

2011

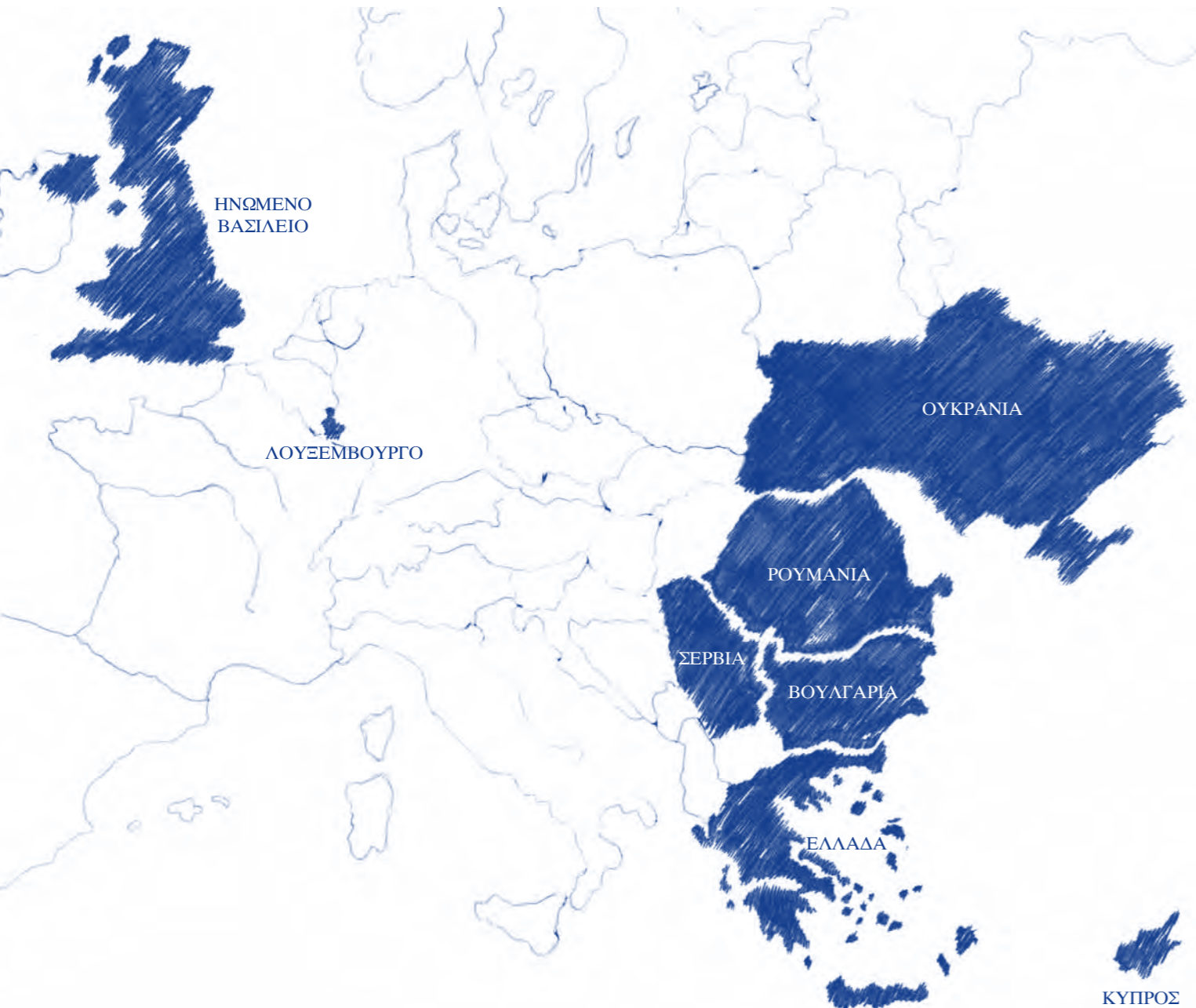
ΕΤΗΣΙΟΣ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2011

ΕΤΗΣΙΟΣ  
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

# ΠΕΡΙΛΗΨΗ

07
ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
08
ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ
13
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ
16
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ
19
ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
31
Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΜΑΣ
43
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ
57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	2011	2010	Δ%
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ<sup>1</sup></b>			
Απαιτήσεις κατά πελατών (προ προβλέψεων)	€ 51,5 δισ.	€ 53,4 δισ.	(3,6%)
Υποχρεώσεις προς πελάτες	€ 32,5 δισ.	€ 41,2 δισ.	(21,2%)
Σύνολο Ενεργητικού	€ 76,8 δισ.	€ 83,9 δισ.	(8,4%)

	2011	2010	Δ%
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ<sup>1</sup></b>			
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€ 2.039 εκατ.	€ 2.103 εκατ.	(3,0%)
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€ 351 εκατ.	€ 434 εκατ.	(19,2%)
Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα	€ 2.456 εκατ.	€ 2.730 εκατ.	(10,0%)
Συνολικές Λειτουργικές Δαπάνες	€ 1.198 εκατ.	€ 1.280 εκατ.	(6,4%)
Καθαρά Έσοδα προ Προβλέψεων	€ 1.258 εκατ.	€ 1.450 εκατ.	(13,2%)
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€ 1.333 εκατ.	€ 1.273 εκατ.	4,7%
Καθαρά Κέρδη προ PSI & εκτάκτων αποτελεσμάτων	(€ 29 εκατ.)	€ 113 εκατ.	
Καθαρά Κέρδη μετά το PSI & λοιπά έκτακτα αποτελέσματα	(€ 5.508 εκατ.)	€ 68 εκατ.	

	2011	2010
<b>ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ</b>		
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,54%	2,63%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	48,8%	46,9%
Μη εξυπηρετούμενα δάνεια προς συνολικά	12,1%	8,2%
Δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	15,3%	10,2%
Δείκτης Κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανείων	54,6%	51,1%
Προβλέψεις προς Δάνεια	2,7%	2,5%
Δείκτης Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (EBA Core Tier I)	9,8% <sup>2</sup>	9,0%
Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας	12,0% <sup>2</sup>	11,7%

	2011	2010
<b>ΔΙΚΤΥΟ &amp; ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ</b>		
Καταστήματα και σημεία εξυπηρέτησης πελατών	1.164	1.248
Ελλάδα	444	467
Νοτιοανατολική Ευρώπη	718	779
Λουξεμβούργο	1	1
Λονδίνο	1	1
Ανθρώπινο Δυναμικό	19.156	19.950
Ελλάδα	9.319	9.633
Νοτιοανατολική Ευρώπη	9.837	10.317

<sup>1</sup> Εξαιρουμένης της Polbank EFG

<sup>2</sup> Εξαιρουμένου του PSI και λοιπών εκτάκτων αποτελεσμάτων

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Το διεθνές οικονομικό περιβάλλον επιδεινώθηκε κατά το 2011, κυρίως λόγω των χαμηλότερων ρυθμών ανάπτυξης στις περισσότερες ανεπτυγμένες οικονομίες και της κλιμάκωσης της κρίσης χρέους σε συστημικά σημαντικές χώρες της Ευρωζώνης. Σε αυτό το δύσκολο περιβάλλον, η αντιμετώπιση της ελληνικής κρίσης χρέους αναδείχθηκε σε προτεραιότητα της ευρωπαϊκής πολιτικής και κατέληξε σε ένα νέο μηχανισμό στήριξης της ελληνικής οικονομίας, με κεντρικούς πυλώνες την αναδιάρθρωση του ελληνικού χρέους, ύψους περίπου €200 δισ μέσω του PSI, και την παροχή επιπλέον χρηματοδοτικής βοήθειας, ύψους €130 δισ.

Για την Ελλάδα, η επιτυχημένη ολοκλήρωση της διαδικασίας του PSI και ο νέος μηχανισμός στήριξης της ελληνικής οικονομίας εδραιώνουν και θωρακίζουν την ευρωπαϊκή προοπτική της Χώρας, καθώς διασφαλίζουν την κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών σε βάθος χρόνου, επιτρέπουν την ενίσχυση της δημοσιονομικής σταθεροποίησης και κυρίως δίνουν το περιθώριο για την υλοποίηση των απαραίτητων διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, με στόχο την ανάταξη της οικονομίας. Η Χώρα διαθέτει πλούσιο απόθεμα παραγωγικών και δημιουργικών δυνάμεων, που μέσα από ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εστιασμένο στην αλλαγή του αναπτυξιακού και παραγωγικού προτύπου, θα κινητοποιηθούν και θα δώσουν στην ελληνική οικονομία την ώθηση που χρειάζεται, ώστε να απεμπλακεί από το φαύλο κύκλο της ύφεσης και της διεθνούς απαξίωσης. Πρέπει να εστιάσουμε τη μεταρρυθμιστική προσπάθεια στην κατεύθυνση της ριζικής αναδιάρθρωσης του Δημόσιου Τομέα, της ενίσχυσης της εξωστρέφειας της οικονομίας, της διαμόρφωσης φιλικού περιβάλλοντος για την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, της μείωσης του κόστους παραγωγής, της απελευθέρωσης των αγορών, της ενθάρρυνσης των ιδιωτικών επενδύσεων, της αξιοποίησης των κοινοτικών πόρων και ευρύτερα της κινητοποίησης ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων, που θα εμπιστευτούν και πάλι την ελληνική οικονομία και τις προοπτικές της.

Η κορύφωση της κρίσης της ελληνικής οικονομίας το 2011 επιδείνωσε δραματικά τις συνθήκες, μέσα στις οποίες λειτουργεί το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, ήδη από τις αρχές του 2010. Παρόλα αυτά, οι υγιείς βάσεις πάνω στις οποίες στηρίχθηκε διαχρονικά η ανάπτυξή του, οι συντηρητικές επενδυτικές του επιλογές και η διορατική πολιτική κεφαλαιακής θωράκισης που ακολουθούσαν συστηματικά οι μεγάλες ελληνικές τράπεζες, τόσο με τη στήριξη των Μετόχων τους, όσο και με οργανικές ενέργειες, έχουν συμβάλει αποφασιστικά, ώστε στην πρώτη φάση της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης οι ελληνικές τράπεζες να επιδείξουν ανθεκτικότητα και προσαρμοστικότητα στις έντονες διακυμάνσεις και τις πέσεις της συγκυρίας, σε αντίθεση με τα τραπεζικά συστήματα άλλων χωρών που ουσιαστικά δημιούργησαν τις επιμέρους κρίσεις στις οικονομίες τους.

Από την αρχή της κρίσης, οι ελληνικές τράπεζες, χωρίς δική τους ευθύνη, υπέστησαν με ιδιαίτερη ένταση τις παρενέργειες της δημοσιονομικής κρίσης και της επιδεινούμενης ύφεσης στην ελληνική οικονομία, που συνεχίζεται για πέμπτη χρονιά. Λόγω του αποκλεισμού του Ελληνικού Δημοσίου από τις διεθνείς αγορές, η διατραπεζική αγορά παραμένει κλειστή για τις ελληνικές τράπεζες. Ταυτόχρονα, η σημαντική εκροή καταθέσεων, που ξεπερνάει τα €70 δισ, έχει στερήσει από το σύστημα τη σημαντικότερη πηγή ρευστότητας. Επίσης, η απομείωση της αξίας των κρατικών τίτλων, που είχαν στο ενεργητικό τους, μέσω της διαδικασίας του PSI, έχει πλήξει καίρια την κεφαλαιακή τους βάση. Βεβαίως, το Ευρωσύστημα παρέχει ικανοποιητικό δίχτυ ασφαλείας για την κάλυψη των αναγκών σε ρευστότητα των τραπεζών μέσω της χρηματοδότησής τους από τους μηχανισμούς του. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σταθερότητα του συστήματος και η ασφάλεια των καταθέσεων, δεν διευκολύνεται όμως η χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας σε μεσοπρόθεσμη βάση, στην οποία μεταφέρεται έτσι το μείζον πρόβλημα της έλλειψης ρευστότητας.

Παράλληλα, η διαδικασία ανακεφαλαιοποίησης, που αποτελεί βασικό πυλώνα του δεύτερου προγράμματος στήριξης της ελληνικής οικονομίας, δίνει τη δυνατότητα στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα να ανακτήσει την

κεφαλαιακή του επάρκεια και την ευρωστία, που απώλεσε κυρίως λόγω του PSI, και να μπορέσει να αναλάβει και πάλι υπεύθυνα και δυναμικά το ρόλο του στη χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας. Για το λόγο αυτό, είναι διαθέσιμα μέσω του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, κεφάλαια ύψους €50 δισ. Η επιτυχημένη ολοκλήρωση της διαδικασίας και η υλοποίηση των στρατηγικών στόχων για τους οποίους αυτή υιοθετήθηκε, προϋποθέτει τη διασφάλιση του ιδιωτικού χαρακτήρα των τραπεζών μέσω της προσέλκυσης ιδιωτών Μετόχων και ιδιωτικών κεφαλαίων, που θα στηρίξουν την ανακεφαλαιοποίηση.

Ενδεχόμενη κρατικοποίηση των τραπεζών μέσω της διαδικασίας ανακεφαλαιοποίησής τους, ανεξαρτήτως των αιτιών που την προκάλεσαν, θα συνιστούσε στρέβλωση της ουσίας του εγχειρήματος και θα οδηγούσε σε οπισθοδρόμηση, δυσχεραίνοντας την ανταπόκριση του τραπεζικού συστήματος στις ανάγκες της ελληνικής οικονομίας, όπως και στη λειτουργία του με όρους διαφανείς και ανταγωνιστικούς προς όφελος των πελατών του.

Μεταξύ άλλων, η διασφάλιση του ιδιωτικού χαρακτήρα των τραπεζών, μέσω της παροχής κινήτρων για τη συμμετοχή ιδιωτικών κεφαλαίων, θα περιορίσει τα απαιτούμενα κεφάλαια και άρα το ύψος της επίσημης ενίσχυσης, με προφανή όφελος για τους Έλληνες φορολογούμενους. Οι ιδιώτες Μέτοχοι στον τραπεζικό κλάδο, που σημειωτέον έχουν υποστεί βαριές απώλειες, θα έχουν κίνητρο να συνεχίσουν να στηρίζουν τις τράπεζες, κάτι που αποτελεί προϋπόθεση και για την ταχύτερη και με καλύτερους όρους απεμπλοκή του Δημοσίου με τη μελλοντική αποπληρωμή της κρατικής ενίσχυσης. Ας μην ξεχνάμε επίσης ότι, επί πολλά χρόνια, οι Μέτοχοι των τραπεζών δεν έχουν εισπράξει μέρισμα, ενώ αντίθετα, μέσα στην τελευταία πενταετία, έχουν εισφέρει μέσω αυξήσεων κεφαλαίου σχεδόν €14 δισ, δείχνοντας έμπρακτα την εμπιστοσύνη τους στις προοπτικές των τραπεζών, της οικονομίας και της Χώρας.

Η θελοντική συμμετοχή στη διαδικασία μείωσης του δημοσίου χρέους στα πλαίσια του PSI ήταν για τις ελληνικές τράπεζες και ασφαλώς και για την Eurobank, ενδεδειγμένη επιλογή, καθώς αποτελούσε προϋπόθεση για διατηρήσιμη δημοσιονομική σταθεροποίηση, διευκολύνοντας την έξοδο της Χώρας από την κρίση.

Εντούτοις, η διαδικασία αυτή έχει βαρύτατο κόστος για τους Μετόχους μας και επηρεάζει καθοριστικά, τόσο την κεφαλαιακή μας θέση, όσο και τα οικονομικά αποτελέσματα της Τράπεζας. Ο υπολογισμός του ύψους της απομείωσης της αξίας του χαρτοφυλακίου των ομολόγων έγινε, για το σύνολο του τραπεζικού συστήματος, με όρους καθαρής παρουσίας αξίας (NPV) κατά 79% και όχι με όρους ονομαστικής αξίας κατά 53,5%. Έτσι, η απομείωση της αξίας των Ομολόγων και Λοιπών Εγγυημένων Τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου που κατείχε η Eurobank στο χαρτοφυλάκιό της, συνολικού ύψους €7,3 δισ, ανήλθε σε €4,6 δισ μετά από φόρους και επιβάρυνε τα λειτουργικά αποτελέσματα και τα εποπτικά κεφάλαια της Τράπεζας το 2011. Από αυτά, €1,1 δισ. αφορά αποτιμητική ζημία (valuation effect), η οποία μπορεί να ανακτηθεί μέχρι τη λήξη των νέων ομολόγων. Αξίζει να σημειωθεί ότι χωρίς τις επιπτώσεις του PSI, ο Δείκτης Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων θα είχε διαμορφωθεί στο 9,8% στο τέλος του 2011.

Σε ό,τι αφορά στις κεφαλαιακές επιπτώσεις από τη διαγωνιστική μελέτη της BlackRock/Bain, οι οποίες είναι σαφώς διακριτές από τις κεφαλαιακές ανάγκες που προκύπτουν από το PSI, το αποτέλεσμα επιβεβαιώνει την υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων της Τράπεζας. Η μελέτη της BlackRock, βασιζόμενη σε δυσμενείς μακροοικονομικές παραδοχές, εκτιμά συνολικές πιθανές προβλέψεις έναντι πιστωτικών κινδύνων σε βάθος τριετίας. Όπως προκύπτει, οι πρόσθετες προβλέψεις που θα χρειαστεί να εγγράψει η Τράπεζα στα επόμενα τρία χρόνια, θα μπορέσουν να καλυφθούν από τα καθαρά προ προβλέψεων έσοδα από την Ελλάδα, με βάση συντηρητικά σενάρια μελλοντικών εσόδων που δικαιολογούνται αλλά και στηρίζονται σε ιστορικές επιδόσεις.

Επίσης, τα τελευταία δυο έτη, η Eurobank έχει αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες για την οργανική ενίσχυση των κεφαλαίων και της ρευστότητάς της. Συγκεκριμένα:

\* Έχουμε προχωρήσει σε επαναγορά υβριδικών τίτλων και τίτλων μειωμένης εξασφάλισης το Α' τρίμηνο του 2012, με θετική επίπτωση στα κεφάλαιά μας κατά €250 εκατ. ήτοι 60 μονάδες βάσης (μ.β.).

\* Ολοκληρώσαμε τον Απρίλιο 2012, τη συναλλαγή πώλησης της θυγατρικής μας στην Πολωνία. Από την εξαιρετικά επιτυχημένη πώληση της Polbank, η θετική επίπτωση στα κεφάλαιά μας ανέρχεται σε 100 μ.β., ενώ παράλληλα, ενισχύσαμε τη ρευστότητά μας κατά €2,8 δισ. Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιτυχής πώληση της Polbank καταδεικνύει την ικανότητα της Eurobank να δημιουργεί σε μικρό χρόνο και από μηδενική βάση σημαντικές αξίες προς όφελος των Μετόχων της, καθώς η Polbank από το 2006 που δημιουργήθηκε, σε μόλις 5 χρόνια, κατέστη μια δυναμικά αναπτυσσόμενη τράπεζα στην εξαιρετικά ανταγωνιστική πολωνική αγορά.

\* Έχουμε δρομολογήσει την πώληση της Eurobank Tekfen, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί το Γ' τρίμηνο του 2012 και θα ενισχύσει περαιτέρω τα κεφάλαιά μας κατά €300 εκατ. περίπου ήτοι 60 μ.β.

Συνολικά, οι οργανικές αυτές ενέργειες ισοδυναμούν με ενίσχυση των Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (Core Tier I) κατά €1 δισ. ή κατά 220 μ.β., ενώ παράλληλα βελτιώνουν τη ρευστότητά μας κατά €3,5 δισ.

Στη σημερινή συγκυρία, η κεφαλαιακή ενίσχυση από την ολοκλήρωση των συναλλαγών αυτών έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς μειώνει ισόποσα τις κεφαλαιακές ανάγκες της Τράπεζας ενόψει της διαδικασίας ανακεφαλαιοποίησης των ελληνικών τραπεζών.

Επίσης, μετά την ολοκλήρωση των συναλλαγών πώλησης της Polbank και της Eurobank Tekfen, οι ανάγκες για ρευστότητα, που απορροφούν οι δραστηριότητες εκτός Ελλάδος, περιορίζονται σε λιγότερο από €1 δισ., γεγονός που αποδεικνύει την επιτυχία της πολιτικής του ομίλου Eurobank για την αυτόνομη χρηματοδότηση των εκτός Ελλάδος δραστηριοτήτων του, στόχος εξαιρετικά κρίσιμος στις υφιστάμενες συνθήκες περιορισμένης ρευστότητας.

Όσον αφορά στη ρευστότητα γενικότερα, το 2011 καταγράφηκε σημαντική μείωση καταθέσεων στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα, συνεπεία της βαθιάς ύφεσης της ελληνικής οικονομίας και της έντονης αβεβαιότητας. Σε αυτό το αρνητικό περιβάλλον, οι καταθέσεις πελατών της Eurobank υποχώρησαν σε €32,5 δισ. στο τέλος του 2011, από €41,2 δισ. το 2010. Στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, εν αντιθέσει με την Ελλάδα, οι καταθέσεις σημείωσαν μικρή αύξηση το 2011. Η Τράπεζα διατηρεί σημαντική ρευστότητα μέσω της καταθετικής της βάσης στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Παράλληλα, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες οργανικής ενίσχυσης της ρευστότητάς της, όπως η πώληση της Polbank EFG και της Eurobank Tekfen, κινήσεις που θα απελευθερώσουν ρευστότητα ύψους περίπου €3,5 δισ., όπως έχουμε ήδη αναφέρει.

Αποτέλεσμα της συγκροτημένης στρατηγικής για τη διαχείριση των συνεπειών της κρίσης και της βαθιάς ύφεσης και παρά τις επιπτώσεις του PSI, είναι ότι η Τράπεζα κατάφερε να παρουσιάσει το 2011 ικανοποιητικές οργανικές επιδόσεις. Τα λειτουργικά αποτελέσματα της Τράπεζας ήταν αρνητικά μόνο κατά €29 εκατ. Τα καθαρά έσοδα προ προβλέψεων ανήλθαν σε €1,3 δισ., ενώ τα καθαρά οργανικά έσοδα προ προβλέψεων μειώθηκαν μόνο κατά 5% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε €1,2 δισ. Τα καθαρά έσοδα από τόκους διαμορφώθηκαν σε €2 δισ., σημειώνοντας οριακή μόνο μείωση κατά €63 εκατ. έναντι του 2010. Συνολικά για το 2011, οι ζημιές του Ομίλου ανήλθαν σε €5,5 δισ. μετά από φόρους, εκ των οποίων €4,6 δισ. από το PSI και €856 εκατ. από λοιπές έκτακτες προσαρμογές, που είχαν ήδη υπολογιστεί και επηρεάσει τα εποπτικά κεφάλαια.

Σημαντική αύξηση παρουσιάζουν τα οργανικά κέρδη από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, με τα καθαρά κέρδη να ανέρχονται για το 2011 σε €60 εκατ., καταδεικνύοντας έτσι τη σταθερά θετική πορεία του Ομίλου στις τοπικές αυτές αγορές. Σημειώνεται δε ότι, παρά τις συνθήκες αβεβαιότητας που επικρατούν, λόγω των συνεπειών της παρατεινόμενης κρίσης χρέους της Ευρωζώνης, οι προοπτικές παραμένουν θετικές για τις περισσότερες οικονομίες της περιοχής.

Η επιδείνωση των συνθηκών ύφεσης στην οικονομία οδήγησε στην ανάγκη αύξησης των προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις κατά 4,7%, σε €1,3 δισ. Οι συνθήκες αυτές σε συνδυασμό με τις αυξανόμενες δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις, είχαν ως αποτέλεσμα τη διεύρυνση του ρυθμού αύξησης των νέων δανείων σε καθυστέρηση. Αντίθετα, στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, τόσο τα

δάνεια σε καθυστέρηση, όσο και οι προβλέψεις παρέμειναν σταθερά. Δεδομένων των συνθηκών, η Τράπεζα ακολουθεί μια εξαιρετικά προσηκτική πολιτική πρόληψης και διαχείρισης των πιστωτικών κινδύνων, όπως αποτυπώνεται και στα αποτελέσματα της άσκησης BlackRock.

Παράλληλα, έχει αναπτύξει ένα ευρύ και ολοκληρωμένο πρόγραμμα στήριξης των πελατών της, επιχειρήσεων και νοικοκυριών, με αποτελεσματικές ρυθμίσεις των δανειακών τους υποχρεώσεων, προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης. Ο συνολικός αριθμός των ρυθμίσεων σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες και νοικοκυριά υπερβαίνει τις 250.000 περιπτώσεις. Αποδεικνύουμε έτσι, έμπρακτα τη δέσμευσή μας να παραμένουμε δίπλα τους και να τιμούμε, ακόμα και στις πιο δύσκολες συνθήκες, τις διαχρονικές σχέσεις συνεργασίας και εμπιστοσύνης που έχουμε χτίσει μαζί τους.

Ιδιαίτερα ικανοποιητικές συνεχίζουν να είναι οι επιδόσεις μας σε ό,τι αφορά στην προσπάθεια για τη μείωση των λειτουργικών μας δαπανών, ξεπερνώντας τους αρχικούς μας στόχους. Η μείωση των λειτουργικών δαπανών έφθασε το 2011 για τον Όμιλο το 6,4% και για την Ελλάδα το 8,8%. Συνολικά την τελευταία τριετία, η μείωση των λειτουργικών δαπανών, σε επίπεδο Ομίλου, ανήλθε σε 15,5%.

Οι οργανικές μας επιδόσεις, ακόμα και σε συνθήκες ακραίων πιέσεων για το τραπεζικό σύστημα, επιβεβαιώνουν τη διαχρονική αποτελεσματικότητα της στρατηγικής μας και την ικανότητα προσαρμογής στις πλέον απαιτητικές συνθήκες. Από την αρχή της κρίσης εστιάζουμε την προσπάθειά μας στην αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων, τη μείωση του λειτουργικού μας κόστους, την ενίσχυση της ρευστότητας και της κεφαλαιακής μας βάσης με προσεκτικά σχεδιασμένες οργανικές ενέργειες, παράλληλα με την πολύπλευρη στήριξη των πελατών μας. Κεντρικός στόχος των επιλογών μας παραμένει η οργανική μείωση των κεφαλαιακών αναγκών μας και η διαφύλαξη του ιδιωτικού χαρακτήρα, του δημιουργικού πνεύματος και του υπεύθυνου ρόλου της Τράπεζάς μας. Γι' αυτό και η Τράπεζά μας τοποθετείται με διορατικότητα και υπευθυνότητα σε όλα τα μείζονα θέματα της ελληνικής οικονομίας, αναλαμβάνοντας συγκεκριμένες πρωτοβουλίες – συχνά σε συνεργασία με φορείς όπως ο ΣΕΒ, ο ΣΕΤΕ και οι Σύνδεσμοι Εξαγωγέων – που θα βοηθήσουν την έξοδο της Χώρας από την κρίση.

Επίσης, πιστεύουμε πως στη σημερινή συγκυρία, η δημιουργία μεγαλύτερων και ισχυρότερων τραπεζικών οργανισμών αποτελεί αναγκαιότητα και θα δώσει πραγματική προοπτική με πολλαπλασιαστικά οφέλη για τον τραπεζικό κλάδο και την ελληνική οικονομία. Είμαστε αποφασισμένοι να παραμείνουμε ενεργά παρόντες στις εξελίξεις στο τραπεζικό σύστημα, επιβεβαιώνοντας τον ηγετικό μας ρόλο. Όλες οι πρωτοβουλίες και οι επιλογές μας σχεδιάζονται με γνώμονα τα συμφέροντα των Μετόχων μας και τη διαφύλαξη της εμπιστοσύνης των πελατών μας και του προσωπικού μας.

Σε όλη αυτή την προσπάθεια, το σημαντικότερο πλεονέκτημά μας είναι οι ικανότητες των ανθρώπων του Οργανισμού μας και η ισχυρή τους δέσμευση στην επίτευξη των κοινών μας στόχων. Η συλλογικότητα της προσπάθειας, ο επαγγελματισμός και η αποτελεσματικότητα του Προσωπικού προικίζουν την Τράπεζα με μοναδικές ικανότητες προσαρμογής και θετικής υπέρβασης των δυσκολιών της συγκυρίας.

Έτσι, με την καθοριστική συμβολή των Εργαζομένων μας, την εμπιστοσύνη των Πελατών μας και τη στήριξη των Μετόχων μας, ο Οργανισμός μας θα εξέλθει από τη δύσκολη αυτή συγκυρία, ενδυναμωμένος και ικανός να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εθνική προσπάθεια επανεκκίνησης και σταθεροποίησης της οικονομίας και επαναφοράς της Χώρας σε τροχιά ανάκαμψης.

Αθήνα, 20 Απριλίου 2012



Ευθύμιος Ν. Χριστοδούλου  
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Νικόλαος Κ. Νανόπουλος  
Διευθύνων Σύμβουλος

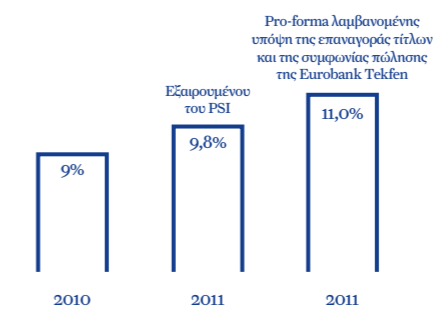
# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Σε ένα περιβάλλον βαθιάς ύφεσης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank παρέμεινε αρωγός της προσπάθειας εξόδου της χώρας από την κρίση, συμμετέχοντας στο Πρόγραμμα Ανταλλαγής Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου (PSI) για την ελάφρυνση του Δημοσίου Χρέους. Η απομείωση της αξίας των Ομολόγων και Λοιπών Εγγυημένων Τίτλων του Ελληνικού Δημοσίου, που κατείχε η Eurobank στο χαρτοφυλάκιό της συνολικού ύψους € 7,3 δισ., ανήλθε σε € 4,6 δισ. μετά από φόρους και επιβάρυνε τα λειτουργικά αποτελέσματα και τα εποπτικά κεφάλαια της Τράπεζας το 2011.

Τα τελευταία 2 χρόνια η Eurobank υλοποιεί ένα Πρόγραμμα Οργανικής Ενίσχυσης των Κεφαλαίων της, βελτιώνοντας το δείκτη των Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (EBA Core Tier I) κατά 80 μονάδες βάσης σε 9,8% (εξαιρουμένου του PSI & λοιπών εκτάκτων αποτελεσμάτων) το 2011, μέσω οργανικών ενεργειών, με σημαντικότερη την πώληση της Polbank EFG. Λαμβανομένης υπόψη της επαναγοράς υβριδικών και λοιπών ομολογιακών τίτλων από τη διεθνή και εγχώρια κεφαλαιαγορά, που έχει ήδη υλοποιηθεί, καθώς και της συμφωνίας πώλησης της Eurobank Tekfen στην Τουρκία, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί το Γ' τρίμηνο του 2012, ο δείκτης των Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων διαμορφώνεται σε pro-forma βάση σε 11,0% στο τέλος του 2011, που ισοδυναμεί με κεφαλαιακή ενίσχυση € 1 δισ. Η Τράπεζα θα συνεχίσει την προσπάθεια οργανικής ενίσχυσης των κεφαλαίων της και με άλλες πρωτοβουλίες, όπως την αποτελεσματικότερη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού και τη μείωση των λειτουργικών της δαπανών. Μετά την πλήρη επίπτωση από το PSI, τα συνολικά ίδια κεφάλαια της Τράπεζας διαμορφώθηκαν σε € 875 εκατ.

Παράλληλα με τις ανωτέρω πρωτοβουλίες, δρομολογείται εντός του 2012 ένα Σχέδιο Επανακεφαλαιοποίησης των Ελληνικών Τραπεζών από την Ελληνική Κυβέρνηση, την Τράπεζα της Ελλάδος και την Τρόικα, με στόχο την ενίσχυση της σταθερότητας του τραπεζικού συστήματος και τη διατήρηση υψηλών δεικτών κεφαλαιακής επάρκειας.

Δείκτης Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (%)



Το 2011 καταγράφηκε σημαντική μείωση καταθέσεων στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα, συνεπεία της βαθιάς ύφεσης της ελληνικής οικονομίας και της έντονης αβεβαιότητας. Σε αυτό το αρνητικό περιβάλλον, οι καταθέσεις πελατών της Eurobank υποχώρησαν σε € 32,5 δισ. στο τέλος του 2011, από € 41,2 δισ. το 2010. Στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, εν αντιθέσει με την Ελλάδα, οι καταθέσεις σημείωσαν μικρή αύξηση το 2011. Η Τράπεζα διατηρεί σημαντική ρευστότητα μέσω της καταθετικής της βάσης στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη και των επιλογών που παρέχει το Ευρωσύστημα. Ταυτόχρονα, η Eurobank αναλαμβάνει πρωτοβουλίες οργανικής ενίσχυσης της ρευστότητάς της, όπως η πώληση της Polbank EFG και της Eurobank Tekfen, κινήσεις που όταν ολοκληρωθούν πλήρως θα απελευθερώσουν ρευστότητα ύψους περίπου € 3,5 δισ.

Τα υπόλοιπα Χορηγήσεων Πελατών μειώθηκαν κατά 3,6% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 51,5 δισ. στο τέλος του 2011. Η μείωση αυτή είναι σημαντικά χαμηλότερη της μείωσης των καταθέσεων, γεγονός που σηματοδοτεί την έμπρακτη στήριξη της Eurobank προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις, παρά τις συνθήκες περιορισμένης ρευστότητας που διαμορφώθηκαν στην αγορά.

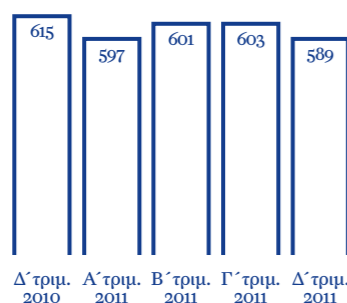
Όσον αφορά τα λειτουργικά αποτελέσματα, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

Τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους διαμορφώθηκαν σε € 2 δισ., σημειώνοντας οριακή κάμψη κατά μόλις € 63 εκατ. έναντι του 2010, ενώ το συνολικό περιθώριο επιτοκίου μειώθηκε κατά 9 μονάδες βάσης σε 2,54%.

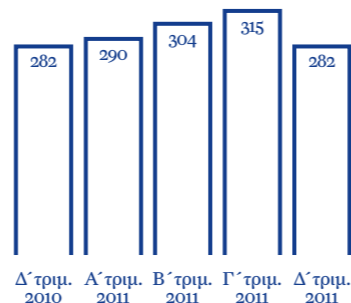
Τα Συνολικά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες, εξαιρουμένων των προμηθειών για τις εγγυήσεις του Δημοσίου, ήταν σχεδόν σταθερά σε όλα τα τρίμηνα του έτους και διαμορφώθηκαν συνολικά σε € 408 εκατ. το 2011.

Τα Βασικά Οργανικά Έσοδα, παρά την κρίση, επέδειξαν αξιοσημείωτη σταθερότητα και διαμορφώθηκαν σε € 2,4 δισ. το 2011, σε σχέση με € 2,5 δισ. το 2010, σημειώνοντας μικρή σχετική μείωση κατά 5,8%. Τα έσοδα αυτά αποτελούν το 97% των συνολικών λειτουργικών εσόδων της Eurobank.

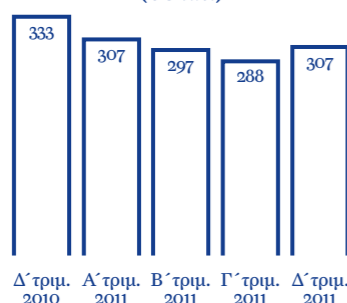
Έσοδα από Τόκους & Προμήθειες  
(€ εκατ.)



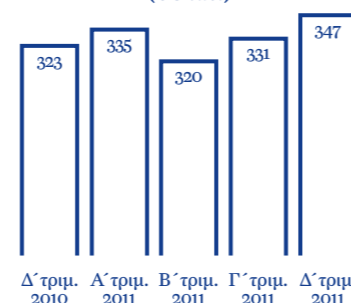
Καθαρά Οργανικά Έσοδα  
προ Προβλέψεων  
(€ εκατ.)



Λειτουργικές Δαπάνες  
(€ εκατ.)



Προβλέψεις Πιστωτικών Κινδύνων  
(€ εκατ.)



Τα Συνολικά Έσοδα μειώθηκαν κατά 10% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 2,5 δισ. το 2011, από € 2,7 δισ. το 2010, κυρίως λόγω της κάμψης των μη οργανικών εσόδων.

Η μείωση του λειτουργικού κόστους συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2011, καθώς οι Συνολικές Δαπάνες υποχώρησαν κατά 6,4% σε ετήσια βάση, υπερβαίνοντας τον αρχικό στόχο. Η μείωση αυτή προέρχεται τόσο από την Ελλάδα, όσο και από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank έχει μειώσει τις συνολικές της δαπάνες πάνω από 15% την τελευταία τριετία, επιτυγχάνοντας την καλύτερη επίδοση στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα.

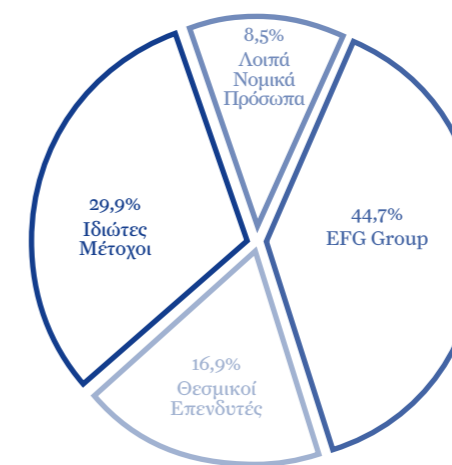
Τα Καθαρά Έσοδα προ Προβλέψεων διαμορφώθηκαν σε € 1,3 δισ. το 2011, με τα Οργανικά Έσοδα προ Προβλέψεων να σημειώνουν πτώση κατά 5,0% σε ετήσια βάση και να ανέρχονται σε € 1,2 δισ.

Οι Προβλέψεις για Επισφαλείς Απαιτήσεις αυξήθηκαν κατά 4,7% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 1,3 δισ. το 2011. Το Δ' τρίμηνο του έτους σημειώθηκε επιδείνωση του ρυθμού δημιουργίας νέων δανείων σε καθυστέρηση, γεγονός που συνδέεται με τη χειροτέρευση των μακροοικονομικών συνθηκών στην ελληνική οικονομία, τη διαμόρφωση αρνητικού κλίματος, καθώς και τις δυσχέρειες που αντιμετωπίζουν τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις. Τα δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών ανήλθαν στο 15,3% του συνολικού χαρτοφυλακίου χορηγήσεων.

Οι συνολικές ζημιές μετά από φόρους διαμορφώθηκαν σε € 5,5 δισ., εκ των οποίων € 4,6 δισ. προέρχονται από το PSI και € 856 εκατ. από λοιπές έκτακτες προσαρμογές, κυρίως λόγω της αποτίμησης μετοχικών τίτλων σε τρέχουσες τιμές και της απομείωσης της υπεραξίας επενδύσεων του εξωτερικού (goodwill), που είχαν όμως, ήδη υπολογιστεί και επηρεάσει τα εμποτικά κεφάλαια.

Τα Αποτελέσματα από τις Εργασίες στη Νοτιοανατολική Ευρώπη ήταν ιδιαίτερα ικανοποιητικά τη χρονιά που πέρασε, καθώς τα Οργανικά Κέρδη αυξήθηκαν σε € 49 εκατ., ενώ τα καθαρά κέρδη διαμορφώθηκαν σε € 60 εκατ. Τα κέρδη αυτά είναι υψηλής ποιότητας και προέρχονται κατά 80% από οργανικές πηγές.

Μετοχική Σύθεση 31.12.2011



# ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ

## Τραπεζικές Εργασίες

Καλύτερη αποκλειστική συνεργασία στην αγορά Πιστωτικών Καρτών	Ρουμανία	Cards Forum & New Banking Technologies από το Finmedia Group
Χρηματοοικονομικό Προϊόν της Χρονιάς	Βουλγαρία	Forum Banks Investment Money
Καινοτόμος Τράπεζα της Χρονιάς	Ουκρανία	Περιοδικό The Banker

## Private Banking

Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Καλύτερη Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό Euromoney

## Υπηρεσίες Συναλλάγματος

Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
---	--------	--------------------------

## Υπηρεσίες Trade Finance

Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Εισαγωγών - Εξαγωγών	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
--	--------	--------------------------

## Cash Management

Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής Υπηρεσιών Cash Management σε Εταιρικούς Πελάτες	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
---	--------	---------------------

## Factoring

Καλύτερη Εταιρεία στο Διεθνές Factoring παγκοσμίως	Ελλάδα	Factors Chain International (F.C.I.)
--	--------	--------------------------------------

## Υπηρεσίες Θεματοφυλακίας

Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές	Κύπρος	Περιοδικό Global Custodian
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Ρουμανία	Περιοδικό Global Custodian
Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Βουλγαρία	Περιοδικό Global Custodian

# 2011

## Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Διάκριση 5 αστέρων για τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank EFG (LF) Equity - Flexi Style Greece, Eurobank EFG (LF) Income Plus, Eurobank EFG (LF) Special Purpose - Blue Chips Protect και Interamerican Διαχείρισης Διαθεσίμων	Ελλάδα	Morningstar®
---	--------	--------------

## e- Banking

Βραβείο πλοήγησης & διαδραστικότητας πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	Ρουμανία	Περιοδικό e-Finance
---	----------	---------------------

## Εταιρική Υπευθυνότητα

Ευρωπαϊκό Βραβείο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης EMAS	Ελλάδα	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
Διεθνής Πιστοποίηση Επιχειρηματικής Αριστείας "Recognized for Excellence" για τη Δ/ση Σχέσεων με Πελάτες	Ελλάδα	European Foundation for Quality Management (EFQM)
Καλύτερο Πρόγραμμα Κοινωνικής Συνεισφοράς "High start with Postbank" - Παιδεία	Βουλγαρία	Bulgarian Donors Forum
Εθνικό Βραβείο Εταιρικής Υπευθυνότητας	Σερβία	Serbian Chamber of Commerce (PKS)
Βραβείο "Business Planet" Μέγιστης Κοινωνικής Συνεισφοράς από Τράπεζα	Σερβία	Περιοδικά Business & Econometar
Βραβείο Δημοσίων Σχέσεων για την έκθεση "Moving Inclusive Museum" για άτομα «ειδικών ικανοτήτων»	Σερβία	Public Relations Society of Serbia

## Εταιρική Επικοινωνία

Κορυφαία Εταιρική Επώνυμία (Superbrand)	Ελλάδα	Έρευνα Focus Bari
Βραβείο Δημοσίων Σχέσεων για την καμπάνια "BRAVO for the lives saved"	Ρουμανία	PR Awards



## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η συνεχιζόμενη κρίση χρέους στην Ελλάδα και την Ευρωζώνη κατά το 2011 υπογράμμισε την ανάγκη των νοικοκυριών, των μισθωτών και των συνταξιούχων για καλύτερη διαχείριση και προστασία της περιουσίας τους, καθώς και την ανάγκη διασφάλισης ρευστότητας για τους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις. Παράλληλα, έντονη ήταν και η ανάγκη στήριξης των δανειοληπτών, που συνέχισαν να δοκιμάζονται από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία.

Στον τομέα της αποταμίευσης και της ασφάλισης, ο όμιλος Eurobank συνέχισε να προστατεύει και να επιβραβεύει τους ιδιώτες πελάτες του, σε όλες τις χώρες παρουσίας, προσφέροντας παράλληλα, καινοτόμα και πρακτικά προϊόντα για τη διαχείριση του οικογενειακού εισοδήματος.

Ενδεικτικά, μέσα στο 2011, χιλιάδες νέοι πελάτες εμπιστεύθηκαν τις αποταμιεύσεις τους στην Eurobank στην Ελλάδα, αποκτώντας λογαριασμό Μεγάλου Ταμιευτηρίου, λογαριασμό σύνταξης και μισθοδοσίας και νέα τραπεζοασφαλιστικά συμβόλαια. Δυναμική ήταν η προσέλκυση νέων καταθετών και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, καθώς τα υπόλοιπα εκτός Ελλάδος αυξήθηκαν κατά € 1,2 δισ.

Η ζήτηση νέων δανείων από τα νοικοκυριά παρέμεινε αναμικτή, ενώ οι ανάγκες ρευστότητας των πελατών - επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων καλύφθηκαν πλήρως, καθώς ο Όμιλος πρωτοστάτησε σε διεθνείς και εγχώριες συνεργασίες για τη διάθεση των σχετικών πόρων, όπως με τη συμμετοχή του στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) στην Ελλάδα και στο πρόγραμμα “Mihail Kogalniceanu” στη Ρουμανία. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων του Ομίλου προς ιδιώτες πελάτες ανήλθε σε € 29 δισ. στα τέλη του έτους.

Παράλληλα, για την ανακούφιση των ιδιωτών πελατών, οι οποίοι αντιμετώπισαν αντικειμενικές δυσκολίες να εξυπηρετήσουν τις δανειακές υποχρεώσεις τους προς τον Όμιλο, επιστρατεύθηκαν εξειδικευμένοι σύμβουλοι στο δίκτυο καταστημάτων, οι οποίοι προσέφεραν λύσεις μέσω αναδιαρθρώσεων δανείων.

Επιπροσθέτως, η Eurobank εγκαινίασε την εφαρμογή νέας τιμολογιακής πολιτικής βάσει ρίσκου και αξίας του πελάτη (Risk & Value Based Pricing) στους τομείς της Καταναλωτικής Πίστης και της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, με στόχο την παροχή εξατομικευμένης και ευνοϊκότερης τιμολόγησης στο πιστό και συνεπές πελατολόγιο του Ομίλου.

### **Καταναλωτική Πίστη Συνετή διαχείριση του χαρτοφυλακίου**

Η διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου αποτέλεσε ιδιαίτερη πρόκληση στον τομέα Καταναλωτικής Πίστης, που αντιμετωπίστηκε αποτελεσματικά με την προσφορά διαφοροποιημένων προϊόντων αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην παροχή προληπτικών λύσεων σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Ο Όμιλος εφάρμοσε επιλεκτική προώθηση των προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης στο υφιστάμενο πελατολόγιο στην Ελλάδα και σε πελάτες χαμηλού ρίσκου στις λοιπές χώρες. Λόγω της συνετής διαχείρισης του χαρτοφυλακίου, στο τέλος του 2011, τα υπόλοιπα καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών του Ομίλου διαμορφώθηκαν σε € 7 δισ.

Στην Ελλάδα, η Eurobank αναγνωρίζοντας τη στροφή των Ελλήνων καταναλωτών προς τη χρήση των χρεωστικών καρτών, εξέδωσε την πρώτη “Debit MasterCard” στην ελληνική αγορά. Παράλληλα, εστιάζοντας στην ανταμοιβή των πελατών, η Τράπεζα διεύρυνε το πρόγραμμα ανταμοιβής καρτών Eurobank «Επιστροφή», ενώ δημιούργησε νέες συνεργασίες στον τομέα των co-branded καρτών. Στη Ρουμανία, η Bancpost βραβεύθηκε για τις συνεργασίες της στην αγορά πιστωτικών καρτών, στο πλαίσιο της διοργάνωσης “Cards Forum & New Banking Technologies”, ενώ στη Βουλγαρία, η ηλεκτρονική κάρτα Postbank “Virtual Master Card” βραβεύθηκε ως «Χρηματοοικονομικό Προϊόν της Χρονιάς» για το 2011. Η αποκλειστική συνεργασία με την American Express στις δύο αυτές χώρες, ενίσχυσε περαιτέρω τη θέση του Ομίλου.

### **Ενίσχυση της Στεγαστικής Πίστης**

Η βαθιά ύφεση στην Ελλάδα είχε άμεσο αντίκτυπο στην αγορά ακινήτων και κατά συνέπεια στην εγχώρια ζήτηση για στεγαστικά δάνεια, ενώ στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης ο Όμιλος εφάρμοσε στρατηγική επιλεκτικής χορήγησης στεγαστικών δανείων. Παρά ταύτα, τα υπόλοιπα Στεγαστικής Πίστης ενισχύθηκαν κατά 2,9% σε ενοποιημένη ετήσια βάση, ξεπερνώντας τα € 14 δισ.

Προτεραιότητα του Ομίλου ήταν η υποστήριξη των δανειοληπτών που επλήγησαν από την οικονομική κρίση στην Ελλάδα και από τη μεταβολή των συναλλαγματικών ισοτιμιών στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι τράπεζες του Ομίλου προσέφεραν προγράμματα ευέλικτων ρυθμίσεων, καλύπτοντας τις ανάγκες των πελατών, οι οποίοι αντιμετώπισαν μια προσωρινή οικονομική δυσκολία αλλά και εκείνων που αναζήτησαν μια πιο μόνιμη λύση.

Στην Ελλάδα, η Eurobank καταλαμβάνει εξέχουσα θέση στην αγορά των Οικιακών Φωτοβολταϊκών συστημάτων, καθώς και στην Ενεργειακή Αναβάθμιση κατοικίας. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των «Πράσινων» Δανείων Κατοικίας ξεπέρασε τα € 65 εκατ. στο τέλος της χρονιάς. Ακόμη, η Τράπεζα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ’ Οίκον» με διαχειριστή το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης και σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο του Προγράμματος, η Eurobank εξυπηρέτησε περισσότερους από 7.000 πελάτες και έδωσε προέγκριση σε περισσότερα από 3.500 δάνεια το 2011.

### **Έμπρακτη στήριξη του Ελεύθερου Επαγγελματία και της Μικρής Επιχείρησης**

Δυναμική και καθοριστική υπήρξε η ανταπόκριση της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων στις προκλήσεις που αντιμετώπισαν οι πελάτες σε όλες τις χώρες και ιδιαίτερα στην Ελλάδα. Η Eurobank στήριξε έμπρακτα την Μικρή Επιχείρηση και τον Ελεύθερο Επαγγελματία με ευέλικτες και εξατομικευμένες λύσεις αναδιάρθρωσης. Παράλληλα, η ποιότητα του χαρτοφυλακίου θωρακίστηκε περαιτέρω με την εφαρμογή στην Ελλάδα συστήματος αναγνώρισης πρόδρομων πιστωτικών κινδύνων (Early Warning System) και την έγκαιρη αντιμετώπισή τους.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος συνέχισε αδιάλειπτα τη χρηματοδότηση του υγιούς και παραγωγικού τμήματος της οικονομίας. Στην Ελλάδα, η Τράπεζα ενίσχυσε την εξωστρέφεια και την ανταγωνιστικότητα προωθώντας νέα εξειδικευμένα εξαγωγικά προϊόντα. Στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου υπήρξε και σταδιακή εντατικοποίηση του ανταγωνισμού, ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στη διασφάλιση ρευστότητας: στη Ρουμανία, η Bancpost μετέχει στο κρατικό πρόγραμμα παροχής ρευστότητας προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις “Mihail Kogalniceanu”, συνολικού ύψους € 38,5 εκατ., ενώ στη Βουλγαρία, η Postbank διασφάλισε γραμμές ύψους € 7,25 εκατ. σε συνεργασία με τη Βουλγαρική Τράπεζα Αναπτύξεως (Bulgarian Development Bank). Στη Σερβία, εξασφαλίστηκε ρευστότητα μέσω του προγράμματος του Διεθνούς Χρηματοδοτικού Οργανισμού (IFC), ύψους € 38 εκατ.

Συνολικά, στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, ο Όμιλος εστίασε σε επιλεκτικές χορηγήσεις, με το χαρτοφυλάκιο να διαμορφώνεται σε € 1,2 δισ. το 2011. Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο ανήλθε σε € 7,9 δισ. στο τέλος του 2011, επιβεβαιώνοντας την ηγετική θέση του Ομίλου στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων.

### ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο όμιλος Eurobank παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες τραπεζικής επιχειρήσεων σε 6 χώρες μέσα από ένα ολοκληρωμένο δίκτυο άνω των 90 Επιχειρηματικών Κέντρων. Στην Ελλάδα, η Eurobank ανέπτυξε πρώτη το μοντέλο Τραπεζικής Σχέσεων, που αποτέλεσε μια καινοτομία για τη δεκαετία του 1990 στην ελληνική αγορά. Ο θεσμός του αποκλειστικού Relationship Manager, το δίκτυο Επιχειρηματικών Κέντρων (Business Centers), καθώς και η ανάπτυξη και αξιολόγηση των πελατών, με κριτήρια τη συνολική τους συνεργασία και την αποδοτικότητά τους για την Τράπεζα (value based management), συνθέτουν το βασικό μοντέλο Τραπεζικής Επιχειρήσεων του Ομίλου. Με βάση το μοντέλο αυτό, ο Όμιλος έχει εδραιώσει ηγετική θέση στην Ελλάδα, με πάνω από 6.000 επιχειρήσεις – πελάτες συνολικά, και έχει καθιερωθεί μεταξύ των τραπεζών αναφοράς για τις επιχειρήσεις στην Κύπρο, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και τη Σερβία.

Στην Ελλάδα και μέσα στο αντίξοο οικονομικό περιβάλλον που επικράτησε το 2011, ο Όμιλος διατήρησε την υψηλότερη θέση στις επιχειρηματικές χορηγήσεις προς τον Ιδιωτικό Τομέα και θωράκισε το επίπεδο ποιότητας του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου, γεγονός που συνεισέφερε σημαντικά στη συνολική του κερδοφορία. Παράλληλα, ο Όμιλος μέσω των θυγατρικών του στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, συνέβαλε ενεργά στη δυναμική δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων, μέσα από την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την κατάρτιση και παρακολούθηση του προϋπολογισμού τους, καθώς και για την εκτέλεση των επιχειρηματικών σχεδίων τους. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις ανήλθε σε € 22,5 δισ.

#### Εξωστρέφεια

Ο Όμιλος ανέλαβε δυναμικές πρωτοβουλίες με στόχο την ανάδειξη της επιχειρηματικής εξωστρέφειας σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Βασικούς πυλώνες δράσης αποτέλεσαν η ενίσχυση των εξαγωγικών επιχειρήσεων, στο σύνολο της γεωγραφικής περιφέρειας, με το πρόγραμμα “Go International” και η σύνδεση της έρευνας με την επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα με το διαγωνισμό «Η Ελλάδα Καινοτομεί».

Το πρόγραμμα “Go International” είναι μια συνεργασία του ομίλου Eurobank με το Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων και το Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης και τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών. Μέσα στο 2011, το “Go International” διοργάνωσε δύο επιχειρηματικές αποστολές σε Κύπρο και Σερβία, οι οποίες αποτέλεσαν κίνητρο για 2.800 συναντήσεις μεταξύ εξαγωγικών επιχειρήσεων και ερευνητικών κέντρων από 13 χώρες, με περισσότερους από 600 συμμετέχοντες από την Κεντρική και Νοτιοανατολική Ευρώπη, τις αραβικές χώρες και τη Ρωσία.

Στο πλαίσιο του “Go International” και με την υποστήριξη του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), εντάσσεται και η δημιουργία της Δικτυακής Πύλης Εξαγωγών “ExportGate”. Η Πύλη στοχεύει να αποτελέσει εργαλείο για τη σύναψη εμπορικών σχέσεων, την υλοποίηση συμφωνιών και τη διευκόλυνση συναλλαγών μεταξύ ελληνικών εξαγωγικών εταιρειών και δυνητικών εισαγωγέων από άλλες χώρες.

### Ενίσχυση της Ρευστότητας με Διεθνείς Συνεργασίες, Ομολογιακά και Κοινοπρακτικά Δάνεια

Σε διεθνές επίπεδο, ο Όμιλος κατά το 2011, ενεργοποίησε στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης ρευστότητα ύψους, περίπου, € 250 εκατ. για τη στοχευμένη χρηματοδότηση εισαγωγικών και εξαγωγικών επιχειρήσεων. Το ποσό αυτό αποτελεί μέρος της συνολικής ρευστότητας ύψους € 1,5 δισ., που ο Όμιλος είχε διασφαλίσει το 2009 σε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης & Ανάπτυξης και το Διεθνή Χρηματοδοτικό Οργανισμό (IFC), για την ενίσχυση μικρομεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων στις χώρες όπου δραστηριοποιείται.

Ο Όμιλος έχει ισχυρή παρουσία στην έκδοση ομολογιακών και κοινοπρακτικών δανείων. Στην Ελλάδα, η Eurobank πρωταγωνίστησε στην πρωτογενή αγορά κεφαλαίου, συμμετέχοντας στην έκδοση 11 ομολογιακών / κοινοπρακτικών δανείων, συνολικού ύψους περίπου € 1,9 δισ. Ο Όμιλος είχε το ρόλο του αποκλειστικού διοργανωτή και συντονιστή στην αναχρηματοδότηση και κάλυψη των γενικών εταιρικών αναγκών της ΟΤΕ Α.Ε. (€ 900 εκατ.), που αποτέλεσε τη μεγαλύτερη ανακυκλούμενη έκδοση στην ιστορία της ελληνικής αγοράς. Σημαντικά έργα αποτέλεσαν και η αναχρηματοδότηση της Elredison Ενεργειακής Α.Ε. (€ 345 εκατ.), καθώς και η πρώτη έκδοση της ΟΠΑΠ Α.Ε. για γενικές εταιρικές ανάγκες, ύψους € 290 εκατ., όπου η Eurobank υπήρξε συνδιοργανωτής και αποκλειστικός συντονιστής. Στη δευτερογενή αγορά, ο επαναπατρισμός κεφαλαίων καθαρής αξίας, περίπου, € 100 εκατ. στην Ελλάδα, μέσω πώλησης διεθνούς δανειακού χαρτοφυλακίου συνέβαλε στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας του Ομίλου.

#### Project Finance

##### Στήριξη επενδύσεων σε Ενέργεια και Υποδομές

Το 2011 σημειώθηκε αυξημένη δραστηριοποίηση στον τομέα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, με κυριότερα τα έργα ανάπτυξης του αγωγού φυσικού αερίου ITGI και ιδιωτικοποίησης των περιφερειακών αεροδρομίων στην Ελλάδα. Ακόμη, η Eurobank ηγείται των Steering Committees για την επανεκκίνηση των έργων παραχώρησης αυτοκινητοδρόμων στην Ελλάδα, μετέχοντας στη διαμόρφωση των νέων συνθηκών για τις συγκεκριμένες δανειοδοτήσεις. Οι συνολικές χορηγήσεις διατηρήθηκαν σε παρόμοια επίπεδα με το 2010, παρά τις δυσμενείς για την οικονομία και το τραπεζικό σύστημα συνθήκες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος σύναψε νέα δάνεια για έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας.

#### Μεγάλες και Μεσαίες Επιχειρήσεις Απρόσκοπτη χρηματοδότηση

Η στρατηγική του Ομίλου εστίασε στην απρόσκοπτη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων, με ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή κεφαλαίου κίνησης, καθώς και στην αναδιάρθρωση και ρύθμιση δανείων των επιχειρηματικών πελατών, οι οποίοι επηρεάστηκαν δυσμενώς από τη συνεχιζόμενη αρνητική οικονομική συγκυρία κατά το 2011. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς Μεγάλες και Μεσαίες Επιχειρήσεις ανήλθε σε € 22,5 δισ. Ακόμη, ο Όμιλος προσέφερε ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις διαχείρισης διαθέσιμων, προσαρμοσμένες στο μακροοικονομικό περιβάλλον κάθε χώρας και με ιδιαίτερη μέριμνα για τις αντίξοες συνθήκες της Ελλάδας, σε όλες τις Μεγάλες Επιχειρήσεις – πελάτες με τις οποίες διατηρεί μακροχρόνια συνεργασία.

### Ναυτιλία

#### Μικρή έκθεση – άριστο χαρτοφυλάκιο

Η ανάπτυξη του παγκόσμιου στόλου με πρωτοφανείς ρυθμούς σε συνδυασμό με την αναιμική ζήτηση, την οικονομική αβεβαιότητα και τις αντίξοες καιρικές συνθήκες σε όλη την υφήλιο, οδήγησαν τον κλάδο της παγκόσμιας ναυτιλίας σε σημαντικές απώλειες, τόσο σε επίπεδο ναύλων, όσο και σε επίπεδο αξίας των πλοίων. Η χαμηλή δραστηριότητα του κλάδου το 2011 επέτρεψε τη δυναμικότερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου, το οποίο μειώθηκε κατά 2% σε ετήσια βάση σε USD 1,2 δισ. Η άριστη ποιότητα του χαρτοφυλακίου αντανakλάται σε μηδενικές προβλέψεις, καθώς δεν υπάρχουν επισφάλειες.

### Χρηματοδοτική Μίσθωση

#### Ηγετική παρουσία στην Ελλάδα

Ο Όμιλος παρέμεινε στην πρώτη θέση της ελληνικής αγοράς χρηματοδοτικής μίσθωσης, μέσω της θυγατρικής εταιρείας EFG Leasing, διευρύνοντας παράλληλα την απόστασή του από τον τοπικό ανταγωνισμό. Ο Όμιλος παρέχει επίσης υπηρεσίες leasing στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και τη Σερβία.

### Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων

#### Στην παγκόσμια κορυφή

Η θυγατρική Eurobank EFG Factors βρέθηκε για τρίτη συνεχή χρονιά στην κορυφή της παγκόσμιας κατάταξης του οργανισμού Factors Chain International. Η εταιρεία κατέλαβε την πρώτη θέση παγκοσμίως στον τομέα του Εισαγωγικού & Εξαγωγικού Διεθνούς Factoring, συγκεντρώνοντας παράλληλα, μια από τις καλύτερες βαθμολογίες στα 40 και πλέον χρόνια του θεσμού.

Ο Όμιλος κατέχει την κορυφαία θέση στην ελληνική αγορά factoring, ενώ πρωταγωνιστεί στο Εξαγωγικό Factoring, όπου και πέτυχε υπερδιπλασιασμό του τζίρου το 2011. Ο Όμιλος αναπτύσσει, επίσης, εργασίες factoring στη Ρουμανία και τη Σερβία.

### Συναλλακτική Τραπεζική

#### Αξιοποίηση Εναλλακτικών Δικτύων και Διακρίσεις

Η διαρκής αναβάθμιση των συναλλακτικών υπηρεσιών του Ομίλου, με αξιοποίηση των εναλλακτικών δικτύων και παροχή ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης, ανταμείφθηκε με την αναγνώριση των εταιρικών πελατών σε όλες τις χώρες, με αποτέλεσμα την αύξηση των μεριδίων αγοράς, καθώς και την αύξηση χρήσης του e-banking. Λόγω της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο όμιλος Eurobank έχει επιλεγεί ως τοπικός cash management partner και από ένα μεγάλο αριθμό διεθνών τραπεζών. Το 2011, ο Όμιλος απέσπασε τις βραβεύσεις «Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής υπηρεσιών Cash Management» στην Ελλάδα από το περιοδικό Euromoney και «Τράπεζα της Χρονιάς» για τις υπηρεσίες Εισαγωγών – Εξαγωγών για 6<sup>η</sup> χρονιά από το περιοδικό Global Finance.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Ο Όμιλος, το 2011, επέλεξε να εντάξει κάτω από την ενιαία ομπρέλα της εταιρείας Eurobank EFG Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. τις δραστηριότητες που αφορούν στη διαχείριση θεσμικών κεφαλαίων, τα αμοιβαία κεφαλαία και τη διακριτική διαχείριση κεφαλαίων (discretionary asset management) για ιδιώτες πελάτες.

Η Eurobank EFG Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διαθέτει € 2,5 δισ. συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση, ενώ το μερίδιό της στην ελληνική αγορά ανέρχεται σε 29%. Παράλληλα, απευθύνεται μέσω των αμοιβαίων κεφαλαίων της σε 80.000 ιδιώτες πελάτες, σε περισσότερους από 400 πελάτες μέσω της διακριτικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου και σε 20 θεσμικούς πελάτες.

### Αμοιβαία Κεφάλαια

#### Υπεραποδόσεις στην Ελλάδα – ενίσχυση της παρουσίας στο εξωτερικό

Ο Όμιλος καταλαμβάνει την πρώτη θέση στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων στην Ελλάδα με ενεργητικό ύψους € 1,4 δισ. και μερίδιο αγοράς 27,4%. Τα αμοιβαία κεφάλαια του Ομίλου πέτυχαν την πρώτη θέση, με βάση την απόδοση, στις κατηγορίες των μετοχικών Fund of Funds, Αναπτυγμένων Αγορών και Αναπτυσσόμενων Αγορών υπό τη διαχείριση των Ελληνικών Εταιρειών Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και τη δεύτερη θέση στην κατηγορία των A/K Διαχείρισης Διαθεσίμων. Στη Νοτιανατολική Ευρώπη, ο Όμιλος ακολουθεί, επί χρόνια, στρατηγική διεύρυνσης των δικτύων διανομής, η οποία επέδρασε θετικά στα αποτελέσματα, διαμορφώνοντας τα υπό διαχείριση κεφάλαια σε, περίπου, € 70 εκατ.

### Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων

#### Υψηλή Εξειδίκευση

Παρά τις δυσχερείς συνθήκες της ελληνικής μετοχικής και ομολογιακής αγοράς, καθώς και τη μεταβλητότητα των διεθνών αγορών, η Eurobank EFG Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διατήρησε σταθερό τον αριθμό θεσμικών χαρτοφυλακίων υπό διαχείριση. Στον τομέα της διαχείρισης αποθεματικών ασφαλιστικών οργανισμών, η εταιρεία πέτυχε υψηλές σχετικές αποδόσεις για το μετοχικό χαρτοφυλάκιο του Λογαριασμού Ειδικού Κεφαλαίου I.K.A., του οποίου είναι ενεργός διαχειριστής την τελευταία δεκαετία. Η εταιρεία είναι, επίσης, ένας από τους δύο εξωτερικούς διαχειριστές του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Μικτό Εσωτερικού της A.E.Δ.Α.Κ. Ασφαλιστικών Οργανισμών, του μεγαλύτερου αμοιβαίου κεφαλαίου της κατηγορίας μικτό εσωτερικού στην Ελλάδα, εδώ και 9 χρόνια. Ο Όμιλος συνέχισε, επίσης, την επιτυχημένη διαχείριση θεσμικών χαρτοφυλακίων ταμείων προνοίας και ασφαλιστικών εταιρειών στην Κύπρο, τόσο σε εγχώρια μετοχικά χαρτοφυλάκια, όσο και σε μετοχικά χαρτοφυλάκια με παγκόσμιο προσανατολισμό.

Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών discretionary asset management για τους πελάτες Private Banking, η Eurobank EFG Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διατήρησε τα υπό διαχείριση κεφάλαια στα επίπεδα του 2010. Πρόκειται για μια επιτυχία που σημείωσε, επιλέγοντας ως κύριο επενδυτικό άξονα τη διασπορά σε παγκόσμιο επίπεδο, μέσω της ενεργητικής επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων τρίτων παρόχων της πλατφόρμας ανοικτής αρχιτεκτονικής του ομίλου Eurobank.

### Private Banking

#### Κλειδί της επιτυχίας, η διαφοροποίηση

Η τάση των πελατών Private Banking για διαφοροποίηση του κινδύνου αγοράς με προϊόντα και υποκείμενες αξίες, διαφορετικές μεταξύ τους και μη συνδεδεμένες με την ελληνική κεφαλαιαγορά, συνεχίστηκε και το 2011. Αν και η σημαντική μεταβλητότητα διεθνώς δεν επέτρεψε τη διαμόρφωση κάποιας σταθερής τάσης, παρατηρήθηκε μια σαφής στροφή σε επενδύσεις πρόσθετης ασφάλειας, όπως διεθνείς μετοχές υψηλής κεφαλαιοποίησης, ομόλογα διαβάθμισης investment grade, καθώς και επενδύσεις σε νομίσματα και αξίες αναδυόμενων αγορών. Έμφαση δόθηκε, επίσης, και σε καινοτόμες λύσεις cash management.

Η Eurobank, που κατέχει την πρώτη θέση στο Private Banking στην Ελλάδα, ανταποκρίθηκε στη συγκυρία, εστιάζοντας στην ανάπτυξη επενδυτικών προϊόντων με υποκείμενες αξίες βασισμένες στις διεθνείς αγορές. Στην πλατφόρμα των αμοιβαίων κεφαλαίων διεθνών επενδυτικών οίκων (third party Funds) προστέθηκε ένας ακόμη οίκος, σε σύνολο 15, ενώ τα τοποθετημένα κεφάλαια αυξήθηκαν σημαντικά. Αναπτύχθηκε η υπηρεσία του Advisory Account, που παρέχει σε πελάτες πολύ μεγάλης οικονομικής επιφάνειας εξατομικευμένες επενδυτικές συμβουλές και πρόσβαση σε σύνθετες στρατηγικές trading. Παράλληλα, η ενημέρωση των πελατών για τις τρέχουσες εξελίξεις στο ελληνικό και το διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον, με εμπειριστωμένες αναλύσεις και τακτικές, εντατικοποιήθηκε και σημείωσε ιδιαίτερα μεγάλη συμμετοχή.

Η υπεροχή της Eurobank στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη Διαχείριση της Συνολικής Περιουσίας των πελατών (Total Wealth Management) αναγνωρίστηκε με τα βραβεία «Καλύτερη Private Bank» στην Ελλάδα (περιοδικό World Finance) και «Καλύτερη Private Bank» στην Κύπρο (περιοδικό Euromoney).

### Bancassurance

Η δραστηριοποίηση του Ομίλου στο χώρο της ασφαλιστικής αγοράς το 2011, εστιάστηκε στην προσφορά ευέλικτων λύσεων προς τους πελάτες και τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους. Στην Ελλάδα, μέσα σε ένα γενικότερο πλαίσιο έντονων πτωτικών τάσεων, η εταιρεία διατήρησε τη συνολική της παραγωγή ασφαλίσεων, σχεδόν στα επίπεδα του 2010. Αντίστοιχα και στη Ρουμανία, οι θυγατρικές του Ομίλου δραστηριοποιήθηκαν προς την ίδια κατεύθυνση, σημειώνοντας ελαφρά πτωτική τάση στην παραγωγή ασφαλίσεων. Η μεταβολή αυτή οφείλεται στις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν και αντικατοπτρίζει τη γενικότερη τάση της τοπικής ασφαλιστικής αγοράς.

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

#### Διασφάλιση της Ρευστότητας

Το 2011 συνεχίστηκε η μείωση των καταθέσεων στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα ως συνέπεια της δημοσιονομικής κρίσης. Παρά τις αντίξοες συνθήκες, η Eurobank διατήρησε υψηλά επίπεδα ρευστότητας, σε όλη τη διάρκεια της χρονιάς, εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες του Ευρωσυστήματος.

Πολιτική της Τράπεζας παραμένει η αξιοποίηση όποιων ευκαιριών χρηματοδότησης παρουσιάζονται στη διατραπεζική αγορά. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα πραγματοποίησε μια σειρά συμφωνιών Repo ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου το πρώτο τρίμηνο του 2011. Επίσης, το σύνολο σχεδόν του ομολογιακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, που δεν συνδέεται με ελληνικό κίνδυνο, συνεχίζει να χρηματοδοτείται στις αγορές με ανταγωνιστικούς όρους.

#### Διαπραγμάτευση συναλλάγματος Διεθνής δραστηριότητα και διακρίσεις

Η Eurobank αναδείχθηκε «Τράπεζα της Χρονιάς» για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος στην Ελλάδα, για τέταρτη συνεχή χρονιά, από το περιοδικό Global Finance. Παρά τις δυσκολίες που δημιουργεί η δημοσιονομική κρίση στην Ελλάδα, η Τράπεζα συνέχισε την παρουσία της στο χώρο των αγορών σε περιφερειακό επίπεδο. Οι θυγατρικές του Ομίλου στη Νοτιοανατολική Ευρώπη διατήρησαν σημαντικά μερίδια στις διατραπεζικές αγορές συναλλάγματος και ομολόγων. Ειδικότερα, στην Κύπρο υπήρξε σημαντική αύξηση συναλλαγών σε συνάλλαγμα νομισμάτων της Ανατολικής Ευρώπης, λόγω εργασιών της Τράπεζας με διεθνείς εταιρείες που έχουν την έδρα τους στη χώρα.

#### Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων για τους Εταιρικούς Πελάτες

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει το Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων Εταιρικών Πελατών, που προσφέρει λύσεις διαχείρισης χρηματοοικονομικών εταιρικών κινδύνων, οι οποίες προέρχονται, είτε από τη διάρθρωση του ενεργητικού-παθητικού μιας εταιρείας, είτε από την παρουσία και δραστηριότητά της εκτός Ελλάδας. Το Κέντρο διαχειρίζεται το σύνολο των χρηματοοικονομικών κινδύνων που ενδέχεται να απασχολούν τους Εταιρικούς Πελάτες, όπως η διαχείριση του επιτοκιακού και συναλλαγματικού κινδύνου, των τιμών πρώτων υλών κ.λπ. Στο Κέντρο δραστηριοποιείται Τμήμα Διαπραγμάτευσης Συναλλάγματος, Επιτοκίων, Πρώτων Υλών και Εμπορευμάτων, καθώς και των Παραγώγων αυτών, ολοκληρωμένο Τμήμα Πωλήσεων για Εταιρικούς Πελάτες, καθώς και πρωτοπόρο Τμήμα Σχεδίασης Λύσεων και Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

## ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Η πώληση της ελληνικής εταιρείας γενοσήμων Specifar στον πολυεθνικό όμιλο Watson Pharmaceuticals, η οποία αποτέλεσε τη μεγαλύτερη ιδιωτική συναλλαγή της χρονιάς στην Ελλάδα, ήταν ένα από τα σημαντικότερα έργα στον τομέα Επενδυτικής Τραπεζικής του Ομίλου κατά το 2011.

Η Eurobank EFG Equities, η θυγατρική εταιρεία του Ομίλου με εξειδίκευση στην Επενδυτική Τραπεζική και τις Χρηματοπιστωτικές Εργασίες, υπήρξε επίσης, σύμβουλος και εγγυητής κάλυψης στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της Αγροτικής Τράπεζας. Παράλληλα, η εταιρεία ενεργεί ως σύμβουλος της Αγροτικής Τράπεζας στη διαδικασία αποεπένδυσης από την Ελληνική Βιομηχανία Ζάχαρης. Επίσης, το 2011 η εταιρεία ολοκλήρωσε την αναδιάρθρωση του ομίλου της Hyatt Regency.

Ο όμιλος Eurobank έχει επιλεγεί ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του Ταμείου Αξιοποίησης της Ιδιωτικής Περιουσίας του Ελληνικού Δημοσίου, για την ιδιωτικοποίηση των Κρατικών Λαχείων, της ΕΥΔΑΠ, της ΕΥΑΘ και των Περιφερειακών Αεροδρομίων, καθώς και ως σύμβουλος στην αξιοποίηση της Ακίνητης Περιουσίας του Ελληνικού Δημοσίου.

Στον τομέα των χρηματοπιστωτικών συναλλαγών, η Eurobank EFG Equities παρέμεινε στην πρώτη θέση του Χρηματιστηρίου Αθηνών, με το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς (14%). Τα μεγέθη αυτά την κατατάσσουν ως τη μεγαλύτερη χρηματοπιστωτική εταιρεία στον τομέα εξυπηρέτησης ιδιωτών και εταιρικών πελατών σε πράξεις ελληνικών μετοχών, καθώς και ως μια εκ των μεγαλύτερων σε συναλλαγές ξένων μετοχών και ελληνικών και ξένων παραγωγών προϊόντων.

Με βασικό εργαλείο την πλατφόρμα ηλεκτρονικών συναλλαγών “eurobanktrader.gr”, η εταιρεία παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα χαρτοφυλάκιά τους και εκτέλεσης συναλλαγών επί μετοχών στο Χρηματιστήριο Αθηνών και στα μεγαλύτερα χρηματιστήρια του κόσμου, σε πραγματικό χρόνο.

## ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

### Θεματοφυλακή

#### Υψηλές διακρίσεις για την παροχή Μετασυναλλακτικών Υπηρεσιών

Το 2011, ο Όμιλος επικεντρώθηκε στην παροχή της πληρέστερης δυνατής γκάμας μετασυναλλακτικών υπηρεσιών προς τους θεσμικούς επενδυτές σε όλες τις χώρες, όπου δραστηριοποιείται. Τόσο η οικονομική συγκυρία, όσο και οι αλλαγές στο εκάστοτε εγχώριο κανονιστικό περιβάλλον, αποτέλεσαν πρόκληση και δημιούργησαν επιτακτική ανάγκη για αύξηση της προσαρμοστικότητας και ενίσχυση της καινοτομίας.

Στην ελληνική αγορά, η Eurobank ανακηρύχθηκε «Κορυφαίος Θεματοφύλακας» από το περιοδικό Global Finance και «Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian για 6<sup>ο</sup> συνεχόμενο έτος. Η Bancpost στη Ρουμανία και η Postbank στη Βουλγαρία έλαβαν τη διάκριση «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» στην τοπική τους αγορά για δεύτερη συνεχή χρονιά από το περιοδικό Global Custodian. Κατά την ίδια αξιολόγηση, η Eurobank EFG Cyprus αναδείχθηκε για τρίτη συνεχή χρονιά «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές» στην Κύπρο.

### Ηλεκτρονική Τραπεζική Αλματώδης αύξηση χρηστών

Το 2011 χαρακτηρίστηκε από αλματώδη αύξηση στη χρήση του m-banking και του e-banking σε όλες τις χώρες, όπου ο Όμιλος προσφέρει τις υπηρεσίες αυτές. Στην Ελλάδα, η χρήση του m-banking αυξήθηκε έως και 150%, καθώς η εφαρμογή για Smartphones εμπλουτίστηκε με περισσότερες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η χρήση του e-banking, σε επίπεδο συναλλαγών και ενεργών πελατών, σημείωσε αύξηση 25%. Η Eurobank ανέπτυξε την πρωτοποριακή εφαρμογή online είσπραξης και εξόφλησης πληρωμών “LivePay.gr”, η οποία παρέχεται δωρεάν στους πελάτες όλων των τραπεζών στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Τράπεζα αξιοποίησε τα πλέον πρωτοποριακά πεδία interactive marketing (όπως keyword advertising και mobile marketing) για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της.

Στη Ρουμανία, η υπηρεσία e-Banking της Bancpost εγκαινίασε νέες δυνατότητες και αύξησε κατά 145% τους εγγεγραμμένους πελάτες της, ενώ στη Σερβία αναβαθμίστηκε η γκάμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών offline. Στην Κύπρο, η ηλεκτρονική τραπεζική εστίασε στην περαιτέρω βελτίωση των εξειδικευμένων παρεχόμενων υπηρεσιών προς εταιρικούς και Private Banking πελάτες.

Ο Όμιλος παρέχει υπηρεσία ηλεκτρονικών διαπραγματεύσεων (e-Auctions) μεταξύ φορέων και επιχειρήσεων στην Ελλάδα, μέσω της θυγατρικής εταιρείας Business Exchanges. Το 2011 διεξήχθησαν περισσότεροι από 300 ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί στην πλατφόρμα της Business Exchanges, όπου επιτεύχθηκαν σημαντικές μειώσεις τιμών, όπως στην περίπτωση της Επιτροπής Προμηθειών Υγείας για φαρμακευτικό υλικό, στην οποία η μείωση έφτασε το 92%.

Η πρωτοπορία της Eurobank στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες πιστοποιείται από τις 30 και πλέον βραβεύσεις από εγχώριους και διεθνείς οργανισμούς (π.χ. Global Finance, PC World, PC Magazine) την τελευταία δεκαετία.

### Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας

#### Δυναμική παρουσία στις επενδύσεις και υπηρεσίες Real Estate

Η Eurobank Properties, θυγατρική του Ομίλου, είναι η μεγαλύτερη εταιρεία επενδύσεων σε ακίνητη περιουσία στην Ελλάδα, με χαρτοφυλάκιο υψηλής ποιότητας και σταθερή παρουσία στη χώρα και την Ανατολική Ευρώπη. Η εταιρεία, η οποία είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, παρουσίασε καθαρά κέρδη € 5,7 εκατ. για το 2011 έναντι κερδών € 8 εκατ. το 2010. Η μείωση των κερδών οφείλεται, σχεδόν αποκλειστικά, στην αύξηση των ζημιών από αναπροσαρμογή των τιμών των επενδύσεων σε εύλογη αξία από € 27,3 εκατ. σε € 32,6 εκατ., λόγω των προβλημάτων στην πραγματική οικονομία στην Ελλάδα και στον κλάδο του real estate. Εάν αφαιρεθεί η επίπτωση αυτή, τα καθαρά κέρδη της εταιρείας θα διαμορφώνονταν σε € 38,25 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση 9% σε ετήσια βάση. Η Εσωτερική Αξία της εταιρείας (NAV) παρουσίασε μικρή μείωση σε € 682 εκατ. ή € 11,18 ανά μετοχή έναντι € 11,49 την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2010. Η μείωση αυτή οφείλεται στο μέρισμα χρήσεως 2010, που διανεμήθηκε τον Απρίλιο, και στη μείωση της εύλογης αξίας του χαρτοφυλακίου.

Πέρα από την επενδυτική του δράση, ο Όμιλος προσφέρει, επίσης, υπηρεσίες real estate, μέσω της Eurobank EFG Υπηρεσίες Ακινήτων. Η εταιρεία, η οποία πραγματοποιεί περισσότερες από 50.000 εκτιμήσεις ετησίως, καταλαμβάνει σημαντικό μερίδιο αγοράς στην Ελλάδα και διακρίνεται για τη δυναμική της παρουσία στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Ουκρανία.

### Έκδοση και Διαχείριση Μισθοδοσίας Σταθερή ανοδική πορεία

Η εταιρεία έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας του ομίλου Eurobank εισήλθε στη δεύτερη δεκαετία της λειτουργίας της στην Ελλάδα και συνέχισε να παρουσιάζει αύξηση, τόσο στον τομέα πρόσκτησης πελατών στο Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας, όσο και στον τομέα Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας.

## ΕΛΛΑΔΑ

Στηριζόμενη στην εμπιστοσύνη των πελατών της, τις δεξιότητες και την προσπάθεια των εργαζομένων της, η Eurobank διατήρησε την ηγετική της θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα και το 2011. Η Eurobank κατέχει το υψηλότερο μερίδιο στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων στην Ελλάδα, είναι η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, κυριαρχεί στην Επενδυτική Τραπεζική και κατέχει την πρώτη θέση της αγοράς στο Project Finance, στο Trade Finance, στις υπηρεσίες Leasing και Factoring. Είναι, επίσης, από τους μεγαλύτερους Διαχειριστές Περιουσίας νοικοκυριών και επιχειρήσεων, κατέχοντας την κορυφαία θέση στα Αμοιβαία Κεφάλαια και το Private Banking, ενώ βρίσκεται στην κορυφή της αγοράς στη Θεσμική Διαχείριση Χαρτοφυλακίων και τις υπηρεσίες Θεματοφυλακής.

Η υπεροχή των υπηρεσιών της Eurobank στην Ελλάδα αναγνωρίζεται από πλήθος διακρίσεων, πολλές από τις οποίες διαχρονικού χαρακτήρα, καθώς απονέμονται στην Τράπεζα για πάνω από πέντε συνεχείς χρονιές. Από τις διακρίσεις που απέσπασε η Τράπεζα το 2011, ξεχωρίζουν οι ακόλουθες: «Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος και τις Υπηρεσίες Εισαγωγών - Εξαγωγών», «Καλύτερη Private Bank», «Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές», «Καλύτερη Εταιρεία στο Διεθνές Factoring Παγκοσμίως», «Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής Υπηρεσιών Cash Management σε Εταιρικούς Πελάτες» και «Διεθνής Πιστοποίηση Επιχειρηματικής Αριστείας για τις Σχέσεις με Πελάτες».

Όλες οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας το 2011 είχαν επίκεντρο τους πελάτες, οι οποίοι δοκιμάστηκαν για τέταρτη συνεχή χρονιά από την οικονομική ύφεση στην Ελλάδα. Πρώτιστη μέριμνα της Eurobank ήταν να στηρίξει τους δανειολήπτες - νοικοκυριά, επαγγελματίες και επιχειρήσεις - με την προσαρμογή των όρων αποπληρωμής σύμφωνα με τις τρέχουσες συνθήκες και την αναδιάρθρωση δανείων.

Ακόμη, η Τράπεζα ηγήθηκε της προσπάθειας του κλάδου για την παροχή ρευστότητας προς τον υγιή Ιδιωτικό Τομέα, διαφυλάσσοντας τους θύλακες της μελλοντικής ανάπτυξης της χώρας. Η ρευστότητα προς μικρές επιχειρήσεις με τη μορφή νέων δανείων, χορηγήσεων υφιστάμενων γραμμών και επιταγών ξεπέρασε το € 1,4 δισ. το 2011, πλέον των € 2 δισ. που είχαν δοθεί το 2010.

Η Τράπεζα έχει καθοριστική συμμετοχή στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) και το Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΙΜΕ). Σε ό,τι αφορά στις Μεγάλες και Μεσαίες ελληνικές επιχειρήσεις, η Τράπεζα στηρίζει επιλεγμένους τομείς, όπως οι Εξαγωγές, ο Τουρισμός, η Ενέργεια, η Καινοτομία, η Υγεία και η Τυποποίηση Τροφίμων, τομείς που είναι καθοριστικοί για τη συνολική ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Η Eurobank έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην προώθηση της Πράσινης Ανάπτυξης, τόσο για επιχειρήσεις, όσο και για ιδιώτες, μέσω εξειδικευμένων προγραμμάτων. Ειδικότερα, η Τράπεζα καταλαμβάνει εξέχουσα θέση στην αγορά των Οικιακών Φωτοβολταϊκών συστημάτων, καθώς και την Ενεργειακή Αναβάθμιση κατοικίας. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των «Πράσινων» Δανείων Κατοικίας ξεπέρασε τα € 65 εκατ. στο τέλος της χρονιάς. Ακόμη, η Τράπεζα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον» με διαχειριστή το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης και σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής. Στα πλαίσια του Προγράμματος, η Eurobank εξυπηρέτησε περισσότερους από 7.000 πελάτες και έδωσε προέγκριση σε περισσότερα από 3.500 δάνεια το 2011.

Η μείωση του κόστους της καθημερινής διαβίωσης αλλά και η αντιμετώπιση της επιβάρυνσης του οικογενειακού προϋπολογισμού από τα νέα δημοσιονομικά μέτρα, αποτέλεσαν αντικείμενο για την Καταναλωτική Πίστη στην Ελλάδα. Η Τράπεζα προσέφερε λύσεις με προνομιακούς όρους μέσω της χρηματοδότησης «Εκτακτων Εισφορών», με ή χωρίς εξασφάλιση ακινήτου σε ιδιώτες. Ακόμη, η Τράπεζα ενθάρρυνε τη χρήση των χρεωστικών καρτών, εκδίδοντας την πρώτη “Debit MasterCard” στην ελληνική αγορά, ενώ ενίσχυσε το πρόγραμμα ανταμοιβής καρτών Eurobank «Επιστροφή», στο οποίο συμμετέχει και η Eurobank Business Card για μικρές επιχειρήσεις – η μοναδική στην αγορά. Παράλληλα, μέσω των υφιστάμενων αλλά και νέων συνεργασιών στις “co-branded” κάρτες, αυξήθηκε το όφελος του πελάτη από τις καθημερινές συναλλαγές του, ενδεικτικά για την προμήθεια καυσίμων, τροφίμων, υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

Εξίσου σημαντική με την παροχή ρευστότητας ήταν και η διασφάλιση της αξίας των καταθέσεων, των διαθεσίμων και της περιουσίας των οικογενειών, μισθωτών, συνταξιούχων και επιχειρήσεων που έχουν εμπιστευθεί την Τράπεζα.

Τον Ιούνιο 2011, η Τράπεζα παρουσίασε δυο καινοτόμα καταθετικά προϊόντα: την εξέλιξη του «Μεγάλου Ταμειυτηρίου», το οποίο ανταμείβει με ακόμα υψηλότερο επιτόκιο την αύξηση της αποταμίευσης σε κάθε νέο λογαριασμό και κατάθεση και τη νέα προθεσμιακή κατάθεση “X2”, η οποία ενισχύει ακόμα περισσότερο το εισόδημα των πελατών, προσφέροντας διπλάσιο επιτόκιο τον τελευταίο μήνα κάθε εξαμήνου και μηνιαίο εκτοκισμό, για μεγαλύτερη απόδοση και ευελιξία, καθώς ο καταθέτης έχει πρόσβαση στο κεφάλαιό του κάθε μήνα, χωρίς κόστος.

Ειδικά για τους μισθωτούς, η Eurobank προσφέρει μια σειρά προνομίων και ανταμοιβής σε όλα τα τραπεζικά προϊόντα, καθώς και ειδικά σχεδιασμένα ασφαλιστικά και αποταμειωτικά προγράμματα για την εξασφάλιση της σύνταξης ή των σπουδών των παιδιών τους. Ακόμη, η Τράπεζα προσφέρει αποκλειστικά προϊόντα για την αποταμίευση και την προστασία της Υγείας των συνταξιούχων.

Στη Διαχείριση Περιουσίας, η Τράπεζα πέτυχε την προστασία του κεφαλαίου των πελατών της συνολικά για το έτος. Τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank είχαν αξιοσημείωτες αποδόσεις. Ενδεικτικά, το Eurobank EFG (LF) Fund of Funds – Real Estate πέτυχε απόδοση +1,0% και ήταν το μοναδικό στην κατηγορία του που κατέγραψε θετική απόδοση στην Ελλάδα. Το Eurobank EFG I (LF) Equity – Global Equities υπεραπέδωσε κατά +2,5% περίπου σε σχέση με το καλάθι αναφοράς του, ενώ το Eurobank EFG (LF) Income Plus \$ απέδωσε +5,9% σε όρους ευρώ. Η διαφοροποίηση του ρίσκου και οι συνέργειες στη διαχείριση με τις θυγατρικές Κύπρου και Λουξεμβούργου λειτούργησαν καταλυτικά για την προστασία των πελατών Private Banking, ενώ η συνετή διαχείριση επέφερε θετικά αποτελέσματα και στη διαχείριση θεσμικών κεφαλαίων, όπως αυτά των ασφαλιστικών οργανισμών. Σε ό,τι αφορά στο σύνολο των υπηρεσιών ασφάλισης, που προσφέρεται μέσω της EFG Eurolife, αξίζει να σημειωθεί ότι το χαρτοφυλάκιο ασφαλιστών παρέμεινε αμετάβλητο.

Σε θεσμικό επίπεδο, στα πλαίσια προώθησης της εξωστρέφειας ως κύριο μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank διοργάνωσε, σε συνεργασία με το ΣΕΒ, το διαγωνισμό «Η Ελλάδα καινοτομεί». Ο διαγωνισμός είχε ως κύριο στόχο να αναδείξει νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες εφαρμοσμένης έρευνας και να γεφυρώσει την έρευνα με την παραγωγή και την επιχειρηματικότητα. Οι 21 προτάσεις που προκρίθηκαν στην τελική φάση του διαγωνισμού, από σύνολο 295 συμμετοχών, παρουσιάστηκαν σε εκθέσεις σε όλη τη χώρα και στην 76<sup>η</sup> Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης.



**ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ**

Μετά από μια περίοδο σχετικής ανάκαμψης, οι οικονομίες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και συγκεκριμένα τα εγχώρια τραπεζικά συστήματα, βρέθηκαν ξανά υπό πίεση το Β' εξάμηνο του 2011, λόγω της κρίσης στην Ευρωζώνη. Η ανάγκη για συντονισμένη αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων, που αφορούν κυρίως στη ρευστότητα και κεφαλαιακή επάρκεια των τραπεζών, ώθησαν τους φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τις κεντρικές τράπεζες των χωρών αυτών και τους διεθνείς χρηματοπιστωτικούς φορείς (IMF, EBRD, EIB, World Bank) σε ακόμη στενότερη συνεργασία, με την Πρωτοβουλία «Βιέννη 2,0». Η «Βιέννη 2,0» αποτελεί μετεξέλιξη της αρχικής «Πρωτοβουλίας της Βιέννης», η οποία υπήρξε καταλύτης για τη σταθεροποίηση των οικονομιών της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης κατά την κρίση της περιόδου που ξεκίνησε το 2008 και διήρκεσε έως και το Α' τρίμηνο του 2010.

Ο όμιλος Eurobank είναι δυναμικά παρών και στη «Βιέννη 2,0», η οποία θέτει τις βάσεις για ένα σταθερό και διατηρήσιμο μοντέλο ανάπτυξης για τον τραπεζικό κλάδο στην ευρύτερη γεωγραφική περιφέρεια. Κύριο ζητούμενο αποτελεί η εξέλιξη και εναρμόνιση του ρυθμιστικού πλαισίου στις χώρες αυτές, έτσι ώστε να αναπτυχθούν οι εγχώριες αγορές και να διευκολυνθεί η πρόσβαση των τραπεζών σε εγχώρια ρευστότητα και κεφάλαια και κατ' επέκταση να απεγκλωβιστεί η χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας από τους τριγμούς των ευρωπαϊκών αγορών και τη συνεπακόλουθη πιθανή απομόχλευση, που θα είχε αρνητική επίπτωση στις προοπτικές ανάκαμψης της περιοχής.

Πέρα από την κρίση στην Ευρωζώνη και τις επιπτώσεις της, οι επιφυλάξεις των αγορών σχετικά με την επιτυχία του προγράμματος σταθεροποίησης της ελληνικής οικονομίας, δυσχέραναν την ανάπτυξη των εργασιών των ελληνικών τραπεζών στην ευρύτερη γεωγραφική περιφέρεια. Υπό τις αντίξοες αυτές συνθήκες, ο όμιλος Eurobank διατήρησε τη συστημική του παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, καθώς οι θυγατρικές του τράπεζες περιλαμβάνονται στις μεγαλύτερες του κλάδου στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και τη Σερβία. Είναι αξιοσημείωτο ότι, στις χώρες αυτές, οι τράπεζες του Ομίλου διατήρησαν την ισχυρή τους θέση στις τοπικές αγορές, τους υψηλούς τους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας και την υψηλή τους ρευστότητα, εμβαθύνοντας τις σχέσεις με τους πελάτες και βελτιώνοντας περαιτέρω την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

Στα πλαίσια απομόχλευσης του Ομίλου από μεγάλες αγορές, όπου η περαιτέρω ανάπτυξη θα απαιτούσε δυσανάλογη δέσμευση κεφαλαίων, η Eurobank προχώρησε σε πώληση των θυγατρικών της τραπεζών στην Πολωνία και την Τουρκία. Στην Πολωνία, ο αυστριακός τραπεζικός όμιλος Raiffeisen εξαγόρασε την Polbank EFG, συναλλαγή που ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο 2012. Στην Τουρκία, η Eurobank κατέληξε σε συμφωνία με την Burgan Bank, που εδρεύει στο Κουβέιτ, για την πώληση του μεριδίου της στην τουρκική θυγατρική της Eurobank Tekfen.

**ΚΥΠΡΟΣ**

Παρά την κρίση χρέους στην Ευρωζώνη, την περιοριστική δημοσιονομική πολιτική και το ατύχημα στη Ναυτική Βάση τον περασμένο Ιούλιο, η κυπριακή οικονομία κατέγραψε οριακά θετικό ρυθμό ανάπτυξης (0,5%) το 2011. Κύριος αρωγός ήταν η αύξηση στις εξαγωγές, κυρίως των υπηρεσιών, εν μέσω

μιας εξαιρετικά καλής τουριστικής περιόδου. Θετική συμβολή παρείχε και η οριακή ενίσχυση της ιδιωτικής κατανάλωσης, κυρίως στις αρχές του 2011. Οι θετικές αυτές τάσεις και η σημαντική μείωση της εγχώριας ζήτησης για εισαγωγές αντιστάθμισαν τις επιπτώσεις της συρρίκνωσης της επενδυτικής δραστηριότητας και των μειωμένων κρατικών δαπανών. Παράλληλα, το δημοσιονομικό έλλειμμα αυξήθηκε στο 6,3% του ΑΕΠ το 2011, από 5,3% του ΑΕΠ το 2010. Το έλλειμμα της γενικής κυβέρνησης αναμένεται να υποχωρήσει κάτω από το 3% το 2012 μετά την πρόσφατη υιοθέτηση σημαντικών μέτρων δημοσιονομικής εξυγίανσης. Στο νομισματικό τομέα, ο ετήσιος ρυθμός πιστωτικής επέκτασης προς τους κατοίκους εσωτερικού επιβραδύνθηκε στο 7% το Δεκέμβριο 2011, από 8,2% στα τέλη του 2010. Τέλος, ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των καταθέσεων στο εγχώριο τραπεζικό σύστημα διαμορφώθηκε σε 8,2% το 2011, έναντι 12% το προηγούμενο έτος.

Το 2011 συμπληρώθηκαν τέσσερα χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας της Eurobank EFG Cyprus. Η στρατηγική επιλογή της τράπεζας, να επικεντρωθεί στους τομείς Wholesale Banking, έχει επιφέρει την καθιέρωση της Eurobank EFG Cyprus ως έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες στην τραπεζική αγορά της Κύπρου στους τομείς Τραπεζικής Επιχειρήσεων, International Business Banking, Private Banking, Διαχείρισης Περιουσίας και Διαχείρισης Διαθεσίμων.

Η τράπεζα κινήθηκε με ταχύτατους ρυθμούς ανάπτυξης το 2011: οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 19% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 2,7 δισ., ενώ οι χορηγήσεις σημείωσαν αύξηση 49% σε € 1,2 δισ. Τα υπό διαχείριση κεφάλαια διαμορφώθηκαν σε € 940 εκατ., ενώ σημαντική ήταν και η αύξηση της κερδοφορίας της τράπεζας σε € 43 εκατ.

Παράλληλα, η τράπεζα επέκτεινε την παρουσία της με ένα νέο κατάστημα στη Λευκωσία, ενώ βελτιώνει διαρκώς τις υπηρεσίες του συνόλου του δικτύου καταστημάτων της.

Η Eurobank EFG Cyprus διακρίθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά στους τομείς Private Banking και υπηρεσιών Θεματοφυλακής, αποσπώντας τα βραβεία «Καλύτερη Private Bank» για την αγορά της Κύπρου από το περιοδικό Euromoney και «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian.

**ΡΟΥΜΑΝΙΑ**

Μετά από δύο χρόνια συρρίκνωσης, η οικονομία της Ρουμανίας παρουσίασε θετικό ρυθμό ανάπτυξης 2,5% το 2011. Η διαδικασία ανάκαμψης υποβοηθήθηκε πρωτίστως από την πολύ καλή απόδοση του πρωτογενούς τομέα της οικονομίας και τη σημαντική μεγέθυνση των καθαρών εξαγωγών. Η συνεχιζόμενη δημοσιονομική προσαρμογή, στα πλαίσια δύο διαδοχικών προγραμμάτων στήριξης από το ΔΝΤ και την Ε.Ε. από το Μάρτιο 2009, συνέβαλε στη μείωση του ελλείμματος της γενικής κυβέρνησης (σε ταμειακή βάση) από 6,4% του ΑΕΠ το 2010 σε 4,2% του ΑΕΠ το 2011. Η αναμικτή ζήτηση για εισαγωγές σε συνδυασμό με τη δυναμική ανάκαμψη των εξαγωγών διατήρησε το έλλειμμα τρεχουσών συναλλαγών σε σχετικά χαμηλά επίπεδα (4,2% του ΑΕΠ το 2011 έναντι 4,4% του ΑΕΠ το 2010). Ο πληθωρισμός αποκλιμακώθηκε σημαντικά στο δεύτερο μισό του έτους, υποχωρώντας στο 3,1% το Δεκέμβριο, εντός του στόχου της Κεντρικής Τράπεζας. Μετά τη διατήρηση του βασικού παρεμβατικού επιτοκίου σε σταθερά επίπεδα για 18 συνεχόμενους μήνες, η τελευταία εξέλιξη επέτρεψε τη μείωσή του κατά 25 μονάδες

βάσης στο 6% τον περασμένο Νοέμβριο. Η αρνητική επίδραση από την υψηλότερη βάση σύγκρισης και το δυσμενές εξωτερικό περιβάλλον αναμένεται να οδηγήσουν σε σχετική επιβράδυνση του πραγματικού ρυθμού ανάπτυξης του ΑΕΠ της χώρας το 2012.

Το 2011, η Bancpost, η παλαιότερη ιδιωτική τράπεζα της Ρουμανίας, συμπλήρωσε 20 χρόνια λειτουργίας. Σε ένα ιδιαίτερα αντίξοο κλίμα για τις ελληνικές τράπεζες, η Bancpost παρέμεινε συστημική, διατηρώντας, με μικρές απώλειες, τα μερίδια αγοράς στις χορηγήσεις και στις καταθέσεις. Μέσω στοχευμένων στρατηγικών για την ενίσχυση της ρευστότητας, η Bancpost διατήρησε τους όγκους εργασιών, ιδιαίτερα στον τομέα Τραπεζικής Ιδιωτών, χωρίς να αυξήσει το κόστος δανεισμού της.

Η Bancpost είχε κυρίαρχο ρόλο στη χρηματοδότηση της ρουμανικής οικονομίας, ενδυναμώνοντας τις σχέσεις της με διεθνείς οργανισμούς (EBRD, IFC, EIB), σε συνεργασία με τους οποίους διοχέτευσε πάνω από € 100 εκατ. ρευστότητας στην αγορά.

Επίσης, η τράπεζα στήριξε την προσπάθεια της χώρας για ταχύτερη απορρόφηση των κονδυλίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διοργανώνοντας εξειδικευμένα συνέδρια, με τη συμμετοχή τοπικών φορέων και παρουσιάζοντας καινοτόμα προϊόντα που θα συμβάλουν στην απορρόφηση των κονδυλίων αυτών.

Πέρα από την παροχή ρευστότητας στην οικονομία, σε μια κίνηση ανταμοιβής των καλών πελατών της, η Bancpost δημιούργησε προϊόντα χαμηλότερου κόστους, ενώ παράλληλα επεξεργάζεται την τιμολόγηση των δανειακών προϊόντων βάσει του κινδύνου του πελάτη.

Το 2011, η τράπεζα διακρίθηκε για τις Υπηρεσίες Θεματοφυλακής, καθώς αναγνωρίστηκε ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian. Επίσης, η Bancpost βραβεύθηκε για τις συνεργασίες της στην αγορά πιστωτικών καρτών στο πλαίσιο της διοργάνωσης «Cards Forum & New Banking Technologies», ενώ απέσπασε «Βραβείο πλοήγησης & διαδραστικότητας πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής» από το περιοδικό e-Finance.

Σε ό,τι αφορά στις δράσεις προς την τοπική κοινωνία, η Bancpost συμμετείχε μέσω της καμπάνιας BRAVO στο μεγαλύτερο πρόγραμμα εκπαίδευσης πρώτων βοηθειών, που πραγματοποιήθηκε ποτέ στη χώρα. Σημαντικές ήταν οι εξελίξεις και στον τομέα της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, καθώς το 2011 εγκαινιάστηκε σχετικό γραφείο της Bancpost, το οποίο συντονίζει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της τράπεζας και δρα συμβουλευτικά προς τους πελάτες της.

## ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Η οικονομική ανάκαμψη στη Βουλγαρία συνεχίστηκε για δεύτερο συνεχόμενο χρόνο το 2011. Ο πραγματικός ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ επιταχύνθηκε στο 1,7% από 0,4% το 2010. Κινητήρια δύναμη της εγχώριας οικονομικής δραστηριότητας το προηγούμενο έτος ήταν οι καθαρές εξαγωγές που υπερκέρασαν την αδυναμία της εσωτερικής ζήτησης. Η εξέλιξη αυτή είχε ως αποτέλεσμα την περαιτέρω εντυπωσιακή βελτίωση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών, το οποίο σημείωσε πλεόνασμα 0,9% του ΑΕΠ έναντι ελλείμματος 1% του ΑΕΠ το 2010. Οι δημοσιονομικές επιδόσεις της χώρας παραμένουν ιδιαίτερα ενθαρρυντικές, με το έλλειμμα της γενικής κυβέρνησης (σε ταμειακή βάση) να υποχωρεί στο 2,1% του ΑΕΠ το 2011 από 4% του ΑΕΠ το 2010. Αντίστοιχα, το δημόσιο χρέος της χώρας παρέμεινε σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα και διαμορφώθηκε σε 17% του ΑΕΠ, που είναι το δεύτερο μικρότερο στην

Ευρώπη των 27. Τέλος, ο ετήσιος ρυθμός πιστωτικής επέκτασης προς τον Ιδιωτικό Τομέα επιταχύνθηκε ελαφρώς το 2011, σε 3,9% από 2,1% το 2010, ενώ το εγχώριο τραπεζικό σύστημα συνεχίζει να διατηρεί πολύ υψηλά επίπεδα κεφαλαιακής επάρκειας με το σχετικό μέσο δείκτη να διαμορφώνεται σε 17,5% στο τέλος του έτους.

Η Eurobank EFG Bulgaria (Postbank) είναι η τρίτη μεγαλύτερη τράπεζα στη Βουλγαρία με βάση τις χορηγήσεις και το ενεργητικό. Το μερίδιό της σε καταθέσεις και χορηγήσεις ανήλθε σε 7,6% και 9,1% αντίστοιχα, στα τέλη του 2011. Η τράπεζα καλύπτει το σύνολο της χώρας μέσω του δικτύου των 209 καταστημάτων και 7 επιχειρηματικών κέντρων που διαθέτει.

Η Postbank γιόρτασε τα 20 χρόνια λειτουργίας της, αποδεικνύοντας ότι η λειτουργική στρατηγική της, τα προϊόντα που προσφέρει και ο τρόπος προσέγγισης της πελατείας της είναι ο ενδεδειγμένος. Παρά τις δυσκολίες που επέφερε η κρίση της ελληνικής οικονομίας, η τράπεζα διατήρησε το βασικό όγκο των καταθέσεων της, σε ύψος άνω των € 2 δισ., χωρίς ουσιαστική αύξηση των προσφερόμενων επιτοκίων. Παράλληλα, η Postbank υποστήριξε τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στη χώρα, διασφαλίζοντας τη χρηματοδότησή τους. Συγκεκριμένα, η τράπεζα συνέχισε τη συνεργασία της με την EBRD, ενώ σύναψε νέα συμφωνία με το IFC, με ιδιαίτερη έμφαση στη χορήγηση γραμμών για χρηματοδότηση του εμπορίου, ώστε να ενισχυθεί η εξωστρέφεια της βουλγαρικής οικονομίας.

Η τράπεζα απέσπασε αξιολόγηση BBB από το Bulgarian Credit Rating Agency (BCRA), η οποία είναι υψηλότερη από αυτήν της μητρικής τράπεζας και αποδεικνύει την αναγνώριση των Οργανισμών Αξιολόγησης για την ποιότητα του έργου της.

Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων επισφραγίστηκε από τις βραβεύσεις «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian και «Χρηματοοικονομικό Προϊόν της Χρονιάς» από το Forum Banks Investment Money. Το κοινωνικό πρόσωπο της τράπεζας έτυχε, επίσης, σημαντικής αναγνώρισης, καθώς το πρόγραμμα επιβράβευσης αριστούχων μαθητών της 8<sup>ης</sup> τάξης των γυμνασίων όλης της χώρας «High start with Postbank» διακρίθηκε ως το «Καλύτερο Πρόγραμμα Κοινωνικής Συνεισφοράς» στον τομέα της Παιδείας στη Βουλγαρία από τη διοργάνωση «Bulgarian Donors Forum».

## ΣΕΡΒΙΑ

Ο ρυθμός ανάπτυξης στη Σερβία ανήλθε στο 1,6% το 2011 έναντι 1% το 2010. Κινητήρια δύναμη της ανάπτυξης αποτέλεσαν οι επενδύσεις, ενώ οι καθαρές εξαγωγές είχαν επίσης θετική συνεισφορά. Παρά τους σημαντικούς δημοσιονομικούς κινδύνους, τις αυξημένες ανάγκες εξωτερικής χρηματοδότησης και το αντίξοο διεθνές οικονομικό περιβάλλον, η Σερβία αναμένεται να αποφύγει ένα νέο κύκλο ύφεσης το 2012. Με τη σύλληψη και την παράδοση του καταζητούμενου από το Διεθνές Ποινικό Δικαστήριο, στρατηγού Μλάντιτς, η Σερβία εκπλήρωσε ένα βασικό προαπαιτούμενο για την επίτευξη καθεστώτος υποψήφιας χώρας της Ε.Ε., επίδιωξη η οποία εκπληρώθηκε το Μάρτιο 2012. Η εξέλιξη αυτή, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση της πιστοληπτικής ικανότητας της χώρας (κατά μια βαθμίδα, στο BB) από τον οίκο αξιολόγησης S&P, αναμένεται να συμβάλει μεσοπρόθεσμα στην περαιτέρω προσέλκυση άμεσων ξένων επενδύσεων, οι οποίες ανήλθαν σε € 1,5 δισ. (4,6% του ΑΕΠ) το 2011. Στον αντίποδα, το έλλειμμα τρεχουσών συναλλαγών διευρύνθηκε στο 9,1% του ΑΕΠ το 2011, έναντι 7,2% του ΑΕΠ το 2010. Υποβοηθούμενος από την αποκλιμάκωση των τιμών των τροφίμων, ο ετήσιος πληθωρισμός μειώθηκε σημαντικά,

στο 7% στο τέλος του 2011, από περίπου 14% στα μέσα του ίδιου έτους. Αυτό επέτρεψε τη μείωση του βασικού παρεμβατικού επιτοκίου της Κεντρικής Τράπεζας, από 11,5% το 2010 στο 9,75% στο τέλος του 2011. Τέλος, ο εγχώριος τραπεζικός τομέας διαθέτει τον υψηλότερο δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη (19,5% το 2011), γεγονός που συνέβαλε στην διατήρηση της πιστωτικής επέκτασης σε θετικό έδαφος (7,4% σε ετήσια βάση).

Σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank EFG Beograd εξακολούθησε το στρατηγικό πλάνο, το οποίο είχε θέσει ήδη σε εφαρμογή από το προηγούμενο έτος. Κύριοι άξονες του πλάνου αυτού ήταν η διατήρηση επαρκούς ρευστότητας, η παρακολούθηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου της και ο περιορισμός του λειτουργικού κόστους.

Στα τέλη του έτους, η Eurobank EFG Beograd περιλαμβανόταν στις μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας, με δίκτυο 117 καταστημάτων και 9 επιχειρηματικών κέντρων. Η τράπεζα διατήρησε τα σημαντικά μερίδια αγοράς που κατείχε και το προηγούμενο έτος στις περισσότερες προϊόντικές κατηγορίες, με μερίδιο 6,3% στις καταθέσεις και 5% στις χορηγήσεις.

Σημαντική συμβολή στην κατάκτηση και διατήρηση των μεριδίων αγοράς της τράπεζας είχε η υλοποίηση πλήθους νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Σε αυτά περιλαμβάνονται η αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής για εταιρικούς πελάτες, η διάθεση καινοτόμων καταθετικών προϊόντων, το στεγαστικό προϊόν “home equity”, καθώς και μια σειρά ειδικών προϊόντων και προνομίων για τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Παράλληλα, ενισχύθηκαν προγράμματα που είχαν ήδη μεγάλη ανταπόκριση από τους πελάτες, όπως το πρόγραμμα υγείας “MediFree®”, που προσφέρει δωρεάν ιατρικές υπηρεσίες σε συμβεβλημένες κλινικές, και οι αποκλειστικές υπηρεσίες Personal Banking στο δίκτυο καταστημάτων.

Πέρα από την επιχειρηματική της δράση, η Eurobank EFG Beograd συνέχισε την, επί χρόνια, δραστήρια παρουσία της στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Σε επισφράγιση αυτών των προσπαθειών, η τράπεζα τιμήθηκε με το «Εθνικό Βραβείο Εταιρικής Υπευθυνότητας» στην κατηγορία των μεγάλων επιχειρήσεων από το Σερβικό Εμπορικό Επιμελητήριο, καθώς και με το «Βραβείο Business Planet Μέγιστης Κοινωνικής Συνεισφοράς από Τράπεζα» από τα οικονομικά περιοδικά Business και Econometar.

## ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Το 2011, ο πραγματικός ετήσιος ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ της Ουκρανίας υπερέβη τις προσδοκίες και επιταχύνθηκε στο 5,2% από 4,1% το προηγούμενο έτος. Κύριος αρωγός της εξέλιξης αυτής ήταν η ενίσχυση της καταναλωτικής δαπάνης, η οποία υποστηρίχτηκε από τη σημαντική αύξηση των πραγματικών μισθών. Σημειώθηκε δε, αξιόλογη επιβράδυνση του πληθωρισμού, ιδιαίτερα στο δεύτερο εξάμηνο του έτους. Σε ένα περιβάλλον αυξημένης αποστροφής επενδυτικού κινδύνου στις διεθνείς αγορές πιστώσεων και κεφαλαίων και με το πρόγραμμα δανειοδότησης του ΔΝΤ να έχει ανασταλεί από το πρώτο τρίμηνο του 2011 - λόγω της άρνησης της κυβέρνησης να αυξήσει τα τιμολόγια του φυσικού αερίου οικιακής χρήσης - η Ουκρανία άρχισε να αντιμετωπίζει προβλήματα χρηματοδότησης του χρέους της. Αποτέλεσμα των εξελίξεων αυτών ήταν να σημειωθούν έντονες πιέσεις στο εθνικό νόμισμα, ιδιαίτερα το τελευταίο τρίμηνο του 2011 και να μειωθούν τα συναλλαγματικά αποθέματα της χώρας. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι, στο σύνολο του έτους, η πιστωτική επέκταση προς τον εγχώριο Ιδιωτικό Τομέα ήταν θετική (9,4% το Δεκέμβριο 2011), ενώ οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 16,9% σε ετήσια βάση.

Η διατήρηση της πολιτικής και οικονομικής σταθερότητας στη χώρα επέτρεψε την πρόοδο και ανάπτυξη της Universal Bank, η οποία σημείωσε αύξηση του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων και των καταθέσεων και διατήρησε την ισχυρή κεφαλαιακή της βάση.

Το 2011, η στρατηγική της τράπεζας επικεντρώθηκε στις μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις. Η Universal Bank καλλιέργησε τις σχέσεις της με την επιχειρηματική κοινότητα, επιφέροντας θετικά αποτελέσματα στον τομέα της Τραπεζικής των Μικρών και Μεγάλων Επιχειρήσεων, με προσέλκυση καταθέσεων και επέκταση του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων.

Η τράπεζα συνέχισε και το 2011 την αναδιάρθρωση του δικτύου καταστημάτων, προκειμένου να επικεντρωθεί στην εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα της αγοράς αλλά και να βελτιώσει την κερδοφορία του δικτύου.

Η Universal Bank βελτίωσε σημαντικά την αποτελεσματικότητά της, καθώς πέτυχε μείωση κόστους κατά 12% το 2011. Επίσης, η αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων οδήγησε στη διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου. Τα συστήματα παρακολούθησης και ελέγχου δανείων σε καθυστέρηση βελτιώθηκαν με θετικά αποτελέσματα. Ακόμη, η τράπεζα έδρασε συμβουλευτικά προς τους πελάτες, βοηθώντας στην επανεξέταση και αναδιάρθρωση των δανειακών τους υποχρεώσεων κατά το βέλτιστο τρόπο.

Η πρόοδος της Universal Bank αναγνωρίστηκε με το βραβείο «Καινοτόμος Τράπεζα της Χρονιάς» από το περιοδικό The Banker, ενώ η τράπεζα απέσπασε την υψηλότερη αξιολόγηση (5) στον τομέα των καταθέσεων από τον εγχώριο οίκο αξιολόγησης “Credit Rating Agency”.

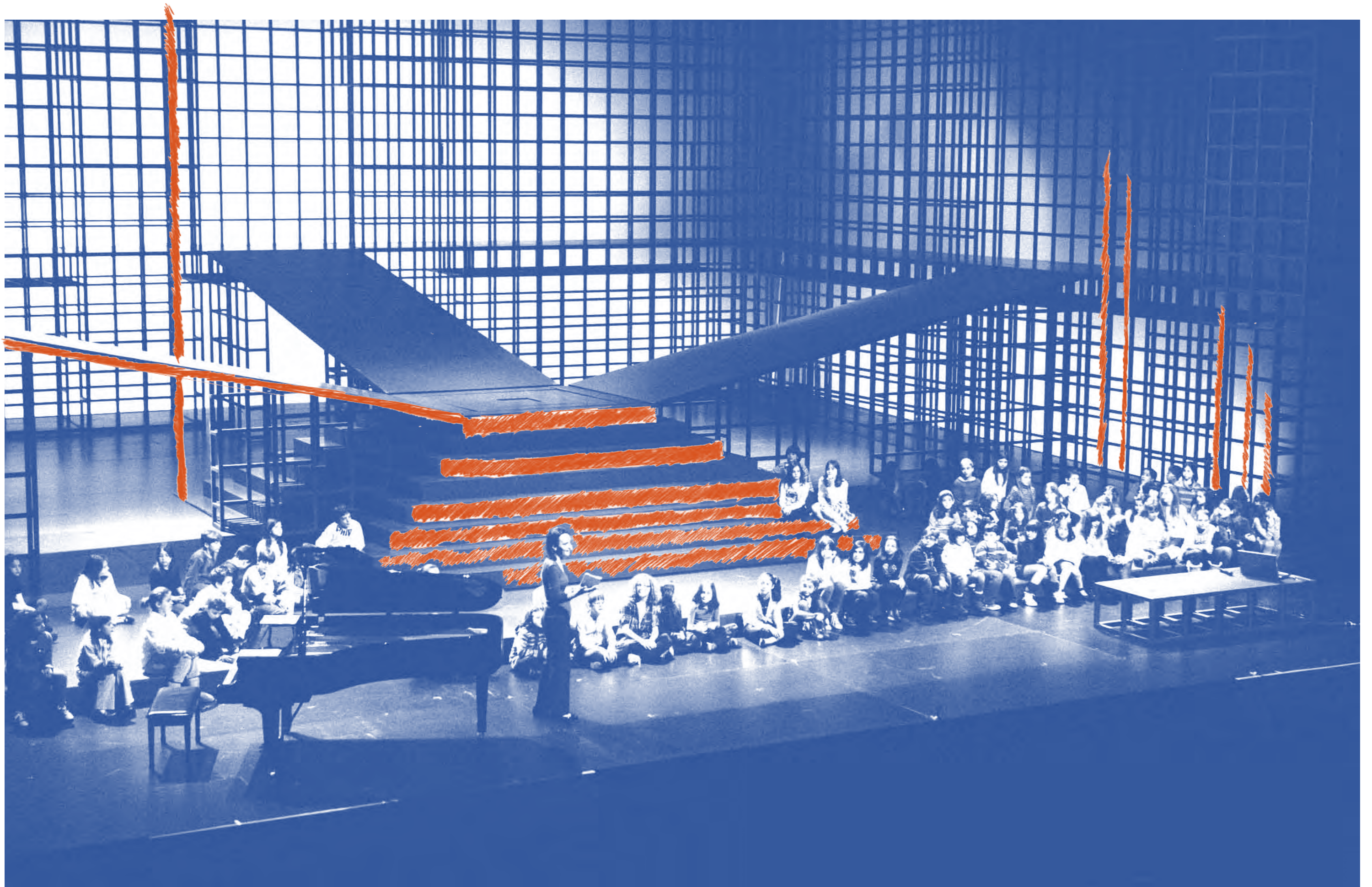
## ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει σημαντική παρουσία στη διαχείριση περιουσίας στο Λουξεμβούργο, μέσω της θυγατρικής τράπεζας Eurobank EFG Private Bank Luxembourg S.A. Η τράπεζα παρέχει υπηρεσίες Private Banking και Διαχείρισης Περιουσίας, συμβουλευτικές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και ιδιώτες πελάτες, καθώς και υπηρεσίες Θεματοφυλακής σε θεσμικούς επενδυτές.

Η Eurobank EFG Private Bank Luxembourg διακρίνεται για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της στους τομείς Financial Engineering, Estate Planning, Fiduciary Agreements και Discretionary Asset Management.

## ΛΟΝΔΙΝΟ

Η Eurobank εγκαινίασε ένα νέο υποκατάστημα στην καρδιά του Λονδίνου, στο Mayfair, το Μάρτιο 2012. Το νέο κατάστημα, σε στενή συνεργασία με τις θυγατρικές του Ομίλου στο Λουξεμβούργο και την Κύπρο, προσφέρει ενιαίες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες διεθνούς τραπεζικής στους εταιρικούς και Private Banking πελάτες του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδος.



Εικόνα από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Όπερα: δημιουργώντας τη μαγεία, καταργώντας την απόσταση», για παιδιά 9-12 ετών, που υλοποιήθηκε με την ευκαιρία της παράστασης *Maria Stuarda* από τη Σκάλα του Μιλάνου. Μάρτιος 2011, χορηγία ομίλου Eurobank

Στην περίοδο της οικονομικής και κοινωνικής κρίσης που διανύουμε, η εταιρική υπευθυνότητα συνεχίζει να αποτελεί για τον όμιλο Eurobank κυρίαρχο πυλώνα της φυσιογνωμίας του, ο οποίος λειτουργεί παράλληλα και συμπληρωματικά με την επιχειρηματική του δράση.

Από την εποχή της ίδρυσής του το 1990, ο όμιλος Eurobank συνδυάζει την επιχειρηματική του δραστηριότητα με δράσεις ευθύνης έναντι των κοινωνικών του εταίρων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Μέτοχοι, η Κοινωνία στο σύνολό της και το Περιβάλλον. Το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου βασίζεται αφενός στη συνέπεια της κατεύθυνσης των δράσεων και στο μακροχρόνιο προγραμματισμό και αφετέρου στην ανάπτυξη σχέσεων με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις.

Στην Ελλάδα, ιδιαίτερα μέσα στο 2011, το οποίο αποτέλεσε τη δυσκολότερη ίσως χρονιά της πρόσφατης ιστορίας της χώρας, η Eurobank εστίασε στην προσπάθεια ανάδειξης της επιχειρηματικότητας σε πρωταρχικό παράγοντα για την έξοδο από την κρίση και την επανεκκίνηση της οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό και πέρα από τα τρέχοντα προγράμματα στους τομείς της Παιδείας, του Πολιτισμού και της προστασίας του Περιβάλλοντος, η Τράπεζα υλοποίησε νέες πρωτοβουλίες για την Καινοτομία και την επιχειρηματική Εξωστρέφεια. Παράλληλα, παρουσίασε το πρώτο πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης (financial literacy) στην Ελλάδα, με τίτλο “moneypedia”, το οποίο εστιάζει σε θέματα που αφορούν στη γνώση για το χρήμα και τις τράπεζες και στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας.

Στις επόμενες σελίδες περιγράφονται οι κυριότερες δράσεις του ομίλου Eurobank στο πεδίο της βελτίωσης της σχέσης με τους πελάτες και της στήριξης της επιχειρηματικότητας, καθώς και στο πεδίο της κοινωνικής προσφοράς και της προστασίας του Περιβάλλοντος. Οι δράσεις αυτές αφορούν σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου και αποτυπώνονται με οικονομικά στοιχεία στο Κοινωνικό του Προϊόν.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Η συνεισφορά της Τράπεζας στο «Κοινωνικό Προϊόν» το 2011	€ εκατ.
Κύκλος Εργασιών	5.733
Τόκοι Έξοδα και Προμήθειες Έξοδα	(3.243)
ΦΠΑ επί Προστιθέμενης Αξίας Εταιρείας	19
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους Πελατών	(1.333)
Ζημιές απομείωσης από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου - επίπτωση αποτίμησης	(2.081)
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας & Λοιπές έκτακτες ζημιές από αποτιμήσεις	(737)
Κέρδη / (ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	172
<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>(1.470)</b>
Το «Κοινωνικό Προϊόν» και η Διανομή του	€ εκατ.
<b>I. Προσωπικό</b>	
Μεικτές Αποδοχές	504
Εισφορές Εργοδότη σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	99
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	37
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	(172)
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	(94)
	<b>374</b>
<b>II. Προμηθευτές αγαθών &amp; υπηρεσιών</b>	<b>510</b>
<b>III. Δωρεές/ Χορηγίες</b>	<b>7</b>
<b>IV. Δημόσιο</b>	
Απομείωση 53,5% ονομαστικής αξίας χρέωση Ελληνικού Δημοσίου	3.931
Φόρος Εισοδήματος, Διάφοροι Φόροι & Λοιπές Εισφορές	(1.112)
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	19
Ταμείο Εγγυήσεως Καταθέσεων & Επενδύσεων	30
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Εργοδότη και εργαζομένων)	172
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	94
	<b>3.134</b>
<b>V. Επιχείρηση</b>	
Αδιανέμτα Κέρδη (Ζημιές) / Αποθεματικά	<b>(5.496)</b>
<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>(1.470)</b>

## ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

### Πελάτες

Η διαφύλαξη της σχέσης αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πελάτες και η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που τους παρέχονται, αποτέλεσαν, λόγω της συγκυρίας, μια από τις κυριότερες προκλήσεις για τον Όμιλο το 2011.

Πέρα από τα προγράμματα αναδιάρθρωσης χορηγήσεων για πολλούς από τους πελάτες του Ομίλου, οι οποίοι δοκιμάζονται, καθώς και από προϊόντα για τη διασφάλιση και βέλτιστη διαχείριση των οικονομικών τους πόρων, προτεραιότητα αποτέλεσε η ενημέρωση. Με στόχο τη θωράκιση των πελατών με γνώση απέναντι στα μεταβαλλόμενα δεδομένα της οικονομίας και της αγοράς, το 2011 η Eurobank πραγματοποίησε σειρά εκδηλώσεων και παρουσιάσεων στην Ελλάδα, παρέχοντας εξειδικευμένη πληροφόρηση και ανάλυση για κάθε πελατειακό κοινό (Personal Banking, Private Banking, Πελάτες Μισθοδοσίας, Μικρές, Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις). Ενημερωτικά προγράμματα, προσαρμοσμένα στο πελατειακό μείγμα και τις τοπικές οικονομίες, υλοποιήθηκαν και στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Κύπρο.

Στο πλαίσιο της διαρκούς αναβάθμισης των υπηρεσιών του, ο Όμιλος διεξάγει συστηματικά έρευνες ανά κατηγορία πελατών αλλά και ανά κανάλι εξυπηρέτησης, οι οποίες καταγράφουν, μεταξύ άλλων, το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη, την παρακολούθηση του δείκτη δέσμευσης, τον εντοπισμό και την εξέλιξη των επιμέρους θεμάτων εξυπηρέτησης προς επίλυση. Παράλληλα, η Eurobank ενθαρρύνει την έκφραση απόψεων από τους ίδιους τους πελάτες, αξιοποιώντας την κριτική τους, ως έναυσμα συνεχούς βελτίωσης.

Ως επιστέγασμα της αποτελεσματικότητας και της υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου, η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών της Eurobank διακρίθηκε το 2011, σε ευρωπαϊκό επίπεδο από το European Foundation for Quality Management (EFQM), με το βραβείο "Recognized for Excellence". Διάκριση που κατατάσσει την Τράπεζα ανάμεσα στους πιο αποτελεσματικούς Οργανισμούς της Ευρώπης.

### Προμηθευτές

Ο Όμιλος, μέσω της κεντροποιημένης διαχείρισης των προμηθευτών του για το σύνολο των θυγατρικών του σε όλες τις χώρες παρουσίας, εξασφάλισε και κατά το 2011 οικονομίες κλίμακας και σημαντικές εξοικονομήσεις λειτουργικού κόστους.

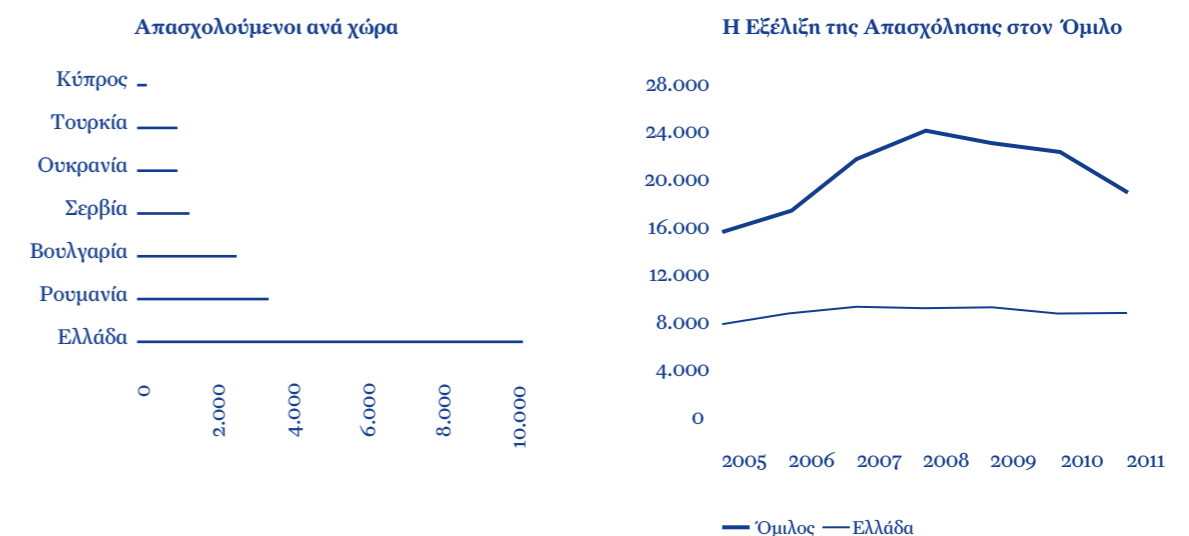
Ο Τομέας Προμηθειών διασφάλισε, για το σύνολο του Ομίλου, το ελάχιστο δυνατό κόστος στον προμηθευτικό κύκλο, διατηρώντας υψηλά επίπεδα ποιότητας και καταρτίζοντας, όπου κρίθηκε απαραίτητο, συμφωνίες Πλαισίου (Frame Agreements).

Παράλληλα, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανταγωνιστική διαδικασία εκτέλεσης διαγωνισμών με στόχο την απόλυτη διαφάνεια. Η χρήση της ηλεκτρονικής αγοράς και της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, σε συνδυασμό με τη συστημική παρακολούθηση των συμβάσεων, συνέβαλαν στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής αποτελεσματικότητας ως προς τους χρόνους προμήθειας, καθώς και στην έκβαση των συμφωνιών με τους προμηθευτές. Επίσης, το 2011, ενισχύθηκαν οι «Πράσινες Προμήθειες» με στοχευμένα προγράμματα διαχείρισης εκτυπώσεων με πολυμηχανήματα, καθώς και μείωσης ταξιδιών μέσω της χρήσης τηλεδιασκέψεων.

### Ανθρώπινο Δυναμικό

Η συμβολή των εργαζομένων του ομίλου Eurobank είναι καθοριστική στην πορεία του στις ιδιαίτερα σύνθετες, μεταβαλλόμενες και αντίξοες συνθήκες των τελευταίων ετών. Οι άνθρωποι του Ομίλου, με τη συνεχή τους προσπάθεια, τις γνώσεις, τις υψηλού επιπέδου ικανότητες, την αποτελεσματικότητα, την προσαρμοστικότητα και τον επαγγελματισμό που τους διακρίνουν, ανταποκρίνονται με συνέπεια στο περιβάλλον που αλλάζει ταχύτατα. Οι πολιτικές και οι πρωτοβουλίες του Ομίλου για το ανθρώπινο δυναμικό αποσκοπούν στην αποτελεσματική προσέλκυση και ανάπτυξη των εργαζομένων.

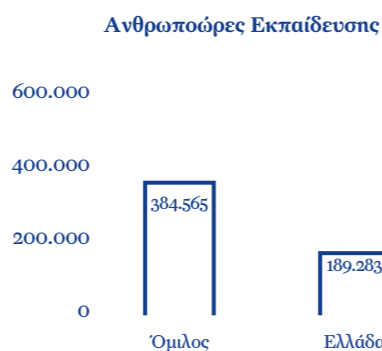
**Απασχόληση** - Στα τέλη του 2011, ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 19.156 άτομα, από τα οποία το 51% στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και το 49% στην Ελλάδα. Περίπου το 80% των εργαζομένων έχει ηλικία μικρότερη από 45 έτη, με μέσο όρο ηλικίας τα 38 έτη. Ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται στον Όμιλο ανέρχεται στο 64% επί του συνόλου των εργαζομένων, έναντι 36% των ανδρών, ενώ στην Ελλάδα ο αριθμός των γυναικών διαμορφώνεται κατά μέσο όρο στο 54%. Το μείγμα ανδρών/γυναικών επιβεβαιώνει την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος.



**Στελέχωση** - Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας μεταξύ του εργαζομένου και του Ομίλου. Με ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς, είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank, τα οποία εφαρμόζονται από όλες τις θυγατρικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνώνται στα πλαίσια γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων, Κέντρων Αξιολόγησης και σύγχρονων μεθόδων.

Το 2011, όπως και το 2010, δόθηκε έμφαση στην εσωτερική αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού μέσω της εσωτερικής αγοράς εργασίας. Συγκεκριμένα, το 55% (έναντι 50% το 2010) των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο καλύφθηκε μέσω μετακινήσεων στελεχών μεταξύ διαφορετικών μονάδων της Τράπεζας και θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Το 94% των νεοπροσληφθέντων αφορά σε πτυχιούχους, το 44% των οποίων κατέχει μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών. Μεγάλη ήταν η έμφαση στα προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας, στα οποία συμμετείχαν 689 φοιτητές και τελειόφοιτοι ανωτάτων και ανωτέρων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα.

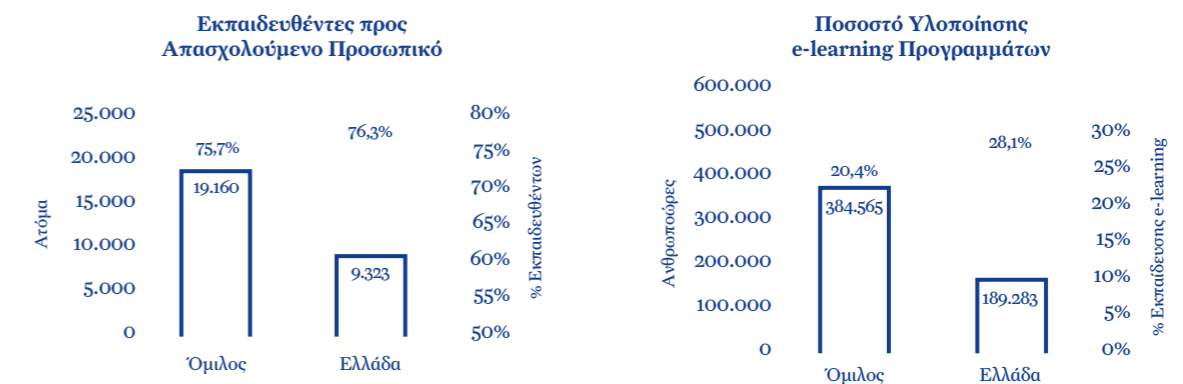
**Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση** - Στην Eurobank, η επαγγελματική ανάπτυξη είναι διαρκής και ενσωματώνεται στις καθημερινές εργασιακές δραστηριότητες. Το Πλαίσιο Επαγγελματικής Ανάπτυξης που εφαρμόζει ο Όμιλος, στοχεύει στην πλήρη ανάπτυξη των δυνατοτήτων των ανθρώπων του και στην υλοποίηση των προσωπικών και επαγγελματικών τους επιδιώξεων. Παράλληλα, μέσω της Εκπαίδευσης αναβαθμίζονται διαρκώς οι γνώσεις και οι δεξιότητες των ανθρώπων του Ομίλου, ώστε να ανταποκρίνονται με επιτυχία στις σύγχρονες απαιτήσεις.



Στους εργαζομένους του Ομίλου παρέχονται σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, όπως ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικειμένου, η συμμετοχή σε έργα, η καθοδήγηση και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή επιχειρηματική μονάδα.

Το 2011, συνεχίστηκαν τα στοχευμένα προγράμματα Ανάπτυξης Στελεχών: Εφαρμογές Επαγγελματικής Ανάπτυξης - με σκοπό την δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης -, Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων και Στελεχών - που περιλαμβάνουν Ανατροφοδότηση (Feedback 360°), Καθοδήγηση και Δημιουργία Ατομικών Πλάνων Ανάπτυξης - και Προγράμματα Mentoring.

Αποσκοπώντας στην παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, έχουν αναπτυχθεί πλάνα εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας. Πρόκειται για μια λεπτομερή χαρτογράφηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων σύμφωνα με το χρόνο ενασχόλησης, το αντικείμενο, τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για κάθε ρόλο συγκεκριμένα. Στην Ελλάδα, η πλειοψηφία των επιχειρηματικών μονάδων της Τράπεζας διαθέτει δομημένα πλάνα εκπαίδευσης ανά θέση, ενώ όλα τα διαθέσιμα εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και οι ικανότητες και δεξιότητες που βελτιώνονται με τη συμμετοχή του εργαζομένου σε καθένα από αυτά, βρίσκονται διαθέσιμα στον ενδοδικτυακό τόπο της Εκπαίδευσης.



Στην Ελλάδα, δίνεται έμφαση σε θέματα Πιστοποιήσεων της ΤτΕ με παροχή στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων προετοιμασίας για τις σχετικές εξετάσεις. Το 2011, υλοποιήθηκε επίσης, σε συνεργασία με το ΕΤΙ, πρόγραμμα Εσωτερικής Πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων της Τράπεζας.

Έμφαση δίνεται επίσης, στην ανάπτυξη ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων, με εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία πραγματοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους εκπαιδευτικούς φορείς (Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ALBA, Harvard Business Publishing, Insead κ.ά). Πολλά από τα διαθέσιμα προγράμματα πραγματοποιούνται μέσω e-learning, παρέχοντας ευελιξία στον εργαζόμενο.

Με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των επιθυμητών ικανοτήτων και ιδιοτήτων αλλά και την επιβράβευση των ανθρώπων του Ομίλου, πραγματοποιείται, σε ετήσια βάση, η αποτίμηση της απόδοσης κάθε εργαζομένου μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, λαμβάνοντας υπόψη τη θέση, τις αρμοδιότητες και το αντικείμενο εργασίας του.

**Πολιτική Αμοιβών και Παροχών** - Η πολιτική και τα συστήματα αμοιβών και παροχών έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του προσωπικού του Ομίλου, με βασικές αρχές την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την ελληνική και διεθνή αγορά, την εσωτερική ισορροπία, την αξιοκρατία και την «επιβράβευση βάσει απόδοσης».

Ο Όμιλος στην Ελλάδα προσφέρει μια σειρά σημαντικών παροχών για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του. Πρόκειται για Ασφαλιστικά Προγράμματα που καλύπτουν τους τομείς της Υγείας, Ζωής και Σύνταξης, καθώς και για προγράμματα που στοχεύουν στην περαιτέρω ενίσχυση της οικογένειας του εργαζομένου μέσω ειδικών παροχών/επιδομάτων.

Τα παραπάνω, καθώς και άλλες πληροφορίες για τον Όμιλο και τα προγράμματα/πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού, περιγράφονται στον «Πλοηγό», έναν ηλεκτρονικό οδηγό που έχει αναρτηθεί στον ενδοδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

**Εσωτερική Επικοινωνία** - Για την Eurobank, η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα. Μέσω αυτής, οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τη στρατηγική, τις πρωτοβουλίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του Ομίλου. Παράλληλα, ενισχύεται η εταιρική φιλοσοφία και οι δεσμοί των εργαζομένων και των οικογενειών τους με τον Όμιλο.

**Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:** Την επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης (video, εταιρικό περιοδικό, δελτία ενημέρωσης, συναντήσεις με τη Διοίκηση κ.ά), τις αναγνωρίσεις και επιβραβεύσεις εργαζομένων και τις εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους. Επίσης, στους εργαζόμενους του Ομίλου στην Ελλάδα παρέχεται ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας HR4U.

**Υγεία και Ασφάλεια** - Στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής και πρόληψης της υγείας των εργαζομένων, υλοποιείται στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό μια σειρά δράσεων: λειτουργία ιατρείων, check up, ασφαλιστικό πρόγραμμα για εργαζομένους ΑΜΕΑ, Τράπεζα Αίματος, εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.

*Οι πολιτικές και τα προγράμματα Ανθρώπινου Δυναμικού παρουσιάζονται αναλυτικά στη σχετική ιστοσελίδα του Ομίλου.*

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ

### Παιδεία

Για τον όμιλο Eurobank, η υποστήριξη πρωτοβουλιών στον πυλώνα της Παιδείας αποτελεί τη μεγαλύτερη προτεραιότητα του κοινωνικού του έργου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κυριότερες δράσεις που ανέπτυξε ο Όμιλος το 2011.

**Moneypedia.gr** - Το 2011 ο Όμιλος, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), παρουσίασε για πρώτη φορά στην Ελλάδα ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης (financial literacy), το οποίο απευθύνεται σε νέους 18-25 ετών. Για πρώτη φορά, μέσα σε μια ιστοσελίδα, το [www.moneypedia.gr](http://www.moneypedia.gr), ένας νέος μπορεί να βρει όλη την απαραίτητη αλλά και έγκυρη πληροφόρηση που χρειάζεται για να μάθει για το χρήμα και πώς αυτό λειτουργεί, να μάθει για τις τράπεζες και τις υπηρεσίες που προσφέρουν, να οργανώσει τα οικονομικά του και να βρει συμβουλές για να ανοίξει ή να επεκτείνει μια δική του επιχείρηση. Η ιστοσελίδα ενημερώνεται καθημερινά με νέα που ενδιαφέρουν τους νέους, ενώ διαθέτει τη δική της σελίδα στο facebook.

**«Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία»** - Μέσα στο 2011, ολοκληρώθηκε στην Ελλάδα, για 9<sup>η</sup> συνεχή χρονιά, το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για τη Παιδεία» με τη βράβευση 1.250 αριστούχων μαθητών. Από την έναρξη του προγράμματος, το 2003, μέχρι σήμερα έχουν βραβευθεί συνολικά 10.663 μαθητές και μαθήτριες από τα 1.700 περίπου Λύκεια της χώρας.

**“Choose! It’s Your Right”** - Στη Ρουμανία, για τρίτη χρονιά σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας, Νεολαίας και Αθλητισμού και με την Εθνική Αρχή για την Προστασία των Καταναλωτών, η Bancpost συνέχισε το πρόγραμμα “Choose! It’s Your Right”, το οποίο αφορά στη διεξαγωγή διαγωνισμού για μαθητές, με στόχο την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωσή τους σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.

**“High Start with Postbank”** - Στη Βουλγαρία συνεχίστηκε για 7<sup>η</sup> χρονιά το πρόγραμμα “High Start with Postbank”, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Νεολαίας και Επιστήμης, μέσω του οποίου βραβεύονται οι μαθητές της 8<sup>ης</sup> τάξης των Γυμνασίων της χώρας.

### Πολιτισμός

**Η Σκάλα του Μιλάνου στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** - Το 2011 ξεκίνησε μια νέα τριετής πολιτιστική συνεργασία του ομίλου Eurobank με το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών για τον κύκλο «Όπερα στο Μέγαρο Μουσικής», στο πλαίσιο συνεργασίας του τελευταίου με το Teatro alla Scala του Μιλάνου. Παρά την οικονομική κρίση και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η χώρα, πεποίθηση του ομίλου Eurobank είναι ότι πρέπει να εξακολουθήσει να προάγει την πνευματική καλλιέργεια, υποστηρίζοντας καλλιτεχνικά γεγονότα υψηλής στάθμης.



Η Σκάλα του Μιλάνου παρουσίασε το Μάρτιο 2011 την όπερα Maria Stuarda του Gaetano Donizetti, την οποία παρακολούθησαν 6.500 θεατές. Οι παραστάσεις όπερας του σπουδαίου λυρικού θεάτρου συνοδεύθηκαν από ένα πρωτοποριακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Όπερα: δημιουργώντας τη μαγεία, καταργώντας την απόσταση», το οποίο παρακολούθησαν 5.000 μαθητές, ηλικίας 9-12 ετών.

**Πολιτιστικά προγράμματα του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού** - Το 2011 αποτέλεσε τη 12<sup>η</sup> χρονιά υποστήριξης της Eurobank στο έργο και τα προγράμματα του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού, με τη χορηγία των Κυριακάτικων Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων για παιδιά και την υποστήριξη αριθμού Εκθέσεων που παρουσιάζονται στον «Ελληνικό Κόσμο».

**Atelje 212** - Στη Σερβία, συνεχίστηκε η υποστήριξη του Atelje 212, μιας από τις σημαντικότερες θεατρικές σκηνές της χώρας, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευση της Eurobank να υποστηρίξει τον Πολιτισμό στη χώρα.

#### Αθλητισμός

**Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης** - Το 2011, ο όμιλος Eurobank γιόρτασε μια δεκαετία επιτυχιών, ως αποκλειστικός χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ Ελλάδος. Πρόκειται για τη μακροβιότερη, μέχρι σήμερα, σχέση συνεργασίας στον ελληνικό αθλητισμό. Από το 2001, τόσο η Εθνική Ομάδα Μπάσκετ Ανδρών, «η επίσημη αγαπημένη όλων των Ελλήνων», όσο και οι υπόλοιπες εθνικές ομάδες, συγκαταλέγονται ανάμεσα στις κορυφαίες δυνάμεις του αγωνίσματος, σε ευρωπαϊκό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Το 2011, η Εθνική Ομάδα Μπάσκετ Ανδρών κατέλαβε την 6<sup>η</sup> θέση στο Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα που διεξήχθη στη Λιθουανία και θα διεκδικήσει την πρόκρισή της στους Ολυμπιακούς Αγώνες 2012 στο Λονδίνο, μέσω της συμμετοχής της στο Προολυμπιακό Τουρνουά.

#### Δράσεις Κοινωνικής Αλληλεγγύης

**Υποστήριξη Ιδρυμάτων για το Παιδί** - Το 2011, παρά τη συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική συγκυρία στην Ελλάδα, ο όμιλος Eurobank υποστήριξε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων που δραστηριοποιούνται κυρίως για την προστασία του παιδιού. Ενδεικτικά αναφέρεται η υποστήριξη στην Ένωση «Μαζί για το Παιδί», στη «Μέριμνα Ιωαννίνων», στο Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής «Μαργαρίτα», στην «Πνοή – Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού», καθώς επίσης και στο Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ) και στην «Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρεία».

**Εταιρικός Εθελοντισμός** - Παράλληλα με τις δράσεις του Ομίλου, μονάδες και θυγατρικές του επέλεξαν να ενισχύσουν, με τη μορφή του εταιρικού εθελοντισμού, προγράμματα και οργανώσεις που επέλεξαν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι. Ενδεικτικά αναφέρουμε την ενίσχυση του Κέντρου Υποδοχής Αστεγών του Δήμου Αθηναίων, της Στέγης Ανηλίκων Περισσού και του Σωματείου Προστασίας Παιδιών «Ο Άγιος Πολύκαρπος Σμύρνης», την προμήθεια ρούχων και διαφόρων αντικειμένων στο «Χαμόγελο του Παιδιού» και στο «ΠΙΚΠΑ» Πεντέλης, την προσφορά φαρμάκων στους «Γιατρούς του Κόσμου» και την προμήθεια μερίδων φαγητού στον Ξενώνα «Κλίμακα».

Στη Ρουμανία, η Bancpost υποστήριξε το έργο του οργανισμού “United Way Romania”, βοηθώντας παιδιά και οικογένειες με σοβαρά κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα. Επίσης, υπήρξε επίσημος χορηγός μαθημάτων ανάνηψης και πρώτων βοηθειών, που πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με την Rescue Society Bucharest και το Bucharest-Ilfov Ambulance Service και τα οποία παρακολούθησαν 7.402 άτομα.

Στη Σερβία, η Eurobank συνέχισε, σε συνεργασία με το Ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» και μέσω της πιστωτικής κάρτας Mastercard “Big Heart”, τη συγκέντρωση πόρων για την ανάπτυξη παιδικών σταθμών και χώρων αναψυχής για παιδιά σε 9 πόλεις της χώρας.

Με την “Cross Safely” εκστρατεία που ξεκίνησε το 2010, η Postbank στη Βουλγαρία συνεχίζει τις προσπάθειές της για την προστασία της ανθρώπινης ζωής και την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων. Η τράπεζα υποστήριξε παράλληλα σχετική εθνική εκστρατεία της Τροχαίας και έγινε μέλος του “European Road Safety Charter”.

Στην Ουκρανία, με αφορμή τις γιορτές των Χριστουγέννων και του Νέου Έτους, η Universal Bank προσέφερε υλική υποστήριξη σε ορφανά και σε παιδιά με ειδικές ανάγκες σε ορφανοτροφείο στην περιοχή Zhytomyr.

*Η αναλυτική παρουσίαση των προγραμμάτων και δράσεων Κοινωνικής Συνεισφοράς είναι διαθέσιμη στη σχετική ιστοσελίδα του Ομίλου.*

**ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ****Δέσμευση, Διαφάνεια, Αξιοπιστία**

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί καθήκον για τον όμιλο Eurobank. Στην κατεύθυνση αυτή, έχει θεσπίσει συγκεκριμένη Περιβαλλοντική Πολιτική, για την υλοποίηση της οποίας εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001. Επιπλέον, με στόχο την ανάδειξη της προσήλωσης στις επιδόσεις, τη διαφάνεια και την αξιοπιστία, έχει εναρμονίσει τις μεθόδους της με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS για την Περιβαλλοντική Διαχείριση, με επίσημη καταχώρηση στο σχετικό Μητρώο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Οι ενέργειες του Οργανισμού για την προστασία του περιβάλλοντος και την αειφόρο ανάπτυξη συντονίζονται από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Ποιότητας Ομίλου, η οποία διασφαλίζει την υλοποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής και της πολιτικής ποιότητας και την επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτές.

Με σκοπό τη συνεχή βελτίωση και ανάδειξη των περιβαλλοντικών της πρωτοβουλιών, η Eurobank συμμετείχε το 2011 για τρίτη συνεχή χρονιά στον Ευρωπαϊκό Διαγωνισμό EMAS Awards ως Εθνικός Εκπρόσωπος της Ελλάδας στην κατηγορία των μεγάλων επιχειρήσεων. Στο διαγωνισμό, με θέμα: «Συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών (συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων) που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων», η Eurobank, διαγωνιζόμενη ανάμεσα σε κορυφαίες εταιρείες της Ευρώπης από διάφορους κλάδους της οικονομίας, απέσπασε το Ευρωπαϊκό Βραβείο EMAS 2011. Είναι η πρώτη τράπεζα στην Ευρώπη που κατακτά αυτή τη διάκριση.

Κύριο στόχο για το 2011 αποτέλεσε η διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών της Τράπεζας, στις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, η θυγατρική εταιρεία Eurobank EFG Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε. έλαβε πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO14001:2004 για τις «Υπηρεσίες επί Ακινήτων» και εντάχθηκε κάτω από την ομπρέλα της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και των προγραμμάτων του Ομίλου. Παράλληλα, δημιουργήθηκαν Γραφεία Περιβάλλοντος στις θυγατρικές τράπεζες στη Σερβία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία.

Η ηγετική θέση του Ομίλου στα θέματα προστασίας του περιβάλλοντος και προώθησης της Αειφόρου Ανάπτυξης αντικατοπτρίζεται και στις διεθνείς της συμμετοχές και συνεργασίες, όπως για παράδειγμα στο Παγκόσμιο Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Οργανισμών United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEP FI), στο οποίο κατέχει υψηλές διοικητικές θέσεις, στην Παγκόσμια Διοικούσα Επιτροπή, καθώς και στην προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης. Μέσα από τον σημαίνοντα ρόλο της στις εργασίες του Οργανισμού αυτού, η Eurobank συνέβαλε ενεργά στη σύνταξη και έκδοση του, πρώτου στο είδος του, Οδηγού Αειφόρου Τραπεζικής, που περιλαμβάνει αναλυτική καθοδήγηση και παραδείγματα καλών πρακτικών ένταξης της έννοιας της Αειφόρου Ανάπτυξης στη λειτουργία των Τραπεζών. ([http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/guide\\_banking\\_statements.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/guide_banking_statements.pdf))

*Η αναλυτική παρουσίαση της πολιτικής, των περιβαλλοντικών προγραμμάτων και των επιδόσεων της Eurobank, καθώς και η επαληθευμένη από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή Περιβαλλοντική Έκθεση 2011, είναι διαθέσιμες στη σχετική ιστοσελίδα του Ομίλου.*

**Κοινωνικές Δράσεις για το Περιβάλλον**

**WWF Hellas** - Ο όμιλος Eurobank συνεργάστηκε με το WWF Ελλάς στο πλαίσιο της εκστρατείας “WWF Eco2nomy”, η οποία έχει ως στόχο να ενημερώσει κάθε οικογένεια για τις απλές καθημερινές λύσεις που υπάρχουν για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, με σημαντικό όφελος για το περιβάλλον και τον προϋπολογισμό του νοικοκυριού. Η εκστρατεία “Eco2nomy” ξεκίνησε τον Απρίλιο 2011 και θα ολοκληρωθεί στο τέλος του 2012.

Αιχμή του δόρατος της εκστρατείας αποτελεί το Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Εξοικονόμησης Ενέργειας (Π.Ε.Ε.). Ο διαγωνισμός Π.Ε.Ε. απευθύνεται στα νοικοκυριά 11 χωρών της Ευρώπης και βασίζεται στην οικιακή κατανάλωση ενέργειας. Οι συμμετέχοντες έχουν περιθώριο έως το τέλος Μαΐου 2012 να εφαρμόσουν μέτρα στα σπίτια τους (μηδενικού, μεσαίου ή υψηλού κόστους), που θα τους βοηθήσουν να μειώσουν τη συνολική κατανάλωση ενέργειας.

**Σώμα Ελλήνων Προσκόπων** - Τον Ιούνιο 2011, ο όμιλος Eurobank και το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων πραγματοποίησαν 6 δράσεις αφιερωμένες στον καθαρισμό αλσουλίων και περιαστικών δασών σε ισάριθμες πόλεις στην Ελλάδα. Σκοπός της πρωτοβουλίας αυτής, η οποία υλοποιήθηκε για δεύτερη χρονιά, ήταν η προστασία πολύτιμων περιοχών πρασίνου από τις πυρκαγιές που ξεσπούν κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Πάνω από 500 μέλη της Προσκοπικής Κίνησης, παιδιά και εθελοντές πολίτες, καθάρισαν περιοχές πρασίνου στον Πύργο, τα Ιωάννινα, την Κοζάνη, τη Μεσσίνη, το Ηράκλειο και το Ρέθυμνο. Συγκεκριμένα, καθαρίστηκαν 290 στρέμματα πρασίνου και μαζεύτηκαν 1.800 σακούλες με απορρίμματα.

**Καρπάνια Υ.ΠΕ.Κ.Α.** - Με τη χορηγία του ομίλου Eurobank υλοποιήθηκε το καλοκαίρι του 2011 από το Ελληνικό Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, τηλεοπτικό μήνυμα επικεντρωμένο στον ανθρώπινο παράγοντα και στην αμέλεια, ως κύρια αιτία εκδήλωσης πυρκαγιών στην Ελλάδα. Το μήνυμα είχε ως στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα πρόληψης και προστασίας των δασών.

**Crystal Purity of Panchevo Lake** - Στη Βουλγαρία, η Postbank συνεχίζει από το 2008 το πρόγραμμα για τη συντήρηση της λίμνης Panchareno στα περίχωρα της Σόφιας, με τίτλο “Crystal Purity of Panchareno Lake”.

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### Μέλη Εκτελεστικής Επιτροπής

Νικόλαος Κ. Νανόπουλος ~ Διευθύνων Σύμβουλος

Νικόλαος Β. Καραμούζης ~ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

Επικεφαλής Επενδυτικής Τραπεζικής, Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Προϊόντων Κεφαλαιαγοράς, Private Banking, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Διαχείρισης Θεσμικών Κεφαλαίων

Μιχάλης Η. Κολακίδης ~ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

Επικεφαλής του Risk Management

Βύρων Ν. Μπαλλής ~ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

Επικεφαλής Τραπεζικής Ιδιωτών και Ασφαλιστικών Δραστηριοτήτων

Μιχαήλ Γ. Βλασταράκης ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής του Δικτύου Καταστημάτων

Κωνσταντίνος Α. Βουσβούνης ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Διεθνούς Εταιρικής & Επενδυτικής Τραπεζικής

Σταύρος Ε. Ιωάννου ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Εργασιών, Τεχνολογίας & Οργάνωσης Ομίλου

Ευάγγελος Ι. Κάββαλος ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων

Θεόδωρος Α. Καλαντώνης ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης

Φωκίων Χ. Καραβίας ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Global Markets,  
Institutional Asset Management & Services

Γεώργιος Π. Μαρίνος ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Corporate Banking

Piergiorgio G. Pradelli ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Διεθνών Δραστηριοτήτων

Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου ~ Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Οικονομικών Υπηρεσιών και Στρατηγικού Σχεδιασμού

## Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές συνιστώμενες από το Δ.Σ.

Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Κινδύνων	Επιτροπή Ανταμοιβών	Επιτροπή Ανοσάτων Στελεχών
Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικός)	Ευθύμιος Ν. Χριστοδούλου	•	•	
Επίτιμος Πρόεδρος (Μη Εκτελεστικός)	Γεώργιος Κ. Γόντικας			
Αντιπρόεδρος (Μη Εκτελεστικός)	Άννα Μαρία Λουίζα Ι. Λάτση			
Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Κ. Νανόπουλος		•	•
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Νικόλαος Β. Καραμούζης		•	
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Μιχάλης Η. Κολακίδης		Πρόεδρος	
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	Βύρων Ν. Μπαλλής		•	
Σύμβουλος Διοίκησης	Νικόλαος Κ. Παυλίδης			
Μη Εκτελεστικοί Σύμβουλοι	Φώτιος Σ. Αντωνιάτος	•		
	Emmanuel Leonard C. Bussetil	Πρόεδρος	•	Πρόεδρος
	Δρ. Σπύρος Ι. Λάτσης			
	Δρ. Περικλής Π. Πεταλάς	•	•	•
Μη Εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι	Δρ. Παναγιώτης Β. Τριδύμας	•		•
	Σπύρος Σ. Λορεντζιάδης	•	•	
	Αθανάσιος Ι. Μαρτίνος			
	Δημήτριος Θ. Παπαλεξόπουλος			
Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος*	Δημήτριος Α. Γεωργούτσος			
Γραμματέας	Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου			

\* Μη εκτελεστικό μέλος κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3723/2008. Κάθε μία από τις ανωτέρω επιτροπές καταρτίζει τους Όρους Λειτουργίας της, οι οποίοι συμπεριλαμβάνονται στον αναλυτικό Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Eurobank και εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ  
31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2011

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2011 είναι διαθέσιμη  
στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57  
Τηλ.: 210 333 7000  
[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)  
Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου	
	2011 € ΕΚΑΤ.	2010 € ΕΚΑΤ.
Τόκοι έσοδα	5.289	4.949
Τόκοι έξοδα	(3.250)	(2.846)
<b>Καθαρά έσοδα από τόκους</b>	<b>2.039</b>	<b>2.103</b>
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	449	497
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(157)	(134)
<b>Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες</b>	<b>292</b>	<b>363</b>
Καθαρά έσοδα από ασφαλιστικές υπηρεσίες	30	37
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	28	34
Έσοδα από μερίσματα	6	7
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	(51)	78
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	(19)	84
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	1	24
<b>Λειτουργικά έσοδα</b>	<b>2.326</b>	<b>2.730</b>
Λειτουργικά έξοδα	(1.198)	(1.280)
<b>Λειτουργικά κέρδη προ προβλέψεων για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις και έκτακτων ζημιών από αποτιμήσεις</b>	<b>1.128</b>	<b>1.450</b>
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(1.333)	(1.273)
Ζημιές απομείωσης από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου	(6.012)	-
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας	(236)	-
Λοιπές έκτακτες ζημιές από αποτιμήσεις	(501)	-
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συμμετοχές σε συγγενείς επιχειρήσεις	(1)	(0)
<b>Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου</b>	<b>(6.955)</b>	<b>177</b>
Φόρος εισοδήματος	1.316	(60)
<b>Κέρδη/(ζημιές) χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>	<b>(5.639)</b>	<b>117</b>
Κέρδη/(ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	143	(33)
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημιές) χρήσης</b>	<b>(5.496)</b>	<b>84</b>
Καθαρά κέρδη χρήσης που αναλογούν σε τρίτους	12	16
<b>Καθαρά κέρδη/(ζημιές) χρήσης που αναλογούν στους μετόχους</b>	<b>(5.508)</b>	<b>68</b>
	€	€
<b>Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή</b>		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(10,13)	(0,15)
<b>Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες</b>		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(10,39)	(0,08)

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2011 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

Ενοποιημένος Ισολογισμός

	Την 31 Δεκεμβρίου	
	2011 € ΕΚΑΤ.	2010 € ΕΚΑΤ.
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	3.286	3.606
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	6.988	5.159
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	503	638
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.818	1.440
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	48.094	56.268
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	11.383	16.563
Ενσώματα πάγια στοιχεία	1.304	1.237
Άυλα πάγια στοιχεία	465	734
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	2.981	1.543
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>76.822</b>	<b>87.188</b>
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>		
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	1.043	1.144
Εξασφαλισμένες υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	34.888	25.480
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	3.013	2.681
Υποχρεώσεις προς πελάτες	32.459	44.435
Πιστωτικοί τίτλοι και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	2.671	5.389
Λοιπές υποχρεώσεις	1.873	1.965
<b>Σύνολο υποχρεώσεων</b>	<b>75.947</b>	<b>81.094</b>
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
Μετοχικό κεφάλαιο-κοινές μετοχές	1.226	1.478
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	1.439	1.440
Λοιπά αποθεματικά	(3.763)	1.113
Μετοχικό κεφάλαιο-προνομιούχες μετοχές	950	950
Προνομιούχοι τίτλοι	745	791
Δικαιώματα τρίτων	278	322
<b>Σύνολο</b>	<b>875</b>	<b>6.094</b>
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων</b>	<b>76.822</b>	<b>87.188</b>

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2011 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

## EFG Group

Το EFG Group είναι ένα παγκόσμιο τραπεζικό και χρηματοοικονομικό ίδρυμα, το οποίο έχει ως έδρα το Λουξεμβούργο και λειτουργεί μέσα από δύο ομίλους:

EFG International, ένας διεθνής όμιλος private banking και διαχείρισης περιουσίας, με έδρα τη Ζυρίχη, ο οποίος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο SIX Ελβετίας, και του οποίου η άμεση μητρική εταιρεία είναι η EFG Bank European Financial Group SA, τράπεζα με έδρα τη Γενεύη.

Eurobank, ένας πανευρωπαϊκός τραπεζικός και χρηματοοικονομικός όμιλος με έδρα την Αθήνα, ο οποίος είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αθηνών, και ο οποίος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, το Λονδίνο και το Λουξεμβούργο.



Όμιλος Eurobank  
Όμιλος EFG International  
EFG Bank European Financial Group SA

Παρουσία σε χώρα □  
Παρουσία σε πόλη ○

# 2011 ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η έκδοση “Eurobank Ετήσιος Απολογισμός 2011” έχει καταστεί μία Ανθρακικά Ουδέτερη Έκδοση, μία έκδοση φιλική ως προς το Κλίμα και το Περιβάλλον. Για το σκοπό αυτό υπολογίστηκε το σύνολο των εκπομπών των Αερίων του Θερμοκηπίου [EAΘ], που συνόδευαν την εκτέλεση των εργασιών στη σχετική αλυσίδα έκδοσης – παραγωγής εντύπων, οι οποίες και αντισταθμίσθηκαν πλήρως.



CO2NS Cert Num : CO2NS-0014-4-12-5-1-C

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΑΝΘΡΑΚΙΚΗΣ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Βεβαιώνεται ότι το σύνολο των Εκπομπών των Αερίων του Θερμοκηπίου που συνοδεύουν το Σχεδιασμό και την Παραγωγή της Έντυπης Έκδοσης “Eurobank Ετήσιος Απολογισμός 2011” κατά την διεκπεραίωση των σχετικών εργασιών της εκδοτικής αλυσίδας υπολογίσθηκαν στους **8 t CO2eq** σύμφωνα με τα:

WRI/WBCSD GHG PROTOCOL & ISO 14064-1:2006, και INTERGRAF recommendations.

Αυτές οι εκπομπές **αντισταθμίσθηκαν πλήρως** ακολουθώντας τους κανόνες του CO2NEUTRALSEAL με υψηλής ποιότητας δικαιώματα άνθρακα (carbon credits) που δημιουργήθηκαν από το έργο “Capacity Upgrade of Gunung Salak Geothermal Power Plant Project”, που λειτουργεί στην Ινδονησία και έχει ID Num στο Markit Registry 100000000000180.

Ο αριθμός της πράξης αντιστάθμισης στο Markit Registry είναι  
Serial No.: 849-40533590-40533597-VCU-009-TZI-ID-1-144-01042006-31032009-0

Τα δικαιώματα άνθρακα που χρησιμοποιήθηκαν έχουν επαληθευθεί μέσω του  
VCS - Verified Carbon Standard

Ioannis Karampasis, D. Phil., (OXON)  
GREEN EVOLUTION S.A.

© Green Evolution SA. All Rights Reserved



ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ  
[14 / 5 / 2012]

Για την απογραφή και τον υπολογισμό των εκπομπών εφαρμόσθηκαν:

- GHG protocol των World Resources Institute / World Business Council for Sustainable Development
- πρότυπο ISO 14064 ISO 14064-1:2006
- οι συστάσεις της Intergraph

Οι εκπομπές αυτές αντισταθμίσθηκαν πλήρως σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το σχήμα πιστοποίησης CO2 Neutral Seal ([www.co2neutralseal.com](http://www.co2neutralseal.com)) της GREEN EVOLUTION AE.