

# Ετήσιος Απολογισμός 2002







## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ

- 5 Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου
- 6 Έκθεση Διοικητικού Συμβουλίου
- 10 Μέλη Εκτελεστικής Επιτροπής
- 14 Οικονομική Επισκόπηση
- 22 Η Μετοχή της EFG Eurobank Ergasias

### ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

- 27 Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών
- 36 Τραπεζική Επιχειρήσεων
- 40 Επενδυτική Τραπεζική
- 43 Προϊόντα Κεφαλαιαγοράς
- 44 Διαχείριση Διαθεσίμων
- 47 Private Banking
- 49 Διαχείριση Περιουσίας
- 52 Δραστηριότητες του Ομίλου στον Ευρύτερο Χρηματοοικονομικό Τομέα
- 54 Διεθνής Επέκταση
- 59 Τεχνολογία και Υπηρεσίες

### ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

- 63 Εισαγωγή
- 65 Εταιρική Διακυβέρνηση
- 71 Διαχείριση Κινδύνων
- 77 Η Ευρύτερη Οικογένεια της EFG Eurobank Ergasias
  - 77 • Ανθρώπινο Δυναμικό
  - 80 • Μέτοχοι
  - 82 • Πελάτες
  - 84 • Προμηθευτές
- 85 Η Κοινωνική Συνεισφορά της EFG Eurobank Ergasias

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

- 91 EFG Bank Group και Όμιλος EFG Eurobank Ergasias
- 97 Ενοποιημένος Ισολογισμός και Αποτελέσματα Έτους 2002 με Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS)
- 101 Οικονομικές Καταστάσεις Έτους 2002 με Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ)
  - 102 • Ενοποιημένος Ισολογισμός και Αποτελέσματα
  - 106 • Ισολογισμός και Αποτελέσματα

## Διεθνής & Εγχώρια Αναγνώριση

---



Τράπεζα της Χρονιάς 2002, 2001

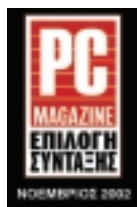
*The Banker*

**EUROMONEY**

Award of  
Excellence-2001  
Best Equity  
House in Greece

Καλύτερος Χρηματιστηριακός Οίκος 2001

*Euromoney*



Καλύτερο Τραπεζικό website 2002, 2001

*PC Magazine*



*Περιοδικό RAM*



No1 Θεματοφυλακή στην Ελλάδα το 2002  
στην εκκαθάριση, δημοσίευση και τεχνολογία  
Μεταξύ των 10 καλύτερων Agent Banks όλων  
των αγορών το 2002

*Global Custodian Magazine*



Αριστεία Κοινωνικής Προσφοράς 2001

*Σύνδεσμος Διαφημιζομένων Ελλάδος*

# ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη (με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα)

	2002	2001	Μεταβολή
<i>(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)</i>			
<b>Στοιχεία Ισολογισμού</b>			
Απαιτήσεις κατά πελατών <sup>1</sup>	13.341	10.953	21,8%
Υποχρεώσεις προς πελάτες <sup>1</sup>	16.948	15.287	10,9%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	1.899	2.010	(5,5%)
Σύνολο Ενεργητικού <sup>1</sup>	24.723	19.199	28,8%
<b>Αποτελέσματα Χρήσεως</b>			
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	721	614	17,4%
Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες	250	247	1,2%
Οργανικά Έσοδα <sup>2</sup>	972	862	12,8%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	1.005	944	6,5%
Σύνολο Λειτουργικών Δαπανών	611	548	11,5%
Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων	98	68	44,1%
Οργανικά Κέρδη <sup>3</sup>	263	246	6,9%
Κέρδη προ Φόρων αναλογούντα στους Μετόχους	276	322	(14,3%)
Καθαρά Κέρδη μετά από Φόρους και Δικαιώματα Μειοψηφίας	184	206	(10,7%)

1. Εξαιρουμένων συναλλαγών προς διακανονισμό.

2. Καθαρά έσοδα από τόκους + καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες.

3. Βασικά Οργανικά Έσοδα - Λειτουργικές Δαπάνες - Προβλέψεις.

	2002	2001
<b>Χρηματοοικονομικοί Δείκτες</b>		
Αποδοτικότητα Ενεργητικού (προ φόρων)	1,2%	1,8%
Αποδοτικότητα Ενεργητικού (μετά από φόρους)	0,8%	1,2%
Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων (προ φόρων)	14,1%	16,6%
Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων (μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας)	9,4%	10,6%
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου (NIM)	3,2%	3,3%
Οργανικά Έσοδα προς Συνολικά	96,7%	91,3%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	60,8%	58,1%
Δείκτης Κόστους προς μέσο Ενεργητικό	2,7%	3,0%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	11,7%	15,2%
Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια προς Συνολικά Δάνεια	3,6%	3,8%

### Στοιχεία ανά Μετοχή

Κέρδη ανά μετοχή	0,61	0,71
Μέρισμα ανά μετοχή	0,47	0,53
Μερισματική απόδοση (τιμή μετοχής τέλος έτους)	4,2%	3,4%

### Αξιολογήσεις

	Μακροπρόθεσμη	Χρηματοοικονομική Ισχύς	Βραχυπρόθεσμη
Moody's	A3	C	P-1
Standard & Poors <sup>1</sup>	BBB+	-	A-2
FITCH IBCA	A-	B/C-2	F2

## ΈΚΘΕΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

### Αγαπητοί μέτοχοι,

Το έτος που πέρασε χαρακτηρίστηκε από επιβράδυνση στο ρυθμό ανάπτυξης στην παγκόσμια οικονομία, αυξημένη αβεβαιότητα και ιδιαίτερα δυσμενή συμπεριφορά στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Οι συνθήκες αυτές επηρέασαν αποφασιστικά την κερδοφορία των χρηματοπιστωτικών οργανισμών διεθνώς. Στην Ελλάδα, τα κέρδη του τραπεζικού κλάδου σημείωσαν σημαντική κάμψη, κυρίως λόγω μειωμένων ή αρνητικών χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων.

Ωστόσο, η χρονιά αυτή υπήρξε δημιουργική και επιτυχής για την EFG Eurobank Ergasias, αφού η Τράπεζα συνέχισε να αναπτύσσεται δυναμικά, διευρύνοντας κατά 1% περίπου τα μερίδια αγοράς της στο σύνολο των χορηγήσεων και καταθέσεων. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν το 2002 η επέκταση των μεριδίων αγοράς του Ομίλου σε κρίσιμους τομείς, όπως η καταναλωτική πίστη, τα αμοιβαία κεφάλαια, η επενδυτική τραπεζική και οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές. Έτσι, το 2002 η EFG Eurobank Ergasias ισχυροποίησε περαιτέρω τη θέση της στην ελληνική αγορά.

Η δυσμενής συγκυρία λειτούργησε ως καταλύτης για την ανάδειξη των πραγματικών δυνατοτήτων κάθε τραπεζικού ομίλου. Η EFG Eurobank Ergasias ξεχώρισε, επιτυγχάνοντας να αυξήσει τα οργανικά της κέρδη κατά 7%, στα € 263 εκατ. Η επιτυχία αυτή βασίστηκε στην επίτευξη ρυθμών αύξησης των εργασιών, που είναι σταθερά από τους υψηλότερους τόσο στο τραπεζικό μας σύστημα, όσο και σε διεθνή σύγκριση. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι χορηγήσεις της EFG Eurobank Ergasias αυξήθηκαν κατά 22%, έναντι αύξησης 17% του συνόλου της ελληνικής αγοράς, και ξεπέρασαν τα € 13 δισ. Οι χορηγήσεις προς ιδιώτες, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις διευρύνθηκαν κατά 34%, ενώ οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις κατά 15%. Ταυτόχρονα, διασφαλίστηκε η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, καθώς τα οργανικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια παρέμειναν κάτω του 3% του συνόλου των δανείων και καλύπτονται κατά 84% από προβλέψεις. Ο Όμιλος, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες στην οικονομική συγκυρία, προχώρησε στη διενέργεια αυξημένων προβλέψεων κατά € 30 εκατ., γεγονός που, σε συνδυασμό με την υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, θωρακίζει περαιτέρω την Τράπεζα.

Οι Καταθέσεις, αντίθετα με τις τάσεις της αγοράς, σημείωσαν αύξηση κατά 11% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 16,9 δισ., ενώ οι καταθέσεις πλην γeros αυξήθηκαν κατά 16,6%, ανερχόμενες σε € 14,9 δισ. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια πελατών, συμπεριλαμβανομένων των καταθέσεων, των γeros, των αμοιβαίων κεφαλαίων και άλλων επενδυτικών προϊόντων, παρουσίασαν αύξηση κατά 8% και ανήλθαν σε € 23 δισ., σε τρέχουσες τιμές, παρά του γεγονότος ότι ενσωματώνεται και η μείωση της αξίας των μετοχικών χαρτοφυλακίων λόγω αρνητικών αποτιμήσεων.

Τα οργανικά έσοδα, που περιλαμβάνουν τα καθαρά έσοδα από τόκους και προμήθειες, σημείωσαν αύξηση 13% και ανήλθαν σε € 972 εκατ. Ταυτόχρονα επιβραδύνθηκε, σε σχέση με το 2001, η αύξηση του λειτουργικού κόστους σε 5% περίπου, σε συγκρίσιμη βάση. Ωστόσο, η μεγάλη πτώση των μετοχικών αξιών επηρέασε τα συνολικά μας έσοδα και δεν επέτρεψε την αύξηση των καθαρών μας κερδών μετά από φόρους, που υποχώρησαν έτσι, κατά 10%, στα € 184 εκατ.

Τα Ίδια Κεφάλαια στα τέλη του 2002 ανέρχονταν σε € 1,9 δισ., παραμένοντας από τα ισχυρότερα στον κλάδο. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας διαμορφώθηκε στο 11,7%,



αποτελούμενος σχεδόν εξ'ολοκλήρου από κεφάλαια κατηγορίας Tier 1, επιβεβαιώνοντας την ικανότητα της EFG Eurobank Ergasias να διατηρήσει τη δυναμική της ανάπτυξη, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγει στους μετόχους της για να αντλήσει κεφάλαια στο προσεχές μέλλον. Η ισχυρή κεφαλαιακή θέση της EFG Eurobank Ergasias σε συνδυασμό με την υψηλή οργανική της κερδοφορία επιτρέπουν τη διανομή μερίσματος ύψους € 0,47 ανά μετοχή, ποσό που αντιστοιχεί σε μερισματική απόδοση 5% περίπου (με μέση τιμή Μαρτίου 2003).

Η σταθερή οργανική ανάπτυξη σε συνδυασμό με την ισχυρή κεφαλαιακή βάση αποτελούν τις καλύτερες προϋποθέσεις για διατηρήσιμη και υγιή κερδοφορία και στο μέλλον. Η αξιοπιστία της εικόνας αυτής ενισχύεται από το γεγονός ότι τα αποτελέσματα του Ομίλου συντάσσονται ήδη και με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα. Το γεγονός αυτό διαφυλάσσει τους μετόχους μας από τους κραδασμούς που συνεπάγεται η υποχρεωτική πλέον διαδικασία προσαρμογής στα πρότυπα αυτά, η οποία, για τις περισσότερες εισηγμένες εταιρίες, βρίσκεται στο ξεκίνημά της σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η αναγνώριση από την αγορά των ισχυρών πλεονεκτημάτων του Ομίλου μας συνέτεινε ώστε, για δεύτερο συνεχές έτος, η μετοχή της EFG Eurobank Ergasias να επιδείξει μεγαλύτερη ανθεκτικότητα από εκείνη των άλλων ελληνικών τραπεζών και να επηρεασθεί λιγότερο από την ιδιαίτερα δυσμενή χρηματιστηριακή συγκυρία. Συγκεκριμένα, το 2002 ο Γενικός Δείκτης του Χ.Α., για τρίτο συνεχές έτος, σημείωσε πτώση που ανήλθε σε 33%, ενώ ο κλαδικός δείκτης των ελληνικών τραπεζών υποχώρησε κατά 44% και ο δείκτης μεγάλων επιχειρήσεων FTSE/ASE-20 μειώθηκε κατά 40%. Σε αυτό το εξαιρετικά δυσμενές περιβάλλον, η μετοχή της EFG Eurobank Ergasias, υποχώρησε κατά 28%, όσο περίπου και ο δείκτης των ευρωπαϊκών τραπεζών DJ Euro Stoxx Banks. Αξίζει να επισημανθεί πως η υποχώρηση αυτή ήταν σαφώς δυσανάλογη, εφόσον συγκριθεί με τη μείωση της κερδοφορίας μας, που ήταν 10%, και κατά συνέπεια θα πρέπει να αποδοθεί στο έντονα αρνητικό κλίμα της αγοράς. Αποτέλεσμα της διατήρησης της κερδοφορίας μας και της μεγαλύτερης αντοχής της μετοχής μας ήταν η άνοδος της EFG Eurobank Ergasias στην πρώτη θέση, σε χρηματιστηριακή αξία, μεταξύ όλων των ελληνικών τραπεζών, γεγονός που μας επιφορτίζει με αυξημένες ευθύνες έναντι, όχι μόνο των μετόχων μας, αλλά και του ευρύτερου ελληνικού επενδυτικού κοινού.

Η επιτυχημένη πορεία της EFG Eurobank Ergasias το 2002 επιβεβαιώνεται και από τις σημαντικές διακρίσεις που έλαβε η Τράπεζα από οργανισμούς διεθνούς κύρους. Έτσι, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης Moody's Investors Service αναβάθμισε σε «θετική» από «σταθερή» την προοπτική αξιολόγησης της Τράπεζάς μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η EFG Eurobank Ergasias είναι η μόνη ελληνική τράπεζα που λαμβάνει αυτήν τη θετική αξιολόγηση. Σύμφωνα με τον Moody's, η εξέλιξη αυτή αντανάκλα την ηγετική θέση της EFG Eurobank Ergasias σε τομείς με υψηλά περιθώρια κέρδους, την παροχή υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών και τα θετικά οικονομικά της στοιχεία.

Επίσης, για δεύτερο συνεχές έτος, η EFG Eurobank Ergasias επιλέχθηκε ως «Τράπεζα της Χρονιάς» για την Ελλάδα από το διεθνούς κύρους περιοδικό «The Banker», του εκδοτικού ομίλου των Financial Times, στο πλαίσιο του ετήσιου θεσμού που έχει καθιερώσει για την ανάδειξη του πλέον επιτυχημένου και αποτελεσματικού τραπεζικού οργανισμού κάθε χώρας. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα ανακηρύχθηκε ως η πρώτη στην Ελλάδα σε ζητήματα θεματοφυλακής

και εκκαθάρισης συναλλαγών από το περιοδικό «Global Custodian», καθώς και μεταξύ των 10 καλύτερων «Agent Banks» όλων των αγορών. Τέλος, για δεύτερο έτος βραβεύτηκε η ιστοσελίδα [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) της Τράπεζας στο διαδίκτυο από τα περιοδικά «RAM» και «PC Magazine». Οι διακρίσεις αυτές αποτελούν επιβράβευση των προσπαθειών μας και μας δίνουν ένα επιπλέον κίνητρο για ακόμη πιο σκληρή και ποιοτική εργασία.

Το 2002 η Τράπεζα ανέλαβε σειρά σημαντικών πρωτοβουλιών που στοχεύουν στην περαιτέρω βελτίωση της αποτελεσματικότητάς της, στην ενίσχυση της κερδοφορίας και των μακροχρόνιων προοπτικών της. Έργο καθοριστικής σημασίας και σπουδαιότητας ήταν η ολοκλήρωση της εγκατάστασης και λειτουργίας του νέου πελατοκεντρικού συστήματος Altamira, το Σεπτέμβριο του 2002. Με τη λειτουργική και πληροφοριακή ενοποίηση του συνόλου του δικτύου καταστημάτων ξεκινά μια νέα εποχή για την EFG Eurobank Ergasias. Το έργο, μια μηχανογραφική εφαρμογή ιδιαίτερα φιλόδοξη και απαιτητική, προσφέρει στην Τράπεζα ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, εξέλιξη που θα καταγραφεί εντονότερα από το 2003.

Στο πλαίσιο της αύξησης της αποτελεσματικότητας και της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών εντάσσονται και οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην οργανωτική δομή της Τράπεζας. Η νέα οργανωτική δομή σχεδιάστηκε στη βάση των σύγχρονων και αποτελεσματικών προτύπων τραπεζικής λειτουργίας και στοχεύει στην πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προέκυψαν από την επιτυχημένη εφαρμογή της ενιαίας τεχνολογικής πλατφόρμας του συστήματος Altamira σε όλη την Τράπεζα. Η νέα οργανωτική δομή συνίσταται στο διαχωρισμό της τραπεζικής ιδιωτών και της επιχειρηματικής τραπεζικής και στην εξυπηρέτησή τους μέσα από ξεχωριστά εξειδικευμένα δίκτυα. Με τον τρόπο αυτό καλύπτονται ολοκληρωμένα και αποτελεσματικά οι ανάγκες των ιδιωτών και των εταιρικών πελατών, ενισχύεται η ευελιξία και αυξάνονται οι δυνατότητες διενέργειας σταυροειδών πωλήσεων.

Στην ίδια κατεύθυνση, σημαντικό έργο, που ξεκίνησε το 2002 και συνεχίζεται το 2003, είναι η εισαγωγή του συστήματος αξιολόγησης της συνεισφοράς κάθε μονάδας της Τράπεζας, με κριτήριο τη δημιουργία οικονομικής αξίας, το λεγόμενο Value-based Management System. Το σύστημα αυτό θα βοηθήσει να μετρηθεί η κερδοφορία και η δημιουργία αξίας, τόσο σε επίπεδο Τράπεζας, όσο και σε επίπεδο συγκεκριμένων τμημάτων και μονάδων, ώστε να κατανεμηθούν οι πόροι και τα κεφάλαια με βάση ένα ενιαίο και διαφανές σύστημα αξιολόγησης, που διασφαλίζει την ανάπτυξη και τη δημιουργία αξίας σε συνεχή βάση.

Ακόμη, στα τέλη του προηγούμενου έτους εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια η συγχώνευση, με απορρόφηση από την EFG Eurobank Ergasias, των εταιριών επενδύσεων χαρτοφυλακίου Επενδύσεις Εργασίας και Επενδύσεις Αναπτύξεως. Με τη συγχώνευση αυτή ενισχύεται η θέση της Τράπεζας στην κεφαλαιαγορά και επιτυγχάνονται σημαντικές οικονομίες κλίμακας, καθώς αυξάνεται η ευελιξία στη διαχείριση του χαρτοφυλακίου, ενώ ταυτόχρονα μειώνεται το κόστος. Επιπρόσθετα, από την πρωτοβουλία αυτή προκύπτουν φορολογικές ελαφρύνσεις, θετικές υπεραξίες και ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας της Τράπεζας.

Παράλληλα, το έτος που πέρασε η EFG Eurobank Ergasias ανέλαβε στρατηγικές πρωτοβουλίες στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού της για ανάπτυξη της παρουσίας της στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης. Στη Ρουμανία η Τράπεζα απέκτησε πρόσθετο πακέτο μετοχών 17% της

τράπεζας Banc Post, μιας από τις μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας. Έτσι, η συνολική συμμετοχή μας στο μετοχικό κεφάλαιο της Banc Post ανέρχεται πλέον σε 36,25%, με δυνατότητα περαιτέρω αύξησης σε 45%, βάσει του πρόσθετου δικαιώματος να αποκτήσουμε και τις μετοχές που σήμερα κατέχει η General Electric Capital Corp. Μαζί με την πορτογαλική τράπεζα Banco BPI, που συμμετέχει με 17%, κατέχουμε πλέον την πλειοψηφία των μετοχών της τράπεζας Banc Post. Τέλος, η EFG Eurobank Ergasias εισέρχεται και στην αγορά της Σερβίας, με την εξαγορά του 68% των μετοχών της σερβικής τράπεζας Postbanka.

Η Postbanka κατέχει άδεια διενέργειας όλων των τραπεζικών εργασιών και, μετά την υπογραφή του τελικού συμβολαίου, η EFG Eurobank Ergasias θα υλοποιήσει πρόγραμμα ανάπτυξης και επέκτασης των δραστηριοτήτων της, ανάλογο με τα προγράμματα που ήδη υλοποιούνται στην Post Bank της Βουλγαρίας και στη Banc Post της Ρουμανίας.

Στο ξεκίνημα του 2003, αν και το διεθνές περιβάλλον χαρακτηρίζεται από σημαντικό βαθμό αβεβαιότητας, οι αναπτυξιακές προοπτικές της ελληνικής οικονομίας παραμένουν ικανοποιητικές, καθώς προβλέπεται ρυθμός ανάπτυξης σημαντικά ανώτερος από το μέσον όρο της Ε.Ε. Ταυτόχρονα, όμως, η πιθάσηση του πληθωρισμού παραμένει η κύρια πρόκληση για την οικονομική πολιτική, επειδή διαβρώνει μακροχρόνια τη διεθνή ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων και της οικονομίας. Σε αυτό το περιβάλλον, οι χορηγήσεις αναμένεται να εξακολουθήσουν να αναπτύσσονται δυναμικά, ιδίως σε ό,τι αφορά τη χρηματοδότηση των νοικοκυριών, αν και με κάπως βραδύτερους ρυθμούς. Όσον αφορά τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων, η ανάπτυξη της οικονομίας διευκολύνει προσπάθειες αναδιάρθρωσης στους συγκεκριμένους κλάδους της αγοράς, ιδιαίτερα σε εκείνους όπου έχουν επισημανθεί δυσχέρειες.

Το 2003 βρίσκει την EFG Eurobank Ergasias ισχυρότερη ως προς την ανταγωνιστική της θέση και κατάλληλα τοποθετημένη στην αγορά, για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που επιφυλάσσει το μέλλον. Έτσι, το 2003 επικεντρωνόμαστε στην αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων που έχουμε αποκτήσει και δίνουμε έμφαση στην περαιτέρω οργανική μας ανάπτυξη, στην ενίσχυση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα της λειτουργίας μας, στον περιορισμό του κόστους, στην τελειοποίηση των συστημάτων διαχείρισης κάθε είδους κινδύνων, καθώς και στην ενίσχυση του ρόλου του Ομίλου στα Βαλκάνια. Μπορούμε να ατενίζουμε τη νέα χρονιά με αισιοδοξία και πιστεύουμε ότι θα ανταποκριθούμε με επιτυχία στις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

Με συνέπεια και αίσθημα ευθύνης απέναντι στην παράδοση επιτυχιών και κατακτήσεων, που έχουμε δημιουργήσει, θα συνεχίσουμε τη σκληρή δουλειά, δικαιώνοντας την εμπιστοσύνη σας.

Αθήνα, 11 Απριλίου 2003



**Ξενοφών Κ. Νικήτας**

Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**

Διευθύνων Σύμβουλος

# ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



## **Γεώργιος Κ. Γόντικας**

### **Επίτιμος Πρόεδρος**

Γεννήθηκε στην Πάτρα το 1920. Έχει διατελέσει Διευθύνων Σύμβουλος (Ευρωπαϊκή Τράπεζα), Σύμβουλος Διοικήσεως (Banco Portugues de Investimento), Διευθύνων Σύμβουλος (ΕΤΕΒΑ), στέλεχος της Διεθνούς Τράπεζας Ανασυγκροτήσεως και Αναπτύξεως (IBRD) και του Διεθνούς Οργανισμού Χρηματοδότησης (IFC). Κατέχει Master's Degree in Government and Economics από το Πανεπιστήμιο Harvard.



## **Ξενοφών Κ. Νικήτας**

### **Πρόεδρος**

Γεννήθηκε στην Αλεξάνδρεια της Αιγύπτου το 1930. Έχει διατελέσει Πρόεδρος (Τράπεζα Εργασίας), Αντιπρόεδρος (American Express Bank), ενώ κατείχε διάφορες θέσεις στην Barclays Bank.



**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**  
**Διευθύνων Σύμβουλος**

Γεννήθηκε στην Αλεξάνδρεια της Αιγύπτου το 1952. Έχει διατελέσει Γενικός Διευθυντής (Ευρωπαϊκή Τράπεζα), Γενικός Διευθυντής (Carroll McEntee & McGinley, μέλος του Ομίλου HSBC στη Νέα Υόρκη) και Διευθυντής του Τμήματος Επενδύσεων (The World Bank). Κατέχει Πτυχία Μηχανολογίας, Οικονομικών και Διοίκησης Επιχειρήσεων από το Massachusetts Institute of Technology, το London School of Economics και το INSEAD. Επίσης, κατέχει Διδακτορικό Οικονομικών από το Πανεπιστήμιο του Reading.



**Νικόλαος Β. Καραμούζης**  
**Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος**

Επικεφαλής Επενδυτικής Τραπεζικής, Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Προϊόντων Κεφαλαιαγοράς, Private Banking, Διαχείρισης Διαθεσίμων και Διαχείρισης Θεσμικών Κεφαλαίων. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1952. Αναπληρωτής Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Πειραιά, στο Τμήμα Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής. Έχει διατελέσει Υποδιοικητής (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος), Πρόεδρος (ΕΤΕΒΑ), Υποδιοικητής (ΕΤΒΑ), Διευθυντής Συναλλάγματος (Τράπεζα της Ελλάδος). Κατέχει Διδακτορικό Οικονομικών από το Pennsylvania State University, Μεταπτυχιακό στα Οικονομικά από το American University (Η.Π.Α.) και Πτυχίο από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Πειραιώς.



**Βύρων Ν. Μπαλλής**  
**Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος**

Επικεφαλής Τραπεζικής Ιδιωτών, Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Ασφαλιστικών Δραστηριοτήτων. Γεννήθηκε στην Κωνσταντινούπολη το 1951. Έχει διατελέσει Διευθύνων Σύμβουλος (Interbank Ελλάδος), Γενικός Διευθυντής (Όμιλος Interamerican), Διευθύνων Σύμβουλος (ΕΤΕΒΑ), Senior Economist (OECD). Κατέχει Μεταπτυχιακό στους τομείς Διεθνούς Τραπεζικής και Διεθνών Χρηματοδοτήσεων καθώς και Διδακτορικό Οικονομικών Επιστημών από το Πανεπιστήμιο του Bordeaux.

# ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



**Γεώργιος Ν. Αλβέρτης**  
Γενικός Διευθυντής

Διευθύνων Σύμβουλος της Eurobank Cards, Πρόεδρος του Δ.Σ. της VISA Hellas, μέλος του Δ.Σ. της Europay MasterCard Europe. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1965. Έχει διατελέσει Διευθυντής Κύκλου Πιστώσεων (Citibank Cards), Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης (Interbank), Γενικός Διευθυντής Bancassurance προϊόντων (Interamerican) και Διευθύνων Σύμβουλος (Interamerican Cards). Είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει ειδικευθεί στον τομέα Δανειοδοτήσεων και στα Συστήματα Πληρωμών.



**Χρήστος Π. Κομιόπουλος**  
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Corporate Banking, Shipping, Leasing, Factoring). Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1949. Έχει διατελέσει Βοηθός Γενικός Διευθυντής (Τράπεζα Eurobank), Διευθυντής Επιχειρηματικής Πίστωσης (Ευρωπαϊκή Τράπεζα), Διευθυντής Marketing (Barclays Bank PLC). Είναι Πρόεδρος Δ.Σ. της EFG Eurobank Ergasias Leasing και Αντιπρόεδρος της EFG Factors. Κατέχει Master στα Οικονομικά Επιχειρήσεων από το Πανεπιστήμιο του Surrey.



**Χαράλαμπος Μ. Κύρκος**  
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων. Γεννήθηκε στις Σέρρες το 1953. Έχει διατελέσει Γενικός Διευθυντής (EFG Private Bank Λουξεμβούργου), Διευθύνων Σύμβουλος (Εγνατία Τράπεζα), Διευθύνων Σύμβουλος (Banque Nationale de Grèce - Γαλλία), Γενικός Διευθυντής (ETEBA), Διαχειριστής Διαθεσίμων (Πολυεθνικός Όμιλος ACE), Πρόεδρος (Διεθνική Α.Ε.Δ.Α.Κ.), Credit Marketing Officer (Bank of America). Κατέχει Δίπλωμα Σχολής Ηλεκτρ/γων - Μηχ/γων Ε.Μ.Π. και Μεταπτυχιακό Τίτλο M.Sc. Management από το Massachusetts Institute of Technology.



**Νικόλαος Κ. Παυλίδης**  
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Εργασιών, Οργάνωσης & Τεχνολογίας. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1946. Έχει διατελέσει Γενικός Διευθυντής (Τράπεζα Εργασίας), Διευθυντής (Υπουργείο Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Κέντρο EDP). Κατέχει Μεταπτυχιακό και Διδακτορικό στους τομείς Operational Research και Computer Science από το Πανεπιστήμιο του Leeds. Πρόεδρος και μέλος της Ελληνικής Εταιρίας Επιστημών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (Ε.Π.Υ.). Μέλος του British Computer Society και του British Chartered Engineering Council.

**Βίκτωρ Α. Πιζάντε****Γενικός Διευθυντής**

Διευθύνων Σύμβουλος της EFG Telesis Finance. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1965. Συν-ιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος της Τέλεσις Κεφαλαίου από το 1993, έχει διατελέσει επί σειρά ετών Διευθύνων Σύμβουλος της Τέλεσις Χρηματοπιστηριακή και Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της Τέλεσις Τράπεζα Επενδύσεων, μέχρι την εξαγορά τους από της EFG Eurobank Ergasias το 2001. Κατέχει Πτυχίο Οικονομικών & Διεθνών Σχέσεων από το Brown University και MBA από το New York University.

**Ιάσμιν Δ. Ράλλη****Γενικός Διευθυντής**

Επικεφαλής Διαχείρισης Διαθεσίμων-Group Treasurer. Γεννήθηκε στην Αλεξάνδρεια της Αιγύπτου το 1949. Έχει διατελέσει Treasurer, Βοηθός Γενικός Διευθυντής και Group Treasurer (EFG Eurobank Ergasias), Treasurer (Bank of America). Συμμετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο εταιριών του Ομίλου της Τράπεζας και στην Επιτροπή Κινδύνων του Ομίλου (EFG Group Risk Committee). Κατέχει πτυχία Οικονομικών και Διοίκησης Επιχειρήσεων από το University of Maryland.

**Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου****Γενικός Διευθυντής**

Επικεφαλής Οικονομικών Υπηρεσιών και Στρατηγικού Σχεδιασμού. Γεννήθηκε στην Αμμόχωστο Κύπρου το 1957. Ορκωτός Λογιστής - Ελεγκτής, μέλος του Institute of Chartered Accountants of England and Wales (ISAEW). Έχει διατελέσει Βοηθός Γενικός Διευθυντής και Chief Financial Officer (Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias), Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών και Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου (Ευρωπαϊκή Τράπεζα), Βοηθός Γενικός Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου (Όμιλος Επιχειρήσεων Λάτση), Ορκωτός Λογιστής - Ελεγκτής (Price Waterhouse & Co., Pannel Fitzpatrick & Co.).

**Γεώργιος Μ. Γεωργίου<sup>†</sup>  
(1961-2003)****Γενικός Διευθυντής**

Ο αείμνηστος Γιώργος Γεωργίου ήταν επικεφαλής του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας και είχε την άμεση ευθύνη της πρόσφατης συγχώνευσης των δικτύων Ergasias και Eurobank. Υπήρξε στέλεχος της Τράπεζας από το 1996.



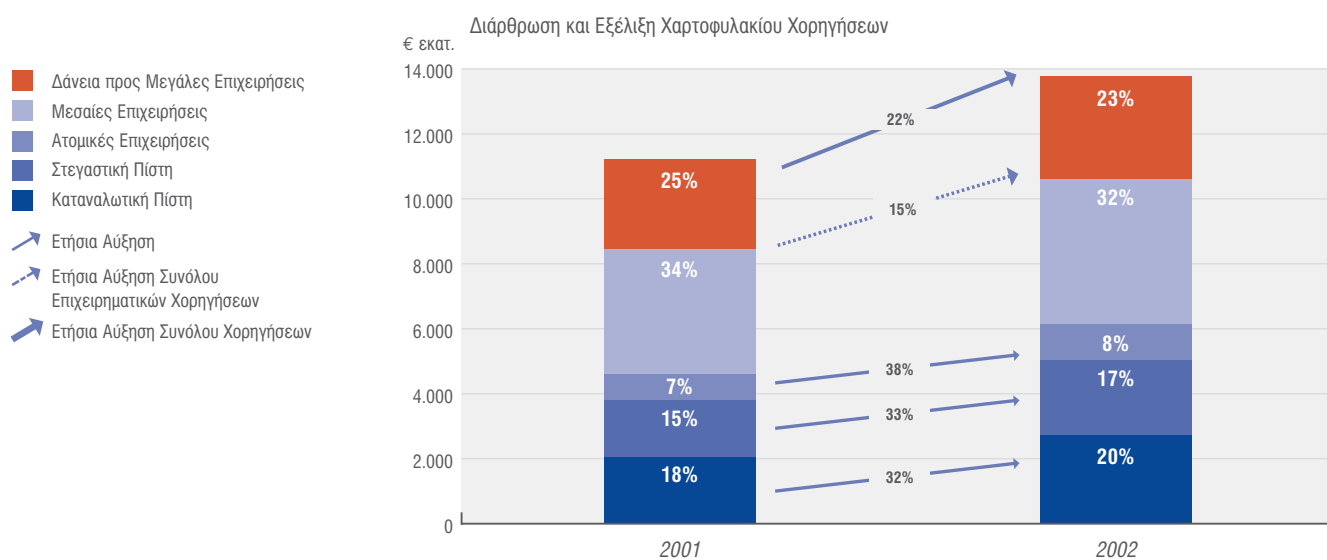
# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

## Ανασκόπηση Ισολογισμού 2002 (Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα)

Το 2002 το Σύνολο Ενεργητικού του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias σημείωσε αύξηση κατά 29% και ανήλθε σε € 25 δισ., έναντι € 19 δισ. στα τέλη του 2001. Το γεγονός αυτό αντανακλά τη σημαντική αύξηση του όγκου εργασιών και την ισχυρή παρουσία του Ομίλου στην ελληνική αγορά.

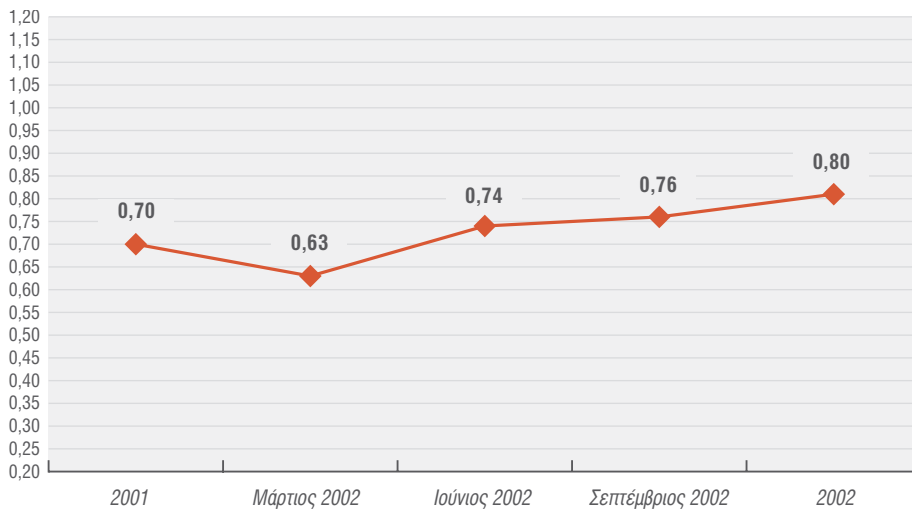
Συγκεκριμένα, οι χορηγήσεις εξαιρουμένων των συναλλαγών προς διακανονισμό, αυξήθηκαν κατά 22% σε ετήσια βάση το 2002, ξεπερνώντας τα € 13 δισ. Οι χορηγήσεις προς ιδιώτες, επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις διευρύνθηκαν κατά 34%, ενώ οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις κατά 15%. Ειδικότερα, η Καταναλωτική Πίστη ενισχύθηκε κατά 32% και ανήλθε σε € 2,7 δισ., ενώ η Στεγαστική Πίστη παρουσίασε αύξηση κατά 33%, φτάνοντας τα € 2,3 δισ. Οι ρυθμοί αυτοί ήταν ανάλογοι ή υπερέβησαν τους αντίστοιχους του συνόλου της αγοράς.

Λαμβάνοντας υπόψη τη διεθνή συγκυρία, ο Όμιλος προχώρησε το 2002 στη διενέργεια προβλέψεων € 98 εκατ., αυξημένων κατά € 30 εκατ. από το 2001, γεγονός που, σε συνδυασμό με την υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, θωρακίζει περαιτέρω την Τράπεζα. Οι διενεργηθείσες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις το 2002 αντιστοιχούν σε 0,80% του μέσου δανειακού χαρτοφυλακίου κατά τη χρήση αυτή. Ταυτόχρονα, διασφαλίσθηκε η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, καθώς τα οργανικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια παρέμειναν κάτω του 3% του συνόλου των δανείων, ενώ



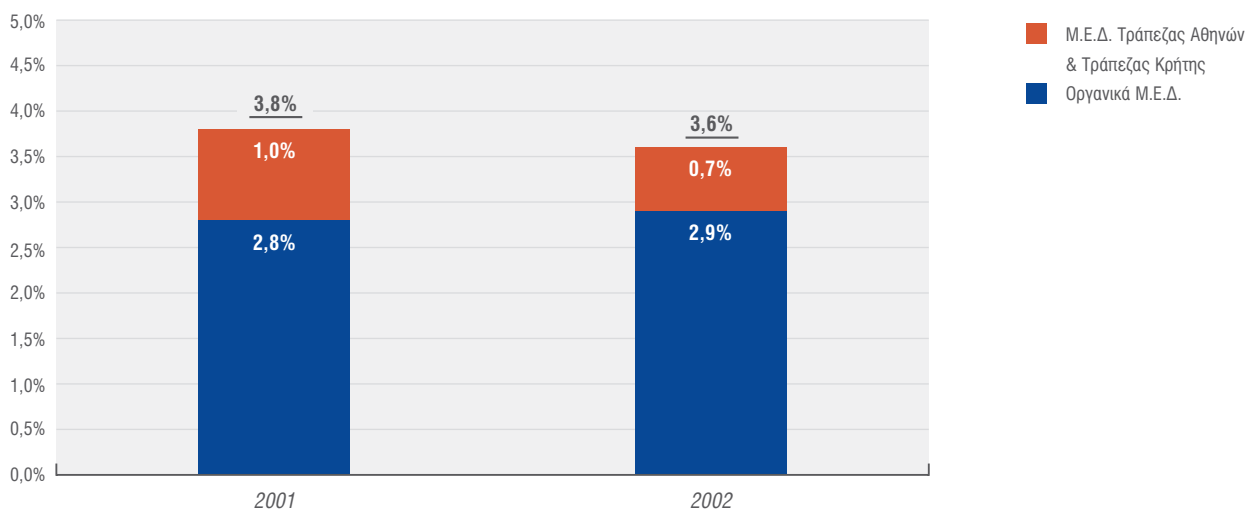


Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων (% του μέσου ύψους χορηγήσεων)

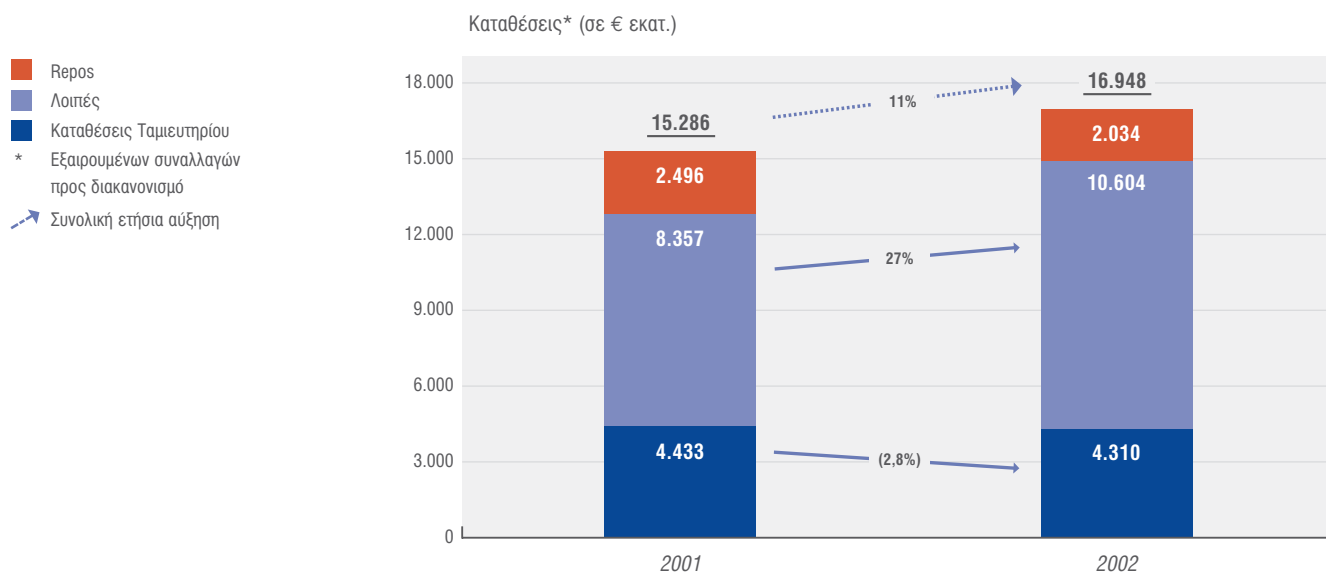


συμπεριλαμβανομένων αυτών που προήλθαν από τις εξαγορές των Τραπεζών Αθηνών και Κρήτης, και που καλύπτονται πλήρως από προβλέψεις, διαμορφώθηκαν στο 3,6% του συνολικού χαρτοφυλακίου, από 3,8% το 2001. Οι προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις καλύπτουν το 84% των μη εξυπηρετούμενων δανείων, ποσοστό που είναι από τα υψηλότερα στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

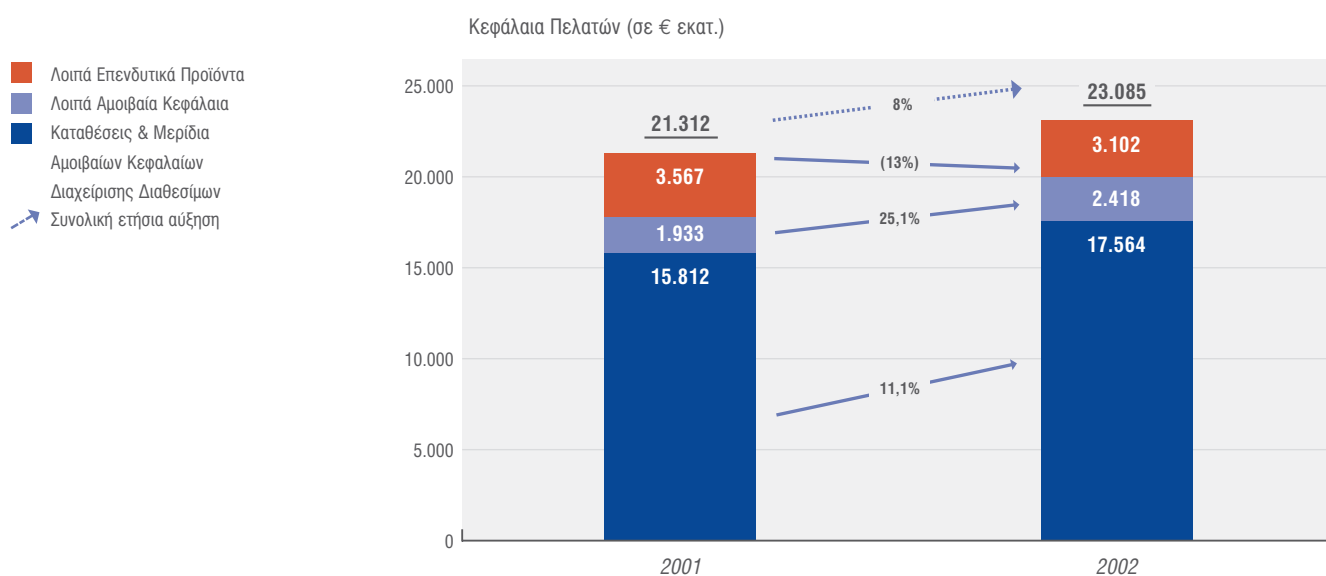
Δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (Μ.Ε.Δ.)



## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ



Οι Καταθέσεις, εξαιρουμένων των συναλλαγών προς διακανονισμό, αντίθετα με τις τάσεις της αγοράς, σημείωσαν αύξηση κατά 11% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 16,9 δισ. Οι καταθέσεις πλην γηρος αυξήθηκαν κατά 16,6%, ανερχόμενες σε € 14,9 δισ. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια πελατών, συμπεριλαμβανομένων των καταθέσεων, των γηρος, των

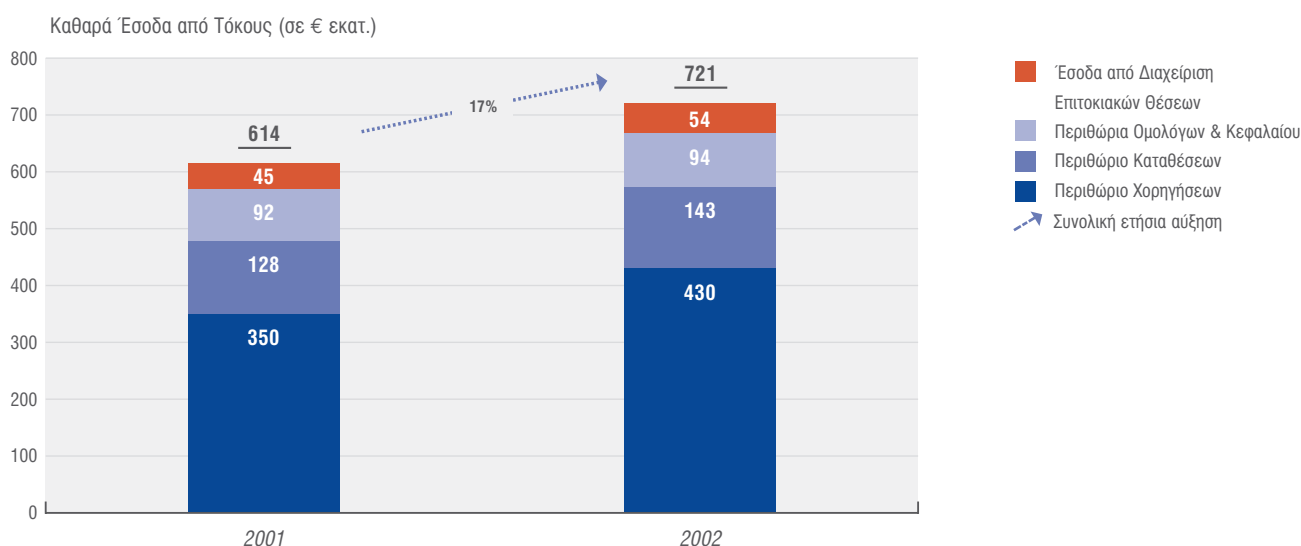


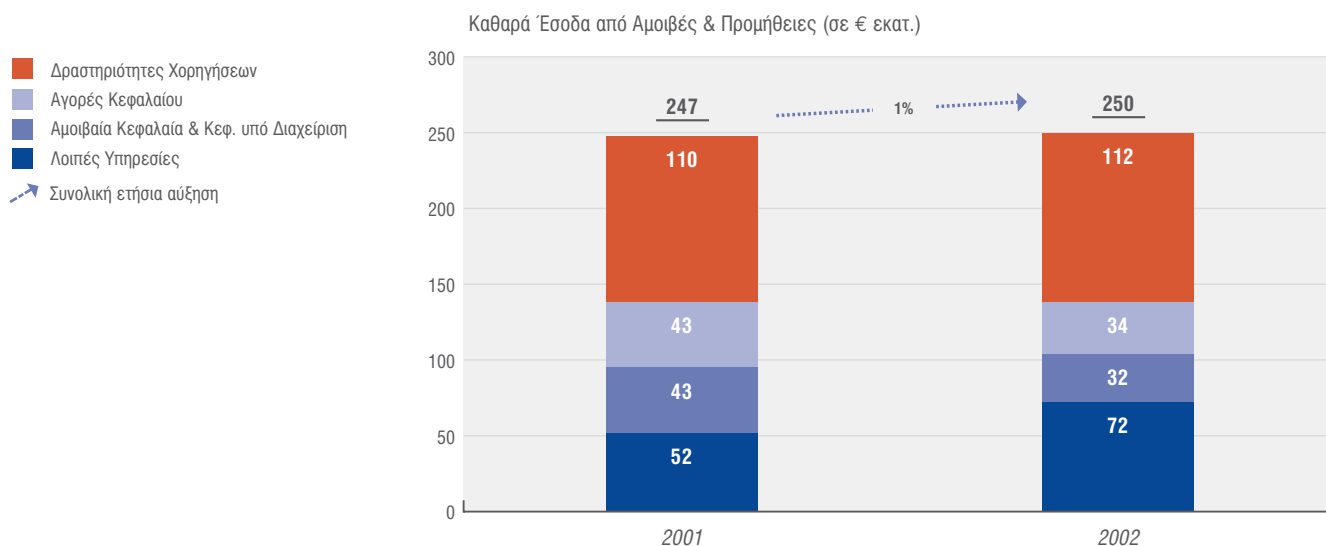
αμοιβαίων κεφαλαίων και άλλων επενδυτικών προϊόντων, παρουσίασαν αύξηση κατά 8% σε € 23 δισ., σε τρέχουσες τιμές, παρά τη μείωση των μετοχικών χαρτοφυλακίων.

Τα Ίδια Κεφάλαια στα τέλη του 2002 ανήλθαν σε € 1,9 δισ. και παραμένουν από τα ισχυρότερα στον κλάδο. Περιλαμβάνουν όλες τις αναγκαίες προσαρμογές αποτιμήσεων χαρτοφυλακίων, με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS 39). Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας διαμορφώθηκε στο 11,7%, αποτελούμενος σχεδόν εξ'ολοκλήρου από κεφάλαια Tier 1, επιβεβαιώνοντας την ικανότητα της EFG Eurobank Ergasias να διατηρήσει τη δυναμική της ανάπτυξη, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγει στους μετόχους για να αντλήσει κεφάλαια στο προσεχές μέλλον.

### Ανασκόπηση Αποτελεσμάτων 2002 (Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα)

Τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους παρουσίασαν σημαντική αύξηση, κατά 17%, κυρίως λόγω της ισχυρής αύξησης των χορηγήσεων και ιδιαίτερα της σύνθεσής τους (χορηγήσεις retail) και ανήλθαν σε € 721 εκατ., συνεισφέροντας κατά 72% στο σύνολο των λειτουργικών εσόδων. Ειδικότερα, τα καθαρά έσοδα από τόκους που προέρχονται από το περιθώριο των χορηγήσεων (margin on loans) αυξήθηκαν κατά 23% σε € 430 εκατ. και των καταθέσεων (margin on deposits) κατά 12% σε € 143 εκατ. Τα έσοδα τόκων από ομόλογα και κέρδη κεφαλαίου διαμορφώθηκαν σε € 94 εκατ., από € 92 εκατ. το 2001. Ταυτόχρονα, το καθαρό περιθώριο επιτοκίου (καθαρά έσοδα από τόκους προς μέσο σύνολο ενεργητικού) παραμένει από τα υψηλότερα στον κλάδο (πάνω από 3%).

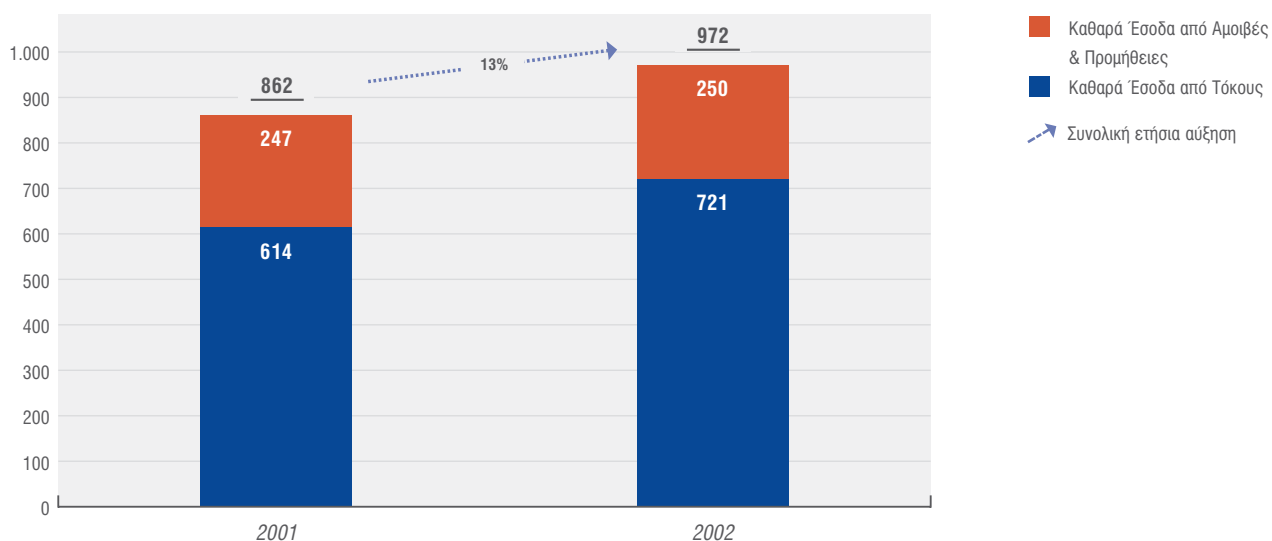




Τα Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες αυξήθηκαν οριακά και διαμορφώθηκαν σε € 250 εκατ., παρά το δυσμενές περιβάλλον, κυρίως χάρη στη διάθεση νέων προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του δικτύου καταστημάτων και των εναλλακτικών δικτύων του Ομίλου, καθώς και την ενίσχυση των μεριδίων αγοράς στην κεφαλαιαγορά και τη διαχείριση περιουσίας. Έτσι, το 45% των καθαρών εσόδων από αμοιβές και προμήθειες προήλθε από δραστηριότητες χορηγήσεων, το 13% από αμοιβαία κεφάλαια και διαχείριση κεφαλαίων, το 14% από δραστηριότητες στην κεφαλαιαγορά και το 29% από άλλες δραστηριότητες δικτύου, όπως σχέσεις με εμπόρους, ασφάλιστρα και λοιπές υπηρεσίες (ακίνητα, Internet κ.ά.).

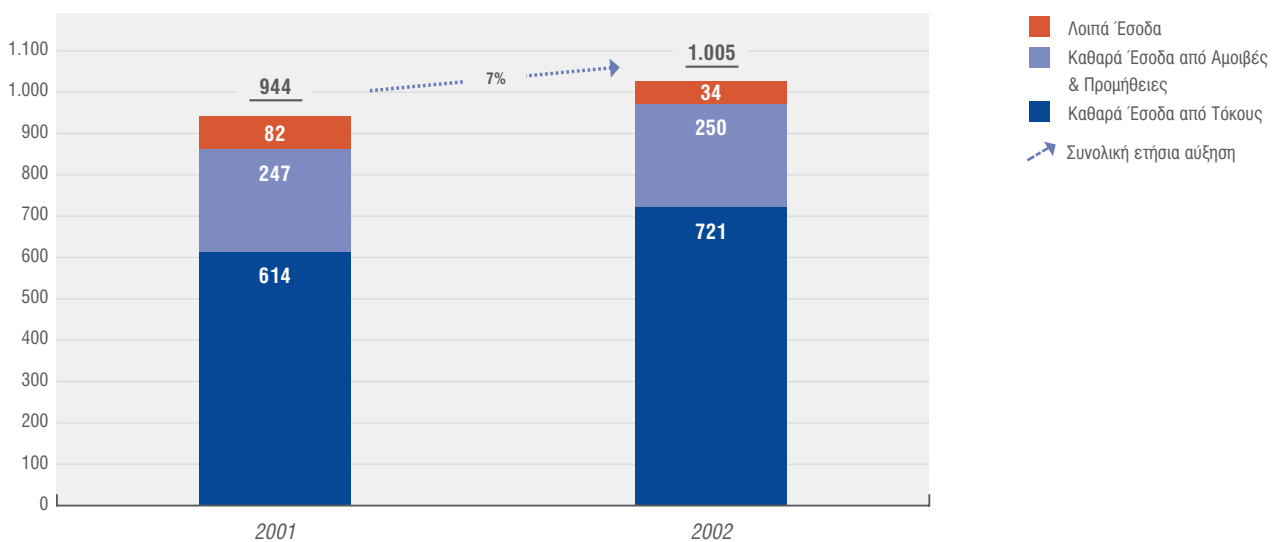
Ως αποτέλεσμα, τα Οργανικά Έσοδα, που περιλαμβάνουν τα καθαρά έσοδα από τόκους και προμήθειες, σημείωσαν σημαντική άνοδο κατά 13% το 2002 και ανήλθαν σε € 972 εκατ. Μάλιστα, η συνεισφορά των οργανικών εσόδων στα συνολικά έσοδα ενισχύθηκε κατά το 2002 σε 97%, από 91% το 2001. Τα υπόλοιπα Έσοδα (Μερίσματα, Αποτελέσματα του Χαρτοφυλακίου Συναλλαγών, Αποτελέσματα από Άλλους Τίτλους και Λοιπά Λειτουργικά Έσοδα) υποχώρησαν από € 82 εκατ. σε € 34 εκατ. Το γεγονός αυτό αποτελεί συνδυασμό χαμηλότερων κερδών από παράγωγα και ομόλογα, και επιβαρύνσεων από ζημίες και αναπροσαρμογές σε μετοχικές θέσεις, λόγω της παρατεταμένης πτώσης των χρηματιστηριακών αγορών. Πιο συγκεκριμένα, τα κέρδη από ομόλογα και παράγωγα ομολόγων μειώθηκαν σε € 29 εκατ. από € 50 εκατ. το 2001, ενώ τα αποτελέσματα από μετοχικές θέσεις ήταν αρνητικά κατά € 40 εκατ. το 2002. Τα αποτελέσματα αυτά, σε σχέση με πέρυσι, αντισταθμίστηκαν μόνο μερικώς από αναπροσαρμογές της αξίας των

Οργανικά Έσοδα (σε € εκατ.)



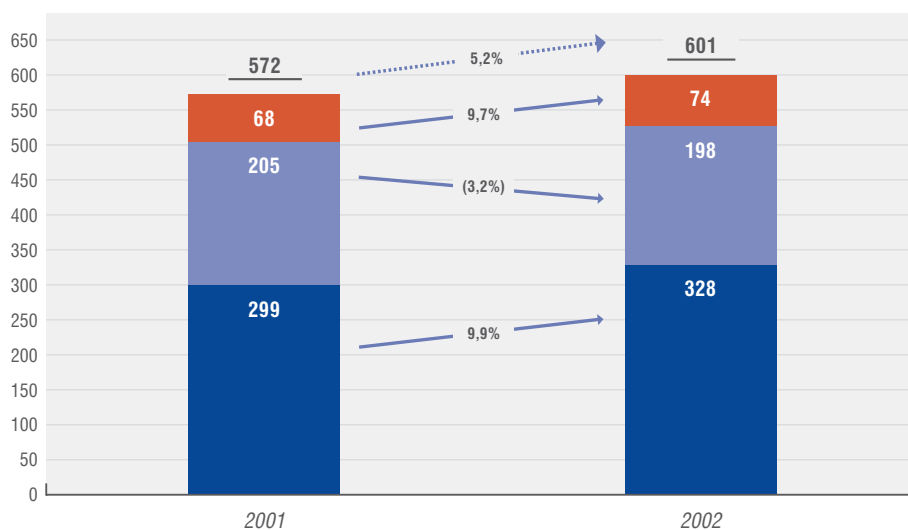
ακινήτων επενδύσεων. Παρά την υποχώρηση των μη οργανικών εσόδων, τα Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα αυξήθηκαν κατά 7% σε € 1.005 εκατ., ως αποτέλεσμα της ισχυρής αύξησης των καθαρών εσόδων από τόκους.

Σύνολο Εσόδων (σε € εκατ.)



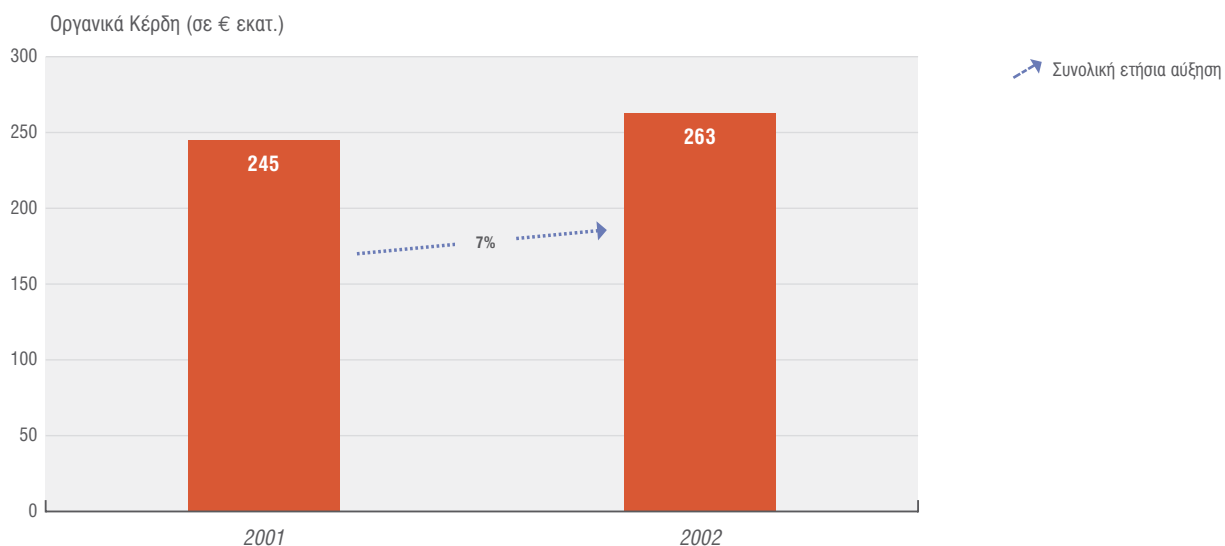
- Αποσβέσεις
- Έξοδα Διοικήσεως
- Δαπάνες Προσωπικού
- ➔ Συνολική ετήσια αύξηση

Λειτουργικές Δαπάνες σε Συγκρίσιμη Βάση (σε € εκατ.)



Η προσπάθεια για ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου αντανακλάται και στην περαιτέρω επιβράδυνση του ρυθμού αύξησης του λειτουργικού κόστους. Το Λειτουργικό Κόστος, το οποίο περιλαμβάνει την Banc Post το 2002 (από το Νοέμβριο), ενώ την Τέλεισις μόνον στο δ' τρίμηνο του 2001, σημείωσε αύξηση κατά 11%. Όμως, σε συγκρίσιμη βάση (περιλαμβανομένης της Τέλεισις στα μεγέθη του 2001 και εξαιρώντας την Banc Post το 2002) ο ρυθμός αύξησης του λειτουργικού κόστους επιβραδύνθηκε στο 5%. Πιο αναλυτικά, οι δαπάνες προσωπικού ανήλθαν σε € 328 εκατ., από € 299 εκατ. το 2001, ενώ τα έξοδα διοικήσεως διαμορφώθηκαν σε € 198 εκατ., από € 205 εκατ. το 2001, υποχωρώντας κατά 3%. Τέλος, οι αποσβέσεις αυξήθηκαν σε € 74 εκατ. από € 68 εκατ., ως αποτέλεσμα των σημαντικών επενδύσεων που πραγματοποίησε ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias σε πληροφοριακά συστήματα υψηλής τεχνολογίας. Συνολικά δε, ο Δείκτης Κόστους προς μέσο Ενεργητικό βελτιώθηκε από 3% σε 2,7%, ενώ ο Δείκτης Κόστους προς Έσοδα (δείκτης αποτελεσματικότητας) διαμορφώθηκε σε 60,8% και παραμένει από τους χαμηλότερους στην ελληνική αγορά.

Ως αποτέλεσμα της αύξησης των οργανικών εσόδων και της συγκράτησης του λειτουργικού κόστους, τα Οργανικά Κέρδη (οργανικά έσοδα μείον το λειτουργικό κόστος και τις προβλέψεις) παρουσίασαν άνοδο κατά 7% σε € 263 εκατ. το 2002, από € 246 εκατ. το 2001. Η εξέλιξη αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς φανερώνει την αναπτυξιακή δυναμική του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias και τη δυνατότητά του να στηρίζεται σε οργανικές πηγές για την ενίσχυση της κερδοφορίας του.



Τα ενοποιημένα καθαρά κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας διαμορφώθηκαν σε € 184 εκατ., σε σχέση με € 206 εκατ. το 2001, υποχωρώντας κατά 10%. Η υποχώρηση αυτή οφείλεται αποκλειστικά στη μείωση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων του Ομίλου και στην καταγραφή πραγματικών ή εξ'αποτιμήσεως ζημιών των μετοχικών χαρτοφυλακίων, ως συνέπεια της πτώσης της ελληνικής κεφαλαιαγοράς κατά 33% το 2002. Τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων μετά την αφαίρεση των δικαιωμάτων μειοψηφίας διαμορφώθηκαν σε € 276 εκατ., από € 322 εκατ. το 2001. Η Αποδοτικότητα των μέσων Ιδίων Κεφαλαίων (ROE) και του μέσου Ενεργητικού (ROA) μετά από φόρους ανήλθε το 2002 σε 9,4% και 0,8% αντίστοιχα.

### Μερισματική Πολιτική

Η ισχυρή κεφαλαιακή θέση και η υψηλή ποιότητα της κερδοφορίας επιτρέπουν τη διανομή ιδιαίτερα ικανοποιητικού μερίσματος στους μετόχους, όπως και στην προηγούμενη χρήση. Έτσι, το μέρισμα που θα προταθεί στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων ανέρχεται σε € 0,47 ανά μετοχή. Το συνολικό μέρισμα αντιστοιχεί σε 78% των καθαρών κερδών μετά από φόρους.

## Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Το 2002 υπήρξε μια ακόμη ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για τις χρηματιστηριακές αγορές διεθνώς, μετά την υποχώρηση του 2000 και του 2001. Τα περισσότερα χρηματιστήρια του κόσμου κατέγραψαν σημαντικές απώλειες, οι οποίες σε ορισμένες περιπτώσεις ξεπέρασαν το 40%. Είναι ενδεικτικό ότι μεταξύ των ευρωπαϊκών αγορών, ο δείκτης DAX της φρανκφούρτης μειώθηκε κατά 44%, ενώ ο CAC-40 στο Παρίσι κατά 34%. Παρόμοια ήταν η εικόνα και στο ελληνικό χρηματιστήριο. Έτσι, στα τέλη του 2002 ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.) έκλεισε στα κατώτατα επίπεδα των τελευταίων τεσσάρων ετών, στις 1.748 μονάδες, μειωμένος κατά 33% σε σχέση με τα τέλη του 2001. Παράλληλα, ο δείκτης εταιριών μεγάλης κεφαλαιοποίησης FTSE/ASE-20 παρουσίασε απώλειες 40% και ο Τραπεζικός Δείκτης 44%, φθάνοντας τις 2.688 μονάδες. Από τα υψηλά των 6.484 μονάδων του Σεπτεμβρίου 1999, ο Γενικός Δείκτης του Χ.Α. στα τέλη του 2002 είχε υποχωρήσει κατά 73%.

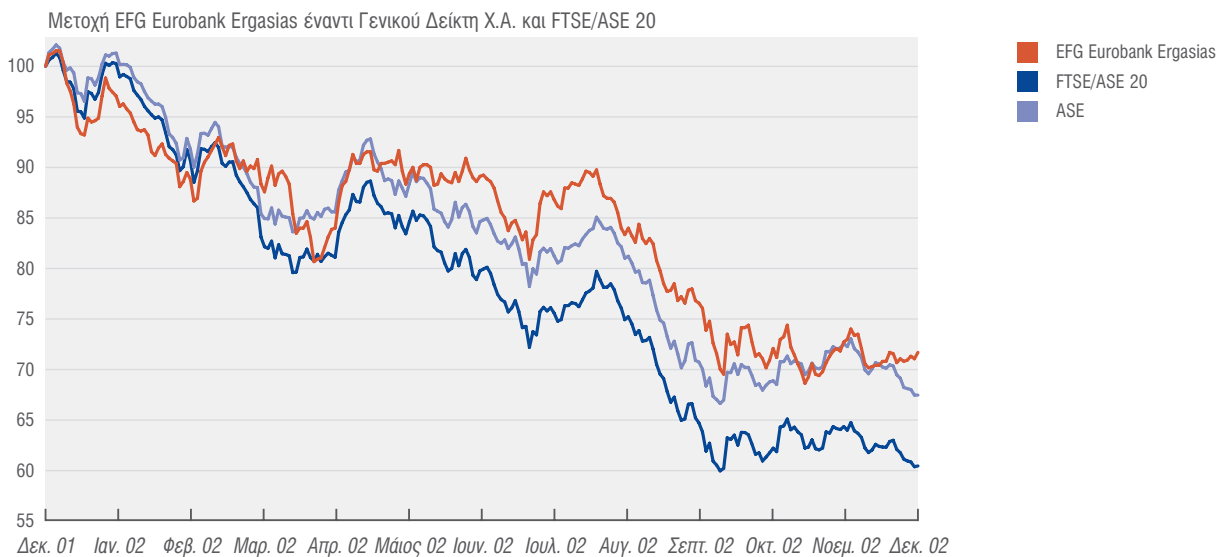
Μεταβολές τιμών έτους 2002	
EFG Eurobank Ergasias	-28%
DJ Euro Stoxx Banks	-27%
Γενικός Δείκτης Χ.Α.	-33%
Δείκτης Τραπεζών Χ.Α.	-44%
Δείκτης FTSE/ASE 20	-40%

Σε ό,τι αφορά στην πορεία της μετοχής EFG Eurobank Ergasias, αυτή δεν ήταν δυνατό να αποδεσμευτεί απόλυτα από την αρνητική πορεία της αγοράς, παρά τη σχετική συγκράτηση της κερδοφορίας της Τράπεζας. Ωστόσο, η μετοχή της EFG Eurobank Ergasias για ακόμη μια χρονιά έδειξε μεγαλύτερη αντοχή και επηρεάστηκε λιγότερο από τη δυσμενή χρηματιστηριακή συγκυρία, επιτυγχάνοντας σχετικά καλύτερες επιδόσεις από το Γενικό Δείκτη του Χ.Α., τον Τραπεζικό Δείκτη, καθώς και από τις άλλες μεγάλες ελληνικές τράπεζες. Έτσι, το 2002 η μετοχή της EFG Eurobank Ergasias υποχώρησε κατά 28%, λιγότερο απ' ό,τι οι υπόλοιπες μεγάλες ελληνικές τράπεζες. Από το Σεπτέμβριο του 2000 η ενιαία μετοχή EFG Eurobank Ergasias έχει σταθερά σημειώσει σχετικά καλύτερες αποδόσεις από τον εγχώριο τραπεζικό κλάδο.

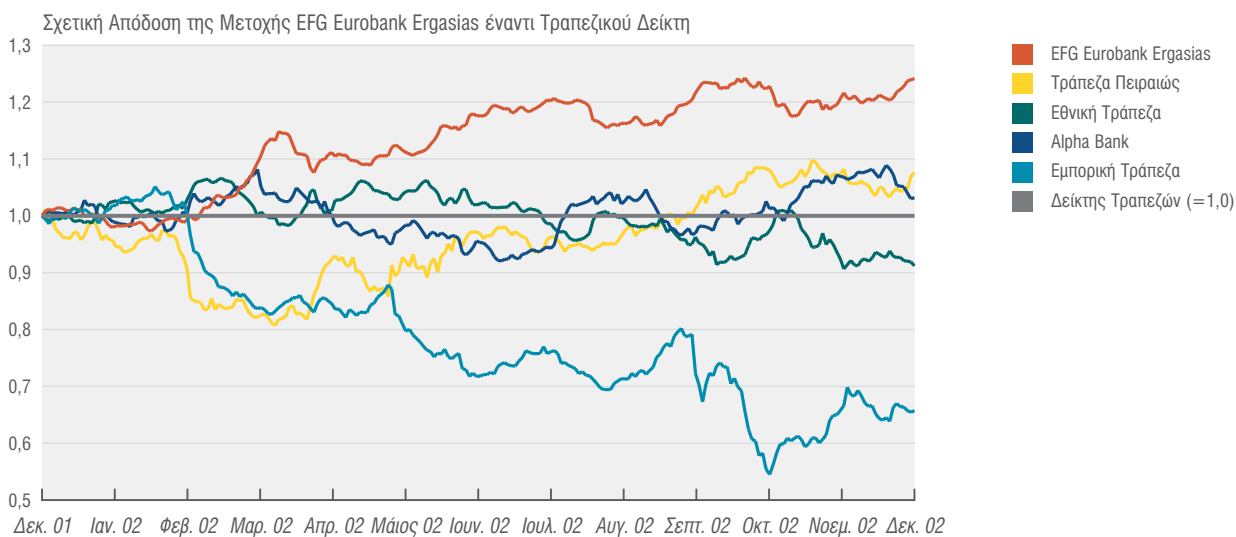
Το 2002 η απόδοση της μετοχής της EFG Eurobank Ergasias ήταν ανάλογη της μεταβολής του ευρωπαϊκού τραπεζικού δείκτη DJ Euro Stoxx Banks, που επίσης υποχώρησε κατά 27%.

Οι εξελίξεις αυτές απεικονίζονται διαγραμματικά ακολούθως.





Ξεχωριστής σημασίας γεγονός αποτέλεσε, για το 2002, η άνοδος της EFG Eurobank Ergasias στην 1η θέση (από πλευράς κεφαλαιοποίησης) μεταξύ όλων των ελληνικών τραπεζών στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η χρηματιστηριακή αξία της Τράπεζας στα τέλη του έτους υπερέβαινε τα € 3,5 δισ., καθιστώντας την τρίτη από άποψη κεφαλαιοποίησης εταιρία του Χ.Α., με σημαντική συμμετοχή σε εγχώριους και διεθνείς δείκτες. Στο Γενικό Δείκτη του Χ.Α. η μετοχή της Τράπεζας συμμετείχε με βαρύτητα 7,4% και στο δείκτη FTSE/ASE 20 με βαρύτητα 11,6%.



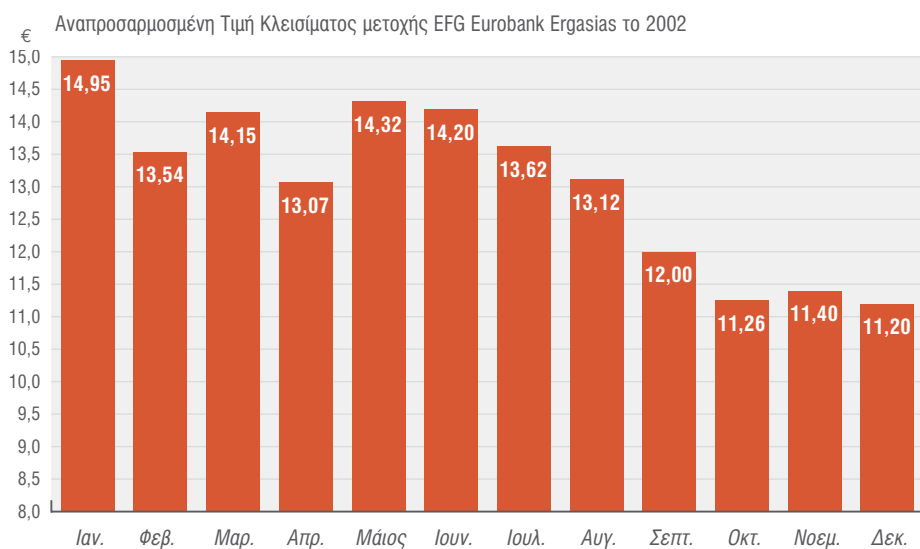
## Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Η συγκράτηση της κερδοφορίας του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias σε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά επέτρεψε στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας να προτείνει στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος € 0,47 ανά μετοχή, ποσό που αντιστοιχεί σε μερισματική απόδοση 4,2% σε τιμές τέλους 2002. Το συνολικά διανεμόμενο μέρισμα αντιστοιχεί σε 78% των καθαρών κερδών της χρήσης 2002. Ταυτόχρονα, συνεχίσθηκε το πρόγραμμα αγοράς ιδίων μετοχών, που άρχισε με απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης της 24 Μαΐου 2000, με σκοπό την άμβλυση των μεγάλων διακυμάνσεων στην τιμή της μετοχής της EFG Eurobank Ergasias, σε μια περίοδο έντονης μεταβλητότητας στο Χ.Α. Έτσι, μέχρι την 31 Δεκεμβρίου 2002 η Τράπεζα είχε στην κατοχή της 12.824.104 ίδιες μετοχές, οι οποίες αντιπροσωπεύουν ποσοστό 4,09% του μετοχικού της κεφαλαίου.

Δείκτης	Βαρύτητα EFG Eurobank Ergasias
Γενικός Δείκτης Χ.Α.	7,4%
Δείκτης υψηλής κεφαλαιοποίησης FTSE/ASE 20	11,6%
Δείκτης Τραπεζών Χ.Α.	31,6%
MSCI Greece Index	8,5%
Dow Jones EURO STOXX MI	0,8%
Dow Jones EURO STOXX Bank Index	0,6%
Dow Jones STOXX Mid 200	0,4%
FTSE Eurotop 300	0,07%
FTSE E300 Banks	0,3%

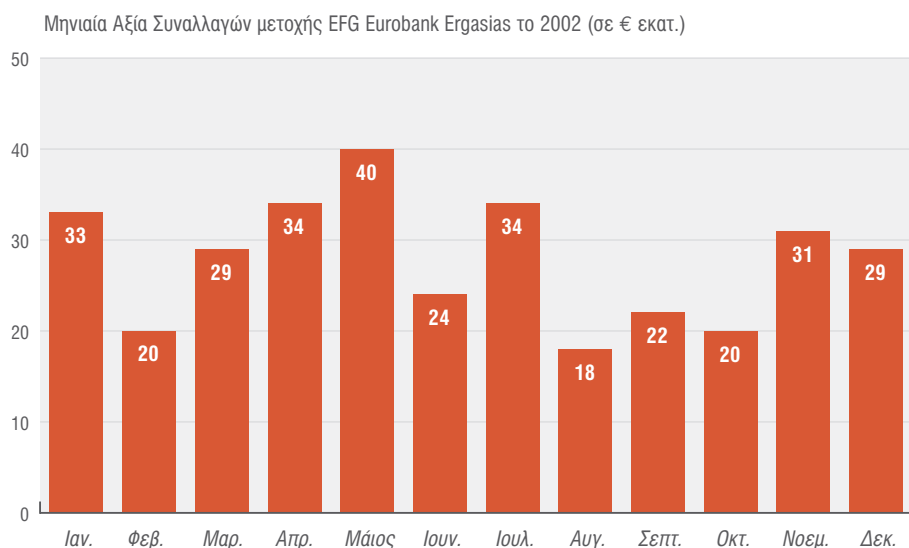
Στα διαγράμματα που ακολουθούν στην επόμενη σελίδα παρουσιάζεται η αναπροσαρμοσμένη τιμή κλεισίματος της μετοχής για κάθε μήνα του 2002, καθώς και η μηνιαία αξία των

Στοιχεία Μετοχής	2002
Τιμή κλεισίματος (τέλος έτους)	€ 11,20
Υψηλότερη Τιμή	€ 15,54
Χαμηλότερη Τιμή	€ 10,66
Χρηματιστηριακή Αξία (τέλος έτους)	€ 3,5 δισ.
<b>Συνολικός Αριθμός Μετοχών</b>	<b>313.310.348</b>



συναλλαγών. Η μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών της μετοχής της EFG Eurobank Ergasias διαμορφώθηκε σε € 1,4 εκατ. το 2002, ενώ ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών ήταν 104 χιλιάδες μετοχές, έναντι 181 χιλιάδων το 2001.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2002 η συνολική μέση ημερήσια αξία συναλλαγών στο Χρηματιστήριο Αθηνών περιορίστηκε κατά 40% σε € 100 εκατ., από € 167 εκατ. το 2001.





# ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το 2002 η EFG Eurobank Ergasias ισχυροποίησε την ηγετική της θέση στον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον. Ανέδειξε περαιτέρω τα πρωτοποριακά της προϊόντα. Αξιοποίησε αποτελεσματικότερα την τεχνολογία στο δίκτυο καταστημάτων, καθώς και στα εναλλακτικά της δίκτυα και επένδυσε στην πληρέστερη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Στη βάση αυτών των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, η Τράπεζα εμβάθυνε τη σχέση της με τους υπάρχοντες πελάτες, με πιο ουσιαστική αξιοποίηση των σταυροειδών πωλήσεων και προσέλκυσε σημαντικό αριθμό νέων πελατών.

Ως αποτέλεσμα, το σύνολο των χορηγήσεων του τομέα Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών στα τέλη του 2002 ανήλθε στα € 6,2 δισ., σημειώνοντας σημαντική αύξηση κατά 33,5% έναντι του 2001 και ενισχύοντας τα μερίδια αγοράς της Τράπεζας σε επιμέρους τομείς. Συγκεκριμένα, στα τέλη του 2002 η EFG Eurobank Ergasias κατείχε μερίδιο αγοράς 26% στην καταναλωτική πίστη και 11% στη στεγαστική πίστη, ενώ ο Όμιλος αναδείχθηκε για ακόμη μια φορά Διαχειριστής Πρώτης Προτίμησης, με μερίδιο 31%, στα υπό διαχείριση αμοιβαία κεφάλαια της ελληνικής αγοράς. Ακόμη, κατά το 2002, ο Όμιλος ανέπτυξε ποικίλα και διαφοροποιημένα επενδυτικά προϊόντα, ανταποκρινόμενος στις ανάγκες των ιδιωτών πελατών για αξιόπιστες επενδυτικές λύσεις υψηλής απόδοσης και χαμηλού ρίσκου.

Η Τράπεζα κατέλαβε την πρώτη θέση από πλευράς αιτήσεων ιδιωτών πελατών για Δημόσιες Εγγραφές, καθώς το δίκτυο καταστημάτων είχε αξιοσημείωτη συμμετοχή σε όλες τις μεγάλες Δημόσιες Εγγραφές που πραγματοποιήθηκαν το 2002. Οι μετοχοποιήσεις μεγάλων Δημόσιων Οργανισμών (Ο.Π.Α.Π., Δ.Ε.Η.) προωθήθηκαν με μεγάλη επιτυχία προς το επενδυτικό κοινό, προσθέτοντας στα χαρτοφυλάκια των πελατών μετοχές με αξιόλογες προοπτικές ανάπτυξης.

Σε επίπεδο οργανωτικών εξελίξεων, το Σεπτέμβριο του 2002 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η μετάπτωση των συστημάτων πληροφορικής στο νέο, ενιαίο σύστημα Altamira, για το σύνολο του δικτύου καταστημάτων της EFG Eurobank Ergasias. Η εξέλιξη αυτή ανοίγει το δρόμο στην πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων για σταυροειδείς πωλήσεις, καθώς το σύνολο του δικτύου έχει πρόσβαση σε ενιαίο αρχείο πληροφοριών ανά πελάτη, ενώ συμβάλλει ουσιαστικά στη στοχευμένη προώθηση προϊόντων αλλά και στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για το 2003, ο Όμιλος στοχεύει στην εδραίωση της ηγετικής του θέσης στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών με την ανάπτυξη νέων, ευέλικτων προϊόντων, την πλήρη αξιοποίηση των

δυνατοτήτων του ενιαίου συστήματος Altamira και τη νέα οργανωτική δομή του δικτύου retail. Η νέα οργανωτική δομή ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και θωρακίζει την EFG Eurobank Ergasias έναντι των διαρκώς αυξανόμενων προκλήσεων της αγοράς. Στα σχέδια του Ομίλου περιλαμβάνεται επίσης και η εντατικότερη διείσδυση των προϊόντων και υπηρεσιών retail και εκτός της εγχώριας αγοράς, στις χώρες όπου έχει παρουσία στα Βαλκάνια.

### Δίκτυα Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών

Η πελατοκεντρική προσέγγιση στην οργάνωση και ανάπτυξη των δικτύων, παραδοσιακών και εναλλακτικών, της EFG Eurobank Ergasias έχει συμβάλει ιδιαίτερα στην εδραίωση της ηγετικής θέσης του Ομίλου στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών. Το Νοέμβριο του 2002 ο Όμιλος ανακοίνωσε ευρεία οργανωτική αναδιάρθρωση, με στόχο την αποτελεσματική αντιμετώπιση του ανταγωνισμού και των προκλήσεων της αγοράς, καθώς και τη βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του. Σύμφωνα με τη νέα διάρθρωση, το σύνολο του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας, που περιλαμβάνει 300 καταστήματα, εξυπηρετεί ολοκληρωμένα και αποτελεσματικά τις ανάγκες των ιδιωτών πελατών, καθώς και τις ανάγκες των επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων με ετήσιο κύκλο εργασιών έως € 2,5 εκατ.

Η νέα αυτή διάρθρωση υποστηρίζεται και αξιοποιεί τις σημαντικές δυνατότητες που προέκυψαν από την επιτυχημένη εφαρμογή της ενιαίας τεχνολογικής πλατφόρμας του συστήματος Altamira σε όλη την Τράπεζα και σχεδιάστηκε με τη συνεργασία της Boston Consulting Group, μιας από τις μεγαλύτερες και εγκυρότερες εταιρίες συμβούλων στον κόσμο. Αναμένεται, μάλιστα, να έχει σημαντική συμβολή τόσο στον έλεγχο του κόστους, όσο και στην αύξηση των συνολικών εσόδων και της κερδοφορίας του δικτύου καταστημάτων της EFG Eurobank Ergasias.

Το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας συμπληρώνεται από πληθώρα εναλλακτικών δικτύων, που περιλαμβάνουν τις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs), το δίκτυο σημείων πώλησης Open 24, τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking, συναλλαγές μέσω διαδικτύου (e-banking) και ενημέρωση μέσω κινητού τηλεφώνου (m-banking).

Στα τέλη του 2002 η Τράπεζα διέθετε 619 Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs), εκ των οποίων 277 αυτόνομες, παρουσιάζοντας αύξηση του όγκου συναλλαγών κατά 45% έναντι του 2001. Η Τράπεζα διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο αυτόνομων ATMs στην Ελλάδα. Το δίκτυο Open 24 διευρύνθηκε περαιτέρω, περιλαμβάνοντας 45 σημεία πώλησης και

εξυπηρετώντας 60% περισσότερους πελάτες σε σχέση με το 2001. Τέλος, σημαντική ήταν και η συμβολή της υπηρεσίας EuroPhone Banking στην ανάπτυξη των εργασιών retail. Εντός του 2002 ο αριθμός συναλλαγών σημείωσε αύξηση κατά 12% έναντι του προηγούμενου έτους. Η υπεροχή του EuroPhone Banking οδήγησε στην κατάκτηση του δεύτερου βραβείου στον ετήσιο διαγωνισμό «CRM Grand Prix 2002» της Teleperformance στην κατηγορία «Large Call Centres».

### Καταναλωτική Πίστη και Πιστωτικές Κάρτες

Για ακόμη μια χρονιά, η EFG Eurobank Ergasias βρέθηκε στην πρώτη θέση της ελληνικής αγοράς πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων. Εκτός από τη σταθερά ενισχυόμενη ηγετική της θέση σε μερίδια αγοράς και πωλήσεων, η Τράπεζα έχει να επιδείξει σειρά άλλων επιτευγμάτων σε τομείς όπως η ανάπτυξη νέων προϊόντων, η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, η επέκταση του δικτύου των εμπορικών συνεργασιών, η σύναψη επιχειρηματικών συμφωνιών και η επέκταση εκτός των συνόρων.

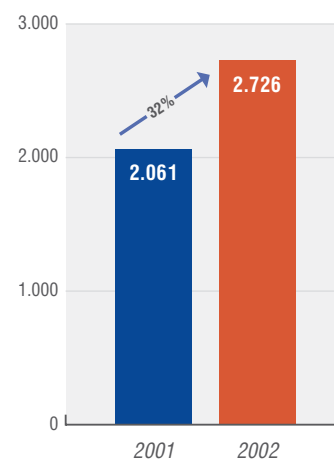
Το μερίδιο αγοράς στην καταναλωτική πίστη αυξήθηκε κατά τη διάρκεια του έτους από 24,3% σε 26,1%, καθώς τα υπόλοιπα ανήλθαν σε € 2.726 εκατ., από € 2.061 εκατ. στα τέλη του 2001.

Η εισαγωγή εξειδικευμένων νέων προϊόντων στην αγορά συνεχίστηκε με ένταση και το 2002, με έμφαση σε τμήματα του αγοραστικού κοινού στα οποία η Τράπεζα δεν είχε απευθυνθεί έως τώρα. Μεταξύ των νέων αυτών προϊόντων ήταν η πιστωτική κάρτα Platinum Eurobank MasterCard, η πρώτη πλατινένια κάρτα στην ελληνική αγορά και το Φοιτητικό Πακέτο (Κάρτα & Δάνειο). Ταυτόχρονα, το δάνειο Fast Phone έδωσε στους καταναλωτές τη δυνατότητα τηλεφωνικής έγκρισης δανείου εντός 20 λεπτών.

Δεδομένης της συνεχιζόμενης ωρίμανσης της αγοράς, δόθηκε μεγάλη έμφαση στα προγράμματα αύξησης της πιστότητας των πελατών και στα προγράμματα προστιθέμενης αξίας. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η εισαγωγή σχήματος loyalty (με εξαργύρωση πόντων) στην πιστωτική κάρτα Euroline και η δημιουργία προγράμματος υγείας Health Plus. Τέλος, με ιδιαίτερη επιτυχία συνεχίζονται οι δραστηριότητες του Kids Club και Eurobank Travel, οι οποίες έχουν βρει εξαιρετική ανταπόκριση στη πελατεία της Τράπεζας.

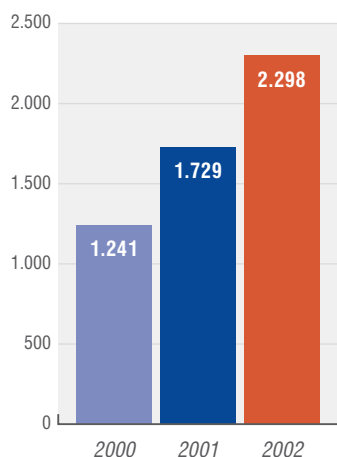
Τέλος, αύξηση παρατηρήθηκε στον αριθμό των εμπόρων που χρησιμοποιούν τη νέα υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου της Eurobank Cards. Σύμφωνα με το VISA POS Service Quality Review, η Eurobank Cards ανακηρύχθηκε πρώτη στην Ευρώπη και στην Ελλάδα όσον αφορά στο χρόνο έγκρισης συναλλαγών από POS.

Υπόλοιπα Καταναλωτικής Πίστης 2001 - 2002 (σε € εκατ.)



## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Υπόλοιπα Στεγαστικών  
Δανείων 2000 - 2002  
(σε € εκατ.)



Σημαντική οργανωτική εξέλιξη ήταν η ίδρυση τον Ιούλιο 2002 της θυγατρικής εταιρίας Bulgarian Retail Services με σκοπό την προώθηση υπηρεσιών καταναλωτικής πίστης στη Βουλγαρία εντός του 2003, με την κυκλοφορία της Euroline, της πρώτης πιστωτικής κάρτας στην αγορά της Βουλγαρίας και με την εγκατάσταση δικτύου τερματικών (POS) στους εμπόρους για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών.

### Στεγαστική Πίστη

Σε μια αγορά που χαρακτηρίστηκε από ιδιαίτερα έντονο ανταγωνισμό το 2002, ο οποίος επικεντρώθηκε περισσότερο στο θέμα των επιτοκίων και των εγκριτικών ορίων, η EFG Eurobank Ergasias συνέχισε τη σταθερή πορεία ανόδου της, εξελίσσοντας περαιτέρω τις υπηρεσίες και τα προϊόντα στεγαστικής πίστης. Έτσι, τα υπό διαχείριση υπόλοιπα στεγαστικών δανείων αυξήθηκαν κατά 33% σε σχέση με το 2001 και ανήλθαν σε € 2.298 εκατ., αποτελώντας το 17% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου.

Σε απάντηση του οξύτατου ανταγωνιστικού κλίματος στην αγορά στεγαστικής πίστης, η Τράπεζα επικεντρώθηκε στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και των προϊόντων της. Σε αυτό συνέβαλε ιδιαίτερα η εφαρμογή ενός νέου προγράμματος επεξεργασίας αιτήσεων, η οποία επέφερε βελτίωση στους χρόνους παραγωγής και εκταμίευσης. Επίσης, το 2002 υπήρξε ευρύτερη αξιοποίηση των εναλλακτικών δικτύων στη διάθεση προϊόντων στεγαστικής πίστης, ενώ ο κύριος όγκος διατέθηκε από το ενιαίο δίκτυο Eurobank. Τέλος, η Τράπεζα εφάρμοσε το Σεπτέμβριο του 2002 την Ευρωπαϊκή Συμφωνία Εθελοντικού Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την προσυμβατική ενημέρωση για στεγαστικά δάνεια. Η EFG Eurobank Ergasias αποδίδει ιδιαίτερη έμφαση στην ολοκληρωμένη και διαφανή ενημέρωση των πελατών της, προκειμένου να λαμβάνουν σημαντικές αποφάσεις για τον οικογενειακό προϋπολογισμό, όπως είναι η λήψη στεγαστικού δανείου. Για το σκοπό αυτόν έχει, άλλωστε, δημιουργήσει, εδώ και χρόνια το θεσμό των εξειδικευμένων Συμβούλων Στέγης.

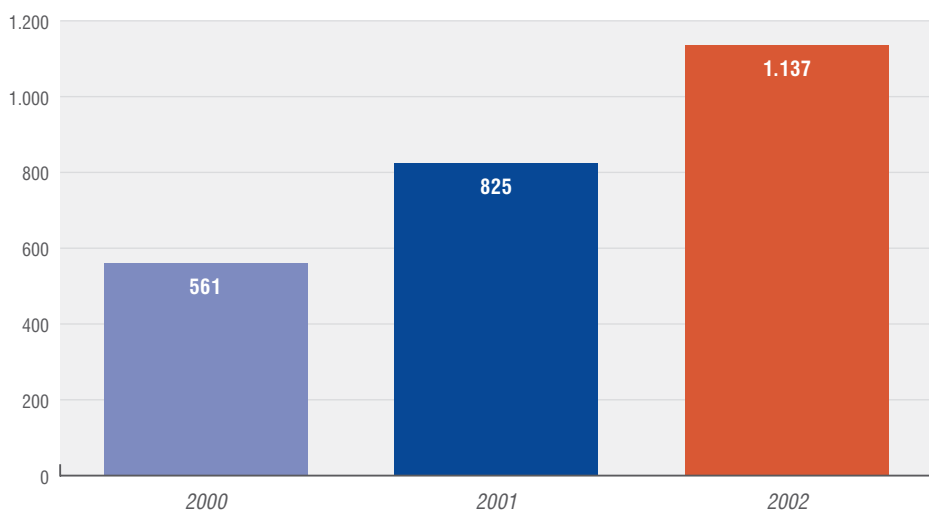
### Επαγγελματική Πίστη

Η επιτυχία των δανειακών προϊόντων που απευθύνονται σε ιδιώτες επαγγελματίες συνεχίστηκε και το 2002, όπως δείχνει η αύξηση των υπολοίπων κατά 38%. Στην αύξηση της νέας παραγωγής, πέραν της μοναδικής ποικιλίας των προσφερόμενων προϊόντων, συνέβαλε ιδιαίτερα η προώθησή τους μέσω των εναλλακτικών δικτύων.

Με δεδομένο τον αυξανόμενο όγκο εργασιών και με στόχο την ταχύτερη και σωστότερη εξυπηρέτηση των εισερχόμενων αιτήσεων, η Τράπεζα προχώρησε σε αναδιάρθρωση των



Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις 2000 - 2002 (σε € εκατ.)



εσωτερικών της δομών, αναπροσαρμόζοντας τις διαδικασίες διεκπεραίωσης και αξιολόγησης των δανείων Small Business Lending (SBL), με την εφαρμογή ενός εξελιγμένου συστήματος παρακολούθησης και διαχείρισης δανείων.

Η πρόσφατη λειτουργική αναδιάρθρωση οδήγησε σε διεύρυνση της κατηγορίας των επαγγελματιών που εξυπηρετούνται από το δίκτυο καταστημάτων, η οποία περιλαμβάνει πλέον εταιρίες και ελεύθερους επαγγελματίες με κύκλο εργασιών έως € 2,5 εκατ. Η εξέλιξη αυτή, σε συνδυασμό με την εφαρμογή σύγχρονων μηχανογραφικών συστημάτων παρακολούθησης και διαχείρισης δανείων, οδηγεί σε ακόμη πιο ευέλικτη εξυπηρέτηση του πελάτη με μικρότερο λειτουργικό κόστος και ενισχύει τις δυνατότητες νέας παραγωγής στο συγκεκριμένο τομέα της αγοράς, ενώ διασφαλίζει περαιτέρω την ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου SBL.

### Επενδυτικά Προϊόντα

Οι συνεχιζόμενες αντίξορες συνθήκες στις διεθνείς και στην εγχώρια χρηματαγορά το 2002 επιβάρυναν την ήδη επιφυλακτική διάθεση του επενδυτικού κοινού. Με αυτό το δεδομένο, η EFG Eurobank Ergasias ανέπτυξε και προώθησε προϊόντα χαμηλού έως μηδενικού ρίσκου, που επέτρεψαν στους επενδυτές να έχουν ανταγωνιστικές αποδόσεις, ικανοποιώντας στο μέγιστο δυνατό βαθμό την επιθυμία τους να μην αναλαμβάνουν κινδύνους. Πρωτοπορία στο

χώρο αυτό αποτέλεσε η δημιουργία Αμοιβαίων Κεφαλαίων Εγγυημένου Κεφαλαίου, σε συνεργασία με την EFG A.E.Δ.Α.Κ., το τελευταίο τρίμηνο του 2002. Τα Αμοιβαία Κεφάλαια Εγγυημένου Κεφαλαίου έχουν ως κύριο στόχο την εξοικείωση του επενδυτικού κοινού με το χώρο των Αμοιβαίων Κεφαλαίων, προσφέρουν αξιόλογες αποδόσεις και παράλληλα, προστατεύουν τους επενδυτές από τις διακυμάνσεις των αγορών. Τα προϋπάρχοντα επενδυτικά προγράμματα PRIME και τα προγράμματα EUROSMART, συνέχισαν να διατίθενται με επιτυχία. Ακόμη, μια λύση που προσφέρθηκε στους επενδυτές, ήταν τα προϊόντα Εγγυημένου Κεφαλαίου Capital Protect, που κινούνται στο πλαίσιο της εγγύησης κεφαλαίου και της επίτευξης υψηλών αποδόσεων. Το 2002 αναπτύχθηκαν επίσης νέα καινοτόμα προϊόντα σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων, όπως ο λογαριασμός Apollo, ο οποίος προσέφερε στους καταθέτες σταθερές και αυξανόμενες αποδόσεις για όλη τη διάρκεια της κατάθεσης.

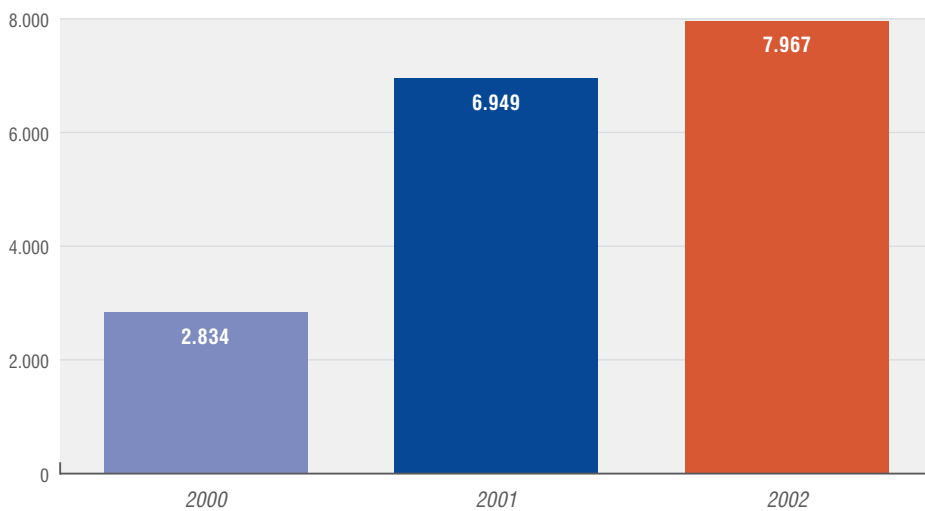
Οι ιδιώτες πελάτες της EFG Eurobank Ergasias έχουν πρόσβαση σε επενδυτικές λύσεις και προτάσεις μέσω του δικτύου των Επενδυτικών Συμβούλων, οι οποίοι συναντώνται σε όλα τα καταστήματα. Οι Επενδυτικοί Σύμβουλοι κατέχουν πιστοποιημένες γνώσεις σε χρηματοοικονομικά θέματα, ενώ λαμβάνουν συνεχή οικονομική ενημέρωση, προκειμένου να παράσχουν αξιόπιστες συμβουλές αξιολογώντας σωστά τις επενδυτικές ανάγκες του κάθε πελάτη.

### Αμοιβαία Κεφάλαια

Κατά τη διάρκεια του 2002 η EFG Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων εδραίωσε την πρωταγωνιστική της παρουσία ως Διαχειριστής Πρώτης Προτίμησης στην ελληνική αγορά με συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ύψους € 8 δισ. (αύξηση 12,8% έναντι του 2001), πλήθος μεριδιούχων 102.000 και μερίδιο αγοράς 31% (έναντι 26,4% το 2001). Η επιτυχία της EFG A.E.Δ.Α.Κ. στην εδραίωση και ενίσχυση της πρώτης θέσης στην ελληνική αγορά των αμοιβαίων κεφαλαίων αποδίδεται στη συνετή διαχείριση των αμοιβαίων κεφαλαίων, στην άριστη συνεργασία με τα εναλλακτικά δίκτυα retail και private banking, στη συνεχή αναβάθμιση των μηχανογραφικών υποδομών, που παρέχουν εγγύηση για την ασφάλεια των συναλλαγών και την ποιότητα στην εξυπηρέτηση των μεριδιούχων, και στη συγκρότηση προϊόντων που ακολουθούν τις εξελίξεις στις αγορές, ικανοποιώντας την ανάγκη του Έλληνα επενδυτή για νέες αξιόπιστες επενδυτικές διεξόδους.

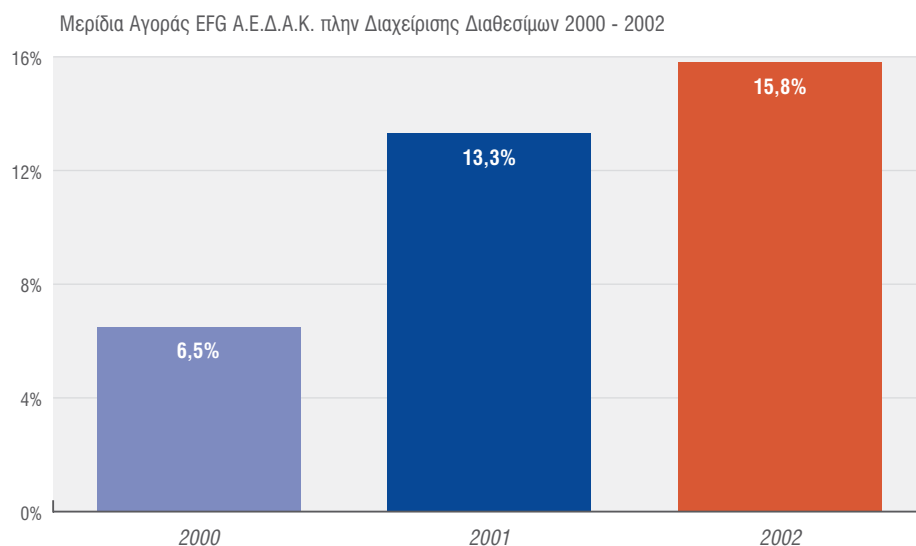
Πιο αναλυτικά, σε επίπεδο προϊόντων, συγκροτήθηκαν τρία νέα αμοιβαία κεφάλαια: το Eurobank Ευρωπαϊκή Σύγκλιση, το Eurobank Θεσμικών Χαρτοφυλακίων και το Eurobank

Αμοιβαία Κεφάλαια υπό Διαχείριση 2000 - 2002 (σε € εκατ.)



Βραχυπροθέσμων Τοποθετήσεων. Επιπροσθέτως, σε συνεργασία με τις υπόλοιπες διευθύνσεις της Τράπεζας, ολοκληρώθηκαν νέες πλατφόρμες συναλλαγών πάνω στις οποίες αναπτύχθηκαν τρία νέα σύνθετα προϊόντα, τα Euromaxx, Eurosmart και Eurocash+. Σε επίπεδο υποστήριξης δικτύων πώλησης, διενεργήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στο σύνολο του δικτύου καταστημάτων, καθώς και στις μονάδες Private Banking. Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2002 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η συγχώνευση των αμοιβαίων κεφαλαίων Telesis και Alico-Eurobank, επιτυγχάνοντας εξοικονόμηση κόστους και καλύτερο διαχειριστικό αποτέλεσμα προς όφελος των μεριδιούχων.

Μια ιδιαίτερα σημαντική επιτυχία της EFG A.E.Δ.Α.Κ. το 2002, η οποία επισφράγισε την ευαισθησία της εταιρίας σε θέματα διαχείρισης και υποδομών, ήταν η πιστοποίηση, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, των Eurobank Αμοιβαίων Κεφαλαίων από το διεθνή οίκο Standard & Poors (S&P). Η πιστοποίηση αφορά στην αξιολόγηση της Πιστοληπτικής Ικανότητας (Credit Quality Rating) και της Διακύμανσης (Volatility Rating) των αμοιβαίων κεφαλαίων. Συγκεκριμένα, τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank Plus Διαθεσίμων και Eurobank Bond Fund έλαβαν αξιολόγηση Πιστοληπτικής Ικανότητας «Af», που υποδηλώνει υψηλό βαθμό προστασίας έναντι συμβάντων πιστωτικού κινδύνου, ενώ το αμοιβαίο κεφάλαιο Eurobank Διεθνών Εταιρικών Ομολόγων έλαβε αξιολόγηση «-BBBf», που υποδηλώνει επαρκή βαθμό προστασίας έναντι πιστωτικού κινδύνου. Αξίζει να επισημανθεί ότι, επί του συνόλου των αμοιβαίων κεφαλαίων που αιτούνται να υπαχθούν στη διαδικασία Πιστοληπτικής Ικανότητας,



μόλις το 20% επιτυγχάνουν να αξιολογηθούν άνω της βαθμίδας «Α». Επί συνόλου 7.500 αμοιβαίων κεφαλαίων τύπου Ομολογιακού και Διαθεσίμων στην ευρωπαϊκή αγορά, μόνο 153 αμοιβαία κεφάλαια έχουν αξιολογηθεί από την S&P.

### Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias έκανε πιο αισθητή την παρουσία του στον κλάδο των ασφαλιστικών υπηρεσιών το 2002. Η συνολική παραγωγή του Ομίλου σε επίπεδο ασφαλιστρών αυξήθηκε κατά 50%. Σε αυτό συνεισέφερε η εντατικοποίηση των εργασιών των δικτύων διάθεσης, αλλά και η ανάπτυξη νέων προϊόντων. Συγκεκριμένα, εντατικοποιήθηκε η συνεργασία με το δίκτυο καταστημάτων, καθώς και με τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας για τη διάθεση των ασφαλιστικών προϊόντων ζωής και γενικών ασφαλειών.

Η EFG Ασφαλιστική Ζωής παρουσίασε αύξηση κατά 60% του αριθμού των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, καθώς εισήγαγε νέα προϊόντα. Συγκεκριμένα, ξεκίνησε η διάθεση Ειδικού Ατομικού Ασφαλιστηρίου Ζωής για δανειολήπτες στεγαστικών δανείων, καθώς και η συμπληρωματική διάθεση Καλύψεων Ατυχημάτων (Απώλειας Ζωής και Ανικανότητας) σε ατομικά ασφαλιστήρια Ζωής. Επίσης, ισχυρή ήταν και η νέα παραγωγή σε προϊόντα που έχουν ήδη κερδίσει την προτίμηση του κοινού, όπως το Europlan pension και το Europlan

Medicash. Αξίζει να σημειωθεί ότι η απόδοση των επενδύσεων της εταιρίας ήταν για δεύτερη συνεχή χρονιά η υψηλότερη της αγοράς. Σημαντική ήταν και η άνοδος συμβολαίων της EFG Ασφαλιστική Α.Ε.Γ.Α. κατά 48%, που αποδίδεται στη διεύρυνση των σταυροειδών πωλήσεων στην πελατειακή βάση της στεγαστικής πίστης, της επαγγελματικής πίστης και της EFG Eurobank Ergasias Leasing στους κλάδους πυρός και συμπληρωματικών κινδύνων.

Η θυγατρική εταιρία EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε., που εξειδικεύεται στην εξυπηρέτηση επιχειρηματικών κυρίως ασφαλιστικών λογαριασμών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, παρουσίασε αύξηση νέων πελατών κατά 26% έναντι του 2001, ενώ τα έσοδα από την ασφάλιση των εταιρικών κινδύνων αυξήθηκαν κατά 25%.

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της νέας οργανωτικής δομής του Ομίλου που ανακοινώθηκε το Νοέμβριο του 2002, με στόχο την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες, η Γενική Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Corporate Banking) εντάχθηκε στον ευρύτερο τομέα του Wholesale Banking. Η εξέλιξη αυτή οδήγησε στην αναδιοργάνωση κυρίως του τομέα της χρηματοδότησης επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους. Σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή, θα λειτουργούν 32 Επιχειρηματικά Κέντρα, καθώς και 12 δορυφορικές μονάδες, που συμπεριλαμβάνουν τις υπάρχουσες Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Πίστης (ΠΥΕΠ), καθώς και νέες μονάδες που πρόκειται να δημιουργηθούν εντός του 2003.

Τα Επιχειρηματικά Κέντρα θα εξυπηρετούν κυρίως τους μεσαίους επιχειρηματικούς πελάτες με ετήσιο κύκλο εργασιών πάνω από € 2,5 εκατ. Η ανάπτυξη των Επιχειρηματικών Κέντρων θα βελτιώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των εταιρικών πελατών και ταυτόχρονα θα διευκολύνει την πραγματοποίηση σταυροειδών πωλήσεων, ώστε να επιτευχθεί η πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών αυτών. Ο σχεδιασμός των Επιχειρηματικών Κέντρων περιλαμβάνει την εφαρμογή σύγχρονων τεχνικών για την ανάπτυξη εργασιών, τη διαχείριση κινδύνων και την παρακολούθηση των πελατειακών σχέσεων. Εκτός από τα Επιχειρηματικά Κέντρα, υπό τη Γενική Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων, παραμένουν οι Διευθύνσεις Χρηματοδότησης Μεγάλων Επιχειρήσεων (Large Corporate Banking), Χρηματοδότησης Ναυτιλίας (Shipping), καθώς και οι εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (EFG Eurobank Ergasias Leasing) και Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (EFG Factors).

### Χρηματοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων

Η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων (Large Corporate Banking) της EFG Eurobank Ergasias έχει ως βασικό στόχο την παροχή ολοκληρωμένων προϊόντων και υπηρεσιών σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες, για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών τους (χρηματοδοτικές, κάλυψης κινδύνων και επενδυτικές). Η σταθερή ενίσχυση της θέσης της EFG Eurobank Ergasias στην αγορά των μεγάλων επιχειρήσεων βασίζεται στην πελατοκεντρική φιλοσοφία του Ομίλου, η οποία εστιάζεται στην ανάπτυξη στενής και ολοκληρωμένης συνεργασίας με τον πελάτη.

Παράλληλα, εντοπίζει ανάγκες και συνεργάζεται με άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας ή θυγατρικές εταιρίες, για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών όπως leasing (μέσω της EFG Eurobank Ergasias Leasing), factoring (μέσω της EFG Factors), επενδυτικής τραπεζικής για εισαγωγή στο Χ.Α., εκδόσεις χρέους, όπως ομολογιακά και κοινοπρακτικά δάνεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες για εξαγορές - συγχωνεύσεις και ιδιωτικές τοποθετήσεις (μέσω της EFG Telesis Finance), προϊόντα διαχείρισης διαθεσίμων και κάλυψης κινδύνων - hedging (μέσω της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων), υπηρεσίες trade finance, μισθοδοσία προσωπικού και παροχή συμβουλών σε εργασιακά θέματα, co-branded πιστωτικές κάρτες και

χρηματοδοτικά σχήματα μέσω καρτών, εταιρικές κάρτες, ασφαλιστικά προϊόντα, εύρεση, εκμετάλλευση και πώληση εταιρικών ακινήτων (μέσω της EFG Eurobank Properties) και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (μέσω της EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική).

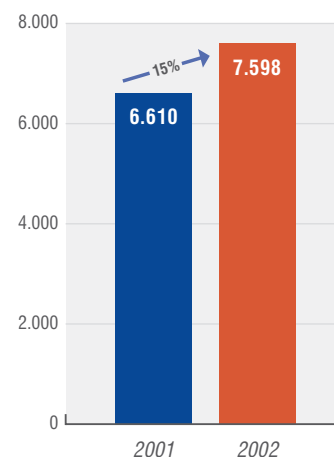
Το 2002 η EFG Eurobank Ergasias ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία της στον τομέα των μεγάλων επιχειρήσεων, διαφυλάττοντας ταυτόχρονα την ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων. Προκειμένου να συνεχίσει τη δυναμική ανάπτυξή της το 2003, η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων θα στηριχθεί στα βασικά ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα, που είναι τα στελέχη της, η πελατοκεντρική της φιλοσοφία και η προσπάθεια για τη συνεχή αναβάθμιση των εξειδικευμένων προϊόντων της που είναι προσαρμοσμένα στις ειδικές απαιτήσεις και ανάγκες των μεγάλων εταιριών - πελατών της.

### Χρηματοδότηση Μεσαίων Επιχειρήσεων

Ο τομέας χρηματοδότησης των μεσαίων επιχειρήσεων βρίσκεται σε πορεία ταχείας εξέλιξης εν όψει της οργανωτικής αναδιάρθρωσης του Ομίλου, με τη δημιουργία των Επιχειρηματικών Κέντρων. Στα τέλη του 2002 πραγματοποιήθηκε ο διαχωρισμός του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων σύμφωνα με τα νέα κριτήρια, ενώ έχουν επιλεγεί τα 32 σημεία όπου θα λειτουργήσουν τα Επιχειρηματικά Κέντρα πανελλαδικά, καθώς και οι 12 δορυφορικές μονάδες εξυπηρέτησης. Κατά το 2002 ξεκίνησε η λειτουργία του Επιχειρηματικού Κέντρου στη Βιομηχανική Περιοχή της Σίνδου Θεσσαλονίκης, ενώ, σύμφωνα με τη νέα οργανωτική δομή, έχει ήδη δρομολογηθεί η ανασυγκρότηση του δικτύου και αναμένεται εντός του 2003 να έχουν ολοκληρωθεί και να λειτουργούν 15 νέα Επιχειρηματικά Κέντρα, που θα διευρύνουν το δίκτυο των μέχρι σήμερα Περιφερειακών Υπηρεσιών Επιχειρηματικής Πίστης. Οι εξελίξεις αυτές αναμένεται να ενισχύσουν περαιτέρω την ήδη σημαντική ανάπτυξη που σημείωσε ο τομέας χρηματοδότησης μεσαίων επιχειρήσεων κατά το παρελθόν έτος. Συγκεκριμένα, το 2002, τα δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις ανήλθαν σε € 4.385 εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 15% έναντι του 2001. Πέραν των γνωστών μορφών πιστοδοτήσεων και υπηρεσιών, δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη συνεργιών με άλλους τομείς και θυγατρικές του Ομίλου, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις τόσο στις εταιρίες, όσο και στα στελέχη τους.

Το 2003 θα δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην υλοποίηση του νέου οργανωτικού μοντέλου, με στόχο την επίτευξη οικονομικών κλίμακος. Παράλληλα, έμφαση θα δοθεί στη διεύρυνση του πελατολογίου, στις νέες μεθόδους ελέγχου του κόστους, στην ανάπτυξη σταυροειδών πωλήσεων, στην τελειοποίηση των διαδικασιών και εφαρμογών και στη συνέχιση της εκπαίδευσης των στελεχών. Η νέα οργανωτική δομή και το διευρυμένο δίκτυο Επιχειρηματικών Κέντρων αναμένεται να συμβάλουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των μεσαίων επιχειρήσεων και στην ενίσχυση της θέσης της Τράπεζας στο σημαντικό αυτό κομμάτι της αγοράς.

Υπόλοιπα Επιχειρηματικών  
Δανείων 2001 - 2002  
(σε € εκατ.)



### Χρηματοδότηση Ναυτιλίας

Στην όγδοη χρονιά παρουσίας της στην εγχώρια αγορά ναυτιλίας, η EFG Eurobank Ergasias διατήρησε την ισχυρή της θέση στον κλάδο της ναυτιλίας. Σε μια περίοδο που η ναυτιλία χαρακτηρίζεται από κυκλικότητα, η Διεύθυνση Χρηματοδότησης Ναυτιλίας αύξησε σημαντικά τα υπόλοιπά της.

Για το 2003 προβλέπεται αύξηση των επενδυτικών ευκαιριών, λόγω της χαμηλής αξίας των πλοίων που εμφανίζουν οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις και των ενθαρρυντικών ενδείξεων ανάκαμψης στους κλάδους dry, container και wet. Βάσει αυτών των εξελίξεων, η Τράπεζα αναμένεται να διευρύνει τις συναλλαγές της με την ελληνική ναυτιλία, κατά κύριο λόγο μέσω συμφωνιών, που αφορούν σε μεταχειρισμένα πλοία και δευτερευόντως στην κατασκευή νέων.

### Υπηρεσίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing)

Το Φεβρουάριο του 2002 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των δύο θυγατρικών εταιριών του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias, της EFG Eurobank Leasing και της Ergoleasing. Η ενιαία πλέον EFG Eurobank Ergasias Leasing διατήρησε για δεύτερη συνεχή χρονιά την ηγετική της θέση στον τομέα των χρηματοδοτικών μισθώσεων από πλευράς ύψους νέων παγίων. Συγκεκριμένα, η αξία των παγίων τα οποία μισθώθηκαν χρηματοδοτικά εντός του 2002 ανήλθε σε € 272 εκατ., ενώ η συνολική αξία των μισθωμένων παγίων ανήλθε σε € 533 εκατ. Ταυτόχρονα, η εταιρία επέκτεινε σημαντικά το πελατολόγιό της και σύναψε μία σειρά νέων σημαντικών συμφωνιών με προμηθευτές μηχανολογικού εξοπλισμού, οχημάτων παντός είδους, αυτοματισμού γραφείου κ.λπ.

Στον τομέα χρηματοδοτικής μίσθωσης ακινήτων, η EFG Eurobank Ergasias Leasing ανέπτυξε εντονότατη δραστηριότητα, αφού η αξία των συμβολαίων που υπεγράφησαν στο συγκεκριμένο τομέα ανήλθε σε € 112 εκατ., αντιπροσωπεύοντας το 40% επί του συνόλου των παγίων, τα οποία έχουν αποκτηθεί με χρηματοδοτική μίσθωση.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάστηκε για το leasing ακινήτων με επενδυτική διάσταση, ένα προϊόν το οποίο αναπτύσσεται παράλληλα με την ωρίμανση της αγοράς ακινήτων (real estate). Στο πλαίσιο αυτό, η EFG Eurobank Ergasias Leasing χρηματοδότησε την εξαγορά 16 καταστημάτων της Carrefour-Μαρινόπουλος από εταιρία συμφερόντων των Ομίλων Deutsche Bank και EFG Eurobank Ergasias. Η εξαγορά πραγματοποιήθηκε με συμφωνία «sale and leaseback» και αποτελεί την πρώτη συμφωνία του είδους αυτού στην εγχώρια αγορά ακίνητης περιουσίας (real estate). Παράλληλα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάστηκε για το «κατασκευαστικό leasing» ακινήτων, ένα προϊόν που πρώτη ανέπτυξε και παρουσίασε η EFG Eurobank Ergasias Leasing.



Ακόμη ένας κλάδος ο οποίος κατά το 2002 παρουσίασε έντονη ανάπτυξη ήταν το vendor leasing (χρηματοδοτική μίσθωση με τη συνεργασία γνωστών προμηθευτών). Η χαρακτηριστικότερη αγορά στην οποία έχει εφαρμογή το vendor leasing είναι αυτή των επαγγελματικών οχημάτων και ειδικότερα του αυτοκινήτου. Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias, άλλωστε, μέσω της κατά 100% θυγατρικής του εταιρίας EFG Autorental A.E., δραστηριοποιείται επίσης στην αγορά αυτή και, συγκεκριμένα, στη χρονομίσθωση (operating leasing) αυτοκινήτων, τόσο σε επιχειρηματίες, όσο και σε ιδιώτες πελάτες.

Ο θεσμός της χρηματοδοτικής μίσθωσης έχει αρχίσει να παρουσιάζει ιδιαίτερα μεγάλο ενδιαφέρον για τον επιχειρηματικό κόσμο και εκτιμάται ότι οι προοπτικές του είναι εξαιρετικά ευοίωνες για το μέλλον. Η EFG Eurobank Ergasias Leasing, προσπαθώντας συνεχώς να ικανοποιεί τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών της, προσφέρει ευέλικτα προγράμματα χρηματοδοτικής μίσθωσης, προσαρμοσμένα στα εκάστοτε δεδομένα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Ειδικά για το 2003, η αναμενόμενη κατάργηση του φόρου μεταβίβασης στα ακίνητα, σε περιπτώσεις sale & lease back, εκτιμάται ότι θα δώσει νέα ώθηση στις χρηματοδοτικές μισθώσεις και θα αποτελέσει κινητήριο μοχλό για εξεύρεση μακροχρόνιων κεφαλαίων, με σκοπό τη χρηματοδότηση νέων επενδύσεων.

### Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)

Κατά την τρίτη χρονιά δραστηριοποίησης στον τομέα της Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων μέσω της EFG Factors, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias διεύρυνε το μερίδιο αγοράς του από 11,5% το 2001 σε 18% το 2002. Συγκεκριμένα, ο συνολικός κύκλος εργασιών factoring σημείωσε αύξηση κατά 119% έναντι του περασμένου έτους, μέσω της δυναμικής ανάπτυξης των προϊόντων και της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών της εταιρίας. Πέρα από τις κλασικές μορφές προϊόντων factoring, το 2002 η EFG Factors προχώρησε στο σχεδιασμό και στην προσφορά, για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά, προϊόντων forfaiting, reverse factoring και back-to-back factoring. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης νέων προϊόντων, η EFG Factors συμμετείχε στις εργασίες του Διεθνούς Οργανισμού «International Forfaiting Association», αποτελώντας την πρώτη ελληνική συμμετοχή, ενώ δημιούργησε σχέσεις και με την Ειδική Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών «United Nations Commission on International Trade Law». Στόχος της εταιρίας για το 2003 είναι η ταχεία ανάπτυξη εργασιών.

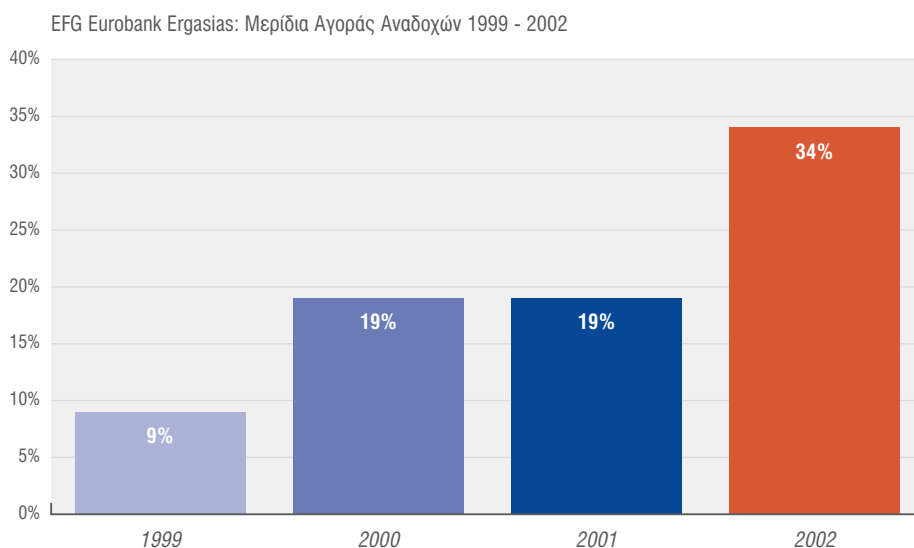
## ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Παρά το αρνητικό κλίμα που επικράτησε στην εγχώρια χρηματιστηριακή αγορά κατά τη διάρκεια του 2002, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias, μέσω της θυγατρικής του εταιρίας EFG Telesis Finance, διεύρυνε την παρουσία του στον τομέα της επενδυτικής τραπεζικής. Ο Όμιλος ενίσχυσε περαιτέρω την ηγετική του θέση στις εργασίες αναδοχών για δημόσιες εγγραφές και ιδιωτικές τοποθετήσεις, με μερίδιο αγοράς περίπου 34% κατά το έτος 2002, έναντι περίπου 19% το έτος 2001, συμμετέχοντας στις 15 από τις 22 συνολικά εκδόσεις συγκεντρώνοντας την υψηλότερη ζήτηση και κατανομή μετοχών στις σημαντικότερες δημόσιες εγγραφές του έτους (π.χ. Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων - Ο.Π.Α.Π., Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού - Δ.Ε.Η., κ.λ.π.).

Επί πλέον, η EFG Telesis Finance ήταν Συνδιοργανωτής (Joint Lead Manager) στη διάθεση του 8% των μετοχών του Ο.Τ.Ε. από το Ελληνικό Δημόσιο σε θεσμικούς επενδυτές με τη μορφή επιταχυνόμενης εκδήλωσης ενδιαφέροντος (accelerated book building), ύψους € 665 εκατ., καθώς επίσης και στη διάθεση του 1,6% περίπου του μετοχικού κεφαλαίου της Coca-Cola HBC σε Έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές, ύψους € 56 εκατ.

Παράλληλα, διατήρησε πρωταγωνιστικό ρόλο στον τομέα της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπου ανέλαβε και εκτέλεσε μια σειρά σημαντικών συμβάσεων, σε εταιρίες του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.

Το 2002, η EFG Telesis Finance συνέχισε να έχει ισχυρή παρουσία και στον τομέα των εκδόσεων χρέους, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις για τη χρηματοδότηση εταιριών



μέσω κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων, καθώς και άλλων προϊόντων χρέους που απευθύνονται σε φορείς του δημοσίου τομέα, όπως το 10ετές κοινοπρακτικό δάνειο για την Ελληνική Δημοκρατία. Στον ιδιωτικό τομέα οργάνωσε 14 εκδόσεις κοινοπρακτικών δανείων και δύο εκδόσεις ομολόγων, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση στην κατάταξη, τόσο με βάση τον αριθμό συναλλαγών, όσο και με βάση τον όγκο συναλλαγών, με μερίδιο αγοράς 21%. Ο συνολικός όγκος κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων, που οργάνωσε η EFG Telesis Finance, ανήλθε σε € 330 εκατ. Επίσης, η EFG Telesis Finance ήταν οργανωτής της πρώτης έκδοσης ανταλλάξιμου Ομολόγου στην ελληνική αγορά για την εταιρία Επιχειρήσεις Αττικής.

Βασικοί άξονες για την περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών της EFG Telesis Finance είναι η προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και η εξεύρεση λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών. Η EFG Telesis Finance αναμένεται να διατηρήσει την ηγετική της θέση και το 2003 στον τομέα της κεφαλαιαγοράς με βάση τον αριθμό των υπογεγραμμένων συμβάσεων, την εκτεταμένη εμπειρία της στο συγκεκριμένο χώρο και την ικανότητα επιτυχούς προώθησης των δημόσιων εγγραφών στην αγορά.



## ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

Το 2002 μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια από τις δυσκολότερες χρονιές στην ιστορία των διεθνών χρηματιστηριακών αγορών και μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για το Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.), αφού για τρίτη συνεχή χρονιά η ελληνική χρηματιστηριακή αγορά έκλεισε με σημαντικές απώλειες. Ο Γενικός Δείκτης του Χ.Α. υποχώρησε κατά 33%, από το επίπεδο των 2.591 μονάδων στις 31.12.2001, στο επίπεδο των 1.748 μονάδων στις 31.12.2002. Παράλληλα, η μέση ημερήσια αξία συναλλαγών της αγοράς για την αντίστοιχη περίοδο μειώθηκε κατά 40%, από € 167 εκατ. το 2001, σε € 101 εκατ. το 2002.

Σε αυτό το περιβάλλον, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias διατήρησε την ηγετική του θέση, μέσω της θυγατρικής EFG Eurobank Χρηματιστηριακή, η οποία συνέχισε την εντυπωσιακή αναπτυξιακή της πορεία, κατακτώντας μερίδιο αγοράς 13%, βάσει της αξίας των συναλλαγών.

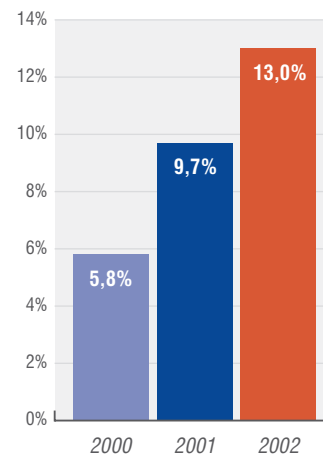
Στο τμήμα Παραγώγων, επίσης, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή διατήρησε την πρώτη θέση, με μερίδιο αγοράς άνω του 17% (εισηγμένα παράγωγα στο Χ.Α.), ενώ στα over the counter προϊόντα δραστηριοποιήθηκε είτε ως broker, πραγματοποιώντας διαμεσολαβητικές συναλλαγές, είτε ως dealer, παρέχοντας exotic options στον FTSE/ASE 20. Δυναμική ήταν η παρουσία της EFG Eurobank Χρηματιστηριακή και στη διάθεση μεγάλων πακέτων μετοχών. Συγκεκριμένα, είχε την αποκλειστική διάθεση στην ελληνική αγορά του Ο.Τ.Ε. και της Coca-Cola HBC, σε συνεργασία με μεγάλους οίκους του εξωτερικού, ενώ σημαντική παρουσία επέδειξε και στη διάθεση πακέτων της Δ.Ε.Η. και του Ο.Π.Α.Π.

Το 2002, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή προχώρησε στη δημιουργία του τμήματος διεθνών χρηματιστηρίων. Το τμήμα επανδρώθηκε με εξειδικευμένα στελέχη με πολυετή εμπειρία σε επενδυτικούς οίκους του εξωτερικού. Σκοπός της εταιρίας είναι να διευρύνει τον ορίζοντα επενδυτικών επιλογών που προσφέρει στον Έλληνα επενδυτή. Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επενδύσουν απευθείας σε όλα τα μεγάλα χρηματιστήρια του κόσμου και σε επιλεγμένες αναδυόμενες αγορές, με ασφάλεια, ταχύτητα και χαμηλό κόστος. Ταυτόχρονα, η εταιρία θέτει στη διάθεση των επενδυτών όλο το εύρος των συμβουλευτικών υπηρεσιών και των πρωτοποριακών επενδυτικών προϊόντων της.

Στη διάρκεια του 2002 η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή έλαβε την έγκριση του Χ.Α. ως Ειδικός Διαπραγματευτής. Η εφαρμογή του θεσμού θα ξεκινήσει ουσιαστικά μέσα στο 2003 και αναμένεται να βελτιώσει, μεταξύ άλλων, τη ρευστότητα της αγοράς. Η διαρκής ύπαρξη διαθέσιμου τόσο αγοραστή, όσο και πωλητή μετοχών, με τις εντολές του Ειδικού Διαπραγματευτή στο σύστημα συναλλαγών, θα συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης όλων των κατηγοριών επενδυτών προς τις μετοχές.

Τέλος, από το Νοέμβριο 2002, η εφαρμογή Telesis Direct και το σύνολο των υπηρεσιών της μέσω του διαδικτυακού τόπου [www.telesis-direct.gr](http://www.telesis-direct.gr) παρέχονται μέσα από το [www.eurobanktrader.gr](http://www.eurobanktrader.gr) με την απευθείας υποστήριξη της EFG Eurobank Χρηματιστηριακή. Η νέα υπηρεσία αποτελεί ένα πλήρες εργαλείο Χρηματοοικονομικής Ενημέρωσης και Συναλλαγών και απευθύνεται στους πελάτες που επιθυμούν να διεξάγουν τις χρηματιστηριακές τους συναλλαγές αποκλειστικά μέσω του Internet και χωρίς τη δυνατότητα μεταβίβασης εντολών μέσω άλλων καναλιών πώλησης (τηλέφωνο, fax, broker).

EFG Eurobank Ergasias  
Μερίδια Αγοράς  
Χρηματιστηριακών Συναλλαγών  
2000 - 2002



## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ

Η δυναμική παρουσία της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων συνεχίστηκε μέσα στο 2002.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εξυπηρέτηση των μεγάλων και μεσαίων εταιρικών πελατών της Τράπεζας, στους οποίους προωθήθηκαν επιτυχώς σύγχρονα χρηματοοικονομικά προϊόντα διαχείρισης κινδύνων, όπως προθεσμιακές πράξεις (Forward Agreements) και δικαιώματα προαίρεσης (Options) επί συναλλάγματος, καθώς και συμφωνίες ανταλλαγής επιτοκιακών ροών (Interest Rate Swaps).

Παράλληλα, σχεδιάστηκε μια σειρά νέων σύνθετων προϊόντων για τους ιδιώτες πελάτες, με στόχο την προσφορά ανταγωνιστικών αποδόσεων στο σημερινό περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων.

Η EFG Eurobank Ergasias κατέχει τη δεύτερη θέση, με βάση τον όγκο συναλλαγών, στην πρωτογενή, καθώς και στη δευτερογενή αγορά ομολόγων και συμπεριλαμβάνεται στη λίστα Βασικών Διαπραγματευτών της Αγοράς Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου. Επίσης, έχει ενεργή παρουσία στην αγορά των μελλοντικών συμβολαίων επί των ομολόγων του Γερμανικού Δημοσίου (bund futures) στο Χρηματιστήριο Παραγώγων EUREXX της Γερμανίας, καθώς και στο Euro-MTS, την ηλεκτρονική πλατφόρμα διαπραγμάτευσης ομολόγων των κρατών της ζώνης Ευρώ.

Σημαντική αύξηση παρατηρήθηκε και στις πωλήσεις προς θεσμικούς επενδυτές εξωτερικού, με νέες ροές ομολόγων ύψους € 2,6 δισ., ενώ στις πρωτογενείς διαθέσεις ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου σημειώθηκαν πωλήσεις ύψους € 360 εκατ.

Η δραστηριοποίηση της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων προς τους εγχώριους θεσμικούς επενδυτές είχε ως πρωταρχικό στόχο το 2002 την ανάπτυξη έντονης δραστηριότητας σε συναλλαγές ομολόγων. Ο συνολικός όγκος ανήλθε σε € 3 δισ., με όγκο πρωτογενών εκδόσεων (εταιρικά ομόλογα, structured notes, primary issues και ομόλογα αναδεδόμενων αγορών - εταιρικά και κρατικά) ύψους € 270 εκατ. και όγκο σε συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης (futures) ύψους € 4,2 δισ.

Δυναμική ήταν και η παρουσία του τμήματος διαπραγμάτευσης, που διεύρυνε περαιτέρω τις δραστηριότητές του κατά το 2002. Το τμήμα είναι ενεργό στη διαπραγμάτευση ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου, όπου η Τράπεζα είναι βασικός διαπραγματευτής, ομολόγων χωρών της ζώνης Ευρώ και εταιρικών ομολόγων και ομολόγων αναδεδόμενων αγορών της Βαλκανικής. Ακόμη, το τμήμα διαθέτει ειδική μονάδα σχεδίασης νέων προϊόντων, με στόχο τη διαχείριση ενεργητικού / παθητικού ιδιωτών ή εταιρικών πελατών, καθώς και τη διαχείριση συναλλαγματικού κινδύνου και κινδύνου εμπορευμάτων.

Τέλος, το 2002 ήταν η πρώτη χρονιά λειτουργίας του νέου dealing room της EFG Eurobank Ergasias στο Λονδίνο. Η νέα αυτή μονάδα δραστηριοποιείται στις αγορές χρήματος και επιτοκίων στα νομίσματα δολαρίου και στερλίνας και διαπραγματεύεται χρηματιστηριακά και μη χρηματιστηριακά παράγωγα επιτοκίων και ομολόγων. Η παρουσία της Τράπεζας στο Λονδίνο αναμένεται να ενισχύσει περαιτέρω το ρόλο της στις διεθνείς χρηματαγορές.





## PRIVATE BANKING

Το 2002 ήταν ένα έτος με ιδιαίτερες απαιτήσεις στον τομέα του Private Banking. Οι μεγάλες προκλήσεις εστιάζτηκαν τόσο στην επιλογή των ιδανικών χαρτοφυλακίων, ανά συγκεκριμένη κατηγορία πελατών - επενδυτών, όσο και στην επιτυχή ανάπτυξη των εργασιών σε ένα διεθνές οικονομικό περιβάλλον με ιδιαίτερα μεγάλη μεταβλητότητα. Τα λογιστικά σκάνδαλα, η πτώση των μετοχικών αγορών διεθνώς, οι γεωπολιτικές εξελίξεις και η επακόλουθη αποστροφή για την ανάληψη κινδύνου, οδήγησαν τους πελάτες μεγάλης οικονομικής επιφάνειας σε συντηρητικές επιλογές, οι οποίες αντιμετωπίστηκαν με επιτυχία μέσα από το μεγάλο φάσμα επενδυτικών επιλογών που προσφέρει η EFG Eurobank Ergasias.

Το φάσμα επενδυτικών προϊόντων εμπλουτίστηκε περαιτέρω, καθώς, κατά τη διάρκεια του έτους, δημιουργήθηκαν 53 νέα προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου και πολλά σύνθετα προϊόντα, με στόχο την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών. Η κάλυψη των χρηματιστηριακών αγορών επεκτάθηκε, καθώς προσφέρθηκε στους πελάτες η δυνατότητα επενδύσεων στα μεγαλύτερα διεθνή χρηματιστήρια.

Η ηγετική θέση της EFG Eurobank Ergasias στον τομέα του Private Banking, εκτός από την παροχή εξατομικευμένων λύσεων, αποδίδεται και στην παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης, στην οποία δόθηκε ακόμη μεγαλύτερη έμφαση το περασμένο έτος.

Πιστεύοντας ιδιαίτερα στην αξία του ανθρώπινου παράγοντα για τη θεμελίωση επιτυχών μακροχρόνιων πελατειακών σχέσεων, η Διεύθυνση Private Banking απαρτίζεται από ικανά και έμπειρα στελέχη. Τα στελέχη αυτά εκπαιδεύονται και πιστοποιούνται σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, παρέχοντας επιπρόσθετα οφέλη και σιγουριά στους πελάτες.

Με σκοπό τη διευκόλυνση της πραγματοποίησης συναλλαγών, αλλά και την παροχή εξειδικευμένης επενδυτικής πληροφόρησης, η EFG Eurobank Ergasias αξιοποιεί και τα εναλλακτικά της δίκτυα (phone banking, e-banking) για την προσφορά υπηρεσιών private banking. Μέσω του αποκλειστικού αριθμού 1141 του EuroPhone Private Banking, καθώς και μέσω της ειδικής ιστοσελίδας, οι πελάτες του Private Banking έχουν τη δυνατότητα να συναλλάσσονται και να ενημερώνονται για τη λήψη των επενδυτικών τους αποφάσεων.

Ένα ακόμη σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της EFG Eurobank Ergasias στον τομέα Private Banking αποτελεί η συνεργασία με τις τράπεζες και τις χρηματοοικονομικές εταιρίες του Ομίλου EFG Bank Group. Το EFG Bank Group, που είναι ο μητρικός Όμιλος της EFG Eurobank Ergasias, έχει έδρα την Ελβετία και παρουσία σε 18 διεθνή χρηματοοικονομικά κέντρα, με βασικό επιχειρηματικό προσανατολισμό στον τομέα του Private Banking. Μέσα από τη συνεργασία αυτή, οι πελάτες μεγάλης οικονομικής επιφάνειας έχουν τη δυνατότητα

## PRIVATE BANKING

πρόσβασης στις μεγαλύτερες αγορές χρήματος και κεφαλαίου, με ασφάλεια και φερεγγυότητα.

Για το 2003, κορυφαία προτεραιότητα του τομέα Private Banking παραμένει η ικανοποίηση των πελατών, τόσο με την επιδίωξη των επενδυτικών τους στόχων, όσο και με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για την υλοποίηση αυτής της προτεραιότητας δρομολογείται σειρά ενεργειών που εστιάζονται στη συστηματική και αντικειμενική ανάλυση των αναγκών των πελατών και στην επέκταση του εύρους των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, στο πλαίσιο της φιλοσοφίας Συνολικής Διαχείρισης Περιουσίας (Total Wealth Management).

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών παροχής επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών και την επίτευξη οικονομικών κλίμακος, αποφασίστηκε η συγκέντρωσή των σχετικών δραστηριοτήτων σε μια εταιρία. Στην υπό σύσταση εταιρία θα μεταφερθούν οι δραστηριότητες της Διεύθυνσης Διαχείρισης Θεσμικών Κεφαλαίων (Institutional Asset Management) της EFG Telesis Finance, καθώς και της Διεύθυνσης Επενδυτικής Στρατηγικής και του Τμήματος Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων Απεριόριστης Εντολής (Discretionary Asset Management) της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias.

Η διαχείριση των χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών γίνεται από ομάδα εξειδικευμένων και έμπειρων διαχειριστών. Οι επενδύσεις πραγματοποιούνται με γνώμονα τον επενδυτικό προσανατολισμό του πελάτη, τον επενδυτικό κίνδυνο που είναι διατεθειμένος να αναλάβει, το χρονικό του ορίζοντα, καθώς και την προσδοκώμενη απόδοση των επενδύσεών του.

Το τμήμα Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων Απεριόριστης Εντολής εξειδικεύεται στην ενεργητική διαχείριση χαρτοφυλακίου απεριόριστης εντολής για πελάτες που επενδύουν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Τα στελέχη της Διεύθυνσης, με άριστο θεωρητικό υπόβαθρο και μακρόχρονη εμπειρία στη διαχείριση επενδύσεων, αναλαμβάνουν το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την προσαρμογή εξατομικευμένων χαρτοφυλακίων, σύμφωνα πάντα με τις ανάγκες και το επενδυτικό προφίλ του κάθε πελάτη.

Το 2002 αποτέλεσε μια ακόμη επιτυχημένη χρονιά, παρά τις ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες που επικράτησαν στις διεθνείς αγορές και την επιδείνωση της ήδη αρνητικής επενδυτικής ψυχολογίας, καθώς αυξήθηκε ο αριθμός των πελατών που εμπιστεύθηκαν τη διαχείριση των χαρτοφυλακίων τους στο τμήμα αυτό. Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι συνεχώς διευρυνόμενες ανάγκες των πελατών και να εμπλουτισθεί το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών, σχεδιάστηκαν νέοι σύνθετοι τύποι χαρτοφυλακίων, οι οποίοι πρόκειται να διατεθούν εντός του 2003.

Σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση των επενδυτικών επιλογών, τόσο για τους πελάτες του Private Banking, όσο και για τους θεσμικούς πελάτες, παίζουν οι αναλύσεις για τις διεθνείς και εγχώριες αγορές χρήματος και κεφαλαίου και οι προτάσεις στρατηγικής κατανομής ή αναδιάρθρωσης των χαρτοφυλακίων των πελατών που εκπονούνται από την εξειδικευμένη ομάδα των αναλυτών της Διεύθυνσης Επενδυτικής Στρατηγικής. Παράλληλα, συνεχίστηκε η επιτυχής συνεργασία με το τμήμα Structured Products για τη δημιουργία νέων σύνθετων επενδυτικών προϊόντων εγγυημένου κεφαλαίου στη λήξη τους. Μέσα στο 2002 διατέθηκαν συνολικά 53 νέα προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου σε ιδιώτες πελάτες.

### Διαχείριση Θεσμικών Κεφαλαίων (Institutional Asset Management)

Το 2002 η Διεύθυνση Διαχείρισης Θεσμικών Κεφαλαίων (Institutional Asset Management) της EFG Telesis Finance συνέχισε την επιτυχή πορεία της στον τομέα της διαχείρισης και της παροχής υπηρεσιών χρηματοοικονομικού συμβούλου σε θεσμικούς πελάτες, όπως ασφαλιστικά ταμεία, ιδρύματα και κληροδοτήματα, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και εκκλησιαστικής περιουσίας, εταιρίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου, αμοιβαία κεφάλαια, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και χρηματιστηριακές εταιρίες, καθώς και μεγάλες εταιρίες του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

Εκτός από τη διαχείριση κεφαλαίων για ίδιο λογαριασμό, η Διεύθυνση παρέχει υπηρεσίες συμβούλου διαχείρισης σε εταιρίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου συνδεδεμένες με τον Όμιλο. Έχει αποκτήσει ηγετικό ρόλο και εξειδίκευση στην παροχή ολοκληρωμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την αξιοποίηση του χαρτοφυλακίου κινητών αξιών ασφαλιστικών ταμείων. Έχει αναλάβει το ρόλο συμβούλου για επτά από τα μεγαλύτερα εγχώρια ασφαλιστικά ταμεία με συνολικό ενεργητικό € 4 δισ. Ανάμεσα σε αυτά συγκαταλέγονται ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, το Ταμείο Σύνταξης και Αυτασφάλισης Υγειονομικών, το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών και το Ταμείο Σύνταξης και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Γεωργικών Συνεταιριστικών Οργανώσεων.

Στον τομέα της διαχείρισης αποθεματικών ασφαλιστικών ταμείων, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias αποτελεί έναν από τους τέσσερις εγχώριους εξωτερικούς διαχειριστές του Ειδικού Κεφαλαίου του ΤΑΠ-ΟΤΕ, το οποίο αντιπροσωπεύεται από την ΕΔΕΚΤ-ΟΤΕ. Ταυτόχρονα, συμμετείχε στο διαγωνισμό για την πρόσληψη εξωτερικού διαχειριστή του χαρτοφυλακίου του πρώτου Αμοιβαίου Κεφαλαίου Μικτού Εσωτερικού, το οποίο συστάθηκε πρόσφατα από την ΑΕΔΑΚ Ασφαλιστικών Οργανισμών.

### Εταιρίες Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου

Την ευρεία παρουσία του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias στη Διαχείριση Περιουσίας συμπληρώνουν οι συμμετοχές του σε καταξιωμένες Εταιρίες Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου, με συνολική καθαρή αξία ενεργητικού ύψους € 269 εκατ. στα τέλη του 2002. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος προχωρεί μέσα στο 2003 σε συγχώνευση με απορρόφηση των εταιριών «Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε.» και «Επενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ.». Πριν από τη συγχώνευση, η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ήλεγχε ποσοστό 32% του μετοχικού κεφαλαίου της «Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε.» και 43% του μετοχικού κεφαλαίου της «Επενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ.». Η σχέση ανταλλαγής που έχει προταθεί στους μετόχους είναι 9 μετοχές της «Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε.» προς 1 μετοχή EFG Eurobank

Ergasias και 6,7 μετοχές της «Επενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ.» προς 1 μετοχή EFG Eurobank Ergasias.

Και οι δύο αυτές εταιρίες επενδύσεων χαρτοφυλακίου ήταν εισηγμένες στην Κύρια Αγορά του Χ.Α. Τα χαρτοφυλακιά τους αποτελούνταν κατά κύριο λόγο από μετοχές εταιριών εισηγμένων στο Χ.Α. και δευτερευόντως από μετοχές εταιριών εισηγμένων σε χρηματιστηριακές αγορές του εξωτερικού, καθώς επίσης από τίτλους του Ελληνικού Δημοσίου και από περιορισμένο αριθμό μη εισηγμένων μετοχών. Με την απορρόφηση των δύο εταιριών, οι τίτλοι αυτοί ενσωματώνονται στο χαρτοφυλάκιο επενδύσεων και στο σύστημα διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias. Κατ' αυτόν τον τρόπο αυξάνεται η ευελιξία στη διαχείριση και επιτυγχάνονται σημαντικές οικονομίες κλίμακος, ενώ ενισχύεται περαιτέρω η ηγετική θέση της EFG Eurobank Ergasias στην κεφαλαιαγορά.

Η EFG Eurobank Ergasias ελέγχει επίσης το 50% της θυγατρικής «EFG Ευρωεπενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ.». Το 2002, σε μια ιδιαίτερα δύσκολη περίοδο, η «EFG Ευρωεπενδύσεις Αναπτύξεως» διατήρησε την εσωτερική αξία της πάνω από την ονομαστική της αξία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της 31.12.2002, το καθαρό Ενεργητικό της εταιρίας σημείωσε αύξηση κατά 2,47%. Σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών για το 2002, η EFG Ευρωεπενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ., βρισκόταν ανάμεσα στις τρεις πρώτες μη εισηγμένες Εταιρίες Επενδύσεων, σε αποδόσεις ενεργητικού και εσωτερικής αξίας. Στις 31 Μαρτίου 2003, η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων της εταιρίας αποφάσισε τη λύση της. Στην απόφαση αυτή κατέληξαν οι μέτοχοι λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι η αρνητική χρηματοοικονομική συγκυρία, διεθνώς και στην Ελλάδα, πιθανόν να οδηγούσε, μετά την εισαγωγή της εταιρίας EFG Ευρωεπενδύσεις Αναπτύξεως στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.) το 2003, σε μείωση της χρηματιστηριακής τιμής της σε σχέση με την πραγματική της εσωτερική αξία. Η εξέλιξη αυτή δεν θα οφειλετο στον τρόπο διαχείρισης των διαθεσίμων της εταιρίας, αλλά στη γενικότερη συμπεριφορά των εταιριών επενδύσεων χαρτοφυλακίου, που διαπραγματεύονται με σημαντική έκπτωση σε σχέση με την εσωτερική τους αξία.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

### Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας (Real Estate)

Αν και το 2002 ήταν μια δύσκολη χρονιά, για την αγορά εμπορικών ακινήτων με βασικό χαρακτηριστικό την πτώση των τιμών των ενοικίων, που σε πολλές παραδοσιακά εμπορικές περιοχές, άγγιξε το 20-30%, η πορεία της EFG Eurobank Properties A.E. ήταν ιδιαίτερα επιτυχής χάρη στις προσεκτικές τοποθετήσεις των προηγούμενων ετών.

Οι επενδύσεις που πραγματοποιήθηκαν το 2002 ξεπέρασαν τα € 78 εκατ. και αφορούσαν όχι μόνο στην άμεση απόκτηση ακινήτων υψηλής απόδοσης, αλλά και σε συμμετοχές σε εταιρίες ακίνητης περιουσίας σε συνεργασία με τον Όμιλο Deutsche Bank (Ζήνων Ακίνητα Α.Ε.). Έτσι, το χαρτοφυλάκιο της EFG Eurobank Properties A.E. σε ακίνητα ιδιοκτησίας της ή θυγατρικών της πλησιάζει τα € 220 εκατ., ενώ οι συμμετοχές ανέρχονται σε € 5,4 εκατ. Τα έσοδα του 2002 ήταν αυξημένα σε σχέση με το 2001 κατά 189%, ενώ τα κέρδη προ φόρων σχεδόν διπλασιάστηκαν και ανήλθαν σε € 4 εκατ.

Στον τομέα των υπηρεσιών, συνεχίστηκε η προσπάθεια για καθιέρωση του ονόματος της εταιρίας στην αγορά και το πελατολόγιο της εταιρίας εμπλουτίστηκε με ακόμη περισσότερα επιφανή ονόματα εταιριών - οργανισμών, αλλά και ιδιωτών. Διαρκής στόχος της εταιρίας είναι η παροχή ενός ολοκληρωμένου φάσματος υπηρεσιών στο real estate, οι οποίες να καλύπτουν καθετοποιημένα τις ανάγκες των πελατών της εταιρίας. Αξίζει να σημειωθεί πως το 2002 η EFG Eurobank Properties πιστοποιήθηκε για τις υπηρεσίες της κατά το διεθνές πρότυπο ISO 9001 από τον κορυφαίο οργανισμό πιστοποίησης British Standards Institute, καταφέροντας να είναι πρώτη εταιρία στο χώρο της στην Ελλάδα που λαμβάνει αυτή τη διεθνή αναγνώριση για την ποιότητα όλου του φάσματος των προσφερομένων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετη αναγνώριση των ποιοτικών υπηρεσιών της εταιρίας αποτελεί και το γεγονός ότι η EFG Eurobank Properties (και οι συνεργαζόμενοι με αυτή στη σχετική κοινοπραξία) αναδείχτηκε ως ένας από τους δύο επίσημους αναδόχους του έργου της φιλοξενίας επισκεπτών σε ιδιωτικές κατοικίες κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων 2004.

Στο χώρο της έμμεσης επένδυσης σε ακίνητη περιουσία μέσω Εταιριών Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Ε.Ε.Α.Π.), η EFG Eurobank Properties επέδειξε έντονη δραστηριότητα για τη διαμόρφωση του κατάλληλου εκείνου θεσμικού και φορολογικού πλαισίου που θα επιτρέψει την επιτυχή δημιουργία και στην Ελλάδα τέτοιων επενδυτικών εργαλείων, τα οποία αναμένεται να λειτουργήσουν το 2003.

Για το 2003, η εταιρία έχει ως στόχο την υλοποίηση επενδυτικού προγράμματος της τάξεως των € 45-60 εκατ., στη δημιουργία μιας Ε.Ε.Α.Π. και στη συνέχιση παροχής υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.

## Υπηρεσίες Θεματοφυλακής και Πληρωμών

Το 2002 η Διεύθυνση Θεματοφυλακής διατήρησε την πρώτη θέση στην αγορά Θεματοφυλακής Αμοιβαίων Κεφαλαίων, επιτυγχάνοντας παράλληλα σημαντική αύξηση της πελατειακής της βάσης. Μάλιστα, στην ετήσια αξιολόγηση των υπηρεσιών Θεματοφυλακής που έγινε στο πλαίσιο του «Global Custodian Review», η Τράπεζα κατέλαβε τη δέκατη θέση μεταξύ όλων των Custodians σε όλες τις ανεπτυγμένες αγορές και ήταν η μόνη Ελληνική Τράπεζα που απέσπασε διάκριση.

Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε με ιδιαίτερη επιτυχία η παροχή υπηρεσιών Αναδοχής (πληρωμή μερίσματος και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου) προς τις εισηγμένες στο Χ.Α. εταιρίες, ενώ είχε μεγάλη απήχηση μεταξύ των χρηματιστηριακών εταιριών το νέο προϊόν EuroMargin (παροχή πίστωσης για αγορά μετοχών για λογαριασμό των πελατών τους στην ελληνική αγορά).

Η Διεύθυνση Διατραπεζικών Σχέσεων και Πληρωμών, παράλληλα με τα προσφερόμενα προϊόντα για την εξυπηρέτηση της πελατείας της Τράπεζας, προχώρησε στην επιτυχή διάθεση πιστοποιημένων με ISO 9001 προϊόντων Commercial Payments, Low Value Payments, Cash Management και Cash Letters σε τράπεζες/εταιρίες της Ευρωζώνης.

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias, πρωτοπορώντας για άλλη μια φορά, έγινε η πρώτη ελληνική Τράπεζα που συμμετείχε ως εκθέτης στη ετήσια έκθεση Τραπεζικών Προϊόντων SIBOS που διοργανώθηκε στη Γενεύη, προωθώντας τα προϊόντα της και αναπτύσσοντας στενές σχέσεις με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

## Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας

Κατά το έτος 2002 η EFG Business Services συνέχισε την αναπτυξιακή της πορεία, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των εταιριών που προσφέρουν υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας. Ο αριθμός των εταιριών - πελατών της αυξήθηκε σημαντικά και τα κέρδη της κατά 32,5%, έναντι της υπερδωδεκάμηνης χρήσης 2000-2001.

Ανάμεσα στα πολύ σημαντικά έργα που επιτεύχθηκαν τη χρονιά που πέρασε ήταν η ολοκλήρωση και εγκατάσταση ενός πληροφοριακού συστήματος για περιπτώσεις καταστροφικών συμβάντων (Disaster recovery site) για την κάλυψη της παροχής των υπηρεσιών έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας ακόμη και σε περίπτωση φυσικής καταστροφής, η ολοκλήρωση της εφαρμογής πρόβλεψης κόστους ανθρώπινου δυναμικού, η ανάπτυξη εφαρμογής για τη διαχείριση του χρόνου απασχόλησης και ο εμπλουτισμός της εφαρμογής υπολογισμού μισθοδοσίας με στοιχεία που εξυπηρετούν τη διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. Παράλληλα, ομογενοποιήθηκαν τα προνόμια που προσφέρει η Τράπεζα προς όλους τους μισθοδοτούμενους πελάτες της και αυτοματοποιήθηκε η εκτέλεση εντολών μισθοδοσίας.

## ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗ

Η πορεία της EFG Eurobank Ergasias εκτός Ελλάδος σηματοδοτήθηκε από τρία σημαντικά γεγονότα κατά το 2002: την αναδιάρθρωση της υποδομής στη Βουλγαρία, η οποία αποτελεί και την πρώτη χώρα επέκτασης του Ομίλου στο εξωτερικό· την ισχυροποίηση του ελέγχου της Banc Post Ρουμανίας, με αύξηση της συμμετοχής σε ποσοστό 36,25% του μετοχικού κεφαλαίου· και τη διείσδυση στην αγορά της Σερβίας, με την υπογραφή προσυμφώνου εξαγοράς πλειοψηφικού πακέτου μετοχών της τοπικής τράπεζας Postbanka. Η εξαγορά του 68% του μετοχικού κεφαλαίου της Postbanka ολοκληρώθηκε το Μάρτιο του 2003. Οι εξελίξεις αυτές συντελούν στην υλοποίηση του στρατηγικού στόχου της EFG Eurobank Ergasias για επέκταση των δραστηριοτήτων της, μέσω της εφαρμογής του επιτυχημένου εγχώριου επιχειρηματικού μοντέλου της, σε χώρες των Βαλκανίων και της ευρύτερης περιφέρειας της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

### Βουλγαρία

Η στρατηγική της Bulgarian Post Bank (BPB) κατά τη διάρκεια του 2002 επικεντρώθηκε στην εσωτερική αναδιάρθρωση των κεντρικών μονάδων και του δικτύου καταστημάτων της, που καλύπτει ολόκληρη τη χώρα, καθώς και στην αύξηση των μεριδίων αγοράς που κατέχει στη βουλγαρική αγορά, με σκοπό την καθιέρωσή της ανάμεσα στις τέσσερις μεγαλύτερες τράπεζες της χώρας.

Σε επίπεδο οργανωτικής αναδιάρθρωσης, επιτεύχθηκε, μέσα σε μόλις εννέα μήνες, η ενοποίηση όλων των υφιστάμενων μηχανογραφικών συστημάτων της BPB σε ένα κεντροποιημένο σύστημα, με ενιαία κεντρική βάση δεδομένων και με αναβαθμισμένες λειτουργίες. Το αναβαθμισμένο πελατοκεντρικό αυτό σύστημα δίνει στην BPB την ευχέρεια καλύτερου ελέγχου όλων των λειτουργιών της, και το σχεδιασμό καινούργιων προϊόντων. Επίσης, η τράπεζα προχώρησε στην εισαγωγή ενός νέου μοντέλου καταστήματος που δίνει έμφαση στην προώθηση των προϊόντων και στην εξυπηρέτηση της πελατείας, με σταδιακή κεντροποίηση των βοηθητικών εργασιών και απελευθέρωση του ανθρώπινου δυναμικού. Το 2002 ολοκληρώθηκε και η μελέτη του δικτύου των καταστημάτων σε ολόκληρη τη χώρα, με σκοπό την ορθολογικότερη κατανομή τους, βάσει των τοπικών συνθηκών, που αφορούν στο οικονομικό επίπεδο των κατοίκων και στη συγκέντρωση παραγωγικών μονάδων ανά περιοχή.

Σημαντικές ήταν οι εξελίξεις και στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού. Η τράπεζα απέκτησε ενιαίο σύστημα, που προσδιορίζει συγκεκριμένους ρόλους και καθήκοντα για όλο το προσωπικό (job families), όπως επίσης και ενιαία μισθολογική κλίμακα. Ακόμη, η BPB ξεκίνησε τον εμπλουτισμό του ανθρώπινου δυναμικού με νέα στελέχη, θέτοντας τις βάσεις για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων στο μέλλον.



Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 2002, η Τράπεζα παρουσίασε ισχυρή βελτίωση της αποδοτικότητάς της σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Συγκεκριμένα, το δανειακό χαρτοφυλάκιο αυξήθηκε κατά 33%, ενώ οι καταθέσεις σε ξένο και τοπικό νόμισμα αυξήθηκαν κατά 13%. Τα έσοδα από τόκους σημείωσαν αύξηση κατά 12%, ενώ τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους αυξήθηκαν κατά 130% έναντι των κερδών του 2001.

Επιστέγασμα της ανάπτυξης του Ομίλου στη Βουλγαρία αποτέλεσε η βράβευση της BPB, για πρώτη φορά, ως της πιο δυναμικά αναπτυσσόμενης τράπεζας κατά το 2002 από το περιοδικό «The Banker». Ακόμη, η BPB απέσπασε την καλύτερη βαθμολογία, μαζί με ακόμη μια τράπεζα, στον έλεγχο που διενήργησε η Κεντρική Τράπεζα της Βουλγαρίας σε σύνολο 35 τραπεζών.

Κύριος στόχος για το 2003 είναι η αύξηση των μεριδίων αγοράς, με έμφαση στο χώρο των χορηγήσεων των μικρομεσαίων και των ιδιωτών πελατών, η οποία θα υποστηριχθεί από τη δημιουργία κεντρικών μονάδων, που θα έχουν κύριο μέλημά τους την καθοδήγηση και την εποπτεία των σημείων πώλησης της τράπεζας, για ταχεία εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων. Ο στόχος αυτός είναι αρκετά φιλόδοξος, σε ένα τραπεζικό περιβάλλον που καθημερινά γίνεται ανταγωνιστικότερο, ενώ και το πελατειακό κοινό παρουσιάζει αυξημένες απαιτήσεις από πλευράς εξυπηρέτησης και προσφοράς ελκυστικότερων προϊόντων.

## Ρουμανία

Το 2002 η EFG Eurobank Ergasias ολοκλήρωσε την εξαγορά των μετοχών της ρουμανικής τράπεζας Banc Post, τις οποίες κατείχε η ρουμανική κυβέρνηση. Το νέο αυτό πακέτο μετοχών αντιπροσωπεύει το 17% του μετοχικού κεφαλαίου της Banc Post και ανεβάζει τη συνολική συμμετοχή του Ομίλου στη ρουμανική τράπεζα στο 36,25%. Το ποσοστό αυτό δύναται να ανέλθει σε 45%, βάσει του πρόσθετου δικαιώματος της EFG Eurobank Ergasias για την απόκτηση των μετοχών που κατέχει η εταιρεία General Electric Capital Corp.

Σημειώνεται ότι η EFG Eurobank Ergasias μαζί με την πορτογαλική τράπεζα Banco BPI διαθέτουν πλέον την πλειοψηφία στην Τράπεζα Banc Post. Οι λοιποί παραμένοντες μέτοχοι είναι διάφοροι ρουμανικοί επενδυτικοί οργανισμοί με 30% και υπάλληλοι της τράπεζας με 8%.

Η Banc Post κατέχει την τρίτη θέση στη ρουμανική τραπεζική αγορά, βάσει ενεργητικού, με ένα δίκτυο 126 καταστημάτων και με παρουσία σε 2.400 γραφεία των Ταχυδρομείων της Ρουμανίας. Η τράπεζα σημείωσε σημαντική πρόοδο το 2002, καθώς οι χορηγήσεις της αυξήθηκαν κατά 22% και οι καταθέσεις κατά 18%. Η Banc Post κατέχει σημαντική θέση στην καταναλωτική πίστη, με μερίδιο αγοράς 6,5% και είναι ο μεγαλύτερος εκδότης καρτών στη Ρουμανία, με συνολικό αριθμό που πλησιάζει το 1.000.000.

Η EFG Eurobank Ergasias σε συνεργασία με την Banco BPI, έχει θέσει ως προτεραιότητα για το επόμενο έτος, την ενίσχυση της συνεχιζόμενης ανάπτυξης των μεγεθών και των εργασιών της Banc Post, την προσφορά νέων προϊόντων και υπηρεσιών προς την πελατεία της και τη σταδιακή αναβάθμιση των μηχανογραφικών της συστημάτων. Καίριο στόχο αποτελεί η ανάδειξη της Banc Post σε μια τράπεζα με διεθνείς προδιαγραφές λειτουργίας και υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών στον χρηματοπιστωτικό τομέα της Ρουμανίας, ο οποίος παρουσιάζει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης.

### Σερβία

Στο πλαίσιο της πολιτικής του Ομίλου για εξάπλωση των δραστηριοτήτων στο χώρο της Βαλκανικής και μετά από επισταμένη έρευνα στην αγορά της Σερβίας και Μαυροβουνίου, η EFG Eurobank Ergasias έλαβε την απόφαση να προχωρήσει σε εξαγορά σερβικής τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια του 2002, μετά από τους απαραίτητους οικονομικούς και νομικούς ελέγχους, ο Όμιλος διαπραγματεύτηκε συμφωνία για εξαγορά του πλειοψηφικού πακέτου μετοχών της Postbanka. Η τελική συμφωνία για την εξαγορά ποσοστού 68,06% του μετοχικού κεφαλαίου της Postbanka υπεγράφη τον Μάρτιο του 2003, μετά την εξασφάλιση των σχετικών αδειών από τις Κεντρικές Τράπεζες της εν λόγω χώρας και της Ελλάδος αντίστοιχα. Η συμφωνία υπεγράφη μεταξύ της EFG Eurobank Ergasias και 12 μετόχων της σερβικής τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των δύο μεγαλύτερων, που είναι ο Οργανισμός Γιουγκοσλαβικών Ταχυδρομείων και ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Γιουγκοσλαβίας.

Η Postbanka είναι μια μικρή, αλλά απολύτως υγιής τράπεζα, με δυνατότητα εκτέλεσης όλων των τραπεζικών εργασιών, καλά εκπαιδευμένα στελέχη και άριστες προοπτικές επέκτασης στην αγορά. Στα άμεσα σχέδια της EFG Eurobank Ergasias περιλαμβάνεται η δημιουργία ενός αντιπροσωπευτικού δικτύου στο Βελιγράδι, η πρόσληψη νέων υπαλλήλων και η εισαγωγή σειράς αντιπροσωπευτικών προϊόντων στους τομείς της τραπεζικής επιχειρήσεων, αλλά και ιδιωτών πελατών.

**Βασικά Οικονομικά Μεγέθη των Διεθνών Συμμετοχών του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias**  
(Ποσά σε € χιλιάδες)

<b>Post Bank Βουλγαρίας*</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Μεταβολή</b>
Χορηγήσεις	151.876	201.954	33%
Καταθέσεις	263.567	298.573	13%
Ίδια Κεφάλαια	37.066	38.668	4%
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>326.975</b>	<b>371.079</b>	<b>13%</b>
Καθαρά έσοδα από τόκους	15.174	16.971	12%
Ολικά έσοδα εκμεταλλεύσεως	23.104	27.290	18%
Καθαρά κέρδη	1.560	3.589	130%
<b>Banc Post Ρουμανίας*</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Μεταβολή</b>
Χορηγήσεις	143.472	174.591	22%
Καταθέσεις	378.783	448.312	18%
Ίδια Κεφάλαια	98.970	105.688	7%
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>545.970</b>	<b>632.961</b>	<b>16%</b>
Καθαρά έσοδα από τόκους	32.471	36.835	13%
Ολικά έσοδα εκμεταλλεύσεως	61.035	68.166	12%
Καθαρά κέρδη	5.701	6.287	10%
<b>Postbanka Σερβίας**</b>	<b>2002</b>		
Χορηγήσεις	8.801		
Καταθέσεις	10.622		
Ίδια Κεφάλαια	5.981		
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>17.043</b>		
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.202		
Ολικά έσοδα εκμεταλλεύσεως	1.636		
Καθαρά κέρδη	99		

\*Σύμφωνα με ΔΛΠ (IAS), \*\*Σύμφωνα με εγχώρια λογιστικά πρότυπα,



## ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### Υποδομή

Κατά το 2002, ολοκληρώθηκε η ανάλυση και ο σχεδιασμός του νέου Κεντρικού Ομογενοποιημένου Περιβάλλοντος Αποθήκευσης και Διαχείρισης Δεδομένων (Corporate Data Warehouse) της Τράπεζας. Η σταδιακή, εντός του τρέχοντος έτους, υλοποίηση των επιμέρους υποσυστημάτων του, η οποία βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη, θα επιτρέψει στις επιχειρησιακές μονάδες της Τράπεζας να αυξήσουν τον όγκο και να βελτιώσουν την ποιότητα της παρεχόμενης Διοικητικής Πληροφόρησης. Επί πλέον, η ομογενοποιημένη πληροφορία του Corporate Data Warehouse θα αποτελέσει ισχυρή βάση για ευχερέστερη διαχείριση υφιστάμενων και ανάπτυξη νέων πελατειακών σχέσεων, στο πλαίσιο του αναπτυσσόμενου προγράμματος Customer Relationship Management (CRM) της Τράπεζας.

Επίσης, το 2002 η Τράπεζα, με τη συνδρομή όλων των επιχειρησιακών μονάδων, επεξέτεινε την εμβέλεια του επιχειρησιακού σχεδίου της, που αφορά την αδιάλειπτη λειτουργία των δραστηριοτήτων της (Business Continuity Plan - BCP), ακόμη και στην περίπτωση καταστροφής (Disaster Recovery Plan - DRP). Ήδη η υποδομή των εναλλακτικών πληροφοριακών συστημάτων ζωτικής σημασίας, έχει περάσει από το στάδιο της υλοποίησης στο στάδιο του προγραμματισμένου περιοδικού ελέγχου.

Επί πλέον, υλοποιήθηκε το νέο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο της Τράπεζας. Η εγκατάστασή του από τον Αύγουστο είχε αποτέλεσμα να αποκτήσουν όλα τα καταστήματα, οι υπηρεσίες και οι θυγατρικές της, τα ίδια πλεονεκτήματα και ευχέρεια στη μετάδοση δεδομένων, ήχου και εικόνας. Ταυτόχρονα, η λειτουργία του νέου δικτύου επέφερε σημαντική μείωση στο λειτουργικό τηλεπικοινωνιακό κόστος. Ολοκληρώθηκε, τέλος, η ένταξη των κυριότερων θυγατρικών της Τράπεζας στο σύστημα αυξημένης ασφάλειας κατά τη διαβίβαση των δεδομένων.

Altamira: Το 2002 πραγματοποιήθηκε με πλήρη επιτυχία η εγκατάσταση και η λειτουργία της πλατφόρμας τραπεζικών εργασιών Altamira. Με τη λειτουργική και πληροφοριακή ενοποίηση του δικτύου όλων των καταστημάτων της Τράπεζας ξεκινάει μια νέα εποχή για την EFG Eurobank Ergasias. Η Τράπεζα διαθέτει πλέον ένα πλήρες, τεχνολογικά άρτιο και καινοτόμο σύστημα, ικανό να υποστηρίξει την ταχεία ανάπτυξή της στο μέλλον. Η φιλοσοφία του νέου συστήματος είναι επικεντρωμένη στον πελάτη. Το Altamira, μεταξύ άλλων, διαθέτει ενιαία πληροφοριακή βάση για κάθε πελάτη, καλύπτει όλα τα προϊόντα χορηγήσεων σε ιδιώτες πελάτες, όπως είναι οι πιστωτικές κάρτες, τα στεγαστικά και τα καταναλωτικά δάνεια ή τα δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, εξυπηρετεί όλες τις μορφές προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέονται με προσωπικούς λογαριασμούς καταθέσεων, παρακολουθεί τις κινήσεις χρεωστικών καρτών και ATM και διαχειρίζεται όλες τις λειτουργίες των καταστημάτων του δικτύου. Με την εφαρμογή αυτή εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση των πελατών με πληρότητα

και σε εξατομικευμένη βάση. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει σύνθετες τραπεζικές εργασίες, ενώ η Τράπεζα μπορεί, με τη σειρά της, να αναπτύξει πλήρως τις σταυροειδείς πωλήσεις, γνωρίζοντας την ολοκληρωμένη θέση των πελατών της. Το νέο σύστημα οδηγεί επίσης στη μείωση του κόστους που προκαλούσαν ορισμένες διεκπεραιωτικές διαδικασίες, καθώς και στην αυξημένη ασφάλεια κατά τη διενέργεια των συναλλαγών.

Ανάπτυξη επενδυτικών προϊόντων: Το 2002 υλοποιήθηκε η δυνατότητα ανάπτυξης πολλαπλών σύνθετων επενδυτικών προϊόντων για τους πελάτες της Τράπεζας. Δημιουργήθηκε η δυνατότητα παροχής margin account και σε πελάτες άλλων χρηματιστηριακών εταιριών και μπήκε σε εφαρμογή το νέο σύστημα άμεσης επικοινωνίας για την εκτέλεση των χρηματιστηριακών συναλλαγών.

ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ: Το 2002 η Διεύθυνση Επαγγελματικών Δανείων προχώρησε στην ανάπτυξη ενός Διαχειριστικού και Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο αυτοματοποιεί τις εσωτερικές διαδικασίες και αυξάνει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα. Στο νέο αυτό σύστημα, που έχει την ονομασία ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ, απεικονίζονται όλα τα αιτήματα των επαγγελματικών δανείων από τη στιγμή της υποβολής τους, καθ' όλη τη διάρκεια διαχείρισης, έως και την εκταμίευσή τους. Το ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ παρέχει μεγάλο εύρος πληροφοριών MIS, τόσο για το πελατολόγιο και για τα προϊόντα της Διεύθυνσης Επαγγελματικών Δανείων, όσο και για τους χρόνους εξυπηρέτησης των αιτημάτων. Έτσι το κατάστημα γνωρίζει το στάδιο στο οποίο βρίσκεται κάθε φορά η αίτηση του πελάτη και μπορεί να τον ενημερώνει εγκαίρως για τυχόν ελλείψεις, για τους όρους έγκρισης, αλλά και για την ημερομηνία εκταμίευσης του αιτήματος. Κατά αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός ενεργειών καταστήματος - Διεύθυνσης Επαγγελματικών Δανείων για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Ταυτόχρονα, γίνεται online καταχώριση των στοιχείων του πελάτη και εφαρμόζονται τεχνικές credit scoring σε επίπεδο καταστήματος. Η χρήση του ΟΡΓΑΝΩΣΙΣ αναμένεται να προσδώσει στην Τράπεζα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην εξυπηρέτηση των επαγγελματικών δανείων και να συμβάλει σημαντικά στην ταχύτερη και ποιοτικά καλύτερη εξυπηρέτηση των εταιρικών πελατών της.

### EFG e-Solutions - [open24.gr](http://open24.gr)

Κατά το 2002, η θυγατρική εταιρία του Ομίλου EFG e-Solutions έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην προσφορά νέων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και στη βελτίωση της εσωτερικής της οργάνωσης. Αναπτύχθηκε η εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής για επιχειρήσεις και παράλληλα ενισχύθηκε το e-banking με μια σειρά συναλλαγών, όπως πάγιες εντολές, επιταγές, πληρωμές λογαριασμών, εμβάσματα εξωτερικού κ.λπ.

Παράλληλα με την ανάπτυξη νέων προϊόντων, η εταιρία δραστηριοποιήθηκε σε τομείς όπως η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και η ανάπτυξη λογισμικού. Με αυτό τον τρόπο επιτεύχθηκε αφενός η εκμετάλλευση από την Τράπεζα της χρήσης νέων τεχνολογιών και αφετέρου η δημιουργία μιας νέας πηγής εσόδων για την EFG e-Solutions.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για ιδιώτες και εταιρίες, καθώς και το Open24.gr, έτυχαν μεγάλης αναγνώρισης και επέτυχαν σημαντικές διακρίσεις. Η EFG Eurobank Ergasias ανακηρύχθηκε το 2002 «καλύτερη στην ηλεκτρονική τραπεζική» από τα δύο κορυφαία ελληνικά περιοδικά στο χώρο της πληροφορικής, το «RAM» και το «PC Magazine». Επίσης, το Open24.gr τιμήθηκε με έναν Χρυσό και έναν Αργυρό Ερμή, κορυφαίες διακρίσεις στο χώρο του διαδικτύου.

### Business Exchanges - b24.gr

Η Business Exchanges αποτελεί βασικό πρωταγωνιστή ανάμεσα στις εταιρίες b2b ηλεκτρονικού εμπορίου. Μέχρι το τέλος του 2002, μέσα από τη δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας [www.be24.gr](http://www.be24.gr), 4.000 χρήστες από περίπου 180 επιχειρήσεις είχαν πραγματοποιήσει περισσότερες από 11.000 συναλλαγές σε 25.000 προϊόντα και υπηρεσίες. Με τη συμμετοχή τους στην ηλεκτρονική αγορά της Business Exchanges, οι επιχειρήσεις μπορούν να εκμεταλλευτούν όλες τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου και να απολαμβάνουν οφέλη όπως μείωση λειτουργικού κόστους συναλλαγών, μείωση κόστους κτήσης ή/και πώλησης προϊόντων, αυτοματοποίηση, καλύτερο έλεγχο δαπανών, διαφάνεια συναλλαγών κ.λπ.

Η Business Exchanges μέσα στο 2002 ανέπτυξε και παρέχει από το portal της [www.be24.gr](http://www.be24.gr) μια σειρά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, με σημαντικότερες από αυτές τις Υπηρεσίες Εκκαθάρισης Τραπεζικών Συναλλαγών (σε συνεργασία με την EFG Eurobank Ergasias) και υπηρεσίες διασύνδεσης της ηλεκτρονικής αγοράς με τα εσωτερικά συστήματα (ERP) των πελατών της. Η Business Exchanges πρωταγωνιστεί επίσης στην προσπάθεια υιοθέτησης των ηλεκτρονικών μεθόδων συναλλαγών από το Δημόσιο, έχοντας αναλάβει από κοινού με συνεργάτες της το σχεδιασμό και την υλοποίηση του συστήματος ηλεκτρονικής διεξαγωγής Διαγωνισμών Κρατικών Προμηθειών για λογαριασμό της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Τέλος, η εταιρική καταχώριση της Β.Ε. "Ants" με μήνυμα «Δώστε στην εταιρία σας απεριόριστες δυνατότητες», η οποία δημιουργήθηκε από τη Spot Thompson, διακρίθηκε ως finalist στο φετινό New York Festival.





# ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

## Εισαγωγή

Εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών κριτηρίων στις επιχειρηματικές τους πρακτικές, που είναι πέρα και πάνω από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία. Οι πρακτικές αυτές έχουν σχέση με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων (stakeholders), δηλαδή εργαζόμενοι, μέτοχοι, προμηθευτές, επενδυτές, καταναλωτές, τοπικές κοινότητες δραστηριοποίησης κ.λπ. Ανταποκρινόμενη στην ευθύνη αυτή, η EFG Eurobank Ergasias αναπτύσσει και διευρύνει συγκεκριμένα πεδία δράσεων, με επίκεντρο τον άνθρωπο και το περιβάλλον και με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η EFG Eurobank Ergasias στηρίζει την οικονομική της ανάπτυξη στην εφαρμογή μιας επιτυχημένης στρατηγικής, που αξιοποιεί τις ευκαιρίες και ανταποκρίνεται στις προκλήσεις που παρουσιάζει η τοπική και η παγκόσμια αγορά, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει την υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου, έτσι ώστε να προστατεύονται τα δικαιώματα των μετόχων, των πελατών και του προσωπικού, να προσφέρεται έργο στο κοινωνικό σύνολο και να διαφυλάσσεται το περιβάλλον.

Η EFG Eurobank Ergasias αποτελεί ιδρυτικό μέλος του ελληνικού παραρτήματος του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR). Ακόμη, η μετοχή του Ομίλου συμμετέχει στο δείκτη FTSE 4 Good, ενός χρηματιστηριακού δείκτη όπου συγκαταλέγονται εταιρίες που πληρούν αυστηρά κριτήρια κοινωνικής ευθύνης. Τέλος, ο Όμιλος έχει διακριθεί στον τομέα αυτόν με το Αριστείο Κοινωνικής Προσφοράς.

## Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias αναγνωρίζει την ευθύνη που φέρει κατ' αρχάς έναντι των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων του, αλλά και έναντι του κοινωνικού συνόλου.

Η EFG Eurobank Ergasias διαφυλάσσει τα συμφέροντα των μετόχων, καθώς εργάζεται αδιάλειπτα για την επίτευξη καλύτερων οικονομικών αποτελεσμάτων, ενώ παράλληλα μεριμνά για το δικαίωμα των μετόχων στην ισότιμη πληροφόρηση, προσφέροντας διαφάνεια μέσω θεσμοθετημένων διαδικασιών και υπηρεσιών, στο πλαίσιο της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης. Ακόμη, προστατεύει την ποιότητα του ενεργητικού, μέσα από ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης των κινδύνων που απορρέουν από τις διάφορες δραστηριότητές της.

Προσφέρει αξία στους πελάτες, με τη δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, ακολουθώντας τη βέλτιστη διεθνή πρακτική και εξασφαλίζοντας την πιστοποίηση της ποιότητας στις λειτουργίες της Τράπεζας.

Ταυτόχρονα, σέβεται και αξιοποιεί τις απόψεις των πελατών, τις οποίες λαμβάνει μέσω της ειδικής μονάδας Σχέσεων με τους Πελάτες, καθώς και μέσω ερευνών που πραγματοποιεί στο πλαίσιο του ποιοτικού ελέγχου.

Σέβεται το δικαίωμα για εργασία και καλύτερη ποιότητα ζωής, δίνοντας ίσες ευκαιρίες σε όλους, προσφέροντας κοινωνικές παροχές στον εργαζόμενο και στην οικογένειά του, υποστηρίζοντας τις δυνατότητες προσωπικής ανέλιξης με ένα από τα αρτιότερα προγράμματα εκπαίδευσης στην Ελλάδα και έχοντας αναπτύξει μια καταξιωμένη πολιτική και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού που έχουν επανειλημμένως αποσπάσει βραβεύσεις.

Ακόμη, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias προσφέρει στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και την ενεργή συνεισφορά του στον πολιτισμό, στην παιδεία και στον αθλητισμό, μέσα από ένα ευρύ πρόγραμμα χορηγιών.

Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias δραστηριοποιείται στον ευρύτερο χρηματοοικονομικό τομέα, η διαδικασία παραγωγής του οποίου βασίζεται στην αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού και τεχνολογίας και όχι πρώτων υλών. Ως εκ τούτου, η επίδραση των εργασιών του Ομίλου στο περιβάλλον είναι εξαιρετικά χαμηλή, σε σύγκριση με άλλους κλάδους, ιδιαίτερα του πρωτογενούς και του δευτερογενούς τομέα της οικονομίας. Παρ' όλα αυτά, η EFG Eurobank Ergasias αναγνωρίζει την ανάγκη του σεβασμού και της διαφύλαξης του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, η EFG Eurobank Ergasias υιοθέτησε επίσημη περιβαλλοντική πολιτική, η οποία ανακοινώθηκε το Φεβρουάριο του 2003.

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Για την EFG Eurobank Ergasias η ορθή και υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους της και για το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Η EFG Eurobank Ergasias βασίζεται στη σχετική εγχώρια νομοθεσία, τις διατάξεις και τους κανονισμούς, τις διεθνείς εξελίξεις, καθώς και στις εσωτερικές εταιρικές της αξίες, για την ανάπτυξη των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει. Οι αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης της EFG Eurobank Ergasias αφορούν στη σύνθεση και τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου και των επί μέρους επιτροπών, καθώς και στην ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων του Ομίλου, με ιδιαίτερη έμφαση στη διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών. Στόχος της EFG Eurobank Ergasias είναι η άρρηκτη σύνδεση των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης με την ευρύτερη εταιρική της κουλτούρα, καθώς η ορθή διακυβέρνηση δεν περιορίζεται στην τυπική τήρηση των νόμων, αλλά απαιτεί προσωπική αξιοπιστία και υπευθυνότητα.

### Διοικητικό Συμβούλιο

**Πρόεδρος:** Ξενοφών Κ. Νικήτας

**Επίτιμος Πρόεδρος:** Γεώργιος Κ. Γόντικας

**Αντιπρόεδρος Α':** Άννα Μαρία Λουίζα Ι. Λάτση

**Αντιπρόεδρος Β':** Λάζαρος Δ. Εφραίμογλου

**Διευθύνων Σύμβουλος:** Νικόλαος Κ. Νανόπουλος

**Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος:** Νικόλαος Β. Καραμούζης

**Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος:** Βύρων Ν. Μπαλλής

**Εκτελεστικοί Σύμβουλοι:** Χαράλαμπος Μ. Κύρκος, Νικόλαος Κ. Παυλίδης

**Μη εκτελεστικοί Σύμβουλοι:** Φώτης Σ. Αντωνάτος, Emmanuel L. Bussetil, Dr. Tessen von Heydebreck, Δρ. Σπύρος Ι. Λάτσης, Dr. Bernd Albrecht von Maltzan, Αντώνιος Γ. Μπίμπας, Κυριάκος Ι. Νασίκας, Στυλιανός Γ. Παπαδερός, Δρ. Περικλής Π. Πεταλάς

**Μη εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι\*:** Παναγιώτης Κ. Λαμπρόπουλος, Στάμος Π. Φαφαλιός

**Γραμματέας:** Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου

*\* Πρόταση Δ.Σ. (25.02.03) προς την Τακτική Γενική Συνέλευση του 2003.*

### Επιτροπές

Ως προς τις επιτροπές που λειτουργούν στην Τράπεζα, ισχύουν τα εξής:

#### **A. Επιτροπές συνιστώμενες από το Δ.Σ.:**

##### **Επιτροπή Ελέγχου**

Απαρτίζεται από τα εξής μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.:

E. Bussetil (πρόεδρος), Π. Πεταλάς, Φ. Αντωνάτος.

### **Επιτροπή Κινδύνων**

Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.:

Χ. Κύρκος (πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Νανόπουλος, Ν. Καραμούζης, Ε. Bussetil, Π. Πεταλάς.

### **Επιτροπή Ανταμοιβών**

Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.:

Ε. Bussetil (πρόεδρος), Π. Πεταλάς, Ν. Νανόπουλος.

Κάθε μία από τις ανωτέρω επιτροπές καταρτίζει τον κανονισμό λειτουργίας της (περίληψη του οποίου περιλαμβάνεται στον εσωτερικό κανονισμό της Τράπεζας) και διορίζει τον γραμματέα της.

### **B. Επιτροπές συστασόμενες από το Διευθύνοντα Σύμβουλο**

Ο Διευθύνων Σύμβουλος, στον οποίο έχει ανατεθεί η διοίκηση της Τράπεζας, εξουσιοδοτείται για τη σύσταση, τη συγκρότηση, τις αρμοδιότητες και εν γένει τη λειτουργία επιτροπών προς υποβοήθηση του έργου του, οι σημαντικότερες των οποίων είναι οι ακόλουθες:

**Εκτελεστική Επιτροπή:** Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Χ. Κύρκος, Ν. Παυλίδης, Γ. Αλβέρτης, Γ. Γεωργίου<sup>†</sup>, Χ. Κομιόπουλος, Β. Πιζάντε, Ι. Ράλλη, Π. Χατζησωτηρίου.

**Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού:** Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Γ. Γόντικας, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Π. Χατζησωτηρίου.

**Επιτροπή Πιστοδοτήσεων:** Γ. Γόντικας (Πρόεδρος), Α. Μπίμπας (Αντιπρόεδρος), Γ. Κατσαρός, Χ. Αναστασιάδης, Η. Βίγκα, Α. Γιαννόπουλος, Χ. Κομιόπουλος, Χ. Κύρκος. (Εντός του Ιουνίου 2003 θα αναλάβει Πρόεδρος της επιτροπής ο κ. Γ. Κατσαρός.)

**Επιτροπή Δεοντολογίας:** Ξ. Νικήτας, Γ. Γόντικας, Θ. Ζαμπέλλα.

### **Οικονομική Πληροφόρηση και Σχέσεις με Επενδυτές**

Η EFG Eurobank Ergasias αποσκοπεί στην παροχή ισότιμης, έγκαιρης και ορθής πληροφόρησης προς το επενδυτικό κοινό και τηρεί τις υποχρεώσεις της ως εισηγμένη εταιρία προς τις Αρχές, με διαφανείς διαδικασίες σύνταξης και ανακοίνωσης των οικονομικών της αποτελεσμάτων. Αξίζει να σημειωθεί πως ο Όμιλος δημοσιεύει τις ετήσιες οικονομικές του καταστάσεις τόσο κατά τα Ελληνικά, όσο και κατά τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα από το 1991, ενώ από το 2000, ο Όμιλος έχει προχωρήσει σε ταυτόχρονη δημοσίευση των τριμηνιαίων οικονομικών του καταστάσεων σύμφωνα και με τα δύο Πρότυπα.

Η πληροφόρηση του επενδυτικού κοινού, πέραν των δημοσιεύσεων στον ελληνικό ημερήσιο Τύπο, διεξάγεται μέσω του διαδικτυακού τόπου του Ομίλου [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr), το περιεχόμενο του οποίου ενημερώνεται σε διαρκή βάση. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει εκεί πληροφορίες σχετικά με την οικονομική κατάσταση, τη στρατηγική και τις δραστηριότητες του Ομίλου, την πορεία της μετοχής, καθώς και όλα τα δελτία Τύπου και τις εταιρικές ανακοινώσεις. Η πληροφόρηση παρέχεται στην Ελληνική, αλλά και στην Αγγλική γλώσσα. Σε οργανωτικό επίπεδο, εξειδικευμένη Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης και της επικοινωνίας με τους θεσμικούς επενδυτές, ενώ πολυμελής Διεύθυνση Μετοχολογίου εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των μετόχων. Στην προσπάθειά της για αμεσότερη επικοινωνία, η EFG Eurobank Ergasias οργανώνει εξειδικευμένες παρουσιάσεις (roadshows) σε εγχώριους και ξένους θεσμικούς επενδυτές, ενώ η Διοίκηση επικοινωνεί τακτικά με τους μετόχους, ενημερώνοντάς τους για τις εξελίξεις του Ομίλου.

### Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Για την καλύτερη εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης, η Τράπεζα έχει αναθέσει σε συγκεκριμένη μονάδα την ευθύνη της αποτύπωσης των πλαισίων διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου της Τράπεζας και τη μέριμνα για την ορθή εφαρμογή τους.

Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμόδιων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου, σχεδιασμένο να παρέχει έναν εύλογο βαθμό διαβεβαίωσης σχετικά με την επίτευξη των στόχων της, όπως αυτοί ομαδοποιούνται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Συνεπής υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής της Τράπεζας, με αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Διαφύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας.
- Εξασφάλιση της πληρότητας και της αξιοπιστίας των στοιχείων και των πληροφοριών που απαιτούνται για τον ακριβή και έγκαιρο προσδιορισμό της οικονομικής της κατάστασης και την παραγωγή αξιόπιστων λογιστικών καταστάσεων.
- Συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της και με τους πάσης φύσεως εσωτερικούς κανονισμούς της.

Βασικές αρχές και κριτήρια που διέπουν το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας είναι τα εξής:

**Οργανωτική δομή.** Αποτελεί το θεμέλιο όλων των άλλων συντελεστών του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, διότι παρέχει το πλαίσιο και βοηθάει στη διαμόρφωση του κατάλληλου περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου, εδραιώνοντας στη συνείδηση των υπαλλήλων την αναγκαιότητα της εφαρμογής του συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Η ακεραιότητα και οι υψηλές ηθικές αξίες, οι οποίες πηγάζουν από τη φιλοσοφία της διοίκησης και τον τρόπο λειτουργίας της Τράπεζας, καθώς και η κατάλληλη πολιτική προσλήψεων και εκπαίδευσης του προσωπικού, διασφαλίζουν τον επαγγελματισμό και το υψηλό επίπεδο κατάρτισης των υπαλλήλων της Τράπεζας.

**Αξιολόγηση κινδύνων.** Η Τράπεζα αναγνωρίζει πως η ανάληψη κινδύνων είναι ένα αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων. Έχει θέσει μηχανισμούς με σκοπό τον εντοπισμό των κινδύνων, την εκτίμηση της πιθανής ζημιάς που μπορούν να προξενήσουν στην Τράπεζα και την αποτελεσματική διαχείρισή τους.

**Ελεγκτικοί μηχανισμοί.** Οι ελεγκτικοί μηχανισμοί περιλαμβάνουν όλες τις πολιτικές και τις διαδικασίες που διασφαλίζουν την υλοποίηση των στόχων της Διοίκησης. Αφορούν και διέπουν όλον τον οργανισμό, σε όλα τα διοικητικά επίπεδα και καλύπτουν όλες τις λειτουργίες του. Μια από τις κύριες δικλίδες ασφαλείας της Τράπεζας είναι και ο διαχωρισμός καθηκόντων.

**Πληροφόρηση και επικοινωνία.** Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει αποτελεσματικά κανάλια επικοινωνίας για να εξασφαλίσει τη ροή πληροφοριών σε όλο το φάσμα του οργανισμού και προς όλες τις κατευθύνσεις της διοικητικής πυραμίδας. Επί πλέον, λειτουργούν μηχανισμοί που επιτρέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ της Τράπεζας και τρίτων, όπως νομοθετικοί παράγοντες, μέτοχοι και πελάτες.

**Παρακολούθηση.** Η Τράπεζα έχει θέσει μηχανισμούς για την απρόσκοπτη παρακολούθηση των εργασιών της, ως μέρος των καθημερινών λειτουργιών της, ωστόσο έχει θεσμοθετήσει και ξεχωριστές ελεγκτικές μονάδες, που έχουν ως σκοπό τη διεξαγωγή ανεξάρτητων περιοδικών αξιολογήσεων.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν την τελική ευθύνη για τη διασφάλιση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και την παρακολούθηση και εποπτεία της αποτελεσματικής εφαρμογής του. Η Διοίκηση της Τράπεζας έχει την ευθύνη για τη χάραξη συγκεκριμένης πολιτικής, για την επίτευξη της στρατηγικής του Διοικητικού Συμβουλίου όσον αφορά στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου και ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου είναι δύο από τα όργανα της Τράπεζας που παρέχουν υποστήριξη στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση της Τράπεζας, για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους στον τομέα αυτόν.

Κύριο έργο της Επιτροπής Ελέγχου είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου στην άσκηση των εποπτικών του καθηκόντων, μέσω των ακόλουθων εργασιών:

- Ανεξάρτητη εξέταση των οικονομικών καταστάσεων και λοιπών πληροφοριών που προορίζονται για δημοσίευση.
- Διασφάλιση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο έχει θεσπιστεί από τη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Παρακολούθηση των διαδικασιών ελέγχου.

Κύριος ρόλος του Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου είναι η παροχή υποστήριξης στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, με την παροχή ανεξάρτητων και συστηματικών αξιολογήσεων της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας όλων των επί μέρους μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιριών του Ομίλου. Ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου διαμορφώνει προτάσεις που βοηθούν στη συνεχή βελτίωση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, με στόχο την επίτευξη υψηλής παραγωγικότητας και αποδοτικότητας, με βάση διεθνή ελεγκτικά πρότυπα.

Οργανωτικά, ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου, ενδυναμώνοντας κατά αυτόν τον τρόπο τη λειτουργία του και κατοχυρώνοντας την ανεξαρτησία και το κύρος του. Ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό ελεγκτών, κατόχων διεθνών ελεγκτικών τίτλων, από κάθε άλλη διεύθυνση εσωτερικού ελέγχου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα.

## Compliance

Προκειμένου να διασφαλισθεί η τήρηση των νομοθετικών αρχών, των διατάξεων και του εσωτερικού κανονιστικού πλαισίου, η EFG Eurobank Ergasias έχει θεσπίσει την εξειδικευμένη Διεύθυνση Compliance. Η Διεύθυνση αυτή μεριμνά, μεταξύ άλλων, για την παροχή Εγκυκλίων Οδηγιών προς τις Μονάδες της Τράπεζας. Οι εγκύκλιοι αφορούν θέματα όπως η πρόληψη και η καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, οι προϋποθέσεις άρσεως του Τραπεζικού / Επαγγελματικού Απορρήτου, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η απαγόρευση διενέργειας συναλλαγών με τη μορφή διάφορων embargos με βάση τους Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας από το προσωπικό και άλλα. Η Διεύθυνση Compliance ασκεί εποπτικά καθήκοντα για την πιστή εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας, των κανόνων και των δεοντολογικών αρχών, επικοινωνεί σχετικά με τις κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές και καθορίζει τις συναφείς πολιτικές για τις επί μέρους Διευθύνσεις και θυγατρικές εταιρίες της EFG Eurobank Ergasias.

### Εποπτεία

Την εποπτεία της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias ως πιστωτικού ιδρύματος ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος. Παράλληλα, ως μέλος του EFG Bank Group, η Τράπεζα ελέγχεται έμμεσα και από την Ομοσπονδιακή Τραπεζική Επιτροπή Ελβετίας (Swiss Federal Banking Commission), η οποία εποπτεύει το EFG Bank Group σε όλα του τα επίπεδα. Επίσης, η EFG Eurobank Ergasias, ως εισηγμένη εταιρία, τελεί υπό την εποπτεία της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Όργανα εποπτείας της εταιρίας κατά τον κ.ν. 2190/1920, όπως ισχύει, είναι οι ορκωτοί ελεγκτές. Οι οικονομικές καταστάσεις χρήσεως 2002 ελέγχθηκαν από την PricewaterhouseCoopers A.E.E. (ελεγκτές: Κ. Κοτσιλίνης, Λ. Σκαραμαγκά). Όργανα εσωτερικού ελέγχου κατά το Ν. 2076/1992 είναι η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και ο Compliance Officer.

### Διαφάνεια Συναλλαγών

Η EFG Eurobank Ergasias, λαμβάνοντας υπόψη τη σύγχρονη πραγματικότητα διεξαγωγής των χρηματοπιστωτικών εργασιών και με γνώμονα τη διαφάνεια των συναλλαγών, έχει υιοθετήσει συγκεκριμένο Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος διέπει θέματα συμπεριφοράς επί οικονομικών συναλλαγών των στελεχών και των υπαλλήλων στις εταιρίες του Ομίλου και της Τράπεζας, αλλά και ζητήματα των σχέσεών τους με την πελατεία. Ο Κώδικας Δεοντολογίας έχει συνταχθεί σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, αλλά και με τις επιταγές της Ομοσπονδιακής Τραπεζικής Επιτροπής Ελβετίας για τις τράπεζες. Ο Κώδικας εφαρμόζεται υποχρεωτικά από όλο το ανθρώπινο δυναμικό. Εκτός από το γενικό Κώδικα Δεοντολογίας, πρόσφατα αναπτύχθηκε εξειδικευμένος Κώδικας Δεοντολογίας για τη διενέργεια συναλλαγών, τη διαπραγμάτευση αξιόγραφων, παραγώγων και λοιπών χρηματοπιστωτικών μέσων, το χειρισμό εμπιστευτικών πληροφοριών, καθώς και τη σύγκρουση συμφερόντων. Ο εξειδικευμένος Κώδικας Δεοντολογίας αφορά τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τους Γενικούς Διευθυντές και τα στελέχη της Τράπεζας και των θυγατρικών του Ομίλου, όλο το προσωπικό που χειρίζεται εμπιστευτικές πληροφορίες, καθώς και το προσωπικό εξειδικευμένων μονάδων με σχετικές αρμοδιότητες.

Ακόμη, για την εφαρμογή των κατευθύνσεων πολιτικής, την πληροφόρηση, την παροχή εντολών, οδηγιών και την άσκηση ελέγχου, η Διοίκηση της EFG Eurobank Ergasias εκδίδει Πράξεις Διοίκησης, που κοινοποιούνται προς όλο το προσωπικό, οι οποίες συνιστούν αποφάσεις αναγκαστικής εφαρμογής. Με τις Πράξεις αυτές η Διοίκηση γνωστοποιεί τις αποφάσεις της ή τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου σε θέματα στρατηγικής και πολιτικής, για βασικές οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές, όπως επίσης και για τοποθετήσεις ανωτάτων και ανωτέρων Στελεχών. Οι Πράξεις εκδίδονται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους.



## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Για την παρακολούθηση και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που απορρέουν από τις διάφορες δραστηριότητές της, η EFG Eurobank Ergasias εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους, που έχουν ως βάση τη βέλτιστη διεθνή πρακτική. Η πολιτική διαχείρισης κινδύνων αναπτύσσεται από την Επιτροπή Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου και από το Γενικό Διευθυντή - Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Executive), τόσο σε τοπικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο (Όμιλος EFG Eurobank Ergasias και Όμιλος EFG Bank Group). Οι διαδικασίες και οι μηχανισμοί ελέγχου εποπτεύονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, ενώ οι διάφορες μορφές κινδύνου βρίσκονται υπό την εποπτεία του Risk Management Division και του Credit Control της Τράπεζας. Η EFG Eurobank Ergasias ελέγχεται σε διαφορετικά επίπεδα από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας, τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του EFG Bank Group, τους Εξωτερικούς Ελεγκτές της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και από τις ελληνικές και ελβετικές εποπτικές αρχές (Τράπεζα της Ελλάδος, Κεντρική Τράπεζα Ελβετίας).

### Πιστωτικός Κίνδυνος

Το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων της Τράπεζας παρακολουθείται και ελέγχεται λεπτομερώς σε κεντρικό επίπεδο από εξειδικευμένη Διεύθυνση Πιστωτικού Κινδύνου. Τα κύρια χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου που ακολουθεί η Τράπεζα είναι ο πλήρης διαχωρισμός των καθηκόντων σχετικά με την πρόταση, την έγκριση, τη διαχείριση και τον έλεγχο των πιστοδοτήσεων, καθώς και η διαφοροποιημένη αξιολόγηση του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων ανά κατηγορία. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί διαφορετικές μεθόδους credit scoring στην καταναλωτική πίστη και τα δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, ανεξάρτητες εκτιμήσεις των εγγυήσεων στη στεγαστική πίστη και πλήρη χρηματοοικονομική ανάλυση στα δάνεια προς μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις.

Κατά το 2002, η Τράπεζα προέβη στην επιλογή και εγκατάσταση, σε όλες τις μονάδες Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Wholesale Banking), ενός σύγχρονου συστήματος πιστωτικής αξιολόγησης, της εφαρμογής Moody's Risk Advisor. Η συγκεκριμένη εφαρμογή αξιολογεί τις εταιρίες - πιστωτές βασιζόμενη σε οικονομικά δεδομένα, σε ποιοτικά χαρακτηριστικά, καθώς και σε ανάλυση του κλάδου στον οποίο αυτές δραστηριοποιούνται, παρέχοντας στην Τράπεζα τη δυνατότητα να τις κατατάξει σε συγκεκριμένες και διακριτές κατηγορίες κινδύνου, ανάλογα με την πιστοληπτική τους κατάσταση.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε τη χρονιά που πέρασε η ανάπτυξη εφαρμογής συστήματος CRA για την καταχώριση από τους credit officers χρήσιμων πληροφοριακών δεδομένων για τους πελάτες επιχειρηματικής τραπεζικής, καθώς και η ανάπτυξη εφαρμογής για τη συγκέντρωση στοιχείων των πελατών από όλες τις διευθύνσεις που εμπλέκονται στις πιστοδοτήσεις. Το αποτέλεσμα της ανάπτυξης των ανωτέρω εφαρμογών θα είναι η δημιουργία ενός κατάλληλου MIS, για την παρακολούθηση των χαρτοφυλακίων των πελατών της Τράπεζας.

Η μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου παραγώγων προϊόντων βασίζεται στη μέτρηση του χρηματοοικονομικού κινδύνου. Η EFG Eurobank Ergasias χρησιμοποιεί το μέτρο της ενδεχόμενης μελλοντικής έκθεσης (Potential Future Exposure), για να μετρήσει και να ελέγξει τον πιστωτικό κίνδυνο που προέρχεται από συναλλαγές παράγωγων χρηματοοικονομικών προϊόντων, σε καθημερινή βάση. Έτσι, ο συνολικός πιστωτικός κίνδυνος της EFG Eurobank Ergasias προς τον κάθε αντισυμβαλλόμενο δεν υπερβαίνει το άθροισμα των δανείων που έχουν εγκριθεί, των ενδεχόμενων υποχρεώσεων και της μελλοντικής ενδεχόμενης έκθεσης των συναλλαγών επί παραγώγων.

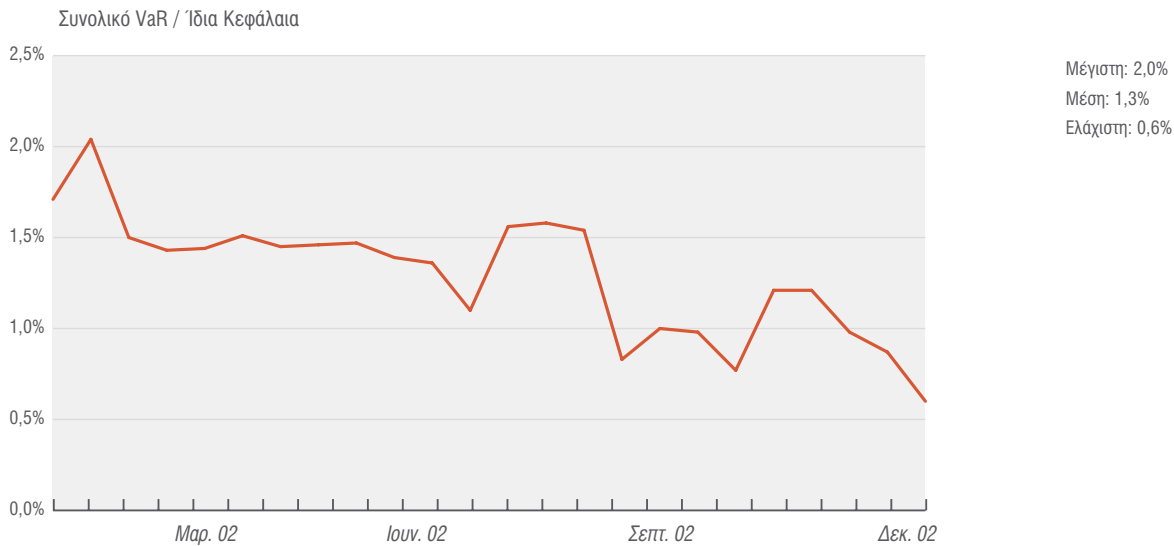
Το 2003 θα συνεχιστούν οι ενέργειες για την ακόμη πιο αποτελεσματική παρακολούθηση όλων των χαρτοφυλακίων πιστοδοτήσεων, μέσω της πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρει το νέο σύστημα πιστωτικής αξιολόγησης της Moody's, καθώς και μέσω στατιστικής ανάλυσης των μεγεθών (κυρίως για την Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών) και διεξαγωγής field reviews (για την Τραπεζική Επιχειρήσεων). Επί πλέον, σημαντική έμφαση θα δοθεί στην παρακολούθηση των χαρτοφυλακίων θυγατρικών εταιριών (Leasing, Factoring), της Χρηματοδότησης Ναυτιλίας και των Οριστικών Καθυστερήσεων, μέσω της ανάπτυξης κατάλληλων εφαρμογών και αξιοποίησης των δυνατοτήτων του Credit Control MIS.

### Χρηματοοικονομικός Κίνδυνος

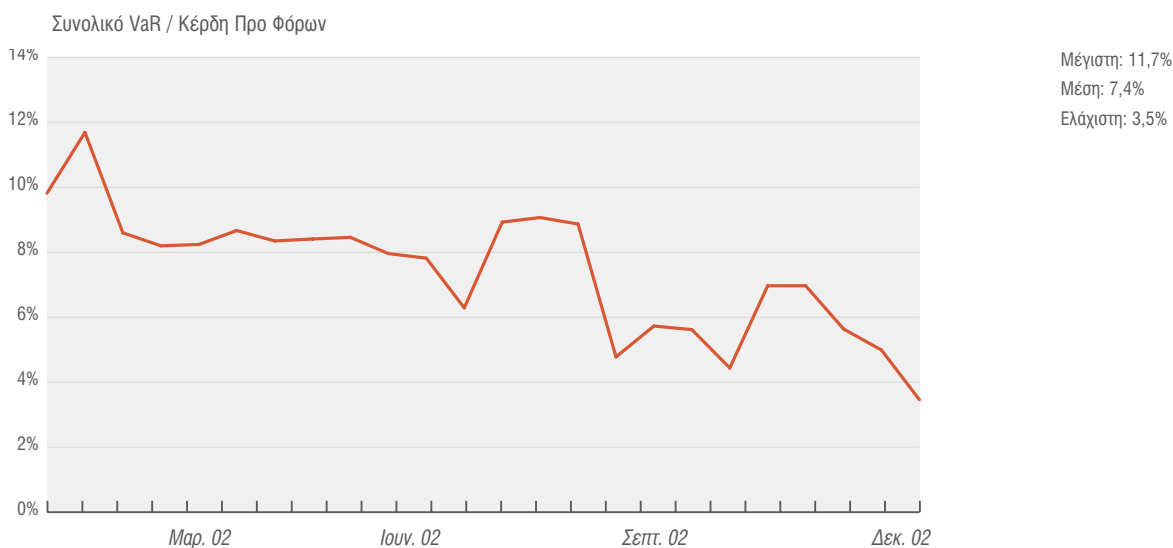
Όλοι οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι (επιτοκιακοί, συναλλαγματικοί, μετοχών, προϊόντων) παρακολουθούνται και υπολογίζονται σε καθημερινή βάση. Για τη μέτρηση του

Μέγιστη: € 36,7 εκατ.  
Μέση: € 22,3 εκατ.  
Ελάχιστη: € 10,9 εκατ.





χρηματοοικονομικού κινδύνου, η EFG Eurobank Ergasias χρησιμοποίησε την παραμετρική μεθοδολογία έως τον Οκτώβριο του 2002 και τη μεθοδολογία προσομοίωσης Monte Carlo έκτοτε. Το διάστημα εμπιστοσύνης που λαμβάνεται είναι 95% και η υπό εξέταση περίοδος είναι 10 ημέρες. Οι μετρήσεις value-at-risk (VaR) περιλαμβάνουν όλους τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους που αντιμετωπίζει η Τράπεζα (trading and banking book).



Για τον υπολογισμό του πίνακα διακύμανσης - συνδιακύμανσης έχουν χρησιμοποιηθεί ιστορικά στοιχεία 130 ημερών. Τα διαγράμματα που παρατίθενται ανωτέρω φανερώνουν τα απόλυτα και τα σχετικά μεγέθη VaR για την EFG Eurobank Ergasias τη χρονιά που πέρασε.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το χρηματοοικονομικό VaR της Τράπεζας ανά κατηγορία κινδύνου, με τη μέγιστη, την ελάχιστη και τη μέση τιμή.

€ εκατ.	Μέγιστη	Μέση	Ελάχιστη
Επιτοκίων	28,1	16,1	10,9
Συναλλάγματος	7,9	2,3	0,4
Μετοχών	19,7	10,5	6,6
Θυγατρικών	14,0	5,8	2,9

Δεδομένου ότι η προσέγγιση VaR δεν καλύπτει ακραίες συνθήκες αγοράς, η Τράπεζα εφαρμόζει διάφορα stress tests προκειμένου να απεικονίσει την επίδραση των ακραίων κινήσεων απόκλισης των παραγόντων κινδύνου και την κατάτμηση των ιστορικών συσχετίσεων.

Πέρα από την εφαρμογή των μοντέλων value-at-risk, η Τράπεζα ακολουθεί αυστηρά όρια χρηματοοικονομικών πράξεων, αναφορικά με την έκθεση προς αντισυμβαλλόμενα μέρη, την έκθεση σε ξένες χώρες και τη συγκέντρωση ως προς τις λήξεις. Τα όρια αυτά ορίζονται από τις αντίστοιχες Επιτροπές Κινδύνου της EFG Eurobank Ergasias και του Ομίλου EFG Bank Group. Επί πλέον, το Τμήμα Διαχείρισης Χρηματοοικονομικού Κινδύνου παρακολουθεί κινδύνους που σχετίζονται με το κεφάλαιο της Τράπεζας.

### Κίνδυνος Ρευστότητας

Η πολιτική ρευστότητας καθορίζεται με βάση τους κανονισμούς της Τράπεζας της Ελλάδος και της Ομοσπονδιακής Τραπεζικής Επιτροπής Ελβετίας. Επιπροσθέτως, το Διοικητικό Συμβούλιο της EFG Eurobank Ergasias έχει καθορίσει αυστηρά όρια έκθεσης. Καθοριστικός είναι επίσης και ο ρόλος του ομίλου EFG Bank Group που ενεργεί ως σύμβουλος και σε θέματα ρευστότητας.

### Λειτουργικός Κίνδυνος

Η διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων που αφορούν την Τράπεζα γίνεται από ένα εξειδικευμένο Τμήμα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου. Για τη μέτρηση αυτής της μορφής

κινδύνου, η Τράπεζα είναι έτοιμη για την εφαρμογή των δύο πρώτων μεθοδολογιών (Basic Indicator Approach και Standardised Approach), όπως αυτές προτείνονται από την υπό διαμόρφωση νέα Συνθήκη της Βασιλείας II. Αναφορικά με την εφαρμογή της μεθοδολογίας Advanced Measurement Approach, αυτή έχει εφαρμοσθεί πιλοτικά στο Τμήμα Πληρωμών της Τράπεζας, ενώ τα αποτελέσματα θα έχουν εφαρμογή όχι μόνο στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων, αλλά και στον τομέα της διοίκησης κόστους.

Παράλληλα, η EFG Eurobank Ergasias βρίσκεται στη φάση της εγκατάστασης μιας βάσης δεδομένων λειτουργικών ζημιών (Operational Loss Database) και κάνει βήματα για τη μέτρηση του λειτουργικού VaR όλης της Τράπεζας. Εν τω μεταξύ, έχουν τελειοποιηθεί οι διαδικασίες προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα λειτουργικών ζημιών, με την απόκτηση πιστοποιητικών ISO 9001 για επτά βασικά τμήματα της Τράπεζας.

### Πολιτική Προβλέψεων

Η Τράπεζα εφαρμόζει μια αυστηρή πολιτική προβλέψεων για το σύνολο του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, με βάση τις εκθέσεις πιστωτικού ελέγχου. Η πολιτική αυτή διαφέρει ανά κατηγορία χορηγήσεων και με βάση την ταξινόμηση πιστωτικού κινδύνου. Συγκεκριμένα, για τις χορηγήσεις προς επιχειρήσεις, η Τράπεζα διενεργεί προβλέψεις με βάση την ατομική αξιολόγηση της κάθε επιχείρησης. Οι προβλέψεις του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών βασίζονται στην ετήσια ανασκόπηση και στο ιστορικό αποπληρωμής ανά κατηγορία προϊόντος. Η Τράπεζα διενεργεί προβλέψεις σε όλους τους δανειακούς λογαριασμούς σε ετήσια βάση, με στόχο την κάλυψη προβλημάτων που στατιστικά πιθανολογούνται ότι θα μπορούσαν να παρουσιασθούν στην επόμενη χρήση.

Τα ποσά των προβλέψεων του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών βασίζονται σε οικονομετρική ανάλυση κάθε κατηγορίας δανείων. Ειδικές προβλέψεις διενεργούνται για όλες τις χορηγήσεις με καθυστέρηση αποπληρωμής έστω και μια ημέρα.

Οι προβλέψεις για πιστώσεις προς αντισυμβαλλόμενες Τράπεζες και χώρες επιθεωρούνται σε ετήσια βάση από την Επιτροπή Ελέγχου Κινδύνων του Ομίλου EFG Bank Group, καθώς και από το Διοικητικό Συμβούλιο της EFG Eurobank Ergasias, με γνώμονα τις σχετικές οδηγίες της Ομοσπονδιακής Τραπεζικής Επιτροπής Ελβετίας.



# Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

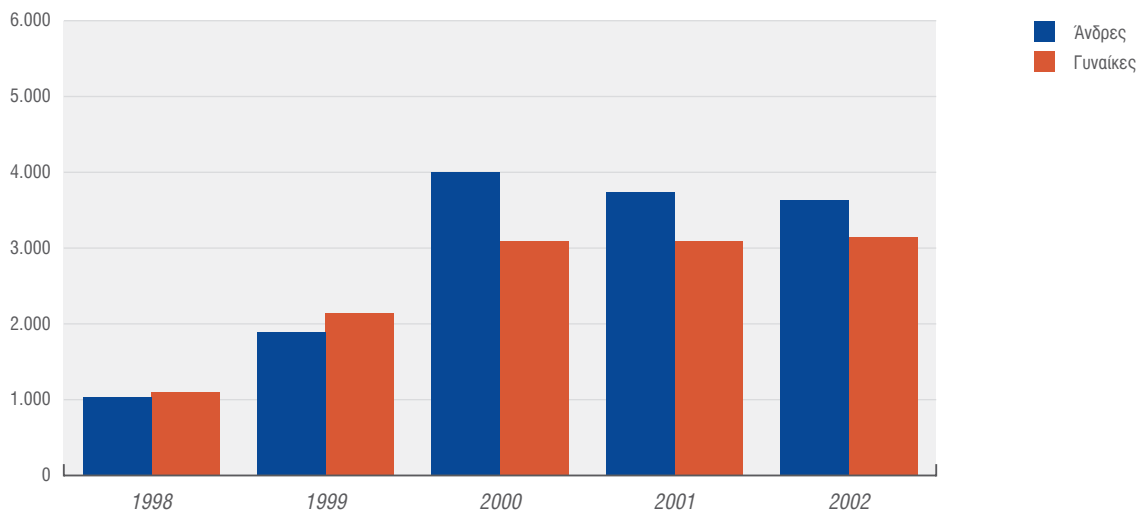
## Ανθρώπινο Δυναμικό

Επιδίωξη της EFG Eurobank Ergasias είναι η ανάδειξή της σε «Εργοδότη πρώτης επιλογής» στην Ελλάδα. Το 2002 η EFG Eurobank Ergasias, εκτός από τη σημαντική θέση που κατέχει στον ελληνικό τραπεζικό χώρο και τα δύο ISO 9001 στους τομείς Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης και Προσέλκυσης & Επιλογής από το βρετανικό οίκο British Standards Institute, έλαβε και πολλές διακρίσεις τόσο στο διεθνή, όσο και στον ελληνικό χώρο. Με μια διάκριση που αφορά αποκλειστικά τον άνθρωπο, κρίθηκε ως η καλύτερη ελληνική επιχείρηση σε θέματα άριστων πρακτικών (best practices) στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού από τη διεθνή εταιρία συμβούλων KPMG μεταξύ 31 εταιριών στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias απασχολούσε 12.188 υπαλλήλους στα τέλη του 2002 στους οποίους περιλαμβάνονται για πρώτη φορά 3.451 υπάλληλοι της τράπεζας Banc Post Ρουμανίας και 8.721 υπάλληλοι του Ομίλου στην Ελλάδα. Ο αριθμός απασχολουμένων στην Τράπεζα ανήλθε σε 6.835 υπαλλήλους, με μέσο όρο ηλικίας τα 35 έτη. Το 2002 το 54% των εργαζομένων ήταν άνδρες και το 46% γυναίκες, ποσοστά που αντανακλούν τις αρχές παροχής ίσων ευκαιριών και ίσης μεταχείρισης που έμπρακτα εφαρμόζει η EFG Eurobank Ergasias.

Η εταιρική φήμη του Ομίλου στα θέματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, είχε ως αποτέλεσμα το 2002 να υποβληθούν συνολικά 8.400 βιογραφικά σημειώματα υποψηφίων υψηλού μορφωτικού επιπέδου (περίπου 67% πτυχιούχοι), γεγονός το οποίο είναι ενδεικτικό της προτίμησης νέων υποψηφίων να εργασθούν στην EFG Eurobank Ergasias.

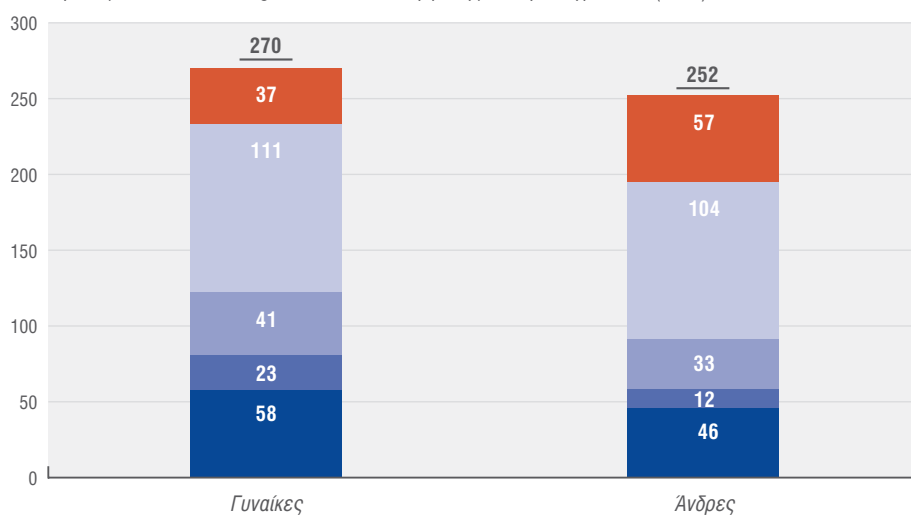
Κατανομή Εργαζομένων Κατά Φύλο 1998 - 2002 (Μητρική Τράπεζα)



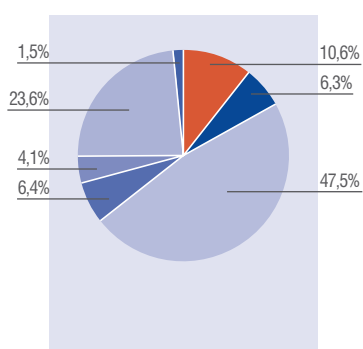
## Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

- Μεταπτυχιακές Σπουδές
- Ανωτάτη Σχολή
- Ανωτέρα Σχολή
- Μέση - Τεχνική Σχολή
- Άλλο

Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias: Επίπεδο Μόρφωσης Νεοπροσληθέντων (2002)



Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias  
Σεμινάρια Έτους 2002  
ανά Κατηγορία (%)



- Διοίκηση
- Λογιστικά
- Πληροφορική
- Πωλήσεις
- Συνέδρια
- Τραπεζικά
- Λοιπά

Ο Όμιλος δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού, με επίκεντρο τη διαδικασία επιλογής και πρόσληψης. Η διαδικασία επιλογής και πρόσληψης υποψηφίων ξεκινά με εξειδικευμένες γραπτές αξιολογήσεις και συνεχίζεται με προσωπικές συνεντεύξεις βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κάλυψη των κενών θέσεων. Το 2002 πραγματοποιήθηκαν 17 γραπτές αξιολογήσεις με τη συμμετοχή 1.272 υποψηφίων. Το σύνολο των προσλήψεων για το 2002 ανήλθε σε 522 νέα στελέχη για απασχόληση στο Δίκτυο και στις Κεντρικές Υπηρεσίες, το 60% των οποίων έχει πραγματοποιήσει ανώτατες και μεταπτυχιακές σπουδές, πιστοποιώντας έτσι το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο μόρφωσης των εργαζομένων της EFG Eurobank Ergasias. Παράλληλα, στο πλαίσιο της συνεργασίας του Ομίλου με ελληνικά πανεπιστήμια, απασχολήθηκαν 73 φοιτητές κατά τους θερινούς μήνες.

Για την αποτελεσματικότερη ένταξή τους, όλοι οι νεοπροσλαμβανόμενοι υπάλληλοι λαμβάνουν ειδικό ενημερωτικό φάκελο, το Welcome Kit, ο οποίος περιλαμβάνει επεξεργασμένο υλικό πληροφόρησης τόσο για τον Όμιλο, όσο και για τις διαδικασίες λειτουργίας της Τράπεζας. Ακόμη, ειδικά για τους νέους υπαλλήλους με απασχόληση στο Δίκτυο, έχουν σχεδιασθεί και εφαρμόζονται ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης (induction programmes), τα οποία διαρκούν δύο έως τρεις μήνες και αφορούν γενικές τραπεζικές γνώσεις, προϊόντα, πωλήσεις, τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών και μηχανογραφικών συστημάτων, με γνώμονα την όσο το δυνατόν καλύτερη προετοιμασία κάθε νεοπροσλαμβανόμενου, ώστε να ανταποκριθεί άμεσα στις απαιτήσεις ενός ανταγωνιστικού περιβάλλοντος.



**Εκπαίδευση:** Η EFG Eurobank Ergasias, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της, διοργανώνει κάθε χρόνο σημαντικό αριθμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Ειδικότερα, κατά το 2002 πραγματοποιήθηκαν 825 προγράμματα, συνολικής διάρκειας 209.990 ωρών εκπαίδευσης, με σύνολο 13.630 συμμετοχών. Τα προγράμματα αυτά διοργανώθηκαν είτε από εσωτερικούς εκπαιδευτές ή σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες, καλύπτοντας μία ευρεία θεματολογία, όπως Πιστοδοτήσεις, Πωλήσεις, Πληροφορική, Διαχείριση Κινδύνων, Ηγετικές Δεξιότητες, Επενδύσεις, ανάλογα με τις επιμέρους ανάγκες των Διευθύνσεων. Σημαντική ήταν επίσης και η επένδυση σε σεμινάρια και συνέδρια εξωτερικού, με στόχο οι συμμετέχοντες να μεταφέρουν καινούργιες τάσεις στην Τράπεζα. Συνολικά, για το 2002 οι δαπάνες εκπαίδευσης ανήλθαν σε € 2,9 εκατ.

Πρωτοπόρος στο θέμα της επαγγελματικής εκπαίδευσης, το 2002 ο Όμιλος προσέφερε στους εργαζομένους του ένα φιλόδοξο, για τα ελληνικά δεδομένα, εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Συγκεκριμένα, η EFG Eurobank Ergasias, σε συνεργασία με το ALBA (Athens Laboratory of Business Administration), ξεκίνησε το πρώτο εσωτερικό MBA με στόχο την απόκτηση εξειδικευμένων και συγχρόνων γνώσεων για τις εναλλακτικές μεθόδους ανάπτυξης και διάθεσης προϊόντων, υπηρεσιών και τεχνολογιών στο χρηματοοικονομικό τομέα. Το πρόγραμμα «EFG Eurobank Ergasias - ALBA MBA Program in Financial Services» είναι διετές και διδάσκουν σε αυτό διακεκριμένοι καθηγητές του ALBA, καθώς και ακαδημαϊκοί από διεθνούς φήμης κέντρα επιχειρηματικών σπουδών, όπως το INSEAD, το Πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης κ.λπ.

**Πολιτική Παροχών και Κινήτρων:** Ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias, ανταποκρινόμενος στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς, εφαρμόζει σύγχρονα συστήματα σύνδεσης των αμοιβών με την απόδοση και μεθόδους εξασφάλισης της ανταγωνιστικότητας. Για το σκοπό αυτόν, η αγορά αμοιβών και παροχών διερευνάται σε ετήσια βάση και διαμορφώνονται πρακτικές με γνώμονα το όφελος του Ομίλου και των μετόχων, αλλά και την ανταγωνιστικότητα στην αγορά εργασίας, βελτιστοποιώντας έτσι την παρακίνηση των εργαζομένων.

Το 2002 ο Τραπεζικός Όμιλος, στο πλαίσιο υλοποίησης αυτών των συστημάτων, έδωσε έμφαση στη σχέση κόστους - οφέλους μεταξύ των συνολικών αμοιβών των εργαζομένων και της δημιουργίας προστιθέμενης αξίας για τον οργανισμό, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα εσωτερική ισορροπία. Η σύνδεση των μεταβλητών αμοιβών των εργαζομένων με την προστιθέμενη αξία που δημιουργείται, είτε σε ατομικό είτε σε επίπεδο μονάδας, γίνεται στο πλαίσιο ενός έργου της διεθνούς εταιρίας συμβούλων Boston Consulting Group, το οποίο στηρίζεται στο μοντέλο Value Based Management και εφαρμόζεται σε όλες τις επιχειρησιακές δραστηριότητες του Ομίλου. Με το νέο αυτόν τρόπο διοίκησης,

## Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων ο προσδιορισμός και η κοστολόγηση των μεταβλητών αμοιβών σε ατομικό επίπεδο, αλλά και σε επίπεδο Διεύθυνσης και Ομίλου.

Αναφορικά με τα μακροπρόθεσμα προγράμματα κινήτρων για τα στελέχη Διοίκησης, την τελευταία τριετία εφαρμόστηκαν προγράμματα Stock Options. Ήδη ολοκληρώθηκε με επιτυχία ο δεύτερος κύκλος εξάσκησης των δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών για το πρώτο και δεύτερο από αυτά, σύμφωνα με τις σχετικές αποφάσεις των Γενικών Συνελεύσεων των Μετόχων. Η ιδιαίτερη σημασία που δίνεται στην εφαρμογή των συστημάτων αμοιβών και παροχών θέτει την Τράπεζα και τον Όμιλο σε πλεονεκτική ηγετική θέση στην προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, τα οποία αντιμετωπίζουν με επιτυχία τις προκλήσεις των καιρών.

Το 2002 μπορεί να χαρακτηριστεί ως έτος κοινωνικών παροχών για την EFG Eurobank Ergasias, καθώς ο Όμιλος καθιέρωσε μια σειρά πρόσθετων παροχών με την υπογραφή της νέας επιχειρησιακής σύμβασης στις 3 Ιανουαρίου 2002. Στις πρόσθετες παροχές περιλαμβάνονται επίδομα γέννησης τέκνου, δώρο γάμου και ομαδικό αποταμιευτικό πρόγραμμα παιδιών. Ο Όμιλος διατήρησε παράλληλα και τις άλλες παροχές κοινωνικού χαρακτήρα, όπως την κάλυψη εξόδων βρεφονηπιακού σταθμού και ειδικών σχολείων για παιδιά υπαλλήλων με ειδικές ανάγκες. Ακόμη, η Τράπεζα βραβεύει κάθε χρόνο παιδιά υπαλλήλων που διακρίθηκαν για τις ακαδημαϊκές τους επιδόσεις στη μέση εκπαίδευση, καθώς και αριστούχους φοιτητές υπαλλήλους και παιδιά υπαλλήλων για τις ακαδημαϊκές τους επιδόσεις στην Ανωτάτη Εκπαίδευση.

Όσον αφορά τα θέματα υγείας, η Τράπεζα παρέχει στους υπαλλήλους της και στα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, με πλήθος παροχών μέσω του Ομαδικού Ασφαλιστικού Προγράμματος, με επιπρόσθετες καλύψεις για οδοντιατρικές δαπάνες και γυαλιά οράσεως, καθώς και κάλυψη επείγουσας μεταφοράς ασθενών και τραυματιών υπαλλήλων, μέσω του Ομαδικού Προγράμματος Interamerican Βοηθείας. Ακόμη, η Τράπεζα απασχολεί τρεις Ιατρούς Εργασίας που παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε θέματα υγιεινής και παρακολουθούν την πορεία της υγείας σοβαρών περιστατικών. Τέλος, η EFG Eurobank Ergasias διατηρεί τράπεζα αίματος στο Νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ, οργανώνοντας περίπου τέσσερις εθελοντικές αιμοδοσίες ετησίως προς κάλυψη των αναγκών των υπαλλήλων και των προστατευομένων μελών αυτών.

### Μέτοχοι

Η EFG Eurobank Ergasias είναι μια από τις εταιρίες με την ευρύτερη μετοχική βάση στην Ελλάδα, καθώς στα τέλη του 2002 αριθμούσε περισσότερους από 350.000 μετόχους. Η

μακροχρόνια εμπιστοσύνη των μετόχων στον Όμιλο αυξάνει την ευθύνη του για τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας, αλλά και για την παροχή ακριβούς, ολοκληρωμένης και ισότιμης ενημέρωσης όλων των υφισταμένων, αλλά και των δυνητικών μετόχων του Ομίλου.

### Μετοχική Σύνθεση EFG Eurobank Ergasias (31.12.2002)

	Μέτοχοι	Πλήθος Μετοχών	% επί συνόλου
μετοχές <= 10	60.004	179.565	0,06%
10 < μετοχές <= 100	230.592	5.600.183	1,79%
100 < μετοχές <= 500	41.457	9.593.646	3,06%
500 < μετοχές <= 1.000	9.460	6.641.212	2,12%
1.000 < μετοχές <= 10.000	8.801	22.493.565	7,18%
10.000 < μετοχές	1.007	268.802.177	85,79%
<b>Σύνολο</b>	<b>351.321</b>	<b>313.310.348</b>	<b>100%</b>

	Μέτοχοι	Πλήθος Μετοχών	% επί συνόλου
Φυσικά Πρόσωπα	349.942	68.729.776	21,94%
Νομικά Πρόσωπα	1.269	244.480.574	78,03%
Ομάδα Συγκυριών	110	99.998	0,03%
<b>Σύνολο</b>	<b>351.321</b>	<b>313.310.348</b>	<b>100%</b>

Στόχος του Ομίλου είναι κάθε μέτοχος να έχει πρόσβαση σε αντικειμενική, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση. Για το λόγο αυτόν, πέρα από τη μονάδα Επενδυτικών Σχέσεων, η οποία είναι επιφορτισμένη με την εξυπηρέτηση κυρίως θεσμικών μετόχων του εσωτερικού και του εξωτερικού, οι ιδιώτες μέτοχοι λαμβάνουν τακτική πληροφόρηση από τη Διεύθυνση Μετοχολογίου για θέματα που τους αφορούν. Επίσης, η Διοίκηση επικοινωνεί σε τακτά

## Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

χρονικά διαστήματα με τους ιδιώτες μετόχους, μέσα από τη διοργάνωση εκδηλώσεων και την αποστολή επιστολών. Ένα πολύτιμο εργαλείο στην παροχή ισότιμης πληροφόρησης των μετόχων αποτελεί η ιστοσελίδα Ενημέρωσης Επενδυτών στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα, στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)), η οποία ενημερώνεται σε καθημερινή βάση. Εκτός από τη διεθνή πρακτική, η πληροφόρηση που εμφανίζεται στην ιστοσελίδα ακολουθεί και τις κατευθυντήριες γραμμές που έχει θέσει το Χ.Α. για τη σωστή ενημέρωση των επενδυτών. Περαιτέρω πληροφόρηση παρέχεται επίσης μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης αλληλογραφίας [investor\\_relations@eurobank.gr](mailto:investor_relations@eurobank.gr)

### Πελάτες

Ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που ανέδειξε την EFG Eurobank Ergasias στην ηγετική θέση, στους περισσότερους από τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται, είναι η ποιότητα που εφαρμόζει ο Όμιλος στην ανάπτυξη των προϊόντων και των υπηρεσιών του, καθώς και στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους πελάτες του.

Η EFG Eurobank Ergasias είναι μέλος του British Standards Institute, ενώ αρκετές δραστηριότητες της Τράπεζας έχουν λάβει πιστοποίηση ISO. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνονται η κίνηση κεφαλαίων, το margin bank παραγώγων, η κίνηση κεφαλαίων μέσω swift/telex, ο τομέας τεχνολογίας και συστημάτων, οι υπηρεσίες θεματοφυλακής και η υπηρεσία μετοχολογίου, η διαδικασία προσλήψεων και ο σχεδιασμός και η εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης, καθώς και ο τομέας προμηθειών. Ακόμη, το 2002 πιστοποιήθηκε με ISO 9001 και η θυγατρική εταιρία EFG Eurobank Properties, αποκτώντας ένα πρόσθετο πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού.

Για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η EFG Eurobank Ergasias αξιοποιεί την εξειδικευμένη θυγατρική εταιρία Quality Management Systems (QMS), που ιδρύθηκε σε συνεργασία με τη διακεκριμένη εταιρία συμβούλων Grass Roots plc. Η QMS παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες σχετικά με τη διοίκηση και το σχεδιασμό κινήτρων ανθρώπινου δυναμικού, ενώ εφαρμόζει ειδικές μεθόδους μέτρησης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Στην EFG Eurobank Ergasias η βελτίωση της ποιότητας στηρίζεται στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, σε έρευνες διαπίστωσης της σωστής εξυπηρέτησης των πελατών (Mystery Shopping, Customer Surveys), καθώς και στη διεξαγωγή εσωτερικών αξιολογήσεων. Κατά το 2002 συνεχίστηκε με επιτυχία η λειτουργία της «Ακαδημίας Eurobank», στην οποία οι υπάλληλοι λαμβάνουν γνώση για συγκεκριμένα τραπεζικά προϊόντα, καθώς και για ευρύτερα θέματα εξυπηρέτησης πελατών. Το 2002 η Ακαδημία

Eurobank εφάρμοσε και τη μέθοδο e-learning για την εκπαίδευση των υπαλλήλων των σημείων πώλησης Open 24.

Σημαντική συμβολή στην αξιολόγηση της ποιότητας έχει η μέθοδος Mystery Shopping. Το 2002 σχετική έρευνα διεξήχθη σε καταστήματα της EFG Eurobank Ergasias και σε καταστήματα του ανταγωνισμού. Ακόμη, διάφορες λειτουργικές παράμετροι του δικτύου καταστημάτων της EFG Eurobank Ergasias εξετάστηκαν με τη μέθοδο της εσωτερικής αξιολόγησης. Εκτός από τις έρευνες σε επίπεδο καταστημάτων, πραγματοποιήθηκαν και τέσσερις έρευνες σε σημαντικό δείγμα πελατών, ενώ διεξήχθη και μια έρευνα σε μη ενεργούς πελάτες. Τα ευρήματα των ερευνών αυτών αξιοποιούνται από ειδική ομάδα και βοηθούν στον καθορισμό συγκεκριμένων ενεργειών και στη διαμόρφωση της ευρύτερης πολιτικής του Ομίλου για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας.

Παράλληλα, η EFG Eurobank Ergasias, προκειμένου να ενισχύσει τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της για να βρίσκεται ακόμη πιο κοντά στον πελάτη, δημιούργησε μέσα στο 2002 τη Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες (Client Relations Office).

Κύρια ευθύνη της Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες είναι η θέσπιση μιας ενιαίας πολιτικής εξυπηρέτησης και διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων των πελατών σε όλο το εύρος της Τράπεζας, ώστε η EFG Eurobank Ergasias να προσφέρει ομοιογενείς και ποιοτικά υψηλού επιπέδου υπηρεσίες προς τους πελάτες της.

Η Διεύθυνση αυτή αποτελείται από στελέχη με πολυετή εμπειρία στον τραπεζικό χώρο και λειτουργεί ως ένα μεσολαβητικό, συντονιστικό και ελεγκτικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων των πελατών, προκειμένου αυτά να αντιμετωπισθούν άμεσα με κατανόηση, αμεροληψία και ενιαίο τρόπο από όλο τον οργανισμό.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των παραπόνων έχει αναπτυχθεί μια ενδοτραπεζική αυτοματοποιημένη εφαρμογή, η οποία παρέχει και τα απαραίτητα στατιστικά στοιχεία για την πρόληψη παρόμοιων προβλημάτων στο μέλλον.

Καθοριστικής σημασίας στην επιτυχία του έργου της Διεύθυνσης είναι η επικοινωνία της πολιτικής αυτής, κατά τη διάρκεια του 2003, στο σύνολο των στελεχών που έχουν επαφή με τους πελάτες. Εξίσου σημαντική είναι και η ενημέρωση όλων των πελατών με ειδικό ενημερωτικό φυλλάδιο, σε όλα τα καταστήματα, καθώς επίσης και από την ιστοσελίδα της Τράπεζας στο διαδίκτυο.

## Η ΕΥΡΥΤΕΡΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Για τους πελάτες που επιθυμούν να εκφράσουν τις παρατηρήσεις τους, η EFG Eurobank Ergasias έχει μεριμνήσει έτσι ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν σε πολλά σημεία, όπως στο κατάστημα εξυπηρέτησής τους, γραπτώς, τηλεφωνικά σε 24ωρη βάση μέσω της υπηρεσίας του EuroPhone Banking (1144), καθώς και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

Οι υποδείξεις, αλλά και η έκφραση των παραπόνων των πελατών είναι οι πλέον πολύτιμες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς η συγκέντρωση και ανάλυσή τους βοηθά στον εντοπισμό των περιοχών που χρήζουν βελτίωσης. Μια ομάδα στελεχών ασχολείται εντατικά με τη συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση των στοιχείων αυτών και σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις προβαίνουν στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις και ταυτόχρονα λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να αποτραπεί η επανάληψη προβλημάτων στο μέλλον.

Η κατάκτηση της πρώτης θέσης στην προτίμηση των πελατών στην ελληνική τραπεζική αγορά είναι πρωταρχικός στόχος της EFG Eurobank Ergasias. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, ο Όμιλος δεν αρκείται μόνον στην προσφορά των πλέον πρωτοποριακών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά καλλιεργεί πνεύμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης, επιδεικνύει σεβασμό στις υποδείξεις των πελατών και αναπτύσσει σχέσεις δημιουργικής επικοινωνίας μαζί τους.

### Προμηθευτές

Η πολιτική και οι διαδικασίες που ακολουθεί η EFG Eurobank Ergasias στην επιλογή προμηθευτών και στη συνεργασία της με αυτούς έχει λάβει πιστοποίηση ISO 9001 από το BSI. Τα κριτήρια επιλογής προμηθευτών είναι ενιαία για όλο τον Όμιλο, ενώ η σχετική ενημέρωση των υπαλλήλων γίνεται μέσω του εσωτερικού διαδικτύου (Intranet). Μεταξύ των κριτηρίων που εφαρμόζονται είναι το οικονομικό μέγεθος και η θέση του υποψήφιου προμηθευτή στην αγορά, η γνώση του επί του αντικειμένου προς προμήθεια, οι συστάσεις άλλων πελατών, οι ανταγωνιστικές τιμές, καθώς και οι όροι εξόφλησης και η τυχόν πιστοποίηση του υποψήφιου προμηθευτή με ISO. Ακόμη, εφόσον υπήρξε κατά το παρελθόν συνεργασία, η αξιολόγηση που είχε διεξαχθεί κατά περίπτωση. Όλοι οι προμηθευτές με τους οποίους συνεργάζεται ο Όμιλος αξιολογούνται σε ετήσια βάση, προκειμένου να διασφαλίζεται η βέλτιστη αποδοτικότητα της συνεργασίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι προμηθευτές τεχνολογικού και άλλου υλικού που χρησιμοποιεί ο Όμιλος είναι εταιρίες που δεσμεύονται από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Η.Π.Α., όσον αφορά στις μεθόδους παραγωγής, στο σεβασμό του περιβάλλοντος και των δικαιωμάτων εργασίας. Τέλος, η EFG Eurobank Ergasias, ως χρηματοοικονομικός οργανισμός, δεν έχει προμηθευτές που να δραστηριοποιούνται στην παραγωγή επικίνδυνων και ρυπογόνων πρώτων υλών.

## Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Όπως κάθε ζωντανός και υγιής επιχειρηματικός οργανισμός, ο Τραπεζικός Όμιλος της EFG Eurobank Ergasias συμμετέχει ενεργά και συνεισφέρει σε πολλά επίπεδα στο κοινωνικό σύνολο και στην κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται. Η κοινωνική δράση του Ομίλου το 2002 υπήρξε ιδιαίτερα σημαντική, τόσο ως προς τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της, όσο και ως προς τα οικονομικά της μεγέθη. Οι δαπάνες της Τράπεζας για χορηγίες και κοινωνικό έργο ανήλθαν σε € 3,9 εκατ. για το έτος. Η δαπάνη αυτή αφορά κατά κύριο λόγο το χορηγικό έργο της Τράπεζας στους τομείς της Παιδείας, του Πολιτισμού και του Αθλητισμού, τομείς οι οποίοι εξακολούθησαν το 2002 να αποτελούν το επίκεντρο της κοινωνικής της δράσης. Το συνολικό κοινωνικό προϊόν της Τράπεζας διαμορφώθηκε στα € 498 εκατ.

### Παιδεία

Στο πλαίσιο της υποστήριξης που παρέχει η EFG Eurobank Ergasias στον τομέα της Παιδείας, τα τελευταία τέσσερα χρόνια είναι αποκλειστικός χορηγός του ηλεκτρονικού κόμβου «Η Ελληνική Ιστορία στο Διαδίκτυο», μιας πρωτοβουλίας που εντάσσεται στο ευρύτερο πρόγραμμα χορηγιών της Τράπεζας προς το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού (ΙΜΕ). Ο κόμβος αυτός ([www.ime.gr](http://www.ime.gr)) αποτελεί μία παγκόσμια πηγή πληροφοριών για τον ελληνικό πολιτισμό και την ελληνική ιστορία, η οποία μάλιστα παρέχεται στο κοινό με τον πλέον σύγχρονο και τεχνολογικά άρτιο τρόπο.

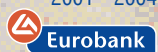


Η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει από τις αρχές του 2001 ένα πρόγραμμα υποτροφιών προς εκπαιδευτικά ιδρύματα. Το πρόγραμμα αυτό στηρίζεται σε πέντε άξονες:

1. Υποτροφίες σε φοιτητές που φοιτούν στην Οικονομική σχολή του Πανεπιστημίου Πειραιώς.
2. Υποστήριξη συγκεκριμένης έδρας -της έδρας Καψάσκη - και των φοιτητών της, στο Athens Laboratory of Business Administration (ALBA).
3. Υποτροφία σε φοιτητή που προέρχεται από τις βαλκανικές χώρες και παρακολουθεί το μεταπτυχιακό πρόγραμμα διοίκησης επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
4. Δωρεά προς το Ταμείο Υποτροφιών του Ελληνοαμερικανικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Κολλέγιο Αθηνών).
5. Υποστήριξη του φοιτητικού διαγωνισμού του περιοδικού «Οικονομική και Βιομηχανική Επιθεώρηση».



Αποκλειστικός Χορηγός  
Ελλήνων Αθλητών  
Στίβου, Ιστιοπλοΐας και όλων  
των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ  
2001 - 2004





## Πολιτισμός

Στο πλαίσιο της συνεισφοράς της στον πολιτισμό, η Τράπεζα έχει καλλιεργήσει μακροχρόνες συνεργασίες με σημαντικούς πολιτιστικούς οργανισμούς. Από τα πλέον χαρακτηριστικά και επιτυχημένα δείγματα είναι οι χορηγίες της προς τον Οργανισμό Μεγάρου Μουσικής Αθηνών και το Εθνικό Θέατρο.

Η χορηγία της Τράπεζας προς τον Σύλλογο Φίλων της Μουσικής που είναι ο ιδρυτής της «Καμεράτα - Ορχήστρα των Φίλων της Μουσικής», του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, αποτελεί μια μακροπρόθεσμη δέσμευση που ξεκίνησε το 1993 και συνεχίζεται μέχρι σήμερα. Η Καμεράτα είναι η μοναδική ορχήστρα του Μεγάρου. Αποτελεί έναν ολοζώντανο πυρήνα μουσικής που συμβάλλει συστηματικά στην μουσική καλλιέργεια και στην προβολή νέων μουσικών δημιουργών στην Ελλάδα. Οι δραστηριότητές της, με βάση το Μέγαρο Μουσικής, επεκτείνονται σε ολόκληρη τη χώρα, αλλά και εκτός συνόρων.

Κατά το 2002, με τη συνεργασία της Τράπεζας η Καμεράτα πραγματοποίησε περισσότερες από 50 συναυλίες στην Αθήνα, σε άλλες πόλεις της Ελλάδας και στο εξωτερικό. Συνολικά το 2002 το κοινό που παρακολούθησε τις συναυλίες της Καμεράτα ξεπέρασε τα 20.000 άτομα.

Επίσης, η χορηγία της Τράπεζας προς το «Παιδικό Στέκι - Θέατρο Κατίνα Παξινού» του Εθνικού Θεάτρου συμπλήρωσε φέτος το τέταρτο έτος της. Το Παιδικό Στέκι έχει εννέα χρόνια επιτυχούς πορείας στο ιστορικό του και έχει ανεβάσει θεατρικές παραστάσεις που αγαπήθηκαν από παιδιά σχολικής ηλικίας. Με τη συνεργασία της Τράπεζας και ειδικότερα του δικτύου καταστημάτων της στην ελληνική περιφέρεια, το Παιδικό Στέκι έδωσε 197 παραστάσεις το 2002, τις οποίες παρακολούθησαν περισσότερα από 65.000 παιδιά και ενήλικες.

## Αθλητισμός

Για ένα νέο, εύρωστο και φιλόδοξο οικονομικό οργανισμό, όπως είναι η EFG Eurobank Ergasias, η συνεχής προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων και ο σταθερός προσανατολισμός προς την επιδίωξη της επιτυχίας, αποτέλεσαν από την αρχή, συστατικά στοιχεία της ταυτότητάς του.

Για τους λόγους αυτούς, ο Όμιλος αποφάσισε από το 2001 -και εν όψει των Ολυμπιακών Αγώνων- να στηρίξει την αντίστοιχη προσπάθεια του Έλληνα αθλητή που, ανεξάρτητα αν αγωνίζεται σε ατομικό ή ομαδικό άθλημα, αφιερώνει ένα μεγάλο μέρος της ζωής του για την ψυχική και σωματική του προετοιμασία, θέτοντας όλο και πιο υψηλούς στόχους. Η πορεία αυτή προϋποθέτει συνεχείς υπερβάσεις των προσωπικών δυνατοτήτων και ορίων του και δημιουργεί έτσι πολλές «μεγάλες στιγμές» επιτυχίας και επιβράβευσης.



## Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Έτσι, ο Όμιλος EFG Eurobank Ergasias δεσμεύτηκε για την περίοδο 2001-2004 να υποστηρίζει ενεργά, με συνέπεια και συνέχεια την προσπάθεια και την προετοιμασία πολλών νέων Ελλήνων Αθλητών για τη «Μεγάλη Στιγμή».

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έχει αναλάβει υπό την αιγίδα της Ελληνικής Ομοσπονδίας Καλαθοσφαίρισης, την αποκλειστική χορηγία των εννέα Εθνικών Ομάδων Καλαθοσφαίρισης.

Επίσης, υποστηρίζει τους ακόλουθους νέους Έλληνες αθλητές που αγωνίζονται στον Κλασικό Αθλητισμό:

- Ζαλαγκίτης Κ., στο τριπλούν.
- Ιακωβίδου Θ., στο άλμα επί κοντώ.
- Κομπογιάννης Γ., στα 3.000 μ. στιπλ.
- Νούσιος Σ., στο μήκος
- Οικονόμου Π., στα 1.500 μ.
- Παπαντώνης Α., στα 5.000 μ.
- Παπαχρήστου Α., στα 800 μ. - 1.500 μ.
- Πιέτρης Δ., στα 110 μέτρα με εμπόδια.
- Πρωτόπαπα Μ., στα 5.000 μ.
- Στρουμπάκος Π., στα 800 μ.
- Τίγκας Β., στη σφαίρα.
- Τσιαμήτα Β., στο τριπλούν.

Τέλος, έχει αναλάβει την αποκλειστική χορηγία της Σοφίας Μπεκατώρου και της Αιμιλίας Τσουλφά που συμμετέχουν στο αγώνισμα της ιστιοπλοΐας σκαφών τύπου 470 και έχουν ήδη κατακτήσει τρεις φορές τον τίτλο των παγκόσμιων πρωταθλητριών.

### Φιλανθρωπικό Έργο

Στο πλαίσιο του φιλανθρωπικού της έργου, η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias έχει αναπτύξει σημαντική κοινωνική δράση στην περιφέρεια, μέσα από προγράμματα ενίσχυσης των τοπικών κοινωνιών όπου δραστηριοποιείται και διαθέτει δίκτυο καταστημάτων. Με το πρόγραμμα παροχής τεχνικού εξοπλισμού σε δημόσια σχολεία της περιφέρειας, έχει ανταποκριθεί σε πληθώρα αιτημάτων από ακριτικές περιοχές της Ελλάδας που ζητούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τους μαθητές. Συγκεκριμένα, το 2002 παραδόθηκαν περισσότεροι από τετρακόσιοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε σχολεία σε όλη την Ελλάδα. Μια άλλη σημαντική πρωτοβουλία, στο πλαίσιο της κοινωνικής προσφοράς της, αποτελεί η συστηματική ανταπόκριση της Τράπεζας σε πληθώρα αιτημάτων για δωρεές ή χορηγίες, πολιτιστικών και κοινωνικών συλλόγων, επαγγελματικών φορέων, καθώς και φιλανθρωπικών και κοινωφελών ιδρυμάτων,

<b>Η συνεισφορά της Τράπεζας στο «Κοινωνικό Προϊόν» το 2002</b>	<b>Σε χιλ. Ευρώ</b>
Κύκλος Εργασιών Τράπεζας	1.394.279
Διάφορα Έσοδα και Έσοδα από Συμμετοχές	291.021
ΦΠΑ επί Προστιθέμενης Αξίας Εταιρείας	928
Λειτουργικά και Λοιπά Έξοδα (προ Αμοιβών Προσωπικού και Φόρων) και Αποσβέσεις	(1.188.417)
<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>497.811</b>

<b>Το «Κοινωνικό Προϊόν» και η Διανομή του</b>	<b>Σε χιλ. Ευρώ</b>
<b>I. Δημόσιο</b>	
Φόρος Εισοδήματος και Διάφοροι Φόροι	58.791
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	65.809
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	928
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	26.876
	<u>152.404</u>
<b>II. Επιχείρηση</b>	
Αδιανέμητα Κέρδη/Αποθεματικά	<b>32.090</b>
<b>III. Προσωπικό</b>	
Συνολικές Μεικτές Αποδοχές	176.205
Λοιπές Παροχές στο Προσωπικό	26.576
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	(26.876)
Εισφορές Εργαζομένων σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	(24.321)
Διανομή Κερδών στο Προσωπικό	13.338
	<u>164.922</u>
<b>IV. Μέτοχοι</b>	
Καθαρό Μέρισμα	<b>144.492</b>
<b>V. Δωρεές / Χορηγίες</b>	<b>3.903</b>
<b>Κοινωνικό Προϊόν</b>	<b>497.811</b>

## Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

όπως η «Πνοή», το «ΕΛΕΠΑΠ», το «Αγαπώ τα Παιδιά», η «Ελληνική Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών», το «Μαζί για το Παιδί», το ίδρυμα «Θεοτόκος» κ.ά.

### Περιβαλλοντική Πολιτική

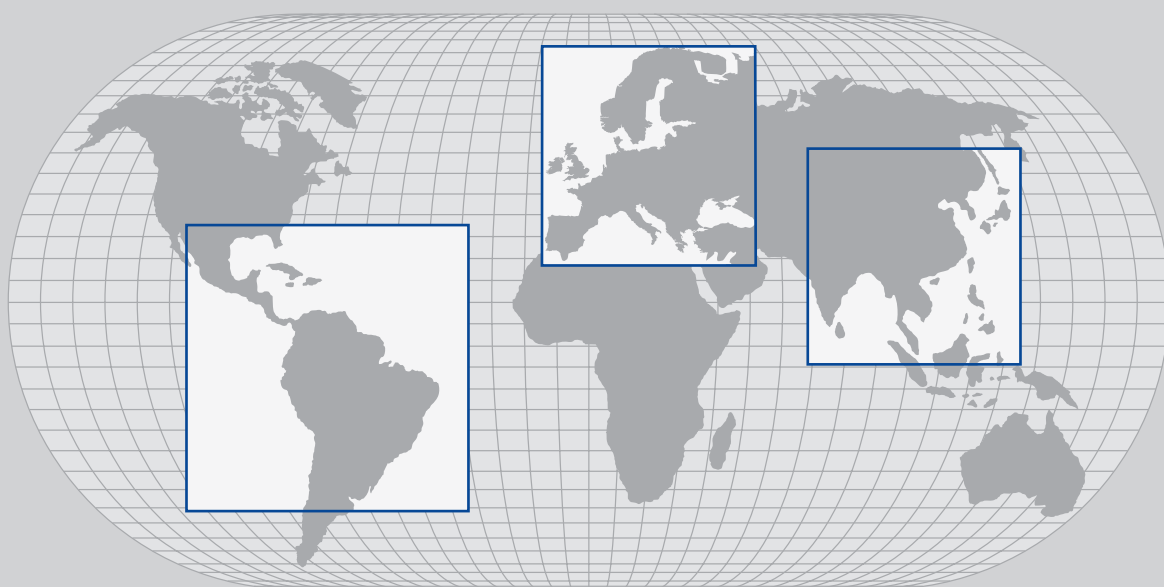
Αναγνωρίζοντας την ανάγκη διαφύλαξης του περιβάλλοντος από πιθανές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της, η EFG Eurobank Ergasias ανακοίνωσε επίσημη περιβαλλοντική πολιτική, το Φεβρουάριο του 2003. Η πολιτική αυτή, που διέπει το σύνολο του Ομίλου, έχει λάβει την έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου, θέτοντας την ευθύνη προς το περιβάλλον στο ανώτατο κλιμάκιο του οργανισμού. Αναλυτικά, η περιβαλλοντική πολιτική της EFG Eurobank Ergasias έχει ως εξής:

*«Για την EFG Eurobank Ergasias η ευθύνη προς το περιβάλλον αποτελεί θεμελιώδες τμήμα της αειφόρου επιχειρηματικής ανάπτυξης. Ως χρηματοοικονομικός όμιλος, αναγνωρίζουμε την επίπτωση των δραστηριοτήτων μας στο περιβάλλον και επιζητούμε την αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων, καθώς και την ελαχιστοποίηση της παραγωγής απορριμμάτων. Ακόμη, αναγνωρίζουμε τις έμμεσες επιπτώσεις που πηγάζουν από τις χρηματοδοτικές και επενδυτικές μας δραστηριότητες, καθώς και από τις σχέσεις που αναπτύσσουμε με το κοινό μας και την ευρύτερη κοινωνία.*

*Δεσμευόμαστε να αποτιμήσουμε την επίπτωση των δραστηριοτήτων μας στο περιβάλλον, να θέσουμε κατάλληλους σκοπούς και στόχους, να ελέγχουμε και να βελτιώνουμε διαρκώς την περιβαλλοντική μας απόδοση.*

*Πιστεύουμε πως η διαχείριση του περιβάλλοντος είναι ένα αναπόσπαστο μέρος της καλής εταιρικής συμπεριφοράς. Για το λόγο αυτό, ακολουθούμε μια υπεύθυνη περιβαλλοντική συμπεριφορά έναντι των μετόχων, των υπαλλήλων, των πελατών και των προμηθευτών μας, καθώς και έναντι της ευρύτερης κοινωνίας, εφαρμόζοντας ορθές περιβαλλοντικές πρακτικές, προωθώντας ταυτόχρονα την οικονομική ανάπτυξη.»*

EFG BANK GROUP  
ΚΑΙ  
ΌΜΙΛΟΣ EFG EUROBANK ERGASIAS



- Η.Π.Α.**
- 1 Μαϊάμι
- BRITISH VIRGIN ISLANDS**
- 2 Τόρτολα
- ΑΡΓΕΝΤΙΝΗ**
- 3 Μπουένος Αϊρες



- ΕΛΒΕΤΙΑ**
- 1 Γενεύη
- 2 Ζυρίχη
- ΕΛΛΑΔΑ**
- 3 Αθήνα
- ΜΟΝΑΚΟ**
- 4 Μονακό
- ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ**
- 5 Λονδίνο
- ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ**
- 6 Λουξεμβούργο
- CHANNEL ISLANDS**
- 7 Guernsey, Jersey
- ΣΚΑΝΔΙΝΑΒΙΑ**
- 8 Στοκχόλμη
- 9 Γκέτεμποργκ
- 10 Μάλμο
- 11 Ελσίνκι



- ΚΙΝΑ**
- 1 Πεκίνο
- 2 Χονγκ Κονγκ
- 3 Ταϊβάν
- ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ**
- 4 Σιγκαπούρη

**EFG Bank European Financial Group**  
 24 Quai du Seujet, 1211 Γενεύη 2, Ελβετία  
 Τηλ.: (+41) 22 906 72 72  
 Fax: (+41) 22 906 72 73  
 www.efggroup.com  
 e-mail: office@efggroup.com  
*Περικλής Πεταλάς: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Eurobank Ergasias A.E.**  
 Όθωνος 8  
 105 57 Αθήνα, Ελλάδα  
 Τηλ.: (+30) 210 333 7000  
 Fax: (+30) 210 323 3866  
 www.eurobank.gr  
 e-mail: info@eurobank.gr  
*Νικόλαος Νανόπουλος: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Private Bank S.A.**  
 Bahnhofstrasse 16  
 P. O. Box 2255  
 8001 Ζυρίχη, Ελβετία  
 Τηλ.: (+41) 1 226 17 17  
 Fax: (+41) 1 226 17 26  
 www.efgprivatebank.com  
*Lawrence Howell: Διευθύνων Σύμβουλος*  
*Markus Caduff: Επικεφαλής Private Banking*

**EFG Private Bank Limited**  
 12 Hay Hill  
 Λονδίνο W1J 6DW, Ηνωμένο Βασίλειο  
 Τηλ.: (+44) 20 7491 9111  
 Fax: (+44) 20 7872 3706  
 e-mail: enquiries@efg-privatebank.co.uk  
 Regulated by the Financial Services Authority  
*John Williamson: Διευθύνων Σύμβουλος*  
*Philipp Amphlett: Επικεφαλής Private Banking*

**EFG Private Bank (Luxembourg) S.A.**  
 5 Rue Jean Monnet  
 L-2180 Λουξεμβούργο  
 P. O. Box 897  
 L-2018 Λουξεμβούργο  
 Τηλ.: (+352) 42 07 24 1  
 Fax: (+352) 42 07 24 650  
 e-mail: info@efgbank.lu  
*Francois Ries: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Eurofinancière d'Investissements SAM**  
 Villa Les Aigles  
 15 Avenue d'Ostende  
 MC 98001 Μονακό  
 Τηλ.: (+377) 93 15 11 11  
 Fax: (+377) 93 15 11 12  
 e-mail: enquiries\_mco@efgbank.com  
*Γεώργιος Κατσιάπης: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Private Bank (Channel Islands) Limited**  
 P. O. Box 603  
 EFG House, St. Julian's Avenue  
 St. Peter Port  
 Guernsey GY1 4NN, Channel Islands  
 Τηλ.: (+44) 1481 723 432  
 Fax: (+44) 1481 723 488  
 e-mail: dejerseym@efg-privatebank.co.gg  
*Michael de Jersey } Διευθύνοντες Σύμβουλοι*  
*James Bottomley }*

**EFG Private Bank S.A. (Geneva Branch)**  
 24 Quai du Seujet, P. O. Box 2391  
 1211 Γενεύη 2, Ελβετία  
 Τηλ.: (+41) 22 906 71 71  
 Fax: (+41) 22 906 71 72  
 www.efgprivatebank.com  
*Paul Imison: Επικεφαλής Private Banking*

**EFG Reads Trust Company Limited**  
 P. O. Box 641, No 1 Seaton Place, St. Helier  
 Jersey JE4 8YJ, Channel Islands  
 Τηλ.: (+44) 1534 605 600  
 Fax: (+44) 1534 605 605  
 www.efgreads.com  
 e-mail: info@efgreads.com  
*Gerard Gardner: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Capital International Corp**  
 777 Brickell Avenue, Suite 1150  
 Μαιάμι, FL 33131, ΗΠΑ  
 Τηλ.: (+1) 305 777 2400  
 Fax: (+1) 305 777 2600  
 www.efgcapital.com  
*Victor Echevarria: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Fondkommission AB**  
 Valhallavägen 104  
 114 41 Στοκχόλμη, Σουηδία  
 Τηλ.: (+46) 8 459 64 00  
 Fax: (+46) 8 662 21 50  
 www.efgfk.com  
 e-mail: info@efgfk.com  
*Martin Nilsson: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Private Banking S.A. (Hong-Kong Branch)**  
 41st. Floor, Two Exchange Square  
 8, Connaught Place Central  
 Χονγκ Κονγκ  
 Τηλ.: (+852) 2298 3000  
 Fax: (+852) 2298 3300  
 e-mail: info\_HK@efgbank.com  
*Robert Chiu: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Financial Advisory Pte Limited**  
 55-01 UOB Plaza 1  
 80 Raffles Place  
 Σιγκαπούρη 048624  
 Τηλ.: (+65) 6438 2668  
 Fax: (+65) 6438 1108  
 e-mail: info\_sg@efgbank.com  
*George So: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Asset Management Limited**  
 12 Hay Hill  
 Λονδίνο W1J 6DW, Ηνωμένο Βασίλειο  
 Τηλ.: (+44) 20 7491 9111  
 Fax: (+44) 20 7872 3706  
 e-mail: enquiries@efgam.co.uk  
 Regulated by the Financial Services Authority  
*Mozamil Afzal: Επικεφαλής Investment Management*

#### Συνδεδεμένη Εταιρεία

**Global Finance A.E.**  
 Πλατεία Φιλικής Εταιρείας 14  
 106 73 Αθήνα, Ελλάδα  
 Τηλ.: (+30) 10 729 2640  
 Fax: (+30) 10 729 2643  
*Άγγελος Πλακόπιτας: Διευθύνων Σύμβουλος*

# Όμιλος EFG Eurobank Ergasias

## **EFG Eurobank Ergasias A.E.**

Όθωνος 8  
105 57 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 333 7000  
Fax: (+30) 210 323 3866  
*Νικόλαος Νανόπουλος: Διευθύνων Σύμβουλος*

## **EFG Telesis Finance A.E.Π.Ε.Υ.**

Όθωνος 6  
105 57 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 372 1800  
Fax: (+30) 210 372 1921  
*Μαρίνα Εφραίμογλου } Διευθύνοντες Σύμβουλοι*  
*Βίκτωρ Πιζάντε }*

## **EFG Eurobank Χρηματοπιστηριακή Α.Χ.Ε.Π.Ε.Υ.**

Φιλελλήνων 10 & Ξενοφώντος 13  
105 57 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 372 0000  
Fax: (+30) 210 332 0001  
*Βίκτωρ Ασσέρ: Διευθύνων Σύμβουλος*

## **EFG Eurobank Ergasias**

### **Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε.**

Πραξιτέλους 40-44  
105 61 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 371 0800  
Fax: (+30) 210 371 0850  
*Πέλυ Παπακυριάκη: Γενική Διευθύντρια*

## **EFG Factors A.E.Π.Ε.Α.**

Καποδιστρίου 3  
153 43 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 608 2751-3  
Fax: (+30) 210 608 2749  
*Παναγιώτης Παπαθεοδώρου: Γεν. Διευθυντής*

## **EFG Eurobank Properties A.E.Δ.Α.**

Λαοδικείας 16  
115 28 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 745 3400  
Fax: (+30) 210 745 3410  
*Αριστοτέλης Καρυτινός: Διευθ. Σύμβουλος*

## **Eurobank Cards A.E.**

Πετμεζιά 13  
117 43 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 928 9000  
Fax: (+30) 210 928 9020  
*Γιώργος Αλβέρτης: Διευθύνων Σύμβουλος*

## **EFG A.E.Δ.Α.Κ.**

Σταδίου 10  
105 64 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 335 2800  
Fax: (+30) 210 335 2850  
*Άρης Ξενόφορος: Διευθύνων Σύμβουλος*

## **EFG Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε.Α.Ζ.**

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5600  
Fax: (+30) 210 958 4306  
*Κωνσταντίνος Παπαμιχαλόπουλος: Διευθ. Σύμβουλος*

## **EFG Ασφαλιστική Α.Ε.Γ.Α.**

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5600  
Fax: (+30) 210 958 4306  
*Κωνσταντίνος Παπαμιχαλόπουλος: Διευθ. Σύμβουλος*

## **EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε.**

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5600  
Fax: (+30) 210 958 8545  
*Άννυ Τρύφων: Διευθύνων Σύμβουλος*



**Open 24 A.E.**

Λεωφ. Συγγρού 188  
176 71 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 955 8102  
Fax: (+30) 210 955 8110  
*Όθων Κολλυριώτης: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Business Services A.E.**

Τζιραίων 8-10  
117 42 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 337 2080  
Fax: (+30) 210 337 2096  
*Κατερίνα Τριβυζά: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Internet Services A.E.**

**(EFG e-Solutions)**  
Λαοδικείας 16  
115 28 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 745 3250  
Fax: (+30) 210 745 3260  
*Δημήτρης Μαυρογιάννης: Διευθ. Σύμβουλος*

**be (Business Exchanges A.E.)**

Λαοδικείας 16  
115 28 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 745 3500  
Fax: (+30) 210 745 3599  
*Πέτρος Αγγελάκης: Γενικός Διευθυντής*

**EFG Quality Management Services A.E.**

Λεωφ. Βουλιαγμένης 15  
116 36 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 928 0902  
Fax: (+30) 210 928 0910  
*Γεώργιος Μακροδημήτρης: Διευθ. Σύμβουλος*

**EFG Private Bank (Luxembourg) S.A.**

5 Rue Jean Monnet  
L-2180 Λουξεμβούργο  
P. O. BOX 897  
L-2018 Λουξεμβούργο  
Τηλ.: (+352) 42 07 241  
Fax: (+352) 42 07 24650  
*François Ries: Διευθύνων Σύμβουλος*

**EFG Eurobank Ergasias**

**Υποκατάστημα Λονδίνου**  
108 Wigmore Street  
W1U 3LR  
Λονδίνο, Ηνωμένο Βασίλειο  
Τηλ.: (+44) 20 7973 8630  
Fax: (+44) 20 7973 8632  
*Γιάννης Μακρής: Γενικός Διευθυντής*

**EFG Eurobank Ergasias International (CI) Ltd**

P. O. Box 372  
St. Peter Port, Guernsey  
GY1 3YP Channel Islands  
Τηλ.: (+44) 1481 728 135  
Fax: (+44) 1481 728 139  
*Steve Hewlett: Διευθύνων Σύμβουλος*



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΕFG EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α.Ε.

## ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ (IAS) ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

ΑΡ. Μ.Α.Ε.: 6068/06/Β/86/07

Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα, Τηλ.: 210 333 7000, Fax: 210 323 3866, [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

# ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ & ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ (IAS) - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

**ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης Δεκεμβρίου 2002**  
Σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS)

	2002	2001
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>	<b>Ποσά σε χιλ. Ευρώ</b>	
Ταμείο και διαθέσιμα στην Κεντρική Τράπεζα	1.039.123	1.268.728
Κρατικά και άλλα αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα	456.425	0
Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων	1.566.387	1.286.336
Χρεόγραφα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	3.263.019	1.110.814
Παράγωγα	163.693	134.738
Απαιτήσεις κατά πελατών	13.425.738	10.973.608
Χρεόγραφα χαρτοφυλακίου διαθέσιμων επενδύσεων	3.443.575	3.250.929
Χρεόγραφα επενδυτικού χαρτοφυλακίου	123.581	246.700
Επενδύσεις σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	105.604	108.065
Άυλα πάγια στοιχεία	34.251	28.114
Πάγια στοιχεία	764.818	466.841
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	911.729	743.143
<b>Σύνολο Ενεργητικού</b>	<b>25.297.943</b>	<b>19.618.016</b>

	2002	2001
<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>	<b>Ποσά σε χιλ. Ευρώ</b>	
Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα	4.383.870	802.178
Παράγωγα	543.156	246.257
Υποχρεώσεις προς πελάτες	16.970.801	15.310.360
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	719.942	439.293
Λοιπά στοιχεία παθητικού	605.820	586.115
<b>Σύνολο Παθητικού</b>	<b>23.223.589</b>	<b>17.384.203</b>
<b>Δικαιώματα μειοψηφίας</b>	<b>175.235</b>	<b>223.336</b>
<b>Ίδια Κεφάλαια</b>		
Μετοχικό κεφάλαιο	827.292	832.461
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	343.044	395.278
Λοιπά αποθεματικά	728.783	782.738
<b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων</b>	<b>1.899.119</b>	<b>2.010.477</b>
<b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων και Δικαιωμάτων Μειοψηφίας</b>	<b>2.074.354</b>	<b>2.233.813</b>
<b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων και Παθητικού</b>	<b>25.297.943</b>	<b>19.618.016</b>

**Σημειώσεις:** 1. Ο ανωτέρω Ενοποιημένος Ισολογισμός και τα Αποτελέσματα Χρήσεως έχουν καταρτισθεί σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα. Οι βασικές λογιστικές αρχές που εφαρμόστηκαν, με εξαίρεση εκείνες για την αποτίμηση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου ακινήτων (ΔΛΠ 40), είναι οι ίδιες με τις αρχές που εφαρμόστηκαν για τις Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις της χρήσεως 31/12/2001 όπως αναφέρονται στην ειδική σημείωση του Ετήσιου Απολογισμού 2001.

**ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002**  
**Σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS)**

	2002	2001
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>	<b>Ποσά σε χιλ. Ευρώ</b>	
Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.488.980	1.410.001
Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	<u>(767.547)</u>	<u>(795.671)</u>
<b>Καθαρά Έσοδα από Τόκους</b>	<b><u>721.433</u></b>	<b><u>614.330</u></b>
Έσοδα από αμοιβές και προμήθειες	360.402	297.277
Μείον: Έξοδα αμοιβών και προμηθειών	<u>(110.015)</u>	<u>(50.028)</u>
<b>Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες</b>	<b><u>250.387</u></b>	<b><u>247.249</u></b>
Έσοδα από μερίσματα	5.913	12.980
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	<u>(29.904)</u>	<u>16.135</u>
Αποτελέσματα από άλλους τίτλους	17.525	35.316
Λοιπά λειτουργικά έσοδα	<u>40.019</u>	<u>17.552</u>
	<b><u>33.553</u></b>	<b><u>81.983</u></b>
<b>Λειτουργικά Έσοδα</b>	<b>1.005.373</b>	943.562
Λειτουργικά έξοδα	<u>(611.139)</u>	<u>(548.047)</u>
Προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων	<u>(97.961)</u>	<u>(67.683)</u>
<b>Λειτουργικά Κέρδη</b>	<b>296.273</b>	327.832
Έσοδα από συνδεδεμένες επιχειρήσεις	<u>(18.139)</u>	<u>7.290</u>
<b>Κέρδη προ Φόρων</b>	<b>278.134</b>	335.122
<i>εκ των οποίων αναλογούν στους μετόχους</i>	<u>276.264</u>	<u>322.398</u>
Φόρος εισοδήματος	<u>(94.909)</u>	<u>(119.627)</u>
<b>Καθαρά Κέρδη μετά από Φόρους</b>	<b>183.225</b>	215.495
Δικαιώματα μειοψηφίας	<u>1.018</u>	<u>(9.957)</u>
<b>Καθαρά Κέρδη Χρήσεως προς Διάθεση</b>	<b><u>184.243</u></b>	<b><u>205.538</u></b>

Αθήνα, 25 Φεβρουαρίου 2003

ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ  
**Ξενοφών Κ. Νικήτας**  
 Α.Δ.Τ. Θ 914611

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ  
**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**  
 Α.Δ.Τ. Σ 237468



# ΤΡΑΠΕΖΑ ΕFG EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α.Ε.

## ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

## ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

ΑΡ. Μ.Α.Ε.: 6068/06/Β/86/07

Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα, Τηλ.: 210 333 7000, Fax: 210 323 3866, [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

# ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΙΩΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2002	2001
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
	<b>Ποσά σε χιλ. Ευρώ</b>	
<b>1. Ταμείο και διαθέσιμα στην κεντρική τράπεζα</b>	<b>1.089.014</b>	1.236.455
<b>2. Κρατικά και άλλα αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα</b>		
<b>α. Κρατικά και εξομοιούμενα προς αυτά αξιόγραφα</b>	<b>456.426</b>	-
<b>3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων</b>		
α. Όψεως	260.330	150.967
β. Λοιπές απαιτήσεις	1.022.157	994.811
	<b>1.282.487</b>	1.145.778
<b>4. Απαιτήσεις κατά πελατών</b>	<b>13.758.613</b>	11.402.459
Μείον: Προβλέψεις	(397.833)	(346.682)
	<b>13.360.780</b>	11.055.777
<b>5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως</b>		
α. Εκδόσεις δημοσίου	5.594.420	3.618.562
β. Άλλων εκδοτών	685.519	429.605
	<b>6.279.939</b>	4.048.167
<b>6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως</b>	<b>332.045</b>	315.090
<b>7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>77.712</b>	71.601
<b>7. α. Καθαρή θέση συγγενών μη ελεγχόμενων εταιρειών</b>	<b>32.594</b>	117.773
<b>8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>262</b>	646
<b>9. Άυλα πάγια στοιχεία</b>		
γ. Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	223.318	124.067
Μείον: Αποσβέσεις	(114.130)	(70.116)
	<b>109.188</b>	53.951
<b>10. Ενσώματα πάγια στοιχεία</b>		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	65.710	56.599
β. Κτίρια- εγκαταστάσεις κτιρίων	506.034	282.800
Μείον: Αποσβέσεις	(162.816)	(96.138)
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	212.514	170.530
Μείον: Αποσβέσεις	(136.807)	(98.122)
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	9.680	6.738
Μείον: Αποσβέσεις	(1.567)	(2.970)
ε. Ακινήτοποιήσεις υπό κατασκευή	123.903	90.876
	<b>616.651</b>	410.313
<b>13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού</b>	<b>472.019</b>	444.205
<b>14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα</b>	<b>513.121</b>	328.158
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>24.622.238</b>	19.227.914

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:** 1. Την 10η Απριλίου 2003 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση με απορρόφηση της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. από την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. με Ισολογισμούς μετασχηματισμού της 7.11.2002. 2. Τα κονδύλια του Ισολογισμού χρήσεως 2002 της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. προέρχονται από την ενοποίηση των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού της 31.12.2002 των συγχωνευθεισών εταιρειών, ενώ, τα Αποτελέσματα χρήσεως 2002 προέρχονται από την ενοποίηση των αποτελεσμάτων χρήσεως 2002 της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. και της περιόδου 8.11-31.12.2002 της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. Η συγχώνευση επέφερε τις ακόλουθες μεταβολές στα ίδια κεφάλαια της Τράπεζας: αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και της Διαφοράς από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτο κατά 40,8 εκ. ευρώ και 93,1 εκ. ευρώ αντίστοιχα και μείωση των ιδίων μετοχών κατά 127,5 εκ. ευρώ. Επίσης, τα ειδικά αποθεματικά μειώθηκαν κατά 265,6 εκ. ευρώ, λόγω του συμψηφισμού της ζημίας αποτίμησης χρεογράφων της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε., οι οποίες αφορούσαν την περίοδο μέχρι την ημερομηνία της συγχώνευσης. 3. Από την προαναφερθείσα συγχώνευση προέκυψε διαφορά μετασχηματισμού ύψους 26,5 εκ. ευρώ, η οποία συμψηφίστηκε με «διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτο». 4. Ορισμένα κονδύλια της 31ης Δεκεμβρίου 2001 αναμορφώθηκαν για να καταστούν συγκρίσιμα με τα αντίστοιχα κονδύλια της 31ης Δεκεμβρίου 2002. 5. Οι ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις περιλαμβάνουν, εκτός από την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε., τις εταιρείες: EFG Private Bank Luxembourg S.A., EFG Telesis Finance Α.Ε.Π.Ε.Υ., Eurobank Cards Α.Ε. Διαχείρισης Προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης, EFG Eurobank Leasing Α.Ε., EFG Eurobank Properties Α.Ε., EFG Α.Ε.Δ.Α.Κ., EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε., EFG Hellas P.L.C., EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική Α.Ε.Π.Ε.Υ., EFG Factors Α.Ε., EFG Ασφαλιστική Α.Ε.Γ.Α., EFG Ευρωπαϊκές Ανάπτυξης Α.Ε.Ε.Χ., Be-Business Exchanges Α.Ε. Δικτύων Εταιρικών Συναλλαγών, EFG Υπηρεσίες Διαδικτύου Α.Ε., Ελληνικές Επιχειρήσεις Διεθνούς Εμπορίου και Ανάπτυξης Α.Ε., EFG Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε.Α.Ζ., Επενδύσεις Ανάπτυξης Α.Ε.Ε.Χ., EFG Business Services Α.Ε., QMS Διαχείριση Συστημάτων και Υπηρεσιών Ολικής Ποιότητας Α.Ε., OPEN 24 Α.Ε., Eurorental Α.Ε., Ασφαλιστική Πρακτορική Εργασίας Α.Ε., EFG Eurobank Ergasias International (C.I.) LTD, ΤΕΛΕΣΙΣ Νταϊρεκτ Α.Ε.Λ.Δ.Ε., ΤΕΛΕΣΙΣ Διαχείρισης Επενδύσεων Α.Ε.Π.Ε.Υ., EFG Hellas (Cayman Islands) Limited, Bank Post SA (Ρουμανία), Bulgarian Retail Services SA, Hellas on Line Α.Ε. Εμπορίας Συσκευών & Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιών, Σύμβουλοι Επενδύσεων Εργασίας Α.Ε. με ολική ενοποίηση των στοιχείων τους. Επίσης, περιλαμβάνουν και τις εταιρείες: Terin Α.Ε. Εμπορίας Αυτοκινήτων και Μηχανημάτων, Unitbank Α.Ε., Alico / CEH Balkan Holdings Limited, Κυδών Α.Ε., Post Bank Α.Δ. (Βουλγαρία), Ξενοδοχειακή Εταιρεία Αεροδρόμιου Αθηνών Α.Ε., με τη μέθοδο της καθαρής θέσης. 6. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) Κατά πάγια τακτική υπολογίζεται «αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2002 ανέρχεται σε 31,4 εκ. ευρώ και απεικονίζεται στο κονδύλι του Ενεργητικού «Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα». Το ποσό αυτό είχε ισόποση αύξηση, κατά τις παρελθούσες χρήσεις, την καθαρή θέση της τράπεζας και συγκεκριμένα, είχε σχηματισθεί ειδικό προς τον σκοπό αυτό αποθεματικό, το οποίο θα συμψηφισθεί με φόρο εισοδήματος επομένων χρήσεων, όταν οριστικοποιηθούν τα ποσά των λογιστικών διαφορών τα οποία αφορά, β) ο λογαριασμός «ίδιες μετοχές» ποσού 89,5 εκ. ευρώ εμφανίζεται αφαιρετικά από τα ίδια κεφάλαια, ενώ σύμφωνα με το κ.ν. 2190/1920 πρέπει να εμφανίζεται στο ενεργητικό, γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο αποτιμάται σε τρέχουσες τιμές και κατά την χρήση 2002 προέκυψε θετική διαφορά αποτίμησης ποσού 18,9 εκ. ευρώ η οποία περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα, έναντι αρνητικής διαφοράς ποσού 6,8 εκ. ευρώ που προέκυψε κατά την χρήση 2001, δ) ορισμένα κονδύλια του ισολογισμού και των αποτελεσμάτων της EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. και της Eurorental Α.Ε. αναμορφώθηκαν σύμφωνα με τα Δ.Λ.Π. Εάν δεν αναμορφώνονταν τα κονδύλια αυτά, τα αποτελέσματα θα εμφανίζονταν μειωμένα κατά 9,8 εκ. ευρώ. 7. Η διαφορά αποτίμησης (ζημία) χρεογράφων θρησκευτικών που προέκυψε την 31η Δεκεμβρίου 2002 ανήλθε στο συνολικό ποσό 30 εκ. ευρώ, εκ των οποίων 14,2 εκ. ευρώ αναλογούν στον όμιλο. Οι προαναφερόμενες ζημιές αποτίμησης συμψηφίστηκαν με θετικές διαφορές αποτίμησης χρεογράφων. Το συνολικό καθαρό ποσό των διαφορών αποτίμησης που αναλογεί στον όμιλο ανέρχεται σε 0,1 εκ. ευρώ και μείωσε απευθείας την καθαρή θέση του ομίλου χωρίς να βαρύνει τα αποτελέσματα. Η διαφορά αποτίμησης (ζημία) χρεογράφων της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. που αναλογούσαν στον όμιλο προ συγχωνεύσεως ανέρχονται σε 20,3 εκ. ευρώ. 8. Η αγορά που ακολούθησε στις 15.9.1999 από την Τράπεζα Πειραιώς κατά της πρώην Τράπεζας Εργασίας και μελών του Δ.Σ. αυτής, με αίτημα να υποχρεωθούν να καταβάλουν εις ολόκληρον έκαστος 586,9 εκ. ευρώ, εντάχθηκε από την επίδοση της αγωγής (15.9.1999), λόγω αποζημιωσής της για αντισυμβατικές, όπως ισχυρίστηκε, ενέργειες των εναγομένων, συζητήθηκε στο Πολυμερές Πρωτοδικείο Αθηνών την 21η Οκτωβρίου 1999 και εξεδόθη προδικαστική απόφαση που διάταξε αποδείξεις δια μαρτύρων, οι οποίες διενεργούνται. Η Διοίκηση της Τράπεζας και οι νομικοί της σύμβουλοι πιστεύουν ότι η τελική έκβαση της αγωγής θα είναι θετική για την Τράπεζα και για αυτό δεν έχει σχηματισθεί σχετική πρόβλεψη. 9. Δεν υπάρχουν εμπράγματα βάρη επί των παγίων στοιχείων. 10. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31η Δεκεμβρίου 2002 ήταν 12.188 άτομα.



	2002	2001
<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>		
Ποσά σε χιλ. Ευρώ		
<b>1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα</b>		
α. Όψεως	67.713	67.131
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	<u>3.774.470</u>	<u>355.037</u>
	<u>3.842.183</u>	<u>422.168</u>
<b>2. Υποχρεώσεις προς πελάτες</b>		
α. Καταθέσεις	14.529.363	12.711.718
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	384.799	320.443
ββ. Προθεσμίας και με προειδοποίηση		-
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	<u>2.118.808</u>	<u>2.317.285</u>
	<u>17.032.970</u>	<u>15.349.446</u>
<b>3. Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους</b>	719.943	439.944
<b>4. Λοιπά στοιχεία παθητικού</b>	663.494	808.423
<b>5. Προεισπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα</b>	297.426	109.913
<b>6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη</b>		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	19.442	18.621
γ. Άλλες προβλέψεις	<u>24.394</u>	<u>13.884</u>
	<u>43.836</u>	<u>32.505</u>
<b>6. α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων</b>	16.427	17.617
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
<b>8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο</b>	906.017	856.355
<b>9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο</b>	598.553	504.269
<b>10. Αποθεματικά</b>		
α. Τακτικό	85.458	77.414
β. Έκτακτα	269.300	179.113
γ. Ειδικά	75.630	403.360
<b>11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων</b>	3.528	9.811
<b>12. Ενοποιημένα αποτελέσματα εις νέο</b>	43.708	(11.046)
<b>13. Ίδιες μετοχές</b>	(89.532)	(149.450)
<b>14. Διαφορά Ενοποίησης</b>	<u>(70.968)</u>	<u>(44.458)</u>
	<u>1.821.694</u>	<u>1.825.368</u>
<b>15. Δικαιώματα Μειοψηφίας</b>	<u>184.265</u>	<u>222.530</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ</b>	<u>24.622.238</u>	<u>19.227.914</u>
	<b>2002</b>	<b>2001</b>
Ποσά σε χιλ. Ευρώ		
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
<b>1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις υπέρ τρίτων</b>	25.472.467	2.071.733
<b>3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως</b>		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	47.973.811	46.432.684
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	9.914.396	11.662.040
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	<u>11.118.168</u>	<u>14.537.362</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<u>94.478.842</u>	<u>74.703.819</u>

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

	2002	2001
Ποσά σε χιλ. Ευρώ		
<b>1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα</b>		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	269.305	347.850
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	<u>1.221.179</u>	<u>1.115.654</u>
	<b>1.490.484</b>	<b>1.463.504</b>
<b>2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα</b>	<b>(766.930)</b>	<b>(818.348)</b>
	<u>723.554</u>	<u>645.156</u>
<b>3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους</b>		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	6.918	15.768
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετοχικού ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	<u>5.960</u>	<u>7.357</u>
	<b>12.878</b>	<b>23.125</b>
<b>4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών</b>	<b>362.378</b>	<b>309.552</b>
<b>5. Μείον: Έξοδα προμηθειών</b>	<b>(112.437)</b>	<b>(50.219)</b>
	<u>249.941</u>	<u>259.333</u>
<b>6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων</b>	<b>(5.468)</b>	<b>35.953</b>
<b>7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<b>10.881</b>	<b>10.430</b>
	<u>991.786</u>	<u>973.997</u>
<b>8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως</b>		
α. Δαπάνες προσωπικού		
-Μισθοί και ημερομίσθια	(225.827)	(208.029)
-Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	(47.947)	(48.660)
-Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	<u>(27.620)</u>	<u>(22.988)</u>
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	<u>(189.790)</u>	<u>(209.937)</u>
	<b>(491.184)</b>	<b>(489.614)</b>
<b>9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων</b>	<b>(87.801)</b>	<b>(69.127)</b>
<b>10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<b>(10.465)</b>	<b>(7.621)</b>
<b>11,12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις</b>	<b>(110.818)</b>	<b>(86.483)</b>
	<u>291.518</u>	<u>321.152</u>
<b>15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα</b>	<b>(14.497)</b>	<b>13.231</b>
<b>18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)</b>	<b>277.021</b>	<b>334.383</b>
Δικαιώματα μειοψηφίας	<u>(6.573)</u>	<u>(12.009)</u>
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΟΜΙΛΟΥ (προ φόρων)</b>	<b>270.448</b>	<b>322.374</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

	2002	2001
	Ποσά σε χιλ. Ευρώ	
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ</b>	<b>277.021</b>	334.383
Μείον: Φόρος εισοδήματος	<b>(70.284)</b>	(113.039)
Μείον: «Αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος	<b>(5.648)</b>	(8.625)
Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου	<b>(66)</b>	(2.007)
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ</b>	<b>201.023</b>	210.712
Μείον δικαιώματα μειοψηφίας	<b>(4.868)</b>	(9.599)
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΟΜΙΛΟΥ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ</b>	<b>196.155</b>	201.113
Υπόλοιπο αποτελεσμάτων προηγούμενων χρήσεων	<b>41.349</b>	62.142
Διαφορές αποτιμήσεως χρεογράφων συνδεδεμένων εταιρειών	<b>110</b>	(56.933)
Διάθεση φορολογημένων έκτακτων αποθεματικών	<b>-</b>	51.770
Διάθεση αποθεματικού Ν.148/67 για κάλυψη ζημιών χρεογράφων	<b>4.330</b>	18.040
Διάθεση αποθεματικού «Αναβαλλόμενου» φόρου εισοδήματος	<b>5.648</b>	8.625
Διάθεση πλεονάζοντος φορολογημένου αποθεματικού Ιδίων Μετοχών	<b>59.500</b>	-
<b>ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ</b>	<b>307.092</b>	284.757
<b>Η διάθεση των κερδών γίνεται ως εξής:</b>		
Τακτικό αποθεματικό	<b>8.044</b>	9.723
Μέρισμα χρήσεως	<b>144.492</b>	161.300
Έκτακτα αποθεματικά	<b>95.835</b>	29.999
Αποθεματικά ειδικών διατάξεων και νόμων	<b>1.675</b>	2.007
Αποθεματικό ιδίων μετοχών	<b>-</b>	82.503
Διανομή κερδών στο προσωπικό	<b>7.300</b>	8.217
Διανομή δωρεάν μετοχών στο προσωπικό	<b>3.035</b>	2.054
Εφ' άπαξ αμοιβή στο προσωπικό λόγω αντικατάστασης της δρχ από το €	<b>3.003</b>	-
Ενοποιημένα αποτελέσματα εις νέο	<b>43.708</b>	(11.046)
	<b>307.092</b>	284.757

Αθήνα, 11 Απριλίου 2003

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ  
**Ξενοφών Κ. Νικήτας**  
Α.Δ.Τ. Θ - 914611

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ  
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ  
**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**  
Α.Δ.Τ. Σ - 237468

Η ΓΕΝΙΚΟΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
**Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου**  
Α.Δ.Τ. Τ - 005040

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ  
**Δημήτριος Κ. Μητροστόλης**  
Α.Δ.Τ. Π - 064395

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ**

Προς τους κ.κ. Μετόχους της Ανώνυμης Εταιρείας «Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ΑΕ»

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και το σχετικό Ενοποιημένο Προσάρτημα της Ανώνυμης Εταιρείας «Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε.» της εταιρικής χρήσεως που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2002. Ο έλεγχός μας, έγινε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 108 του ΚΝ 2190/1920 «περί Ανωνύμων Εταιρειών» και τις ελεγκτικές διαδικασίες που κρίναμε κατάλληλες, βάσει των αρχών και κανόνων ελεγκτικής που ακολουθεί το Σώμα Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Τέθηκαν στη διάθεσή μας τα στοιχεία των εταιρειών που περιλαμβάνονται στην ενοποίηση και μας δόθηκαν οι αναγκαίες για τον έλεγχο πληροφορίες και επεξηγήσεις που ζητήσαμε. Δεν τροποποιήθηκε η μέθοδος απογραφής σε σχέση με την προηγούμενη χρήση. Επαληθεύσαμε τη συμφωνία του περιεχομένου της Ενοποιημένης Εκθέσεως Διαχειρίσεως με τις σχετικές Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις. Το Ενοποιημένο Προσάρτημα περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται από το άρθρο 130 και τις σχετικές διατάξεις του ΚΝ 2190/1920. Κατά τη γνώμη μας οι ανωτέρω Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες έχουν καταρτισθεί σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΚΝ 2190/1920, απεικονίζουν μαζί με το Ενοποιημένο Προσάρτημα, και αφού ληφθούν υπόψη οι σημειώσεις 6 και 7 της Τράπεζας, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση του Ομίλου κατά την 31 Δεκεμβρίου 2002 καθώς και τα αποτελέσματα της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, βάσει των σχετικών διατάξεων που ισχύουν και λογιστικών αρχών οι οποίες έχουν γίνει γενικά παραδεκτές και δε διαφέρουν από εκείνες που εφάρμοσε η Τράπεζα στην προηγούμενη χρήση.

Αθήνα, 15 Απριλίου 2003

Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές  
ΠράιςγουατερχάουςΚουπερς ΑΕΕ

**PRICEWATERHOUSECOOPERS** 

Κωνσταντίνος Κοτσιλίνης  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12711

Λοραίν Σκαραμαγκά  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12201

# ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2002	2001
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
	<b>Ποσά σε χιλ. Ευρώ</b>	
<b>1. Ταμείο και διαθέσιμα στην κεντρική τράπεζα</b>	<b>891.424</b>	1.207.216
<b>2. Κρατικά και άλλα αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα</b>		
α. Κρατικά και εξομοιούμενα προς αυτά αξιόγραφα	<b>456.425</b>	-
<b>3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων</b>		
α. Όψεως	<b>176.241</b>	135.354
β. Λοιπές απαιτήσεις	<b>1.164.954</b>	1.104.464
	<b>1.341.195</b>	1.239.818
<b>4. Απαιτήσεις κατά πελατών</b>	<b>12.914.230</b>	10.902.063
Μείον: Προβλέψεις	<b>(382.341)</b>	(345.825)
	<b>12.531.889</b>	10.556.238
<b>5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως</b>		
α. Εκδόσεις δημοσίου	<b>5.247.660</b>	3.301.139
β. Άλλων εκδοτών	<b>930.143</b>	156.244
	<b>6.177.803</b>	3.457.383
<b>6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως</b>	<b>269.495</b>	129.500
<b>7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>		
α. σε συγγενείς επιχειρήσεις	<b>44.971</b>	192.600
β. σε λοιπές επιχειρήσεις	<b>70.927</b>	42.793
	<b>115.898</b>	235.393
<b>8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>398.713</b>	348.384
<b>9. Άυλα πάγια στοιχεία</b>		
Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	<b>153.954</b>	99.011
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(66.696)</b>	(62.999)
	<b>87.258</b>	36.012
<b>10. Ενσώματα πάγια στοιχεία</b>		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	<b>36.592</b>	34.468
β. Κτίρια- εγκαταστάσεις κτιρίων	<b>228.898</b>	211.985
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(100.678)</b>	(90.412)
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	<b>176.835</b>	150.858
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(115.173)</b>	(89.905)
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	<b>258</b>	293
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(169)</b>	(208)
ε. Ακινήτοποιήσεις υπό κατασκευή	<b>32.821</b>	79.410
	<b>259.384</b>	296.489
<b>13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού</b>	<b>347.421</b>	307.270
<b>14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα</b>	<b>489.293</b>	298.345
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>23.366.198</b>	18.112.048

## ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

1. Την 10η Απριλίου 2003 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση με απορρόφηση της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. από την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. με Ισολογισμους μετασχηματισμού της 7.11.2002. 2. Τα κονδύλια του Ισολογισμού χρήσεως 2002 προέρχονται από την ενοποίηση των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού της 31.12.2002 των συγχωνευθεισών εταιρειών, ενώ τα Αποτελέσματα της χρήσεως 2002 προέρχονται από την ενοποίηση των αποτελεσμάτων χρήσεως 2002 της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias Α.Ε. και της περιόδου 8.11-31.12.2002 της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. Η συγχώνευση επέφερε τις ακόλουθες μεταβολές στα ίδια κεφάλαια: αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου και της διαφοράς από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο κατά 40,8 εκ. ευρώ και 93,1 εκ. ευρώ αντίστοιχα και μείωση των ιδίων μετοχών κατά 127,5 εκ. ευρώ. Επίσης, τα ειδικά αποθεματικά μειώθηκαν κατά 265,6 εκ. ευρώ, λόγω του συμψηφισμού της ζημίας αποτίμησης χρεογράφων της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε., οι οποίες αφορούσαν την περίοδο μέχρι την ημερομηνία της συγχώνευσης. 3. Από την προαναφερθείσα συγχώνευση προέκυψε διαφορά μετασχηματισμού ύψους 26,5 εκ. ευρώ, η οποία συμψηφίστηκε με «διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο». 4. Ορισμένα κονδύλια της 31ης Δεκεμβρίου 2001 αναμορφώθηκαν για να καταστούν συγκρίσιμα με τα αντίστοιχα κονδύλια της 31ης Δεκεμβρίου 2002. 5. Την 15.3.2002 το μετοχικό κεφάλαιο αυξήθηκε λόγω ασκήσεως δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών από το προσωπικό, κατά ποσό 60.066,28 ευρώ, με την έκδοση 21.922 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας 2,74 ευρώ και τιμής διάθεσης 13,52 ευρώ περίπου ανά μετοχή. Η εν λόγω αύξηση πιστοποιήθηκε στις 2.4.2002 και οι νέες μετοχές εισήχθησαν προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο στις 21.5.2002. Η σχετική έκθεση διάθεσης των αντίληπτων κεφαλαίων 296.453 ευρώ, δημοσιεύθηκε την 8η Αυγούστου 2002 στις εφημερίδες «Κέρδος» και «Καθημερινή». 6. Την 2.12.2002 το μετοχικό κεφάλαιο αυξήθηκε λόγω ασκήσεως δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών από το προσωπικό, κατά ποσό 525.882,12 ευρώ, με την έκδοση 190.537 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας 2,76 ευρώ και τιμής διάθεσης 7,98 ευρώ ανά μετοχή. 7. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) Κατά πάγια τακτική υπολογίζεται «αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2002 ανέρχεται σε 31,4 εκ. ευρώ και απεικονίζεται στο κονδύλι του Ενεργητικού «Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα». Το ποσό αυτό είχε ισόποση αύξηση, κατά τις παρελθούσες χρήσεις, την καθαρή θέση της τράπεζας και συγκεκριμένα, είχε σχηματισθεί ειδικό προς τον σκοπό αυτό αποθεματικό, το οποίο θα συμψηφισθεί με φόρο εισοδήματος επομένων χρήσεων, όταν οριστικοποιηθούν τα ποσά των λογιστικών διαφορών τα οποία αφορά, β) ο λογαριασμός «ιδίες μετοχές» ποσού 70,5 εκ. ευρώ εμφανίζεται αφαιρετικά από τα ίδια κεφάλαια, ενώ σύμφωνα με το κ.ν. 2190/1920 πρέπει να εμφανίζεται στο ενεργητικό, γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο αποτιμάται σε τρέχουσες τιμές και κατά την χρήση 2002 προέκυψε θετική διαφορά αποτίμησης ποσού 19,8 εκ. ευρώ η οποία περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα, έναντι αρνητικής διαφοράς ποσού 6,6 εκ. ευρώ που προέκυψε κατά την χρήση 2001. 8. Οι συμμετοχές της Τράπεζας αποτιμώνται στην αξία κτήσεώς τους η οποία την 31η Δεκεμβρίου 2002 ανέρχεται σε 514,6 εκ. ευρώ. Η αποτίμηση των εισηγμένων στο Χρηματιστήριο συμμετοχών στην τρέχουσα αξία τους και των μη εισηγμένων βάσει της εσωτερικής λογιστικής αξίας τους ανέρχεται σε 458,5 εκ. ευρώ, ενώ, η αποτίμηση του συνόλου των συμμετοχών βάσει της εσωτερικής λογιστικής αξίας τους ανέρχεται σε 463,5 εκ. ευρώ. 9. Η αγωγή που ασκήθηκε στις 15.9.1999 από την Τράπεζα Πειραιώς κατά της πρώην Τράπεζας Εργασίας και μελών του Δ.Σ. αυτής, με αίτημα να υποχρεωθούν να καταβάλουν εις ολόκληρον έκαστος 586,9 εκ. ευρώ, εντάκκως από την επίδοση της αγωγής (15.9.1999), λόγω αποζημιώσεώς της για αντισυμβατικές, όπως ισχυρίστηκε, ενέργειες των εναγομένων, συζητήθηκε στο Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών την 21η Οκτωβρίου 1999 και εξεδόθη προδικαστική απόφαση που διατέλεσε αποδείξει δια μαρτύρων, οι οποίες διενεργούνται. Η Δικαιοσύνη της Τράπεζας και οι νομικοί της σύμβουλοι πιστεύουν ότι η τελική έκθεση της αγωγής θα είναι θετική για την Τράπεζα και γι' αυτό δεν έχει σχηματισθεί σχετική πρόβλεψη. 10. Δεν υπάρχουν εμπράγματα βάρη επί των παγίων στοιχείων. 11. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31η Δεκεμβρίου 2002 ήταν 6.835 άτομα.

	2002	2001
<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>		
Ποσά σε χιλ. Ευρώ		
<b>1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα</b>		
α. Όψεως	67.676	28.214
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	<u>3.964.427</u>	<u>559.111</u>
	<u>4.032.103</u>	<u>587.325</u>
<b>2. Υποχρεώσεις προς πελάτες</b>		
α. Καταθέσεις	14.240.251	12.286.060
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	347.150	291.965
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	<u>2.048.977</u>	<u>2.317.285</u>
	<u>16.636.378</u>	<u>14.895.310</u>
<b>4. Λοιπά στοιχεία παθητικού</b>	529.509	615.610
<b>5. Προεισπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα</b>	265.193	77.523
<b>6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη</b>		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	18.630	18.090
γ. Άλλες προβλέψεις	-	279
	<u>18.630</u>	<u>18.369</u>
<b>6. α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων</b>	16.426	17.617
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
<b>8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο</b> (313.500.885 μετοχές προς 2,89 ευρώ εκάστη)	906.017	856.355
<b>9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο</b>	598.553	504.269
<b>10. Αποθεματικά</b>		
α. Τακτικό	85.458	77.414
β. Έκτακτα	269.300	179.113
γ. Ειδικά	75.630	403.360
<b>11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων</b>	3.528	9.811
<b>13. Ίδιες μετοχές</b>	<u>(70.527)</u>	<u>(130.028)</u>
	<u>1.867.959</u>	<u>1.900.294</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ</b>	<u>23.366.198</u>	<u>18.112.048</u>

	2002	2001
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
Ποσά σε χιλ. Ευρώ		
<b>1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις υπέρ τρίτων</b>	25.359.713	2.068.701
<b>3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως</b>		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	43.927.936	46.432.684
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	9.395.840	10.991.613
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	<u>10.972.431</u>	<u>14.522.973</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<u>89.655.920</u>	<u>74.015.971</u>

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2002

	2002	2001
	Ποσά σε χιλ. Ευρώ	
1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	267.090	318.034
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	<u>1.127.189</u>	<u>1.051.475</u>
	<b>1.394.279</b>	<b>1.369.509</b>
2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	<u>(714.146)</u>	<u>(761.702)</u>
	<b>680.133</b>	<b>607.807</b>
3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	3.213	7.528
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετοχικού ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	1.391	41
γ. Έσοδα από συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	<u>15.763</u>	<u>32.050</u>
	<b>20.367</b>	<b>39.619</b>
4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών	276.350	251.712
5. Μείον: Έξοδα προμηθειών	<u>(144.354)</u>	<u>(96.481)</u>
	<b>131.996</b>	<b>155.231</b>
6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	(7.910)	27.874
7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως	<u>11.972</u>	<u>7.821</u>
	<b>836.558</b>	<b>838.352</b>
ΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ		
8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως		
α. Δαπάνες προσωπικού		
-Μισθοί και ημερομίσθια	(176.205)	(171.862)
-Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	(41.488)	(42.800)
-Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	(26.576)	(20.681)
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	<u>(158.291)</u>	<u>(167.921)</u>
	<b>(402.560)</b>	<b>(403.264)</b>
9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων	(67.882)	(52.540)
10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως	(1.969)	(1.840)
11,12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις	<u>(106.872)</u>	<u>(83.498)</u>
	<b>257.275</b>	<b>297.210</b>
ΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ		
15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα	<u>(9.758)</u>	<u>16.498</u>
18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)	<b>247.517</b>	<b>313.708</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

	2002	2001
	Ποσά σε χιλ. Ευρώ	
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ</b>	<b>247.517</b>	313.708
Μείον: Φόρος εισοδήματος	<b>(51.949)</b>	(90.941)
Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου	-	(2.007)
Μείον: «Αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος	<b>(5.648)</b>	(8.625)
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ</b>	<b>189.920</b>	212.135
Υπόλοιπο αποτελεσμάτων προηγούμενων χρήσεων	-	5.230
Υπόλοιπο αποτελεσμάτων της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε. προ συγχωνεύσεως	<b>3.985</b>	-
Διάθεση φορολογημένων έκτακτων αποθεματικών	-	51.770
Διάθεση αποθεματικού Ν. 148/67 για κάλυψη ζημιών χρεογράφων	<b>4.330</b>	18.040
Διάθεση αποθεματικού «Αναβαλλόμενου» φόρου εισοδήματος	<b>5.648</b>	8.625
Διάθεση πλεονάζοντος φορολογημένου αποθεματικού Ιδίων Μετοχών	<b>59.500</b>	-
<b>ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ</b>	<b>263.383</b>	295.800
<b>Η διάθεση των κερδών γίνεται ως εξής:</b>		
Τακτικό αποθεματικό	<b>8.044</b>	9.720
Μέρισμα 0,47 ευρώ ανά μετοχή	<b>144.492</b>	161.300
Έκτακτα αποθεματικά	<b>95.834</b>	29.999
Αποθεματικά ειδικών διατάξεων και νόμων	<b>1.675</b>	2.007
Αποθεματικό ιδίων μετοχών	-	82.503
Διανομή κερδών στο προσωπικό	<b>7.300</b>	8.217
Διανομή δωρεάν μετοχών στο προσωπικό	<b>3.035</b>	2.054
Εφ' άπαξ αμοιβή στο προσωπικό λόγω αντικατάστασης της δρχ από το €	<b>3.003</b>	-
	<b>263.383</b>	295.800

Αθήνα, 11 Απριλίου 2003

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ  
Ξενοφών Κ. Νικήτας  
Α.Δ.Τ. Θ - 914611

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ  
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ  
Νικόλαος Κ. Νανόπουλος  
Α.Δ.Τ. Σ - 237468

Η ΓΕΝΙΚΟΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου  
Α.Δ.Τ. Τ - 005040

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ  
Δημήτριος Κ. Μητροστόλης  
Α.Δ.Τ. Π - 064395

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ**

Προς τους κ.κ. Μετόχους της Ανώνυμης Εταιρείας «Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ΑΕ»

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και το σχετικό Προσάρτημα της Ανώνυμης Εταιρείας «Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε.» της εταιρικής χρήσεως που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2002. Ο έλεγχός μας, στα πλαίσια του οποίου λάβαμε και γνώση πλήρους λογιστικού απολογισμού των εργασιών των καταστημάτων της Τράπεζας, έγινε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 37 του ΚΝ 2190/1920 «περί Ανωνύμων Εταιρειών» και τις ελεγκτικές διαδικασίες που κρίναμε κατάλληλες, βάσει των αρχών και κανόνων ελεγκτικής που ακολουθεί το Σώμα Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Τέθηκαν στη διάθεσή μας τα βιβλία και στοιχεία που τήρησε η Τράπεζα και μας δόθηκαν οι αναγκαίες για τον έλεγχο πληροφορίες και επεξηγήσεις που ζητήσαμε. Η Τράπεζα εφάρμοσε ορθά το Κλαδικό Λογιστικό Σχέδιο εκτός από τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις σημειώσεις Νο 7 και 8 της Τράπεζας. Δεν τροποποιήθηκε η μέθοδος απογραφής σε σχέση με την προηγούμενη χρήση. Επαληθεύσαμε τη συμφωνία του περιεχομένου της Εκθέσεως Διαχειρίσεως του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετοχών με τις σχετικές Οικονομικές Καταστάσεις. Το Προσάρτημα περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται από την παράγραφο 1 του άρθρου 43α και του άρθρου 129 του ΚΝ 2190/1920. Κατά τη γνώμη μας οι ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες προκύπτουν από τα βιβλία και στοιχεία της τράπεζας, απεικονίζουν μαζί με το Προσάρτημα, αφού ληφθούν υπόψη οι σημειώσεις 7 και 8 της Τράπεζας, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση της Τράπεζας κατά την 31 Δεκεμβρίου 2002 καθώς και τα αποτελέσματα της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, βάσει των σχετικών διατάξεων που ισχύουν και λογιστικών αρχών οι οποίες έχουν γίνει γενικά παραδεκτές και δε διαφέρουν από εκείνες που εφάρμοσε η Τράπεζα στην προηγούμενη χρήση.

Αθήνα, 15 Απριλίου 2003

Κωνσταντίνος Κοτσιλίνης  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12711

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Λοραίν Σκαραμαγκά  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12201







Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα, Τηλ.: 210 333 7000, Fax: 210 323 3866, [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

Το σχεδίσμό του εντύπου ανέλαβε η TRADELINK Reputation Management, ενώ οι διαχωρισμοί και η εκτύπωση έγιναν στις εγκαταστάσεις της εταιρείας ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ.



