

Ετήσιος Απολογισμός 2004

Ετήσιος Απολογισμός



2004

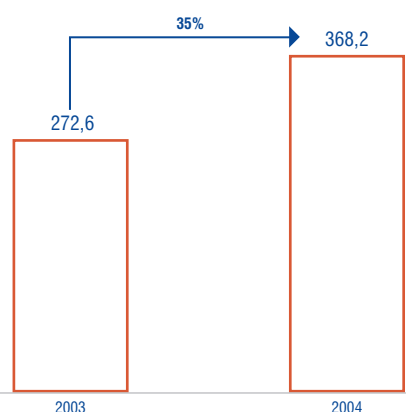
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ	4		31 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	
	Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου	4		31 Αμοιβαία Κεφάλαια	
	Γράμμα προς τους Μετόχους	6		31 Ασφαλιστικές Εργασίες	
	Μέλη Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού και Εκτελεστικής Επιτροπής	8		32 Διαχείριση Χαρτοφυλακίων	
	Οικονομική Επισκόπηση	14		33 Private Banking	
	Η Μετοχή της Eurobank	16			
	ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	19		34 ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ	
	Δίκτυο Καταστημάτων	19		34 Βουλγαρία	
	Εναλλακτικά Δίκτυα	20		35 Ρουμανία	
	Καταναλωτική Πίστη	20		35 Σερβία - Μαυροβούνιο	
	Στεγαστική Πίστη	22			
	Επαγγελματική Πίστη	23		37 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ	
	ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	25		37 Υπηρεσίες Θεματοφυλακής	
	Χρηματοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων	25		37 Υπηρεσίες Διατραπεζικών Σχέσεων και Πληρωμών	
	Χρηματοδότηση Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεων	26		37 Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας	
	Χρηματοδότηση Ναυτιλίας	26		37 Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας	
	Χρηματοδοτική Μίσθωση	26		38 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου	
	Factoring	27		38 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Διαδικτύου	
	ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ			39 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	
	Επενδυτική Τραπεζική	29		45 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	
	Χρηματιστηριακές Εργασίες	29		45 Οικονομικές Καταστάσεις Έτους 2004	
	Διαχείριση Διαθεσίμων	30		46 Ενοποιημένος Ισολογισμός και Αποτελέσματα	
				50 Ισολογισμός και Αποτελέσματα	
				55 EFG Group και Τραπεζικός Όμιλος EFG Eurobank Ergasias	

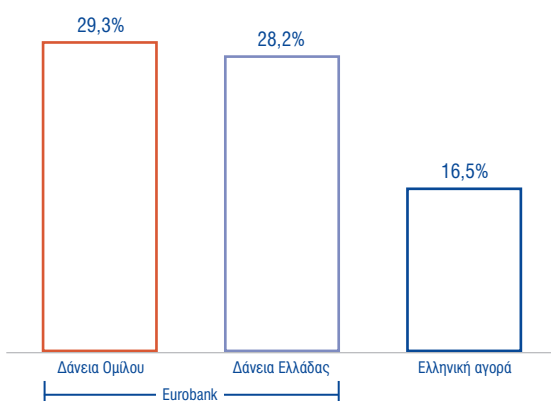
ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ

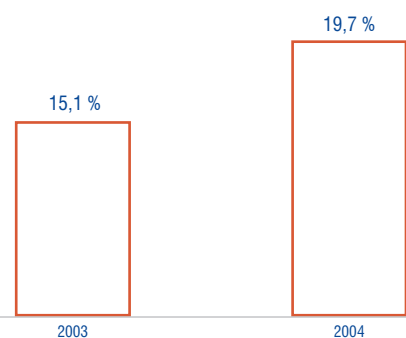
Καθαρά Κέρδη (σε € εκατ.)



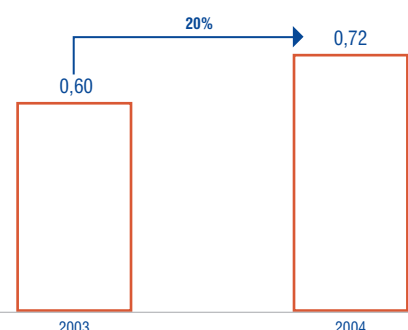
Ρυθμός αύξησης χορηγήσεων 2004



Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων μετά από Φόρους και Δικαιώματα Μειοψηφίας



Διανεμόμενο Μέρισμα ανά Μετοχή (€)



ΒΑΣΙΚΑ ΕΝΟΠΙΩΜΕΝΑ ΜΕΓΕΘΗ EFG EUROBANK ERGASIAS

(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)	2004	2003	Μεταβολή
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
Απαιτήσεις κατά πελατών (σε συγκρίσιμη βάση)	21.707	16.782	29,3%
Υποχρεώσεις προς πελάτες	18.209	17.309	5,2%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	1.940	1.793	8,2%
Σύνολο Ενεργητικού	31.939	28.030	13,9%
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ			
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	1.038	849	22,2%
Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες	362	310	16,9%
Οργανικά Έσοδα ¹	1.400	1.159	20,8%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	1.484	1.215	22,1%
Σύνολο Λειτουργικών Δαπανών	729	664	9,8%
Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων και γενικών κινδύνων	213	157	36,1%
Οργανικά Κέρδη ²	458	338	35,4%
Κέρδη προ Φόρων αναλογούντα στους Μετόχους	513	373	37,5%
Καθαρά Κέρδη μετά από Φόρους και Δικαιώματα Μειοψηφίας	368	273	35,1%

1. Καθαρά Έσοδα από Τόκους + Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες.
2. Οργανικά Έσοδα - Λειτουργικές Δαπάνες - Προβλέψεις.

	2004	2003
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		
Αποδοτικότητα Ενεργητικού (μετά από φόρους)	1,3%	1,1%
Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων (μετά από φόρους)	19,7%	15,1%
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	3,4%	3,2%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	49,1%	54,6%
Δείκτης Βασικών Εποπτικών Κεφαλαίων (Tier I)	8,8%	10,4%
Δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας	10,6%	10,4%
Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια προς Συνολικά Δάνεια	2,9%	3,3%
Δείκτης Κάλυψης Επισφαλειών	87,0%	85,0%

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑ ΜΕΤΟΧΗ

Κέρδη ανά μετοχή (€)	1,19	0,89
Μέρισμα ανά μετοχή(€)	0,72	0,60
Μερισματική απόδοση (με βάση την τιμή της μετοχής στο τέλος έτους)	2,8%	3,9%

Αξιολογήσεις

	Μακροπρόθεσμη	Χρηματοοικονομική Ισχύς	Βραχυπρόθεσμη
Moody's	A2	C+	P-1
Standard & Poor's*	BBB+	-	A-2
Fitch Ratings	A-	B/C-2	F2

* Προοπτική: Θετική

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Το 2004 ήταν αναμφισβήτητα μια χρονιά σταθμός για τη χώρα μας, η οποία μέσα από τη συστράτευση όλων των δυνάμεων της ελληνικής κοινωνίας, πέτυχε να ανταποκριθεί με απόλυτη επιτυχία στην τεράστια διεθνή πρόκληση της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων. Σήμερα, στην μεταολυμπιακή εποχή καλούμαστε όλοι να αξιοποιήσουμε με την ίδια αποτελεσματικότητα τα πλεονεκτήματα που αποκομίσαμε και να διαμορφώσουμε ένα σύγχρονο μοντέλο ανάπτυξης για την μακροπρόθεσμη αναβάθμιση της θέσης της χώρας, τη σταθερή άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών, και την ταχύτερη σύγκλιση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Σε αυτό το περιβάλλον, οι προκλήσεις απευθύνονται σε όλους και ιδιαίτερα στο τραπεζικό σύστημα, το οποίο καλείται να παίξει ένα νέο δημιουργικό ρόλο-καταλύτη στην αναπτυξιακή διαδικασία.

Και για τον Τραπεζικό μας Όμιλο το 2004 ήταν χρονιά ισχυρής περαιτέρω ανάπτυξης, νέων σημαντικών επιτυχιών και διεθνών διακρίσεων. Οι επιτυχίες αυτές έρχονται να δικαιώσουν την ορθότητα της στρατηγικής, που έχει ως στόχο την εδραίωση της Eurobank ως ισχυρού χρηματοπιστωτικού Ομίλου, με πρωταγωνιστικό ρόλο στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή.

Κατά τη χρονιά που πέρασε, η Eurobank ισχυροποίησε ακόμα περισσότερο την ηγετική της θέση σε όλους τους τομείς του εγχώριου χρηματοπιστωτικού συστήματος και, παρά τον οξύτατο ανταγωνισμό, κατέγραψε ρυθμούς ανάπτυξης που ξεπερνούν κατά πολύ το μέσο όρο της αγοράς, κερδίζοντας συνεχώς μερίδια αγοράς και χιλιάδες νέους πελάτες.

Ταυτόχρονα, συνέχισε να διαμορφώνει τις καλύτερες και ασφαλέστερες προϋποθέσεις για την ισχυροποίηση της παρουσίας της στην ευρύτερη περιφέρεια της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου πλέον συγκαταλέγεται στους πρωταγωνιστές των τραπεζικών εξελίξεων στις χώρες στις οποίες έχει παρουσία.

Η έντονη αυτή πορεία ανάπτυξης εδράζεται στις πιο στέρεες και υγιείς βάσεις, καθώς διατηρούμε ισχυρή κεφαλαιακή βάση, διασφαλίζουμε υγιές χαρτοφυλάκιο και βελτιώνουμε συνεχώς την αποδοτικότητα σε επίπεδα που ξεπερνούν τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Η επιτυχημένη αυτή πορεία αντανάκλαται με τον πιο αξιόπιστο τρόπο στα αποτελέσματα του Ομίλου μας, τα οποία και για το 2004 υπερέβησαν κατά πολύ τους αρχικούς στόχους και τις δεσμεύσεις που είχαμε αναλάβει έναντι των μετόχων. Οι εξελίξεις αυτές, σε συνδυασμό με την περαιτέρω ένταση της προσπάθειας σε όλα τα μέτωπα, δημιουργούν τις πιο ευοίωνες προοπτικές για το 2005.

Το 2004 τα καθαρά μας κέρδη ανήλθαν σε € 368 εκατ., και είναι τα υψηλότερα στην ιστορία της Τράπεζας, καταγράφοντας αύξηση κατά 35%. Αντίστοιχα, το ενεργητικό και τα ίδια κεφάλαια αυξήθηκαν στο υψηλότερο μέχρι σήμερα επίπεδο. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι ότι, η συνεισφορά των θυγατρικών τραπεζών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης στα αποτελέσματα διπλασιάστηκε το 2004 και διαμορφώθηκε σε 4%,

με στόχο το 2009 οι δραστηριότητες αυτές να εισφέρουν τουλάχιστον 20% των καθαρών κερδών σε ενοποιημένη βάση.

Ο σταθερός προσανατολισμός της Eurobank στους πιο κερδοφόρους και γρήγορα αναπτυσσόμενους τομείς της αγοράς, με τα πιο πρωτοποριακά και ευέλικτα προϊόντα, της επιτρέπει να διατηρεί ρυθμούς αύξησης εργασιών που ξεπερνούν κατά πολύ το μέσο όρο της αγοράς. Είναι χαρακτηριστικό ότι, το 2004 αυξήσαμε τα δάνειά μας κατά 29,3% (σε συγκρίσιμη βάση) σε επίπεδο Ομίλου και κατά 28,2% στην Ελλάδα, δηλαδή 11,7% ταχύτερα από τον Τραπεζικό κλάδο (16,5%). Έτσι, διευρύνουμε το μερίδιο αγοράς μας στις χορηγήσεις κατά 1,2 ποσοστιαίες μονάδες σε 15%. Ειδικότερα, τα δάνεια προς νοικοκυριά ενισχύθηκαν κατά 43%, οι δε χορηγήσεις προς επιχειρήσεις κατά 20%. Έτσι, η Τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί τα οργανικά της έσοδα στην αιχμή της αύξησης των συνολικών εσόδων της, κάτι που δημιουργεί τις καλύτερες προϋποθέσεις υγιούς και διατηρήσιμης κερδοφορίας και στο μέλλον.

Ταυτόχρονα με την ισχυρή αύξηση των εργασιών, βελτιώθηκε περαιτέρω και η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, η οποία διασφαλίζεται μέσα από αυστηρούς ελέγχους και από μια αποτελεσματική και σύγχρονη πολιτική διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων. Επιπλέον, η Τράπεζα ακολουθεί μια αυστηρή πολιτική προβλέψεων, έτσι ώστε να είναι απόλυτα διασφαλισμένη έναντι ενδεχόμενων μελλοντικών κινδύνων.

Οι ισχυροί ρυθμοί ανάπτυξης κατά το 2004 μεταφράζονται σε ηγετικά μερίδια αγοράς στους ελκυστικότερους από πλευράς προοπτικών και κερδοφορίας τομείς, όπως η καταναλωτική πίστη (30%), η στεγαστική πίστη (12,5%), τα αμοιβαία κεφάλαια (35,2%) -εξαιρουμένων των ΑΚ διαθεσίμων- οι χρηματιστηριακές υπηρεσίες (15,3%) και οι ασφαλιστικές υπηρεσίες (16%).

Αντίστοιχα, ενισχύθηκε σημαντικά η θέση μας στο χώρο της διαχείρισης κεφαλαίων πελατών, που ανήλθαν σε € 30 δισ. Με την εξαγορά της Intertrust, εταιρείας διαχείρισης των αμοιβαίων κεφαλαίων της Interamerican, με κεφάλαια υπό διαχείριση ύψους € 1,8 δισ., ενδυναμώσαμε τα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα και εδραιώσαμε περαιτέρω την ηγετική μας θέση στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων. Επίσης, η Τράπεζά μας διαδραματίζει σταθερά πρωταγωνιστικό ρόλο και στο χώρο της διαχείρισης περιουσίας μεγάλων ιδιωτών πελατών (Private Banking), γεγονός που επιβεβαίωσε η πρόσφατη βράβευσή της από το διεθνές περιοδικό EuroMoney, ως η καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα στον τομέα αυτό.

Τη συνεχή και σημαντική διεύρυνση των δραστηριοτήτων μας, υποστηρίζουμε σε μακροχρόνια βάση με ένα προσεκτικά σχεδιασμένο πρόγραμμα άντλησης κεφαλαίων, όπως μέσω μακροπρόθεσμων ομολόγων ή τιτλοποίησης δανείων, έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να χρηματοδοτούμε απρόσκοπτα την υψηλή πιστωτική μας επέκταση και τη συνεχή προσφορά ανταγωνιστικών προϊόντων.

Παρά τη δυναμική επέκταση των δραστηριοτήτων μας, που

μεταξύ άλλων απαιτεί και σημαντικές επενδύσεις σε όλους τους τομείς, επιτυγχάνουμε πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα στην προσπάθεια συγκράτησης του κόστους. Τα κεφάλαια και το στελεχιακό δυναμικό της Τράπεζας κατευθύνονται στους τομείς με τις ελκυστικότερες προοπτικές, περιορίζοντας αντίστοιχα το κόστος σε άλλες, μικρότερης απόδοσης, δραστηριότητες. Έτσι, το 2004, ο δείκτης κόστους προς έσοδα διαμορφώθηκε στο 46,5% για την Ελλάδα και στο 49,1% σε ενοποιημένο επίπεδο, επίδοση που μας κατατάσσει στις πιο αποτελεσματικές τράπεζες στην Ευρώπη. Η προσπάθειά μας θα επικεντρωθεί και το 2005 στην περαιτέρω συγκράτηση του κόστους σε ρυθμούς σημαντικά χαμηλότερους από την αύξηση των εσόδων, με αντίστοιχες πρωτοβουλίες σε τεχνολογικές υποδομές για περαιτέρω αυτοματοποίηση των διαδικασιών, καλύτερη διαχείριση των προμηθειών σε κεντρικό επίπεδο, αλλά και ορθολογικότερη χρήση των κτιριακών υποδομών.

Σημαντικό στοιχείο της στρατηγικής του Ομίλου μας για το μέλλον αποτελεί ο περιφερειακός προσανατολισμός, με στόχο να εδραιώσουμε ισχυρή παρουσία σε μία πολλά υποσχόμενη και αναπτυσσόμενη αγορά 50 και πλέον εκατομμυρίων κατοίκων. Έχουμε ήδη τοποθετηθεί κατάλληλα στην Βουλγαρία, τη Ρουμανία και τη Σερβία-Μαυροβούνιο και δημιουργούμε τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη έντονης δραστηριότητας μέσα από την εφαρμογή του επιτυχημένου εγχώριου επιχειρηματικού μας μοντέλου. Η περιοχή παρουσιάζει σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης, οι οποίοι αναμένεται να διατηρηθούν και στα επόμενα χρόνια, καθώς οι οικονομίες των χωρών αυτών βρίσκονται σε διαδικασία μετάβασης σε συνθήκες ελεύθερης αγοράς. Είναι χαρακτηριστικό ότι η Ρουμανία και η Βουλγαρία αναμένεται να ενταχθούν στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 2007.

Η δυναμική ανάπτυξη της Eurobank και η υψηλή ποιότητα και πληρότητα των υπηρεσιών που παρέχει πιστοποιούνται για μια ακόμη φορά και από το πλήθος των διακρίσεων που έλαβε και για το 2004 από τα εγκυρότερα διεθνή και ελληνικά μέσα: **Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα το 2004** από το Global Finance, **Τράπεζα της Χρονιάς για το 2004** στην Ελλάδα και τη Ρουμανία από το The Banker, **Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα στον Τομέα του Private Banking** από το EuroMoney, **Κορυφαίος Εγχώριος Θεματοφύλακας 2004** από το Global Custodian, **Καλύτερη Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης 2004** από το Teleperformance CRM Grand Prix, **Καλύτερη ηλεκτρονική Τράπεζα 2004** από τα RAM Magazine και PC Magazine.

Οι ισχυρές προοπτικές ανάπτυξης σε εγχώριο και περιφε-

Αθήνα, 22 Φεβρουαρίου 2005

Ξενοφών Κ. Νικήτας
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Νικόλαος Κ. Νανόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος

ΜΕΛΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



Γεώργιος Κ. Γόντικας
Επίτιμος Πρόεδρος Δ.Σ.*

Γεννήθηκε στην Πάτρα το 1920. Έχει διατελέσει Πρόεδρος της EFG Eurobank, Διευθύνων Σύμβουλος της Ευρωπαϊκής Τράπεζας, Σύμβουλος Διοίκησης της Banco Portugues de Investimento, Διευθύνων Σύμβουλος της ETEBA, στέλεχος της Διεθνούς Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Αναπτύξεως (IBRD) και του Διεθνούς Οργανισμού Χρηματοδότησης (IFC). Κατέχει Master's Degree in Government and Economics από το Πανεπιστήμιο Harvard.

* Μέλος Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού.



Ξενοφών Κ. Νικήτας
Πρόεδρος Δ.Σ.*

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

* Μέλος Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού.



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. Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Πειραιά, στο Τμήμα Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής Διοικητικής. Έχει διατελέσει Υποδιοικητής (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος), Πρόεδρος (ETEBA), Υποδιοικητής (ETBA), Διευθυντής Συναλλάγματος (Τράπεζα της Ελλάδος), Σύμβουλος στην Ομοσπονδιακή Τράπεζα του Cleveland των Η.Π.Α. 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 (ETEBA), 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 Open24, μέλος Δ.Σ. της Visa Hellas, μέλος του Δ.Σ. της MasterCard (Southern Europe Subregional Board). 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
Σύμβουλος Διοίκησης*

Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1949. Έως τις 31/12/2004, Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Corporate Banking, Shipping, Leasing, Factoring). Έχει διατελέσει Βοηθός Γενικός Διευθυντής (Τράπεζα EFG Eurobank), Διευθυντής Επιχειρηματικής Πίστωσης (Ευρω-επενδυτική 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.

* Μέλος Ε.Ε. έως 31/1/2005



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 Ηλεκτρο/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. Διετέλεσε Πρόεδρος και παραμένει μέλος της Ελληνικής Εταιρείας Επιστημόνων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (Ε.Π.Υ.). Μέλος του British Computer Society και του British Chartered Engineering Council.



Βίκτωρ Α. Πιζάντε
Σύμβουλος Διοίκησης*

Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1965. Έως τις 2/5/2004, Διευθύνων Σύμβουλος της EFG Telesis Finance. Συνιδρυτής 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 την EFG Eurobank Ergasias το 2001. Κατέχει Πτυχίο Οικονομικών & Διεθνών Σχέσεων από το Brown University και MBA από το New York University.

* Μέλος Ε.Ε. έως 6/4/2004



Ιάσμιν Δ. Ράλλη
Σύμβουλος Διοίκησης*

Γεννήθηκε στην Αλεξάνδρεια της Αιγύπτου το 1949. Έως τις 31/12/2004, Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Διεθνών Κεφαλαίων-Group Treasurer. Έχει διατελέσει Treasurer, Βοηθός Γενικός Διευθυντής και Group Treasurer (EFG Eurobank Ergasias), Treasurer (Bank of America). Συμμετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο εταιρειών 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.

* Μέλος Ε.Ε. έως 31/1/2005



Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου
Γενικός Διευθυντής

Chief Financial Officer, 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 (ICAEW). Έχει διατελέσει Βοηθός Γενικός Διευθυντής και Chief Financial Officer (Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias), Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών και Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου (Ευρωεπενδυτική Τράπεζα), Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου (Όμιλος Επιχειρήσεων Λάτση), Ορκωτός Λογιστής - Ελεγκτής (Price Waterhouse & Co., Pannel Fitzpatrick & Co.).

ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ*



Μιχάλης Βλασταράκης
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Δικτύου Καταστημάτων. Μέλος Δ.Σ. εταιρειών του Ομίλου καθώς επίσης και των τραπεζών Bulgarian Post Bank και EFG Eurobank A.D. Beograd. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1962. Έχει διατελέσει σε διάφορες θέσεις ευθύνης, κυρίως στο χώρο του Retail Banking, στις τράπεζες EFG Eurobank, Ευρωπαϊκή Τράπεζα, Barclays Bank Plc στην Ελλάδα και το Ηνωμ. Βασίλειο, καθώς επίσης και την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Κατέχει MBA in Financial Services (Eurobank-ALBA MBA) και Πτυχίο Οικονομικών Επιστημών από το Πανεπιστήμιο Αθηνών.



Ευάγγελος Ι. Κάββαλος
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1960. Μέλος Δ.Σ εταιρειών του Ομίλου στην Ελλάδα και στη Ν.Α. Ευρώπη. Έχει διατελέσει Διευθυντής Στεγαστικής Πίστης (Ευρωπαϊκή Τράπεζα), Αναπληρωτής Διευθυντής Στεγαστικής Πίστης (Interbank), Διευθύνων Σύμβουλος (Στεγαστική Α.Ε.Ε), Σύμβουλος Διοικήσεως (Εθνική Στεγαστική Τράπεζα), Εκτελεστικός Σύμβουλος (Housing Mortgage Corp., Η.Π.Α), Αντιπρόεδρος (Nova Mortgage Bankers, Η.Π.Α). Κατέχει Μ.Β.Α από το Adelphi University της Νέας Υόρκης και Πτυχίο Οικονομικών από το Πανεπιστήμιο Αθηνών.



Φωκίων Καραβίας
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής των Διεθνών Κεφαλαιαγορών. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1964. Έχει διατελέσει Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής και Treasurer (EFG Eurobank Ergasias), Διευθυντής Διαχείρισης Διαθεσίμων (Τέλεσις Τράπεζα Επενδύσεων), Head Trader παραγώγων προϊόντων (Citibank) και Risk Management Officer (JPMorgan, Νέα Υόρκη). Κατέχει Δίπλωμα της Σχολής Χημικών Μηχανικών του Ε.Μ.Π., Master και Διδακτορικό από το University of Pennsylvania.



Γιώργος Π. Μαρίνος
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1956. Έχει διατελέσει σε διάφορες θέσεις ευθύνης στη Βιομηχανία και στον Τραπεζικό χώρο (Ευρωπαϊκή Τράπεζα, EFG Eurobank Ergasias, Barclays Bank Plc.), Senior Account Officer στο Large Corporate, υπεύθυνος δικτύου Business Centers, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της EFG Eurobank Ergasias Leasing και μέλος του Δ.Σ. της EFG Factors. Σπούδασε στον Καναδά και στην Αγγλία και κατέχει MBA από το Πανεπιστήμιο του Warwick.



Ευθύμιος Μπουλούτας
Γενικός Διευθυντής

Επικεφαλής Δικτύου Μεγάλων Ιδιωτών Πελατών και Διευθύνων Σύμβουλος της Eurobank Asset Management ΕΠΕΥ. Μέλος Δ.Σ. EFG Private Bank Luxembourg. Γεννήθηκε στη Λαμία το 1961. Έχει διατελέσει επί σειρά ετών Διευθύνων Σύμβουλος της Ιονικής ΑΕΔΑΚ. Κατέχει Διδακτορικό στη Αριθμητική Ρευστομηχανική από το Massachusetts Institute of Technology, Μεταπτυχιακό Τίτλο MSc.σε Περιβαλλοντική Μηχανική από το Stanford University και Δίπλωμα Σχολής Πολιτικών Μηχανικών από το ΕΜΠ. Έχει διατελέσει μεταδιδακτορικός ερευνητής στο Princeton University.

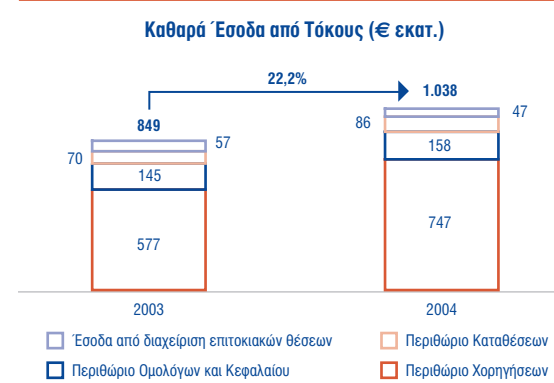
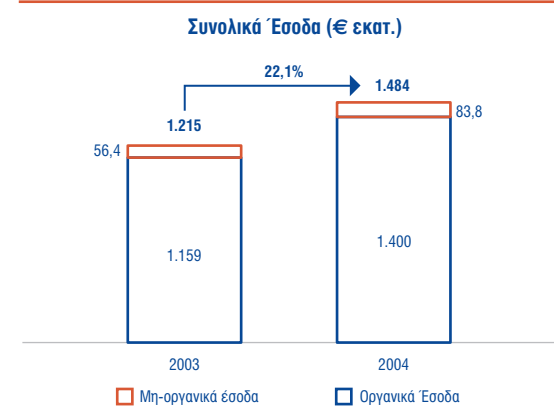
* Από 31/1/2005.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Τα οικονομικά αποτελέσματα για τη χρήση 2004 υπερέβησαν κατά πολύ τους αρχικούς στόχους και δεσμεύσεις της Διοίκησης έναντι των επενδυτών και μετόχων, και ήταν αποτέλεσμα της σταθερής αναπτυξιακής πορείας της Eurobank και της ισχυρής θέσης της στην αγορά. Το 2004 τα Καθαρά Κέρδη (μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας) διαμορφώθηκαν, σε ενοποιημένη βάση, σε € 368 εκατ., καταγράφοντας αύξηση 35%. Η επίδοση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι αποτελεί συνέχεια των πολύ θετικών αποτελεσμάτων του 2003.

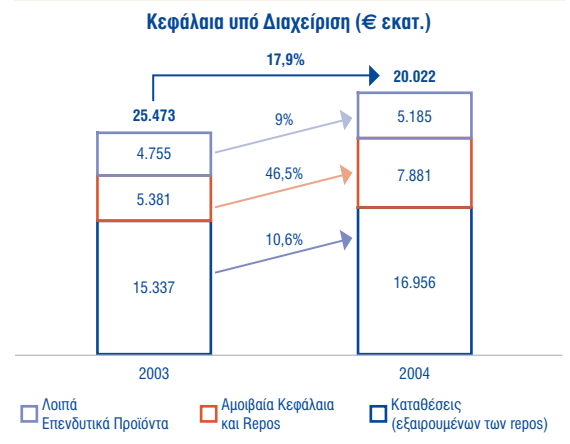
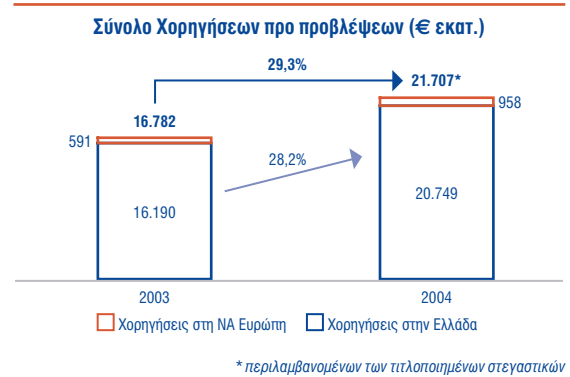
Στην σημαντική ενίσχυση της κερδοφορίας συνετέλεσε η δυναμική αύξηση των Λειτουργικών Εσόδων σε συνδυασμό με την συγκράτηση των Δαπανών. Ειδικότερα, τα Συνολικά Έσοδα το 2004 διαμορφώθηκαν σε € 1.484 εκατ., παρουσιάζοντας ετήσια αύξηση 22%. Αιχμή της αύξησης των εσόδων του Ομίλου αποτέλεσαν τα έσοδα από Τόκους και Προμήθειες. Τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους συνέχισαν τη σταθερά ανοδική ανά τρίμηνο πορεία τους. Το Δ' τρίμηνο του 2004 ήταν 8,5% υψηλότερα σε σύγκριση με το Γ' τρίμηνο του ίδιου έτους, ενώ σε ετήσια βάση αυξήθηκαν κατά 22,2% σε € 1.038 εκατ.

14

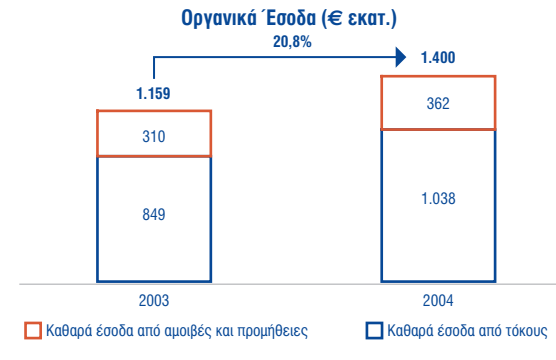
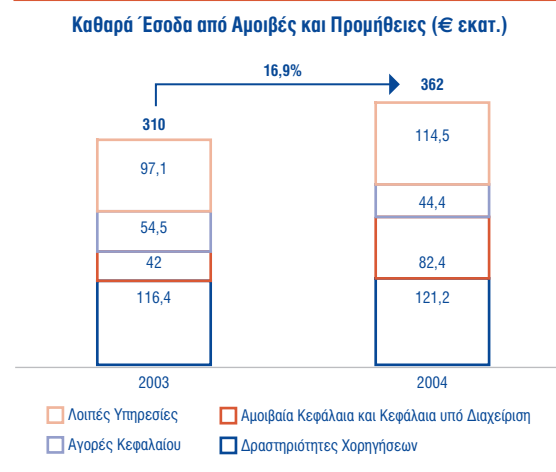


Στην ενίσχυση των επιτοκιακών εσόδων συνέβαλλε καθοριστικά ο ρυθμός αύξησης των Χορηγήσεων ο οποίος διαμορφώθηκε σε 29,3% (σε συγκρίσιμη βάση, δηλαδή προσθέτοντας στα δημοσιευμένα μεγέθη του 2004 το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων ύψους € 692 εκατ. που τιτλοποιήθηκε) σε επίπεδο Ομίλου και 28,2% στην Ελλάδα, έναντι αύ-

ξησης της συνολικής χρηματοδότησης του ιδιωτικού τομέα κατά 16,5% με βάση τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος Δεκεμβρίου 2004, στοιχείο που οδήγησε στη διεύρυνση του μεριδίου αγοράς της Eurobank στις χορηγήσεις κατά 1,2 ποσοστιαίες μονάδες σε 15%.

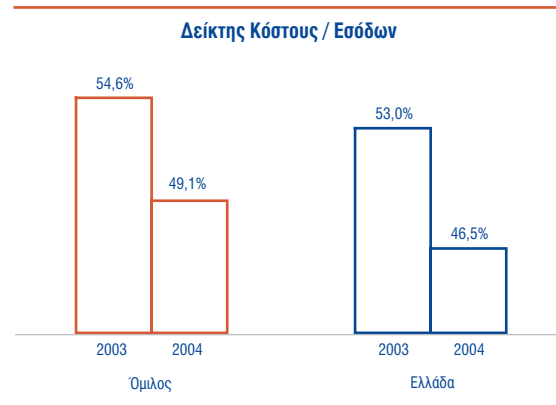


Τα Συνολικά υπό Διαχείριση Κεφάλαια των Πελατών παρουσίασαν σημαντική ενίσχυση, κατά 17,9%, σε € 30 δισ. Η ισχυρή θέση και η έντονη δραστηριοποίηση της Eurobank στους τομείς της Διαχείρισης Περιουσίας, της Τραπεζικής Ιδιωτών και των Κεφαλαιαγορών, είχαν ως αποτέλεσμα τα Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες να σημειώσουν αύξηση κατά 17%, σε € 362 εκατ. Τα καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες μαζί με τα καθαρά έσοδα από τόκους, ήτοι τα Οργανικά Έσοδα, αποτελούν το 94,4% των συνολικών εσόδων της Eurobank, ποσοστό που υποδηλώνει την υψηλή ποιότητα σύνθεσης των Εσόδων. Τα Οργανικά Έσοδα διαμορφώθηκαν σε € 1.400 εκατ., σημειώνοντας άνοδο κατά 20,8%. Παρά τη σημαντική ανάπτυξη των εργασιών, οι Λειτουργικές Δαπάνες σε συγκρίσιμη βάση (με αποσβέσεις το 2003 συγκρίσιμες με το 2004 και συμπεριλαμβανοντας τα έξοδα της Βουλγαρικής Postbank στο 2003) αυξήθηκαν κατά 5,2% για τις δραστηριότητες στην Ελλάδα και κατά 8,4% σε επίπεδο Ομίλου. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα ο Δείκτης Κόστους προς Έσοδα για τις δραστηριότητες στην Ελλάδα να μειωθεί σε 46,5% το 2004, από 53% το 2003, και σε ενοποιημένο επίπεδο από 54,6% να διαμορφωθεί σε 49,1%, δείκτες που είναι από τους καλύτερους στην Ευρώπη και κα-



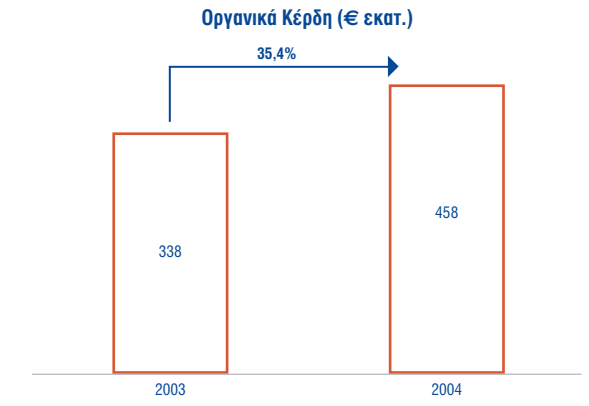
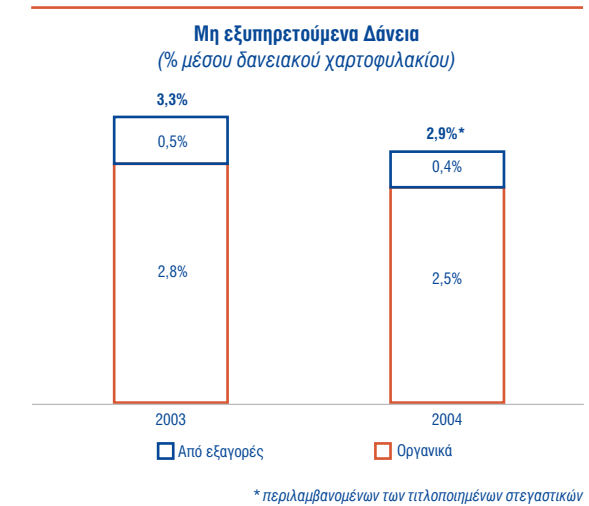
τατάσσουν την Eurobank ανάμεσα στις πιο αποτελεσματικές τράπεζες διεθνώς.

Βελτίωση παρουσίασε και η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων. Ο συνολικός δείκτης των μη εξυπηρετούμενων δανείων μειώθηκε σε 2,9% στα τέλη Δεκεμβρίου 2004, από 3,3% το 2003, ποσοστό που είναι το χαμηλότερο μεταξύ των μεγάλων ελληνικών τραπεζών. Σε αυτή την εξέλιξη συνετέλεσε ο αυστηρός έλεγχος και η αποτελεσματική πολιτική διαχείρισης των πιστωτικών κινδύνων που ακολουθεί η Τράπεζα. Αυστηρή είναι και η πολιτική προβλέψεων που ακολουθείται: οι νέες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις αντιστοιχούν σε 105 μονάδες βάσης επί του μέσου δανειακού χαρτοφυλακίου του 2004, ενώ τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια καλύπτο-



νται πάνω από 80% από προβλέψεις, ποσοστό που είναι από τα υψηλότερα μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Τα Οργανικά Κέρδη (οργανικά έσοδα μείον το λειτουργικό κόστος και τις προβλέψεις) κατέγραψαν αύξηση 35,4% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε € 458 εκατ. το 2004. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο Δ' τρίμηνο του 2004 τα οργανικά κέρδη διαμορφώθηκαν σε € 132 εκατ., και είναι τα υψηλότερα στην ιστορία της Τράπεζας.

Η μετά από φόρους αποδοτικότητα του μέσου Ενεργητικού ανήλθε σε 1,3% το 2004, ενώ η αποδοτικότητα των μέσων Ιδίων Κεφαλαίων αυξήθηκε σε 19,7%. Παράλληλα, η κεφαλαιακή επάρκεια της Eurobank παραμένει ισχυρή. Στα τέλη του 2004 ο δείκτης Συνολικής Κεφαλαιακής Επάρκειας διαμορφώθηκε σε 10,6%, ενώ ο αντίστοιχος δείκτης για τα εποπτικά κεφάλαια πρώτης διαβάθμισης Tier I ανήλθε σε 8,8%.



Η ισχυρή λειτουργική επίδοση της Τράπεζας το 2004 και η υγιής κεφαλαιακή της δομή επιτρέπουν τη διανομή Συνολικού Μερισμάτος €0,72 ανά μετοχή (περιλαμβανομένου του προμερίσματος € 0,30), αυξημένου κατά 20% έναντι του μερίσματος χρήσης 2003. Τα διανεμόμενα κέρδη αντιστοιχούν στο 61,4% των καθαρών κερδών και η μερισματική απόδοση ανέρχεται σε 2,8% σε τιμές τέλους 2004.

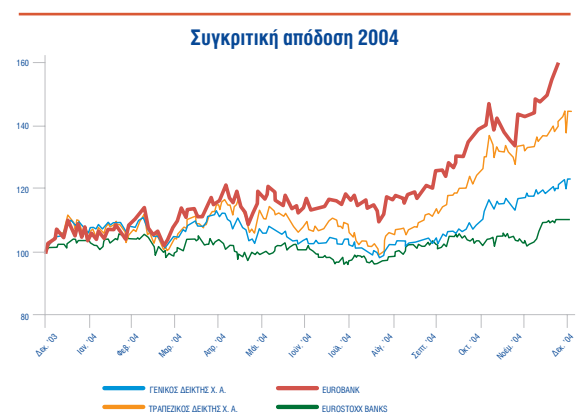
15

* περιλαμβανομένων των τιτλοποιημένων στεγαστικών

Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ EUROBANK

Απόδοση

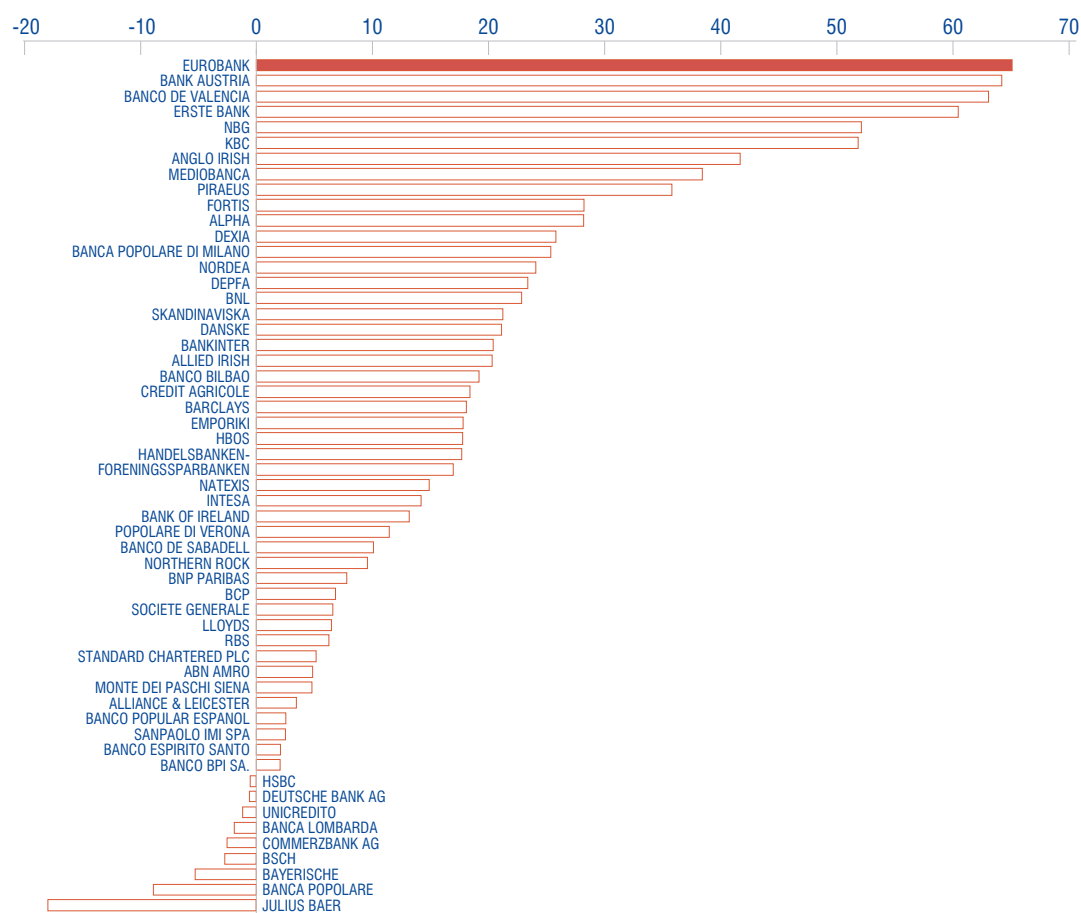
Το 2004 αποτέλεσε σημαντική χρονιά για τις κεφαλαιαγορές διεθνώς, αφού χαρακτηρίστηκε από την επίτευξη θετικών αποδόσεων για τους επενδυτές. Στο γεγονός αυτό συνετέλεσε η σταδιακή ανάκαμψη της ευρωπαϊκής αλλά και της παγκόσμιας οικονομίας.



Έτσι, το 2004 ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών κατέγραψε κέρδη 23,1% και ανήλθε στις 2.786 μονάδες, με την μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών να διαμορφώνεται σε € 141 εκατ., όπως και το 2003. Η μετοχή της Eurobank, κατά την ίδια περίοδο, κινήθηκε εντυπωσιακά καλύτερα από την αγορά, επιτυγχάνοντας απόδοση 64,4%. Η απόδοση αυτή είναι σημαντικά καλύτερη του τραπεζικού δείκτη του Χ.Α. αλλά και του δείκτη ευρωπαϊκών τραπεζών Dow Jones Euro Stoxx, οι οποίοι ενισχύθηκαν κατά 44,3% και 9,9% αντίστοιχα το 2004. Ταυτόχρονα, η μετοχή μας είχε την υψηλότερη απόδοση μεταξύ όλων των τραπεζών στην Ευρώπη, καθώς ανήλθε, στα τέλη του 2004, στα υψηλότερα επίπεδα των τεσσάρων τελευταίων ετών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα πέντε τελευταία χρόνια (τέλη 1999 έως και τα τέλη 2004), η μετοχή της Eurobank έχει επιτύχει υψηλότερη απόδοση από εκείνη του Γενικού Δείκτη του Χ.Α. κατά 34% και του Τραπεζικού Δείκτη κατά 24%.

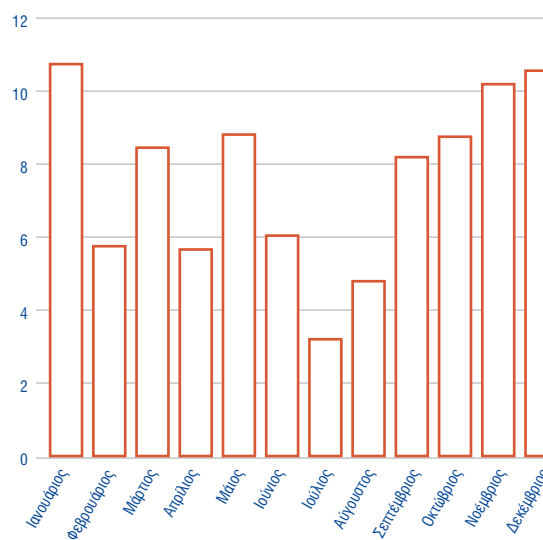
Αποδόσεις Ευρωπαϊκών Τραπεζών 2004



Συναλλακτική Δραστηριότητα

Ιδιαίτερα σημαντική ήταν και η αύξηση του όγκου συναλλαγών στη μετοχή της Eurobank κατά το 2004, με το μέσο αριθμό τεμαχίων, σε ημερήσια βάση, να ανέρχεται σε 408.966, από 242.414 το 2003. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η μέση μηνιαία αξία των συναλλαγών το 2004.

Μέση Μηνιαία Αξία Συναλλαγών για το 2004 (€ εκατ.)



Χρηματιστηριακή Αξία - Συμμετοχή σε Δείκτες

Με βάση το κλείσιμο της 31ης Δεκεμβρίου 2004, η κεφαλαιοποίηση της Τράπεζας ανερχόταν σε € 7,8 δισ., κατατάσσοντάς την στη 2η θέση μεταξύ των εισηγμένων εταιριών στο Χ.Α. Η υψηλή κεφαλαιοποίηση, σε συνδυασμό με το free float της μετοχής, έχουν ως αποτέλεσμα την αυξημένη βαρύτητα της Eurobank σε εγχώριους και διεθνείς δείκτες. Στο Γενικό Δείκτη του Χ.Α. η μετοχή της Τράπεζας συμμετείχε με ποσοστό 10,4%, στον Τραπεζικό Δείκτη του Χ.Α. με 28,1% και στον δείκτη των εταιριών υψηλής κεφαλαιοποίησης FTSE/ASE 20 με ποσοστό 13,4%. Παράλληλα, συμμετέχει σε σημαντικούς διεθνείς δείκτες, μεταξύ των οποίων στους FTSE Eurotop 300, Standard MSCI Greece, MSCI EAFE, Dow Jones Euro Stoxx Banks, FTSE Med 100 και FTSE4Good.

Μερισματική Απόδοση

Η σημαντική αύξηση της κερδοφορίας του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias επέτρεψε στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας να προτείνει στην Ετήσια Γενική Συνέ-

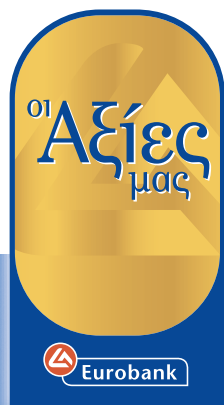
λευση των Μετόχων τη διανομή συνολικού μερίσματος € 0,72 ανά μετοχή (περιλαμβανομένου του προμερίσματος € 0,30 που είχε εγκριθεί στην Έκτακτη Γ.Σ. της 29ης Νοεμβρίου 2004), που αντιστοιχεί σε μερισματική απόδοση 2,8% σε τιμές τέλους 2004. Έτσι, η συνολική απόδοση της μετοχής, συμπεριλαμβανομένης και της μερισματικής, ανήλθε σε 67,2% το 2004. Το συνολικά διανεμόμενο μέρισμα αποτελεί το 61,4% των ενοποιημένων καθαρών κερδών της χρήσης 2004 και είναι από τα υψηλότερα στην ελληνική αγορά.

Πρόγραμμα Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών

Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε και κατά το 2004 το πρόγραμμα αγοράς ιδίων μετοχών της Τράπεζας. Στις 31 Δεκεμβρίου 2003, η Eurobank κατείχε συνολικά 9.320.959 ίδιες μετοχές. Στα τέλη του 2004, μετά την ακύρωση 6.000.000 μετοχών τον Ιούνιο και συμπεριλαμβανομένων των αγοραπωλησιών που πραγματοποιήθηκαν, το υπόλοιπο των ιδίων μετοχών που η Τράπεζα είχε στην κατοχή της ήταν 92.739 και αντιπροσώπευε το 0,0295% του συνολικού αριθμού μετοχών.

Στοιχεία Μετοχής

	2004
Τιμή κλεισίματος (τέλος έτους)	€ 25,28
Υψηλότερη Τιμή	€ 25,58
Χαμηλότερη Τιμή	€ 15,50
Χρηματιστηριακή Αξία σε εκατ. (τέλος έτους)	€ 7.846
Ίδιες Μετοχές Τράπεζας	92.739
Συνολικός Αριθμός Μετοχών	310.384.837



Αξιοκρατία, Ομαδικότητα, Ποιότητα, Εμπιστοσύνη, Σεβασμός στον Άνθρωπο,
Δημιουργικότητα, Αποτελεσματικότητα, Κοινωνική Προσφορά

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για τον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών (Retail Banking), το 2004 αποτέλεσε το επιστέγασμα της επιτυχημένης πορείας των τελευταίων ετών, καθώς η δυναμική της Eurobank ξεπέρασε αυτήν της ελληνικής αγοράς. Συγκεκριμένα, τα εγχώρια δάνεια προς νοικοκυριά ανήλθαν σε € 9,4 δισ., σημειώνοντας ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 42% για την Eurobank έναντι 30% της αγοράς. Σε ενοποιημένο επίπεδο, τα δάνεια προς νοικοκυριά αυξήθηκαν κατά 43% και ανέρχονταν σε € 9,8 δισ. στα τέλη του 2004. Εντυπωσιακή ήταν και η πορεία επέκτασης της Επαγγελματικής Πίστης κατά 35% σε € 3 δισ. Η επικράτηση της Eurobank στην πελατειακή βάση των νοικοκυριών, των ελευθέρων επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων οδήγησε στην επέκταση των χορηγήσεων Retail Banking κατά 41% σε ετήσια βάση, και αύξησε τη βαρύτητά τους στο 59,4% του ενοποιημένου χαρτοφυλακίου χορηγήσεων της Τράπεζας.

Η πορεία της Eurobank στην προσέλκυση κεφαλαίων από τους πελάτες retail ήταν εξίσου εντυπωσιακή, καθώς οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 5,2% και ανήλθαν σε € 18,2 δισ. Σημαντική επιτυχία σημείωσαν επίσης τα επενδυτικά προϊόντα, των οποίων τα υπόλοιπα ανήλθαν σε € 5,2 δισ., αυξημένα κατά 9% έναντι του 2003.

Η επιτυχία της Eurobank στον τομέα του Retail Banking στην Ελλάδα οφείλεται στην καινοτομία και ποιότητα των προϊόντων της, στην πρωτοπορία ως προς τον εναλλακτικό τρόπο παροχής υπηρεσιών και στην εξατομικευμένη πελατειακή εξυπηρέτηση. Τα ανταγωνιστικά αυτά πλεονεκτήματα καθίστανται δυνατά με την υποστήριξη των πλέον προηγμένων τεχνολογικών υποδομών, όπου η Τράπεζα έχει διαχρονικά πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις, αλλά κυρίως με την υπεροχή των ανθρώπων της Eurobank σε επίπεδο τεχνολογίας και παραγωγικότητας. Το ανθρώπινο δυναμικό του τομέα Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών εξελίσσεται διαρκώς, με συνεχή εκπαίδευση αλλά και σύγχρονα συστήματα κινήτρων και μοιβών, με στόχο τη μεγαλύτερη αποδοτικότητα. Το επιτυχημένο αυτό επιχειρησιακό μοντέλο Retail Banking στην Ελλάδα βρίσκεται στο στάδιο εφαρμογής και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου η Eurobank έχει παρουσία, θέτοντας τα θεμέλια για δυναμική ανάπτυξη των εργασιών Retail Banking και εκτός συνόρων.

Δίκτυο Καταστημάτων

Το τραπεζικό κατάστημα αποτελεί το κυριότερο σημείο προσωπικής επαφής των πελατών με την Τράπεζα, ενώ στόχος παραμένει η συνεχής εξέλιξή του σε συνδυασμό με την προσπάθεια περιορισμού του κόστους του. Κάθε κατάστημα Eurobank αποτελεί ένα σύγχρονο one-stop-shop με ειδικά αλλά και αλληλένδετα σημεία εξυπηρέτησης. Συνεχίζοντας την ανάπτυξη του δικτύου καταστημάτων, τα οποία

στα τέλη του 2004 ανέρχονταν σε 304, η Eurobank ενίσχυσε την παρουσία της σε νέες αγορές με το άνοιγμα εννέα νέων καταστημάτων. Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια ορθολογικοποίησης του δικτύου με τη συστέγαση καταστημάτων σε επτά περιοχές.

Καίριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Τράπεζας αποτελεί η παρουσία εξειδικευμένων Επενδυτικών και Στεγαστικών Συμβούλων αλλά και Συμβούλων Επαγγελματικής Πίστης στα καταστήματα του δικτύου. Οι σύμβουλοι ακολουθούν ένα διαρκές εκπαιδευτικό πρόγραμμα που το 2004 είχε συνολική διάρκεια 33.727 ωρών. Μεγάλο μέρος του προγράμματος αυτού αφιερώθηκε στη συνεχόμενη εξέλιξη των πιστοποιημένων Επενδυτικών Συμβούλων της Eurobank.

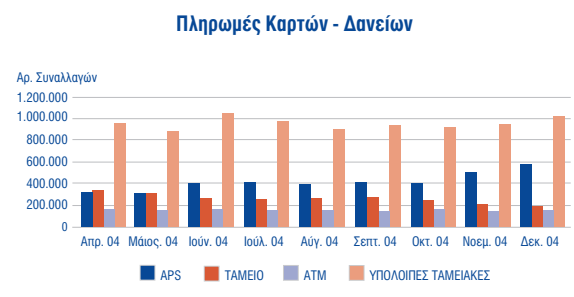
Στα καταναλωτικά δάνεια και στις πιστωτικές κάρτες τα στελέχη των καταστημάτων της Eurobank κάλυψαν αξιόπιστα και με ταχύτητα τις ανάγκες των πελατών, προωθώντας το 53% των νέων εκταμιεύσεων καταναλωτικών δανείων και το 35% των νέων πιστωτικών καρτών, γεγονός που συνέβαλε στη διεύρυνση του μεριδίου αγοράς της Τράπεζας στην Καταναλωτική Πίστη. Στα προϊόντα Στέγης, βασικός άξονας ήταν η ποιότητα, η ευελιξία και η ταχύτητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη, έννοιες που εμπεριέχονται στα καινοτόμα προϊόντα που προωθήθηκαν από το δίκτυο καταστημάτων, όπως τα «Ευέλικτα Στεγαστικά Δάνεια». Στον άκρως ανταγωνιστικό χώρο της Επαγγελματικής Πίστης, η Eurobank διατήρησε την υπεροχή της με εξειδικευμένους και με υψηλά επίπεδα κατάρτισης, Επαγγελματικούς Συμβούλους, οι οποίοι προώθησαν το 77,5% της νέας παραγωγής δανείων της κατηγορίας αυτής.

Η επιτυχία των επενδυτικών προϊόντων (Financial Planning) το 2004 ήταν εντυπωσιακή, με την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων, όπως το Profit Lock, τα οποία έγιναν αποδεκτά με ενθουσιασμό. Οι πωλήσεις των αμιγώς επενδυτικών προϊόντων παρουσίασαν αύξηση 40%, των καταθετικών 6,5% ενώ των τραπεζοασφαλιστικών 450%.

Για την ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο κατάστημα, τοποθετήθηκαν στο σύνολο σχεδόν του δικτύου καταστημάτων εισπρακτικές μηχανές άμεσης επιβεβαίωσης της συναλλαγής (APS). Στα τέλη του 2004, πάνω από το 68% του συνόλου των πληρωμών εκτελούνταν μέσω των APS και ATM. Ενδεικτικά, για το διάστημα Απριλίου - Δεκεμβρίου 2004, οι συναλλαγές που εκτελέστηκαν στα APSs σχεδόν διπλασιάστηκαν, ενώ οι συναλλαγές που εκτελούνται στα ταμεία μειώθηκαν αντίστοιχα. Το 2004, οι σχέσεις με την υφιστάμενη πελατεία διευρύνθηκαν περαιτέρω μέσα από επιτυχημένες καμπάνιες, ενώ οι ηλεκτρονικές πληρωμές μισθοδοτούμενων σε λογαριασμό τους στην Eurobank αυξήθηκαν κατά 22%. Ακόμη, οι συνεργασίες με μεγάλους Ιδιωτικούς και Δημόσιους Οργανισμούς για την εξυπηρέτηση των πελατών τους μέσα από τα καταστήματα

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

και τα εναλλακτικά δίκτυα Eurobank αυξήθηκαν κατά 55%. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην πρόληψη και ελαχιστοποίηση των λειτουργικών κινδύνων της Τράπεζας, καθώς και στην πλήρη εξυγίανση και ποιοτική αναβάθμιση του αρχείου των πελατών. Για το σκοπό αυτόν συστάθηκε η Διεύθυνση Λει-



τουργικών Κινδύνων Δικτύου. Η ανάπτυξη αυτόματου συστήματος πρόληψης και εντοπισμού λειτουργικών κινδύνων στο δίκτυο καταστημάτων βρίσκεται υπό εξέλιξη, ενώ η εγκατάστασή του αποτελεί έναν από τους κύριους στόχους για το 2005.

Για μια ακόμη χρονιά, βασικό συντελεστή στην επιτυχημένη πορεία του Δικτύου αποτέλεσε η αφοσίωση στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών με συνεχείς μετρήσεις επιπέδου εξυπηρέτησης (Mystery Shopping) και γνώσεων (Ακαδημία Eurobank). Η έννοια της ποιότητας για το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank αναφέρεται σε ένα δυναμικό πρίσμα αλληλένδετων στόχων: λιγότερος φόρτος εργασιών για τα άτομα του Δικτύου, ώστε να διαθέτουν περισσότερο χρόνο για τον πελάτη και για την ταχύτερη, ουσιαστικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή του. Τα οφέλη της προσέγγισης αυτής είναι ορατά και μετρήσιμα, καθώς η ταχύτερη ανάπτυξη της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών επιτεύχθηκε χωρίς αύξηση προσωπικού ή κόστους υποστήριξης σε επίπεδο καταστημάτων.

Εναλλακτικά Δίκτυα

Όλο και περισσότεροι πελάτες της Eurobank επιλέγουν τις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM) για συναλλαγές που μπορούν να πραγματοποιηθούν εκτός καταστήματος. Κατά το 2004, πραγματοποιήθηκαν 32,5 εκατ. συναλλαγές μέσω ATM, αυξημένες κατά 7,4% έναντι του 2003, ενώ ο όγκος τους ανήλθε σε € 5,5 δισ., σημειώνοντας ετήσια άνοδο 16%. Στα τέλη του 2004, η Τράπεζα διέθετε 704 ATM, εκ των οποίων 364 εκτός του χώρου των καταστημάτων (off site). Στα πλαίσια διαρκούς βελτίωσης του δικτύου αυτού, κατά τη διάρκεια της χρονιάς ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση αναβάθμισης του μηχανολογικού και λογισμικού των ATM, βάσει των EMV standards, ενώ ενισχύθηκαν τα μέτρα ασφάλειας, με εγκατάσταση ειδικού μηχανισμού (jitter) σε επιλεγμένο αριθμό ATM.

Το 2004 ήταν το τέταρτο έτος λειτουργίας του δικτύου Open24, που αποτελεί ένα πρωτοποριακό, τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο διανομής τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων. Οι χώροι των σημείων πώλησης Open24 περιλαμβάνουν ATMs της Τράπεζας για τις χρηματικές συναλλαγές των πελατών και αξιοποιούνται τόσο για την προώθηση χρηματοοικονομικών προϊόντων, όσο και για την εκπαίδευση των πελατών στους νέους τρόπους αυτοματοποιημένων συναλλαγών (ATM, Europhone Banking, e-banking). Τα Open24 βρίσκονται σε πολυσύχναστους εμπορικούς δρόμους-πεζόδρομους. Κατά τη διάρκεια του έτους ξεκίνησαν τη λειτουργία τους 10 νέα σημεία πώλησης, ενώ παράλληλα ξεκίνησε η λειτουργία των πρώτων καταστημάτων στην επαρχία. Στα τέλη του 2004, το δίκτυο Open24 αριθμούσε 60 σημεία πώλησης, ενώ στόχος για το 2005 είναι το άνοιγμα 20 νέων σημείων.

Το EuroPhone Banking συνέχισε τη δυναμική πορεία του ισχυροποιώντας περαιτέρω τη θέση του στον ελληνικό Τραπεζικό χώρο των εναλλακτικών δικτύων. Το 2004 χαρακτηρίστηκε από βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και από την εφαρμογή νέων διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια του έτους, το Europhone Banking εισήγαγε νέες συναλλαγές πληρωμής λογαριασμών, ενώ ανέλαβε την εξυπηρέτηση πελατών της Στεγαστικής Πίστης για λογαριασμό του δικτύου των καταστημάτων της Τράπεζας και των Open24. Παράλληλα, καθιερώθηκε η εξυπηρέτηση των πελατών Επιχειρηματικής Πίστης, μέσω της νέας αποκλειστικής τηλεφωνικής γραμμής 210 95 55 222 «Europhone Business Banking». Το EuroPhone Banking προσφέρει πλέον δυνατότητα για 101 διαφορετικές συναλλαγές, ενώ ο όγκος συναλλαγών κατά τη διάρκεια του 2004 ανήλθε σε € 487,2 εκατ. Ο αριθμός των χρηστών ξεπέρασε τις 345.000, ενώ οι νέοι χρήστες ανήλθαν σε 46.838. Το EuroPhone Banking βραβεύθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, για τις εξαιρετικές ποιότητας τηλεφωνικές υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της Τράπεζας, με το Χρυσό Βραβείο στον ετήσιο Διαγωνισμό «CRM Grand Prix 2004» της Teleperformance στην κατηγορία «Large Call Centers».

Ένα ακόμη εναλλακτικό δίκτυο προώθησης αποτελεί και η υπηρεσία Telemarketing της Eurobank, βασικός στόχος της οποίας, για το 2004, ήταν η πώληση καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, στα οποία η Τράπεζα διαθέτει ιδιαίτερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

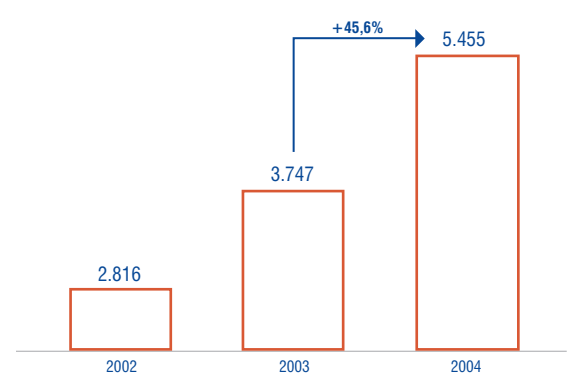
Καταναλωτική Πίστη

Το 2004 αποτέλεσε μία ακόμη επιτυχημένη χρονιά, στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης, για την Eurobank η οποία, ξεπερνώντας το ρυθμό ανάπτυξης της ελληνικής αγοράς, διέυρνε περαιτέρω το μερίδιό της σε 30%, από 27,9% το

2003. Στα τέλη του 2004, τα υπόλοιπα των καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών στην Ελλάδα ανήλθαν σε € 5,1 δισ., παρουσιάζοντας αύξηση 44,8% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Τα συνολικά υπόλοιπα ανήλθαν σε € 5,5 δισ., σημειώνοντας αύξηση 45,6%. Η ανάπτυξη των εργασιών, η συγκράτηση του κόστους και η αποτελεσματική διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου οδήγησαν στην αύξηση της κερδοφορίας της Καταναλωτικής Πίστης κατά 40% σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο, καθώς και στη μείωση του δείκτη κόστους προς έσοδα σε ποσοστό κάτω του 30%. Παρά την εξέλιξη της ελληνικής αγοράς Καταναλωτικής Πίστης, η Eurobank ισχυροποίησε την ανταγωνιστικότητά της, εστιάζοντας σε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, στη δημιουργία ισχυρών εμπορικών συνεργασιών και στη βελτιστοποίηση των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων. Με τον τρόπο αυτόν, η Eurobank προσέλκυσε νέους πελάτες, ενώ παράλληλα ενδυνάμωσε τη σχέση της με την υπάρχουσα πελατειακή βάση μέσω σταυροειδών πωλήσεων, αναζηματοδοτήσεων και προγραμματικών αύξησης πιστότητας.

Κατά τη διάρκεια του 2004, ο τομέας των καταναλωτικών δανείων αναπτύχθηκε με ιδιαίτερως γοργούς ρυθμούς. Η «Ανοιχτή Γραμμή», το προϊόν που δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2003 με αφορμή την απελευθέρωση της Καταναλωτικής Πίστης, συνέχισε την επιτυχημένη της πορεία, σημειώνοντας αύξηση υπολοίπων της τάξης του 400% σε σχέση με το τέλος του προηγούμενου έτους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε επίσης στην εξέλιξη των υφιστάμενων τοκοχρεολυτικών προϊόντων, τα οποία εμπλουτίστηκαν με πρωτοποριακά και ευέλικτα χαρακτηριστικά, με γνώμονα πάντοτε την κάλυψη και την εξυπηρέτηση των εξειδικευμένων και εξελισσόμενων αναγκών

Υπόλοιπα Καταναλωτικής Πίστης 2002-2004 (σε € εκατ.)



του πελάτη. Το Μάρτιο του 2004, η Eurobank εισήγαγε ένα νέο προϊόν, την «Άμεση Αγορά», που δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να χρηματοδοτούν τις αγορές τους σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις με καταναλωτικό δάνειο.

Στο χώρο των πιστωτικών καρτών, η Eurobank ισχυροποίησε την πρώτη θέση που κατέχει στην αγορά, τόσο σε υπόλοιπα όσο και σε αριθμό καρτών. Κατά τη διάρκεια του 2004, η Eurobank εμπλούτισε το χαρτοφυλάκιό της με μια σειρά νέων προϊόντων, όπως η MasterCard Gold, η Euroline Style, που απευθύνεται στις γυναίκες και μέρος των εσόδων της διατίθεται για την υποστήριξη της πρωτοβουλίας Fashion Targets Breast Cancer, η Euroline Home, που απευθύνεται σε κατόχους στεγαστικών δανείων, και η προπληρωμένη κάρτα Go Card Visa. Ο κατάλογος των προϊόντων συμπληρώθηκε με την εισαγωγή της χρεωστικής κάρτας Euroline Debit.

Το 2004 σηματοδότησε την έναρξη της συνεργασίας της EFG Eurobank Ergasias με την Alpha Bank, στο πλαίσιο δημιουργίας ενός ενιαίου δικτύου ηλεκτρονικών τερματικών POS. Το πρωτοποριακό αυτό εγχείρημα, που στοχεύει στην εκλογίκευση της διαχείρισης του δικτύου των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων και στην επίτευξη σημαντικών οικονομικών κλίμακος, εξασφαλίζει την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, τόσο προς τους κατόχους καρτών, όσο και προς τις εμπορικές επιχειρήσεις.

Η διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου δανείων και πιστωτικών καρτών αποτέλεσε πρώτη προτεραιότητα και κατά τη διάρκεια του 2004. Οι δείκτες μέτρησης της ποιότητας του χαρτοφυλακίου ικανοποιούν διεθνή πρότυπα καθώς και τις επιταγές της Βασιλείας II. Η συνεχιζόμενη βελτίωση του χαρτοφυλακίου επιτεύχθηκε χάρη στην εφαρμογή εξελιγμένων πρακτικών παρακολούθησης και διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου. Το 2004, η Eurobank ήταν η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που προχώρησε, κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας, στην εγκατάσταση συστήματος πρόληψης και διαχείρισης απάτης, που βασιζόταν σε εφαρμογές του διαδικτύου, εξασφαλίζοντας την παρακολούθηση των συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο. Η έγκαιρη εγκατάσταση του συστήματος Fraudguard συνέβαλε στην αποτελεσματική διαχείριση των συναλλαγών με πιστωτικές κάρτες, προστατεύοντας τους πελάτες και την Τράπεζα από τη διενέργεια ύποπτων συναλλαγών εις βάρος τους.

Στα πλαίσια της διεθνούς στρατηγικής της EFG Eurobank Ergasias συνεχίστηκε το 2004 η αλματώδης ανάπτυξη των δραστηριοτήτων Καταναλωτικής Πίστης στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, με στόχο την κατάκτηση σημαντικών μεριδίων αγοράς στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή.

Στη Βουλγαρία, η εταιρεία Bulgarian Retail Services (BRS) κατά το δεύτερο έτος της λειτουργίας της κατέκτησε μερίδιο 40% της αγοράς πιστωτικών καρτών, έχοντας εκδώσει 180.000 κάρτες Euroline. Το Μάρτιο του 2004, στο πλαίσιο της Διεθνούς Έκθεσης "Banks, Investments and Money", η Euroline απέσπασε βραβείο, ως η καλύτερη κάρτα της χρονιάς στη Βουλγαρική αγορά. Ένα ακόμη σημαντικό επίτευ-

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

μα της BRS ήταν η εξασφάλιση της αποκλειστικής συνεργασίας με την American Express για έκδοση και αποδοχή καρτών στη Βουλγαρία. Στην Κύπρο η εταιρεία Eurocredit Retail Services (ERS) ισχυροποίησε τη θέση της στην εγχώρια αγορά, εκδίδοντας περισσότερες από 10.000 κάρτες και επεκτείνοντας το δίκτυο των εμπορικών επιχειρήσεων με το οποίο συνεργάζεται.

Κατά τη διάρκεια του 2004, η Eurobank προχώρησε στην ίδρυση δύο ακόμη θυγατρικών εταιρειών, στη Ρουμανία και στη Σερβία. Στη Ρουμανία, η εταιρεία Euroline Retail Services (ERS) αναδείχθηκε μέσα σε έξι μήνες δραστηριοποίησης ανάμεσα στις τρεις σημαντικότερες εταιρείες στο χώρο της Καταναλωτικής Πίστης, εκδίδοντας περισσότερες από 40.000 κάρτες Euroline και δημιουργώντας ένα δίκτυο 3.000 τερματικών POS. Στη Σερβία, η εταιρεία Euroline Retail Service (ERS) ξεκίνησε το Σεπτέμβριο του 2004 την έκδοση πιστωτικών καρτών Euroline, ενώ παράλληλα ανέλαβε τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου Καταναλωτικής Πίστης της Τράπεζας EFG Eurobank AD Beograd.

Η εντυπωσιακή πορεία της Καταναλωτικής Πίστης στην Ν.Α. Ευρώπη, συνιστώντας βασική στρατηγική προτεραιότητα, δημιουργεί νέα σημαντικά ερείσματα για αύξηση της κερδοφορίας σε μακροπρόθεσμη βάση, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην εδραίωση του Ομίλου ως ισχυρής τραπεζικής δύναμης στα Βαλκάνια και την ευρύτερη γεωγραφική περιοχή.

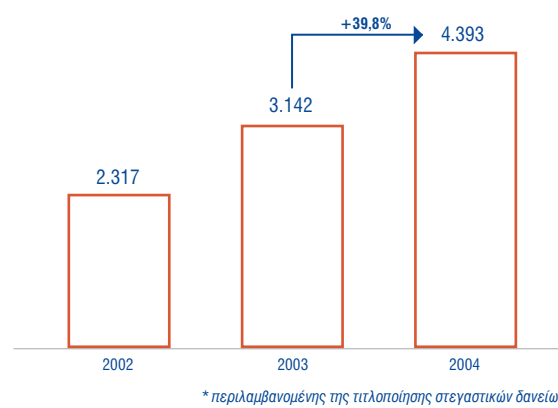
Στεγαστική Πίστη

Σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, με βασικό σημείο αναφοράς το θέμα των επιτοκίων, αλλά και τη δημιουργία νέων στεγαστικών πακέτων χαμηλής δόσης, η Eurobank ξεπέρασε κατά πολύ την ελληνική αγορά, καταγράφοντας σημαντική αύξηση σε μερίδιο αγοράς, από 11,6% το προηγούμενο έτος σε 12,5% το 2004. Στην Ελλάδα, τα υπό διαχείριση υπόλοιπα στεγαστικών δανείων αυξήθηκαν κατά 38,8% σε σχέση με το 2003 και ανήλθαν σε € 4.300 εκατ. Σε ενοποιημένη βάση, τα στεγαστικά δάνεια σημείωσαν ετήσια αύξηση 39,8% και ανήλθαν σε € 4.393 εκατ., αποτελώντας το 20,2% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η Eurobank διεύρυνε την ισχυρή θέση της στην αγορά στεγαστικών δανείων, ενισχύοντας την προϊοντική κατηγορία «Ευέλικτα Στεγαστικά». Τα «Ευέλικτα Στεγαστικά» αποτέλεσαν ένα στρατηγικό όχημα επικοινωνίας αλλά και ένα μέσο πρωτοποριακής και ποιοτικής εξυπηρέτησης, πριν και μετά την πώληση του δανείου. Οι παροχές της κατηγορίας αυτής εμπλουτίστηκαν με μια νέα ευελιξία Ελάχιστης Δόσης. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του έτους, η Eurobank προσέφερε το «Eurohome Μικτό» και το «Eurohome Αλλαγή Κατοικίας», δύο νέες στεγαστικές λύσεις, προσανατολισμένες στην ανάγκη για χαμηλή δόση, που απευθύνονται σε συγκεκρι-

μενές κατηγορίες πελατών με ειδικά χαρακτηριστικά. Επιπλέον, στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης των υφιστάμενων προϊόντων, τροποποιήθηκε το πρόγραμμα «Eurohome Νέοι». Σημαντικές κινήσεις έγιναν και εκτός συνόρων, με την προσφορά ενός ειδικού στεγαστικού προγράμματος σε κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δημιουργώντας ένα ισχυρό κίνητρο για απόκτηση κατοικίας στην Ελλάδα. Επίσης, συνεχίστηκε η διάθεση προϊόντων Home Equity, τα οποία απευθύνονται σε πελάτες που έχουν στη διάθεσή τους ένα ακίνητο και επιθυμούν να το αξιοποιήσουν προκειμένου να ικανοποιήσουν μια καταναλωτική ανάγκη.

Υπόλοιπα Στεγαστικών Δανείων 2002-2004* (σε € εκατ.)



Βασικό δίκτυο διάθεσης στεγαστικών δανείων αποτέλεσαν τα καταστήματα της Eurobank, καθώς και εξωτερικά συνεργαζόμενα δίκτυα πωλήσεων. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί η επιτυχημένη προώθηση των στεγαστικών προγραμμάτων από τα σημεία πώλησης Open24 και τους Χρηματοοικονομικούς Συμβούλους.

Για το 2005, η Eurobank στοχεύει σε περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς στεγαστικής πίστης. Η Τράπεζα θα επικεντρωθεί στη διείσδυση σε νέες αγορές, όπου διαφαίνεται πρόσφορο έδαφος ανάπτυξης, με ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην αγορά ακινήτων ως επένδυση, καθώς και στις δευτερεύουσες και εξοχικές κατοικίες. Τα νέα προϊόντα της κατηγορίας Home Equity αναμένεται να αναπτυχθούν περαιτέρω. Ακόμη, η Eurobank στοχεύει στην εξέλιξη των μηχανογραφικών εφαρμογών για τη βελτίωση του χρόνου επεξεργασίας των στεγαστικών δανείων, η οποία θα συντελέσει στη μείωση του λειτουργικού κόστους. Τέλος, σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων θα προσανατολιστεί σε ενέργειες cross selling, προς αξιοποίηση του συνολικού υφιστάμενου πελατολογίου του Ομίλου.

Επαγγελματική Πίστη

Το 2004, οι χορηγήσεις προς Μικρές Επιχειρήσεις και Ελεύθερους Επαγγελματίες (με κύκλο εργασιών έως € 2,5 εκατ.) αυξήθηκαν κατά 35% σε σχέση με το 2003 και ανήλθαν σε € 3 δισ., ενώ οι εκταμιεύσεις σημείωσαν άνοδο κατά 48%. Η επίδοση αυτή συνέβαλε στην καθιέρωση της ηγετικής θέσης της Eurobank και στην αγορά της Επαγγελματικής Πίστης. Η χρονιά χαρακτηρίστηκε από τη στροφή της Επαγγελματικής Πίστης προς τη συνολική εξυπηρέτηση των τραπεζικών, και όχι μόνο δανειακών, αναγκών των Μικρών Επιχειρήσεων και Ελεύθερων Επαγγελματιών.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκε μία σειρά πρωτοβουλιών σε επίπεδο προϊόντων αλλά και διαχείρισης σχέσεων πελατείας. Προεξέχουσας σημασίας ήταν η ανάπτυξη της νέας κάρτας εξυπηρέτησης πελατών "24h Business Services", που επιτρέπει την υλοποίηση όλων των τραπεζικών συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένης και της χορήγησης από δανειακό λογαριασμό, αξιοποιώντας τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας. Καινοτομία αποτέλεσε και ο «Ταμειακός Λογαριασμός Eurobank», ένα πρόγραμμα ανταμοιβής πελατών που διατηρούν στην Eurobank τον δανειακό τους λογαριασμό αλλά και το ταμείο της επιχείρησής τους, και όπου η χρήση του δανείου αυξάνει την απόδοση των διαθεσίμων στον ταμειακό λογαριασμό.

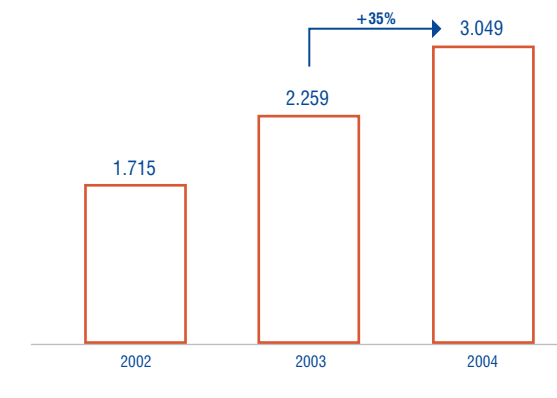
Η αναπτυξιακή στρατηγική της Eurobank στην αγορά της Επαγγελματικής Πίστης υποστηρίχθηκε από τη διεύρυνση και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management).

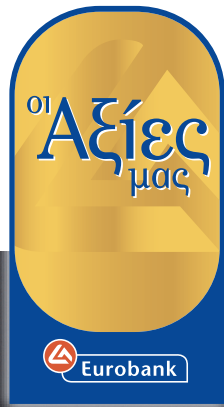
Κατά τη διάρκεια του έτους, δόθηκε έμφαση και σε μία σειρά έργων υποδομής, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται η ολοκλήρωση της πρώτης φάσης υλοποίησης της ενοποιημένης βάσης δεδομένων (Data Warehouse), που επιτρέπει τη λειτουργική ανάλυση του χαρτοφυλακίου. Επίσης, ξεκίνησε η διαμόρφωση υποδομών για την εφαρμογή της Βασιλείας II, έργο του οποίου η ανάπτυξη θα συνεχιστεί και το 2005. Παράλληλα, εγκαταστάθηκε και τέθηκε σε λειτουργία ανανεωμένο σύστημα εκτίμησης πιστωτικού κινδύνου μέσω στατιστικού υποδείγματος (application statistical scorecard), με αποτέλεσμα την αύξηση της ταχύτητας εγκρίσεων δανείων αλλά και τον βελτιωμένο στατιστικό έλεγχο πιστωτικού κινδύνου.

Εντός του 2004 πραγματοποιήθηκε ο προγραμματικός σχεδιασμός για την εφαρμογή του μοντέλου της Επαγγελματικής Πίστης στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης όπου η Eurobank έχει παρουσία. Για το συγκεκριμένο έργο έχει συσταθεί ειδική μονάδα. Η λειτουργική υλοποίηση του μοντέλου αποτελεί κεντρικό στόχο για το 2005. Ένας ακόμη βασικός στρατηγικός άξονας για το 2005 είναι και η επιτά-

χωση των προγραμμάτων Customer Relationship Management και Contact Management για αποτελεσματικότερες στοχευόμενες πωλήσεις και για καλύτερη διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου.

Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις 2002-2004 (σε € εκατ.)





ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

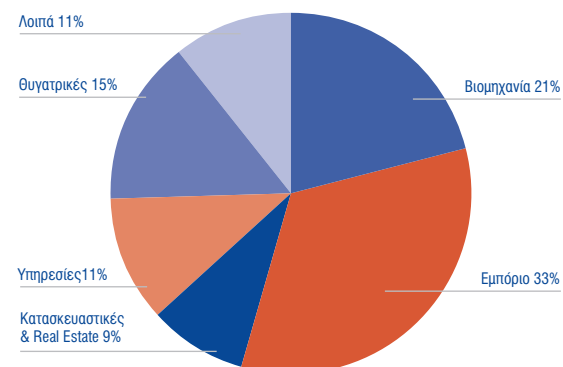
Το 2004 χαρακτηρίστηκε από σημαντικές εξελίξεις στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Η Τράπεζα, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία της, πρωτοπόρησε για άλλη μια φορά στη σχεδίαση καινοτόμων προϊόντων και στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων προς τους πελάτες της. Τα προϊόντα αυτά συνδυάζουν τη δυνατότητα μακροπρόθεσμων χρηματοδοτήσεων με ταυτόχρονη προστασία από επιτοκιακούς και συναλλαγματικούς κινδύνους και τη χρήση ομολογιακών/κοινοπρακτικών δανείων και προϊόντων leasing. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τις δέσμες χρηματοοικονομικών λύσεων Eurobank ΜΕΛΛΟΝ - Επιχειρηματικής Εξυπηρέτησης, Διαχείρισης Συναλλαγματικών Κινδύνων, Διαχείρισης Επιτοκιακών Κινδύνων και Επιχειρηματικής Ανάπτυξης.

Παράλληλα, τη χρονιά που πέρασε, η Διοίκηση της Τράπεζας ήρθε σε άμεση επαφή με περισσότερους από 2.000 εκπροσώπους των μεγαλύτερων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, στο μεγαλύτερο και πιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρουσίασης λύσεων Τραπεζικής Επιχειρήσεων που έχει γίνει από οποιαδήποτε τράπεζα στη χώρα, με σκοπό τη δημιουργία μιας συνεχούς και ανοιχτής επικοινωνίας με την επιχειρηματική κοινότητα.

Η αποδοχή του νέου προγράμματος λύσεων αντικατοπτρίστηκε στα αποτελέσματα έτους, καθώς τα υπόλοιπα Τραπεζικής Επιχειρήσεων αυξήθηκαν κατά 14% σε € 8,3 δισ. στην Ελλάδα το 2004, ενώ σε ενοποιημένο επίπεδο σημείωσαν αύξηση 15,4% και ανήλθαν σε € 8,8 δισ. Για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των μεγάλων επιχειρήσεων λειτουργούν δύο εξειδικευμένες Μονάδες της Διεύθυνσης Μεγάλων Επιχειρήσεων στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, ενώ οι επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους εξυπηρετούνται από τις 30 Περιφερειακές Μονάδες και τις 12 δορυφορικές Μονάδες του Δικτύου Τραπεζικής Επιχειρήσεων στα μεγαλύτερα αστικά κέντρα στην Ελλάδα.

Η στρατηγική της Eurobank Τραπεζικής Επιχειρήσεων απο-

Ανάλυση Χαρτοφυλακίου Χορηγήσεων προς Μεγάλες και Μεσαίες Επιχειρήσεις ανά κλάδο δραστηριότητας



σκοπεί στο να προσφέρει στην ελληνική επιχείρηση ένα ολοκληρωμένο σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες της. Μέσω της στρατηγικής αυτής, η Τράπεζα συμβάλλει στην ολοκληρωμένη υλοποίηση του αναπτυξιακού οράματος της ελληνικής επιχείρησης, στην άντληση κεφαλαίων μέσω σύγχρονων μεθόδων, που ελαχιστοποιούν το κόστος και διασφαλίζουν τη ρευστότητα της επιχείρησης και στην αποτελεσματική διαχείριση τόσο του ενεργητικού και του παθητικού της επιχείρησης, όσο και των χρηματοοικονομικών κινδύνων.

Χρηματοδότηση Μεγάλων Επιχειρήσεων

Η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων έχει ως βασικό στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών και εξειδικευμένων λύσεων σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες, καλύπτοντας τις ανάγκες τους σε πιστοδοτήσεις, προστασία από χρηματοοικονομικούς κινδύνους και διαχείριση επενδύσεων. Η πελατοκεντρική φιλοσοφία της Eurobank χαρακτηρίζει και τον τρόπο λειτουργίας της Διεύθυνσης Μεγάλων Επιχειρήσεων. Έτσι, μέσω του θεσμού του Υπεύθυνου της Σχέσης (Account Officer) επιδιώκεται η ανάπτυξη στενής, άμεσης και ολοκληρωμένης συνεργασίας με κάθε πελάτη. Το 2004, η Eurobank ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία της στο χώρο των μεγάλων επιχειρήσεων, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων και στη βελτίωση της αποδοτικότητας των απασχολούμενων κεφαλαίων της Τράπεζας. Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση επικέντρωσε τις προσπάθειές της στην αρωγή των εταιρικών πελατών της Eurobank που δραστηριοποιούνται στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, ενθαρρύνοντας τη δημιουργία νέων τραπεζικών σχέσεων των πελατών αυτών με θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην εν λόγω περιοχή. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η Διεύθυνση ανέλαβε σειρά πρωτοβουλιών που στηρίχθηκαν στην τεχνολογία και που ως στόχο είχαν την απλοποίηση των διαδικασιών συνεργασίας με τον πελάτη και τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Το σύνολο των πρωτοβουλιών αυτών είχε ως αποτέλεσμα την άνοδο των δανείων προς μεγάλες επιχειρήσεις (με κύκλο εργασιών άνω των € 25 εκατ. ετησίως) κατά 14,5%, σε € 4 δισ. το 2004.

Επενδύοντας στο μέλλον, η Διεύθυνση εμπλούτισε το ανθρώπινο δυναμικό της με επαγγελματίες που διαθέτουν εμπειρία σε σύνθετα δανειακά χρηματοοικονομικά προϊόντα αλλά και χρηματοδοτήσεις τύπου Project Finance, αναμένοντας αύξηση της ζήτησης τέτοιου τύπου υπηρεσιών στο μέλλον. Και το 2005 η Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων θα στηριχθεί στα βασικά ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα, που είναι τα στελέχη της, η πελατοκεντρική αντίληψη και η προσπάθεια για συνεχή αναβάθμιση των

Αξιοκρατία, Ομαδικότητα, Ποιότητα, Εμπιστοσύνη, Σεβασμός στον Άνθρωπο, Δημιουργικότητα, **Αποτελεσματικότητα**, Κοινωνική Προσφορά

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών της. Στόχος είναι η συνέχιση της δυναμικής παρουσίας της στο χώρο των μεγάλων εταιρικών πελατών, καθώς και η ανάπτυξη και βελτίωση της αποδοτικότητας του χαρτοφυλακίου που διαχειρίζεται.

Χρηματοδότηση Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεων

Το 2004 ήταν το πρώτο έτος πλήρους λειτουργίας των περιφερειακών Μονάδων (Business Centres) του Δικτύου Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Το νέο μοντέλο αποδείχθηκε ιδιαίτερα επιτυχημένο, όσον αφορά στη δομή και διάρθρωσή του αλλά και στη γεωγραφική κατανομή του, με δεδομένο ότι ο ρυθμός αύξησης των χρηματοδοτήσεων διαμορφώθηκε σε 16,2% με συνολικά υπόλοιπα € 4,8 δισ. Ξεπερνώντας σημαντικά τον εκτιμώμενο μέσο ρυθμό αύξησης της αντίστοιχης αγοράς. Σε αυτό συνέβαλε η συνεχής διεύρυνση της σχέσης με τους υφιστάμενους πελάτες και ταυτόχρονα η απόκτηση νέου πελατολογίου.

Για την εξατομικευμένη ικανοποίηση των αναγκών του πελατολογίου δημιουργήθηκε μία δέσμη νέων προϊόντων κάλυψης επιτοκιακών και συναλλαγματικών κινδύνων, εισαγωγών-εξαγωγών και οικιστικής ανάπτυξης, με την ονομασία Μέλλον. Τα συγκεκριμένα προϊόντα, σε συνδυασμό με το σύνολο των υπόλοιπων προϊόντων του Δικτύου καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών του πελάτη και προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της κάθε εταιρείας.

Η χρήση νέας τεχνολογικής πλατφόρμας συνέβαλε στο να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη των εισαγωγών-εξαγωγών και στη στενή παρακολούθηση της σχέσης του πελάτη με την Τράπεζα, σε θέματα διαχείρισης διαθεσίμων, διαχείρισης μισθοδοσιών, ασφαλιστικών και επενδυτικών υπηρεσιών και επενδύσεων σε ακίνητα. Σημαντική διείσδυση πραγματοποιήθηκε επίσης και στον τομέα της χρήσης υπηρεσιών electronic banking για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στον τομέα της διαχείρισης κινδύνων, διασφαλίζοντας την ποιότητα του χαρτοφυλακίου, μέσω της ταχύτερης αύξησης των χορηγήσεων του ενήμερου χαρτοφυλακίου.

Το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, το 2004, προώθησε συστηματικά τις αντίστοιχες επιχειρηματικές κινήσεις της πελατείας του σε συνεργασία με τις Τράπεζες του Ομίλου στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Παράλληλα, συμμετέχοντας στο έργο πιστοποίησης της Τράπεζας για την πολιτική της

για το περιβάλλον, καθιερώθηκαν νέες διαδικασίες περιβαλλοντικής αξιολόγησης της πελατειακής βάσης και παράλληλα διερευνήθηκαν δυνατότητες χρηματοδότησης έργων και επιχειρήσεων που εμφανώς συμβάλλουν στην προστασία και βελτίωση του περιβάλλοντος.

Χρηματοδότηση Ναυτιλίας

Η εντυπωσιακή ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου κατά το 2004 (αύξηση 4,8% συγκριτικά με το 2003), κυρίως λόγω της οικονομικής ανάπτυξης της Κίνας, σε συνδυασμό με την αδυναμία των λιμένων να διεκπεραιώνουν άμεσα την αυξημένη εμπορική κίνηση, οδήγησε τα επίπεδα των ναύλων και, κατά συνέπεια, τις αξίες των πλοίων σε όλους τους κλάδους της ναυτιλίας σε ιστορικά υψηλά επίπεδα.

Σε αυτό το περιβάλλον, η Τράπεζα, μετά από δέκα χρόνια δραστηριοποίησης στις ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις, διατήρησε τη ρεαλιστική προσέγγισή της προς την αγορά. Το χαρτοφυλάκιο των ναυτιλιακών χρηματοδοτήσεων διαμορφώθηκε σε \$ 471 εκατ. το 2004, παρουσιάζοντας αύξηση 34% έναντι του προηγούμενου έτους.

Ο ρυθμός ανάπτυξης των επενδυτικών ευκαιριών αναμένεται να παρουσιάσει σχετική κάμψη το 2005, λόγω των ήδη υψηλών τιμών των πλοίων σε όλους τους κλάδους. Λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω εξελίξεις, εκτιμάται ότι η παρουσία της Τράπεζας στην Ελληνική ναυτιλία θα αναπτυχθεί περαιτέρω, κυρίως μέσω της χρηματοδότησης πλοίων μικρής ηλικίας.

Χρηματοδοτική Μίσθωση

Η EFG Eurobank Ersasias Leasing δραστηριοποιείται στο χώρο των χρηματοδοτικών μισθώσεων επί δώδεκα χρόνια. Τα τελευταία τέσσερα χρόνια καταλαμβάνει την πρώτη θέση μεταξύ των εταιρειών leasing, αριθμώντας περίπου 5.500 πελάτες σε όλη την Ελλάδα. Το σύνολο της αναπόσβεστης αξίας του παγίου ενεργητικού που είχε χρηματοδοτηθεί μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2004 ανερχόταν σε € 896 εκατ.

Η χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτων, και ειδικότερα οι συμβάσεις sale & lease back, απαλλαγμένες πλέον από φόρο μεταβίβασης και υπεραξίας, αποτέλεσαν σημαντικό μέρος των εργασιών κατά το 2004, ενώ εξαιρετικά μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάστηκε για το leasing ακινήτων με επενδυτική διάσταση.

Το vendor leasing (χρηματοδοτική μίσθωση με τη συνεργασία γνωστών προμηθευτών) διεύρυνε τις υφιστάμενες συνεργασίες του, ενώ συνήφθησαν νέες συμφωνίες με

προμηθευτές απ' όλους τους επιχειρηματικούς τομείς. Το 2004 δημιουργήθηκε ένα νέο προϊόν, το green leasing, που απευθύνεται σε προμηθευτές περιβαλλοντικού εξοπλισμού. Σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή ευνοϊκής χρηματοδότησης χαμηλού κόστους στην εταιρεία-πελάτη που επιθυμεί να αποκτήσει περιβαλλοντικό εξοπλισμό και η απόδοση μέρους του μισθώματος σε οργανισμούς και δράσεις που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος.

Η Eurobank, μέσω της κατά 100% θυγατρικής εταιρείας της EFG Autorental A.E., δραστηριοποιείται επίσης με επιτυχία και στην αγορά χρονομίσθωσης (operating leasing) αυτοκινήτων σε επιχειρηματίες και ιδιώτες πελάτες. Ο στόλος επιβατικών αυτοκινήτων της EFG Autorental στις 31 Δεκεμβρίου 2004 αριθμούσε 1.030 αυτοκίνητα, συνολικής αξίας € 35 εκατ.

Στα πλαίσια ανάπτυξης των εργασιών του στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, ο Όμιλος Eurobank προχώρησε στην ίδρυση εταιρείας Leasing στη Βουλγαρία, ενώ έχει ήδη προγραμματιστεί η ίδρυση εταιρειών στη Ρουμανία και τη Σερβία. Η εταιρεία της Βουλγαρίας, με την επωνυμία EFG Leasing, έχει έδρα στη Σόφια και προσφέρει ήδη όλο το φάσμα χρηματοδοτικών μισθώσεων για κάθε είδος εξοπλισμού στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην τοπική αγορά.

Factoring

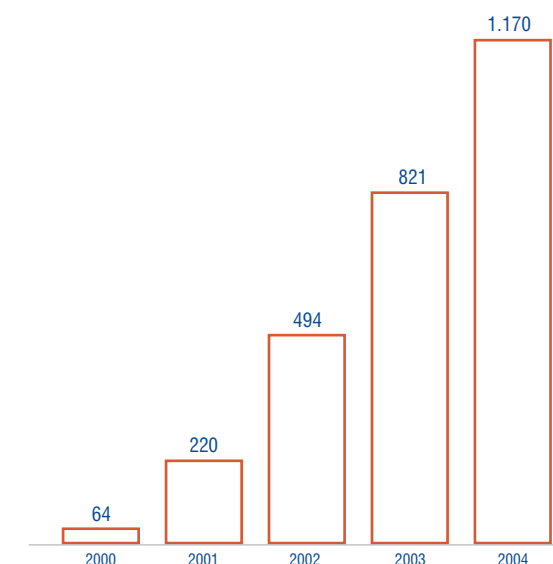
Η EFG Factors και κατά τη χρήση 2004 προσέφερε στην αγορά όλες τις κλασικές μορφές προϊόντων Factoring, προχωρώντας ταυτόχρονα στη δημιουργία ενός νέου τμήματος, του «Forfaiting & International Projects». Το νέο τμήμα ασχολείται αφενός με το προϊόν του Forfaiting μέσα από το διεθνές δίκτυο της IFA και αφετέρου με την ανάλυση, προώθηση και ανάπτυξη νέων προϊόντων (π.χ. Reverse Factoring). Το 2004 ο αριθμός των προμηθευτών της EFG Factors ανήλθε σε περίπου 310, ενώ ο αριθμός των αγοραστών έφθασε περίπου τους 6.000. Ο συνολικός κύκλος εργασιών Factoring παρουσίασε αύξηση 43% σε ετήσια βάση και ανήλθε σε € 1.170 εκατ.

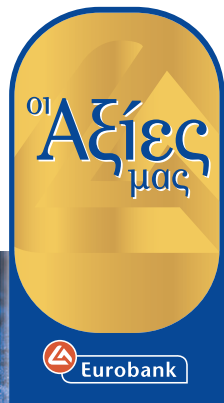
Κατά το 2004, η EFG Factors πέτυχε αύξηση του μεριδίου αγοράς της κατά 3,5 ποσοστιαίες μονάδες σε 27,6% συνολικά, εδραιώνοντας τη σημαντική παρουσία της στην αγορά. Όσον αφορά στις επιδόσεις της διεθνώς, ο κύκλος εργασιών της εταιρείας διαμορφώθηκε στο εξαγωγικό factoring σε € 58,5 εκατ., καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των ελληνικών εταιρειών με μερίδιο αγοράς 43,6% και την 30η θέση παγκοσμίως, ανάμεσα στα 180 μέλη του «Factors Chain International».

Κατά το 2004, η EFG Factors προχώρησε σε εγκατάσταση γραφείου αντιπροσωπείας στη Σόφια. Σκοπός της EFG Factors είναι να αναπτύξει αποδοτικές δραστηριότητες και να αναγνωριστεί ως ο πιο αξιόπιστος και δυναμικός Factor στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται εκεί από την EFG Factors αρχικά αφορούν σε Export Factoring, καθώς και Back-to-Back Factoring για την κάλυψη του διασυνοριακού εμπορίου μεταξύ Ελλάδας και Βουλγαρίας. Η προσπάθεια αυτή θα υποστηριχθεί από την Postbank.

Για το 2005, η εταιρεία στοχεύει στην ουσιαστική και δομημένη πάνω στα διεθνή standards και πρακτικές περαιτέρω ανάπτυξη τόσο του Factoring (Reverse Factoring, Back-to-Back Factoring), όσο και των άλλων νέων υπηρεσιών του Forfaiting.

Κύκλος εργασιών Factoring 2000-2004 (σε € εκατ.)





ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

Επενδυτική Τραπεζική

Το 2004 ήταν μια δύσκολη χρονιά για τον κλάδο της Επενδυτικής Τραπεζικής στην Ελλάδα, με σημαντική πτώση της δραστηριότητας στις αγορές κεφαλαίου και σημαντική επιβράδυνση του προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων, κυρίως ως αποτέλεσμα της κυβερνητικής αλλαγής και της προτεραιότητας που δόθηκε στην επιτυχή εκτέλεση των Ολυμπιακών Αγώνων. Η αγορά παρουσίασε κάποια δείγματα ανάκαμψης κατά το τελευταίο τρίμηνο και εκτιμάται ότι η τάση αυτή θα συνεχιστεί και το 2005. Μέσα στο πλαίσιο της συγκυρίας αυτής, η Eurobank, μέσω της θυγατρικής της εταιρείας EFG Telesis Finance, διατήρησε την ηγετική της θέση στους τομείς των δημοσίων εγγραφών, των εκδόσεων χρέους και της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα σε θέματα συγχωνεύσεων, εξαγορών και εταιρικών αναδιαρθρώσεων.

Ειδικότερα, η EFG Telesis Finance διατήρησε την ηγετική της θέση στις εργασίες αναδόχων για δημόσια εγγραφή και ιδιωτική τοποθέτηση, αποσπώντας μερίδιο αγοράς 29%. Η Eurobank συμμετείχε στις οκτώ από τις δέκα συνολικά δημόσιες εγγραφές του έτους, όλες εταιρειών του Ιδιωτικού Τομέα, κατέχοντας το ρόλο του Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου στις τέσσερις από τις δέκα, ενώ σε δύο ήταν και Σύμβουλος Έκδοσης. Το συνολικό ύψος των δημοσίων εγγραφών στις οποίες συμμετείχε ο Όμιλος ανήλθε σε € 110 εκατ.

Στον τομέα των εκδόσεων χρέους, η EFG Telesis Finance διατήρησε την ηγετική της παρουσία στον παραδοσιακό χώρο της χρηματοδότησης εταιρειών μέσω κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων και επέκτεινε την παρουσία της γεωγραφικά με τη συμμετοχή της στη χρηματοδότηση μεγάλων εταιρειών από χώρες των Βαλκανίων. Ταυτόχρονα, διεύρυνε δυναμικά τις δραστηριότητές της σε τομείς πιο σύνθετων χρηματοδοτήσεων, όπως η χρηματοδότηση έργων (Project Finance) και οι τιτλοποιήσεις (asset backed securitization). Έτσι, στην Ελληνική και περιφερειακή αγορά της Νοτιοανατολικής Ευρώπης η EFG Telesis Finance οργάνωσε 17 εκδόσεις κοινοπρακτικών δανείων και ομολόγων, συμπεριλαμβανομένης της τιτλοποίησης στεγαστικών δανείων της Eurobank. Ο συνολικός όγκος κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων που οργάνωσε η εταιρεία ανήλθε σε € 1,25 δισ. Ταυτόχρονα, η εταιρεία έκανε δυναμική εισαγωγή στον τομέα του Project Finance, υποστηρίζοντας ως Συνοργανωτής έναν εκ των υποψηφίων Ομίλων για την κατασκευή, λειτουργία, συντήρηση και χρηματοδότηση της Υποθαλάσσιας Αρτηρίας Θεσσαλονίκης.

Στον τομέα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, η EFG Telesis Finance ολοκλήρωσε μια σειρά σημαντικών συναλλαγών. Έτσι, η εταιρεία ήταν σύμβουλος στη συγχώνευση ΓΕΚ/ΕΡΜΗΣ, στην εξαγορά της Intertrust από τον Όμιλο, στην παροχή γνώμης περί του ευλόγου του τιμήματος (fairness opinion) στην εξαγορά της Γενικής Τράπεζας από τη Société

Générale, ενώ διαδραμάτισε πρωτεύοντα ρόλο στην εξαγορά της εταιρείας ΝΙΚΑΣ ΑΒΕΕ μέσω υψηλής χρηματοοικονομικής μόχλευσης (LBO).

Για το 2005, η EFG Telesis Finance, στο πλαίσιο και της νέας οργανωτικής δομής της, στοχεύει σε νέες πρωτοβουλίες, έτσι ώστε να ενισχύσει την παρουσία της και να καταστεί η επενδυτική τράπεζα πρώτης επιλογής των πελατών της Eurobank, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2004 χαρακτηρίστηκε από τη συνέχιση της ανοδικής πορείας των αγορών διεθνώς. Ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών παρουσίασε άνοδο 23,1% από το επίπεδο των 2.263 μονάδων στις 31 Δεκεμβρίου 2003 στο επίπεδο των 2.786 μονάδων στις 31 Δεκεμβρίου 2004. Σε αυτό το περιβάλλον, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή συνέχισε την αναπτυξιακή της πορεία και διατήρησε την ηγετική της θέση με μερίδιο αγοράς 15,3% με βάση την αξία των συναλλαγών στο Χρηματιστήριο Αθηνών (Χ.Α.).

Η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή, μέσα από τη συνεργασία του τμήματος εξυπηρέτησης Ιδιωτών Πελατών και των δικτύων της Τράπεζας, ενδυνάμωσε την παρουσία της στην ελληνική αγορά και επέκτεινε την προσφορά των υπηρεσιών της παρέχοντας πρόσβαση σε διεθνείς αγορές και παράγωγα προϊόντα.

Όσον αφορά το Τμήμα Παραγώγων Προϊόντων, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή διατήρησε και φέτος την πρώτη θέση στην Αγορά Παραγώγων του Χ.Α. με μερίδιο αγοράς 15%. Εκεί δραστηριοποιήθηκε ως ειδικός διαπραγματευτής (market maker) στα futures και τα options σε όλους τους δείκτες που διαπραγματεύονται στο Χ.Α. (FTSE/ASE20, FTSE/MID40, EPSI50) αλλά και στα παράγωγα επί μεμονωμένων μετοχών, ενώ παράλληλα εξακολούθησε τη δραστηριοποίηση ως broker (παρέχοντας διαμεσολαβητικές συναλλαγές) τόσο στην Ελληνική όσο και στις μεγαλύτερες διεθνείς αγορές παραγώγων (EUREX, CME, CBOT, κα).

Το 2004 ήταν η τρίτη χρονιά λειτουργίας του Τμήματος Διεθνών Αγορών. Παρά το γεγονός ότι η χρονιά χαρακτηρίστηκε από μειωμένη μεταβλητότητα και χαμηλές αποδόσεις για τις μεγάλες αγορές, το τμήμα πέτυχε να αυξήσει τη δραστηριότητά του και την πελατεία του. Το ενδιαφέρον των επενδυτών επικεντρώθηκε σε μετοχές μετάλλων, ενέργειας, και αναδυόμενων αγορών, κυρίως Βραζιλία, Ινδία, Κίνα. Στόχος για το 2005 είναι η διατήρηση των υψηλών ρυθμών ανάπτυξης του κύκλου εργασιών και η περαιτέρω ενδυνάμωση του μεριδίου αγοράς με την προσέλκυση νέων ιδιωτών και θεσμικών πελατών.

Αξιοκρατία, Ομαδικότητα, **Ποιότητα**, Εμπιστοσύνη, Σεβασμός στον Άνθρωπο, Δημιουργικότητα, Αποτελεσματικότητα, Κοινωνική Προσφορά

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ

Με στόχο την αναβάθμιση της Ελληνικής Κεφαλαιαγοράς, τη βελτίωση της ρευστότητας και την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης του κοινού στο θεσμό, η Τράπεζα δημιούργησε το Δείκτη Eurobank MidCap Private Sector 50 Index.

Ο Eurobank MidCap Private Sector 50 Index είναι ο πρώτος δείκτης που αποτυπώνει αποκλειστικά εταιρείες του ιδιωτικού τομέα. Επενδύει στις πενήντα μεγαλύτερες εταιρείες της μεσαίας κεφαλοποίησης (έως ένα δισ. ευρώ), που δεν ανήκουν άμεσα ή έμμεσα στο Δημόσιο Τομέα ή στο χρηματοπιστωτικό χώρο και αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ελληνικής οικονομίας με σημαντικές προοπτικές.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην περαιτέρω έμπρακτη και δημιουργική υποστήριξη του δείκτη, δημιούργησε το Αμοιβαίο Κεφάλαιο παθητικής διαχείρισης Eurobank Private Sector Μετοχικό Εσωτερικού, στο οποίο έχουν επενδυθεί ως σήμερα κεφάλαια θεσμικών και ιδιωτικών πελατών αλλά και ίδια κεφάλαια της Eurobank. Παράλληλα, ξεκίνησε το Δεκέμβριο η διαπραγμάτευση Συμβολαίων Μελλοντικής Εκπλήρωσης στο Δείκτη Eurobank Mid-Cap Private Sector 50 στο Χρηματιστήριο Παραγώγων Αθηνών.

Το τμήμα Ανάλυσης της EFG Eurobank Χρηματιστηριακή είναι υπεύθυνο για τη συστηματική παρακολούθηση των επιχειρήσεων που απαρτίζουν το νέο δείκτη.

Τέλος, το 2004, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή συνέχισε την εφαρμογή του θεσμού του Ειδικού Διαπραγματευτή (market making) με την εταιρεία του ΟΤΕ. Παράλληλα, διευρύνεται ο ξεχωριστός ρόλος της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τα χρηματιστηριακά μέσω του Europhone, καθώς και της υπηρεσίας eurobanktrader.gr, η οποία αποτελεί σημαντικό εργαλείο συναλλαγών για τους πελάτες που επιθυμούν να διεξάγουν τις χρηματιστηριακές τους συναλλαγές αποκλειστικά μέσω Internet.

Διαχείριση Διαθεσίμων

Κατά το έτος 2004, η Διεύθυνση Global Markets δραστηριοποιήθηκε έντονα στους τομείς διαπραγμάτευσης συναλλαγμάτων, επιτοκίων, ομολόγων και παραγώγων, διαχείρισης ρευστότητας και πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στην Ελληνική αγορά, στην Ευρωζώνη και σε περιφερειακές αγορές μέσω των dealing rooms Αθηνών, Λονδίνου και των Διευθύνσεων Treasuries των Τραπεζών στις οποίες συμμετέχει η Eurobank στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Η περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών του τμήματος πωλήσεων αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της Διεύθυνσης το 2004. Το τμήμα είναι διαρθρωμένο με πελατοκεντρική δο-

μή, ώστε να εξυπηρετεί ένα ευρύ φάσμα πελατών, όπως θεσμικούς πελάτες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, εταιρείες μεγάλου και μεσαίου μεγέθους, ναυτιλιακές εταιρείες και ιδιώτες πελάτες των δικτύων private banking και retail, με ανάγκες για διαφορετικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν η συνεισφορά του τμήματος πωλήσεων στην ανάπτυξη των δεσμών προϊόντων ΜΕΛΛΟΝ, που απευθύνονται στις εξειδικευμένες ανάγκες εταιρικών πελατών μεσαίου και μεγάλου μεγέθους. Επίσης, ιδιαίτερα επιτυχημένος ήταν ο σχεδιασμός και η προώθηση επενδυτικών προϊόντων ειδικής δομής (structured products), με στόχο τόσο τη βελτίωση των αποδόσεων των διαθεσίμων των ιδιωτών πελατών σε ένα δύσκολο περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων, όσο και την προσέλκυση νέων κεφαλαίων υπό διαχείριση.

Δυναμική ήταν η παρουσία του τμήματος διαπραγμάτευσης σε νέες αγορές και προϊόντα με σκοπό τη διασπορά κινδύνων και τη βελτίωση της σχέσης απόδοσης προς κίνδυνο. Η Eurobank διατήρησε την ενεργό παρουσία της στην πρωτογενή και τη δευτερογενή αγορά και συμπεριλαμβάνεται στην ομάδα Βασικών Διαπραγματευτών της αγοράς ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου. Συγχρόνως, μέσω των dealing rooms των θυγατρικών τραπεζών στη Βουλγαρία, Ρουμανία και Σερβία, αναπτύχθηκε αντίστοιχη δραστηριότητα στην αγορά κρατικών ομολόγων των χωρών αυτών.

Σήμερα η Τράπεζα παρέχει προς τους θεσμικούς και ιδιώτες πελάτες της επενδυτικές υπηρεσίες σε ένα ευρύ φάσμα ομολογιακών αγορών στις οποίες περιλαμβάνονται ομολογα Ελληνικού Δημοσίου και χωρών της ζώνης του Ευρώ, εταιρικών και τραπεζικών ομολόγων ευρωπαϊκών χωρών και ομολόγων αναδυόμενων αγορών της Βαλκανικής.

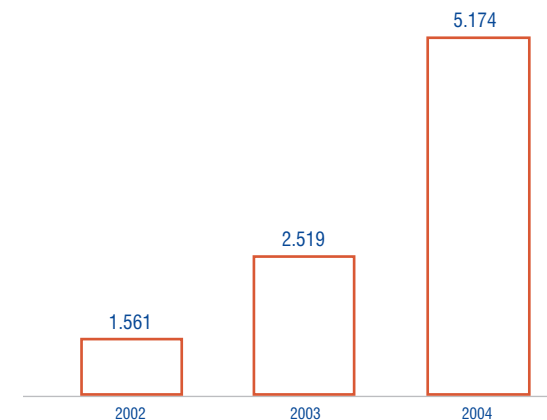
Ιδιαίτερα επιτυχείς και πρωτοπόρες για την Ελληνική αγορά ήταν οι ενέργειες της Διεύθυνσης Global Markets στην άντληση ρευστότητας από τις διεθνείς κεφαλαιαγορές. Το 2004, η Τράπεζα πραγματοποίησε τη μεγαλύτερη έκδοση τιτλοποίησης ελληνικών στεγαστικών δανείων, ενώ η τελευταία ομολογιακή έκδοση πενταετούς διάρκειας ξεπέρασε σε μέγεθος οποιαδήποτε άλλη είχε γίνει στο παρελθόν από ελληνική τράπεζα, λόγω του έντονου ενδιαφέροντος θεσμικών χαρτοφυλακίων της Ευρωζώνης. Επίσης, η Τράπεζα ενίσχυσε περαιτέρω τα εποπτικά της κεφάλαια μέσω της πρώτης της έκδοσης ομολογιακού δανείου μειωμένης εξασφάλισης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Αμοιβαία Κεφάλαια

Κατά τη διάρκεια του 2004, η EFG ΑΕΔΑΚ ενίσχυσε την ηγετική θέση που κατέχει στην Ελληνική αγορά των αμοιβαίων κεφαλαίων τα τελευταία χρόνια αυξάνοντας τα υπό διαχείριση κεφάλαια των αμοιβαίων κεφαλαίων Eurobank σε πάνω από € 8,8 δισ. (+13% περίπου συγκριτικά με το 2003). Εξαιρώντας τα αμοιβαία κεφάλαια τύπου Διαχείρισεως Διαθεσίμων, που χαρακτηρίζονται ως μία βραχυπρόθεσμη επιλογή εναλλακτική των προθεσμιακής μορφής καταθέσεων, η αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων άγγιξε το € 1 δισ. (+40% περίπου). Η επιτυχία αυτή υποδηλώνει την αποτελεσματικότητα των υποδομών, καθώς και τη δυναμικότητα του δικτύου της Eurobank, τη συνέπεια και συνέχεια στο διαχειριστικό αποτέλεσμα και την καινοτομία στις προσφερόμενες επενδυτικές προτάσεις.

Κεφάλαια υπό Διαχείριση
(πλην Διαχείρισης Διαθεσίμων, σε € εκατ.)

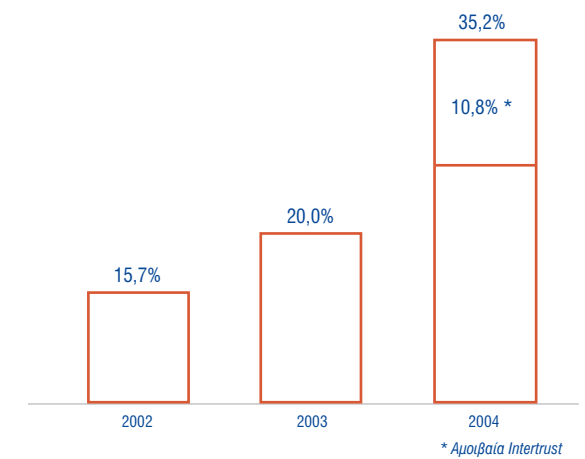


Τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank διατήρησαν την Πιστοποίησή τους από τον διεθνή οίκο Standard & Poors' (S&P) για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, παραμένοντας τα μοναδικά Ελληνικά αμοιβαία κεφάλαια που έχουν πετύχει να ενταχθούν στους κανόνες πιστοποίησης του διεθνούς οίκου.

Μία σημαντική κίνηση που χαρακτήρισε το 2004 ήταν επίσης η απόκτηση του 100% μετοχικού κεφαλαίου της Intertrust ΑΕΔΑΚ και η επακόλουθη ανάληψη της διαχείρισης των αμοιβαίων κεφαλαίων Interamerican από την EFG ΑΕΔΑΚ το Νοέμβριο του 2004. Η παραπάνω κίνηση ανέβασε τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια σε πάνω από € 10 δισ. και το συνολικό μερίδιο της EFG ΑΕΔΑΚ στο 33% της Ελληνικής αγοράς, στα τέλη του 2004. Εξαιρουμένων των Αμοιβαίων Κεφαλαίων Διαχείρισης Διαθεσίμων, το μερίδιο αγοράς διαμορφώθηκε σε 35,2%.

Για το 2005 στόχος της εταιρείας είναι να προσφέρει στα δύο μεγάλα δίκτυα της EFG Eurobank Ergasias και της

Μερίδιο Αγοράς (%)
(πλην Αμοιβαίων κεφαλαίων Διαχείρισης Διαθεσίμων)



* Αμοιβαία Intertrust

Interamerican την ποιότητα των υπηρεσιών που ως σήμερα έχει διασφαλίσει, να ενισχύσει την γκάμα των επιλογών που προσφέρει, δίνοντας την ανάλογη διέξοδο στον Έλληνα επενδυτή, να συνεχίσει να διαχειρίζεται τα αμοιβαία κεφάλαια με συνέπεια και, τέλος, να διερευνήσει και να επεκτείνει τις δραστηριότητές της στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου η Τράπεζα είναι ήδη παρούσα.

Ασφαλιστικές Εργασίες

Οι ασφαλιστικές εργασίες, όπου η Eurobank έχει μία πενταετή παρουσία με τη διάθεση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω του δικτύου καταστημάτων της, εξελίχθηκαν ιδιαίτερα θετικά και το 2004. Οι θυγατρικές ασφαλιστικές εταιρείες του Ομίλου, EFG Ασφαλιστική Ζωής και EFG Ασφαλιστική, διαθέτουν ένα ταχύτατα αναπτυσσόμενο και υγιές χαρτοφυλάκιο. Οι εταιρείες διατηρούν υψηλή αποθεματοποίηση, ενώ το επενδεδυμένο χαρτοφυλάκιο υπερκαλύπτει κατά πολύ τις συνολικές ασφαλιστικές υποχρεώσεις. Η ενσωματωμένη αξία είναι θετική τόσο στο υπάρχον χαρτοφυλάκιο όσο και στη νέα παραγωγή. Οι αποδόσεις από τις επενδύσεις είναι υψηλές και η διαχείριση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου γίνεται με τεχνικές Asset Liability Matching, καθώς και σύγχρονες τεχνικές αντιστάθμισης χρηματοοικονομικών κινδύνων (hedging), με αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση της απόδοσης.

Κατά το 2004, η EFG Ασφαλιστική Ζωής πέτυχε αύξηση παραγωγής ασφαλιστρών κατά 260%, σε € 253 εκατ. Η εταιρεία κατατάχθηκε στις πρώτες θέσεις της ελληνικής αγοράς Ασφαλίσεων Ζωής το 2004, με βάση τη συνολική παραγωγή ασφαλιστρών και την κερδοφορία. Η EFG Ασφαλιστική σημείωσε επίσης μεγάλη αύξηση παραγωγής ασφαλιστρών κατά 31%, σε € 16,1 εκατ.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Η Eurobank προσφέρει επίσης ολοκληρωμένες ασφαλιστικές λύσεις σε εξειδικευμένες ανάγκες εταιρειών και ιδιωτών πελατών, μέσω της θυγατρικής εταιρείας EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, που είναι ένας από τους μεγαλύτερους μεσίτες ασφαλίσεων στην ελληνική αγορά. Η εταιρεία διεξάγει λεπτομερείς έρευνες αγοράς προκειμένου να προτείνει τις πλέον αρμόζουσες και ανταγωνιστικές λύσεις.

Διαχείριση Χαρτοφυλακίων

Η εξειδικευμένη θυγατρική της Τράπεζας «EFG Eurobank Asset Management A.E.Π.Ε.Υ.» προσφέρει υπηρεσίες στους τομείς της διαχείρισης χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών και της παροχής υπηρεσιών επενδυτικού συμβούλου σε θεσμικούς πελάτες στην ελληνική αγορά. Η εταιρεία εδράωσε και ενίσχυσε περαιτέρω τη θέση της το 2004, με κεφάλαια υπό διαχείριση της τάξεως των € 700 εκατ.

Διαχείριση Χαρτοφυλακίων Θεσμικών Πελατών

Κύριος αναπτυξιακός στόχος για το 2004 ήταν η διεύρυνση της πελατειακής βάσης μεταξύ των θεσμικών επενδυτών. Με την εμπειρία των στελεχών, το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και την ευρεία γκάμα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, η εταιρεία πραγματοποίησε συστηματικές επαφές με πλήθος ιδρυμάτων και κληροδοτημάτων, εκκλησιαστικών και πανεπιστημιακών οργανισμών, χρηματοπιστωτικών εταιρειών και μεγάλων εταιρειών του δημόσιου τομέα. Ταυτόχρονα, έθεσε τις βάσεις για την ενεργή δραστηριοποίηση στον τομέα των νεοσύστατων ταμείων επαγγελματικής ασφάλισης, με στόχο την επέκταση και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Στον τομέα της αξιοποίησης του χαρτοφυλακίου κινητών αξιών ασφαλιστικών οργανισμών, η εταιρεία διατήρησε την ηγετική της θέση κατέχοντας συμβουλευτικό ρόλο σε μερικά από τα μεγαλύτερα εγχώρια ασφαλιστικά ταμεία, όπως ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, το Ταμείο Σύνταξης και Αυτασφάλισης Υγειονομικών και το Ταμείο Σύνταξης και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Γεωργικών Συνεταιριστικών Οργανώσεων.

Στον τομέα της διαχείρισης αποθεματικών ασφαλιστικών οργανισμών, η Eurobank Asset Management παρείχε για τρίτη χρονιά διαχείριση στο Ειδικό Κεφάλαιο ΤΑΠ-ΟΤΕ, ως ένας από τους έξι εξωτερικούς διαχειριστές του, με στόχο τη βελτιστοποίηση των αποδόσεων συγκριτικά με τον προεπιλεγμένο δείκτη αναφοράς. Παράλληλα, η εταιρεία πέτυχε υψηλές αποδόσεις για το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Μικτό Εσωτερικού της ΑΕΔΑΚ Ασφαλιστικών Οργανισμών, ως ένας από τους δύο εξωτερικούς διαχειριστές. Η εταιρεία διαχειρίζεται από

τον Ιούνιο του 2004 και το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank Θεσμικών Χαρτοφυλακίων, το οποίο συγκαταλέχθηκε στα δέκα πρώτα αμοιβαία κεφαλαία της κατηγορίας μετοχικά εσωτερικού, βάσει απόδοσης για το έτος. Επίσης, σε συνεργασία με την Eurobank Χρηματοπιστωτική, η Eurobank Asset Management συμμετείχε στη δημιουργία του χρηματοπιστωτικού δείκτη Eurobank MidCap Private Sector 50 και του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Eurobank MidCap Private Sector, τη διαχείριση του οποίου έχει αναλάβει από τη σύστασή του.

Η εταιρεία συνεχίζει με επιτυχία την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης ή επενδυτικών συμβουλών προς εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου συνδεδεμένων με τον Όμιλο, παράλληλα με τις υπηρεσίες διαχείρισης που παρέχει στην Τράπεζα για το ίδιο χαρτοφυλάκιο.

Τέλος, η εταιρεία συνεχίζει τη συνεργασία της με εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στον τομέα της παροχής συμβουλών για την αναδιάρθρωση ομολογιακών χαρτοφυλακίων και τη δημιουργία προϊόντων εγγυημένου κεφαλαίου. Επίσης, συνεργάζεται με 25 χρηματοπιστωτικές εταιρείες με στόχο τη διάθεση, μέσω αυτών, προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias, με κύριο προϊόν την παροχή πίστωσης για αγορά μετοχών και τη διαχείριση των αντίστοιχων margin accounts.

Διαχείριση Χαρτοφυλακίων Ιδιωτών Πελατών

Οι ορθές διαχειριστικές επιλογές σε στρατηγικό αλλά και σε τακτικό επίπεδο κατανομή αξιών οδήγησαν, και το 2004, σε υψηλές αποδόσεις τον τομέα διαχείρισης χαρτοφυλακίων απεριόριστης εντολής ιδιωτών πελατών (discretionary asset management). Αποτέλεσμα των ανωτέρω ήταν η συνέχιση της ανοδικής πορείας των ιδιωτικών κεφαλαίων υπό διαχείριση και του αριθμού των πελατών, που αυξήθηκαν κατά 27% και 35% αντίστοιχα κατά το 2004. Η πορεία αυτή συνέβαλε στην ευρύτερη αποδοχή του θεσμού της διακριτικής διαχείρισης χαρτοφυλακίων από επαγγελματίες διαχειριστές από τους πελάτες private banking.

Σταθερή επιδίωξη της Eurobank Asset Management, σε συνεργασία πάντοτε με την Τράπεζα, είναι η συνεχής αύξηση των ιδιωτικών κεφαλαίων υπό διαχείριση, με την παροχή ολοκληρωμένων προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες.

Private Banking

Τη χρονιά που πέρασε η Διεύθυνση Private Banking της Eurobank καταξιώθηκε ως ηγέτης της ελληνικής αγοράς με σημαντική διαφορά στα υπό διαχείριση κεφάλαια από τον υπόλοιπο ανταγωνισμό και έθεσε τις βάσεις για την επέκταση στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Τα κεφάλαια υπό διαχείριση στα τέλη του 2004 ανήλθαν σε € 4,45 δισ., σημειώνοντας αύξηση 17,2%, ενώ η πελατειακή βάση αυξήθηκε κατά 10%. Η κατάκτηση των στόχων αυτών οφείλεται στην πιστή εφαρμογή της πελατοκεντρικής στρατηγικής σύμφωνα με την οποία τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες ευθυγραμμίζονται απόλυτα με τις ανάγκες του πελάτη.

Η σημαντικά μειωμένη μεταβλητότητα των αγορών το 2004, η επιφυλακτικότητα που επέδειξε η επενδυτική κοινότητα, αλλά και οι εν γένει συντηρητικές προσδοκίες των πελατών διαφοροποίησαν το προϊόντικό μίγμα σε σχέση με το 2003. Τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες διέυρυναν τις επενδυτικές επιλογές του πελάτη, παρέχοντας έξυπνες λύσεις έκθεσης στις αγορές με την ανάληψη χαμηλού επενδυτικού κινδύνου. Στον τομέα των σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων, σχεδιάστηκαν 65 προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου με συνολικές πωλήσεις πάνω από € 400 εκατ. Οι συνεργασίες του Private Banking με όλες τις προϊόντικές ομάδες της Τράπεζας διέυρυναν την πρόσβαση στις αγορές κεφαλαίου και χρήματος, με αποτέλεσμα την αύξηση του όγκου των συναλλαγών της πελατείας. Τέλος, διευρύνθηκαν οι δυνατότητες εξυπηρέτησης των αναγκών των πελατών private banking με την προσθήκη υπηρεσιών πίστης, συμβουλών για διαχείριση ακίνητης περιουσίας και οικονομικού προγραμματισμού (financial planning).

Η αύξηση της πελατειακής βάσης επηρέασε καταλυτικά την οργανική δύναμη των στελεχών (Private Bankers) καθιστώντας αναγκαία την υιοθέτηση πολιτικής επίλεκτων προσλήψεων για το 2004. Έτσι, το σύνολο των Private Bankers ανήλθε στο τέλος του έτους σε 58 τα οποία εξυπηρετούν το σύνολο της πελατείας σε 10 Μονάδες στα μεγαλύτερα αστικά κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Βόλος και Ηράκλειο Κρήτης). Όλα τα στελέχη, ανταποκρινόμενα στη στρατηγική προτεραιότητα για αξιοπιστία των προσφερόμενων επενδυτικών υπηρεσιών, ολοκλήρωσαν τη χρονιά που πέρασε τη διαδικασία πιστοποίησης. Σε επίπεδο υποδομών, σημαντική εξέλιξη αποτέλεσε η εγκατάσταση και λειτουργία της εφαρμογής CRM σε όλες τις Μονάδες Private Banking για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων.

Σταθερή επιδίωξη του Private Banking της Eurobank είναι να κατακτήσει τη θέση του «Έμπιστου Οικονομικού Συμβούλου» στη συνείδηση των πελατών της και να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες, σύμφωνες με τα διεθνή πρό-

τυπα, και αντίστοιχες με αυτές που προσφέρουν οι επώνυμοί οίκοι του εξωτερικού. Οι προσπάθειες προς το στόχο αυτό αναγνωρίστηκαν το 2004, καθώς η Eurobank κατέλαβε την πρώτη θέση ως η καλύτερη τράπεζα στον τομέα Private Banking στην Ελλάδα, στην ετήσια έρευνα που διενεργεί το διεθνές φήμης περιοδικό του χρηματοοικονομικού χώρου Euromoney. Αποτελώντας τη μοναδική ελληνική παρουσία στη δεκάδα της κατάταξης, η Eurobank πλαισιώθηκε από καταξιωμένους διεθνείς οίκους με μακρά παράδοση στο Private Banking. Η έρευνα αποσκοπεί στην ανάδειξη του καλύτερου παροχέα των συγκεκριμένων υπηρεσιών και διενεργείται με βάση την αξιολόγηση κάθε τράπεζας σε διάφορες κατηγορίες από τους ανταγωνιστές της (Peer's group poll). Η Eurobank κατέλαβε την πρώτη θέση στις υποκατηγορίες παροχής υπηρεσιών για πελάτες μεγάλης (€ 1-10 εκατ.) και μεσαίας (€ 0,4-1 εκατ.) περιουσίας, έκδοσης δομημένων προϊόντων, διαχείρισης, παροχής φορολογικών συμβουλών και χρήσης τεχνολογίας. Η Τράπεζα κατέλαβε τη δεύτερη θέση στις υποκατηγορίες σε θέματα εμπιστευτικότητας και ασφάλειας, καθώς επίσης και σε θέματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Η διεθνής στρατηγική της EFG Eurobank Ergasias αποσκοπεί στην απόκτηση ηγετικής θέσης στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με την εφαρμογή του επιτυχημένου εγχώριου επιχειρηματικού της μοντέλου εκτός Ελλάδας, σε μια αγορά άνω των 50 εκατομμυρίων ατόμων. Η περιοχική παρουσιάσει σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης, οι οποίοι αναμένεται να διατηρηθούν και στα επόμενα χρόνια, καθώς οι χώρες αυτές χαρακτηρίζονται από οικονομίες υπό μετάβαση σε συνθήκες ελεύθερης αγοράς, ενώ ορισμένες από αυτές αναμένεται να μετέχουν στην επόμενη διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η προοπτική σύγκλισης αναμένεται να επιφέρει περαιτέρω απελευθέρωση σε επιμέρους τομείς οικονομικών δραστηριοτήτων, αλλά και να σταθεροποιήσει την πολιτική κατάσταση στις χώρες αυτές, καθιστώντας τες σημαντικούς πόλους προσέλκυσης νέων εμπορικών δραστηριοτήτων και επενδυτικών πρωτοβουλιών.

Αναγνωρίζοντας έγκαιρα την ευκαιρία και πρόκληση που παρουσιάζει η Νοτιοανατολική Ευρώπη στον τομέα των τραπεζικών δραστηριοτήτων, η Eurobank έχει ήδη αναπτύξει σημαντική παρουσία σε τρεις χώρες: Βουλγαρία, Ρουμανία και Σερβία - Μαυροβούνιο. Και στις τρεις αυτές χώρες η τακτική επέκτασης βασίστηκε στην απόκτηση, με χαμηλό κόστος, τοπικών τραπεζών με εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων. Η στρατηγική ανάπτυξης της Eurobank στις χώρες αυτές επικεντρώνεται σε τρεις άξονες: στην εξαγωγή των προϊόντων, υπηρεσιών αλλά και τεχνογνωσίας στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει στην Ελλάδα, στη βελτιστοποίηση και επέκταση των δικτύων διάθεσης, και στην ενοποίηση και αναβάθμιση των υποδομών σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά τραπεζικά πρότυπα.

Κατά το 2004, η Eurobank ισχυροποίησε τον έλεγχο που ασκεί στις τράπεζες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, γεγονός που επέτρεψε την αναδιάρθρωση των διοικητικών ομάδων στις επιμέρους χώρες και την τοποθέτηση αξιόλογων και αναγνωρισμένων στελεχών σε καίριες θέσεις. Η αναδιάρθρωση πραγματοποιήθηκε με στόχο την ανάπτυξη μιας οργανωτικής δομής ανάλογης με την αποτελεσματική δομή της Eurobank στην Ελλάδα. Επιπλέον, αναπτύσσονται εξειδικευμένες τοπικές θυγατρικές εταιρείες που διαχειρίζονται και αναπτύσσουν συγκεκριμένες οικογένειες προϊόντων, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών της πελατείας, αλλά και την υποστήριξη των τοπικών δικτύων διάθεσης. Έτσι, έχουν αναπτυχθεί εταιρείες χρηματοδοτικής μίσθωσης, factoring, καταναλωτικής πίστης, επεξεργασίας και έκδοσης καρτών, κ.ά., αντικατοπτρίζοντας το μοντέλο ανάπτυξης που ακολουθήθηκε και στην Ελλάδα.

Οι εξελίξεις αυτές είχαν θετικό αντίκτυπο στις οικονομικές επιδόσεις των συγκεκριμένων τραπεζών. Έτσι, τα δάνεια εκτός Ελλάδος σημείωσαν αύξηση 62% στα τέλη του 2004 και ανήλθαν σε € 958 εκατ., ενώ σε επίπεδο ενεργητικού η αύξηση ήταν 54%, σε € 1,8 δισ. Το σύνολο εσόδων από τις θυγατρικές τράπεζες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης

ανήλθε σε € 149 εκατ., σημειώνοντας ετήσια άνοδο 86% και συνεισφέροντας 10% στα ενοποιημένα έσοδα. Η κερδοφορία αυξήθηκε κατά 132% έναντι του 2004, σε € 15 εκατ. στα τέλη του 2004, συνιστώντας το 4,1% της συνολικής κερδοφορίας του Ομίλου.

Βουλγαρία

Το 2004 η Bulgarian Postbank συνέχισε την επέκτασή της σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών. Το ύψος του ενεργητικού της τράπεζας αυξήθηκε κατά 33%, το δανειακό της χαρτοφυλάκιο ενισχύθηκε κατά 45% και οι καταθέσεις κατά 9%. Η Eurobank κατέχει ποσοστό 96,7% της Postbank, μέσω της θυγατρικής εταιρείας ACBH, της οποίας τον έλεγχο κατά 100% απέκτησε τον Ιούλιο του 2004. Ακόμη, κατά το 2004, μία νέα έμπειρη διοικητική ομάδα ανέλαβε καθήκοντα, υπό την εποπτεία νέου Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο βουλγαρικός τραπεζικός κλάδος έχει ιδιωτικοποιηθεί πλήρως, με τις μεγαλύτερες αυστριακές, ιταλικές και ελληνικές τράπεζες να διαδραματίζουν πρωτεύοντα ρόλο. Ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα οξύς, καθώς επεκτείνεται η διείσδυση των διαφόρων τραπεζικών προϊόντων και αναπτύσσονται δίκτυα τα οποία καλύπτουν το σύνολο της χώρας. Στο περιβάλλον αυτό, το 2004, η Postbank ξεκίνησε μία συστηματική προσπάθεια αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών της, σε συνδυασμό με την ενίσχυση του δικτύου καταστημάτων της, το οποίο ανήλθε στα 123. Στα περισσότερα καταστήματα έχει εγκατασταθεί η νέα εταιρική σήμανση, εναρμονισμένη με αυτή της Eurobank, και έχει αναβαθμιστεί ο εσωτερικός σχεδιασμός τους. Ταυτόχρονα, συνεχίζεται η εκπαίδευση του προσωπικού, το οποίο στα τέλη του 2004 αριθμούσε 1.152 άτομα, προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πελάτες, καθώς και η ενημέρωσή τους για τα διαθέσιμα προϊόντα. Ακόμη, ξεκίνησε προσπάθεια επέκτασης του αριθμού των καταστημάτων σε κύριες πόλεις, όπως η Σόφια, το Plovdiv, η Βάρνα και το Burgas.

Το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων στον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών αναβαθμίστηκε, τόσο με την εισαγωγή νεότερων προϊόντων, όσο και με την επίτευξη κεντρικών μηχανισμών επεξεργασίας και ελέγχου, οι οποίοι θεωρούνται απαραίτητοι για τη διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η νέα επιτυχημένη σειρά προϊόντων στεγαστικής πίστης, η οποία έχει τύχει μεγάλης ανταπόκρισης από την αγορά, με αποτέλεσμα η Bulgarian Postbank να κατακτήσει την τέταρτη θέση στον τομέα αυτόν της βουλγαρικής τραπεζικής αγοράς. Έντονη ήταν η δραστηριοποίηση και στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης, μέσω της εξειδικευμένης εταιρείας Bulgarian Retail Services AD, ενώ το 2004 ξεκίνησαν οι εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης μέσω της EFG Leasing EAD.

Ένδειξη της ποιότητας του συνολικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας αποτελεί η αναβάθμιση της αξιολόγησης της Postbank από την Fitch Ratings τον Αύγουστο του 2004 σε επίπεδο αντίστοιχο με αυτό του Βουλγαρικού Κράτους (investment grade). Συγκεκριμένα, η μακροπρόθεσμη πιστοληπτική θέση της Τράπεζας αναβαθμίστηκε σε 'BBB-' από 'BB+', η βραχυπρόθεσμη σε 'F3' από 'B', ενώ η χρηματοοικονομική ισχύς της Τράπεζας παρέμεινε 'C/D'.

Το 2004, σε αναγνώριση της υπεροχής της Τράπεζας, η σειρά προϊόντων E-Banking κατέκτησε την πρώτη θέση στη χώρα σε σχετική βράβευση που πραγματοποιήθηκε. Ακόμη, η Postbank έχει αναπτύξει την πληροφόρηση που παρέχει στο διαδίκτυο για τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, αλλά και για το δίκτυο καταστημάτων της, στη διεύθυνση: www.postbank.bg.

Ρουμανία

Το 2004, η Bancpost πέτυχε σημαντικούς ρυθμούς βελτίωσης των εργασιών της. Συγκεκριμένα, το ύψος του ενεργητικού ενισχύθηκε κατά 64%, ενώ το δανειακό χαρτοφυλάκιο αυξήθηκε κατά 88% και οι καταθέσεις κατά 28,5%. Η Bancpost αποτελεί τη μεγαλύτερη τράπεζα ελληνικού ενδιαφέροντος στη Ρουμανία, διαθέτοντας ένα ολοκληρωμένο δίκτυο 160 καταστημάτων, τα οποία καλύπτουν ολόκληρη τη χώρα, και προσωπικό 3.401 ατόμων. Η Τράπεζα κατέχει την πέμπτη θέση μεταξύ των τραπεζικών ιδρυμάτων που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία, με βάση το σύνολο ενεργητικού.

Η ποιότητα και το επαρκώς διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο των προϊόντων αντανακλώνται στις δύο τιμητικές διακρίσεις που απέσπασε η Bancpost κατά το 2004. Τον Αύγουστο, το βρετανικό περιοδικό "The Banker" ανακήρυξε την Bancpost «Τράπεζα της Χρονιάς για το 2004 στη Ρουμανία». Η ανακήρυξη αυτή αποτελεί μία υψηλού κύρους διεθνή αναγνώριση της αποδοτικότητας και ποιότητας της Bancpost, σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, στο οποίο δραστηριοποιείται μεγάλος αριθμός διεθνών τραπεζών από τη Γερμανία, την Αυστρία, την Ιταλία και άλλες χώρες. Το Νοέμβριο, η Bancpost απέσπασε άλλη μία βράβευση και επιλέχθηκε ως «Η Καλύτερη Τράπεζα για Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις στη Ρουμανία» από το έγκυρο εγχώριο έντυπο "Bucharest Business Week". Η Τράπεζα προσφέρει μία ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες. Ακόμη, η εξειδικευμένη εταιρεία Euroline Retail Service SA αναπτύσσεται δυναμικά στον τομέα των πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων.

Σε οργανωτικό επίπεδο, εντός του 2004, η έμπειρη διοικητική ομάδα της Bancpost ισχυροποιήθηκε με την τοποθέτηση νέου Διευθύνοντος Συμβούλου. Ακόμη, πραγματοποιήθηκε αναλυτική μελέτη του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας, η οποία οδήγησε στην –υπό εξέλιξη– υλοποίηση ενός εκτεταμένου προγράμματος τόσο αισθητικής αναμόρ-

φωσης, όσο και εσωτερικής αναδιοργάνωσης, με στόχο τη μετατροπή όλων των καταστημάτων σε σημεία πώλησης προϊόντων και εξυπηρέτησης πελατών. Η προσπάθεια αυτή συνεπικουρείται σε μεγάλο βαθμό από το νέο μηχανογραφικό σύστημα FlexCube, το οποίο αναμένεται να καταστεί πλήρως λειτουργικό στις αρχές του 2005.

Το 2004, η EBRD και η IFC αποφάσισαν τη συμμετοχή τους στην Bancpost, με τη μετατροπή δανείων, τα οποία είχαν διαθέσει στην Τράπεζα το 1999, σε αντίστοιχα μετοχικά μερίδια. Υπό το πρίσμα της νέας μετοχικής σύνθεσης, η EFG Eurobank Ergasias παραμένει ο κύριος μέτοχος της Bancpost, με ποσοστό το οποίο στα τέλη του 2004 ανερχόταν σε 55,3%. Ακόμη, η Eurobank κατέχει δικαίωμα απόκτησης ενός πρόσθετου 7,48% των μετοχών που ανήκει στην εταιρεία GE Capital εντός του 2005, καθώς και των μετοχών που κατέχουν οι EBRD και IFC, που ανέρχονται σε 14,6% του συνόλου.

Μία ακόμη σημαντική εξέλιξη, που σημειώθηκε το 2004, ήταν η αξιολόγηση της χρηματοοικονομικής ισχύος της Bancpost, για πρώτη φορά από την ίδρυσή της, με BBB- από τη Fitch Ratings. Περισσότερες πληροφορίες για τις δραστηριότητες της Τράπεζας παρέχονται από τη διαδικτυακή διεύθυνση www.bancpost.ro.

Σερβία - Μαυροβούνιο

Το 2004 αποτέλεσε ένα καθοριστικό έτος για την παρουσία της EFG Eurobank Ergasias στη Σερβία και το Μαυροβούνιο, μέσω της Τράπεζας EFG Eurobank AD Beograd, στην οποία διατηρεί συμμετοχή ύψους 93,5%. Η EFG Eurobank AD Beograd είναι πλέον κατάλληλα τοποθετημένη και οργανωμένη για να υλοποιήσει το στρατηγικό στόχο του Ομίλου για την απόκτηση ηγετικής θέσης και παρουσίας στην τραπεζική αγορά της χώρας αυτής.

Στα τέλη του έτους, η EFG Eurobank AD Beograd διέθετε 11 καταστήματα σε κεντρικά σημεία του Βελιγραδίου, νέο κτίριο Διοίκησης και Κέντρο Πληροφορικής, καθώς και νέα μηχανογραφική πλατφόρμα (FlexCube). Η Τράπεζα απασχόλησε 150 νέους εργαζομένους, σε σύνολο 212, οι οποίοι ακολούθησαν ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, τόσο τοπικά όσο και στην Αθήνα. Όλες οι κύριες θέσεις στελεχώθηκαν από έμπειρο και καταξιωμένο ανθρώπινο δυναμικό. Κατά τη διάρκεια του έτους διατέθηκε μία σειρά νέων ανταγωνιστικών προϊόντων, τα οποία έγιναν ευρέως αποδεκτά από το κοινό. Επίσης, δημιουργήθηκε μία κάρτα δόσεων, μέσω της θυγατρικής εταιρείας Euroline Retail Services SA, η οποία σκοπεύει να προωθήσει το προϊόν αυτό στη σερβική αγορά.

Η EFG Eurobank AD Beograd είναι έτοιμη να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών, τόσο στους τομείς της Τραπεζικής Επιχειρήσεων όσο και της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, και να τους εξυπηρετήσει με το έμπειρο και καταρτισμένο εγχώριο προσωπικό της.

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΕΝΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

	2003	2004	Δ%	Συμμετοχή στα Ενοποιημένα Μεγέθη
<i>(Ποσά σε € εκατ.)</i>				
Ισολογισμός				
Σύνολο Ενεργητικού	1.157	1.781	54%	5,6%
Απαιτήσεις κατά πελατών (μετά από προβλέψεις)	568	932	64%	4,5%
Υποχρεώσεις προς πελάτες	811	984	21,3%	5,4%
Ίδια Κεφάλαια	145	216	49,6%	11,1%
Αποτελέσματα Χρήσης				
Καθαρά Έσοδα Τόκων	42,2	90,1	113,4%	8,7%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	27,9	53,5	91,8%	14,8%
Βασικά Οργανικά Έσοδα	70,1	143,6	104,8%	10,3%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	80,0	148,7	85,9%	10,0%
Λειτουργικά Έξοδα	61,9	108,4	75,2%	14,9%
Οργανικά Κέρδη	5,0	29,2	488,5%	6,4%
Καθαρά Κέρδη μετά από φόρους και δικ. μειοψηφίας	6,5	15,1	131,6%	4,1%

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ
ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Το 2004, η Διεύθυνση Θεματοφυλακής και Χρεογράφων της Eurobank εδραίωσε την πρώτη θέση που κατέχει τα τελευταία χρόνια στην αγορά υπηρεσιών θεματοφυλακής Ελλήνων θεσμικών επενδυτών. Το ευρύτατο φάσμα των προϊόντων που προσφέρει η Διεύθυνση, σε συνδυασμό με την πελατοκεντρική προσέγγιση που υιοθέτησε το 2003, έτυχε ιδιαίτερα θετικής αποδοχής από εγχώριους και ξένους θεσμικούς πελάτες. Ουσιαστική επιβεβαίωση των παραπάνω αποτελεί η διάκριση της Eurobank στο διεθνές, εξειδικευμένο περιοδικό «Global Custodian», στο οποίο είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα που έλαβε τον τίτλο της «Top Rated» Τράπεζας στην ετήσια αξιολόγηση των υπηρεσιών θεματοφυλακής στην Ελλάδα.

Η πελατειακή βάση του προϊόντος EuroMargin σε χρηματιστηριακές εταιρείες διευρύνθηκε σημαντικά. Τόσο στα προϊόντα παροχής υπηρεσιών Αναδοχής προς εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών όσο και στο προϊόν IPOs Shares Allocation (Μηχανογραφική Υποστήριξη Κατανομής νεο-εισηγμένων Μετοχών) για Δημόσιες Εγγραφές, η Eurobank διατήρησε την ηγετική θέση της. Ταυτόχρονα, η Διεύθυνση αύξησε την πελατειακή βάση της όσον αφορά στην παροχή προϊόντων Μετοχολογίου σε εισηγμένες εταιρείες.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση Θεματοφυλακής και Χρεογράφων της Eurobank προέβη σε αναβάθμιση της πιστοποίησης ISO 9001:1994, που κατείχε από τον Οκτώβριο του 2000, αποκτώντας την πιστοποίηση ISO 9001:2000. Η εν λόγω πιστοποίηση διασφαλίζει το υψηλό επίπεδο ποιότητας και ασφάλειας των υπηρεσιών που παρέχει η Διεύθυνση στους πελάτες της.

Υπηρεσίες Διατραπεζικών Σχέσεων
και Πληρωμών

Κατά το 2004, η Διεύθυνση Διατραπεζικών Σχέσεων και Πληρωμών ανέπτυξε σημαντικά τις σχέσεις της με μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στο εξωτερικό, διευρύνοντας σημαντικά την πελατειακή της βάση. Παράλληλα, η Διεύθυνση ολοκλήρωσε την ανάπτυξη τριών νέων προϊόντων στη δέσμη προϊόντων ΜΕΛΛΟΝ, που απευθύνονται στην εγχώρια εταιρική πελατεία (μαζικές πληρωμές, άμεσες χρεώσεις και ναυτιλιακές πληρωμές). Τα νέα σύγχρονα προϊόντα, ανεπτυγμένα σε σύγχρονες πλατφόρμες (e-banking), έρχονται να συμπληρώσουν το ευρύ φάσμα προϊόντων πληρωμών που διαθέτει η Τράπεζα.

Παράλληλα, στελέχη της Eurobank συμμετείχαν στην ετήσια έκθεση Τραπεζικών προϊόντων SIBOS, που διοργανώθηκε στην Ατλάντα των ΗΠΑ, προωθώντας τα προϊόντα της και παρακολουθώντας τις τελευταίες διεθνείς εξελίξεις στον ταχύτατα μεταβαλλόμενο τομέα των διεθνών πληρωμών.

Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης
Μισθοδοσίας

Κατά το έτος 2004, η EFG Business Services A.E. συνέχισε την ανοδική της πορεία στη διεύθυνση της πελατειακής της βάσης, τόσο στο Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας της Τράπεζας, όσο και στην έκδοση μισθοδοσίας.

Στο Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας διατήρησε το πιο ανταγωνιστικό πακέτο παροχών, επιτυγχάνοντας 20% αύξηση της πελατειακής βάσης των μισθοδοτούμενων και την ως τώρα μεγαλύτερη προσέλευση πελατών. Παράλληλα, η EFG Business Services εγκαινίασε πρόγραμμα επικοινωνίας με τους πελάτες μισθοδοτούμενους, με στόχο την ενημέρωσή τους για τα παρεχόμενα προνόμια και την ένταξή τους σε μια ιδιαίτερη ομάδα πελατών της Τράπεζας, με στόχο τις σταυροειδείς πωλήσεις. Ταυτόχρονα, η εταιρεία αναδόμησε τις εσωτερικές διαδικασίες εκτέλεσης μισθοδοσιών, με αποτέλεσμα τη μείωση του λειτουργικού κόστους, και ολοκλήρωσε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ελάφρυνση των καταστημάτων από εργασίες που δεν έχουν σχέση με πωλήσεις.

Στον τομέα της έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας, η εταιρεία συνέχισε να είναι η πρώτη του κλάδου, έχοντας υπερδιπλάσιους πελάτες από την αμέσως επόμενη, και διευρύνοντας περαιτέρω την πελατειακή της βάση.

Στόχος της εταιρείας για το έτος 2005 είναι η περαιτέρω αύξηση της πελατειακής βάσης στο Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας και στην Έκδοση και Διαχείριση Μισθοδοσίας. Επίσης, κύριος στόχος είναι η προώθηση στις εταιρείες-πελάτες προϊόντων και υπηρεσιών που θα συμβάλουν στη μεγαλύτερη αυτοματοποίηση των εργασιών τους και την κατ'επέκταση περαιτέρω μείωση του λειτουργικού τους κόστους.

Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας

Το 2004, η Τράπεζα προχώρησε στη δημιουργία του Τομέα Αξιοποίησης και Εκμετάλλευσης Περιουσίας, με σκοπό τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και του συντονισμού όλων των μονάδων της, που σχετίζονται με το real estate (Δ/νσεις Τράπεζας και θυγατρικές), αλλά και τη βελτίωση των συνεργιών μεταξύ μονάδων με συμπληρωματικά προϊόντα. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Τομέας Αξιοποίησης και Εκμετάλλευσης Περιουσίας λειτουργεί ως «ομπρέλα», κάτω από την οποία βρίσκονται όλες οι μονάδες real estate του Ομίλου στην Ελλάδα, καθώς και στα Βαλκάνια.

Οι δραστηριότητες του Τομέα, είτε μέσα από τις ανάλογες μονάδες της Τράπεζας, είτε μέσω των θυγατρικών εταιρειών EFG Eurobank Properties και Eurobank Property Services, καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα, τόσο στο χώρο των επενδύσεων σε ακίνητη περιουσία, όσο και στην παροχή υψηλής ποιότητας ολοκληρωμένων υπηρεσιών real estate στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Παρά τις προφανείς δυσκολίες που κάθε τέτοια αναδιάρθρωση συνεπάγεται, η ανάπτυξη των εργασιών συνεχίστηκε, χτίζοντας πάνω στο αξιόλογο «όνομα» που δημιούργησε η EFG Eurobank Properties στην αγορά τα προηγούμενα χρόνια, με σκοπό την παροχή ενός πλήρους φάσματος καθετοποιημένων υπηρεσιών στο συνεχώς διευρυνόμενο πελατολόγιο του Ομίλου. Υπηρεσίες παρασχέθηκαν τόσο σε ιδιώτες, όσο και σε μεγάλους οργανισμούς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και σε ασφαλιστικά ταμεία.

Επιπρόσθετα, η EFG Eurobank Properties προχώρησε, το 2004, στην κατάθεση αίτησης στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς για τη μετατροπή της σε Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία. Υπολογίζεται να λάβει τη σχετική άδεια στο πρώτο εξάμηνο του 2005 και, στη συνέχεια, θα ακολουθήσει η εισαγωγή της στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Τέλος, ο Όμιλος επεκτείνει τις δραστηριότητές του στο χώρο του real estate και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη μέσω της ίδρυσης εταιρειών παροχής υπηρεσιών real estate στη Ρουμανία, Βουλγαρία και Σερβία και ενός προγράμματος άμεσων και έμμεσων επενδύσεων σε ακίνητα.

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Η Business Exchanges είναι η θυγατρική εταιρεία της Eurobank που δραστηριοποιείται στο χώρο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου αποκλειστικά για επιχειρήσεις (B2B υπηρεσίες). Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν κυρίως την παροχή λύσεων ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement), ηλεκτρονικής εκκαθάρισης συναλλαγών (e-payments) καθώς και διενέργειας προμηθειών (procurement outsourcing).

Η χρήση των υπηρεσιών αυτών από εταιρικούς πελάτες, μέσα στο 2004, οδήγησε σε αύξηση του κύκλου εργασιών έναντι της περσινής χρονιάς. Ειδικότερα, για τις ηλεκτρονικές προμήθειες μέσα στο 2004 η ηλεκτρονική αγορά της Business Exchanges φιλοξένησε επιχειρήσεις και χρήστες οι οποίοι διενήργησαν μεγάλο αριθμό παραγγελιών. Παράλληλα, μέσω του συστήματος εκκαθάρισης συναλλαγών μεγάλοι επιχειρηματικοί όμιλοι εκκαθάρισαν συναλλαγές σημαντικής αξίας. Το μοναδικό αυτό προϊόν της Eurobank σε συνεργασία με την Business Exchanges βασίζεται σε χρηματοδοτικά όρια αποκλειστικής χρήσης και δίνει τη δυνατότητα να μειωθούν χρονοβόρες και κοστοβόρες διαδικασίες με παράλληλη μείωση του κινδύνου που απορρέει από την είσπραξη απαιτήσεων. Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών διενέργειας προμηθειών, η Business Exchanges διενήργησε διαγωνισμούς, και έρευνες αγοράς ενώ δημιούργησε και προδιαπραγματευμένους καταλόγους, κυρίως για τον Όμιλο Eurobank αλλά και για τους εταιρικούς πελάτες. Η αξία των αγορών που διαπραγματεύτηκε και διεκπεραίωσε ξεπέρασε τα € 26 εκατ., πετυχαίνοντας σημαντική μείωση κόστους για τους πελάτες της.

Η τεχνολογία που έχει ήδη αναπτύξει και συνεχίζει και αναπτύσσει η Business Exchanges την καθιστά ηγέτη στο χώρο των υπηρεσιών B2B και της παρέχει τη δυνατότητα να εξυπηρετεί και να καλύπτει μεγάλο φάσμα επιχειρηματικών αναγκών εταιρειών απ' όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Διαδικτύου

Κατά το έτος 2004, η EFG e-Solutions συνέχισε την κερδοφόρο πορεία της, ενώ η στρατηγική τοποθέτησή της στον Όμιλο δίνει σημαντικό προβάδισμα στη χρήση νέων τεχνολογιών όχι μόνο στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και στην Τράπεζα γενικότερα.

Στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το 2004 αναπτύχθηκαν νέες σημαντικές δυνατότητες, προσφέροντας ακόμη περισσότερες υπηρεσίες στους πελάτες της Τράπεζας (ιδιώτες και εταιρείες) που επιλέγουν να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την Τράπεζα, από το σπίτι ή το γραφείο τους, 24 ώρες το 24ωρο. Η πληρότητα, η τεχνική πρωτοπορία, η ασφάλεια και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχεται στους πελάτες επιβεβαιώνουν την ηγετική παρουσία της Eurobank στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Η EFG e-Solutions είναι πρωτοπόρος στη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών για τη διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην Ελληνική αγορά.

Έναντι του 2003, ο αριθμός των χρηματικών συναλλαγών που εκτελέστηκαν μέσα από την υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξήθηκε κατά 70% περίπου. Για μίαν ακόμη χρονιά, η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής απέσπασε την πρώτη θέση σε όλες τις καθιερωμένες συγκριτικές αξιολογήσεις από καταξιωμένες εκδόσεις και φορείς του χώρου (RAM, PC Magazine, Ermis Awards).

Οι διακρίσεις της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής, η διευρύνση της πελατειακής βάσης, καθώς και η σημαντική ανάπτυξη των συναλλαγών, επιβεβαιώνουν την επιτυχημένη στρατηγική της Τράπεζας για την ανάπτυξη και συνεχή εξέλιξη του συνόλου των εναλλακτικών της δικτύων, με σκοπό την καλύτερη και ασφαλέστερη εξυπηρέτηση των πελατών της.

Η τεχνολογία που έχει αποκτήσει η EFG e-Solutions αναμένεται να διευρυνθεί το 2005 με ακόμη μεγαλύτερη επιτυχία, πέρα από τον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και στην ανάπτυξη στρατηγικών εφαρμογών για την Τράπεζα, κάνοντας χρήση προηγμένων τεχνολογιών.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Eurobank εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους προκειμένου να παρακολουθεί και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τους κινδύνους που ενέχουν οι δραστηριότητές της, με βάση τη βέλτιστη διεθνή πρακτική. Η Επιτροπή Κινδύνων, η οποία έχει θεσπιστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, και ο Γενικός Διευθυντής-Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Executive) είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη της πολιτικής για τη διαχείριση κινδύνων που ακολουθεί η Eurobank αλλά και ο μητρικός όμιλος EFG Group. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Eurobank είναι επιφορτισμένη με την εποπτεία των διαδικασιών και των μηχανισμών ελέγχου. Η εξειδικευμένη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και Πιστωτικού Ελέγχου της Τράπεζας εποπτεύει τις διάφορες μορφές κινδύνου. Την Eurobank ελέγχουν σε διαφορετικά επίπεδα η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου του EFG Group, οι Εξωτερικοί Ελεγκτές της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και οι ελληνικές και ελβετικές εποπτικές αρχές (Τράπεζα της Ελλάδος, Ελβετική Ομοσπονδιακή Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας).

Πιστωτικός Κίνδυνος

Η Eurobank, ακολουθώντας τις διεθνώς καλύτερες πρακτικές, έχει υλοποιήσει μία σαφώς καθορισμένη διαδικασία πιστωτικής έγκρισης, με ανεξάρτητες αναθεωρήσεις των πιστωτικών ορίων και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων. Ο διαχωρισμός των καθηκόντων υπαγορεύει την ανεξαρτησία μεταξύ του αρμόδιου για τη σχέση accountant officer, της εγκριτικής διαδικασίας, της εκταμίευσης και του πιστωτικού ελέγχου κατά τη διάρκεια ζωής του δανείου ή της εκταμίευσης στους πελάτες. Η Διοίκηση της Eurobank αναθεωρεί τις πολιτικές της Τράπεζας σε ετήσια βάση.

Παρά την αύξηση των δανείων τα τελευταία χρόνια, η Eurobank δεν έχει επιδείξει σημαντική αύξηση στις καθυστερήσεις σε αναλογική βάση. Τα συνολικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια στα τέλη του 2004 ανήλθαν σε 2,9% του μέσου δανειακού χαρτοφυλακίου, έναντι 3,3% το προηγούμενο έτος. Η επίδοση του οργανικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας παρουσίασε ακόμη καλύτερη εικόνα, καθώς τα οργανικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια αποτέλεσαν το 2,5% του μέσου δανειακού χαρτοφυλακίου, από 2,8% στα τέλη του 2003. Η πορεία αυτή αποδίδεται, κατά κύριο λόγο, στην κεντροποιημένη διαδικασία έγκρισης και στον προσεκτικό έλεγχο του δανειακού χαρτοφυλακίου από τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου, ο οποίος εκτελεί συνεχώς ελέγχους στις επιχειρησιακές μονάδες.

Στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών, η Eurobank χρησιμοποιεί κατάλληλα συστήματα αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας. Υπάρχουν χωριστά μοντέλα για τα καταναλωτικά

δάνεια και τις πιστωτικές κάρτες, από εξωτερικούς προμηθευτές και προσαρμοσμένα στην εμπειρία της Τράπεζας. Στην περίπτωση της Καταναλωτικής Πίστης, τα συστήματα scoring είναι σε λειτουργία από το 1997, ενώ από τον Αύγουστο του 2004 η Τράπεζα χρησιμοποιεί επίσης ένα μοντέλο scoring βασισμένο στη συμπεριφορά των πιστούχων για το χαρτοφυλάκιο πιστωτικών καρτών της (behavioral scoring).

Στη Στεγαστική Πίστη, η Eurobank υιοθετεί αυστηρά κριτήρια δανεισμού, μεταξύ των οποίων κεντροποιημένη έγκριση, ανεξάρτητες αξιολογήσεις και λογικά προγράμματα αποπληρωμής που βασίζονται στο ετήσιο εισόδημα των οφειλετών. Όλες οι εκτιμήσεις ακινήτων γίνονται από ανεξάρτητους μηχανικούς και ελέγχονται σε σχέση με τις αντικειμενικές αξίες. Οι φορολογικές εκτιμήσεις κυμαίνονται από 20% μέχρι 50% κάτω από την αγοραστική αξία. Τα ποσά των δανείων εξαρτώνται από την ανεξάρτητη αξιολόγηση και τη γενική οικονομική κατάσταση των οφειλετών. Τα περισσότερα ακίνητα βρίσκονται στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας. Ως αποτέλεσμα της εξαιρετικής απόδοσής της στη διαδικασία έγκρισης και στον έλεγχο των δανείων, η Τράπεζα εφάρμοσε επιτυχώς, κατά τη διάρκεια του 2004, τη μεγαλύτερη τιτλοποίηση (securitization) στην Ελλάδα, ύψους € 750 εκατ.

Όσον αφορά στα δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις, η εγκριτική διαδικασία είναι βασισμένη στο ακόλουθο πλαίσιο: κεντροποιημένες εγκριτικές διαδικασίες, ξεκάθαρες διαδικασίες εξασφάλισης, χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης μέσω της εκχώρησης απαιτήσεων από πιστωτικές κάρτες και δανεισμός σε ξένο νόμισμα σε πλήρως καλυμμένη βάση. Όλα τα πιστωτικά όρια υπογράφονται από το Διευθυντή Καταστήματος/Μονάδος και τον υπεύθυνο Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων. Η εγκριτική ευχέρεια των μονάδων κυμαίνεται από € 75.000 μέχρι € 350.000, ενώ για μεγαλύτερα αιτήματα απαιτείται κεντρική έγκριση. Τα περισσότερα εγκριτικά όρια είναι βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα, των οποίων οι εξασφαλίσεις είναι κυρίως μεταχρονολογημένες επιταγές. Στο δανεισμό μεγάλων επιχειρήσεων γίνεται μεγαλύτερη χρήση της οικονομικής ανάλυσης. Στις μεγάλες εταιρείες αξιολογείται η ρευστότητα και η οικονομική ισχύς, ενώ απαιτείται η ομόφωνη έγκριση του αρμόδιου εγκριτικού κλιμακίου. Τα περισσότερα εγκριτικά όρια είναι βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα και εξασφαλίζονται κυρίως με μεταχρονολογημένες επιταγές. Για τους πελάτες επιχειρησιακών κέντρων (business centers) η μονάδα διαθέτει εγκριτική ευχέρεια μέχρι € 400.000, ανάλογα με την ποιότητα των εξασφαλίσεων, ενώ για μεγαλύτερα αιτήματα απαιτείται η κεντρική έγκριση. Οι εξασφαλίσεις για τα δάνεια αυτά είναι κυρίως υποθήκες, μεταχρονολογημένες επιταγές και συναλλαγματικές. Το μέγιστο όριο έγκρισης της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων για τις μεγάλες επιχειρήσεις καθώς και τις ναυτιλιακές είναι € 85 εκατ. σε ακάλυπτη βάση με επιπλέ-

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ον € 30 εκατ. σε πλήρως εξασφαλισμένη βάση, δηλαδή συνολικά € 115 εκατ. Μεγαλύτερα αιτήματα απαιτούν έγκριση από τρία μέλη της Επιτροπής Κινδύνων. Όλες οι αιτήσεις χρηματοδότησης ναυτιλιακών εταιρειών εξασφαλίζονται με υποθήκη του πλοίου, ανάθεση των εσόδων και των ασφαλιστικών εισπράξεων, εταιρικές εγγυήσεις και, στις περισσότερες περιπτώσεις, με την προσωπική εγγύηση του φορέα.

Σε σχέση με τις εξασφαλίσεις, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η Τράπεζα έχει αυστηρές διαδικασίες σχετικά με την αναθεώρηση, αποδοχή και έλεγχο, τόσο από την άποψη της ποιότητάς τους, όσο και της συγκέντρωσής τους (π.χ. ενεχυριασμένες επιταγές).

Η αξιολόγηση του χαρτοφυλακίου μεγάλων επιχειρήσεων είναι βασισμένη σε ένα σύστημα αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας, που λαμβάνει υπόψη τόσο τα χαρακτηριστικά του πιστούχου, όσο και τις εξασφαλίσεις. Το σύστημα πιστοληπτικής αξιολόγησης χρησιμοποιείται επίσης για τον υπολογισμό των προβλέψεων σε τριμηνιαία βάση για το χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Οι προβλέψεις της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών είναι βασισμένες στη μηνιαία ανάλυση των καθυστερήσεων. Η πολιτική προβλέψεων της Τράπεζας αναθεωρείται ανά εξάμηνο, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές αλλαγές και την εξέλιξη στην ποιότητα χαρτοφυλακίων, ενώ οι υπολογισμοί των προβλέψεων γίνονται σε μηνιαία βάση.

Εκτός και αν αναθεωρηθούν ή/και ανανεωθούν, όλα τα πιστωτικά όρια λήγουν αυτόματα μετά από 12 μήνες, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις η λήξη τους μπορεί να φτάσει τους 18 μήνες.

Όσον αφορά στις μονάδες Επενδυτικής Τραπεζικής και Διαχείρισης Διαθεσίμων, η Eurobank υιοθετεί ξεκάθαρα κριτήρια για τις δημόσιες και ιδιωτικές τοποθετήσεις και για την έκδοση ομολογιών. Για οποιαδήποτε πρόταση απαιτείται προέγκριση από την Επιτροπή Επενδυτικής Τραπεζικής. Πριν από την έναρξη οποιασδήποτε συναλλαγής απαιτείται η έγκριση της Επιτροπής Επενδυτικής Τραπεζικής για αναδοχή. Η άμεση συμμετοχή της Eurobank σε οποιοδήποτε κοινοπρακτικό ή ομολογιακό δάνειο ακολουθεί την ίδια διαδικασία με εκείνη του δανεισμού προς μεγάλες επιχειρήσεις. Για τους εταιρικούς πελάτες, το όριο έγκρισης είναι € 1,5 εκατ., ενώ για τα κράτη είναι € 14,5 εκατ. Η συμμετοχή ή η αναδοχή για ποσά μεγαλύτερα από € 14,5 εκατ. πρέπει να εγκριθεί από ένα ή δύο μη-εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ανάλογα με το ποσό.

Αξίζει να σημειωθεί ότι παρόμοιες διαδικασίες έγκρισης δανείων ακολουθούνται και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου έχει παρουσία η Eurobank, διασφαλίζοντας έτσι το διαχωρισμό των εργασιών και την εφαρμογή αποτελεσματικής Διαχείρισης Κινδύνων στις χώρες αυτές.

Πολιτική Αναθεώρησης Πιστοδοτήσεων

Η διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών ορίων στην Eurobank ρυθμίζεται από τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου, ο οποίος είναι αρμόδιος για τον, μετά την έγκριση, έλεγχο και την παρακολούθηση των χαρτοφυλακίων. Αυτές οι διαδικασίες υλοποιούνται σε συνεργασία με την Επιχειρηματική Μονάδα Μεγάλων Επιχειρήσεων και το Δίκτυο Εταιρικής Τραπεζικής. Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας και αναφέρεται στο Γενικό Διευθυντή - Risk Executive.

Σύμφωνα με τις οδηγίες της Βασιλείας II για την αξιολόγηση, η Eurobank έχει υιοθετήσει το σύστημα Moodys (MRA). Κατά τη διάρκεια του 2004 όλα τα αιτήματα αναλύθηκαν με αυτή τη μεθοδολογία, που επιτρέπει τη χωριστή (ανεξάρτητα από οποιαδήποτε εγγύηση) αξιολόγηση των οφειλετών βασισμένη στις ακόλουθες πτυχές:

- Χρηματοοικονομικά αποτελέσματα και διάρθρωση του οφειλέτη, με βάση δείκτες, όπως τα κεφάλαια/υποχρεώσεις, ρευστότητα, αποδοτικότητα, ταμειακές ροές κ.λπ.
- Ποιότητα της Διοίκησης και
- Προοπτικές κλάδου δραστηριότητας.

Κατά το προηγούμενο έτος, το σύστημα MRA χρησιμοποιήθηκε παράλληλα με το υπάρχον σύστημα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας που εξετάζει, εκτός από τα χαρακτηριστικά των οφειλετών, και την ύπαρξη τυχόν εξασφαλίσεων. Στοχεύοντας στην πλήρη συμμόρφωση με τις οδηγίες του νέου Συμφώνου της Βασιλείας II, άμεσο στόχο της Τράπεζας για το 2005 αποτελεί η αναθεώρηση του υπάρχοντος συστήματος εκτίμησης και η διαμόρφωση ενός νέου, το οποίο θα συνδυάζει τα αποτελέσματα του MRA (bopower rating) και των εξασφαλίσεων (transactional rating).

Το σύστημα αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας, που εφαρμόζει η Τράπεζα, είναι μία κλίμακα εννέα βαθμίδων, όπου οι τέσσερις πρώτες αφορούν ικανοποιητικούς-αποδεκτούς πιστωτικούς κινδύνους, η πέμπτη βαθμίδα υποδεικνύει ότι ο οφειλέτης εισάγεται σε watchlist (για πιθανά προβλήματα πιστοληπτικής ικανότητας), οι βαθμίδες έξι μέχρι οκτώ υποδεικνύουν σημαντικά οικονομικά προβλήματα ή τη μη-ομαλή αποπληρωμή των δανείων-οριστική καθυστέρηση, ενώ η ένατη κατηγορία υποδεικνύει ολική επισφάλεια.

Η έκθεση σε κίνδυνο της Eurobank σε κάθε οφειλέτη υπόκειται σε λεπτομερείς αναθεωρήσεις. Κάθε μεμονωμένη περίπτωση αναθεωρείται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο και εάν κατατάσσεται ως watchlist, αναθεωρείται κάθε έξι μήνες. Οι αναθεωρήσεις περιλαμβάνουν την εκτίμηση του ιστορικού του πελάτη και προβλέπουν τη μελλοντική χρηματο-

οικονομική απόδοση, την ευρωστία και τις ταμειακές ροές των ισολογισμών, μαζί με τις σχετικές τάσεις του κλάδου και άλλες εξωτερικές επιρροές. Τα θέματα αυτά εξετάζονται σε σχέση με το μέγεθος, τη δομή και την αναμενόμενη λήξη της όλης διαδικασίας. Εκτός από τις προαναφερθείσες διαδικασίες, ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου πραγματοποιεί ελέγχους στις μονάδες, διασφαλίζοντας έτσι τη σωστή απεικόνιση της πιστοληπτικής ικανότητας των πιστούχων και τη στενή παρακολούθηση της συμμόρφωσης των μονάδων στις υποδείξεις. Επιπλέον, εστιάζει στο δυναμικό έλεγχο του χαρτοφυλακίου, που επιτρέπει τον εντοπισμό οποιασδήποτε επιδείνωσης στη δυνατότητα αποπληρωμής.

Μία υποβάθμιση του πιστούχου είναι πιθανό να προκαλέσει σειρά ενεργειών από την Eurobank, περιλαμβανομένης της λήψης πρόσθετων εξασφαλίσεων ή άλλων εγγυήσεων, καθώς και την πιο στενή παρακολούθηση του πιστούχου. Όταν ένας πιστούχος ταξινομείται στη βαθμίδα πέντε ή χαμηλότερα, ο μελλοντικός δανεισμός και οι ανανεώσεις των υπάρχοντων δανείων του θα απορριφθούν. Η Eurobank συμμορφώνεται επίσης με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με το δανεισμό και τα κεφάλαια των πελατών.

Κίνδυνος Αγοράς

Ο Κίνδυνος Αγοράς αναφέρεται στην πιθανή ζημία που μπορεί να προέλθει από τις μεταβολές των μεταβλητών της Αγοράς. Οι παράγοντες κινδύνου στους οποίους η Τράπεζα εκτίθεται είναι:

- Κίνδυνος επιτοκίων
- Κίνδυνος μετοχικού χαρτοφυλακίου
- Κίνδυνος συναλλαγματικών ισοτιμιών
- Κίνδυνος τιμών προϊόντων - εμπορευμάτων
- Μεταβλητότητα των ανωτέρω παραγόντων κινδύνου.

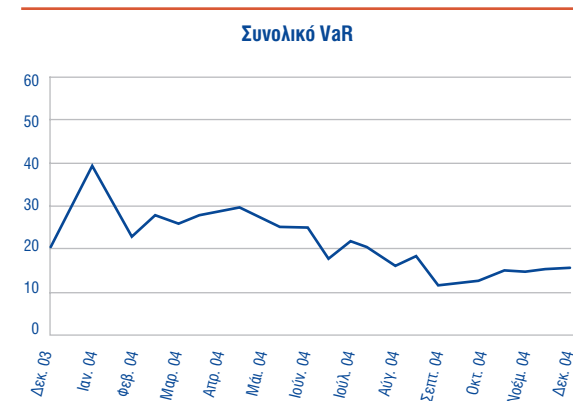
Η Τράπεζα, προκειμένου να ελέγχει αποτελεσματικά τους κινδύνους αγοράς, που απορρέουν από το σύνολο των δραστηριοτήτων της, ακολουθεί συγκεκριμένες αρχές και πολιτικές. Οι αντικειμενικοί στόχοι αυτών των πολιτικών είναι:

- Να θέτουν το πλαίσιο αποτελεσματικού ελέγχου και διαχείρισης των σχετικών κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου.
- Να εξασφαλίζουν την εφαρμογή των εποπτικών κανόνων των ελληνικών και ελβετικών αρχών.
- Να δίνουν στην Τράπεζα τη δυνατότητα απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Όλοι οι κίνδυνοι αγοράς (επιτοκιακοί, συναλλαγματικοί, μετοχών, προϊόντων, μεταβλητότητας) παρακολουθούνται και υπολογίζονται σε καθημερινή βάση. Το εσωτερικό μοντέλο αποτίμησης κινδύνων καλύπτει όλες τις θέσεις παραγώγων.

Για τη μέτρηση των κινδύνων αγοράς, η Eurobank χρησιμοποιεί τη μεθοδολογία προσομοίωσης Monte Carlo. Το επί-

πεδο εμπιστοσύνης που λαμβάνεται είναι 95% και η υπό εξέταση περίοδος είναι 10 ημέρες. Οι μετρήσεις Value-at-Risk (VaR) αναφέρονται τόσο στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών, όσο και στο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο (Trading and Banking Book). Για τον υπολογισμό του πίνακα διακυμάνσης-συνδιακύμάνσης έχουν χρησιμοποιηθεί ιστορικά στοιχεία 130 ημερών. Στο επόμενο διάγραμμα απεικονίζεται η εξέλιξη του συνολικού VaR της Τράπεζας κατά το 2004.



Μέγιστη: € 38,7 εκατ., Μέση: € 21,5 εκατ., Ελάχιστη: € 11,4 εκατ.

Για το σύνολο του 2004, το μέσο συνολικό VaR της Τράπεζας ανήλθε σε 1,2% επί των Ιδίων Κεφαλαίων και σε 6,5% επί των προ φόρων κερδών.

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

€ εκατ.	Μέγιστη	Μέση	Ελάχιστη
Επιτοκίων	28,5	16,5	7,7
Συναλλάγματος	6,2	2,1	0,7
Μετοχών	19,2	10,5	5,2

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί επίσης το VaR θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, όπως η EFG Eurobank Χρηματοπιστηριακή, η EFG Ασφαλιστική και η EFG Eurobank Ergasias Leasing. Για τη χρηματοπιστηριακή εταιρεία αλλά και την εταιρεία χρηματοδοτικών μισθώσεων, η μεθοδολογία που ακολουθείται είναι όμοια με εκείνη που ακολουθείται για την Τράπεζα. Για την ασφαλιστική, ενώ η μεθοδολογία για το Ενεργητικό είναι η ίδια με εκείνη που χρησιμοποιείται και για την Τράπεζα, οι γενικές αρχές της διαχείρισης κινδύνου αντικατοπτρίζουν το γεγονός ότι οι κίνδυνοι από την πλευρά του Παθητικού προέρχονται από μη χρηματοοικονομικούς παράγοντες και χρήζουν, κατά συνέπεια, ειδικών πολιτικών διαχείρισης κινδύνου. Οι πολιτικές αυτές εγκρίνονται από την Τράπεζα και είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία και τους κανόνες που διέπουν τις ασφαλιστικές εταιρείες.

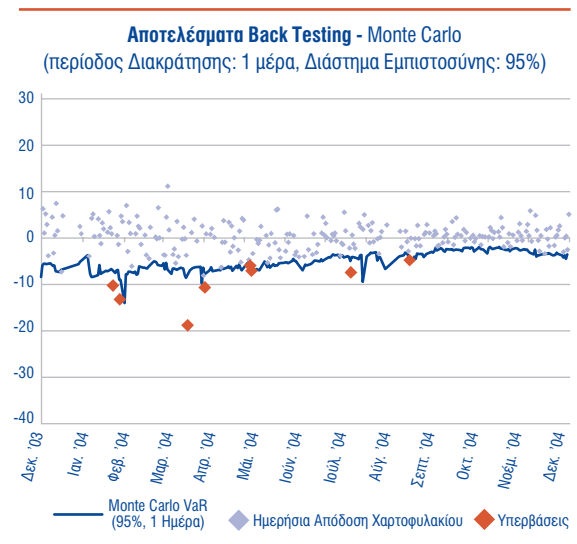
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων έχει θέσει στη διάθεση όλων των officers της Τράπεζας online εφαρμογή του μοντέλου μέτρησης VaR, εξελίσσοντας τη μεθοδολογία VaR, από απλό εργαλείο παρακολούθησης, σε εργαλείο που βοηθά στη λήψη αποφάσεων. Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να ελέγξουν ένα συνδυασμό υποθετικών συναλλαγών και να εκτιμήσουν την επίδρασή τους στο VaR επί μέρους χαρτοφυλακίων ή και της Τράπεζας συνολικά.

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 Eurobank και του Ομίλου EFG Bank Group. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας παρακολουθεί επίσης, σε ημερήσια βάση, όλες τις συναλλαγές που διενεργούνται από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων για τη διαπίστωση τιμολογιακών διαφορών (price excursions).

Back Testing

Η Τράπεζα έχει εφαρμόσει εκ των υστέρων έλεγχο (back testing), για να εξακριβώσει την ορθότητα των ρυθμίσεων και τη δυνατότητα πρόβλεψης του εσωτερικού μοντέλου αποτίμησης κινδύνων. Ο έλεγχος αφορά τη σύγκριση των ημερήσιων αποτιμήσεων Value-at-Risk και των αντίστοιχων μεταβολών της αξίας του χαρτοφυλακίου για 250 ημέρες. Αποτελέσματα του εκ των υστέρων ελέγχου –back testing– επιβεβαίωσαν την επάρκεια και την αξιοπιστία του υποδείγματος που χρησιμοποιεί η Τράπεζα, καθώς το ποσοστό των ημερών που οι μεταβολές δεν ξεπέρασαν το εκτιμώμενο VaR προέκυψε ίσο με 96,8%, έναντι 95% που είναι το επιλεχθέν στατιστικό διάστημα εμπιστοσύνης. Συνεπώς, προ-



κύπτει η εκτίμηση ότι η Τράπεζα δεν θα υποστεί επιπλέον επιβάρυνση, κατά τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι κινδύνων αγοράς, εάν γι' αυτόν το σκοπό χρησιμοποιήσει τη μεθοδολογία VaR.

Stress Testing

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

Συγκεκριμένα, εφαρμόζεται Ανάλυση Ευαισθησίας (Sensitivity Analysis) και Ιστορικά Σενάρια Κρίσης, όπου εκτιμώνται οι επιπτώσεις από τις μεταβολές συγκεκριμένων παραγόντων κινδύνου ή από την επανάληψη χρηματοοικονομικών κρίσεων της πρόσφατης οικονομικής ιστορίας. Στην περίπτωση των ιστορικών σεναρίων κρίσης καταγράφονται οι εκάστοτε ποσοστιαίες μεταβολές των παραγόντων κινδύνου (με ορίζοντα που ποικίλλει από μία ημέρα έως ένα μήνα) και υπολογίζονται οι επιπτώσεις των μεταβολών αυτών στη σημερινή θέση της Τράπεζας. Με αυτόν τον τρόπο προσομοιώνονται οι συνέπειες για την Τράπεζα από την επανάληψη μιας αντίστοιχης πολιτικής ή οικονομικής συγκυρίας.

Συγκεκριμένα, γίνεται περιοδική εξέταση και καταγραφή των συνεπειών των παρακάτω κρίσεων:

- Εισβολή του Ιράκ στο Κουβέιτ (8/1990)
- Επιχείρηση «Καταιγίδα της Ερήμου» (1/1991)
- Υποτίμηση της Στερλίνας (9/1992)
- Ασιατική κρίση (7/1997)
- Ρωσική κρίση (8/1998)
- Επίθεση του NATO στη Σερβία (3/1999)
- Βουλευτικές εκλογές στην Ελλάδα (4/2000)
- Επίθεση στους Δίδυμους Πύργους (9/2001)

Αξιζει να σημειωθεί ότι από την εφαρμογή των αναλύσεων ευαισθησίας και των ιστορικών σεναρίων δεν προκύπτουν απώλειες οι οποίες θα επηρέαζαν την ομαλή λειτουργία της Τράπεζας.

Κίνδυνος Ρευστότητας

Ο Κίνδυνος Ρευστότητας αναφέρεται σε πιθανή αδυναμία της Τράπεζας να ανταποκριθεί στις Ταμειακές της Υποχρεώσεις.

Η Τράπεζα, προκειμένου να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου (Τράπεζα της Ελλάδος και Ελβετική Ομοσπονδιακή Επιτροπή Τραπεζικής Εποπτείας), έχει θεσπίσει συγκεκριμένες πολιτικές διαχείρισης και παρακολούθησης της ρευστότητάς της. Αυτές οι πολιτικές εξασφαλίζουν ότι:

- Υπάρχουν διαρκώς επαρκή ρευστοποιήσιμα στοιχεία ενεργητικού, που να μπορούν να καλύψουν αντίστοιχες Υποχρεώσεις.
- Σημαντικό μέρος των μεσοπρόθεσμων στοιχείων ενεργητικού χρηματοδοτείται από στοιχεία Παθητικού, ανάλογης λήξης.
- Οι Θέσεις Ρευστότητας παρακολουθούνται συνεχώς.

Η ευθύνη για τη διαχείριση της Ρευστότητας έχει ανατεθεί στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού. Τέλος, σημειώνεται ότι έχουν καθοριστεί συγκεκριμένα όρια ανάληψης κινδύνου Ρευστότητας από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Λειτουργικός Κίνδυνος

Στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές της νέας Συνθήκης της Βασιλείας (Basel II), αλλά και της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των λειτουργικών κινδύνων που διέπουν τη λειτουργία του Ομίλου, δημιουργήθηκε η Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων. Στη Διεύθυνση αυτή εντάχθηκαν το εξειδικευμένο Τμήμα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου και ο ISO 9001 Quality Manager.

Τόσο η Τράπεζα όσο και ο Όμιλος θα εφαρμόσουν την Τυποποιημένη Μέθοδο (Standardised Approach) υπολογισμού κεφαλαιακής επάρκειας λόγω Λειτουργικών Κινδύνων, όπως αυτή ορίζεται στη νέα Συνθήκη της Βασιλείας. Ήδη λειτουργεί η βάση συγκέντρωσης των γεγονότων λειτουργικού κινδύνου, η οποία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση τόσο για την εφαρμογή της Τυποποιημένης Μεθόδου, όσο και της Εξελιγμένης Μεθόδου (Advanced Measurement Approach), με σκοπό την ανάλυση και αξιολόγηση των γεγονότων λειτουργικού κινδύνου και την ανάληψη πρωτοβουλιών για την ελαχιστοποίηση των λειτουργικών ζημιών.

Παράλληλα, συνεχίζεται η προετοιμασία για τη σταδιακή μετάβαση στην Εξελιγμένη Μέθοδο, για συγκεκριμένες επιχειρηματικές μονάδες (business lines), αφού τεκμηριωθεί η ωφελιμότητα βάσει της ανάλυσης κόστους/ωφελειών. Στο πλαίσιο αυτό, η Εξελιγμένη Μέθοδος εφαρμόστηκε πιλοτικά σε επιλεγμένες μονάδες του Ομίλου.

Με σκοπό τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες της, η Eurobank έχει καθιερώσει και συντηρεί σύστημα διαχείρι-

σης ποιότητας, για να προσδιορίσει τις πολιτικές και να περιγράψει τις λειτουργικές της διαδικασίες. Η αποτελεσματικότητα του συστήματος βελτιώνεται διαρκώς, με στόχο την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των μετόχων, την ικανοποίηση των συνεχώς εξελισσόμενων αναγκών των πελατών της και την εξέλιξη των εργαζομένων της.

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της Τράπεζας είναι πιστοποιημένο από το British Standards Institution (BSI), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου BS EN ISO9001: 2000 International Standard.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΦΓ EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α.Ε.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004

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

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2004	2003
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
1. Ταμείο και διαθέσιμα στην Κεντρική Τράπεζα	1.552	1.199
2. Κρατικά και εξομοιούμενα προς αυτά αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα	480	61
3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων		
α. Όψεως	293	289
β. Λοιπές απαιτήσεις	321	597
	<u>614</u>	<u>886</u>
4. Απαιτήσεις κατά πελατών	21.051	16.805
Μείον: Προβλέψεις	(553)	(472)
	<u>20.498</u>	<u>16.333</u>
5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως		
α. Εκδόσεως δημοσίου	5.669	6.724
β. Άλλων εκδοτών	879	755
	<u>6.548</u>	<u>7.479</u>
6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	393	422
7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις	23	46
7α. Καθαρή θέση συγγενών μη ελεγχόμενων εταιρειών	58	19
8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	-	-
9. Άυλα πάγια στοιχεία		
γ. Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	270	222
Μείον: Αποσβέσεις	(155)	(121)
	<u>115</u>	<u>101</u>
10. Ενσώματα πάγια στοιχεία		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	110	69
β. Κτίρια - εγκαταστάσεις κτιρίων	537	440
Μείον: Αποσβέσεις	(201)	(140)
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	285	323
Μείον: Αποσβέσεις	(193)	(205)
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	11	11
Μείον: Αποσβέσεις	(4)	(3)
ε. Ακινήτοποιησεις υπό κατασκευή	12	59
	<u>557</u>	<u>554</u>
13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	394	319
14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα	707	611
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	31.939	28.030

46

	2004	2003
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις και προθεσμιακές συμβάσεις	37.847	24.588
3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	57.234	49.870
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	23.647	13.347
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	13.906	13.947
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	132.634	101.752

EFG Eurobank Ergasias

	2004	2003
ΠΑΘΗΤΙΚΟ	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα		
α. Όψεως	25	233
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	5.240	4.991
	<u>5.265</u>	<u>5.224</u>
2. Υποχρεώσεις προς πελάτες		
α. Καταθέσεις	16.749	15.174
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	207	162
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	1.253	1.972
	<u>18.209</u>	<u>17.308</u>
3. Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	4.667	2.515
4. Λοιπά στοιχεία παθητικού	730	691
5. Προεσπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα	393	254
6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	36	27
γ. Άλλες προβλέψεις	179	70
	<u>215</u>	<u>97</u>
6. Α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων	35	25
7. Μειωμένης εξασφάλισης στοιχεία παθητικού	400	-
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο	926	931
9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	505	562
10. Αποθεματικά		
α. Τακτικό	112	97
β. Έκτακτα	267	250
γ. Ειδικά	97	52
11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων	22	4
12. Ενοποιημένα αποτελέσματα εις νέο	172	123
13. Ίδιες μετοχές	(3)	(130)
14. Διαφορά Ενοποίησης	(158)	(96)
	<u>1.940</u>	<u>1.793</u>
15. Δικαιώματα Μειοψηφίας	85	123
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	31.939	28.030

47

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

1. Οι ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις περιλαμβάνουν, εκτός από την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E., τις εταιρείες: EFG Private Bank (Luxembourg) S.A., EFG Telesis Finance A.E.P.E.Y., Eurobank Cards - Προϊόντα Καταναλωτικής Πίστεως και Συναρθεύς Υπηρεσίες A.E., EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις A.E., EFG Eurobank Properties A.E. Διαχείριση Ακινήτων, EFG A.E.Δ.Α.Κ., Intertrust A.E.Δ.Α.Κ., EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες A.E. Μετεταίχιση Ασφαλείων, EFG Hellas P.L.C., EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική A.E.P.E.Y., EFG Factors A.E.P.E.A., Be-Business Exchanges A.E. Δικτύων Εταιρικών Συναλλαγών, EFG Υπηρεσίες Διαδικτύου A.E., Ελληνικές Επιχειρήσεις Διεθνούς Εμπορίου και Ανάπτυξης A.E., EFG Ασφαλιστική Ζωής A.E.A.Z., Alico / OEH Balkan Holdings Limited, EFG Business Services A.E., Open 24 A.E., EFG Ενοικίσεις Αυτοκινήτων Εμπορική και Τουριστική A.E., EFG Eurobank Ergasias International (C.I.) LTD, TELE2Σ Ντιπρέκτ Συμβουλευτική A.E., EFG Eurobank Asset Management A.E.P.E.Y., EFG Hellas (Cayman Islands) Ltd, Bancroft SA (Ρουμανία), Bulgarian Retail Services AD, Hellas on Line A.E. Εμπόριο Συστημάτων και Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας και Πληροφορικής, Bulgarian Post Bank A.D., EFG Eurobank A.D. Beograd, Berberis Investments Ltd, Eurocredit Retail Services Ltd (Κύπρος), Euroline Retail Service S.A. (Ρουμανία), Euroline Retail Services AD (Σερβία), EFG Leasing EAD Βουλγαρίας, Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων A.E. με ολική ενοποίηση των στοιχείων τους, Επίσης, περιλαμβάνουν και τις εταιρείες: Τεφνί A.E. Εμπόριο Αυτοκινήτων και Μηχανημάτων, Ξενοδοχειακή Εταιρεία Αεροδρομίου Αθηνών A.E., Σημαν Ακίνητα A.E., Unifinance A.E. Προσφορά Τραπεζικών Προϊόντων & Υπηρεσιών, Γκλόμπλ Χρηματοδοτικές Επενδύσεων A.E., Γκλόμπλ Διαχείριση Κεφαλαίων A.E.P.E.Y., Καρτλίνκ A.E., Πρόσδος - Ελληνικές Επενδύσεις A.E.E.X., ΔΙΑΣ A.E.E.X. με τη μέθοδο της καθαρής θέσης. 2. Στη χρήση 2004, σύμφωνα με το ν. 2065/92, έγινε αναπροσαρμογή της αξίας κτήσεων των ακινήτων κατά € 23,4 εκ. και των συσσωρευμένων αποσβέσεων τους κατά € 4,1 εκ., και αυξήθηκαν οι αποσβέσεις της χρήσεως 2004 κατά € 0,3 εκ. 3. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφαρμόζει κατά πάγια τακτική τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) υπολογίζεται «ανωβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2004 ανέρχεται σε € 62,8 εκ., β) ο λογαριασμός «ίδιες μετοχές» ποσού € 3,0 εκ. εμφανίζεται αρνητικά από τα ίδια κεφάλαια, γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο αποτιμάται σε τρέχουσες τιμές, και η διαφορά περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα (χρήση 2004: κέρδος € 13,4 εκ. - χρήση 2003: ζημία € 17,1 εκ.), δ) ορισμένα κονδύλια του υπολοίπου και των αποτελεσμάτων της EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις A.E. και της EFG Ενοικίσεις Αυτοκινήτων Εμπορική και Τουριστική A.E., αναμορφώθηκαν σύμφωνα με τα Δ.Π.Χ.Π. αυξάνοντας, τα αποτελέσματα του 2004 κατά € 6,1 εκ., και του 2003 κατά € 7,4 εκ. 4. Η Τράπεζα, κατά τη χρήση 2004, πραγματοποιήσε πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου προσωπικού. Πόσο € 3,1 εκ. επιβάρυνε τη χρήση 2004, και ποσό € 27,6 εκ. περιλαμβάνεται στα έξοδα πολυετούς αποσβέσεως. 5. Τον Ιούνιο 2004, η Τράπεζα προέβη σε τιτλοποίηση απαιτήσεων από στεγαστικά δάνεια ονομαστικής αξίας € 750 εκ., βάσει του ν. 3156/2003. 6. Οι υφιστάμενες επίδικες υποθέσεις, δεν αναμένεται να έχουν σημαντική επίδραση στη Οικονομική Κατάσταση της Τράπεζας. 7. Σύμφωνα με την 4-μήνια ταξινόμηση των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας ΣΤΑΚΟΔ 2003, το 88 % περίπου του κύκλου εργασιών του Ομίλου της Τράπεζας υπάγεται στον κωδικό 651.9 «Δραστηριότητες άλλων ενδιάμεσων νομισματικών οργανισμών», το υπόλοιπο 12 % σε διάφορους άλλους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. 8. Δεν υπάρχουν εμπρόσματα βάρη επί των παγίων στοιχείων. 9. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31.12.2004 ήταν 13.720 άτομα.

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2004

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004

	2004	2003
	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	282,0	339,7
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.721,0	1.180,6
	2.003,0	1.520,3
2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(965,5)	(671,4)
	1.037,5	848,9
3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	8,4	8,4
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετ. ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	5,5	4,5
	13,9	12,9
4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών	534,7	513,2
5. Μείον: Έξοδα προμηθειών	(172,3)	(203,1)
	362,4	310,1
6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	53,2	34,3
7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως	16,7	9,1
ΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ	1.483,7	1.215,3
8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως		
α. Δαπάνες προσωπικού		
-Μισθοί και ημερομίσθια	(275,8)	(245,9)
-Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	(66,7)	(60,6)
-Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	(37,8)	(31,3)
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	(247,3)	(213,6)
	(627,6)	(551,4)
9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων	(98,5)	(104,1)
10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως	(2,8)	(8,5)
11, 12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις	(213,1)	(156,6)
ΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ	541,7	394,7
15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα	(14,9)	(12,1)
18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)	526,8	382,6
Τα οποία αναλύονται σε:		
Δικαιώματα μειοψηφίας	14,1	9,7
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΟΜΙΛΟΥ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	512,7	372,9
Μείον: Φόρος εισοδήματος	(163,7)	(107,5)
Πλέον: «Αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος	15,0	11,2
Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου	0,0	(6,9)
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ	378,1	279,4
Δικαιώματα μειοψηφίας	(9,9)	(6,8)
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΟΜΙΛΟΥ (Μετά από φόρους)	368,2	272,6

Αθήνα, 22 Φεβρουαρίου 2005			
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. Μητροτόλης 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 2004. 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. Από τον παραπάνω έλεγχό μας προέκυψε ότι η Τράπεζα εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα σε ορισμένες περιπτώσεις οι οποίες αναλύονται στη σημείωση Νο 3 του Ισολογισμού. Ως συνέπεια της μη εφαρμογής των διατάξεων του Κ.Ν 2190/1920, τα αποτελέσματα της τρέχουσας περιόδου εμφανίζονται αυξημένα κατά € 19,5 εκ. 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, αφού ληφθούν υπόψη η παραπάνω παρατήρησή μας καθώς και η επίδραση στα αποτελέσματα χρήσης της σημείωσης 4 του Ισολογισμού που αφορά το πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου του προσωπικού, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση του Ομίλου κατά την 31 Δεκεμβρίου 2004 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 ο Όμιλος στην προηγούμενη χρήση.

Αθήνα, 24 Φεβρουαρίου 2005

Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές
ΠράιςγουατερхаουςΚουπερς ΑΕΕ

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Κυριάκος Ριφής
Α.Μ. ΣΟΕΛ 12111

Αντώνης Παπαγεωργίου
Α.Μ. ΣΟΕΛ 11691

ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2004	2003
Ποσά σε εκατ. ευρώ		
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
1. Ταμείο και διαθέσιμα στην Κεντρική Τράπεζα	1.112	929
2. Κρατικά και εξομοιούμενα προς αυτά αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα	480	61
3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων		
α. Όψεως	249	215
β. Λοιπές απαιτήσεις	606	665
	855	880
4. Απαιτήσεις κατά πελατών	19.766	15.382
Μείον: Προβλέψεις	(507)	(431)
	19.259	14.951
5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως		
α. Εκδόσεως δημοσίου	5.231	6.445
β. Άλλων εκδοτών	692	967
	5.923	7.412
6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	297	387
7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις		
α. σε συγγενείς επιχειρήσεις	36	6
β. σε λοιπές επιχειρήσεις	23	46
	59	52
8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	596	456
9. Άυλα πάγια στοιχεία		
Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	245	202
Μείον: Αποσβέσεις	(137)	(109)
	108	93
10. Ενσώματα πάγια στοιχεία		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	45	40
β. Κτίρια - εγκαταστάσεις κτιρίων	254	239
Μείον: Αποσβέσεις	(127)	(109)
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	210	195
Μείον: Αποσβέσεις	(151)	(132)
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	-	-
Μείον: Αποσβέσεις	-	-
ε. Ακινήτοποιήσεις υπό κατασκευή	9	7
	240	240
13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	189	167
14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα	655	587
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	29.773	26.215

	2004	2003
Ποσά σε εκατ. ευρώ		
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις και προθεσμιακές συμβάσεις	37.690	24.557
3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	52.480	45.584
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	22.605	12.630
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	13.197	13.630
ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	125.972	96.401

	2004	2003
Ποσά σε εκατ. ευρώ		
ΠΑΘΗΤΙΚΟ		
1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα		
α. Όψεως	17	78
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	5.223	5.200
	5.240	5.278
2. Υποχρεώσεις προς πελάτες		
α. Καταθέσεις	19.922	16.265
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	87	88
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	1.244	1.994
	21.253	18.347
4. Λοιπά στοιχεία παθητικού	518	526
5. Προεισπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα	367	245
6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	34	26
6. Α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων	35	25
7. Μειωμένης εξασφάλισης στοιχεία παθητικού	398	-
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο (314.009.537 μετοχές προς 2,95 ευρώ εκάστη)	926	931
9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	505	562
10. Αποθεματικά		
α. Τακτικό	112	97
β. Έκτακτα	267	250
γ. Ειδικά	97	52
11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων	22	4
12. Ίδιες μετοχές	(1)	(128)
	1.928	1.768
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	29.773	26.215

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

1. Στη χρήση 2004, σύμφωνα με το ν. 2065/92, έγινε αναπροσαρμογή της αξίας κτήσεως των ακινήτων κατά € 22,6 εκ. και των συσσωρευμένων αποσβέσεών τους κατά € 4,1 εκ., και αυξήθηκαν οι αποσβέσεις της χρήσεως 2004 κατά € 0,3 εκ. 2. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφαρμόζει κατά πάγια τακτική τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) υπολογίζονται «αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2004 ανέρχεται σε € 57,6 εκ., β) ο λογαριασμός «Ίδιες μετοχές» ποσού € 1,5 εκ. εμφανίζεται σφαιρικά από τα ίδια κεφάλαια, γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο αποτιμάται σε τρέχουσες τιμές, και η διαφορά περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα (χρήση 2004: κέρδος € 11,4 εκ. - χρήση 2003: ζημία € 16,4 εκ.). 3. Η Τράπεζα, κατά τη χρήση 2004, πραγματοποίησε πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου προσωπικού. Πόσο € 3,1 εκ. επιβάρυνε τη χρήση 2004, και ποσό € 27,6 εκ. περιλαμβάνεται στα έξοδα πολυετούς αποσβέσεως. 4. Τον Ιούνιο 2004, η Τράπεζα προέβη σε πτώση απαιτήσεων από στεγαστικά δάνεια ονομαστικής αξίας € 750 εκ., βάσει του ν. 3156/2003. 5. Οι υφιστάμενες επίδικες υποθέσεις, δεν αναμένεται να έχουν σημαντική επίδραση στις Οικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας. 6. Σύμφωνα με την 4-ψήφια ταξινόμηση των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας ΣΤΑΚΟΔ 2003, το σύνολο των εσόδων της Τράπεζας υπόκειται στον κωδικό 651.9 «Δραστηριότητες άλλων ενδιάμεσων νομισματικών οργανισμών». 7. Δεν υπάρχουν εμπράγματα βάρη επί των παγίων στοιχείων. 8. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31.12.2004 ήταν 6.722 άτομα.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004

	2004	2003
	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	260,1	235,4
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	1.517,4	1.160,4
	1.777,5	1.395,8
2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα	(878,5)	(625,2)
	899,0	770,6
3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	8,2	9,4
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετ. ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	1,4	2,7
γ. Έσοδα από συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	25,3	32,4
	34,9	44,5
4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών	333,7	296,5
5. Μείον: Έξοδα προμηθειών	(189,1)	(164,9)
	144,6	131,6
6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων	48,7	25,1
7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως	18,4	11,6
ΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ	1.145,6	983,4
8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως		
α. Δαπάνες προσωπικού		
-Μισθοί και ημερομίσθια	(194,2)	(185,0)
-Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	(47,0)	(44,1)
-Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	(29,0)	(18,6)
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	(166,6)	(162,4)
	(436,8)	(410,1)
9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων	(71,0)	(78,7)
10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως	(2,5)	(3,0)
11,12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις	(205,0)	(149,6)
ΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ	430,3	342,0
15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα	(8,3)	(11,7)
18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)	422,0	330,3

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	2004	2003
	Ποσά σε εκατ. ευρώ	
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ	422,0	330,3
Μείον: Φόρος εισοδήματος	(121,9)	(79,5)
Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου	-	(5,5)
Πλέον: «Αναβαλλόμενος» φόρος εισοδήματος	15,0	11,2
ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ	315,1	256,5
Υπόλοιπο αποτελεσμάτων απορροφηθείσας εταιρείας, προ συγχωνεύσεως	(0,3)	(0,3)
Διάθεση φορολογημένων έκτακτων αποθεματικών	-	120,8
Αποθεματικό «Αναβαλλόμενου» φόρου εισοδήματος	(15,0)	(11,2)
Διάθεση φορολογημένου αποθεματικού Ιδίων Μετοχών	9,3	-
ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ	309,1	365,8
Η διάθεση των κερδών γίνεται ως εξής:		
Τακτικό αποθεματικό	14,8	10,5
Μέρισμα 0,72 ευρώ ανά μετοχή	226,0	185,3
Έκτακτα αποθεματικά	2,0	90,5
Αποθεματικά ειδικών διατάξεων και νόμων	56,1	10,7
Αποθεματικό ιδίων μετοχών	-	57,5
Διανομή κερδών στο προσωπικό	10,2	8,6
Διανομή δωρεάν μετοχών στο προσωπικό	-	2,7
	309,1	365,8

Αθήνα, 22 Φεβρουαρίου 2005

 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. Κατσηωτηρίου
 Α.Δ.Τ. Τ - 005040

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

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ

Προς τους κ.κ. Μετόχους της Ανώνυμης Εταιρείας "Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E."

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και το σχετικό Προσάρτημα της Ανώνυμης Εταιρείας «Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E.» της εταιρικής χρήσεως που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2004. 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 Σύμμα 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 2 και 3 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 Μετόχων 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. Από τον παραπάνω έλεγχό μας προέκυψε ότι η Τράπεζα εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα σε ορισμένες περιπτώσεις οι οποίες αναλύονται στη σημείωση Νο 2 του Ισολογισμού. Ως συνέπεια της μη εφαρμογής των διατάξεων του Κ.Ν 2190/1920, τα αποτελέσματα της τρέχουσας περιόδου εμφανίζονται αυξημένα κατά € 11,4 εκ. 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 η παραπάνω παρατήρησή μας καθώς και η επίδραση στα αποτελέσματα χρήσης της σημείωσης 3 του Ισολογισμού που αφορά το πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου του προσωπικού, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση της Τράπεζας κατά την 31 Δεκεμβρίου 2004 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, 24 Φεβρουαρίου 2005

 Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές
 ΠράιγουατερχαουςΚοopers ΑΕΕ



 Κυριάκος Ριπής
 Α.Μ. ΣΟΕΛ 12111

 Αντώνης Παπαγεωργίου
 Α.Μ. ΣΟΕΛ 11691

EFG GROUP
ΚΑΙ
ΟΜΙΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕFG EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ

EFG GROUP

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
Pericles Petalas: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Eurobank Ergasias A.E.

Όθωνος 8
105 57 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 333 7000
Fax: (+30) 210 323 3866
www.eurobank.gr
e-mail: info@eurobank.gr
Nικόλαος Νανόπουλος: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Bank

Bahnhofstrasse 16
P.O. Box 2255
8001 Ζυρίχη
Ελβετία
Τηλ.: (+41) 1 226 17 17
Fax: (+41) 1 226 17 26
www.efgbank.com
Lawrence D. Howell: Δ/νων Σύμβουλος
Markus Caduff: Επικεφαλής Private Banking

EFG Bank (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.efgbank.com
Paul Imison: Επικεφαλής Private Banking

EFG Bank (Hong Kong Branch)

41st Floor, Two Exchange Square
8 Connaught Place, Central
Χονγκ Κονγκ
Κίνα
Τηλ.: (+852) 2298 3000
Fax: (+852) 2298 3300
e-mail: info_HK@efgbank.com
Robert Chiui: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Bank

Buenos Aires Representative Office
Torre Madero
Avenida Madero No 942, Piso 16
C1106ACW Μπουένος Άιρες
Αργεντινή
Τηλ.: (+54) 11 4878 3220
Fax: (+54) 11 4878 3228
Oswaldo Costigliolo: Representative

EFG Bank (Singapore Branch)

1 Raffles Place
42-00 OUB Centre
Σιγκαπούρη 048616
Τηλ.: (+65) 6438 2668
Fax: (+65) 6438 1108
e-mail: info_sg@efgbank.com
George So: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Investment Bank AB

Engelbrektsgratan 9-11
114 32 Στοκχόλμη
Σουηδία
Τηλ.: (+46) 8 459 64 00
Fax: (+46) 8 662 21 50
www.efgib.com
e-mail: info@efgib.com
Martin Nilsson: Δ/νων Σύμβουλος
(Η EFG Investment Bank AB έχει επίσης παρουσία στο Γκέτεμποργκ, στο Μάλμη και στο Ελσίνκι)

EFG Bank (Gibraltar) Ltd

1 Corral Road
P.O. Box 561
PMB 6314 Γιβραλτάρ
Τηλ.: (+350) 40 117
Fax: (+350) 40 110
Emilio Martinez Priego: Γεν. Διευθυντής

EFG Capital International Corp.

777 Brickell Avenue
Suite 1150
Μαϊάμι, FL 33131
ΗΠΑ
Τηλ.: (+1) 305 777 2400
Fax: (+1) 305 777 2600
e-mail: info@efgcapital.com
Victor M. Echevarria: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Capital International Corp. (New York Branch)

780 Third Avenue
Suite 4701
Νέα Υόρκη, NY 10017
ΗΠΑ
Τηλ.: (+1) 212 753 5700
Fax: (+1) 212 753 5770
e-mail: info@efgcapital.com
Miguel M. Yannuzzi: Senior Vice President

EFG Financial Consulting Co. Ltd

Suite A-1, 14th Floor,
Hung Tai Center
168 Tun Hwa North Road
Ταϊπέι
Ταϊβάν
Τηλ.: (+886) 2 8175 0666
Fax: (+886) 2 2718 1280
Raymond Fuk Hoi Wong: Δ/νων 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 Σ. Κατσιάπης: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Private Bank Ltd

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
John Williamson: Δ/νων Σύμβουλος
Philip Amphlett: Επικεφαλής Private Banking
Authorised and regulated by the Financial Services Authority

EFG Asset Management Ltd

12 Hay Hill
Λονδίνο W1J 6DW
Ηνωμένο Βασίλειο
Τηλ.: (+44) 20 7491 9111
Fax: (+44) 20 7872 3706
e-mail: enquiries@efgam.co.uk
Mozamil Aizal: Επικεφαλής Investment Management
Authorised and regulated by the Financial Services Authority

EFG Platts Fieello Ltd

Grosvenor House
97 Broad Street
Μπέερμινγκχαμ B15 1AU
Ηνωμένο Βασίλειο
Τηλ.: (+44) 121 248 4550
Fax: (+44) 121 248 4549
e-mail: enquiries@efg-plattsfiello.com
Philip Platts: Δ/νων Σύμβουλος
Authorised and regulated by the Financial Services Authority

EFG Private Bank (Channel Islands) Ltd

P.O. Box 603
EFG House, St Julian's Avenue
St Peter Port
Guernsey GY1 4NN
Τηλ.: (+44) 1481 723 432
Fax: (+44) 1481 723 488
e-mail: dejerseym@efg-privatebank.co.gg
Michael de Jersey: Δ/νων Σύμβουλος
Regulated by the Guernsey Financial Services Commission

EFG Reads Trust Company Ltd

P.O. Box 641
No1 Seaton Place
St Helier
Jersey JE4 8YJ
Τηλ.: (+44) 1534 605 600
Fax: (+44) 1534 605 605
www.efgreads.com
e-mail: info@efgreads.com
Gerard Gardner: Δ/νων Σύμβουλος
Regulated by the Jersey Financial Services Commission



• Παρουσία EFG GROUP

ΟΜΙΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

EFG Eurobank Ergasias A.E.

Όθωνος 8
105 57 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 333 7000
Fax: (+30) 210 323 3866
Website: www.eurobank.gr
e-mail: info@eurobank.gr
Νικόλαος Νανόπουλος: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Telesis Finance A.E.Π.Ε.Υ.

Όθωνος 6
105 57 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 372 1800
Fax: (+30) 210 372 1821
Κώστας Βουσβούνης: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική Α.Ε.Π.Ε.Υ.

Φιλελλήνων 10
105 57 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 371 0800
Fax: (+30) 210 371 0850
Βίκτωρ Ασσέρ: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Eurobank Asset Management A.E.Π.Ε.Υ.

Όθωνος 6
105 57 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 371 0500
Fax: (+30) 210 371 0504-8
Ευθύμιος Μπουλούτας: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε.

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

EFG Factors A.E.Π.Ε.Α.

Καποδιστρίου 3
153 43 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 607 8000
Fax: (+30) 210 607 8010 – 210 607 8020
Πάνος 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 Καρτινός: Δ/νων Σύμβουλος

Eurobank Cards A.E.

Πετμεζά 13
117 43 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 928 9000
Fax: (+30) 210 928 9600
Γεώργιος Αλβέρτης: Δ/νων Σύμβουλος

EFG A.E.Δ.Α.Κ.

Σταδίου 10
105 64 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 335 2800
Fax: (+30) 210 335 2850
Αριστείδης Ξενόφορος: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Eurolife Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε.Α.Ζ.

Λ. Συγγρού 190
176 71 Καλλιθέα
Τηλ.: (+30) 210 955 6800
Fax: (+30) 210 955 6980
Αλέξανδρος Σαρρηγεωργίου: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε.Μ.Α.

Λ. Συγγρού 190
176 71 Καλλιθέα
Τηλ.: (+30) 210 955 6850
Fax: (+30) 210 955 6971
Άννα Τρύφων: Δ/νουσα Σύμβουλος

EFG Eurolife Ασφαλιστική Α.Ε.Γ.Α.

Λ. Συγγρού 190
176 71 Καλλιθέα
Τηλ.: (+30) 210 955 6900
Fax: (+30) 210 955 6983
Αλέξανδρος Σαρρηγεωργίου: Δ/νων Σύμβουλος

Open 24 A.E.

Λ. Συγγρού 188
176 71 Καλλιθέα
Τηλ.: (+30) 210 955 8102
Fax: (+30) 210 955 8110
Όθων Κολλυριώτης: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Business Services A.E.

Τζιραίων 8-10
117 42 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 900 8500
Fax: (+30) 210 900 8600
Κατερίνα Τριβυζά: Δ/νων Σύμβουλος

EFG e-Solutions

Λαοδικείας 16
115 28 Αθήνα
Τηλ.: (+30) 210 745 3250
Fax: (+30) 210 745 3260
Στέλιος Χειλαδάκης: Δ/νων Σύμβουλος

be - Business Exchanges A.E.

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

Hellas On Line A.E.

Αγ. Κωνσταντίνου 59-61, κτίριο Β
Μαρούσι 151 24
Τηλ.: (+30) 210 876 2000
Fax: (+30) 210 805 6790
Απόστολος Κουκουβίνος: Δ/νων Σύμβουλος

Δ. ΕΥΡΩΠΗ

EFG Private Bank (Luxembourg) S.A.

5 rue Jean Monnet
P.O. Box 897
L-2018 Luxembourg-Kirchberg
Λουξεμβούργο
Τηλ.: (+352) 42 07 24 1
Fax: (+352) 42 07 24 650
Francois Ries: Δ/νων Σύμβουλος
Λένα Λάσκαρη: Γεν. Διευθύντρια

EFG Eurobank Ergasias S.A.

Υποκατάστημα Λονδίνου
108 Wigmore Street
W1U 3LR
Λονδίνο, Ηνωμένο Βασίλειο
Τηλ.: (+44) 207 973 8630
Fax: (+44) 207 973 8632
Γιάννης Μακρής: Γεν. Διευθυντής

EFG Eurobank Ergasias International (CI) Ltd

P.O. Box 372
EFG House St Julian's Avenue
St. Peter Port, Guernsey
GY1 3YP Channel Islands
Τηλ.: (+44) 1481 728 135
Fax: (+44) 1481 728 139
Michael de Jersey: Δ/νων Σύμβουλος

N.A. ΕΥΡΩΠΗ

POYMANIA

Bancpost S.A.

6-6A Calea Vitan,
Sector 3
031296 Βουκουρέστι
Ρουμανία
Τηλ.: (+40) 21 308 0901
Fax: (+40) 21 326 8520
Website: www.bancpost.ro
Γεώργιος Μιχαηλίδης: Δ/νων Σύμβουλος

Euroline Retail Service S.A.

6-6a Calea Vitan
Sector 3
Βουκουρέστι
Ρουμανία
Τηλ.: (+40) 21 327 6950
Fax: (+40) 21 327 6915
Κωνσταντίνος Κωνσταντέλλος: Γεν. Διευθυντής

ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Bulgarian Postbank A.D.

14, Tsar Osvoboditel Bld.
Σόφια 1048, Βουλγαρία
Τηλ.: (+359) 2 816 6001/2
Fax: (+359) 2 988 8110
Website: www.postbank.bg
Αντώνιος Χασιώτης: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Leasing E.A.D.

14, Tsar Osvoboditel blvd
Σόφια 1000,
Βουλγαρία
Τηλ.: (+359) 2 937 5858
Τηλ.: (+30) 210 371 0826
Fax: (+359) 2 986 4492
Χάρης Βλάχος: Δ/νων Σύμβουλος

EFG Auto Leasing E.O.O.D.

14, Tsar Osvoboditel blvd.
Σόφια 1000,
Βουλγαρία
Τηλ.: (+359) 2 937 5858
Τηλ.: (+30) 210 371 0826
Fax: (+359) 2 986 4492
Χάρης Βλάχος: Δ/νων Σύμβουλος

Bulgarian Retail Services A.D.

30, Tsar Ivan Shishman
1000 Σόφια
Βουλγαρία
Τηλ.: (+359) 2 923 6101
Fax: (+359) 2 923 6103
Φίλιππος Καραμανώλης: Δ/νων Σύμβουλος

ΣΕΡΒΙΑ & ΜΑΥΡΟΒΟΥΝΙΟ

EFG Eurobank A.D. Beograd

Durmitorska 20
Βελιγράδι 11000
Σερβία & Μαυροβούνιο
Website: www.efgeurobank.co.yu
Τηλ.: (+381) 11 337 6637
Fax: (+381) 11 337 6964
Γεώργιος Λυχνός: Δ/νων Σύμβουλος

Euroline Retail Services A.D.

Vase Carapica 2-4
Βελιγράδι 11000
Σερβία & Μαυροβούνιο
Τηλ.: (+381) 11 202 4304
Fax: (+381) 11 202 4303
Δημήτριος Τοβίλ: Δ/νων Σύμβουλος

ΚΥΠΡΟΣ

Eurocredit Retail Services Ltd

Center Point Tower
Στασικράτους 37
7ος όροφος, Γραφείο 702
1065 Λευκωσία
Κύπρος
Τηλ.: (+357) 22 44 79 79
Fax: (+357) 22 44 79 77
Μάριος Κονταρούσης: Γεν. Διευθυντής



Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα, Τηλ.: 210 333 7000, Fax: 210 323 3866, www.eurobank.gr



