

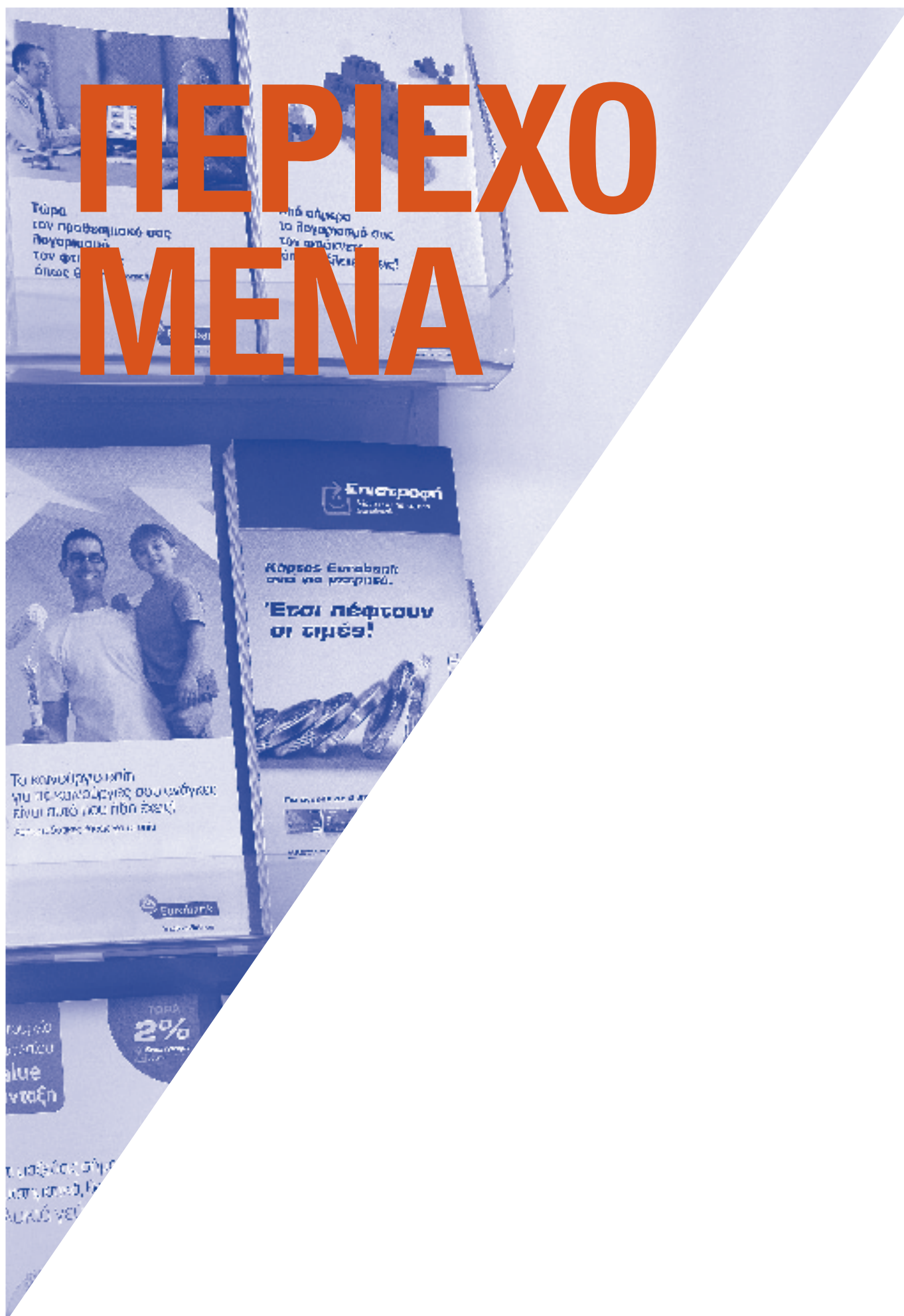
ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟ ΓΙΣΜΟΣ 2013

Eurobank

2013



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ	6
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΤΟΥΣ	8
ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ	10
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	16
ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	18
ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	19
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	23
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	27
ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ	28
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	29
ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	30
ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ	32
ΚΥΠΡΟΣ	34
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	34
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	35
ΣΕΡΒΙΑ	36
ΟΥΚΡΑΝΙΑ	37
ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ	37
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	38
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	39
ΠΕΛΑΤΕΣ	43
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	43
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	44
ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	46
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	50
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	51
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ	54
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	56
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ	57

ΣΥΝΟ ΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙ ΛΟΥ

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

	2013	2012
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€ 1.294 εκατ.	€ 1.461 εκατ.
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€ 273 εκατ.	€ 262 εκατ.
Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα	€ 1.587 εκατ.	€ 1.755 εκατ.
Συνολικές Λειτουργικές Δαπάνες	€ 1.071 εκατ.	€ 1.052 εκατ.
Κέρδη προ Προβλέψεων	€ 516 εκατ.	€ 703 εκατ.
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€ 1.920 εκατ.	€ 1.655 εκατ.
Καθαρό Αποτέλεσμα πριν από έκτακτα αποτελέσματα	(€ 1.049 εκατ.)	(€ 767 εκατ.)
Καθαρό Αποτέλεσμα μετά από έκτακτα αποτελέσματα	(€ 1.154 εκατ.)	(€ 1.453 εκατ.)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

	2013	2012
Καταναλωτικά Δάνεια	€ 7.326 εκατ.	€ 6.355 εκατ.
Στεγαστικά Δάνεια	€ 18.953 εκατ.	€ 14.182 εκατ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€ 7.429 εκατ.	€ 7.498 εκατ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€ 19.729 εκατ.	€ 19.711 εκατ.
Σύνολο Χορηγήσεων (προ Προβλέψεων)	€ 53.498 εκατ.	€ 47.841 εκατ.
Σύνολο Καταθέσεων	€ 41.535 εκατ.	€ 30.752 εκατ.
Σύνολο Ενεργητικού	€ 77.586 εκατ.	€ 67.653 εκατ.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

	2013	2012
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	1,76%	2,05%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	67,5%	59,9%
Δάνεια σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	29,4%	22,8%
Δείκτης Κάλυψης Δανείων σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	50,1%	42,8%
Προβλέψεις προς Δάνεια	4,02%	3,69%
Βασικά Κύρια Κεφάλαια (Core Tier I)	11,3% ¹	10,8% ²

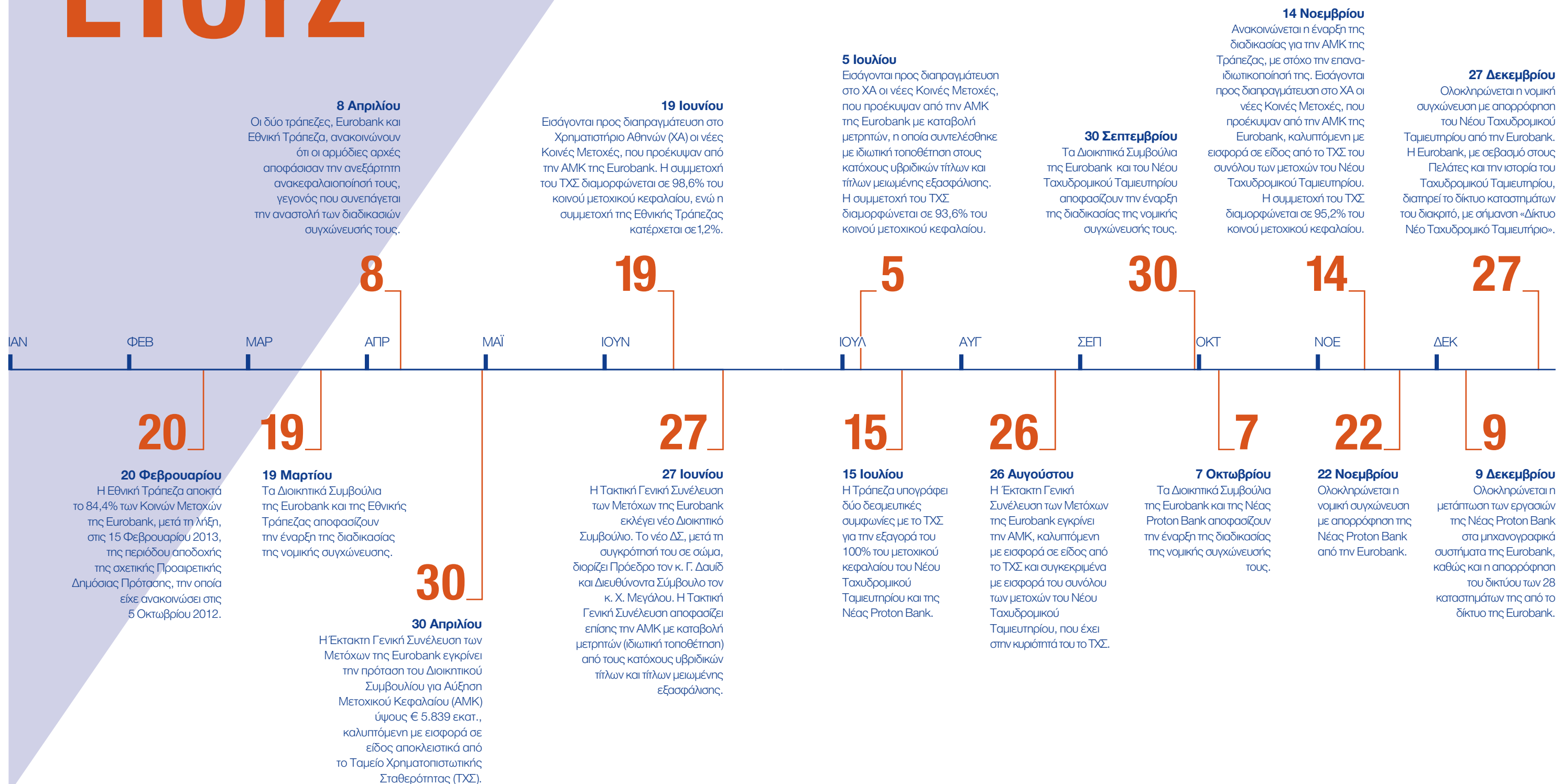
ΔΙΚΤΥΟ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Δίκτυο Καταστημάτων & Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών	1.155	1.037
Ανθρώπινο Δυναμικό	18.819	17.427

¹ Pro - forma για την υιοθέτηση της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων I.R.B. για το πρώην «Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος Α.Τ.Ε.»

² Μετά την ανακεφαλαιοποίηση από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας ύψους € 5,8 δισ.

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΤΟΥΣ



ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟ ΧΟΥΣ

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Το 2013 υπήρξε το έτος κορύφωσης της δοκιμασίας, στην οποία υποχρεώθηκε η Ελλάδα, το τραπεζικό σύστημα και η κοινωνία εν γένει, λόγω της οικονομικής κρίσης. Υπήρξε ταυτόχρονα έτος καμπίης στην ιστορία της Eurobank, καθώς δρομολογήθηκε η είσοδός της σε μια νέα εποχή, ως της πλέον διεθνοποιημένης ελληνικής τράπεζας του ιδιωτικού τομέα.

Στη διάρκεια του, κορυφώθηκε η προσπάθεια για έξοδο από την κρίση και για επάνοδο της χώρας σε τροχιά βιώσιμης ανάπτυξης, με την καταγραφή των πρώτων απτών και σημαντικών αποτελεσμάτων στο επίπεδο των οικονομικών δεικτών. Η οικονομική δραστηριότητα παρέμεινε σε αρνητικούς ρυθμούς, με το 2013 να είναι η έκτη συνεχής χρονιά ύφεσης, αν και βαθμιαία αποκλιμακούμενης στο -3,9%, έναντι -7% το 2012. Σωρευτικά, από την έναρξη της κρίσης το 2008, το ελληνικό ΑΕΠ έχει συρρικνωθεί κατά περίπου 26%.

Ωστόσο, οι εξελίξεις στο δημοσιονομικό επίπεδο υπήρξαν ιδιαίτερα θετικές. Ύστερα από μια 11ετία καταγράφηκε πρωτογενές πλεόνασμα (της τάξης του 0,8% του ΑΕΠ) στο ισοζύγιο της Γενικής Κυβέρνησης, ενώ για πρώτη φορά βρέθηκε σε θετικό έδαφος και το ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών (0,7% του ΑΕΠ). Η επίτευξη των στόχων που είχαν τεθεί, υλοποιήθηκε μέσα σε ένα ευρωπαϊκό περιβάλλον αναμικτής ανάπτυξης και μειωμένης ζήτησης από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που αποτελούν και τους κύριους εμπορικούς εταίρους της Ελλάδας. Οι εξελίξεις αυτές έτυχαν αναγνώρισης σε διεθνές επίπεδο, τόσο από την πλευρά των πολιτικών ηγεσιών και των διεθνών παραγόντων, όσο και από την πλευρά των αγορών. Η διαφορά του επιτοκίου μεταξύ ελληνικών και γερμανικών ομολόγων ακολούθησε σταθερά καθοδική πορεία, απηχώντας τη συνέπεια στη βελτίωση των δημοσιονομικών μεγεθών και τη σταδιακή εδραιούμενη πεποίθηση για τις θετικές προοπτικές της ελληνικής οικονομίας -από 1.018 μονάδες βάσης στην αρχή του έτους σε 649 μονάδες βάσης στο τέλος του- ανοίγοντας το δρόμο για την επιτυχή επιστροφή του Ελληνικού Δημοσίου στις αγορές, η οποία συντελέστηκε τον Απρίλιο του 2014.

Για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, το 2013 υπήρξε ένα έτος-σταθμός, με την ανάδειξη ενός σχήματος τεσσάρων συστημικών πυλώνων. Η συγκέντρωση, μέσω της απορρόφησης ενός μεγάλου αριθμού μικρότερων, αλλά σε αρκετές περιπτώσεις ιστορικών, χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από τις συστημικές τράπεζες και η πρώτη φάση της ανακεφαλαιοποίησης των τεσσάρων αυτών τραπεζών αποκρυστάλλωσαν τη νέα δομή του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα. Τα ιδρύματα που κρίθηκαν ως συστημικά από την Τράπεζα της Ελλάδος, κατέχουν σήμερα συνολικά περί το 94% της ελληνικής τραπεζικής αγοράς.

Οι πρόσφατες αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) που αποσκοπούν στην ενίσχυση της ρευστότητας και την τόνωση της ανάπτυξης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, έχουν ιδιαίτερη σημασία από την άποψη των κεντρικών επιλογών στην άσκηση της νομισματικής πολιτικής και αναμένεται να έχουν ευεργετική επίδραση για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Αυτό ισχύει κατεξοχήν για την απόφαση στοχευμένης παροχής ρευστότητας από την ΕΚΤ σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της Ευρωζώνης μέσω του προγράμματος TLTRO, του οποίου θα έχουν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση και οι συστημικές ελληνικές τράπεζες, εξισορροπώντας σε σημαντικό βαθμό τη στενότητα ρευστότητας που δημιουργεί η στασιμότητα των καταθέσεων.

Ιδιαίτερα για την Eurobank, το 2013 υπήρξε μια χρονιά με αλληπάλληλες εξελίξεις μείζονος σημασίας, που καθόρισαν την πορεία της Τράπεζας. Η συγχώνευση με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ), η οποία είχε δρομολογηθεί από τον Οκτώβριο του 2012, δεν ολοκληρώθηκε. Και αυτό, μολονότι ήδη από τις 15 Φεβρουαρίου 2013 είχε ολοκληρωθεί η διαδικασία της προαιρετικής δημόσιας πρότασης της ΕΤΕ προς τους Μετόχους της Eurobank και την είχαν αποδεχθεί κάτοχοι μετοχών, που αντιστοιχούσαν στο 84,35% του μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank. Επίσης, είχε ολοκληρωθεί η ανταλλαγή των μετοχών Eurobank με μετοχές της ΕΤΕ και είχε αρχίσει η διαπραγμάτευση των νέων μετοχών, που είχαν εκδοθεί υπέρ των παλαιών μετόχων της Eurobank στο Χρηματιστήριο Αθηνών, χωρίς όμως να έχει παράλληλα συντελεσθεί η νομική συγχώνευση των δύο τραπεζών, την έναρξη της οποίας είχαν αποφασίσει στις 19 Μαρτίου τα Διοικητικά Συμβούλια των δύο τραπεζών.

Στις 7 Απριλίου του 2013 αποφασίστηκε αρμοδίως η ανεξάρτητη ανακεφαλαιοποίηση κάθε μιας από τις δύο τράπεζες. Για την Eurobank, η οποία είχε ήδη πλήρως αποστερηθεί της ιστορικής μετοχικής της βάσης, προκρίθηκε η οδός της πλήρους ανακεφαλαιοποίησης από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Κατά τη Γενική Συνέλευση της 30^{ης} Απριλίου 2013 προτάθηκε από το Δ.Σ. και εγκρίθηκε η πλήρης κάλυψη της αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου κατά € 5,84 δισ. αποκλειστικά από το ΤΧΣ, με εισφορά σε είδος ομολόγων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (EFSF). Κατόπιν αυτού, το ΤΧΣ κατέστη ο κύριος μέτοχος της Eurobank, σε ποσοστό άνω του 95%, με αντίστοιχο περιορισμό της συμμετοχής των παλαιών μετόχων, συμπεριλαμβανομένης και της Εθνικής Τράπεζας.

Δύο μήνες αργότερα, κατά τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της 27^{ης} Ιουνίου 2013, ανανεώθηκε πλήρως η κορυφή της διοικητικής πυραμίδας της Τράπεζας. Η νέα Διοίκηση ανέλαβε τα νήια της Eurobank σε ένα περιβάλλον αμφισβήτησης της δυνατότητας της Τράπεζας να συνεχίσει την αυτόνομη πορεία της. Πρώτος στόχος, ως εκ τούτου, υπήρξε η σταθεροποίηση της Τράπεζας, η οποία επιτεύχθηκε μέσα από δύο παράλληλες πρωτοβουλίες που στέφθηκαν με επιτυχία:

- Την απόκτηση, μέσω της διαγωνιστικής διαδικασίας της Τράπεζας της Ελλάδος, του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank και
- Την έναρξη της διαδικασίας για την επάνοδο της Τράπεζας στον ιδιωτικό τομέα. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερα σημαντική υπήρξε η διαπραγμάτευση με τις αρμόδιες θεσμικές αρχές, και προπάντων με τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού (DGComp) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τον καθορισμό και την αποδοχή του σχεδίου αναδιάρθρωσης (restructuring plan) της Τράπεζας. Και αυτή η προσπάθεια ολοκληρώθηκε με επιτυχία, με αποτέλεσμα σήμερα η Eurobank να είναι η μόνη ελληνική συστημική τράπεζα της οποίας το σχέδιο αναδιάρθρωσης έχει ήδη εγκριθεί από τη Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού. Επιπλέον, ως γνωστόν, ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2014 η ιδιωτικοποίηση της Τράπεζας, στην οποία θα υπάρξει ιδιαίτερη αναφορά στη συνέχεια.

Ταυτόχρονα, η νέα Διοίκηση έθεσε ως προτεραιότητα το μετασχηματισμό του επιχειρηματικού μοντέλου της Τράπεζας, με έμφαση στον πελατοκεντρικό χαρακτήρα και στην προσαρμογή των επιχειρηματικών πρακτικών και της οργανωτικής δομής στο νέο τραπεζικό περιβάλλον, το οποίο διαμορφώνεται στη φάση μετά την οικονομική κρίση τόσο διεθνώς, όσο και κατεχοκίν στην Ελλάδα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2013

Μέσα στο δεδομένο εσωτερικό και διεθνές περιβάλλον ήταν αναμενόμενο το 2013 να καταγραφεί για τις ελληνικές τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της Eurobank, ως ένα ακόμη ζημιογόνο έτος.

Η παράταση της ύφεσης για πέμπτη συνεχή χρονιά πολλαπλασίασε τις προκλήσεις για τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά, με άμεσο αντίκτυπο στις τραπεζικές δραστηριότητες. Το λειτουργικό αποτέλεσμα επηρεάστηκε αρνητικά και από τη σημαντική αύξηση των προβλέψεων έναντι επισφαλών απαιτήσεων, που εντάσσεται στη στρατηγική επιλογή για εξυγίανση του ισολογισμού της Τράπεζας.

Η απορρόφηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου υπήρξε καταλυτική για την ενίσχυση των μεγεθών της Eurobank, ιδιαίτερα στους τομείς των καταθέσεων και της ρευστότητας. Η καταθετική βάση διευρύνθηκε σημαντικά με τις καταθέσεις Πελατών να διαμορφώνονται σε € 41,5 δισ. στο τέλος του 2013 (€ 32,9 δισ. στην Ελλάδα και € 8,6 δισ. στο εξωτερικό), αυξημένες κατά € 10,7 δισ. σε ετήσια βάση. Ως αποτέλεσμα, παράλληλα με την απομόχλευση του ενεργητικού, ο λόγος των δανείων προς τις καταθέσεις βελτιώθηκε σημαντικά και διαμορφώθηκε σε 109,8% στο τέλος του 2013, από 140,4% που ήταν ένα χρόνο πριν - ο δεύτερος καλύτερος μεταξύ των συστημικών τραπεζών στην Ελλάδα.

Οι εξελίξεις αυτές, παράλληλα με την προϊούσα σταθεροποίηση των μακροοικονομικών δεδομένων και προοπτικών της χώρας, συνέβαλαν στη σημαντική μείωση της χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα. Η συνολική χρηματοδότηση μειώθηκε σε € 17 δισ. στο τέλος του 2013, από € 34 δισ., εκ των οποίων € 11,4 δισ. ήταν χρηματοδότηση μέσω της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) και € 5,6 δισ. μέσω του προγράμματος παροχής έκτακτης ρευστότητας (ELA) της Τράπεζας της Ελλάδας. Η χρηματοδότηση μέσω ELA έχει ήδη μηδενιστεί μετά την πρόσφατη αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, γεγονός που θα έχει αξιοσημείωτη θετική επίδραση στο κόστος χρηματοδότησης.

Τα οργανικά έσοδα της Τράπεζας έβαιναν σταθερά αυξανόμενα καθόλη τη διάρκεια του 2013, βοηθούμενα από τη μείωση του κόστους καταθέσεων και χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα και από τη βελτίωση των περιθωρίων χορηγήσεων. Αξιοσημείωτη υπήρξε και η αύξηση των συνολικών εσόδων από αμοιβές και προμήθειες σε όλα τα τρίμηνα του έτους.

Ο περιορισμός του λειτουργικού κόστους συνεχίστηκε με επιτυχία κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς σε συγκρίσιμη βάση (εξαιρουμένου του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, της Νέας Proton Bank και του επιπρόσθετου κόστους για το σκέλος εξυγίανσης του ΤΕΚΕ), οι συνολικές δαπάνες υποχώρησαν κατά 7,2% το 2013 έναντι του 2012. Ιδιαίτερα σημαντική υπήρξε η επιτυχής ολοκλήρωση του προγράμματος εθελουσίας αποχώρησης 1.066 υπαλλήλων της Eurobank, η οποία, με μη επαναλαμβανόμενο κόστος € 86 εκατ., θα επιτρέψει την εξοικονόμηση € 61 εκατ. σε ετήσια βάση. Πέραν του οφέλους από τη μείωση του κόστους, το πρόγραμμα εθελουσίας αποχώρησης αποτέλεσε ένα αναγκαίο βήμα προσαρμογής στα νέα δεδομένα: αφενός έδωσε ευκαιρίες εξέλιξης σε αξια και ικανά στελέχη του Ομίλου και αφετέρου παρέιχε το κίνητρο για επανεξέταση και απλοποίηση δομών, διαδικασιών και προϊόντων, με άμεσα ορατή θετική επίδραση στην αποτελεσματική λειτουργία του Οργανισμού.

Η ταχεία και εντός χρονοδιαγράμματος εφαρμογή του σχεδιασμού για τη νομική και λειτουργική συγχώνευση των δύο τραπεζών, που απέκτησε η Eurobank το 2013, επιτρέπει την εκτίμηση ότι θα επιτευχθεί ο στόχος της υλοποίησης συνεργειών ετήσιου ύψους € 203 εκατ. από το 2015. Η νομική και λειτουργική συγχώνευση της Νέας Proton Bank και η νομική συγχώνευση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου ολοκληρώθηκαν με απόλυτη επιτυχία μέσα στο 2013, ενώ ήδη ολοκληρώθηκε και η λειτουργική ενοποίηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου με βάση την αρχή «Μία Τράπεζα - Δύο Εμπορικές Επωνυμίες», με στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του.

Στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και παρά τις ακραία περιοριστικές συνθήκες, που επικράτησαν στη διάρκεια του έτους αναφοράς, η Eurobank εξακολούθησε να υποστηρίζει μια σειρά πρωτοβουλιών, τις οποίες έχει αναλάβει, τόσο αυτοτελώς όσο κυρίως σε συνεργασία με σημαίνοντες παραγωγικούς φορείς. Άξονες αναφοράς των πρωτοβουλιών αυτών αποτελούν μεταξύ άλλων:

- Η κοινωνική αλληλεγγύη
- Η στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας και η ενίσχυση των νεοφυών επιχειρήσεων (startups)
- Η επιβράβευση της εφαρμοσμένης έρευνας και της καινοτομίας και η σύνδεσή τους με την επιχειρηματικότητα και την παραγωγική δραστηριότητα
- Η ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων
- Η επιβράβευση της αριστείας σε όλους τους τομείς και κατεξοχήν στην Παιδεία ως βάση για τη μελλοντική ευημερία της χώρας.

Στο πεδίο της κοινωνικής αλληλεγγύης, η Τράπεζα συνεχίζει για 13^η συνεχή χρόνια τη στήριξη του Σωματείου «ΠΝΟΗ-Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού» το οποίο έχει στόχο την ίδρυση και ενίσχυση των παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας. Δέκα χρόνια διαρκεί και η συνεργασία της Τράπεζας με την Εκστρατεία «Η Μόδα Πολεμά τον Καρκίνο του Στήθους» (F.T.B.C), η οποία ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες.

Εκτός Αθηνών, η αρωγή της Eurobank εστίασε σε φορείς που υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενδεικτικά αναφέρονται η υποστήριξη στο Ευθύμιο Κέντρο Κορίνθου, στην Ηλιαχτίδα Ηρακλείου Κρήτης και στην Ελπίδα Γρεβενών.

Αναπτύχθηκε με μεγάλη επιτυχία το πρόγραμμα υποστήριξης νεοφυών επιχειρήσεων egg – enter•grow•go, σε συνεργασία με το Corallia, Μονάδα του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά, το οποίο ήδη αναμένει τη δεύτερη ομάδα φιλοξενούμενων startup επιχειρήσεων.

Ολοκληρώθηκε με τη βράβευση των νικητών ο 2^{ος} Διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!», τον οποίο συνδιοργανώνουν η Eurobank και ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και ήδη μάλιστα προκηρύχθηκε και ο 3^{ος} Διαγωνισμός - απόδειξη της δέσμευσης της Τράπεζας στις επιλογές δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Παράλληλα συνεχίστηκε η ανάπτυξη πρωτοβουλιών όπως το πρόγραμμα Go International για την υποβοήθηση των εξαγωγικών επιχειρήσεων και η διαδικτυακή πύλη ExportGate για τη διευκόλυνση της διεθνούς δικτύωσης των Ελλήνων εξαγωγέων.

Στον άξονα Παιδεία, συνεχίστηκε για 11^η χρονιά το πρόγραμμα βράβευσης των αριστούχων αποφοίτων όλων των Λυκείων της χώρας «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων.

Τέλος, η Eurobank συνέχισε να υποστηρίζει και για την καλλιτεχνική περίοδο 2013-2014 τα Κυριακάτικα Πρωινά Προγράμματα του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών, τα οποία απευθύνονται σε παιδιά με στόχο τη διαδραστική μύησή τους στον κόσμο της μουσικής.

ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ EUROBANK

Η στρατηγική που υιοθέτησε η Διοίκηση της Eurobank μετά την ανάληψη των καθηκόντων της και πάνω στην οποία εργαστήκαμε με συνέπεια, παρά τις αντιξοότητες, καθόλο το β' εξάμηνο του 2013, απέδωσε καρπούς κατά το τρέχον έτος.

Η επιτυχής αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά € 2.864.000.000,10 σηματοδότησε την επιστροφή της Eurobank στο φυσικό της χώρο, τον ιδιωτικό τομέα. Μετά από προσπάθεια 10 μηνών καταφέραμε να προσελκύσουμε υψηλής ποιότητας διεθνή κεφάλαια και να αποκτήσουμε μια νέα, ιδιωτική κατά πλειοψηφία μετοχική βάση, την πιο έντονα διεθνοποιημένη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Οι βασικοί επενδυτές μας (cornerstone investors) είναι επενδυτές υψηλής διεθνούς περιωπής και η απόφασή τους να συμμετάσχουν στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank καταδεικνύει την εμπιστοσύνη διεθνών κεφαλαίων με κύρος και επενδυτική εμπειρία στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας και στις προοπτικές της Τράπεζας, βάσει του στρατηγικού σχεδιασμού, που παρουσίασε αναλυτικά η Διοίκηση. Οι βασικοί επενδυτές (Fairfax Financial Holdings, WL Ross & Co., Capital Research and Management Company, Mackenzie Financial Corporation, Fidelity Management & Research Company και Brookfield International Bank) επένδυσαν συνολικά € 1.331.801.260 στην Eurobank και αποδεικνύουν τη στήριξή τους στην υλοποίηση των στόχων, που έχουν τεθεί μέσα και από την απόφασή τους να εκπροσωπηθούν με σημαντικό αριθμό μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Μετά την ολοκλήρωση της αύξησης μετοχικού κεφαλαίου, η Eurobank διαθέτει τον υψηλότερο δείκτη ιδίων κεφαλαίων CT1 (Core Tier 1 capital ratio) στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Είναι επίσης η μόνη ελληνική τράπεζα, της οποίας η μετοχική βάση αποτελείται κατά πλειοψηφία (περίπου 65%) από ιδιώτες Μετόχους.

Κεντρικό στόχο της Διοίκησης αποτελεί η δρομολόγηση της επιστροφής της Eurobank στην κερδοφορία στο συντομότερο δυνατό χρονικό ορίζοντα.

Για το σκοπό αυτό, εργαζόμαστε πάνω σε ένα δομημένο σχεδιασμό, με ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και συγκεκριμένη στοχοθέτηση. Το Πρόγραμμα Στρατηγικού Μετασχηματισμού της Τράπεζας βασίζεται σε τρεις άξονες:

- Στη διαχείριση κινδύνων και επισφαλειών
- Στην ενίσχυση της σχέσης με τους Πελάτες για τη μεγιστοποίηση των εσόδων και τη βελτίωση της ρευστότητας
- Στο μετασχηματισμό του λειτουργικού μοντέλου με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Ο μετασχηματισμός αυτός υλοποιείται ήδη με συνέπεια και επιτυχία. Απαιτεί, ωστόσο, βάθος χρόνου για την πλήρη εφαρμογή του και θα παραμείνει το πλαίσιο αναφοράς για την Τράπεζα για το επόμενο χρονικό διάστημα.

Στην πρώτη φάση, την οποία διανύουμε, προτεραιότητα αποδίδεται στη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, που αποτελούν και τη μείζονα πρόκληση, την οποία καλείται να αντιμετωπίσει το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα συνολικά. Για το σκοπό αυτό η Eurobank προχώρησε σε μια σειρά πρωτοβουλιών εσωτερικής αναδιοργάνωσης, που αντιμετωπίζουν εστιασμένα όλες τις πτυχές των προβληματικών δανείων. Έτσι, υπήρξε η πρώτη ελληνική τράπεζα, η οποία δημιούργησε, εντός των κόλπων της, μια ανεξάρτητη μονάδα με αποκλειστική αρμοδιότητα και αντικείμενο τη διαχείριση προβληματικών δανείων. Επίσης, σε συνεργασία με τις άλλες τράπεζες αναλαμβάνουμε κοινές πρωτοβουλίες για τη διαχείριση προβληματικών δανείων και την ανασυγκρότηση κλάδων και επιχειρήσεων.

Παράλληλα, με βάση την αναδιάρθρωση της πελατειακής μας βάσης, δημιουργήσαμε και μια άλλη εξειδικευμένη μονάδα (remedial), με στόχο την υποβοήθηση πελατών, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην εξυπηρέτηση του δανεισμού τους αλλά παρουσιάζουν δυνατότητες ανάκαμψης. Με τον τρόπο αυτό, αφενός συγκεντρώνουμε και αξιοποιούμε την τεχνογνωσία στη διαχείριση προβληματικού δανεισμού και αφετέρου οι επιχειρηματικές μας μονάδες απελευθερώνονται από τη διαχείριση προβληματικών δανείων.

Σκοπός μας είναι να εστιάσουμε εφεξής όλες μας τις δυνάμεις στη βασική μας επιχειρηματική στόχευση, δηλαδή στην ανάπτυξη των εργασιών μας. Μέσα από τη χρηματοδότηση της υγιούς επιχειρηματικότητας αποβλέπουμε σε σταθερή ανάκαμψη των καθαρών εσόδων προ προβλέψεων, ήδη από φέτος και για όλα τα επόμενα χρόνια. Προς αυτό αναμένουμε να συμβάλει και η αύξηση των εσόδων από αμοιβές και προμήθειες.

Ταυτόχρονα, συνεχίζουμε την προσπάθεια για περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους, σε όλα τα επίπεδα. Η προσήλωση στο λειτουργικό μας κόστος είναι μέρος της καθημερινής μας εργασίας. Στόχος μας για το 2014 είναι η περαιτέρω μείωση του κόστους μας κατά € 100 εκατ. (συνέργειες που απορρέουν από τις συγχωνεύσεις, όφελος εθελουσίας και άλλες ενέργειες περιορισμού του λειτουργικού κόστους, όπως μείωση προμηθειών και εξορθολογισμός χρήσης ακινήτων).

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Ύστερα από μια παρατεταμένη περίοδο ύφεσης της ελληνικής οικονομίας και δοκιμασίας για το τραπεζικό σύστημα, τα σημάδια εξόδου από την κρίση είναι ορατά. Μετά από την επιτυχή αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, με μια ισχυρή και κατά τα δύο τρίτα ιδιωτική κεφαλαιακή βάση, με διεθνείς επενδυτές παγκόσμιου κύρους στο μετοχολόγιό της και στο Διοικητικό της Συμβούλιο, η Eurobank βρίσκεται σε προνομιακή θέση, για να επιτύχει τους στόχους, που έχει θέσει και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες, που θα προσφέρει η επιστροφή της οικονομίας σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η Διοίκηση της Τράπεζας έχει τη βεβαιότητα πως το νέο κεφάλαιο, το οποίο άνοιξε στην ιστορία της Eurobank, μπορεί να την αναδείξει και πάλι στην πρωτοπορία του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα και να αποτελέσει διεθνές παράδειγμα μεταστροφής μιας αρνητικής κατάστασης. Είμαστε πεπεισμένοι πως η πλέον διεθνής ελληνική τράπεζα μπορεί, βασιζόμενη στις ικανότητες του Προσωπικού της και έναν ορθά στοχευμένο στρατηγικό σχεδιασμό, να δημιουργήσει αξία για τους Μετόχους, εξυπηρετώντας και τους Πελάτες μας και στηρίζοντας την υγιή επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα και στις άλλες χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Πάνω σε αυτές τις αξίες και τις προτεραιότητες χτίζεται η νέα εποχή της Eurobank, ως μιας ισχυρής και διεθνοποιημένης ελληνικής τράπεζας, ικανής να στηρίξει την υγιή, εξωστρεφή και καινοτόμο επιχειρηματικότητα και να συμβάλει καταλυτικά στην ανασυγκρότηση της ελληνικής οικονομίας.

Αθήνα, 6 Ιουνίου 2014



Γεώργιος Α. Δαυίδ
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



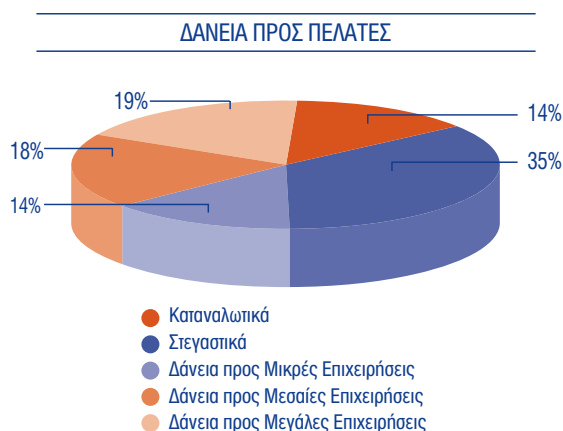
Χρήστος Ι. Μεγάλου
Διευθύνων Σύμβουλος

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

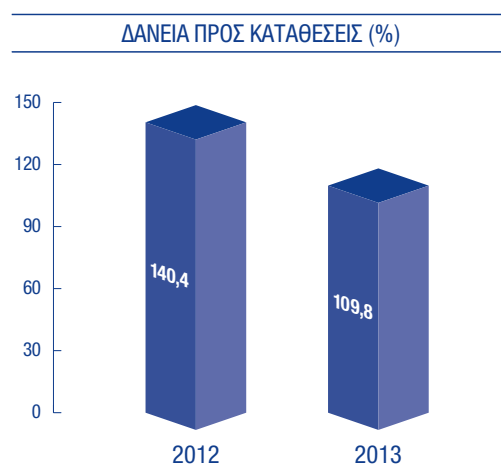
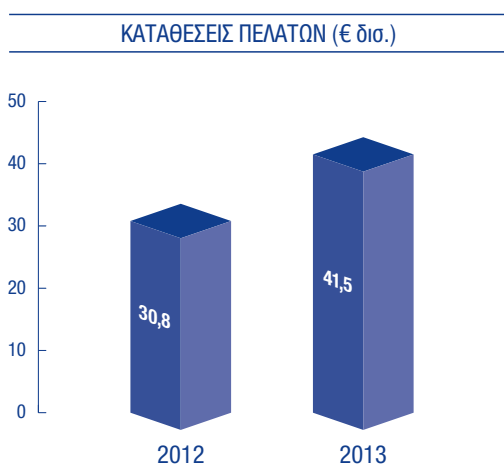
Η ελληνική οικονομία παρουσίασε σημάδια βελτίωσης το 2013, με σημαντικότερα την επίτευξη πρωτογενούς πλεονάσματος του προϋπολογισμού της Γενικής Κυβέρνησης και πλεονάσματος στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank ενίσχυσε τη θέση της και το συστημικό της ρόλο στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, μέσω της εξαγοράς του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank, ανέλαβε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για το μετασχηματισμό του λειτουργικού της μοντέλου, με στόχο την περαιτέρω αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση του λειτουργικού κόστους, βελτίωσε σημαντικά τους δείκτες ρευστότητας και την κάλυψη των επισφαλών δανείων και έθεσε τις βάσεις για την ισχυροποίηση της κεφαλαιακής της επάρκειας.

Στο τέλος του 2013, το συνολικό ενεργητικό αυξήθηκε σε € 77,6 δισ., από € 67,7 δισ. το 2012, με τις χορηγήσεις προς Πελάτες (προ προβλέψεων) να ανέρχονται σε € 53,5 δισ., από € 47,8 δισ.

Οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις διαμορφώθηκαν σε € 27,2 δισ. και αντιστοιχούσαν στο 51% του συνόλου των χορηγήσεων, ενώ τα δάνεια προς νοικοκυριά ανήλθαν σε € 26,3 δισ., με τα στεγαστικά δάνεια να αποτελούν το 35% και τα καταναλωτικά το 14% του συνολικού χαρτοφυλακίου.



Οι καταθέσεις Πελατών διαμορφώθηκαν σε € 41,5 δισ. στο τέλος του 2013, ως αποτέλεσμα της ενίσχυσης των καταθέσεων κατά € 11,2 δισ. από την εξαγορά του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank. Αξίζει να σημειωθεί επίσης ότι ο λόγος των δανείων προς τις καταθέσεις βελτιώθηκε σημαντικά και διαμορφώθηκε σε 109,8%, από 140,4% το 2012. Στο εξωτερικό, οι καταθέσεις υπερέβησαν τις χορηγήσεις μετά από προβλέψεις, με το σχετικό δείκτη να διαμορφώνεται στο 88,4%.



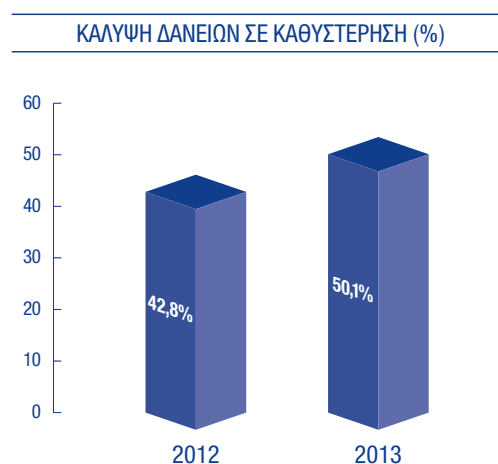
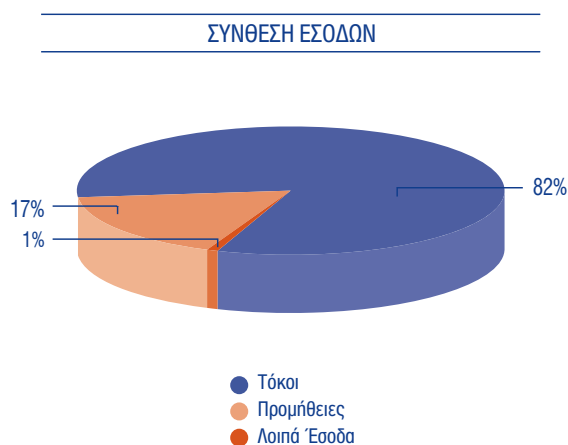
Η σταθεροποίηση του εγχώριου μακροοικονομικού κλίματος και η σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε συνδυασμό με την ενίσχυση της ρευστότητας της Τράπεζας από την εξαγορά του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου συνετέλεσαν στη μείωση της χρηματοδότησης από το ευρωσύστημα από € 34 δισ. τον Ιούνιο του 2012 σε € 17 δισ. στο τέλος του 2013.

Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων ανήλθε σε € 4,5 δισ. και ο Δείκτης Βασικών Κυρίων Κεφαλαίων (Core Tier I) διαμορφώθηκε σε 11,3% στο τέλος του 2013. Μετά την επιτυχημένη Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου κατά € 2.864 εκατ., η οποία ολοκληρώθηκε το Μάιο του 2014, ο ανωτέρω Δείκτης διαμορφώθηκε pro - forma σε 19,0% και είναι ο υψηλότερος μεταξύ των ελληνικών τραπεζών και από τους υψηλότερους μεταξύ των ευρωπαϊκών τραπεζών.

Η μείωση του κόστους καταθέσεων και χρηματοδότησης από το ευρωσύστημα σε συνδυασμό με τη βελτίωση των περιθωρίων χορηγήσεων συνετέλεσαν στη σταδιακή ανάκαμψη των εσόδων από τόκους από τρίμηνο σε τρίμηνο εντός του 2013. Συνολικά, τα καθαρά έσοδα από τόκους διαμορφώθηκαν σε € 1.294 εκατ. το 2013, έναντι € 1.461 εκατ. το 2012.

Τα συνολικά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες αυξήθηκαν σε € 273 εκατ. το 2013, από € 262 εκατ. το 2012, απόρροια της ηγετικής θέσης της Eurobank σε τομείς όπως η Διαχείριση Κεφαλαίων, το Private Banking, οι χρηματιστηριακές εργασίες, οι ασφαλιστικές εργασίες κ.λπ.

Τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν σε € 1.587 εκατ. το 2013, από € 1.755 εκατ. το 2012. Στην Ελλάδα τα έσοδα ανήλθαν σε € 1.021 εκατ. ενώ τα έσοδα από τις δραστηριότητες στο εξωτερικό διαμορφώθηκαν σε € 566 εκατ.

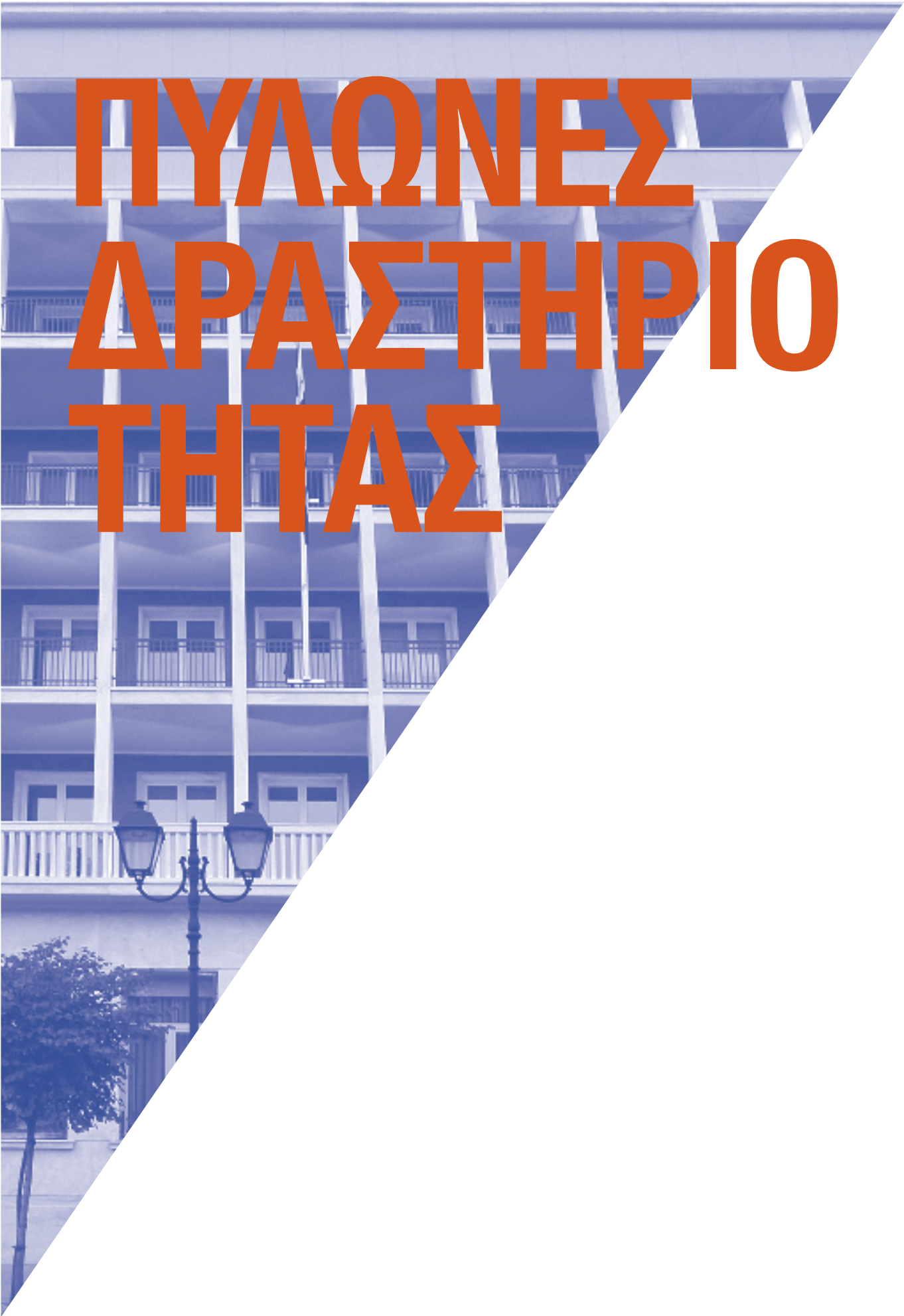


Ο περιορισμός του λειτουργικού κόστους συνεχίστηκε με επιτυχία κατά τη διάρκεια του έτους, καθώς οι συνολικές δαπάνες υποχώρησαν κατά 7,2% σε συγκρίσιμη βάση το 2013, έναντι του 2012. Αξίζει να σημειωθεί ότι εντός του 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η εθελουσία αποχώρηση 1.066 υπαλλήλων της Eurobank, γεγονός που οδηγεί σε περαιτέρω εξοικονόμηση δαπανών, καθώς παρέχει ετήσιο όφελος € 61 εκατ.

Μέσα σε ένα περιβάλλον, που παρέμεινε απαιτητικό, η Eurobank προχώρησε στην εξυγίανση και ενίσχυση του ισολογισμού της και στην αύξηση των προβλέψεων για την κάλυψη των δανείων σε καθυστέρηση. Ειδικότερα, οι προβλέψεις πιστωτικών κινδύνων αυξήθηκαν σε € 1.920 εκατ. το 2013, από € 1.655 εκατ. το 2012, με αποτέλεσμα την αύξηση του ποσοστού κάλυψης των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών σε 50,1% από 42,8% το 2012.

Το συνολικό καθαρό αποτέλεσμα διαμορφώθηκε σε (€ 1.154) εκατ. το 2013, καθώς επηρεάστηκε δυσμενώς από τη συνεχιζόμενη ύφεση της ελληνικής οικονομίας, τις υψηλές προβλέψεις για την κάλυψη των πιστωτικών κινδύνων και από έκτακτες ζημιές.

Σημαντικές είναι οι συνέργειες από την ενσωμάτωση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank, οι οποίες το 2013 προήλθαν από το κόστος χρηματοδότησης καθώς και το λειτουργικό κόστος. Οι συνολικές συνέργειες αναμένεται να ανέλθουν σε € 203 εκατ. ετησίως από το 2015.



ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟ ΤΗΤΑΣ

1. ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Ανταποκρινόμενη στις ιδιαιτερότητες του κοινωνικού και οικονομικού περιβάλλοντος στην Ελλάδα και των επιπτώσεων ιδιαίτερα για τους μισθωτούς και συνταξιούχους Πελάτες της, η Eurobank συνέχισε και το 2013 να προσφέρει ειδικά σχεδιασμένα καταθετικά και αποταμιευτικά προγράμματα, συνδυασμένα με προνόμια και προγράμματα ανταμοιβής. Ταυτόχρονα, στάθηκε υπεύθυνα δίπλα στους δανειολήπτες της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, καθώς και τους Πελάτες της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις και ειδικά προγράμματα διευκόλυνσης, προσαρμοσμένα στις οικονομικές τους δυνατότητες.

Στον τομέα των χορηγήσεων, ο Όμιλος εξακολούθησε να εφαρμόζει μια συντηρητική πολιτική πιστωτικής επέκτασης σε όλες τις χώρες παρουσίας του. Στην Ελλάδα, η παρατεταμένη ύφεση επηρέασε τη ζήτηση στεγαστικών δανείων, ενώ και η ζήτηση για προϊόντα Καταναλωτικής Πίστης παρέμεινε περιορισμένη. Αντίθετα, η ανάγκη παροχής ρευστότητας προς τον ιδιώτη επιχειρηματία ήταν επιτακτική.

Σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank ενίσχυσε τους ιδιώτες Πελάτες της, που επιθυμούσαν την επισκευή ή την ενεργειακή αναβάθμιση της κατοικίας τους, με επιλεγμένα δανειακά προγράμματα. Ως αποτέλεσμα, η Τράπεζα κατέστη πρώτη σε εκταμιεύσεις νέων στεγαστικών και πράσινων δανείων, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά. Ακόμη, διασφάλισε την απρόσκοπτη χρηματοδότηση των δυναμικών μικρών επιχειρήσεων και επαγγελματιών, μέσω των συνεργασιών της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, την ETEAN Α.Ε. και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, του οποίου η Eurobank είναι αποκλειστικός συνεργάτης.

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων της Λιανικής Τραπεζικής του ομίλου Eurobank, περιλαμβανομένων των εργασιών εξωτερικού και μετά τη νομική συγχώνευση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank, ανήλθε σε € 33,7 δισ. στα τέλη του 2013.

_ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΦΥΣΙΚΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Η καινοτομία της Eurobank στο σχεδιασμό και την προσφορά πολλαπλών επιλογών για την τραπεζική εξυπηρέτηση των ιδιωτών Πελατών, με βάση τις ανάγκες και το προφίλ τους, καθώς και ο διαρκής έλεγχος της ποιότητας εξυπηρέτησης με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των Πελατών, έχουν διαχρονικά διαφοροποιήσει την Τράπεζα έναντι του ανταγωνισμού.

Το μοντέλο Λιανικής Τραπεζικής της Eurobank έχει δομηθεί γύρω από τους κύριους τομείς της πελατειακής της βάσης, που περιλαμβάνουν τα νοικοκυριά, τους μισθωτούς, τους εύπορους ιδιώτες και λοιπούς ιδιώτες Πελάτες, καθώς και τις μικρές επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες. Το μοντέλο υποστηρίζεται από μια πολυκάναλη πλατφόρμα διανομής τραπεζικών προϊόντων, τα οποία διαχειρίζονται κεντροποιημένες μονάδες. Η πλατφόρμα διανομής περιλαμβάνει ευέλικτα καταστήματα με εξειδικευμένους συμβούλους για κάθε τομέα της πελατειακής βάσης, ηλεκτρονικά κανάλια άμεσης επικοινωνίας, όπως phone-Banking, e-Banking και m-Banking, καθώς και συνεργάτες διανομής προϊόντων. Οι κεντροποιημένες μονάδες διαχείρισης υποστηρίζουν όλο το φάσμα των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών Λιανικής Τραπεζικής.

Η εξαγορά του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου το 2013 σήμανε την προσθήκη ενός ισχυρού δικτύου Τραπεζικής Ιδιωτών στην Τράπεζα. Η Τράπεζα έλαβε τη στρατηγική απόφαση να διατηρήσει δύο διακριτά δίκτυα καταστημάτων: το δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, με σεβασμό στην ξεχωριστή εμπειρία εξυπηρέτησης του Πελάτη, που προσφέρει το καθένα. Η στρατηγική αυτή στοχεύει επίσης στην περαιτέρω ισχυροποίηση της Τράπεζας στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής στην Ελλάδα.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ ΚΑΡΤΩΝ

Με στόχο τη βελτίωση της συναλλακτικής δραστηριότητας των Πελατών, ιδιωτών και επαγγελματιών, η Eurobank ενσωμάτωσε το 2013 τις πλέον προηγμένες τεχνολογίες ηλεκτρονικών πληρωμών, τόσο στις πιστωτικές και χρεωστικές της κάρτες, όσο και στα τερματικά αποδοχής συναλλαγών. Έχοντας εισαγάγει πρώτη την τεχνολογία «ανέπαφων συναλλαγών» στην Ελλάδα τον Ιούλιο του 2012, η Eurobank εξέδωσε περισσότερες από 100.000 πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, που υποστηρίζουν τη συγκεκριμένη τεχνολογία. Οι κάρτες αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε 4.000 σημεία της ελληνικής αγοράς.

_ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η επιβράβευση, μέσω εξατομικευμένης τιμολογιακής πολιτικής, καθώς και μέσω ανταποδοτικών προγραμμάτων, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων της Τραπεζικής Ιδιωτών και βασικό στοιχείο της σχέσης του Πελάτη με την Eurobank.

Συγκεκριμένα, η Eurobank εφαρμόζει εξατομικευμένη τιμολογιακή πολιτική (Risk & Value Based Pricing) στους τομείς της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, με στόχο την επιβράβευση ιδιωτών Πελατών της, που παρουσιάζουν καλό πιστωτικό προφίλ ή / και διατηρούν τη βασική καταθετική / επενδυτική τους σχέση με την Τράπεζα. Η εξατομικευμένη αυτή πολιτική επιτρέπει στην Τράπεζα να προσφέρει ευνοϊκότερη τιμολόγηση στους υφιστάμενους Πελάτες της και να προσελκύσει νέους Πελάτες με ποιοτικό πιστωτικό προφίλ.

Η Τράπεζα προσφέρει επίσης προγράμματα επιβράβευσης για τη χρήση των χρεωστικών και πιστωτικών της καρτών, καθώς και προγράμματα επιβράβευσης των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών. Το πρόγραμμα «Επιστροφή» ανταμείβει τη χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών Eurobank σε πάνω από 5.000 συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων και έντεκα μεγάλοι στρατηγικοί συνεργάτες από το χώρο του λιανεμπορίου. Στο πρόγραμμα περιλαμβάνονται εξειδικευμένες κατηγορίες, όπως η «Επιστροφή Γεύσεις» σε 250 επιλεγμένα εστιατόρια σε όλη την Ελλάδα, η «Επιστροφή Hotels» σε 500 διακεκριμένα ξενοδοχεία και η «Επιστροφή Automoto» σε επιλεγμένους συνεργάτες για το service οχημάτων και την αγορά αξεσουάρ. Το πρόγραμμα «YES!» επιβραβεύει τη χρήση της πιστωτικής κάρτας Yes Visa σε μεγάλα εμπορικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης (The Mall Athens, Μαρίνα Φλοίσβου, Golden Hall, Mediterranean Cosmos).

Το πρόγραμμα «Δωρεάν Συναλλαγές» απευθύνεται στους ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες, που πραγματοποιούν συχνά συναλλαγές μέσω της Eurobank και διατηρούν στην Τράπεζα προϊόντα καταθέσεων ή / και επενδύσεων με αθροιστικό μέσο μηνιαίο υπόλοιπο άνω των € 3.000. Το πρόγραμμα παρέχει, μεταξύ άλλων, δωρεάν έκδοση καρνέ επιταγών, δωρεάν απεριόριστα εισερχόμενα / εξερχόμενα εμβάσματα με χρήση IBAN, υπηρεσία «Εντολών Fax» χωρίς μηνιαία συνδρομή για βασικές συναλλαγές επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων, όπως μεταφορές μεταξύ λογαριασμών, πληρωμές ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΦΠΑ, δανείων, καρτών, κ.ά.

_ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ PERSONAL BANKING ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

Με σταθερή προσήλωση στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και προστιθέμενης αξίας στους Πελάτες Personal Banking, τα 400 εξειδικευμένα στελέχη του δικτύου καταστημάτων Eurobank στην Ελλάδα προσέφεραν, κατά τη διάρκεια του 2013, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για τις εξελίξεις στο εγχώριο και το διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον, πραγματοποιώντας περισσότερες από 500.000 συναντήσεις, στις οποίες προτάθηκαν εξατομικευμένες λύσεις. Οι προτάσεις αποσκοπούσαν στη βέλτιστη διαχείριση της περιουσίας των Πελατών, ανάλογα με τον επενδυτικό χαρακτήρα και τις ιδιαίτερες τραπεζικές και συναλλακτικές ανάγκες τους, με αποτέλεσμα την αύξηση των καταθέσεων και των μακροχρόνιων επενδύσεων των Πελατών Personal Banking για ακόμη μία χρονιά.

Παράλληλα με τις παραπάνω δράσεις και εκμεταλλευόμενο τη βελτίωση του κλίματος και τις ευκαιρίες ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, το Personal Banking δημιούργησε την εξειδικευμένη υπηρεσία «Personal Business Banking», η οποία απευθύνεται σε επιχειρηματίες και επαγγελματίες Πελάτες, προσφέροντας προνομιακά προϊόντα και υπηρεσίες για την κάλυψη τόσο των ιδιωτικών όσο και των επαγγελματικών αναγκών τους, καθώς και την εμπειρία μιας ολοκληρωμένης τραπεζικής εξυπηρέτησης.

_ ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ

ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑΚΕΣ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΠΕΛΑΤΗ

Με την προσέλκυση καταθέσεων να παραμένει βασική προτεραιότητα, η Τράπεζα συνέχισε να επιβραβεύει την εμπιστοσύνη των Πελατών της, προσφέροντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, με αποτέλεσμα την αύξηση των καταθέσεων τόσο των ιδιωτών, όσο και των επαγγελματιών.

Το 2013, η Eurobank εγκαινίασε μια νέα λογική στις καταθέσεις στην Ελλάδα, δημιουργώντας την πελατοκεντρική πλατφόρμα «Ο δικός μου λογαριασμός». Μέσω της πλατφόρμας αυτής, οι Πελάτες μπορούν να σχεδιάσουν το δικό τους καταθετικό, αποταμιευτικό ή προθεσμιακό λογαριασμό, συνδυάζοντας δυνατότητες και υπηρεσίες με βάση τις προσωπικές τους ανάγκες.

Με έμφαση στην αξία της αποταμίευσης, η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει το λογαριασμό «Μεγάλο Ταμιευτήριο», από τους πλέον αναγνωρίσιμους λογαριασμούς στην κατηγορία του. Τα προθεσμιακά προϊόντα της Eurobank προσέφεραν υψηλές αποδόσεις και ευελιξία κινήσεων, συνδυάζοντας χαρακτηριστικά που εξυπηρετούν τις ανάγκες των Πελατών όσον αφορά στη διαθεσιμότητα, την απόδοση των χρημάτων, αλλά και τη δυνατότητα προσθήκης κεφαλαίου κατά τη διάρκεια της κατάθεσης.

Επίσης, λόγω της εξαγοράς του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου εντός του έτους, στο εύρος των καταθετικών προϊόντων της Τράπεζας προστέθηκε ο καταθετικός λογαριασμός «Αποταμιεύω», ο οποίος επιβραβεύει τη συστηματική αποταμίευση με προνομιακό επιτόκιο, όπως και ο λογαριασμός «Μεγαλώνω» για παιδιά, ο οποίος αναδεικνύει την αποταμίευση ως στάση ζωής. Τα δύο αυτά προϊόντα διατίθενται μέσω του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο.

Ακόμη, το εύρος των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων εμπλουτίστηκε με σύγχρονα προγράμματα δημιουργίας κεφαλαίου και προγράμματα υγείας, με αποτέλεσμα τα καταγεγραμμένα ασφάλιστρα να αυξηθούν κατά 3% σε ετήσια βάση, έναντι μείωσης 9% της συνολικής αγοράς.

_ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

ΑΝΑΚΑΜΨΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Κατά το 2013, η Eurobank διατήρησε σταθερό το ρυθμό χορηγήσεων καταναλωτικών δανείων, συνεχίζοντας τη συνετή διαχείριση του χαρτοφυλακίου Καταναλωτικής Πίστης, το οποίο διαμορφώθηκε σε € 7,3 δισ. σε ενοποιημένο επίπεδο στα τέλη του έτους, περιλαμβανομένων των υπολοίπων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank.

Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, η στρατηγική της Eurobank εστιάστηκε στην ανάπτυξη των συνεργασιών με μεγάλους ομίλους και εταιρείες (co-brand partnerships) όπως ο Όμιλος ΟΤΕ – COSMOTE, η Εταιρεία Πετρελαιοειδών ΕΚΟ και τα τρία μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα της Lamda Development.

Αναφορικά με τις διεθνείς δραστηριότητες, κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2013 σημειώθηκε ανάκαμψη της Καταναλωτικής Πίστης στη Σερβία και τη Βουλγαρία, ενώ στη Ρουμανία διατηρήθηκε η ανοδική τάση. Οι εργασίες Πιστωτικών Καρτών επέδειξαν σημαντική ανάπτυξη το 2013, τόσο στον αριθμό νέων καρτών που εκδόθηκαν, όσο και στον κύκλο εργασιών. Ο Όμιλος παραμένει ο αποκλειστικός εκδότης καρτών American Express στη Ρουμανία και τη Βουλγαρία, ενώ στη Ρουμανία, η θυγατρική τράπεζα Bancpost ανακηρύχθηκε από τη Visa International ως ο Νο.1 εκδότης καρτών Visa της χώρας για δεύτερο συνεχόμενο έτος. Στη Σερβία, το 2013 η θυγατρική τράπεζα Eurobank A.D. Beograd υπέγραψε αποκλειστική συνεργασία με τη Manchester United FC για τη διάθεση co-branded χρεωστικών και πιστωτικών καρτών.

_ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

ΠΡΩΤΗ ΣΤΙΣ ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Παρά τη συνεχιζόμενη ύφεση στην αγορά ακινήτων στην Ελλάδα, η Eurobank κατέχει την πρώτη θέση για το έτος 2013 σε εκταμιεύσεις νέων στεγαστικών δανείων αλλά και πράσινων δανείων κατοικίας, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», η Τράπεζα διέυρυνε τα μερίδιά της στον τομέα των Πράσινων Δανείων Κατοικίας, με το χαρτοφυλάκιο να διαμορφώνεται σε € 118 εκατ. και να απαριθμεί 11.000 Πελάτες στα τέλη του έτους.

Συνολικά, η Eurobank κατέλαβε σημαίνουσα θέση στη Στεγαστική Πίστη στην Ελλάδα και το 2013. Στο αποτέλεσμα αυτό συνέβαλε η εφαρμογή εξατομικευμένης τιμολογιακής πολιτικής και στη Στεγαστική Πίστη, που εστιάζει στο πιστωτικό προφίλ και τις ανάγκες κάθε Πελάτη καθώς και στη συνολική του σχέση με την Τράπεζα.

Οι αντίξοες συνθήκες στην αγορά ακινήτων που επικράτησαν στη Ρουμανία και τη Σερβία, επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό τις χορηγήσεις στεγαστικών δανείων από τις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου στις χώρες αυτές, ενώ στη Βουλγαρία η τάση ήταν σταθεροποιητική. Τα υπόλοιπα στεγαστικών δανείων εκτός Ελλάδος ανήλθαν σε € 2,0 δισ.

Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Στεγαστικής Πίστες του Ομίλου διαμορφώθηκε σε € 18,9 δισ. για το έτος, αντανακλώντας και τη συγχώνευση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank.

_ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ

Υποστηρίζοντας τις πρώτες ενδείξεις οικονομικής ανάκαμψης το 2013 στην Ελλάδα, η Eurobank κατοχύρωσε τη διαχρονικά ηγετική της θέση στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων, καθώς το σχετικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων ανήλθε σε € 6,5 δισ., ενώ οι παράλληλες εργασίες με μικρές επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες αυξήθηκαν κατά 16%. Η ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, το οποίο καλύπτεται από εξασφαλίσεις κατά 97%, παρέμεινε ανώτερη του μέσου όρου της αγοράς, όπως διαπιστώθηκε και από το δεύτερο διαγνωστικό έλεγχο της Black Rock Solutions.

Η Eurobank στήριξε υπεύθυνα τις δυναμικές μικρές επιχειρήσεις της χώρας, διασφαλίζοντας την πρόσβασή τους σε χαμηλότοκρη χρηματοδότηση μέσω της συνεργασίας της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και την ETEAN A.E., καθώς και με την αποκλειστική της συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων στο πρόγραμμα JEREMIE. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προώθησε άνω του 30% των χρηματοδοτικών προγραμμάτων ΤΕΠΙΧ Επανεκκίνησης και Εγγυοδοσίας που διατέθηκαν εντός του έτους στην ελληνική αγορά, ενώ συνολικά χορήγησε πάνω από € 750 εκατ. σε επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις το 2013.

Μέσω των εξειδικευμένων Επαγγελματικών Συμβούλων σε όλα τα καταστήματα του Δικτύου της, η Eurobank προσέφερε στους Πελάτες της αποκλειστική συμβουλευτική υποστήριξη για όλα τα παραπάνω προγράμματα. Παράλληλα, διοργάνωσε πάνω από 40 εκδηλώσεις πανελλαδικά για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα νέα χρηματοδοτικά προγράμματα καθώς και τις δυνατότητες για ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και εξωστρέφειας των μικρών επιχειρήσεων, που προσφέρουν οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας «Export Gate» και «Go International». Είναι χαρακτηριστικό ότι το 2013 οι εξαγωγές των Πελατών της Τραπεζικής Επιχειρήσεων της Eurobank παρουσίασαν αύξηση 130%, έναντι 3% για το σύνολο της ελληνικής αγοράς.

Περατέως, το 2013 η Eurobank, προσέφερε νέα, ειδικά προγράμματα συνεργασίας στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές, καθώς και στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Internet. Τα προγράμματα αυτά συνέβαλαν στην ενίσχυση της πελατειακής βάσης κατά 16.000 επιχειρήσεις και στην αύξηση των όγκων ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) κατά 50% σε σχέση με το 2012.

Στις λοιπές χώρες παρουσίας του Ομίλου, το 2013 οι θυγατρικές τράπεζες συνέχισαν την αξιοποίηση κονδυλίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη χρηματοδότηση των μικρών επιχειρήσεων. Ακόμη, προσέφεραν νέα κλαδικά προϊόντα και σχήματα βάσει των τοπικών χαρακτηριστικών σε αγρότες, ιατρούς και φαρμακοποιούς. Οι εκταμιεύσεις εκτός Ελλάδος ανήλθαν σε € 100 εκατ. Το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων του Ομίλου διαμορφώθηκε σε € 7,4 δισ. σε ενοποιημένο επίπεδο στα τέλη του έτους.

2. ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το 2013 αποτέλεσε έτος σημαντικών δομικών αλλαγών για την Τραπεζική Επιχειρήσεων, που προσαρμόσε το λειτουργικό και επιχειρηματικό της πρότυπο, προκειμένου να ανταποκριθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις απαιτήσεις των Πελατών και τις προκλήσεις του νέου περιβάλλοντος που διαμορφώνεται. Στο πλαίσιο αυτό, διατηρήθηκε και ενισχύθηκε περαιτέρω η πελατοκεντρική προσέγγιση, με το Relationship Manager στο ρόλο του κεντρικού διαχειριστή και υπεύθυνου για τη σχέση με τον Πελάτη, συνεπικουρούμενου από τις εξειδικευμένες προϊόντικές μονάδες.

Για την ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση της πελατειακής βάσης, στα τέλη του 2013 έγινε ανακατανομή των Πελατών ανάμεσα στις επιμέρους επιχειρηματικές μονάδες, με βασικούς άξονες εξυπηρέτησης το Corporate & Investment Banking, που έχει την ευθύνη για την παροχή ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων στους πολύ μεγάλους εταιρικούς Πελάτες καλύπτοντας τις σύνθετες στρατηγικές, χρηματοοικονομικές και τραπεζικές τους ανάγκες και το Commercial Banking, που έχει την ευθύνη εξυπηρέτησης μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων, παρέχοντας τραπεζικά προϊόντα και λύσεις για την κάλυψη των χρηματοδοτικών και συναλλακτικών αναγκών τους.

Παράλληλα, η Τραπεζική Επιχειρήσεων συγκέντρωσε τις σημαντικότερες εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις κάτω από ενιαίες μονάδες (Project Finance, Commercial Real Estate Finance, Leverage Finance, Hotels & Leisure, Shipping), ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική εφαρμογή της υφιστάμενης τεχνογνωσίας και κλαδικής εξειδίκευσης.

Επιπρόσθετα, για την αποτελεσματική διαχείριση των εταιρικών Πελατών υψηλού κινδύνου μέσω μιας πιο ολοκληρωμένης προσέγγισης, δημιουργήθηκε η νέα μονάδα Απαιτήσεων Ειδικού Χειρισμού Τραπεζικής Επιχειρήσεων, στοχεύοντας στη συγκέντρωση της απαραίτητης τεχνογνωσίας για την εξυπηρέτηση των ειδικών αναγκών αυτού του χαρτοφυλακίου.

Η υποστήριξη στρατηγικών κλάδων της οικονομίας, η ενίσχυση και χρηματοδότηση καινοτόμων και εξωστρεφών επιχειρήσεων καθώς και η εξεύρεση εναλλακτικών πηγών άντλησης κεφαλαίου για τους Πελάτες αποτέλεσαν προτεραιότητες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων για το 2013. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις διατηρήθηκε στο επίπεδο των € 19,7 δισ. σε ενοποιημένη βάση.

_ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Η Eurobank συμμετέχοντας στη διοργάνωση της πλειοψηφίας των κοινοπρακτικών / ομολογιακών δανείων, που συνήφθησαν εντός του 2013 στην Ελλάδα, διατήρησε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην αγορά, που χαρακτηρίστηκε από όγκους συναλλαγών οι οποίοι άγγιξαν τα € 3,2 δισ., έναντι € 1,9 δισ. το 2012.

Η Eurobank ηγήθηκε κοινοπρακτικών σχημάτων, όπως η διοργάνωση για τον όμιλο ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ τριών κοινοπρακτικών ομολογιακών δανείων ύψους € 530 εκατ. Επίσης, είχε ενεργή συμμετοχή στην διοργάνωση δανείων, όπως του Ομίλου ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε., ύψους € 400 εκατ., του Ομίλου ΕΛΛΑΚΤΩΡ, ποσού € 397,5 εκατ. και του Ομίλου ΒΙΟΧΑΛΚΟ, ύψους € 727,5 εκατ.

Στη δευτερογενή αγορά εταιρικών δανείων, η παρουσία της Eurobank ενδυναμώθηκε περαιτέρω, επικεντρωνόμενη στους κλάδους που αποτελούν μέρος της στρατηγικής της στήριξης της ελληνικής οικονομίας, όπως είναι οι βασικές υποδομές, οι αυτοκινητόδρομοι κ.ά. Οι εργασίες αυτές είχαν παράλληλα ουσιαστική συμβολή στην προσπάθεια βελτιστοποίησης της κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας του Ομίλου.

Στο εξωτερικό, η Eurobank συνέχισε την επιλεκτική της συμμετοχή σε συναλλαγές που διακρίνονται από υψηλή αξία, όπως η συνδιοργάνωση κοινοπρακτικού δανείου της Cosmote Romanian Mobile Telecommunications S.A. ύψους € 225 εκατ. Το κοινοπρακτικό αυτό δάνειο έχει ως κύριο σκοπό την ανανέωση της άδειας φάσματος για 2G και 3G υπηρεσίες, την εξαγορά νέου φάσματος για ανάπτυξη 4G υπηρεσιών και κεφαλαιουχικές δαπάνες για επέκταση της κάλυψης για 3G και 4G υπηρεσίες.

Επίσης, η Eurobank έχει κυρίαρχη θέση στην ελληνική αγορά εκδόσεων Ευρωομολόγων, συμμετέχοντας σε όλες τις εκδόσεις για εταιρικά ομόλογα το 2013. Σημαντικότερες ήταν οι παρακάτω, όπου η Τράπεζα συμμετείχε ως Συνδιαχειριστής (Co-Lead Manager):

- Για τον ΟΤΕ ποσού € 700 εκατ. πενταετούς διάρκειας
- Για τον Όμιλο ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΙΑ ύψους € 500 εκατ. τετραετούς διάρκειας
- Για τον Όμιλο Intralot ποσού € 325 εκατ. πενταετούς διάρκειας.

_ PROJECT FINANCE & COMMERCIAL REAL ESTATE FINANCE

Στον τομέα του Project Finance, οι εργασίες επικεντρώθηκαν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε σχέση με αναπτυξιακά έργα στο χώρο των υποδομών και της ενέργειας. Το 2013 ξεκίνησε η διαδικασία αποκρατικοποίησης των Περιφερειακών Αεροδρομίων με την Eurobank στο ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου. Παράλληλα, η Τράπεζα έδωσε έμφαση στις αναδιρθρώσεις και αναχρηματοδοτήσεις, με σημαντικότερη την επιτυχημένη αναδιάρθρωση των συμβάσεων παραχώρησης των ελληνικών αυτοκινητόδρομων, η οποία ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2013. Η Eurobank ήταν μέλος σε τρεις από τις τέσσερις Συντονιστικές Επιτροπές (Steering Committees), που συστάθηκαν για τα αντίστοιχα έργα παραχώρησης.

Στον τομέα του Commercial Real Estate Finance, η Τράπεζα δραστηριοποιείται στη δόμηση και διοργάνωση σύνθετων χρηματοδοτήσεων για όλα τα είδη μεγάλων εμπορικών ακινήτων (κτήρια γραφείων, εμπορικά κέντρα και κτήρια μεικτής χρήσης). Το 2013 η Eurobank παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στο ΤΑΙΠΕΔ για την αξιοποίηση του χαρτοφυλακίου 28 κυβερνητικών ακινήτων, με τη μορφή μίσθωσης εκμεταλλεύσεως του ιδιωτικού τομέα (Sale & Leaseback).

_ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Η Eurobank διατηρεί εικοσαετή παρουσία στην ναυτιλιακή χρηματοδότηση συνεργαζόμενη με ιδιωτικές, αλλά και εισηγμένες εταιρείες, παρέχοντας δάνεια με συντηρητικούς όρους. Οι ναυτιλιακές χορηγήσεις απευθύνονται σε εταιρείες ελληνικών συμφερόντων, που διαθέτουν μεγάλο και μεσαίο αριθμό πλοίων, κυρίως για τη χρηματοδότηση αγορών μεταχειρισμένων πλοίων και (σπανιότερα) για την αγορά νεόδμητων, τα οποία ανήκουν στις βασικές κατηγορίες (ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων).

Η δραστηριοποίηση του Ομίλου στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας επί δύο δεκαετίες συνέβαλε στη δημιουργία μεγάλης καταθετικής βάσης, η οποία στα τέλη του 2013 ανερχόταν σε USD 1,3 δισ. Παρά τις απώλειες λόγω των μακροοικονομικών κινδύνων οι καταθέσεις αυτές εξακολούθησαν να υπερβαίνουν το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων, ύψους USD 1,15 δισ. στις 31.12.2013.

Πέραν της χρηματοδότησης, ο Όμιλος παρέχει στους Πελάτες που δραστηριοποιούνται στη ναυτιλία ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους τομείς της εταιρικής και ιδιωτικής διαχείρισης πλούτου. Ο Όμιλος επιδιώκει να διατηρήσει την υψηλή πιστωτική ποιότητα του ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου του και να αναπτύξει περαιτέρω όχι μόνο τις μακροχρόνιες σχέσεις του με τον πυρήνα της πελατειακής του βάσης αλλά και σχέσεις με νέους Πελάτες.

_ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ COMMERCIAL BANKING

Η χρηματοδότηση στρατηγικών κλάδων και η παροχή λύσεων στην τρέχουσα αντίξοχη οικονομική συγκυρία αποτέλεσαν προτεραιότητες της Eurobank στον τομέα του Commercial Banking το 2013. Ειδικότερα, το 2013 η Τράπεζα εκταμίευσε δάνεια προς Μεσαίες Επιχειρήσεις συνολικού ύψους € 110 εκατ., μέσω των χρηματοδοτικών προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και του ΤΕΠΙΧ. Η Τράπεζα στοχεύει στην παροχή πρόσθετων χρηματοδοτήσεων ύψους περίπου € 200 εκατ. προς τους Πελάτες Commercial Banking εντός του 2014, μέσω των ανωτέρω προγραμμάτων και του προγράμματος JESSICA.

Οι δράσεις της Eurobank για τη στήριξη των δοκιμαζόμενων Μεσαίων Επιχειρήσεων και κατ' επέκταση της ελληνικής οικονομίας συνεχίστηκαν και το 2013. Οι πρωτοβουλίες και δράσεις αυτές περιλαμβάνουν:

- Την παροχή συμβουλευτικής και υλικοτεχνικής υποδομής στους Έλληνες εξαγωγείς
- Την ανάπτυξη προγραμμάτων χρηματοδότησης επενδύσεων Μεσαίων Επιχειρήσεων επί τη βάση επιχειρησιακού σχεδίου, και
- Τη χρηματοδότηση πρώτων υλών και ενδιάμεσων αγαθών (Κεφάλαιο Κίνησης).

Η ποιότητα του χαρτοφυλακίου Commercial Banking διατηρήθηκε, παρά τη συνέχιση της εγχώριας ύφεσης για πέμπτο χρόνο το 2013, μέσα από συνεχείς επαναξιολογήσεις των Πελατών. Η Τράπεζα προχώρησε σε προληπτικές αναδιρθρώσεις / ρυθμίσεις συνολικού ύψους € 1,9 δισ. και υλοποίησε προγράμματα ενίσχυσης των εξασφαλίσεων του συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου, με στόχο τη θωράκιση και εξυγίανσή του. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην περαιτέρω βελτίωση της κερδοφορίας των εργασιών Commercial Banking και της αποδοτικότητας των δεσμευμένων κεφαλαίων.

Ακόμη, το Commercial Banking προχώρησε σε ευρεία εσωτερική αναδιοργάνωση, η οποία αναμένεται να έχει θετική επίδραση στην εξυπηρέτηση των Πελατών, στην ποιότητα του χαρτοφυλακίου και στην αποδοτικότητα των απασχολούμενων πόρων. Το Δίκτυο των Business Centres ανασχεδιάστηκε και δημιουργήθηκε ο Τομέας Ξενοδοχείων & Τουρισμού. Ο Τομέας αυτός στελεχώθηκε από εξειδικευμένους Relationship Managers και παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες για τη στοχευμένη κάλυψη των αναγκών των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται στον κλάδο Ξενοδοχείων & Τουρισμού. Η συνεπής στρατηγική τοποθέτηση του 15% του χαρτοφυλακίου Commercial Banking στον σημαντικότερο αυτό κλάδο της οικονομίας τα τελευταία δέκα χρόνια, θα συνεχισθεί με περαιτέρω ενίσχυση της ηγετικής παρουσίας της Τράπεζας, μέσω επιλεκτικών και ποιοτικών συναλλαγών.

Επιπλέον, ολοκληρώθηκαν με επιτυχία η αναδιοργάνωση του CCB, της μονάδας δηλαδή που διαχειρίζεται τις μεγαλύτερες από τις Μεσαίες Επιχειρήσεις, καθώς και η κεντροποίηση της Μονάδας Υποστήριξης Πιστοδοτήσεων (Loans Administration).

_ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΣΗ

Στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία, βασική επιλογή της θυγατρικής εταιρείας Eurobank Leasing A.E.X.M., πρώτης εταιρείας του κλάδου τα τελευταία 13 χρόνια, ήταν να συνεχίσει να στηρίζει τους Πελάτες της, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένα στις ανάγκες κάθε Πελάτη και κλάδου. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν, πάντα σε συνεργασία με τους Πελάτες, βιώσιμα σχήματα αναδιάρθρωσης πλήθους συμβάσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης, κάτι που, μεταξύ άλλων, αποτελεί προαπαιτούμενο για την επαναφορά των Πελατών σε ενεργή οικονομική κατάσταση.

Βασική στρατηγική και κατά το 2013 αποτέλεσε η διασφάλιση της αξίας του χαρτοφυλακίου και ειδικότερα των ακινήτων, που αντιπροσωπεύουν και το 85% του συνόλου του χαρτοφυλακίου της εταιρείας, ενδυναμώνοντας περαιτέρω τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες διαχείρισης παγίων. Παράλληλα, η εταιρεία ανασχεδίασε την οργανωτική της δομή, προκειμένου να προετοιμαστεί για τις προκλήσεις του μέλλοντος.

_ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Μέσα σε ένα περιβάλλον έντονης μεταβλητότητας, συγχωνεύσεων και εξαγορών, η θυγατρική εταιρεία Eurobank Factors A.E.Π.Ε.Α. διατήρησε την ηγετική της θέση, με βάση το ύψος των υπό διαχείριση απαιτήσεων από Έλληνες Πελάτες. Το 2013, η εταιρεία συνέχισε με ιδιαίτερη επιτυχία τα προγράμματα χρηματοδότησης προμηθευτών μεγάλων πολυεθνικών εταιρειών (Reverse Factoring Plans), έχοντας εντάξει περί τους 800 συμμετέχοντες μέχρι το τέλος του έτους.

Η Eurobank Factors κατέκτησε την πρώτη θέση στο Εξαγωγικό Factoring πανευρωπαϊκά για το 2013, βάσει της βαθμολογίας που ανακοινώθηκε στο 45^ο ετήσιο συνέδριο του διεθνούς οργανισμού Factors Chain International. Η επιτυχία αυτή επιβεβαιώνει μια διαχρονικά άριστη πορεία με πρόσφατες δύο παγκόσμιες πρωτιές, μια δεύτερη και μια τρίτη θέση στο Διεθνές Factoring, στο πλαίσιο του παραπάνω θεσμού αξιολόγησης. Ακόμη, με βάση επίσημα δηλωθέντα μεγέθη, οι δραστηριότητες Factoring του Ομίλου στη Βουλγαρία (Eurobank Bulgaria AD – Factoring Division) κατέκτησαν την πρώτη θέση στη χώρα. Συνολικά, ο όμιλος Eurobank κατέχει τη δεύτερη θέση στις δραστηριότητες Factoring στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

__ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Παρέχοντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων, η Eurobank έχει χτίσει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους Πελάτες - επιχειρήσεις στην Ελλάδα και έχει επιλεγεί ως τοπικός cash management partner από ένα μεγάλο αριθμό διεθνών τραπεζών. Το 2013 η Τράπεζα ανακηρύχθηκε «Best Domestic Cash Manager in Greece» για τρίτη συνεχή χρονιά, από το διεθνούς φήμης περιοδικό Euromoney, ενώ βραβεύθηκε ως «Best Corporate / Institutional Internet Bank 2013 in Greece» για πέμπτη χρονιά από το περιοδικό Global Finance.

Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, το 2013 η δυναμική αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και καινοτόμων υπηρεσιών διατηρήθηκε αμείωτη. Η δυναμική αυτή συνέβαλε στην περαιτέρω αύξηση του μεριδίου της Eurobank στις υπηρεσίες εμπορικών συναλλαγών (Trade services), καθώς επίσης και στην αύξηση των καταθέσεων όψεως των εταιρικών Πελατών της Τράπεζας. Ακόμη, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Τράπεζας για την υποστήριξη του εξαγωγικού προσανατολισμού των ελληνικών επιχειρήσεων, το 2013 συνεχίστηκε η εξειδικευμένη χρηματοδότηση των εξαγωγέων. Ο τομέας Συναλλακτικής Τραπεζικής δραστηριοποιήθηκε έντονα για την παροχή ρευστότητας μέσω του προγράμματος «Εξωστρέφεια» του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων, καθώς και για την παροχή επιβεβαιωμένων ενέγγυων πιστώσεων και εγγυητικών επιστολών σε συνεργασία με διεθνείς τράπεζες και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (TRADE FINANCE Deals of the Year 2013).

__ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Eurobank επενδύει σταθερά σε πρωτοβουλίες ενίσχυσης της Εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, σε συνεργασία με στρατηγικούς εταίρους στην Ελλάδα.

Η διεθνής δικτύωση και προβολή των ελληνικών επιχειρήσεων ενισχύθηκε περαιτέρω με την τέταρτη και πιο φιλόδοξη αποστολή Go International στη Μόσχα το Μάιο του 2013, με τη συνεργασία των εξαγωγικών φορέων ΣΕΒΕ (Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος), ΠΣΕ (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων), ΣΕΚ (Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης) και το ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών), υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών. Την αποστολή συνόδευσε ο Υφυπουργός Εξωτερικών κ. Δ. Κούρκουλας.

Συνολικά, οι επιχειρηματικές συναντήσεις των Ελλήνων εξαγωγέων με ξένους αγοραστές, που πραγματοποιήθηκαν μέσω των διοργανώσεων του προγράμματος Go International στη Μόσχα, την Κύπρο, τη Σερβία και τη Ρουμανία, ανέρχονται πλέον σε 6.000 με 730 επιχειρήσεις από 17 χώρες.

Το Exportgate.gr, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές, στον πρώτο χρόνο λειτουργίας της ήδη αριθμεί χιλιάδες ενεργούς χρήστες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Το Exportgate.gr, που δημιουργήθηκε με τη συνεργασία των εξαγωγικών φορέων ΣΕΒΕ, ΠΣΕ, ΣΕΚ και το ΣΕΒ, έχει ήδη καταστεί σημείο αναφοράς για την ενημέρωση, την προβολή και τη δικτύωση των Ελλήνων εξαγωγέων με ξένους αγοραστές. Με επισκέψεις που ξεπερνούν τις 500.000 σε ένα χρόνο, το 60% από τις οποίες προέρχονται από το εξωτερικό, έχει κατακτήσει θέση εφάμιλλη με τα μεγάλα διεθνή Trade Portals. Δρώντας συμπληρωματικά, η ομάδα εξειδικευμένων συμβούλων «Ask the Experts», που έχει δημιουργήσει η Eurobank, συνεχίζει να παρέχει ολοκληρωμένη και αποτελεσματική υποστήριξη στους εξαγωγείς από τα πρώτα τους βήματα στην εύρεση αγοραστών μέχρι την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους.

Το 2013 ολοκληρώθηκε με επιτυχία ο 2^{ος} Διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!», με την ανάδειξη του 1^{ου} και 2^{ου} Βραβείου Εφαρμοσμένης Έρευνας και του 1^{ου} και 2^{ου} Βραβείου Καινοτομίας, σε μια πανηγυρική τελετή, που τίμησε με την παρουσία του ο Υπουργός Ανάπτυξης κ. Κ. Χατζηδάκης. Ο Διαγωνισμός, τον οποίο διοργανώνει η Eurobank μαζί με το ΣΕΒ και ο οποίος στοχεύει στο γεφύρωμα της Εφαρμοσμένης Έρευνας και της Καινοτομίας με την επιχειρηματική κοινότητα, διακρίθηκε με Έπαινο στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τον Απρίλιο του 2014, ενώ η πρωτότυπη και στοχευμένη στρατηγική επικοινωνίας του στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης απέσπασε δύο βραβεία στη διοργάνωση «Social Media Awards».

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Ο Όμιλος διατήρησε για έκτη συνεχή χρονιά την ηγετική του παρουσία στη συνολική Διαχείριση Περιουσίας. Συγκεκριμένα, η θυγατρική εταιρεία Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., η οποία δραστηριοποιείται στο χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, θεσμικών χαρτοφυλακίων και της παροχής επενδυτικών λύσεων μέσω τρίτων παρόχων (Fund Selection) στην Ελλάδα και τις χώρες όπου ο όμιλος Eurobank έχει παρουσία, εμφάνισε αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων της, τα οποία διαμορφώθηκαν άνω των € 2,8 δισ. στις 31.12.2013. Τα συνολικά υπό Διαχείριση Κεφάλαια αναλύονται ως εξής: € 1.681 εκατ. σε αμοιβαία κεφάλαια, € 670 εκατ. σε θεσμικά χαρτοφυλάκια και € 542 εκατ. σε αμοιβαία κεφάλαια συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού διανεμόμενα μέσω του Private Banking της Eurobank.

Κατά τη διάρκεια του 2013, οι διαχειριστές της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. απέσπασαν βραβεύσεις από το διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών Citywire Global για την εξαιρετική διαχειριστική τους αποτελεσματικότητα, κατατασσόμενοι ανάμεσα στους κορυφαίους διαχειριστές παγκοσμίως.

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Τα αμοιβαία κεφάλαια (Α/Κ) της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. ξεχώρισαν για μια ακόμη χρονιά, καθώς πέτυχαν υψηλές αποδόσεις στις κατηγορίες τους, δικαιώνοντας την εμπιστοσύνη των επενδυτών για τις επιλογές τους.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών για το διάστημα 01.01.2013 - 31.12.2013, στην πρώτη δεκάδα του συνόλου των 279 Α/Κ της ελληνικής αγοράς ανήλθε το Eurobank I (LF) Greek Government Bond Fund με απόδοση +44,71% και το Interamerican Σταθερό Ομολογιακό Εσωτερικού με απόδοση +43,87%. Στην κατηγορία των Μικτών Α/Κ, το Interamerican Ελληνικό Μικτό κατατάχθηκε στην πρώτη πεντάδα με απόδοση +41,50%, ενώ στην κατηγορία των Μετοχικών Α/Κ ξεχώρισε το Eurobank Θεσμικών Χαρτοφυλακίων Μετοχικό Εσωτερικού με απόδοση +39,71%, το Eurobank I (LF) Equity - Flexi Style Greece με απόδοση +37,31% και το Eurobank Greek Equities Μετοχικό Εσωτερικού με απόδοση +35,49%. Επίσης, το Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) κατέλαβε την πρώτη θέση στην κατηγορία των Α/Κ Χρηματαγοράς, με απόδοση +8,05%.

Παράλληλα, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων Morningstar® απένειμε την ανώτατη διάκριση των πέντε αστέρων στα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank (LF) Equity - Flexi Style Greece, Eurobank I (LF) Special Purpose - Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Interamerican Διαχειρίσεως Διαθεσίμων. Το πλήθος των Πελατών ξεπέρασε τους 70.000 με τα αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. να διατίθενται στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο.

Τέλος, στο πλαίσιο της πολιτικής εξωστρέφειας που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος, η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., μέσω της θυγατρικής της εταιρείας στο Λουξεμβούργο, προχώρησε σε συμφωνίες διάθεσης των αμοιβαίων κεφαλαίων της με πλατφόρμες του εξωτερικού.

ΥΨΗΛΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ

Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διακρίνεται για την εξειδίκευσή της στο χώρο της θεσμικής διαχείρισης και συμμετέχει ενεργά σε διαγωνισμούς για την επιλογή εξωτερικού διαχειριστή για τα κεφάλαια θεσμικών επενδυτών από το χώρο των ασφαλιστικών ταμείων του πρώτου και του δεύτερου πυλώνα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Έχει αναλάβει τη διαχείριση 16 θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, επιτυγχάνοντας ιδιαίτερα υψηλές απόλυτες και σχετικές αποδόσεις στα υπό διαχείριση χαρτοφυλάκια. Στις χώρες αυτές, η εταιρεία προσφέρει επίσης υπηρεσίες ανάλυσης, αξιολόγησης, κατάταξης και επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού (Ανοικτή Αρχιτεκτονική), διανεμόμενων μέσω του Private Banking της Τράπεζας σε ιδιώτες και θεσμικούς Πελάτες.

PRIVATE BANKING

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΙΑΚΡΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η σταδιακή βελτίωση του επενδυτικού κλίματος στην Ελλάδα και η συνολική ανάκαμψη σε όλες τις περιφερειακές αγορές το 2013 και τις παγκόσμιες αγορές, είχαν ως αποτέλεσμα να αλλάξει η διάθεση των επενδυτών για επενδύσεις σε προϊόντα χαμηλού ρίσκου.

Η Eurobank ανέπτυξε περαιτέρω τον τομέα του Private Banking, εισάγοντας υπηρεσίες που μετριάζουν τόσο τους πιστωτικούς κινδύνους, όσο και τους κινδύνους που συνδέονται με την Ελλάδα, όπως το νέο λογαριασμό External Asset Management. Επιπλέον, η δομή των προϊόντων που παράγονται από τον Όμιλο απλοποιήθηκε με το σχηματισμό Ομάδας Διαχείρισης Πλούτου. Το 2013 η Eurobank απέκτησε πιστοποίηση ποιότητας για τις εσωτερικές διαδικασίες Private Banking σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008, από το διαπιστευμένο φορέα TÜV Hellas. Ακόμη, η Τράπεζα ανακηρύχθηκε «Καλύτερη Private Bank» στην Ελλάδα από το περιοδικό World Finance, έχοντας κατακτήσει διαχρονικά οκτώ σχετικές βραβεύσεις. Η θυγατρική Eurobank Cyprus βραβεύθηκε ως «Καλύτερη Private Bank» στην Κύπρο από το περιοδικό Euromoney για τέταρτη φορά μέσα σε έξι χρόνια λειτουργίας.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΤΡΙΤΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ EUROLIFE

Οι θυγατρικές του Ομίλου, Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Ασφαλίσεων Ζωής και Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων σχηματίζουν τον τρίτο μεγαλύτερο ασφαλιστικό όμιλο της ελληνικής αγοράς. Το μερίδιο αγοράς των ασφαλιστικών εργασιών Eurolife διαμορφώθηκε σε 8,4% του συνόλου, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος, με ακαθάριστα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα ύψους € 334 εκατ. στις 31.12.2013. Και οι δύο ασφαλιστικές εταιρείες του Ομίλου διαθέτουν ισχυρή κεφαλαιακή επάρκεια και εξαιρετικά ρευστό επενδυτικό χαρτοφυλάκιο συνολικής αξίας € 1,4 δισ. στις 31.12.2013.

Τα ασφαλιστικά προϊόντα Eurolife διατίθενται κυρίως μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας, καθώς και μέσω 1.400 επιλεγμένων συνεργατών πανελλαδικά. Ο ασφαλιστικός όμιλος Eurolife δραστηριοποιείται και στην αγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων της Ρουμανίας.

Παράλληλα, η θυγατρική ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε. Μεσιτείας Ασφαλίσεων κατέχει εξέχουσα θέση στην ελληνική αγορά, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες και λύσεις σε επιχειρήσεις και ιδιώτες.

4. ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ

Ο όμιλος Eurobank συγκεντρώνει τέσσερις βασικές κατηγορίες υπηρεσιών υπό τη Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών (Global Markets & Treasury): πωλήσεις προϊόντων σε επιχειρήσεις, θεσμικούς επενδυτές και Πελάτες της Λιανικής Τραπεζικής και του Private Banking, λήψη επενδυτικών θέσεων, διαχείριση των χαρτοφυλακίων των τοπικών τραπεζών και διαχείριση ρευστότητας. Η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών παρέχει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στην Ελλάδα και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με ένα κεντρικό μοντέλο διαχείρισης διαθεσίμων από την Ελλάδα, το οποίο ενοποιεί όλες τις συναλλαγές και ελέγχει τη διαχείριση του κινδύνου. Όλες οι θέσεις παρακολουθούνται κεντρικά (dealing room) στην Αθήνα. Σε κάθε χώρα η λειτουργία διαχείρισης διαθεσίμων είναι τυποποιημένη και αναφέρεται άμεσα στην Αθήνα.

Στρατηγικός στόχος του ομίλου Eurobank είναι να καθιερώσει σημαντική περιφερειακή παρουσία στους τομείς διαπραγμάτευσης συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων και παράγωγων, διαχείρισης διαθεσίμων και πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις αγορές που έχει τραπεζική παρουσία.

Όσον αφορά στις συναλλαγές για ίδιο λογαριασμό, ο Όμιλος εφαρμόζει αυστηρά όρια, τα οποία ελέγχονται καθημερινά από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων. Τα όρια των συναλλαγών περιλαμβάνουν το ύψος της έκθεσης στον αντισυμβαλλόμενο (σύμφωνα

με την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου κάθε αντισυμβαλλομένου), το ύψος έκθεσης σε ξένες χώρες και τα όρια συγκεντρώσεων διαφόρων λήξεων, καθώς και τον έλεγχο του «Value-at-Risk» (VaR). Το σύστημα πληροφορικής ελέγχου των συναλλαγών υποστηρίζει το dealing room στην παρακολούθηση και τη διαχείριση των θέσεων και των ανοιγμάτων της Eurobank με ακρίβεια και αποτελεσματικότητα, ενώ έχει αναπτυχθεί και αναβαθμίζεται συνεχώς μια υποστηρικτική πλατφόρμα πληροφορικής για τη διαχείριση διαθεσίμων.

Το 2013 ο όμιλος Eurobank κατείχε την τρίτη θέση σε σύνολο 20 βασικών διαπραγματευτών της αγοράς στην πρωτογενή και τη δευτερογενή ελληνική αγορά ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου. Ο όμιλος Eurobank είναι επίσης μέλος της αγοράς ESM μεταξύ 44 διεθνών οργανισμών.

Ακόμη, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στα παράγωγα επιτοκίων, που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης μέσω χρηματιστηρίου και στα παράγωγα ομολόγων στο EUREX, καθώς και στη διαπραγμάτευση ομολόγων μέσω του EuroMTS. Επίσης, συμμετέχει ενεργά στις συναλλαγές εταιρικών ομολόγων της Δυτικής Ευρώπης καθώς και κρατικών ομολόγων σε ξένο ή τοπικό νόμισμα σε τοπικές αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Ταυτόχρονα, αναπτύσσει παρόμοια δραστηριότητα στην πρωτογενή και δευτερογενή διαπραγμάτευση κρατικών ομολόγων μέσω των αντίστοιχων τμημάτων των θυγατρικών του στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

5. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ & ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Το 2013 οι εργασίες Επενδυτικής Τραπεζικής εστιάστηκαν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών τόσο προς το Ελληνικό Δημόσιο όσο και προς εταιρείες του ιδιωτικού τομέα για την ολοκλήρωση ή τη συνέχιση σημαντικών συναλλαγών στο τομέα των συγχωνεύσεων και εξαγορών και της κεφαλαιαγοράς.

Ειδικότερα, το 2013, η εξειδικευμένη θυγατρική Eurobank Equities A.E.Π.Ε.Υ., υπό την ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας (ΤΑΙΠΕΔ) ολοκλήρωσε την ιδιωτικοποίηση των Κρατικών Λαχείων, στην οποία ενήργησε σε συνεργασία με την Credit Suisse και την πώληση δύο σημαντικών ακινήτων, στην Κασσιόπη της Κέρκυρας και στο Παλιούρι της Χαλκιδικής. Παράλληλα, συνέχισε να ενεργεί ως σύμβουλος στα έργα ιδιωτικοποίησης της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ) και της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης (ΕΥΑΘ), καθώς και των Περιφερειακών Αεροδρομίων.

Στον ιδιωτικό τομέα, κατά τη διάρκεια του 2013, η Eurobank Equities ενήργησε ως σύμβουλος του ΟΠΑΠ σχετικά με την ιδιωτικοποίηση της εταιρείας, της Eurobank Properties για τη στρατηγική της συμμαχία με τη Fairfax Financial Holdings, της ATE Bank A.E. σχετικά με τη διεθνή διαδικασία πώλησης της εταιρείας «Ελληνική Βιομηχανία Ζάχαρης Α.Ε.» και των Διοικητικών Συμβουλίων του Ιατρικού Κέντρου Αθηνών και της Γενικής Τράπεζας σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις, τις οποίες υπέβαλαν οι μεγαλύτεροι μέτοχοί τους. Η Eurobank Equities παρέχει επίσης υπηρεσίες Συμβούλου Έκδοσης στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της «ΤΗΛΕΤΥΠΟΣ Α.Ε.» και της Attica Bank.

Αναφορικά με τη δραστηριότητα του Ομίλου στην παροχή χρηματιστηριακών υπηρεσιών, η Eurobank Equities κατέλαβε, για πέμπτη συνεχή χρονιά, την πρώτη θέση μεταξύ των χρηματιστηριακών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, με μερίδιο αγοράς 15,6% στο Χρηματιστήριο Αθηνών για το έτος 2013. Η εταιρεία αποτελεί την πρώτη επιλογή των ιδιωτών και των μεγαλύτερων και σημαντικότερων θεσμικών επενδυτών στην Ελλάδα και το εξωτερικό για τις συναλλαγές τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Η Διεύθυνση Ανάλυσης κατέλαβε την πρώτη θέση μεταξύ των Τμημάτων Ανάλυσης που καλύπτουν την ελληνική χρηματιστηριακή αγορά, στην επίσημη έρευνα Extel της Thomson Reuters. Παράλληλα και για δεύτερη συνεχή χρονιά, μέλος της ομάδας αναδείχθηκε ο «Καλύτερος Χρηματιστηριακός Αναλυτής» μεταξύ των αναλυτών που παρακολουθούν την ελληνική αγορά. Η Διεύθυνση Πωλήσεων Θεσμικών Επενδυτών απέσπασε επίσης διακρίσεις στην ίδια έρευνα.

Το δίκτυο πωλήσεων της εταιρείας επεκτάθηκε περαιτέρω, σε συνεργασία με πλήθος αποκλειστικά συνδεδεμένων αντιπροσώπων και συνεργαζόμενων Εταιρειών Επενδυτικής Διαμεσολάβησης και Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, καλύπτοντας γεωγραφικά ολόκληρη σχεδόν την Ελλάδα.

6. ΛΟΙΠΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

_ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ

ΣΤΑΘΕΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ ΜΕ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΨΗΛΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ

Οι κανονιστικές αλλαγές και οι συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες θεσμικών Πελατών σε μετασυναλλακτικές υπηρεσίες κυριάρχησαν ως βασικές προκλήσεις στον κλάδο της Θεματοφυλακής κατά το 2013, στις οποίες ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με επιτυχία τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Νοτιανατολικής Ευρώπης.

Το υψηλής εξειδίκευσης προσωπικό καθώς και οι μακροχρόνιες σχέσεις ουσιαστικής υποστήριξης των Πελατών του Ομίλου, αποτελούν διαχρονικά παράγοντες εγγύησης της ποιότητας των υπηρεσιών Θεματοφυλακής, οι οποίες αναγνωρίζονται διεθνώς και οδηγούν τον Όμιλο σε τιμητικές βραβεύσεις από φορείς, όπως τα περιοδικά Global Finance και Global Custodian.

Σε αυτό το πλαίσιο και για ένατη συνεχόμενη χρονιά η Τράπεζα στην Ελλάδα βραβεύθηκε ως «Καλύτερη Τράπεζα στο χώρο της Θεματοφυλακής» από το περιοδικό Global Finance καθώς και «Top Rated Θεματοφύλακας για Εγχώριους, Ξένους και Διεθνώς Διακεκριμένους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian.

Εξίσου δυναμική είναι και η δραστηριότητα της Θεματοφυλακής στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Κύπρο. Για τέταρτη συνεχή χρονιά, το περιοδικό Global Custodian ανακήρυξε τις θυγατρικές Bancpost και Postbank «Top Rated Κορυφαίους Θεματοφύλακες για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» σε Ρουμανία και Βουλγαρία αντίστοιχα. Παράλληλα, κατά την ίδια αξιολόγηση, η Eurobank Cyprus αναδείχθηκε για πέμπτη συνεχή χρονιά «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές» στην Κύπρο.

_ ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ

ΝΕΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ

Σταθερή αξία στον τομέα έκδοσης και διαχείρισης της μισθοδοσίας αποτελεί επί σειρά ετών η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Business Services A.E., έχοντας εδραιώσει τη θέση της στην κορυφή της ελληνικής αγοράς, ακόμη και κατά τη διάρκεια της ύφεσης.

Ειδικότερα στον τομέα Payroll Business Process Outsourcing και Advisory, η θυγατρική προσέφερε, κατά το έτος 2013, υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σε περισσότερους από 520 εταιρικούς Πελάτες, οι οποίοι αριθμούν 36.000 εργαζόμενους καθώς και 25.000 συνταξιούχους, ενισχύοντας σημαντικά την πελατειακή βάση της Τράπεζας.

_ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

ΑΝΟΔΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΕΙΣΟΔΟΣ ΙΣΧΥΡΟΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΕΠΕΝΔΥΤΗ

Έχοντας ήδη αντεπεξέλθει κατά τη διάρκεια των προηγούμενων δύσκολων ετών που έπληξαν τον κλάδο Επενδύσεων και Ακίνητης Περιουσίας, η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Properties A.E.E.A.Π., συνέχισε και κατά το 2013 τη σταθερή της πορεία και διατήρησε την υψηλή λειτουργική της κερδοφορία. Με έσοδα της τάξης των € 37 εκατ., χαρτοφυλάκιο ακινήτων αξίας € 564 εκατ. καθώς και διαθέσιμα € 191 εκατ., η εταιρεία εδραίωσε την ηγετική της θέση στην κορυφή του κλάδου.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής συμφωνίας μεταξύ των ομίλων Eurobank και Fairfax Financial Holdings, το 2013 ξεκίνησε η διαδικασία Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου της Eurobank Properties A.E.E.A.Π. ύψους € 193 εκατ., η οποία ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2014, οπότε και το ποσοστό συμμετοχής του ομίλου Fairfax ανήλθε σε 41,65%.

Παράλληλα, η Eurobank Properties αναδείχθηκε προτιμητέος επενδυτής για την απόκτηση χαρτοφυλακίου 14 ακινήτων, από το Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ) με μισθωτή το Ελληνικό Δημόσιο για 20 έτη, έναντι τιμήματος € 145,8 εκατ. Τέλος, εντός του έτους, απέκτησε το 100% του μετοχικού κεφαλαίου της Cloud Hellas Κτηματική Α.Ε., η οποία διαθέτει χαρτοφυλάκιο τεσσάρων κεντρικών καταστημάτων, μισθωμένων κυρίως στην Praktiker Hellas.

Το 2013 αποτέλεσε μια χρονιά αλλαγών και διεύρυνσης δραστηριοτήτων για τον κλάδο Επενδύσεων και Ακίνητης Περιουσίας. Συγκεκριμένα, η τροποποίηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου επέτρεψε τις επενδύσεις σε οικιστικά ακίνητα, στην εξοχική κατοικία και τον τουριστικό τομέα με ελαστικότερους περιορισμούς ως προς το μέγιστο δυνατό δανεισμό και επιτρέποντας τη συμμετοχή σε έργα υπό κατασκευή και σε Joint Ventures.

Τέλος, με στόχο την εναρμόνιση με τις πλέον σύγχρονες πρακτικές ως προς την οικολογική διάσταση της δραστηριότητάς της, η Eurobank Properties αποφάσισε το 2013 να προχωρήσει σε σειρά έργων, που αφορούν στην ενεργειακή αναβάθμιση των ακινήτων της και την περιβαλλοντική πιστοποίησή τους από διεθνείς οργανισμούς.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Η πολύχρονη και εντατική επένδυση στην τεχνολογία, τη λειτουργικότητα και την ασφάλεια έχει τοποθετήσει τον όμιλο Eurobank σε ηγετική θέση στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχει στους Πελάτες του. Η χρήση του e-Banking και του m-Banking της Τράπεζας εξακολουθεί να παρουσιάζει εντυπωσιακή άνοδο στην Ελλάδα, ενώ και στις άλλες χώρες παρουσιάζεται γίνεται αξιοσημείωτη αύξηση χρήσης των υπηρεσιών.

Στην Ελλάδα, το 2013 αποτέλεσε μια ακόμη χρονιά ανάπτυξης για το πολυβραβευμένο Eurobank e-Banking, το οποίο σημείωσε αύξηση των πελατών του κατά 17% και κατά 35% άνοδο της αξίας των συναλλαγών, που εκτελέστηκαν μέσω της πλατφόρμας. Παράλληλα, το e-Banking παρέμεινε το πιο δημοφιλές κανάλι για την εκτέλεση άυλων συναλλαγών. Συγκεκριμένα, 71,5% του συνόλου των άυλων συναλλαγών με την Τράπεζα εκτελέστηκαν μέσω του Eurobank e-Banking, ποσοστό αυξημένο κατά 8,6 μονάδες βάσης, συγκριτικά με το 2012.

Αντίστοιχα εντυπωσιακή πορεία παρουσίασε και το m-Banking, καθώς οι ενεργοί του χρήστες αυξήθηκαν κατά 40%, ο αριθμός των συναλλαγών που εκτελέστηκαν αυξήθηκε κατά 86%, ενώ η αξία των συναλλαγών διπλασιάστηκε σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Ταυτόχρονα, ο αριθμός των Πελατών της Τράπεζας που έχουν επιλέξει να ενημερώνονται αποκλειστικά μέσω e-Statements ανήλθε σε 76.000. Ως αποτέλεσμα, έχει διακοπεί η αποστολή συνολικά πάνω από 227.000 φυσικών statements, συμβάλλοντας θετικά στο περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Η Τράπεζα αξιοποίησε κατά το 2013 τις νέες υπηρεσίες διαδραστικής επικοινωνίας, όπως e-mail, SMS, QR Code.

Η προτίμηση των Πελατών δεν αποτυπώνεται μόνο στα υψηλά επίπεδα χρήσης του Eurobank e-Banking, αλλά και στα ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά ικανοποίησής τους. Σύμφωνα με σχετικές έρευνες, που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2013, το 94,5% των Πελατών δηλώνει ευχαριστημένο από την υπηρεσία e-Banking, ενώ το δυσαρεστημένο κοινό αντιστοιχεί σε μόλις 0,8% του συνόλου.

Η διάκριση από το περιοδικό Global Finance ως η «Καλύτερη Διαδίκτυακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες στην Ελλάδα», την οποία η Τράπεζα έλαβε για δεύτερη συνεχή χρονιά, αποτυπώνει επιγραμματικά τη συνέπεια που δείχνει ο Όμιλος στους ποιοτικούς στόχους που θέτει στον τομέα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Οι θυγατρικές στη Νοτιοανατολική Ευρώπη εστίασαν στην εφαρμογή των πλέον σύγχρονων μεθόδων ασφαλείας, ακολουθώντας τα πρότυπα του Ομίλου, καθώς και σε παροχή διαδραστικών demo για εξοικείωση των Πελατών τους με το ολοένα αυξανόμενο εύρος υπηρεσιών και συναλλαγών. Επιπλέον, πρωτοποριακές υπηρεσίες όπως το m-Banking διατέθηκαν στους Πελάτες της Σερβίας και της Ρουμανίας.

Ο Όμιλος αξιοποιεί συστηματικά τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για την προβολή των πρωτοβουλιών εταιρικής υπευθυνότητας, τόσο στην Ελλάδα, για το Πρόγραμμα egg - enter•grow•go και το Διαγωνισμό «Η Ελλάδα Καινοτομεί!», όσο και στις θυγατρικές του εξωτερικού.

Στον τομέα των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών, το 2013 διεξήχθησαν περισσότεροι από 230 ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί, μέσω της βραβευμένης πλατφόρμας της εξειδικευμένης θυγατρικής Be - Business Exchanges A.E. Το συνολικό όφελος ανήλθε σε € 5,5 εκατ., ποσό που αντιστοιχεί σε 29% του σχετικού προϋπολογισμού για φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, ενώ από όλα τα νοσοκομεία της χώρας υποβλήθηκαν 7.000 ηλεκτρονικές παραγγελίες, συνολικής αξίας € 30 εκατ. για προμήθεια υλικών.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥ ΣΙΑ



Ο όμιλος Eurobank έχει αναπτύξει περιφερειακή παρουσία, η οποία εστιάζεται σε χώρες - μέλη της Ευρωζώνης (Κύπρος, Λουξεμβούργο), χώρες - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ρουμανία και Βουλγαρία), σε χώρες - υποψήφια μέλη (Σερβία) καθώς και την Ουκρανία, ενώ διατηρεί υποκατάστημα στο Λονδίνο.

Κατά τη διάρκεια του 2013 η οικονομική κατάσταση τόσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσο και των περισσότερων χωρών της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης άρχισε να ανακάμπει από την ύφεση, λόγω της βελτίωσης του οικονομικού κλίματος καθώς και του κλίματος στις χρηματοπιστωτικές αγορές. Η αναπτυξιακή όμως επίδοση των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης παρέμεινε υποτονική, δεδομένης της συνεχιζόμενης διαδικασίας οικονομικής προσαρμογής τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, του χαμηλού ρυθμού απορρόφησης των κοινοτικών κονδυλίων καθώς και της υψηλής ανεργίας.

Στις 31.12.2013 ο Όμιλος εκτός Ελλάδος διέθετε συνολικά χαρτοφυλάκια χορηγήσεων και προκαταβολών σε Πελάτες ύψους € 8,5 δισ., καταθέσεις ύψους € 8,6 δισ. και δίκτυο 541 καταστημάτων και 34 επιχειρηματικών κέντρων. Η στήριξη των δυναμικών επιχειρήσεων και των νοικοκυριών στις χώρες αυτές αποτελεί βασική προτεραιότητα του ομίλου Eurobank, ο οποίος διαδραματίζει συστημικό ρόλο στα δρώμενα της ευρύτερης αυτής περιοχής.

Τα λειτουργικά έσοδα από τις διεθνείς δραστηριότητες ανήλθαν σε € 566 εκατ. το 2013 έναντι € 561 εκατ. το 2012, ενώ οι λειτουργικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Κατά συνέπεια, ο Δείκτης Κόστους προς Έσοδα βελτιώθηκε σημαντικά, σε 58% για το 2013, έναντι 63% το 2012. Τα αποτελέσματα - εξαιρουμένων έκτακτων ζημιών - διαμορφώθηκαν σε ζημίες € 26,1 εκατ. (€ 107,4 εκατ. μετά από έκτακτες ζημίες) για τη χρήση 2013, έναντι ζημιών ύψους € 56,1 εκατ. για τη χρήση 2012. Παράλληλα, ο Δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις βελτιώθηκε σε 88% το 2013 έναντι 93% το 2012.

Ο Όμιλος συνέχισε να στηρίζει θεσμικά τις οικονομίες της ευρύτερης περιοχής μέσα από τη συμμετοχή του στην «Πρωτοβουλία της Βιέννης», η οποία έχει πλέον συγκροτήσει ομάδες εργασίας που ασχολούνται με συγκεκριμένα θέματα ευρέως ενδιαφέροντος, όπως η ταχύτερη απορρόφηση κονδυλίων από διάφορες πηγές, η ενίσχυση των τοπικών νομισμάτων μέσω της ευρύτερης χρήσης τους στη χορήγηση δανείων, ο αποτελεσματικότερος χειρισμός επισφαλών χορηγήσεων και οι επιπτώσεις της Βασιλείας III στις χώρες της Κεντρικής, Ανατολικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης και, τέλος, με τη μεταφορά της εποπτείας των κυρίων τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης υπό την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα μαζί με τις τοπικές Κεντρικές Τράπεζες.

Επίσης, η Eurobank διατηρεί διαχρονική συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς, όπως με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), το Διεθνές Χρηματοδοτικό Οργανισμό (IFC) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) για τη διοχέτευση, μέσω των θυγατρικών τραπεζών στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και τη Σερβία, χορηγήσεων με σκοπό την ενίσχυση μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Οι υφιστάμενες συνεργασίες, όπως και οι πρόσθετες εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις εισαγωγών – εξαγωγών (trade finance), που συμφωνήθηκαν με τους ίδιους οργανισμούς το 2013, αποτελούν στρατηγική επιλογή του Ομίλου για την καλύτερη αξιοποίηση των ευκαιριών, που υπάρχουν διεθνώς, για την ενίσχυση των οικονομιών και των επιχειρήσεων της περιοχής.

1. ΚΥΠΡΟΣ

Στην Κύπρο, ο Όμιλος παρέχει ένα ευρύ πεδίο υπηρεσιών στους τομείς του Corporate & Investment Banking, Private Banking και International Business Banking, μέσω της θυγατρικής του Eurobank Cyprus Ltd. Η τράπεζα διατηρεί επτά τραπεζικά κέντρα στη Λευκωσία, τη Λεμεσό, τη Λάρνακα και την Πάφο.

Για ακόμη μια χρονιά, το 2013 ο Όμιλος πέτυχε ικανοποιητικά αποτελέσματα στην Κύπρο με κέρδη ύψους € 22 εκατ. Σε ένα περιβάλλον οικονομικής κρίσης και αναδιαμόρφωσης του τραπεζικού τοπίου, η Eurobank Cyprus Ltd διατήρησε ιδιαίτερα ισχυρό Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας, που ανήλθε στο τέλος του 2013 σε 45%. Συγκεκριμένα, η τράπεζα παρουσίασε πλεόνασμα κεφαλαίων, σύμφωνα τόσο με το βασικό, όσο και με το δυσμενές σενάριο της διαγνωστικής αξιολόγησης των κυπριακών τραπεζών από την PIMCO, τα αποτελέσματα της οποίας ανακοινώθηκαν τον Απρίλιο του 2013.

Οι καταθέσεις διαμορφώθηκαν σε € 2,5 δισ. και οι χορηγήσεις σε € 1,1 δισ., εκ των οποίων ποσό € 0,5 δισ. ήταν πλήρως εξασφαλισμένο με μετρητά. Η υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια της τράπεζας, σε συνδυασμό με την καλή ποιότητα του δανειακού της χαρτοφυλακίου και τη σημαντική πλεονάζουσα ρευστότητα, αποτελούν θωράκιση της τράπεζας έναντι οποιωνδήποτε μελλοντικών κινδύνων. Παράλληλα, διασφαλίζουν τη δυνατότητα της Eurobank Cyprus να χρηματοδοτεί απρόσκοπτα την κυπριακή οικονομία και να στηρίζει τις αναπτυξιακές πρωτοβουλίες της χώρας.

2. ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Βασικός άξονας της στρατηγικής της θυγατρικής τράπεζας Bancpost είναι η τόνωση της οικονομικής δραστηριότητας στη Ρουμανία, μέσω της επιχειρηματικής ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, το 2013, η συνεργασία για την παροχή ρευστότητας των εγχώριων επιχειρήσεων με το IFC διευρύνθηκε, με αύξηση της σχετικής γραμμής κατά USD 10 εκατ. Επίσης, διευρύνθηκε και η συνεργασία με την EBRD με αύξηση της γραμμής Trade Finance κατά € 20 εκατ. Για τη συνολική της συμβολή ειδικότερα στον τομέα ανάπτυξης του Trade Finance στην χώρα, η τράπεζα τιμήθηκε από την IFC με τη διάκριση «The Best IFC Partner in Southern Europe for Global Trade Financing».

Στο πλαίσιο στήριξης των εξαγωγικών επιχειρήσεων, η Bancpost έχει δημιουργήσει το «Fast Trade», μια ηλεκτρονική πλατφόρμα συναλλαγών σε ξένο συνάλλαγμα, ενώ προχώρησε και στην παροχή νέων υπηρεσιών Export Factoring. Η καινοτομία της Bancpost στην παροχή λύσεων ηλεκτρονικής τραπεζικής για επιχειρήσεις έχει οδηγήσει σε σχετικές βραβεύσεις, τόσο αναφορικά με τον όγκο των σχετικών συναλλαγών, όσο και με το πλήθος των χρηστών μεταξύ των Πελατών – επιχειρήσεων.

Η τράπεζα δραστηριοποιείται έντονα και στην αγροτική οικονομία. Συγκεκριμένα, η Bancpost έχει επιλεγεί ως συνεργάτης του Υπουργείου Γεωργίας της Ρουμανίας και έχει συστήσει εξειδικευμένο γραφείο Αγροτικής Επιχειρηματικότητας για την προώθηση πιστωτικών προϊόντων και λύσεων στη ρουμανική γεωργία. Στα τέλη του 2013, μετά από μόλις ένα έτος πλήρους λειτουργίας του γραφείου, τα δάνεια προς μικρομεσαίες αγροτικές επιχειρήσεις ανήλθαν σε συνολικά € 40 εκατ.

Πέραν των δράσεων Επιχειρηματικής Τραπεζικής, η Bancpost στήριξε τους ιδιώτες Πελάτες στη συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική συγκυρία, με προγράμματα αναδιαρθρώσεων για τους δοκιμαζόμενους δανειολήπτες. Παράλληλα, προσέφερε προϊόντα για τις ασφαλιστικές ανάγκες των Πελατών της, μέσω της θυγατρικής ERB Eurolife Insurance, τα οποία ήταν ιδιαίτερα δημοφιλή, με αποτέλεσμα την αύξηση του μεριδίου αγοράς στις ασφάλειες ζωής από 0,8% το 2012 σε 2,7% το 2013.

Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, ο οποίος παρουσίασε ανάκαμψη, η Bancpost προχώρησε σε νέες συνεργασίες το 2013. Οι πιστωτικές κάρτες American Express, που εκδίδει η τράπεζα, γίνονται πλέον αποδεκτές σε περισσότερα σημεία POS, μετά από σχετική συμφωνία με την UniCredit Tiriac Bank. Ακόμη, η Bancpost συνεργάστηκε με τη μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία της χώρας, την Wizz Air, για την έκδοση της co-branded πιστωτικής κάρτας MasterCard WIZZ Bancpost, για την οποία ανέπτυξε ένα ιδιαίτερα ελκυστικό πρόγραμμα επιβράβευσης. Παράλληλα, η χρήση των καρτών Visa, που εκδίδει η τράπεζα, παρέμεινε αυξητική κατά το 2013, γεγονός, το οποίο οδήγησε στη βράβευση της Bancpost από τη Visa Europe ως «Credit Card Champion» για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Η τράπεζα διατηρεί ηγετικό μερίδιο ύψους 15% στη συνολική αγορά ενεργών πιστωτικών καρτών της Ρουμανίας.

Αναφορικά με τις οικονομικές επιδόσεις της τράπεζας, στις 31.12.2013, το σύνολο των δανείων (προ προβλέψεων) ανερχόταν σε € 2,7 δισ., ενώ το σύνολο των καταθέσεων ήταν € 1,9 δισ. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας της Bancpost διαμορφώθηκε σε 15,94%, σημαντικά υψηλότερος από το όριο του 10%, που έχει θεσπίσει η Κεντρική Τράπεζα της χώρας.

Πέρα από την επιχειρηματική της δραστηριότητα, η Bancpost συμμετέχει στα κοινά με δράσεις αλληλεγγύης και στήριξη της παιδείας και του πολιτισμού. Από τις σημαντικότερες δράσεις είναι η πρωτοβουλία «The NO Project», που υλοποιείται σε συνεργασία με την κυβέρνηση της χώρας. Πρόκειται για μια επιμορφωτική εκστρατεία για το θέμα της εμπορίας ανθρώπων (human trafficking), που ευαισθητοποιεί τους νέους αξιοποιώντας ως οχήματα την τέχνη, τον αθλητισμό, τη μουσική, το χορό και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

3. ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Το μακροοικονομικό περιβάλλον παρέμεινε δύσκολο στη Βουλγαρία, ενώ η συνεχής πολιτική αστάθεια μετά το δεύτερο τρίμηνο του 2013 επηρέασε περαιτέρω τις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες. Παρά τις συνθήκες, η θυγατρική τράπεζα Postbank διατήρησε τη σημανίσιουσα θέση της, ακολουθώντας μια στρατηγική, που βασίζεται στην ανάπτυξη καινοτόμων και ολοκληρωμένων προϊόντων, δίνοντας έμφαση στην ποιότητα και ενισχύοντας παράλληλα τις σχέσεις με τους Πελάτες της.

Συμβάλλοντας στη ρευστότητα της οικονομίας, η Postbank, σε συνεργασία με το IFC, διασφάλισε USD 20 εκατ., που προορίζονται για την ανάπτυξη και προώθηση των εμπορικών δραστηριοτήτων των βουλγαρικών εισαγωγικών/εξαγωγικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, για τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η τράπεζα προσέφερε νέα δανειακά προϊόντα καθώς και προϊόντα factoring, εδραιώνοντας τη θέση της στις σχετικές αγορές. Η τράπεζα διασφάλισε επίσης € 4 εκατ. σε συνεργασία με την EBRD για τη χρηματοδότηση έργων ενεργειακής αναβάθμισης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Ακόμη, για τη στήριξη του αγροτικού και δασικού τομέα της χώρας, η Postbank υπέγραψε συμφωνία με το Εθνικό Ταμείο Εγγυήσεων, διασφαλίζοντας ρευστότητα ύψους BGN 36,5 εκατ. για τις επιχειρήσεις του τομέα.

Στον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, το 2013 η Postbank προσέφερε ένα νέο στεγαστικό προϊόν, προωθώντας παράλληλα την αποταμίευση. Συγκεκριμένα, οι Πελάτες, που αυξάνουν τις καταθέσεις τους στην τράπεζα, απολαμβάνουν ευνοϊκότερο επιτόκιο στο στεγαστικό αυτό δάνειο. Το προϊόν αυτό συνέβαλε στην αύξηση των νέων εργασιών Στεγαστικής Πίστης κατά 25% σε ετήσια βάση. Η συνολικά ισχυρή παρουσία της Postbank στη Στεγαστική Πίστη οδήγησε στην ανάδειξή της ως «Ταχύτερα Αναπτυσσόμενη Τράπεζα για το 2013» στον τομέα αυτό από το περιοδικό Forbes.

Ακόμη, με γνώμονα τη στήριξη των νέων, το 2013 η Postbank υπέγραψε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Επιστήμης για την παροχή εγγυημένης χρηματοδότησης προς φοιτητές πανεπιστημίου και υποψήφιους διδάκτορες.

Η τράπεζα σημείωσε ιδιαίτερη επιτυχία στην προσέλκυση καταθέσεων, κυρίως ιδιωτών Πελατών, με την προώθηση νέων αποταμιευτικών και προθεσμιακών προϊόντων, όπως ο λογαριασμός ταμειευτηρίου «Active Money» και η εξαμηνιαία προθεσμιακή κατάθεση «Advanced Interest».

Με στόχο την επιβράβευση των Πελατών της, η τράπεζα ενίσχυσε το πρόγραμμα «My Reward» για τη χρήση πιστωτικών καρτών για αγορές, διευρύνοντας το πλήθος των συνεργαζόμενων εμπορικών επιχειρήσεων και εντάσσοντας στο πρόγραμμα και τους κατόχους καρτών American Express και Visa. Παράλληλα, για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των Πελατών, η τράπεζα εμπλούτισε τις δυνατότητες συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων. Συγκεκριμένα, η τράπεζα ξεκίνησε να προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής προς τις επιχειρήσεις, ενώ εγκαινίασε την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών όλο το 24ωρο.

Σε επίπεδο οικονομικών επιδόσεων, αξίζει να σημειωθεί ότι η κεφαλαιακή επάρκεια της Postbank παρέμεινε το 2013 σε υψηλά επίπεδα, με το σχετικό Δείκτη να διαμορφώνεται σε 16,76%, στις 31.12.2013, σημαντικά υψηλότερο από το ελάχιστο όριο της Κεντρικής Τράπεζας (12%). Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του Ομίλου στη Βουλγαρία ανήλθε σε € 2,6 δισ. (προ προβλέψεων), ενώ το σύνολο των καταθέσεων διαμορφώθηκε σε € 2,3 δισ. Η άνοδος των καταθέσεων οδήγησε σε μείωση της εξάρτησης της τράπεζας από τις αγορές κεφαλαίων, ενώ η σχέση Δανείων προς Καταθέσεις βελτιώθηκε περαιτέρω. Ο Δείκτης Καθαρών Δανείων προς Καταθέσεις διαμορφώθηκε σε 101% στις 31.12.2013, έναντι 115% στις 31.12.2012.

Ακόμη, τον Ιούνιο του 2013 ο οίκος αξιολόγησης Bulgarian Credit Rating Agency επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση της Postbank σε BB+ και τη βραχυπρόθεσμη σε B, αντιστακώνοντας τη σταθερή προοπτική της τράπεζας.

Η Postbank συνεργάζεται διαχρονικά με τοπικούς και διεθνείς φορείς για την αειφορία, ενώ έχει αναπτύξει σημαντικές δράσεις αλληλεγγύης. Το Σεπτέμβριο του 2013, η τράπεζα έγινε μέλος της χρηματοοικονομικής πρωτοβουλίας του περιβαλλοντικού προγράμματος του ΟΗΕ (UNEP FI), ενώ το Δεκέμβριο ξεκίνησε μια στρατηγική συνεργασία με τη UNICEF με τίτλο «Best Start for Every Child». Η συνεργασία αφορά στη δημιουργία κέντρων υγείας για μητέρες και μικρά παιδιά. Ακόμη, η Postbank αναπτύσσει στη Βουλγαρία τη δράση «The NO Project» με στόχο την επιμόρφωση και κινητοποίηση του κοινού για την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων (human trafficking).

4. ΣΕΡΒΙΑ

Το 2013 χαρακτηρίστηκε από άνοδο του ΑΕΠ κατά 2,5% στη Σερβία, κυρίως λόγω της σημαντικής αύξησης των εξαγωγών. Ωστόσο, το διογκωμένο έλλειμμα του κρατικού προϋπολογισμού, η σημαντική μείωση της κατανάλωσης και η σταθερά υψηλή ανεργία (>20%) ήταν παράγοντες, που επηρέασαν αρνητικά τον τραπεζικό κλάδο. Συγκεκριμένα, τα δάνεια σε καθυστέρηση διαμορφώθηκαν σε 21% συνολικά, επιφέροντας το σχηματισμό σημαντικότερων προβλέψεων. Για το λόγο αυτό, ο τραπεζικός κλάδος παρουσίασε συνολικά ζημιές για πρώτη φορά μετά από εννέα συνεχή έτη κερδοφορίας.

Η Eurobank A.D. Beograd κατέγραψε κέρδη ύψους € 6 εκατ. στο περιβάλλον αυτό και παρέμεινε **η έκτη μεγαλύτερη τράπεζα στη χώρα**, βάσει συνόλου ενεργητικού. Η υποχώρηση της κερδοφορίας της τράπεζας οφείλεται στο γενικότερο δυσμενές οικονομικό περιβάλλον και την αρνητική πορεία των μεγάλων επιχειρήσεων. Τα λειτουργικά έξοδα περιορίστηκαν κατά 4% σε ετήσια βάση, με τη μείωση των λειτουργικών δαπανών να ξεπερνά το 35% για την περίοδο 2008 - 2013. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων παρέμεινε σταθερό στα επίπεδα του € 1 δισ., αντιστακώνοντας την πολιτική της τράπεζας για στήριξη των υγιών κλάδων της οικονομίας. Παράλληλα, η ρευστότητα της τράπεζας ενισχύθηκε, καθώς οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 7% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 840 εκατ., με ταυτόχρονη σημαντική μείωση των επιτοκίων καταθέσεων. Ο Δείκτης Καθαρών Δανείων προς Καταθέσεις βελτιώθηκε σημαντικά σε 114%. Ακόμη, η τράπεζα διατήρησε την κεφαλαιακά ισχυρή της θέση και το 2013, με το Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας να διαμορφώνεται σε 19,5% στα τέλη του έτους.

Η τράπεζα αξιοποίησε περαιτέρω τη συνεργασία της με διεθνείς φορείς για την παροχή ρευστότητας στην τοπική οικονομία. Για τη σημαντική της υποστήριξη στη χρηματοδότηση του κλάδου εισαγωγών – εξαγωγών, η Eurobank A.D. Beograd τιμήθηκε με το Βραβείο Καλύτερης Συνεργασίας από το Διεθνή Οργανισμό IFC για το 2013 στην κατηγορία «Αναδυόμενες Αγορές». Ακόμη, η τράπεζα τιμήθηκε από την Commerzbank για την αριστεία της στη Συναλλακτική Τραπεζική Επιχειρήσεων.

Στην Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών, η ανοδική τάση εργασιών συνεχίστηκε και το 2013, με την προσφορά νέων προγραμμάτων επιβράβευσης καθώς και νέων καινοτόμων προϊόντων. Συγκεκριμένα, η τράπεζα εισήγαγε πρώτη στη Σερβία την τεχνολογία για «ανέπαφες συναλλαγές» με χρήση της κάρτας Debit MasterCard PayPass, ενώ, σε συνεργασία με τη Mastercard, ανέπτυξε το πρόγραμμα επιβράβευσης «Time4You». Ακόμη, στα τέλη του έτους, η Eurobank A.D. Beograd υπέγραψε τετραετή στρατηγική συνεργασία με τη Manchester United FC για την αποκλειστική διάθεση co-branded χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, με πολλά προνόμια για τους κατόχους.

Σημαντικές ήταν οι επιδόσεις της τράπεζας και στην προσέλκυση καταθέσεων ιδιωτών Πελατών, ιδιαίτερα στους τομείς Personal Banking και Small Business Banking, με καινοτόμα προϊόντα, όπως το καταθετικό προϊόν «Double interest». Το συνολικό μερίδιο καταθέσεων της τράπεζας αυξήθηκε σε 7,7% της αγοράς.

Με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των Πελατών από τα ηλεκτρονικά της δίκτυα, η Eurobank A.D. Beograd προσέφερε νέες δυνατότητες για ασφαλείς τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητού τηλεφώνου και απλοποίησε τις διαδικασίες για άνοιγμα λογαριασμού, αίτηση δανείου, πάγιες εντολές και πολλές άλλες υπηρεσίες, αξιοποιώντας νεότερες τεχνολογίες για ψηφιακή πιστοποίηση μέσω m-Banking.

Η προσφορά της τράπεζας στην κοινωνία της Σερβίας εστιάζει σε προγράμματα ενίσχυσης της παιδείας, του περιβάλλοντος και των τοπικών κοινωνιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέσω του προγράμματος «Big Heart», σε συνεργασία με το Ίδρυμα «Ana and Vlade Divac», η τράπεζα έχει συνεισφέρει στην ανάπλαση περισσότερων από 20 παιδικών χαρών σε δημόσια σχολεία. Με το πρόγραμμα «Art for All» η τράπεζα συνέβαλε στη δημιουργία των κατάλληλων υποδομών για την πρόσβαση και περιήγηση ατόμων με ειδικές ανάγκες σε εικαστικές εκθέσεις στους χώρους της Σερβικής Ακαδημίας Τεχνών και Επιστημών. Παράλληλα, η τράπεζα στηρίζει διαχρονικά το έργο του ιδρύματος «Crown Prince Aleksander Foundation», επιβραβεύοντας, για 8^η συνεχή χρονιά, το 2013 τους 500 αριστούχους λυκείων της χώρας. Η συνολική κοινωνική συνεισφορά της Eurobank A.D. Beograd έχει αναγνωριστεί από τις αρχές της Σερβίας με πολλαπλές βραβεύσεις.

5. ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Στην Ουκρανία, η πολιτική κρίση είχε δραστικές αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομική ζωή της χώρας, καθώς το τέταρτο τρίμηνο του 2013 χαρακτηρίστηκε από υποτιμήσεις του νομίσματος, έλλειψη ρευστότητας και πτώση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Εν όψει των εξελίξεων, ο Όμιλος Eurobank, που δραστηριοποιείται στη χώρα μέσω της θυγατρικής τράπεζας Public J.S.C. Universal Bank, έλαβε όλα τα απαραίτητα μέτρα και ενεργοποίησε τις σχετικές διαδικασίες σε στενή συνεργασία με την Κεντρική Τράπεζα της Ουκρανίας και την Ελληνική Κυβέρνηση έτσι, ώστε να εξασφαλιστεί η ασφάλεια των Εργαζομένων, των περιουσιακών στοιχείων και των λειτουργιών της Universal Bank.

Παρά τις εκτενείς εκροές καταθέσεων από το τραπεζικό σύστημα της χώρας, η Universal Bank διατήρησε την εμπιστοσύνη των καταθετών της, με αποτέλεσμα το σύνολο των καταθέσεων να μειωθεί κατά μόλις 2% σε επίσηια βάση. Ακόμη, η τράπεζα διατήρησε υψηλό επίπεδο κεφαλαιακής επάρκειας, καθώς ο σχετικός Δείκτης διαμορφώθηκε σε 18,01%, έναντι του κατώτατου ορίου 10% που απαιτείται από την Κεντρική Τράπεζα της χώρας.

6. ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Ο Όμιλος διατηρεί ένα υποκατάστημα στο Λονδίνο, το οποίο απευθύνεται σε εταιρείες με διεθνή δραστηριότητα, κυρίως σε χώρες της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης, αλλά και σε ιδιώτες Πελάτες με ανάγκες για παροχή τραπεζικών υπηρεσιών σε πολλές χώρες. Στο Λουξεμβούργο, η θυγατρική τράπεζα Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. έχει αναπτύξει σημαντική παρουσία στη διαχείριση περιουσίας. Μέσω της θυγατρικής, ο Όμιλος προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα επενδύσεων σε επιχειρήσεις και ιδιώτες Πελάτες, καθώς και υπηρεσίες θεματοφυλακής σε θεσμικούς επενδυτές.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥ ΝΟΤΗΤΑ



egg
enter • grow • go

Στη δύσκολη αυτή περίοδο που διανύει η Ελλάδα, η εταιρική υπευθυνότητα εξακολουθεί να αποτελεί για τον όμιλο Eurobank κυρίαρχο πυλώνα της φυσιογνωμίας του. Οι πρωτοβουλίες του Οργανισμού στηρίζουν έμπρακτα τις ανάγκες των κοινωνικών του εταίρων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Προμηθευτές και η Κοινωνία στο σύνολό της.

Ο Όμιλος, για άλλη μία χρονιά, εστίασε στην προσπάθεια ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας ως πρωταρχικό παράγοντα για την έξοδο από την κρίση και την επανεκκίνηση της οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό και πέρα από τα τρέχοντα προγράμματα στους τομείς της Παιδείας και του Πολιτισμού υλοποίησε πρωτοβουλίες για την Καινοτομία και την επιχειρηματική Εξωστρέφεια.

1. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

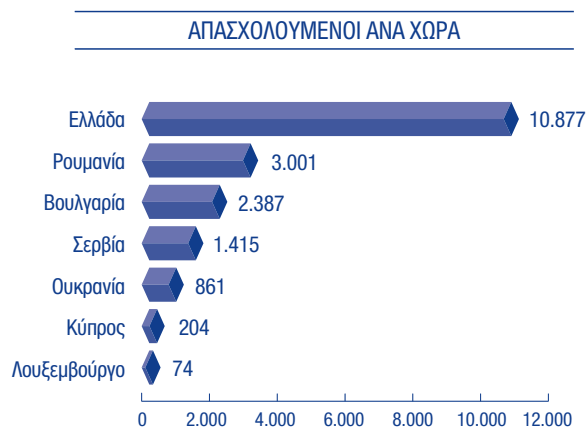
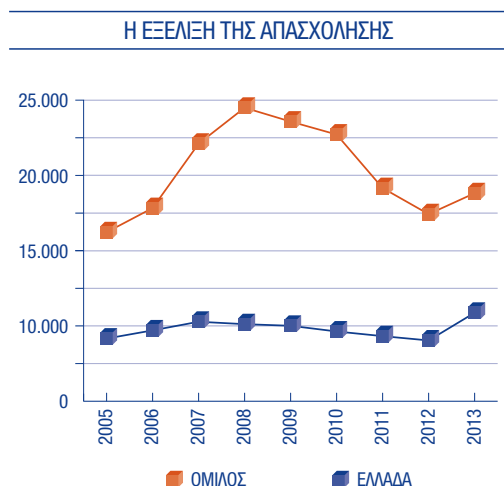
Αναγνωρίζοντας τη σημασία του Ανθρώπινου Δυναμικού ως ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του ομίλου Eurobank, οι πολιτικές και οι πρωτοβουλίες που ακολουθούνται στην Τράπεζα στην Ελλάδα και στις θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού αποσκοπούν στην αποτελεσματική προσέλκυση, ανάπτυξη και διατήρηση των εργαζομένων του.

Η εξέλιξη και η ικανοποίηση των ανθρώπων αποτελεί βασική δέσμευση της Διοίκησης από την πρώτη ημέρα της ίδρυσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό και μέσα από την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- Στη στελέχωση μέσα από αξιοκρατικά συστήματα επιλογής και αξιολόγησης, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις κάθε εργασιακού πεδίου
- Στην παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας του κάθε Εργαζομένου
- Στην ενίσχυση ενός πλαισίου διαρκούς αναγνώρισης και επιβράβευσης, σύμφωνα με τις αξίες που διέπουν τον Όμιλο.

_ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Στα τέλη του 2013 ο όμιλος Eurobank, περιλαμβανομένης της Τράπεζας και των θυγατρικών της και μετά την απορρόφηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank απασχολούσε 18.819 Εργαζομένους, από τους οποίους το 57,8% στην Ελλάδα και το 42,2% στο εξωτερικό.



ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας μεταξύ του Εργαζομένου και του Ομίλου.

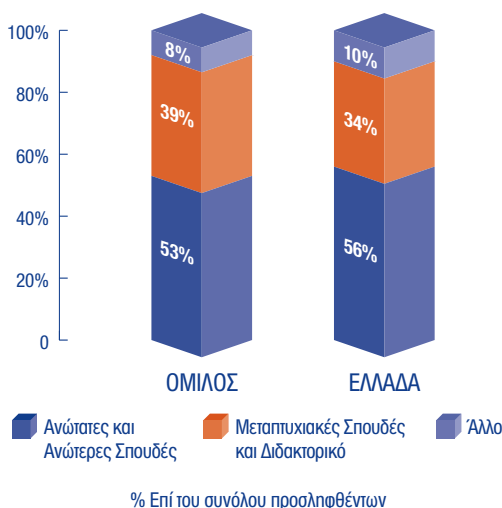
Δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής Προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς, είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα του Ομίλου, τα οποία εφαρμόζονται στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνώνται στο πλαίσιο γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων, Κέντρων Αξιολόγησης και σύγχρονων μεθόδων. Αξίζει να τονισθεί ότι η διαδικασία επιλογής Προσωπικού στην Τράπεζα στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001 από την TÜV HELLAS και εφαρμόζεται από άρτια εκπαιδευμένα εξειδικευμένα στελέχη.

Παράλληλα, η ενεργή αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού για την εσωτερική κάλυψη αναγκών στελέχωσης αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα, με στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της απόδοσης του Ομίλου.

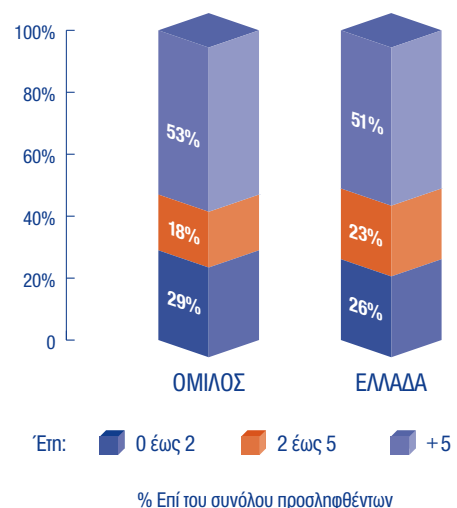
Το 2013, όπως και το 2012, δόθηκε έμφαση στην εσωτερική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού. Το 57% των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για την Ελλάδα - στο σύνολο των δραστηριοτήτων - το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 75%. Σε επίπεδο Τράπεζας το ποσοστό αυτό έφθασε το 91%.

Οι προσλήψεις για το 2013, σε επίπεδο Ομίλου, εστιάσθηκαν σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (92% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού) και με εργασιακή εμπειρία (53% με προϋπηρεσία άνω των 5 ετών), ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στην Ελλάδα ανήλθαν στο 90% και στο 51%. Επίσης, το 2013 δόθηκε, για μία ακόμη χρονιά, ιδιαίτερη έμφαση στα προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας (710 φοιτητές).

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ 2013



ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ 2013



_ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στον όμιλο Eurobank η αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί διαχρονική επιλογή στρατηγικής σημασίας. Αυτό έχει διασφαλισθεί με το σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός θεσμοθετημένου και ολοκληρωμένου Πλαισίου Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, που δίνει έμφαση στην ενίσχυση μιας ενιαίας κουλτούρας ανάπτυξης και έχει βραβευθεί για την καινοτομία, την επιτυχημένη πρακτική και τη θετική του επίδραση. Τα Προγράμματα Επαγγελματικής Ανάπτυξης αφορούν σε:

- **Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων & Στελεχών**, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας
- **Εφαρμογές Επαγγελματικής Ανάπτυξης**, για τη βελτίωση των επαγγελματικών ιδιοτήτων και της αποτελεσματικότητας του Εργαζομένου στο πλαίσιο του υπάρχοντος ή/και νέου ρόλου
- **Προγράμματα Mentoring**, με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και την ενθάρρυνση της διατηρηματικής συνεργασίας
- **Ενδοδικτυακό τόπο Επαγγελματικής Ανάπτυξης**, που παρέχει πληροφόρηση για τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης και τις προϋποθέσεις επιτυχίας σε διαφορετικούς ρόλους.

Τα Προγράμματα Επαγγελματικής Ανάπτυξης στοχεύουν στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των Εργαζομένων που οδηγούν στη βέλτιστη απόδοση, τη στοχευμένη αξιοποίησή τους για κάλυψη σημαντικών θέσεων στον Όμιλο, τον προγραμματισμό διαδοχής, τη μεταφορά γνώσης και την εδραίωση κοινών μεθοδολογιών ανάπτυξης, που ενισχύουν τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα. Με βασική επιδίωξη την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, που υποστηρίζεται από την εφαρμογή των Εκπαιδευτικών Πλάνων ανά θέση εργασίας, δίνεται έμφαση σε προγράμματα:

- **Ανάπτυξης ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων**, που αποτελούν μια από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς όπως το ALBA, το Harvard Business Publishing, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος κ.ά. Ενδεικτικά, το 2013, στα προγράμματα του Harvard Business Publishing, συμμετείχαν 634 στελέχη σε επίπεδο Ομίλου.
- **Απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας** σε όλα τα επίπεδα και πιστοποίησης αυτών. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις Πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδας, όπου εντός του 2013 πιστοποιήθηκαν 676 Εργαζόμενοι στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και 493 στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση.
- **«Καταπολέμησης Απάτης»**, με στόχο τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας και επίγνωσης σε θέματα απάτης καθώς και σε θέματα μηχανισμών για την πρόληψη και καταστολή της. Σημειώνεται ότι 1.783 Εργαζόμενοι έχουν παρακολουθήσει το εξειδικευμένο e-Learning πρόγραμμα Καταπολέμησης της Απάτης εντός του 2013, σε επίπεδο Ομίλου.
- **Ενίσχυσης της θετικής στάσης (Life Skills, Time & Stress Management and Work Life Balance)** αλλά και της συνεργασίας, ενδυναμώνοντας έτσι την ικανότητα των ομάδων να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στην κρίση και τις συνέπειές της. Στα παραπάνω προγράμματα ο συνολικός αριθμός συμμετεχόντων ήταν 910 Εργαζόμενοι.

Αναφορικά με τους Βασικούς Δείκτες της Εκπαίδευσης της Τράπεζας, για το 2013, οι Συμμετοχές ανήλθαν σε 24.689, σημειώνοντας επίσης αύξηση κατά 36% και οι Ανθρωποώρες Εκπαίδευσης σε 181.947, αυξημένες κατά 27%. Οι ημέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο ανήλθαν σε 3,75 και το ποσοστό των Εργαζομένων που συμμετείχαν σε εκπαίδευση σε 75,6%. Τέλος, το ποσοστό της εκπαίδευσης μέσω e-Learning σε σχέση με το σύνολο των συνολικών ανθρωποωρών ανήλθε στο 32,3%.

ΕΝΤΑΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ PROTON BANK ΚΑΙ ΝΕΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ

Στο τέλος του 2013 ολοκληρώθηκε η ένταξη του Προσωπικού της Proton Bank και μέρους του Προσωπικού του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, στο πλαίσιο της ενοποίησής τους με την Eurobank, σύμφωνα με το λειτουργικό μοντέλο και τις πολιτικές της Τράπεζας. Παράλληλα ξεκίνησε η εκπαίδευση των νέων συναδέλφων στα συστήματα και τα προϊόντα της Τράπεζας.

_ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Η ολοκληρωμένη διαχείριση της απόδοσης στον όμιλο Eurobank επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, που σκοπό έχει την αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη του έργου των Εργαζομένων. Ταυτόχρονα, συντελεί ώστε όλοι οι Εργαζόμενοι όχι μόνο να επιτυγχάνουν τους στόχους τους, αλλά και να αναπτύσσονται επαγγελματικά. Κάθε Εργαζόμενος μπορεί

να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του, ενώ παράλληλα, με την κατάλληλη επικοινωνία, παρακολουθήση και ενημέρωση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει και τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να εξελίσσεται θετικά συνεχώς. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η σύνδεση της απόδοσης καθενός από τους Εργαζομένους με τη συνολική απόδοση του Ομίλου.

_ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Προγράμματος Πρόληψης της υγείας των Εργαζομένων της, η Τράπεζα στην Ελλάδα υλοποιεί μια σειρά δράσεις, όπως:

- Λειτουργία τριών πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων στο Νομό Αττικής, όπου γιατροί προσωπικού ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική
- Παροχή δυνατότητας γενικού check up προς τους Εργαζομένους σε τακτά χρονικά διαστήματα
- Λειτουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία έχει δημιουργηθεί και συντηρείται από το ίδιο το Ανθρώπινο Δυναμικό, με στόχο την κάλυψη των αναγκών σε αίμα
- Ειδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα για τους Εργαζομένους με «ειδικές ικανότητες» στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής της Τράπεζας
- Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης, Υγείας & Ασφάλειας, που έχει ως στόχο τη διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιούνται ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών, ενώ παράλληλα διεξάγονται εκπαιδεύσεις σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

_ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ HR4U

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχει, μέσω της υπηρεσίας HR4U, ένα κανάλι επικοινωνίας με το Προσωπικό, για τη διαχείριση των αιτημάτων του με τρόπο ενιαίο, συνεπή και φιλικό.

Στη διάρκεια του έτους, το HR4U διαχειρίστηκε 23.477 αιτήματα, το 78,7% των οποίων επιλύθηκε κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο. Το ποσοστό αυτό ανήλθε στο 94% για τα αιτήματα τα οποία επιλύθηκαν εντός δύο ημερών, κατόπιν συνεργασίας με τα αρμόδια τμήματα της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και με εκ νέου επικοινωνία για την ενημέρωση του ενδιαφερομένου υπαλλήλου.

_ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Με βασική προτεραιότητα την ολοκληρωμένη ενημέρωση των Εργαζομένων για τις εξελίξεις, τη στρατηγική και τις πρωτοβουλίες του Ομίλου καθώς και την ενδυνάμωση των σχέσεων των ιδίων και των οικογενειών τους με τον Όμιλο, έχει σχεδιασθεί ένα πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας, το οποίο αναπτύσσεται σε τρεις άξονες:

- Επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης, ηλεκτρονικής και έντυπης μορφής, με στόχο να ενημερώνει έγκαιρα και έγκυρα τους Εργαζομένους για τη στρατηγική, τα οικονομικά αποτελέσματα και άλλα σημαντικά επιχειρηματικά θέματα που αφορούν στον όμιλο Eurobank
- Αναγνωρίσεις και εκδηλώσεις για τους Εργαζομένους και τα παιδιά τους (Βράβευση Δεκαετίας και Βράβευση Αριστούχων), οι οποίες στόχο έχουν να επιβραβεύσουν τόσο τη μακροχρόνια άριστη απόδοση των υπαλλήλων στον Όμιλο, όσο και την προσπάθεια των ιδίων και των παιδιών τους στις σχολικές ή ακαδημαϊκές τους επιδόσεις
- Εκδηλώσεις κοινωνικού χαρακτήρα για τους Εργαζομένους και τις οικογένειές τους (χριστουγεννιάτικες και άλλες θεατρικές παραστάσεις, θερινά προγράμματα για παιδιά, εισιτήρια για αθλητικές διοργανώσεις κ.ά.), οι οποίες στόχο έχουν την ενίσχυση του δεσμού των οικογενειών των Εργαζομένων με τον Όμιλο και την ανάπτυξη ουσιαστικής σχέσης μεταξύ των συναδέλφων.

Αντίστοιχες ενέργειες επιχειρηματικής επικοινωνίας αλλά και εκδηλώσεων κοινωνικού ή άλλου χαρακτήρα για τους συναδέλφους και τις οικογένειές τους πραγματοποιούνται και στις χώρες του εξωτερικού.

2. ΠΕΛΑΤΕΣ

Για τον Όμιλο η συνεχής προσπάθεια για την ανάπτυξη και διαφύλαξη ενός κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με όλους τους Πελάτες αποτελεί στρατηγική επιλογή.

Στο πλαίσιο αυτό η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου έχει ως πρωταρχικό μέλημα τη διασφάλιση της δίκαιης και αμερόληπτης διαχείρισης των παραπόνων των Πελατών, προωθώντας παράλληλα την κουλτούρα της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης σε όλον τον Όμιλο, την ενίσχυση της εμπειρίας του Πελάτη και τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησής του.

Με ευελιξία, σεβασμό και κατανόηση, τα έμπειρα στελέχη της Διεύθυνσης στέκονται δίπλα στους Πελάτες έτοιμα να ακούσουν, να αφουγκραστούν και να βοηθήσουν στη φιλική διευθέτηση της οποιας διαφοράς με συνέπεια και υπευθυνότητα.

Επιδίδοντας την ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία με τον Πελάτη, την ενδυνάμωση της σχέσης και τη διακράτησή του, τα στελέχη της Διεύθυνσης διενεργούν κλήσεις ποιοτικού ελέγχου, τα αποτελέσματα των οποίων καταγράφονται και αναλύονται βάσει διεθνών προτύπων, με στόχο την πραγματοποίηση των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών.

Αφοσιωμένη στο στόχο της συνεχούς βελτίωσης και αναβάθμισης των προσφερόμενων υπηρεσιών και διαδικασιών της σε επίπεδο Ομίλου, η Διεύθυνση επιδιώκει τη δημιουργία ομοιογενών προτύπων και δεικτών ποιότητας εξυπηρέτησης, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της εφαρμογής ενιαίων διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων σε όλο τον Οργανισμό, πιστοποιημένων κατά ISO 9001.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου διατηρεί ένα υψηλό επίπεδο επικοινωνιακής συνεργασίας με τους Δημόσιους Φορείς, τις Ενώσεις Καταναλωτών και το Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών, με γνώμονα την ικανοποίηση των Πελατών και την ενίσχυση της θετικής εικόνας του Ομίλου. Παράλληλα και επιδιώκοντας τη συμβολή της σε δράσεις με επίκεντρο τον καταναλωτή, συμμετέχει στην ομάδα του ΣΕΒ, μέσω της οποίας συνέβαλε ουσιαστικά στην κατάρτιση του «Οδικού Χάρτη για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή», που εκδόθηκε το 2013.

3. ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Ο Όμιλος εφαρμόζει ενιαίες διαδικασίες για την επιλογή Προμηθευτών, ενώ η παρακολούθηση των προμηθειών της Τράπεζας, όπως και των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού γίνεται κεντροποιημένα από τον Τομέα Προμηθειών Ομίλου. Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζεται η διαφάνεια και επιτυγχάνονται εξοικονομήσεις λειτουργικού κόστους (negotiation savings), οι οποίες ήταν σημαντικές και το 2013, παρά τη δύσκολη εγχώρια οικονομική συγκυρία.

Παράλληλα με τη διασφάλιση του ελάχιστου δυνατού κόστους στον προμηθευτικό κύκλο, σημαντική βαρύτητα δόθηκε στην εξασφάλιση της ποιότητας των προμηθειών μέσα από ISO πιστοποιήσεις 9001, 14001 και με την κατάρτιση, όπου κρίθηκε απαραίτητο, Συμφωνιών Πλαισίου (Frame Agreements) για τον Όμιλο. Παράλληλα, το 2013 τέθηκαν και οι προϋποθέσεις ενοποίησης του λειτουργικού μοντέλου των προμηθειών της Τράπεζας με το αντίστοιχο του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, ευθυγραμμίζοντας τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες.

Ακόμη, δόθηκε έμφαση στη διαδικασία εκτέλεσης διαγωνισμών με στόχο την απόλυτη διαφάνεια. Η χρήση της ηλεκτρονικής αγοράς για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων επιμέρους μονάδων και θυγατρικών της Τράπεζας, στρατηγικών και τακτικών προμηθειών πληροφορικής και λοιπών προμηθειών, όπως και η χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης, σε συνδυασμό με τη συστηματική παρακολούθηση των συμβάσεων, συνέβαλαν στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής αποτελεσματικότητας στους χρόνους προμήθειας, αλλά και στην έκβαση των συμφωνιών με τους Προμηθευτές.

Για τη συμβολή της στην Αειφορία μέσα από τις εφαρμοζόμενες πολιτικές και διαδικασίες προμηθειών, η Eurobank απέσπασε το βραβείο «Sustainable Procurement» στο διαγωνισμό «Environmental Awards 2013», μεταξύ δεκάδων εταιριών πανελλαδικά. Πιο συγκεκριμένα, η συμβολή του Τομέα Προμηθειών Ομίλου στις Πράσινες Προμήθειες ενισχύθηκε με προγράμματα, όπως η διαχείριση υπηρεσιών εκτυπώσεων με πολυμηχανήματα (MPS), πέραν των κτηρίων Διοίκησης και στο δίκτυο καταστημάτων. Επίσης, η σημαντική αύξηση ποσότητας ανακύκλωσης χαρτιού και μελανιών, αλλά και η μείωση ταξιδιών με τη χρήση τηλεδιασκέψεων κατά το 2013 συνετέλεσαν στην περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους και ανέδειξαν ακόμα περισσότερο το φιλικό στο περιβάλλον πρόσωπο του Οργανισμού.

4. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

_ ΠΑΙΔΕΙΑ

Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία - Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί μία από τις σημαντικότερες χορηγικές πρωτοβουλίες του ομίλου Eurobank και το 2013 πέρασε στη δεύτερη δεκαετία επιτυχημένης παρουσίας στην ελληνική κοινωνία. Μέσα από το πρόγραμμα έχουν βραβευθεί πάνω από 13.000 μαθητές και μαθήτριες από τα 1.700 περίπου Λύκεια της χώρας. Η βράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το ποσό των € 1.000.

Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης – Κάθε χρόνο στις 31 Οκτωβρίου γιορτάζεται η Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης, η οποία έχει καθιερωθεί από το Παγκόσμιο Ινστιτούτο Ταμειευτηρίων. Στο πλαίσιο αυτό, το Νέο Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο, ως ένας οργανισμός άρρηκτα συνδεδεμένος με την έννοια της αποταμίευσης, διοργάνωσε όπως κάθε χρόνο ειδικές εκδηλώσεις σε σχολεία σε όλη την Ελλάδα. Σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, οι εκπρόσωποι των κατά τόπους καταστημάτων μίλησαν στα παιδιά για την Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης, μοίρασαν κουμπάρδες και οργάνωσαν εργαστήρια χειροτεχνίας, ζωγραφικής και ποίησης, καθιστώντας τη συνάντηση αυτή ακόμη πιο διασκεδαστική και δημιουργική.

Moneypedia.gr - Ο Όμιλος, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), συνέχισε το πρωτοποριακό πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης (financial literacy), το οποίο απευθύνεται σε νέους 18-25 ετών. Η ιστοσελίδα www.moneypedia.gr ενημερώνεται καθημερινά με θέματα που ενδιαφέρουν τους νέους, ενώ το πρόγραμμα διαθέτει τη δική του σελίδα στο Facebook.

Στη **Σερβία**, η Eurobank, σε συνεργασία με το Κοινωφελές Ίδρυμα του Πρίγκιπα Aleksander Karadjorjevic, στήριξε για 8^η χρονιά με υποτροφίες τους 500 πρώτους απόφοιτους Λυκείων της χώρας.

_ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Πνοή - Στο πλαίσιο υποστήριξης πρωτοβουλιών κοινωνικού χαρακτήρα, η Τράπεζα συνέχισε τη στήριξη του Σωματείου «ΠΝΟΗ - Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού». Τα τελευταία 13 χρόνια βρίσκεται δίπλα στη σημαντική προσπάθειά του, συνδράμοντας στους σκοπούς του, οι οποίοι επικεντρώνονται στην ίδρυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας και στην υλική ενίσχυσή τους.

Στόχος - Η συνεργασία της Τράπεζας με την Εκστρατεία «Η Μόδα Πολεμά τον Καρκίνο του Στήθους» (F.T.B.C.) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Η Eurobank στηρίζει σταθερά, τα 10 τελευταία χρόνια, την προσπάθεια της Εκστρατείας στην Ελλάδα, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των σημαντικών της στόχων ως προς τα προγράμματα πληροφόρησης και πρόληψης.

Υποστήριξη Κοινωφελών Ιδρυμάτων - Το 2013, ο όμιλος Eurobank εστίασε την υποστήριξή του σε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων, τα οποία δραστηριοποιούνται κυρίως εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενδεικτικά αναφέρονται η υποστήριξη στο Ευθύμιο Κέντρο Κορίνθου, στην Ηλιαχτίδα Ηρακλείου Κρήτης και στην Ελπίδα Γρεβενών.

Ταμειυτήριο Αγάπης - Στο πλαίσιο του εορτασμού των Χριστουγέννων, το Νέο Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο διοργάνωσε για τέταρτη χρονιά το φιλανθρωπικό bazaar «Ταμειυτήριο Αγάπης» για τη στήριξη των παιδιών. Η ενέργεια διοργανώθηκε με τη συμμετοχή 12 Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, οι οποίες διέθεσαν προς πώληση χριστουγεννιάτικα στολίδια, κάρτες, παιχνίδια, χειροποίητα και μη αντικείμενα, με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για την ενίσχυση του έργου τους.

Στη **Σερβία**, η Eurobank, σε συνεργασία με τη Σερβική Ακαδημία Επιστημών και Τεχνών (SASA) και το Κέντρο Κοινωνικής Ανάπτυξης (CRID), έχει θέσει σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Art for all» με στόχο την πλήρη προσαρμογή των εκθεσιακών χώρων της Ακαδημίας, ώστε να έχουν πρόσβαση τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Επίσης, στη **Σερβία** η Eurobank και το Ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» συνέχισαν για 4^η χρονιά τη συνεργασία τους με την οποία, μέσω της πιστωτικής κάρτας Mastercard «Big Heart», συγκεντρώνουν πόρους για την ανάπλαση παιδικών σταθμών και χώρων αναψυχής για παιδιά. Μέχρι σήμερα έχουν ολοκληρωθεί 20 χώροι, σε διάφορες πόλεις της Σερβίας.

Στη **Βουλγαρία**, η Postbank ξεκίνησε με τη UNICEF το πρόγραμμα «**Best start for every child**» για τη δημιουργία Κέντρων για μητέρες και παιδιά. Το πρόγραμμα διαθέτει πλατφόρμα για ειδικές δωρεές, δυνατότητα δωρεών μέσω των ATM, κατάθεση μέσω online-Banking εφαρμογής κ.ά.

Στη **Ρουμανία**, η Bancpost, σε συνεργασία με Κυβερνητικούς Φορείς και Οργανισμούς, υλοποίησε μία πρωτοβουλία με τίτλο «**The NO Project**», θέλοντας να στηρίξει κοινωνικά ευάλωτες ομάδες. Το πρόγραμμα «The NO Project» αποσκοπεί στην αφύπνιση του κοινού για το παγκόσμιο φαινόμενο του Human Trafficking, μέσω της τέχνης. Η καμπάνια περιλαμβάνει ποικίλες δράσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα, που απευθύνονται σε νέες και νέους. Η αποδοχή του προγράμματος ξεπέρασε τους 500.000 ένθερμους συμμετέχοντες.

_ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΝΕΑΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Eurobank, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες της κοινωνίας, στηρίζει δράσεις που προάγουν την Καινοτομία, την Επιχειρηματικότητα και την Εξωστρέφεια.

Πρόγραμμα egg - enter•grow•go - Μία πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank, την οποία σχεδίασε και υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia και στοχεύει στη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την τόνωση της νεανικής καινοτομικής επιχειρηματικότητας.

Ειδικότερα, το Πρόγραμμα παρέχει σε νεανικές επιχειρηματικές ομάδες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co - working). Έχει διάρκεια 12 μήνες και παρέχει στις ομάδες κτηριακή υποδομή υψηλών προδιαγραφών, συμβουλευτική καθοδήγηση από ένα καταξιωμένο δίκτυο μεντόρων, επιχειρηματική κατάρτιση και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Το Πρόγραμμα ξεκίνησε τον 1^ο του κύκλου το Μάιο του 2013, έχει διάρκεια 12 μήνες και φιλοξενεί ήδη 21 νεανικές επιχειρηματικές ομάδες στο κτήριό του, επί της Συγγρού 190, στην Αθήνα.

Η Ελλάδα Καινοτομεί! - Ο Πανελλήνιος Διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας είναι μια πρωτοβουλία της Eurobank και του ΣΕΒ, με στόχο την ενθάρρυνση της Έρευνας, της Καινοτομίας και της Εξωστρέφειας ως τους βασικούς πυλώνες για την αναβάθμιση της ανταγωνιστικότητας της χώρας. Με εφалτήριο την εξαιρετική επιτυχία των δύο πρώτων διοργανώσεων, ο Διαγωνισμός συνεχίζει να αναδεικνύει τη σύνδεση της επιστημονικής έρευνας με την επιχειρηματική δραστηριότητα ως άξονα ενός εθνικού σχεδίου για έξοδο από την κρίση. Σημαντικό κριτήριο επιτυχίας του Διαγωνισμού αποτελεί η εμπορική / επιχειρηματική αξιοποίηση των προτάσεων. Από την εσωτερική έρευνα που διεξάγεται κατά τακτά χρονικά διαστήματα από τους διοργανωτές, προκύπτει ότι 8 στις 10 προτάσεις που διακρίθηκαν έχουν με κάποιο τρόπο βρει το δρόμο της επιχειρηματικής αξιοποίησης.

_ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Μέγαρο Μουσικής Αθηνών - Ο όμιλος Eurobank συνέχισε την υποστήριξη στα Κυριακάτικα Πρωινά Προγράμματα του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών, για την καλλιτεχνική περίοδο 2013-2014. Πρόκειται για ένα από τα πιο επιτυχημένα προγράμματα του Μεγάλου, το οποίο διοργανώνεται για 18^η συνεχή χρονιά και έχει ως στόχο να μυήσει με τρόπο διαδραστικό και ευχάριστο τα παιδιά και τους νέους στο μαγικό κόσμο της μουσικής.

_ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης - Για πάνω από 10 χρόνια, ο όμιλος Eurobank είναι αποκλειστικός χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ, οι οποίες συγκαταλέγονται ανάμεσα στις κορυφαίες ομάδες του αθλήματος, σε ευρωπαϊκό αλλά και παγκόσμιο επίπεδο. Πρόκειται για τη μακροβιότερη, μέχρι και το 2013, σχέση συνεργασίας στον ελληνικό αθλητισμό.

5. ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Ο όμιλος Eurobank αποσκοπεί στη μείωση των επιπτώσεων στο Περιβάλλον, οι οποίες απορρέουν από την καθημερινή λειτουργία του καθώς και από τη σχέση του με τους Πελάτες και προμηθευτές. Με στόχο την περιβαλλοντική προστασία, ο Όμιλος έχει θεσπίσει επίσημη Περιβαλλοντική Πολιτική, για την υλοποίηση της οποίας αναπτύχθηκε και εφαρμόζεται πιστοποιημένο κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001:2004 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Τράπεζα παραμένει από το 2004 η πρώτη εκ των τραπεζών στην Ελλάδα και μία από τις λίγες στην Ευρώπη, που έχει πιστοποιηθεί κατά το ISO 14001 για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Το εγκατεστημένο Σύστημα Διαχείρισης συμμορφώνεται πλήρως με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού EMAS περί της εκούσιας συμμετοχής οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου. Η επίσημη καταχώρηση της Τράπεζας στο σχετικό Μητρώο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ενισχύει την προσήλωση στη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων, ενώ αυξάνει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία της περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Οι περιβαλλοντικές ενέργειες του Ομίλου και η ενίσχυση της Αειφόρου Ανάπτυξης συντονίζονται από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας Ομίλου, που μεριμνά για την υλοποίηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και την επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτήν.

Η Διοίκηση του ομίλου Eurobank στοχεύει στη σταδιακή επέκταση της εφαρμογής της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και τη διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών της στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, η θυγατρική εταιρεία BE -Business Exchanges A.E. έχει πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ISO 14001 για την «Παροχή Υπηρεσιών Διεταιρικών Συναλλαγών». Παράλληλα, λειτουργούν Γραφεία Περιβάλλοντος στις θυγατρικές εταιρείες στη Σερβία, Βουλγαρία και Ρουμανία κάτω από τη συνεχή υποστήριξη της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος & Ποιότητας του Ομίλου με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του περιβαλλοντικού προφίλ των εταιρειών τους.

Βασική αρχή του ομίλου Eurobank είναι ότι μόνο μέσω συνεργασιών θα επιτευχθεί ο διεθνής στόχος για την Αειφόρο Ανάπτυξη. Για το σκοπό αυτό, από το 2005, έχει ενταχθεί ως μέλος στο Παγκόσμιο Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Οργανισμών, United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEP FI), όπου συνεργάζεται με το Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για την Προστασία του Περιβάλλοντος και την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης. Εκπροσωπούμενη από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας Ομίλου, η Τράπεζα κατέχει υψηλές διοικητικές θέσεις στην Παγκόσμια Διοικούσα Επιτροπή, την Τραπεζική Επιτροπή καθώς και την προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης. Μέσα από τον σημαίνοντα ρόλο του στις εργασίες του Οργανισμού αυτού, ο Όμιλος συνέβαλε ενεργά στη σύνταξη και έκδοση του πρώτου στο είδος του Οδηγού Αειφόρου Τραπεζικής, που αποτελεί εγχειρίδιο βέλτιστων πρακτικών για τις τράπεζες παγκοσμίως και ο οποίος είναι διαθέσιμος για το κοινό στην ιστοσελίδα: www.unepfi.org/fileadmin/documents/guide_banking_statements.pdf

Επίσης, ως Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης ανέλαβε το συντονισμό της εκστρατείας προώθησης της Αειφόρου Τραπεζικής σε επίπεδο ΕΕ. Επιπλέον, ο όμιλος Eurobank αποτελεί μέλος της μόνιμης ομάδας εργασίας εμπειρογνομόνων (Energy Efficiency Financial Institutions Group - EFFIG), θεσμοθετημένης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης και συνέβαλε στην έκδοση της πρώτης Ενδιάμεσης Έκθεσης «How to drive new finance for energy efficiency investments. Part 1: Buildings».

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Η Τράπεζα δημοσιοποιεί ετησίως τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις τόσο στην έκδοση του Ετήσιου Απολογισμού όσο και στην επικυρωμένη Περιβαλλοντική Έκθεση στο πλαίσιο του κανονισμού EMAS. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται τόσο η διαφανής λειτουργία, όσο και η ενίσχυση της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση του «οικολογικού αποτυπώματος» της Τράπεζας, στο πλαίσιο εμπειριστατών μηχανισμού ανάλυσης και διαχείρισης της ροής των υλικών και πόρων εντός του Οργανισμού. Ο μηχανισμός αυτός περιλαμβάνει τις «πράσινες προμήθειες» καθώς και τη χρήση των υλικών και τη διάθεση των αποβλήτων.

Όλες οι επιδόσεις παρακολουθούνται από εξειδικευμένους δείκτες και τυχόν αποκλίσεις από τους επιμέρους στόχους αντιμετωπίζονται με τη λήψη απαιτούμενων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών. Στοχεύοντας στη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων των περιβαλλοντικών δεικτών της Τράπεζας με τον υπόλοιπο χρηματοοικονομικό κλάδο, έχουν αναπτυχθεί ειδικοί δείκτες με βάση διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και Οδηγίες.

Μετά την κατάκτηση του πρώτου Ευρωπαϊκού Βραβείου Συμμετοχικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης «EMAS Awards 2011» καθώς και τη βράβευση για τρίτη συνεχή χρονιά για τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις (Εθνικό Βραβείο) στον αντίστοιχο ευρωπαϊκό διαγωνισμό περιβαλλοντικής διαχείρισης EMAS, η Τράπεζα κατέκτησε δύο ακόμη βραβεία ως επιστέγασμα των περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών της, στις κατηγορίες «Sustainable Procurement» και «Climate Protection-GHG Footprinting» στο πλαίσιο των «Environmental Awards 2013».

ΠΡΑΣΙΝΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η Τράπεζα μέσω της Πολιτικής Προμηθειών του Ομίλου επιθυμεί να μεταδώσει την περιβαλλοντική κουλτούρα στους Πελάτες και τους προμηθευτές της. Στο πλαίσιο αυτό, προωθεί την ορθή περιβαλλοντική συμπεριφορά των προμηθευτών, επιλέγει όπου είναι δυνατόν, προϊόντα και προμηθευτές με περιβαλλοντική υπευθυνότητα και αναπτύσσει περιβαλλοντικά κριτήρια αξιολόγησης για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Δεδομένης της θέσπισης περιβαλλοντικής ευθύνης για την πρόληψη και την αποκατάσταση των ζημιών στο Περιβάλλον, βάσει της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει», οι αρμόδιες Επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας Ομίλου, έχουν αναπτύξει διαδικασίες εντοπισμού, αξιολόγησης και διαχείρισης περιβαλλοντικού κινδύνου των χορηγήσεων δανείων, ώστε αυτοί να αντιμετωπίζονται έγκαιρα σε συνεργασία με τους Πελάτες. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκε «Ομάδα Πράσινης Επιχειρηματικότητας/Περιβαλλοντικού Κινδύνου» για τη συστηματική παρακολούθηση θεμάτων «Πράσινης Ανάπτυξης» και Διαχείρισης Περιβαλλοντικού Κινδύνου.

ΠΡΑΣΙΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα τα οποία έχουν θετική επίπτωση στο Περιβάλλον. Σε αυτό το πλαίσιο, συνέχισε τη στήριξη πρωτοβουλιών, που έχουν ως απώτερο σκοπό την ποιοτική αναβάθμιση των νοικοκυριών, αλλά και του ευρύτερου περιβάλλοντος. Η WWF Eurobank Visa, αποτελεί το πρώτο «πράσινο» προϊόν και στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της WWF Ελλάς τα 13 τελευταία χρόνια, συμβάλλοντας σημαντικά στην απρόσκοπτη συνέχιση του έργου της Οργάνωσης. Επιπλέον, το 2013 η Τράπεζα συνέχισε τη χορήγηση των Πράσινων Δανείων Κατοικίας για τα φωτοβολταϊκά στις στέγες, καθώς και τη διαχείριση του επιδοτούμενου, από την Πολιτεία, Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' οίκον». Παράλληλα η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Equity Partners, έχει αναπτύξει και προωθεί ένα σημαντικό επενδυτικό προϊόν που, μεταξύ άλλων, υποστηρίζει δυναμικές εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα της πράσινης ανάπτυξης.

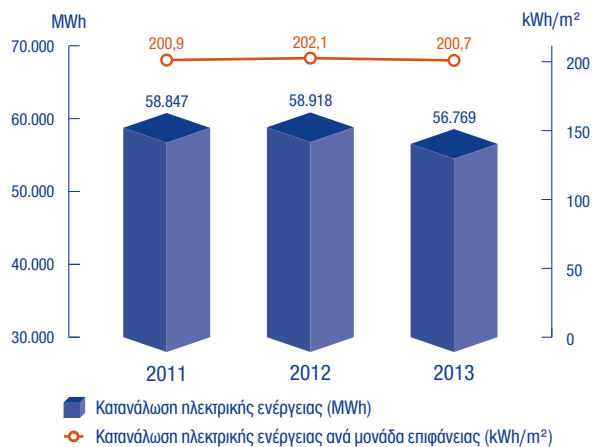
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η Τράπεζα φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και την παρακίνηση του προσωπικού της σε θέματα Περιβάλλοντος και προσδιορίζει τις εκπαιδευτικές του ανάγκες σε σχέση με την Περιβαλλοντική Διαχείριση. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται καινοτόμο πρόγραμμα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης εξ αποστάσεως, ενώ στο ενδοδίκτυο της Τράπεζας είναι διαθέσιμη ειδική σελίδα ενημέρωσης για θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

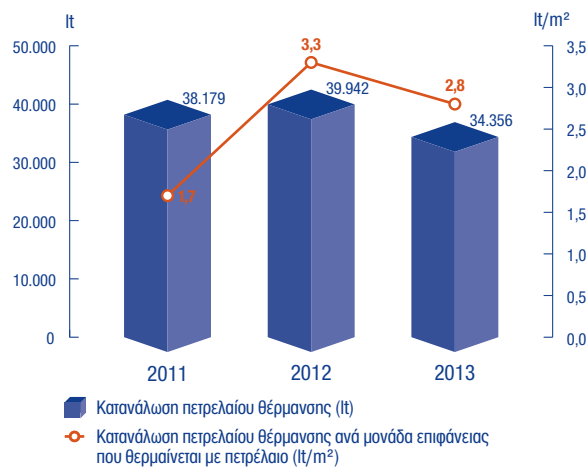
Η αναλυτική παρουσίαση των περιβαλλοντικών προγραμμάτων και των επιδόσεων της Τράπεζας, καθώς και η επαληθευμένη από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή Περιβαλλοντική Έκθεση 2013, είναι διαθέσιμα στη σχετική ενότητα της ιστοσελίδας του Ομίλου.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ	ΕΠΙΔΟΣΗ 2012	ΕΠΙΔΟΣΗ 2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)	58.918.193	56.768.811	(3,65)%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (kWh / m ²)	202,13	200,72	(0,70)%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (lt)	39.942	34.356	(13,99)%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά μονάδα επιφάνειας που θερμαίνεται με πετρέλαιο (lt / m ²)	3,26	2,80	(13,99)%
Κατανάλωση νερού (m ³)	68.800	68.000	(1,16)%
Κατανάλωση νερού ανά Εργαζόμενο (m ³ / Εργαζόμενο)	9,74	9,67	(0,66)%
Προμήθεια χαρτιού (Kg)	411.751	402.150	(2,33)%
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώνεται (Kg)	247.923	219.347	(11,53)%
Ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού στο σύνολο προμήθειας χαρτιού (%)	60,21	54,54	(9,41)%
Προμήθεια toners (τεμάχια)	5.290	3.776	(28,62)%
Αριθμός toners που ανακυκλώθηκαν/ επαναγεμίστηκαν (τεμάχια)	3.460	2.911	(15,87)%
Μίλια αεροπορικών ταξιδιών εξωτερικού & εσωτερικού	984.330	805.363	(18,18)%
Μίλια αεροπορικών ταξιδιών / Εργαζόμενο	139,29	114,54	(17,76)%
Συνολικές Εκπομπές CO ₂ (σε t)	44.003	42.179	(4,14)%
Συνολικές εκπομπές CO ₂ σε t / Εργαζόμενο	6,23	6,00	(3,65)%
Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) σε t ανά μονάδα επιφάνειας (t / m ²)	0,151	0,149	(1,21)%
Αριθμός ηλεκτρονικού εξοπλισμού που δόθηκε σε δωρεές (τεμάχια)	537	572	+6,52%
Αριθμός Εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί σε περιβαλλοντικά θέματα	120	101	(15,83)%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά Εργαζόμενο (kWh / Εργαζόμενο)	8.337,09	8.074,07	(3,15)%

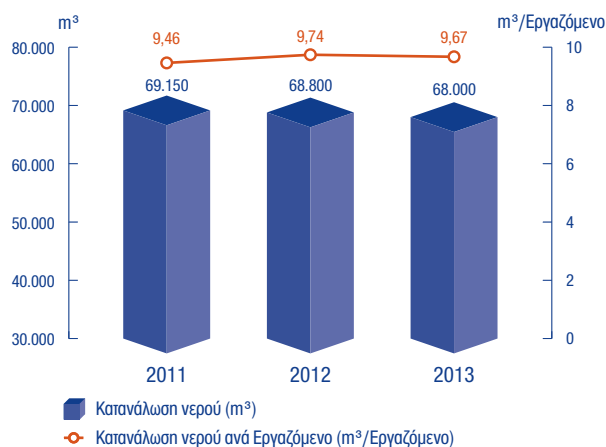
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ



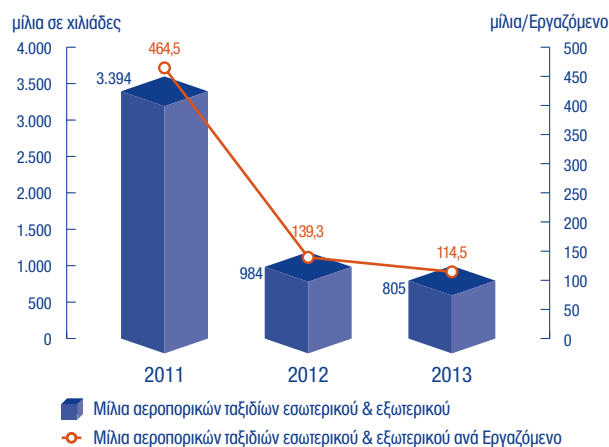
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ



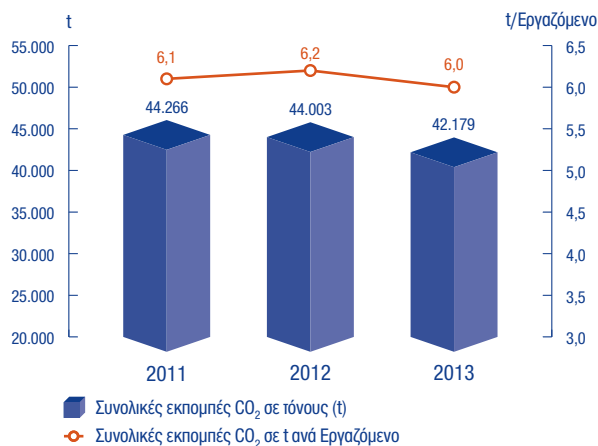
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ



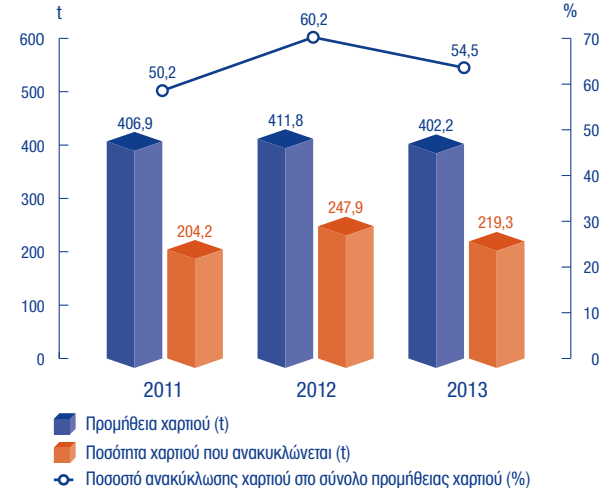
ΤΑΞΙΔΙΑ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ & ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ)



ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO₂



ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ



6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η έννοια της Αειφόρου Ανάπτυξης / Βιωσιμότητας (Sustainable Development) περιλαμβάνεται στις κεντρικές στρατηγικές του ομίλου Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν εγκατασταθεί και εφαρμόζονται πιστοποιημένα κατά τα Διεθνή Πρότυπα Συστήματα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, Ποιότητας, Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, Υπηρεσιών Πληροφορικής, Κοινωνικής Ασφάλειας - Επιχειρηματικής Συνέχειας και Ασφάλειας Πληροφοριών. Η εφαρμογή τους συνεισφέρει στη βιωσιμότητα του Οργανισμού και εστιάζει στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με σεβασμό και υπευθυνότητα απέναντι στο Περιβάλλον, την Κοινωνία, τους Εργαζόμενους και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο όμιλος Eurobank, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει, έχει θεσπίσει συγκεκριμένη Πολιτική Ποιότητας για την υλοποίηση της οποίας εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, πιστοποιημένο κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001. Η διασφάλιση και υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας καθώς και η επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτή συντονίζεται από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας Ομίλου.

Η Διοίκηση του Ομίλου έχει θέσει ως στόχο τη διάδοση των πιστοποιημένων πρακτικών ποιότητας της Τράπεζας τόσο στο εσωτερικό της κοινό όσο και στις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2013 οι Υπηρεσίες Διοικητικής Υποστήριξης Επενδυτικών Κεφαλαίων και Private Banking καθώς και η θυγατρική εταιρεία Eurobank Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. πιστοποιήθηκαν κατά το πρότυπο ISO 9001:2008 και εντάχθηκαν στο εύρος του υφιστάμενου πεδίου εφαρμογής, υπό την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής το οποίο εφαρμόζει η Τράπεζα, περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, σχεδιασμό και ανάπτυξη υπηρεσιών, δοκιμές αποδοχής και ένταξη στην παραγωγή υπηρεσιών, διαχείριση επιπέδου υπηρεσιών, αλλαγών και διαχείριση προμηθευτών καθώς και επίλυση περιστατικών και προβλημάτων κ.λπ. Το Σύστημα αυτό πιστοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2013 κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 20000-1. Η πιστοποίηση που επετεύχθη καλύπτει το πλήρες φάσμα υπηρεσιών IT που παρέχεται στις επιχειρησιακές μονάδες της Τράπεζας και αφορά συνολικά στο μοντέλο λειτουργίας της Πληροφορικής (πολιτικές, διαδικασίες, κατευθυντήριες οδηγίες, οργανωτική δομή, υπευθυνότητες, ανθρώπινοι πόροι κ.λπ.).

Η Eurobank είναι ο μοναδικός τραπεζικός οργανισμός στην Ελλάδα και ένας από τους λίγους σε παγκόσμιο επίπεδο, που έχουν αποκτήσει την εν λόγω πιστοποίηση με αντίστοιχο εύρος υπηρεσιών.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ (BCMS)

Η εξασφάλιση της αδιάλειπτης παροχής ποιοτικών τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών (Πελατών, Μετόχων, Προμηθευτών, Εργαζομένων κ.λπ.) αποτελεί δέσμευση για τον όμιλο Eurobank. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων, για την υλοποίηση των οποίων εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης πιστοποιημένο σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 22301:2012.

Ο θεματοφύλακας του Συστήματος Διαχείρισης εντάσσεται στην οργανωτική δομή του Τομέα Οργάνωσης & Σχεδιασμού Ομίλου, με κύρια αρμοδιότητα τη διασφάλιση της υλοποίησης της Πολιτικής Επιχειρηματικής Συνέχειας και της επίτευξης των στόχων που απορρέουν από αυτή.

Η Πολιτική Επιχειρηματικής Συνέχειας διέπει όλες τις θυγατρικές του Ομίλου σε Ελλάδα και εξωτερικό, ενώ για την εφαρμογή της έχουν συσταθεί Μονάδες Επιχειρηματικής Συνέχειας στις θυγατρικές τράπεζες στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Ουκρανία και την Κύπρο, καθώς και στο υποκατάστημα της Τράπεζας στο Λονδίνο.

7. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης καθώς και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), ο όμιλος Eurobank και οι θυγατρικές του έχουν υιοθετήσει και εφαρμόζουν Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, ο οποίος περιγράφει τις βασικές αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχουν υιοθετηθεί από τον Όμιλο.

Ειδικότερα οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει η Eurobank και ο Όμιλος διασφαλίζουν ότι:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου («Δ.Σ.») εξασφαλίζει τη διαφάνεια και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- Για όλους τους Μετόχους υφίσταται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους, λαμβάνουν δε, επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Τράπεζας και του Ομίλου
- Το Internal Control Manual της Τράπεζας, καθώς και οι Κανονισμοί Εσωτερικής Διακυβέρνησης των θυγατρικών και η οργανωτική διάρθρωση της Τράπεζας και του Ομίλου της έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων, καθώς και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου
- Αποτρέπονται καταστάσεις εσωτερικών και εξωτερικών συγκρούσεων συμφερόντων.

Τέλος, η Τράπεζα Eurobank Ergasias Ανώνυμη Εταιρεία, προκειμένου να διασφαλίζει τη βέλτιστη εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, έχει συστήσει εξειδικευμένη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου, η οποία αποτυπώνει τα πλαίσια διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου που αφορούν την Τράπεζα και τις θυγατρικές της, φροντίζει για την ορθή εφαρμογή τους και φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Τράπεζα διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο είναι συλλογικά υπεύθυνο για την μακροπρόθεσμη επιτυχία της Τράπεζας. Το Δ.Σ. ασκεί τις αρμοδιότητές του αποτελεσματικά και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του ΤΧΣ.

Η σύνθεση και η θητεία του Δ.Σ. εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας. Το Δ.Σ. εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση της 27^{ης} Ιουνίου 2013 και η θητεία του λήγει το 2016, οπότε η Τακτική Γενική Συνέλευση θα εκλέξει νέο Δ.Σ.

Το Δ.Σ. υποβοηθείται στο έργο του από Επιτροπές στις οποίες αναθέτει ορισμένες από τις αρμοδιότητές του, εγκρίνει τη σύνθεση και τον Κανονισμό Λειτουργίας τους, λαμβάνει από αυτές τακτικές και έκτακτες εκθέσεις και αξιολογεί τις επιδόσεις τους:

_ ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ & ΕΠΙΤΡΟΠΩΝ

Ακολούθως παρατίθεται η σύνθεση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του κατά την 31.12.2013:

ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Α. ΔΑΥΙΔ Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός				•
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΓΟΝΤΙΚΑΣ Επίτιμος Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος				
ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ - ΓΕΩΡΓΙΟΣ Α. ΑΡΑΠΟΓΛΟΥ Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	•	Πρόεδρος	Πρόεδρος	Πρόεδρος
ΧΡΗΣΤΟΣ Ι. ΜΕΓΑΛΟΥ Διευθύνων Σύμβουλος		•		
ΣΠΥΡΟΣ Λ. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Πρόεδρος	•		
ΔΗΜΗΤΡΗΣ Θ. ΠΑΠΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος			•	•
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Α. ΓΕΩΡΓΟΥΤΣΟΣ¹ Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος				
KENNETH HOWARD K. PRINCE - WRIGHT^{2,3} Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	•	•	•	•
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γραμματέας				

(1) Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3723/2008.

(2) Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 3864/2010.

(3) Συμμετέχει στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου βάσει της Σύμβασης Πλαισίου Συνεργασίας.

Κατά το 2013 έλαβαν χώρα οι ακόλουθες αλλαγές στη σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας:

- Η θητεία των κ.κ. Ευθυμίου Ν. Χριστοδούλου, Νικολάου Κ. Νανόπουλου, Νικολάου Β. Καραμούζη, Βύρωνα Ν. Μπαλλή, Νικολάου Κ. Παυλίδη, Νικολάου Μ. Στασινόπουλου, Αγγελικής Ν. Φράγκου, Παναγιώτη Β. Τριδήμα, Αθανασίου Ι. Μαρτίνου και Χρήστου Μ. Γκλαβάνη έληξε στην Τακτική Γενική Συνέλευση του 2013 (27.6.2013), οπότε οι μέτοχοι εξέλεξαν το νέο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Οι κ.κ. Δημήτριος Γ. Δημόπουλος και Παύλος Κ. Μυλωνάς, Γενικοί διευθυντές της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, ορίστηκαν ως μέλη Δ.Σ. για πρώτη φορά στις 19.3.2013 και η θητεία τους έληξε στις 17.6.2013, με την παραίτησή τους από το Δ.Σ. κατόπιν της ανακεφαλαιοποίησης της Τράπεζας αποκλειστικά από το ΤΧΣ.
- Ο κ. Μιχαήλ Η. Κολακίδης, ο οποίος ορίστηκε μέλος Δ.Σ. για πρώτη φορά στις 1.11.2007, επανεκλέχθηκε ως μέλος Δ.Σ. στις Τακτικές Γενικές Συνελεύσεις του 2010 και 2013 και η θητεία του έληξε στις 30.10.2013 με την παραίτησή του από το Δ.Σ.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ταχύτερα Αναπτυσσόμενη Τράπεζα στον τομέα Στεγαστικής Πίστης	Βουλγαρία / Περιοδικό Forbes
Καλύτερο Τραπεζικό Προϊόν της Χρονιάς (co-branded πιστωτική κάρτα Postbank – IKEA)	Βουλγαρία / Card Payments Forum
Ειδικό Βραβείο για τη Σταθερότητα και την Υψηλή Απόδοση για περισσότερα από 22 χρόνια	Ρουμανία / FinMedia Group
Βραβείο για το Δυναμικότερο Κύκλο Εργασιών Πιστωτικών Καρτών	Ρουμανία / FinMedia Group
Βραβείο Credit Card Visa Champion	Ρουμανία / Romania Visa Forum
Καλύτερη Τράπεζα για Επιχειρήσεις	Ουκρανία / Ukrainian Banker Awards

PRIVATE BANKING

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ TRADE FINANCE

Βραβείο Καλύτερης Συνεργασίας με το Διεθνή Οργανισμό IFC στην κατηγορία «Global Trade Finance» για τη Νότια Ευρώπη	Ρουμανία / 6 ^ο Διεθνές Συνέδριο IFC
Βραβείο Καλύτερης Συνεργασίας με το Διεθνή Οργανισμό IFC στην κατηγορία «Αναδυόμενες Αγορές»	Σερβία / 6 ^ο Διεθνές Συνέδριο IFC

CASH MANAGEMENT

Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα Παροχής Υπηρεσιών Cash Management σε εταιρικούς και ναυτιλιακούς πελάτες	Ελλάδα / Περιοδικό Euromoney
--	------------------------------

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗΣ

Καλύτερη Τράπεζα στο χώρο της Θεματοφυλακής	Ελλάδα / Περιοδικό Global Finance
Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές	Ελλάδα / Περιοδικό Global Custodian

Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές Κύπρος / Περιοδικό Global Custodian
 Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές Βουλγαρία / Περιοδικό Global Custodian
 Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές Ρουμανία / Περιοδικό Global Custodian

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

1^η Θέση μεταξύ των χρηματιστηριακών εταιρειών Ελλάδα / Έρευνα Extel της Thomson Reuters

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Διάκριση «Κορυφαίος Διαχειριστής Επενδύσεων» για δύο διαχειριστές στην κατηγορία «Eurobonds»
 στην τριετία 2011-2013 Ελλάδα / Citywire Global
 Κορυφαίος Διαχειριστής Επενδύσεων στην κατηγορία «Eurozone Equities» για τη διετία 2012-2013 Ελλάδα / Citywire Global
 Διάκριση 5 αστέρων για τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank (LF) Equity-Flexi Style Greece, Eurobank I (LF)
 Special Purpose-Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Interamerican Διαχείρισεως Διαθεσίμων Ελλάδα / Morningstar®

e-BANKING

Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες Ελλάδα / Περιοδικό Global Finance

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Ευρωπαϊκός Έπαινος στην κατηγορία Μεγάλων Επιχειρήσεων για την Πρωτοβουλία
 «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» Ελλάδα / Ευρωπαϊκά Βραβεία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
 Βραβείο Δράσεων Κοινωνικής Συνοχής για την ενημερωτική εκστρατεία
 «The NO Project» κατά του Human Trafficking Ρουμανία / CSR Awards Ρουμανίας
 Βραβείο Εταιρικής Υπευθυνότητας για την ενημερωτική εκστρατεία «The NO Project»
 κατά του Human Trafficking Ρουμανία / Oskar Capital Gala, από το Περιοδικό Capital
 Βραβείο «My choice» στην κατηγορία Κοινωνικής Αλληλεγγύης
 και Προστασίας του Περιβάλλοντος Σερβία / Φορέας «My Serbia» υπό την αιγίδα του Belgrade Chamber of Commerce
 Βραβείο «VIRTUS» προσφοράς στην τοπική Κοινωνία
 για την ενέργεια «Big Heart», η οποία στοχεύει
 στην ανάπλαση παιδικών σταθμών σε όλη τη χώρα Σερβία / Ίδρυμα Trace Foundation, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Κυβέρνηση της Σερβίας



ΠΑΡΑΡΤΗ ΜΑ

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2013

Η ΠΛΗΡΗΣ ΕΤΗΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ 2013 ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ
ΣΤΟΝ ΕΠΙΣΗΜΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ WWW.EUROBANK.GR

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ ΤΗΝ 31 ^η ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ	
	2013	2012
	€ εκατ.	Αναμορφωμένα € εκατ.
Τόκοι έσοδα	2.860	4.075
Τόκοι έξοδα	(1.566)	(2.614)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.294	1.461
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	356	363
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(153)	(163)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	203	200
Καθαρά έσοδα από ασφαλιστικές υπηρεσίες	36	30
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	34	32
Έσοδα από μερίσματα	3	4
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	(15)	51
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	41	(22)
Λοιπά λειτουργικά αποτελέσματα	(9)	(1)
Λειτουργικά έσοδα	1.587	1.755
Λειτουργικά έξοδα	(1.071)	(1.058)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων και έκτακτων ζημιών	516	697
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(1.920)	(1.655)
Ζημιές απομείωσης και λοιπές ζημιές από έκθεση σε χρέος Ελληνικού Δημοσίου	65	(363)
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας	(142)	(42)
Λοιπές ζημιές απομείωσης	(189)	(319)
Έξοδα αναδιάρθρωσης και λοιπές έκτακτες ζημιές	(254)	(12)
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συμμετοχές σε συγγενείς επιχειρήσεις και κοινοπραξίες	(2)	(0)
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου	(1.926)	(1.694)
Φόρος εισοδήματος	458	335
Έκτακτες προσαρμογές φόρου	329	-
Κέρδη/(ζημιές) χρήσης από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(1.139)	(1.359)
Κέρδη/(ζημιές) χρήσης από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(18)	(86)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) χρήσης	(1.157)	(1.445)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) χρήσης που αναλογούν σε τρίτους	(3)	13
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) χρήσης που αναλογούν στους μετόχους	(1.154)	(1.458)
	€	€
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,41)	(23,06)
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,40)	(21,49)

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΤΗΝ 31^η ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ

	2013 € εκατ.	2012 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	1.986	2.065
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.567	4.693
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	375	710
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.264	1.888
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	45.610	43.171
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	18.716	9.469
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	770	690
Επενδύσεις σε ακίνητα	728	616
Άυλα πάγια στοιχεία	266	406
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	3.063	2.106
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	2.241	1.839
Σύνολο ενεργητικού	77.586	67.653
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	16.907	29.047
Υποχρεώσεις προς λοιπά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	10.192	2.772
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.558	2.677
Υποχρεώσεις προς πελάτες	41.535	30.752
Πιστωτικοί τίτλοι και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	789	1.365
Λοιπές υποχρεώσεις	2.082	1.695
Σύνολο υποχρεώσεων	73.063	68.308
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο - κοινές μετοχές	1.641	1.222
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	6.669	1.451
Λοιπά αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέο	(5.095)	(4.922)
Μετοχικό κεφάλαιο - προνομιούχες μετοχές	950	950
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Τράπεζας	4.165	(1.299)
Προνομιούχοι τίτλοι	77	367
Δικαιώματα τρίτων	281	277
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	4.523	(655)
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	77.586	67.653

Για το έντυπο αυτό χρησιμοποιήθηκε πιστοποιημένο χαρτί Splendor Gel Extra White,
μερικώς μη χλωριωμένο, χωρίς οξέα και βαρέα μέταλλα και με μεγάλη «διάρκεια ζωής».



www.eurobank.gr/annualreport2013

