



ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2003

Τρόπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E.





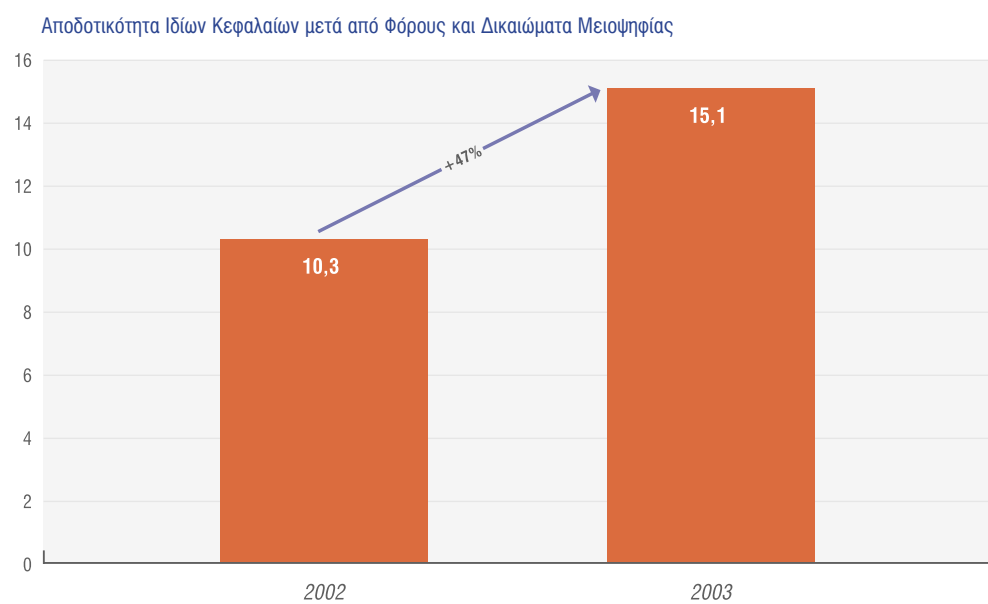
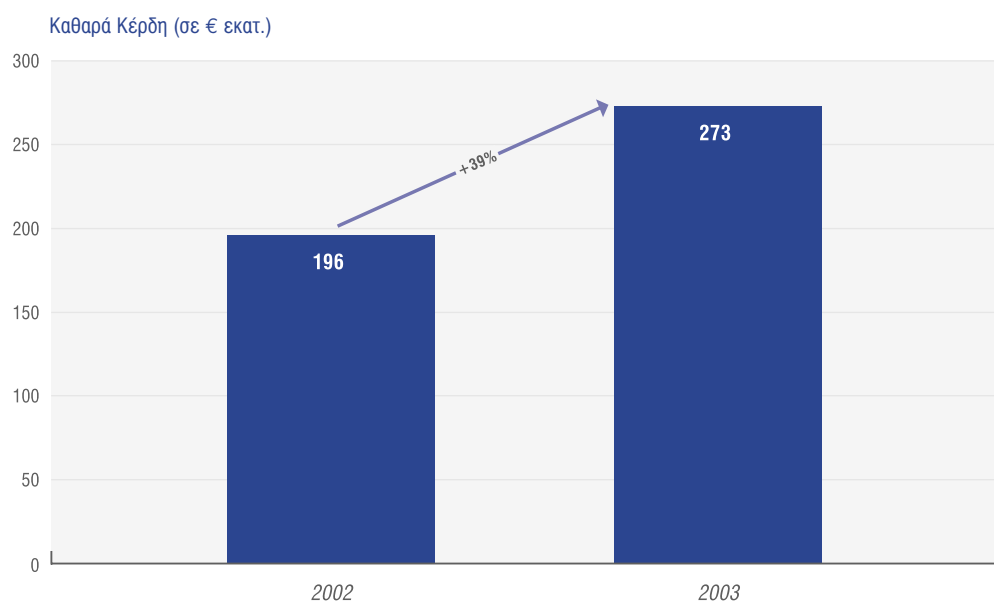
# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ</b>	4
Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου	4
Γράμμα προς τους Μετόχους	6
Μέλη Εκτελεστικής Επιτροπής	12
Οικονομική Επισκόπηση	16
Η Μετοχή της EFG Eurobank Ergasias	24
<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ</b>	29
<b>Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών</b>	29
Δίκτυο Καταστημάτων	29
Εναλλακτικά Δίκτυα	30
Καταναλωτική Πίστη και Πιστωτικές Κάρτες	32
Στεγαστική Πίστη	34
Επαγγελματική Πίστη (SBL)	35
Αμοιβαία Κεφάλαια	37
Ασφαλιστικές Εργασίες	38
<b>Τραπεζική Επιχειρήσεων</b>	41
Τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων	41
Χρηματοδότηση Ναυτιλίας	42
Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων	43
Υπηρεσίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing)	44
Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)	46

47	<b>Επενδυτική Τραπεζική, Προϊόντα Κεφαλαιαγοράς &amp; Private Banking</b>
47	Επενδυτική Τραπεζική
49	Χρηματιστηριακές Εργασίες
50	Διαχείριση Διαθεσίμων
51	Private Banking
52	Διαχείριση Χαρτοφυλακίων
55	<b>Διεθνείς Δραστηριότητες</b>
55	Βουλγαρία
57	Ρουμανία
58	Σερβία-Μαυροβούνιο
61	<b>Οργάνωση &amp; Τεχνολογία</b>
64	<b>Δραστηριότητες του Ομίλου στον Ευρύτερο Χρηματοοικονομικό Τομέα</b>
68	<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ &amp; ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ</b>
68	Εταιρική Διακυβέρνηση
74	Διαχείριση Κινδύνων
83	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>
84	<b>Οικονομικές Καταστάσεις Έτους 2003</b> Ενοποιημένος Ισολογισμός και Αποτελέσματα Ισολογισμός και Αποτελέσματα
93	<b>EFG Bank Group και Τραπεζικός Όμιλος EFG Eurobank Ergasias</b>

# ΠΟΡΕΙΑ ΕΤΟΥΣ

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ



## Βασικά Οικονομικά Μεγέθη

	2003	2002	Μεταβολή
<i>(Ποσά σε εκατομμύρια ευρώ)</i>			
<b>Στοιχεία Ισολογισμού</b>			
Απαιτήσεις κατά πελατών	16.333	13.361	22,2%
Υποχρεώσεις προς πελάτες	17.309	17.033	1,6%
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	1.793	1.822	(1,6%)
Σύνολο Ενεργητικού	28.030	24.622	13,8%
<b>Αποτελέσματα Χρήσεως</b>			
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	849	724	17,3%
Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες	310	250	24,0%
Οργανικά Έσοδα <sup>1</sup>	1.159	973	19,0%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	1.215	992	22,5%
Σύνολο Λειτουργικών Δαπανών	664	590	12,6%
Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων και γενικών κινδύνων	157	111	41,3%
Οργανικά Κέρδη <sup>2</sup>	338	273	23,8%
Κέρδη προ Φόρων αναλογούντα στους Μετόχους	373	270	37,8%
Καθαρά Κέρδη μετά από Φόρους και Δικαιώματα Μειοψηφίας	273	196	39,0%

1. Καθαρά Έσοδα από Τόκους + Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες.

2. Οργανικά Έσοδα - Λειτουργικές Δαπάνες - Προβλέψεις.

	2003	2002
<b>Χρηματοοικονομικοί Δείκτες</b>		
Αποδοτικότητα Ενεργητικού (μετά από φόρους)	1,06%	0,92%
Αποδοτικότητα Ιδίων Κεφαλαίων (μετά από φόρους και δικ. μειοψηφίας)	15,08%	10,7%
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου (NIM) (επί του μέσου Ενεργητικού)	3,22%	3,30%
Οργανικά Έσοδα προς Συνολικά	95,4%	98,2%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	54,6%	59,4%
Δείκτης Κόστους προς μέσο Ενεργητικό	2,5%	2,7%
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	10,44%	11,96%
Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια προς Συνολικά Δάνεια	3,3%	3,7%
<b>Στοιχεία ανά Μετοχή</b>		
Κέρδη ανά μετοχή (€)	0,89	0,65
Μέρισμα ανά μετοχή (€)	0,60	0,47
Μερισματική απόδοση (τιμή μετοχής τέλος έτους)	3,9%	4,2%

## Αξιολογήσεις

	Μακροπρόθεσμη	Χρηματοοικονομική Ισχύς	Βραχυπρόθεσμη
Moody's	A2	C+	P-1
Standard & Poors'	BBB+	-	A-2
FITCH	A-	B/C-2	F2

## ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

Αγαπητοί Μέτοχοι,

Το 2003 υπήρξε ιδιαίτερα επιτυχής και δημιουργική χρονιά για την EFG Eurobank Ergasias, η οποία συνέχισε τη δυναμική της πορεία ανάπτυξης, ισχυροποιώντας περαιτέρω τη θέση της στην ελληνική αγορά και την ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, αυξάνοντας σημαντικά τις εργασίες και την κερδοφορία της.

Η χρονιά που πέρασε χαρακτηρίζεται από σαφή βελτίωση των συνθηκών στις διεθνείς αγορές, υποχώρηση της αβεβαιότητας και αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στις προοπτικές ανάκαμψης της διεθνούς οικονομίας. Στο περιβάλλον αυτό η ελληνική οικονομία διατήρησε τους υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα επανήλθε σε τροχιά κερδοφορίας.

Για τη Eurobank ο στόχος συνέχισης της ισχυρής και υγιούς ανάπτυξης αποτυπώνεται στις επιδόσεις της. Το 2003, τα ενοποιημένα καθαρά κέρδη της Τράπεζας μετά από φόρους, αυξήθηκαν σημαντικά κατά 39% σε € 273 εκατ. σαν αποτέλεσμα της οργανικής ανάπτυξης της και της ενίσχυσης των μεριδίων αγοράς της στους περισσότερους τομείς.

Παρά τον εντεινόμενο ανταγωνισμό, αξιοσημείωτη ήταν η αύξηση του μεριδίου αγοράς σε κρίσιμους και κερδοφόρους τομείς, όπως η καταναλωτική πίστη, όπου η Eurobank κατέχει ηγετική θέση, η στεγαστική πίστη και η χρηματοδότηση των επιχειρήσεων. Εξίσου σημαντική ήταν επίσης και η περαιτέρω ενδυνάμωση της θέσης μας στη διαχείριση κεφαλαίων, όπου παραμείναμε οι μεγαλύτεροι διαχειριστές κεφαλαίων στη χώρα, αυξάνοντας δυναμικά το μερίδιό μας κατά τέσσερις περίπου ποσοστιαίες μονάδες στο 20% στο σύνολο των αμοιβαίων κεφαλαίων, εξαιρουμένων των Α/Κ διαχείρισης διαθεσίμων. Ταυτόχρονα, διατηρήσαμε την πρώτη θέση στους τομείς της Επενδυτικής Τραπεζικής, των Εργασιών Αναδοχών για δημόσιες εγγραφές και ιδιωτικές τοποθετήσεις, καθώς και των Χρηματιστηριακών Εργασιών, όπου επίσης πετύχαμε αξιοσημείωτη αύξηση του μεριδίου αγοράς στο 16,5%.

Παράλληλα με τις δραστηριότητές μας στην ελληνική αγορά, το 2003 χαρακτηρίστηκε και από την αποφασιστική ενδυνάμωση της παρουσίας μας στο εξωτερικό, με την ενίσχυση της συμμετοχής της Eurobank σε θυγατρικές τράπεζες στη Βουλγαρία και τη Ρουμανία και την είσοδό μας στην τραπεζική αγορά της Σερβίας.



Σε λειτουργικό επίπεδο, το 2003 ήταν χρονιά σημαντικών εξελίξεων για την εσωτερική αναδιοργάνωση της Τράπεζας με αφετηρία το στόχο για διαρκή βελτίωση της λειτουργικότητας και της αποτελεσματικότητας της Τράπεζας προς όφελος του πελάτη. Προς την κατεύθυνση αυτή, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η αναδιάρθρωση της οργανωτικής δομής της Τράπεζας με τη δημιουργία δύο ενιαίων διευθύνσεων Retail και Wholesale Banking, η οποία αύξησε ακόμα περισσότερο την αποτελεσματικότητα σε όλα τα επίπεδα και, σε συνδυασμό με την αναβάθμιση των σχετικών υποδομών, συνέβαλε ουσιαστικά στην αύξηση των εργασιών και των σταυροειδών πωλήσεων. Σημαντικό έργο, που επίσης ξεκίνησε το 2002 και ολοκληρώθηκε, ήταν η εισαγωγή του συστήματος αξιολόγησης της συνεισφοράς κάθε επιχειρηματικής μονάδας της Τράπεζας με κριτήριο τη δημιουργία οικονομικής αξίας, το λεγόμενο Value-based Management System. Πρόκειται για ένα διαφανές σύστημα αξιολόγησης που επιτρέπει τη μέτρηση της κερδοφορίας και τη δημιουργία αξίας κάθε επιχειρηματικής μονάδας του Ομίλου, ώστε να διασφαλίζεται η αξιοκρατική και δίκαιη κατανομή του “κεφαλαίου ανταμοιβής” και ταυτόχρονα η επικέντρωση της ανάπτυξης σε τομείς και δραστηριότητες που δημιουργούν αξία σε συνεχή βάση.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η συγχώνευση με απορρόφηση των δύο εταιρειών επενδύσεων χαρτοφυλακίου, “Επενδύσεις Εργασίας” και “Επενδύσεις Αναπτύξεως”, κίνηση που ενίσχυσε τη θέση της Τράπεζας στην κεφαλαιαγορά και επιτυγχάνει σημαντικές οικονομίες κλίμακας στη διαχείριση κεφαλαίων καθώς και φορολογικές ελαφρύνσεις για το 2003 και 2004.

Το 2003 αποτελεί επίσης μια πολύ σημαντική χρονιά για την επέκταση της παρουσίας μας σε γειτονικές χώρες, υποστηρίζοντας με τη μεταφορά εμπειρίας, τεχνογνωσίας και κεφαλαίων την προσπάθεια προσαρμογής και μετασχηματισμού των οικονομιών αυτών στην πορεία σύγκλισής τους προς την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η χρονιά που πέρασε χαρακτηρίζεται από μια σειρά σημαντικών στρατηγικών πρωτοβουλιών για την εδραίωση της θέσης του Ομίλου ως περιφερειακής δύναμης στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, κυρίως σε χώρες με ευρωπαϊκό προσανατολισμό. Η στρατηγική μας αυτή αναμένεται να δημιουργήσει νέα σημαντικά ερείσματα για αύξηση της κερδοφορίας σε μακροπρόθεσμη βάση.

Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank προχώρησε στην αύξηση της συμμετοχής της στις Τράπεζες Banc Post Ρουμανίας, Post Bank Βουλγαρίας και τη δημιουργία της EFG Eurobank Beograd

## ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

στη Σερβία - Μαυροβούνιο. Ειδικότερα, στη Ρουμανία η Eurobank απέκτησε τον πλειοψηφικό έλεγχο του μετοχικού κεφαλαίου της Banc Post (53,25%) με την εξαγορά 17% των μετοχών που κατείχε η πορτογαλική Banco BPI. Έχουμε ήδη προχωρήσει σε σειρά ενεργειών για την εφαρμογή νέου μηχανογραφικού συστήματος, τη δημιουργία και διάθεση καινοτόμων προϊόντων απευθυνόμενων στις νέες και αυξημένες ανάγκες της ρουμανικής αγοράς και, τέλος, την περαιτέρω ενδυνάμωση της ομάδας διοίκησης της Τράπεζας. Παράλληλα, η Τράπεζά μας συμφώνησε με την εταιρεία “American Life Insurance Company (ALICO)” να αγοράσει από την τελευταία ποσοστό 50% του μετοχικού κεφαλαίου της κυπριακής εταιρείας “ALICO/CEH Balkan Holdings Ltd” (ACBH), η οποία κατέχει ποσοστό 91,71% του μετοχικού κεφαλαίου της βουλγαρικής τράπεζας Post Bank AD. Με την ολοκλήρωση της συμφωνίας αυτής, η Eurobank θα κατέχει το σύνολο (100%) του μετοχικού κεφαλαίου της ACBH. Ταυτόχρονα, ολοκληρώθηκε και η απόκτηση του μετοχικού ελέγχου της Postbanka AD στη Σερβία - Μαυροβούνιο, η οποία μετονομάστηκε σε EFG Eurobank Beograd AD. Η Eurobank προτίθεται να αναδιοργανώσει τον τρόπο λειτουργίας της σερβικής αυτής τράπεζας, με τη βελτίωση των συστημάτων της και την επέκταση των δραστηριοτήτων της στους τομείς της λιανικής τραπεζικής και των μεγάλων και μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Το 2003 η Τράπεζά μας βραβεύθηκε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, ως “Η καλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα” από το διεθνούς φήμης αμερικανικό περιοδικό “Global Finance”, συμπεριλαμβανόμενη ανάμεσα στις κορυφαίες τράπεζες παγκοσμίως. Παράλληλα, έλαβε σειρά βραβείσεων σε ό,τι αφορά τις παρεχόμενες προς την πελατεία της υπηρεσίες μέσω εναλλακτικών δικτύων. Συγκεκριμένα, επελέγη ως η “καλύτερη διαδικτυακή τράπεζα για καταναλωτές” (Best Consumer Internet Bank) για την ελληνική αγορά από το ίδιο περιοδικό, ενώ το περιοδικό “RAM”, για τρίτη συνεχή χρονιά, ανέδειξε την υπηρεσία e-Banking της Eurobank στην πρώτη θέση για την online υποστήριξη πιστωτικών καρτών και τη διαχείριση εμβασμάτων εσωτερικού και εξωτερικού. Το περιοδικό “PC Magazine”, ανέδειξε στην πρώτη θέση την Τράπεζα για την υπηρεσία e-Banking αναφορικά με την πληρότητα και ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την προσφερόμενη ασφάλεια κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών, αλλά και την παρεχόμενη τεχνική υποστήριξη στους πελάτες. Πέραν αυτών, η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, το γνωστό πια σε όλους Europhone Banking, κέρδισε το πρώτο βραβείο στο διαγωνισμό “The Teleperformance CRM Grand Prix 2003” και στην κατηγορία “Large Call Centers”, για τις εξαιρετικής ποιότητας τηλεφωνικές υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της Τράπεζας.

Η δυναμική ανάπτυξη και η επιτυχημένη πορεία της Τράπεζας πιστοποιείται και από τις αξιολογήσεις των διεθνών οίκων. Είμαστε η μόνη ελληνική τράπεζα που βαθμολογείται με C+ για τη χρηματοοικονομική της ισχύ από τη Moody's και αξιολογείται με B/C από τη Fitch Ratings. Ταυτόχρονα, στις εκθέσεις των οίκων αυτών, υπογραμμίζονται η ισχυρή κεφαλαιακή βάση της Τράπεζας, τα προηγμένα λειτουργικά της συστήματα, η υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου της και η δυναμική της να στηρίζεται σε οργανικές πηγές για την αύξηση της κερδοφορίας της.

Όσον αφορά στα οικονομικά αποτελέσματα, η εικόνα ήταν ιδιαίτερα θετική αφού τα ενοποιημένα καθαρά κέρδη, μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας, αυξήθηκαν σημαντικά κατά 39% και έφθασαν τα € 273 εκατ. Σε ένα έντονα ανταγωνιστικό και γεμάτο προκλήσεις περιβάλλον, η Eurobank πέτυχε δυναμική αύξηση συνολικών εσόδων κατά 23%, με αιχμή τα βασικά οργανικά έσοδα (έσοδα από τόκους και προμήθειες), τα οποία ενισχύθηκαν κατά 19%. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα έσοδα αυτά, που αποτελούν την πλέον υγιή βάση κερδοφορίας, είναι τα υψηλότερα που έχει πετύχει ποτέ η Eurobank σε ενοποιημένο επίπεδο και αντιστοιχούν στο 95% των συνολικών εσόδων, ποσοστό που είναι το υψηλότερο από όλες τις ελληνικές τράπεζες. Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε η δυναμική αύξηση των χορηγήσεων κατά 22%, με διατήρηση της υψηλής ποιότητας του χαρτοφυλακίου, χάρη στην αυστηρή διαχείριση κινδύνων και στη συντηρητική πολιτική προβλέψεων που ακολουθούμε.

Παράλληλα, εντείναμε τις προσπάθειές μας για συγκράτηση του κόστους, αφού στην Ελλάδα η αύξηση του συνολικού κόστους περιορίστηκε στο 4% περίπου, ενώ παράλληλα βελτιώσαμε σημαντικά το δείκτη αποτελεσματικότητας (λόγος κόστους προς έσοδα), στο 54,6% και αυξήσαμε την αποδοτικότητα των ιδίων κεφαλαίων και του ενεργητικού σε 15,1% και 1,1% αντίστοιχα.

Αυτή η εξέλιξη επιτρέπει στο Διοικητικό Συμβούλιο να προτείνει στην Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή ιδιαίτερα ικανοποιητικού μερίσματος ύψους € 0,60 ανά μετοχή, έναντι € 0,47 την περσινή χρονιά. Το μέρισμα αυτό αντιστοιχεί σε συνολικό ποσό € 185 εκατ. που αντιπροσωπεύει το 68% των καθαρών κερδών του Ομίλου και προσφέρει στους μετόχους μας μερισματική απόδοση που αντιστοιχεί σε 3,9% επί της τιμής της μετοχής στα τέλη του 2003. Η μερισματική απόδοση που προκύπτει ανέρχεται σε 3,9%, σε τιμές τέλους 2003, και είναι η υψηλότερη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Επιπλέον, η

## ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

ισχυρή κεφαλαιακή βάση της Τράπεζάς μας δίνει το περιθώριο να ακυρώσουμε 6 εκατ. μετοχές από το πρόγραμμα επαναγοράς ιδίων μετοχών, που αντιστοιχούν περίπου στο 2% των ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας. Παράλληλα, προγραμματίζεται και η συνέχιση του προγράμματος επαναγοράς ιδίων μετοχών.

Το τέλος του 2003 σηματοδότησε και η αποχώρηση της Deutsche Bank από το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας και η επιτυχής τοποθέτηση του μεριδίου της σε ξένους, κυρίως, θεσμικούς επενδυτές. Η πρωτοβουλία αυτή της Deutsche Bank, συναρτάται αποκλειστικά με δικές της στρατηγικές επιλογές που υπαγορεύουν επικέντρωση σε συγκεκριμένους τομείς της αγοράς και δεν επηρεάζει την, κατά τα άλλα, αρμονική και εποικοδομητική σχέση μεταξύ των δύο τραπεζών. Επίσης, η συγκεκριμένη αυτή ενέργεια δεν είχε μεσοπρόθεσμα κανένα ουσιαστικό αντίκτυπο, ούτε στις εργασίες της Τράπεζας, ούτε στην πορεία της μετοχής μας που παρέμεινε ανοδική.

Η δυναμική μας παρουσία αποτυπώνεται χαρακτηριστικά και στην πορεία της μετοχής μας, η οποία έχει διαχρονικά επιδείξει καλύτερη συμπεριφορά, τόσο από το Γενικό Δείκτη, όσο και από τον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα, αλλά και την Ευρώπη. Το 2003, η τιμή της μετοχής της Eurobank αυξήθηκε κατά 38%, έναντι ανόδου 29,5% του Γενικού Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών και 21,6% του Ευρωπαϊκού Τραπεζικού Δείκτη Eurostoxx, ενώ και το 2002, η μετοχή μας είχε επιδείξει σχετικά μεγαλύτερη αντοχή από τον κλάδο της και την αγορά ως σύνολο. Παράλληλα, η μετοχή της Eurobank συμπεριελήφθη στον πανευρωπαϊκό χρηματιστηριακό δείκτη FTSE Eurotop 300 των μεγαλύτερων εισηγμένων εταιρειών της Ευρώπης, ενώ ήταν μεταξύ των 12 επιλαχουσών μετοχών του δείκτη FTSE Euro 100, που αποτελείται από τα 100 μεγαλύτερα blue chips της ευρωζώνης.

Η Eurobank είναι σήμερα μια ισχυρή τράπεζα, η οποία διαφοροποιείται από τον ανταγωνισμό στη φιλοσοφία και στον τρόπο λειτουργίας της. Λειτουργεί έχοντας ως επίκεντρο τον πελάτη, με εξειδικευμένα δίκτυα, προσωπικό που εκπαιδεύεται διαρκώς με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση και προϊόντα υψηλής ποιότητας, προσεκτικά σχεδιασμένα, που διακρίνονται από ευελιξία, πρωτοποριακή αντίληψη και ανταγωνιστικούς όρους. Ο συνδυασμός αυτών των παραγόντων έχει οδηγήσει στην καθιέρωση του ονόματος "Eurobank" στη συνείδηση των πελατών και στην ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης τους προς την Τράπεζά μας. Η στρατηγική και η φιλοσοφία που διέπει τη δουλειά μας αντανακλά τις

αξίες μας, δίνει έμφαση στην ποιότητα και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση, με διαφάνεια στις συναλλαγές, αλλά και κοινωνική ευαισθησία, αξίες που καθορίζουν το πρότυπο επιχειρηματικό μοντέλο της Τράπεζάς μας.

Στη Eurobank πιστεύουμε ότι μια δυναμικά αναπτυσσόμενη και επιτυχημένη επιχείρηση σε έναν κατ' εξοχήν τομέα εντάσεως γνώσης, όπως ο τραπεζικός, οφείλει να επιδεικνύει κοινωνική ευαισθησία για το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται και να ανταποδίδει μέρος από τα οφέλη, τα οποία αποκομίζει από τη λειτουργία της. Ιδιαίτερη σημασία αποδίδουμε στην Παιδεία, τον Πολιτισμό και τον Αθλητισμό, τομείς στους οποίους και κατά το 2003 αναλάβαμε σημαντικές πρωτοβουλίες.

Η αρχή του 2004, βρίσκει τη Eurobank στην πρώτη γραμμή της αναπτυξιακής προσπάθειας και σε θέση ισχύος. Έχοντας θεμελιώσει υγιείς και στέρεες βάσεις, έχοντας ολοκληρώσει με επιτυχία επτά συγχωνεύσεις και στηριζόμενοι στην ποιότητα των ανθρώπων και των συστημάτων μας, παραμένουμε σταθερά προσανατολισμένοι στο όραμά μας για μια Τράπεζα πρώτης προτίμησης για τον Έλληνα πελάτη, για μια Τράπεζα που αναπτύσσεται δυναμικά στην ευρύτερη περιφέρεια της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, δημιουργώντας αξία για τους μετόχους της. Η ιδιαίτερα επιτυχημένη πορεία του 2003, αλλά και οι σημαντικές πρωτοβουλίες που αναλάβαμε τη χρονιά αυτή, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις γειτονικές αγορές της Βουλγαρίας, Ρουμανίας και Σερβίας - Μαυροβουνίου, θέτουν τις βάσεις για ακόμη μεγαλύτερες επιτυχίες στα χρόνια που έρχονται.

Στηριζόμενοι στις κατακτήσεις του παρελθόντος και τις στέρεες βάσεις που έχουμε δημιουργήσει και με αίσθημα ευθύνης απέναντι σε εσάς τους μετόχους μας θα συνεχίσουμε με σκληρή δουλειά και δημιουργικό πνεύμα να επιτυγχάνουμε ακόμα υψηλότερους στόχους, δικαιώνοντας την εμπιστοσύνη με την οποία μας περιβάλλετε.

Αθήνα, 26 Φεβρουαρίου 2004



**Ξενοφών Κ. Νικήτας**  
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



**Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**  
Διευθύνων Σύμβουλος

# ΕΠΙΤΙΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ & ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



## **Γεώργιος Κ. Γόντικας**

### **Επίτιμος Πρόεδρος**

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



## **Ξενοφών Κ. Νικήτας**

### **Πρόεδρος**

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



### **Νικόλαος Κ. Νανόπουλος**

#### **Διευθύνων Σύμβουλος**

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



### **Νικόλαος Β. Καραμούζης**

#### **Αναπληρωτής Διευθύνων**

#### **Σύμβουλος**

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



### **Βύρων Ν. Μπαλλής**

#### **Αναπληρωτής Διευθύνων**

#### **Σύμβουλος**

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

# ΜΕΛΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ



**Γεώργιος Ν. Αλβέρτης**  
**Γενικός Διευθυντής**  
Διευθύνων Σύμβουλος της Eurobank Cards, Πρόεδρος του Δ.Σ. της Open24, Πρόεδρος του Δ.Σ. της VISA Hellas, μέλος του Δ.Σ. της Europay MasterCard Europe. Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1965. Έχει διατελέσει Διευθυντής Κύκλου Πιστώσεων (Citibank Cards), Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης (Interbank), Γενικός Διευθυντής Bancassurance προϊόντων (Interamerican) και Διευθύνων Σύμβουλος (Interamerican Cards). Είναι πτυχιούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει ειδικευθεί στον τομέα Δανειοδοτήσεων και στα Συστήματα Πληρωμών.



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



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



**Νικόλαος Κ. Παυλίδης****Γενικός Διευθυντής**

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

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

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

**Ιάσμη Δ. Ράλλη****Γενικός Διευθυντής**

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

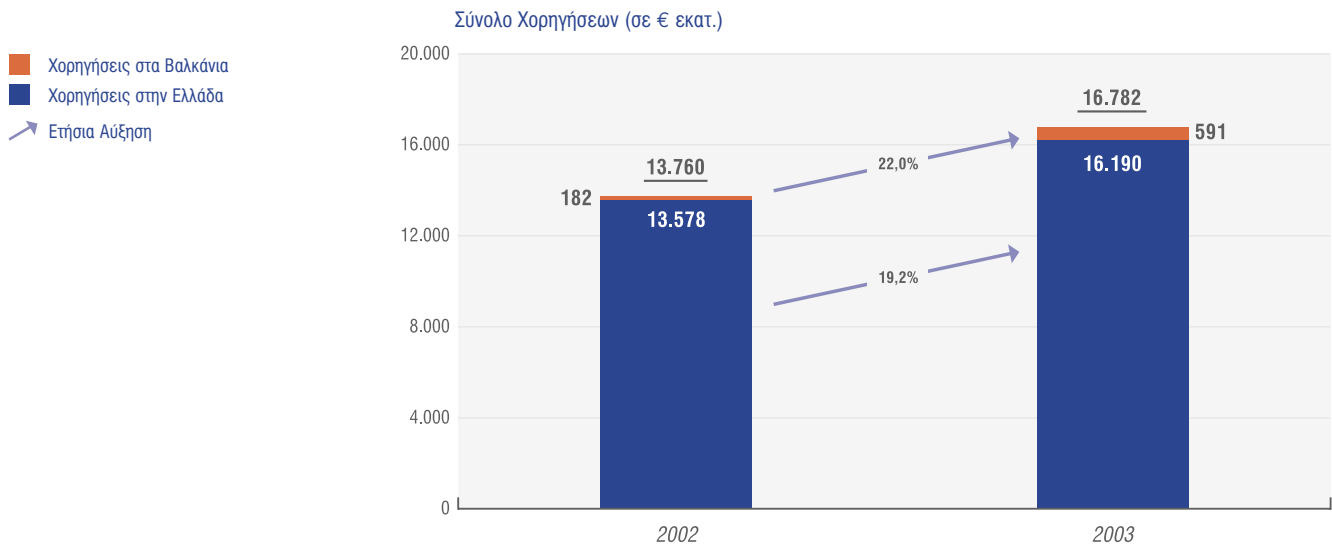
**Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου****Γενικός Διευθυντής**

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

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

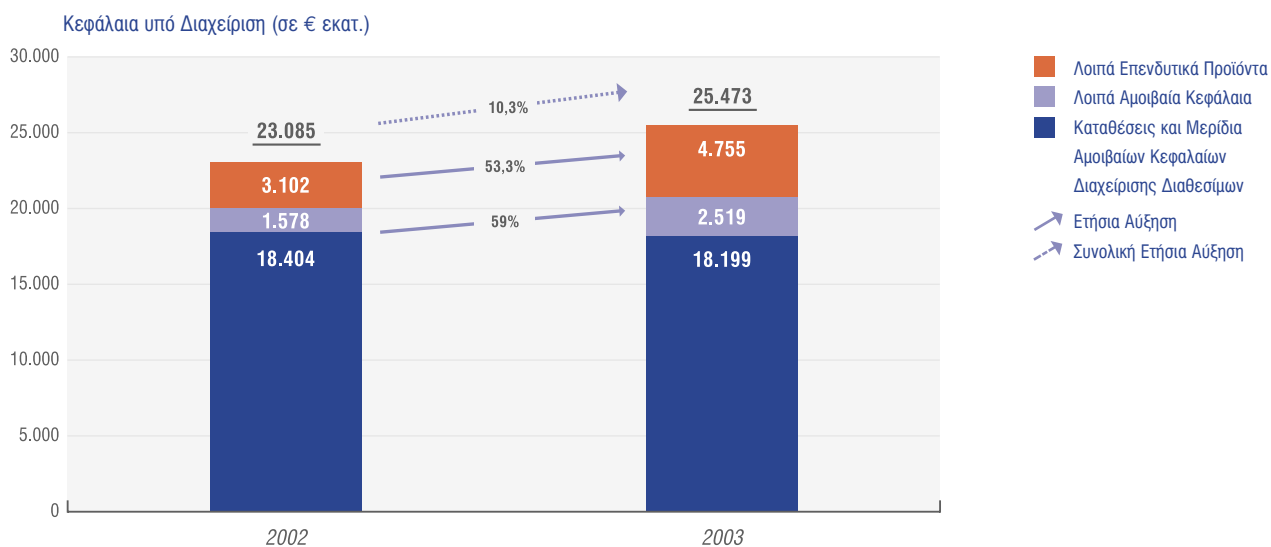
Κατά το 2003, η EFG Eurobank Ergasias πέτυχε δυναμική αύξηση του όγκου εργασιών σε όλους τους τομείς δραστηριοποίησής της, γεγονός που οδήγησε σε σημαντική αύξηση των χορηγήσεων, των συνολικών εσόδων και της κερδοφορίας της.

Οι Χορηγήσεις στην Ελλάδα αυξήθηκαν κατά 19,2% σε € 16,2 δισ<sup>1</sup>., επιτυγχάνοντας επέκταση του συνολικού μεριδίου αγοράς της Τράπεζας κατά 40 μονάδες βάσης (μ.β.), στο 13,8%. Ειδικότερα, οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις, στην Ελλάδα, αυξήθηκαν κατά 12,4% στα € 9,6 δισ. Οι χορηγήσεις προς νοικοκυριά αυξήθηκαν κατά 30,6% σε € 6,6 δισ., καθώς η Καταναλωτική Πίστη σημείωσε άνοδο 28% σε € 3,5 δισ. και η Στεγαστική Πίστη ενισχύθηκε κατά 33,7% σε € 3,1 δισ. Η δυναμική αυτή πορεία οδήγησε σε αύξηση του μεριδίου αγοράς της Eurobank στη χρηματοδότηση νοικοκυριών κατά 60 μ.β. από 15,8% σε 16,4%.



Περιλαμβανομένων και των θυγατρικών στα Βαλκάνια, οι Χορηγήσεις σε επίπεδο Ομίλου αυξήθηκαν κατά 22,2% το 2003 και διαμορφώθηκαν σε € 16,3 δισ. Οι χορηγήσεις προς νοικοκυριά διευρύνθηκαν κατά 34,2% και ανήλθαν από € 5,1 δισ. σε € 6,9 δισ., ενώ οι χορηγήσεις προς επιχειρήσεις αυξήθηκαν κατά 14,7% και διαμορφώθηκαν από € 8,6 δισ. σε € 9,9 δισ. Ειδικότερα, η Καταναλωτική Πίστη, εντός και εκτός Ελλάδος, ενισχύθηκε κατά 33,1% και ανήλθε σε € 3,8 δισ., ενώ η Στεγαστική Πίστη αυξήθηκε κατά 35,6%, υπερβαίνοντας τα € 3,1 δισ.

1. Προ προβλέψεων.



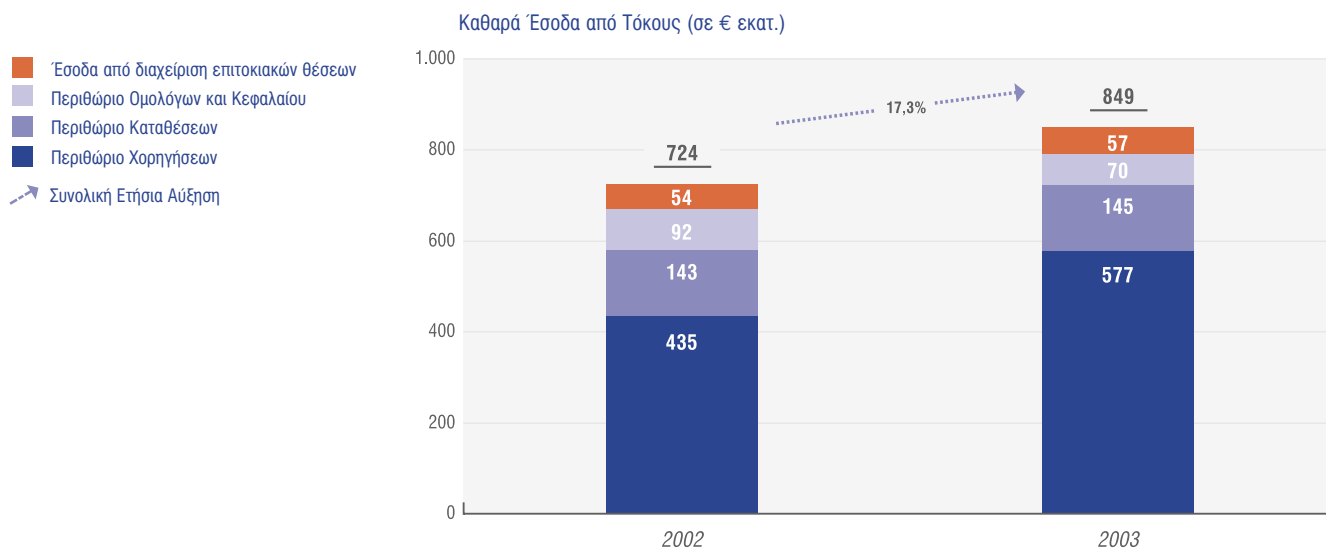
Οι Καταθέσεις, σε ενοποιημένο επίπεδο, σημείωσαν αύξηση 2%, σε ετήσια βάση, και ανήλθαν σε € 17,3 δισ. Τα συνολικά υπό Διαχείριση Κεφάλαια Πελατών, συμπεριλαμβανομένων των καταθέσεων, των *peros*, των αμοιβαίων κεφαλαίων και άλλων επενδυτικών προϊόντων, παρουσίασαν αύξηση 10,3% και ανήλθαν σε € 25,5 δισ. σε τρέχουσες τιμές.

Το Σύνολο Ενεργητικού του Ομίλου σημείωσε αύξηση 13,8% και ανήλθε σε € 28 δισ., από € 24,6 δισ. στα τέλη του 2002. Το γεγονός αυτό αντικατοπτρίζει την ισχυρή αύξηση του όγκου εργασιών στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή.

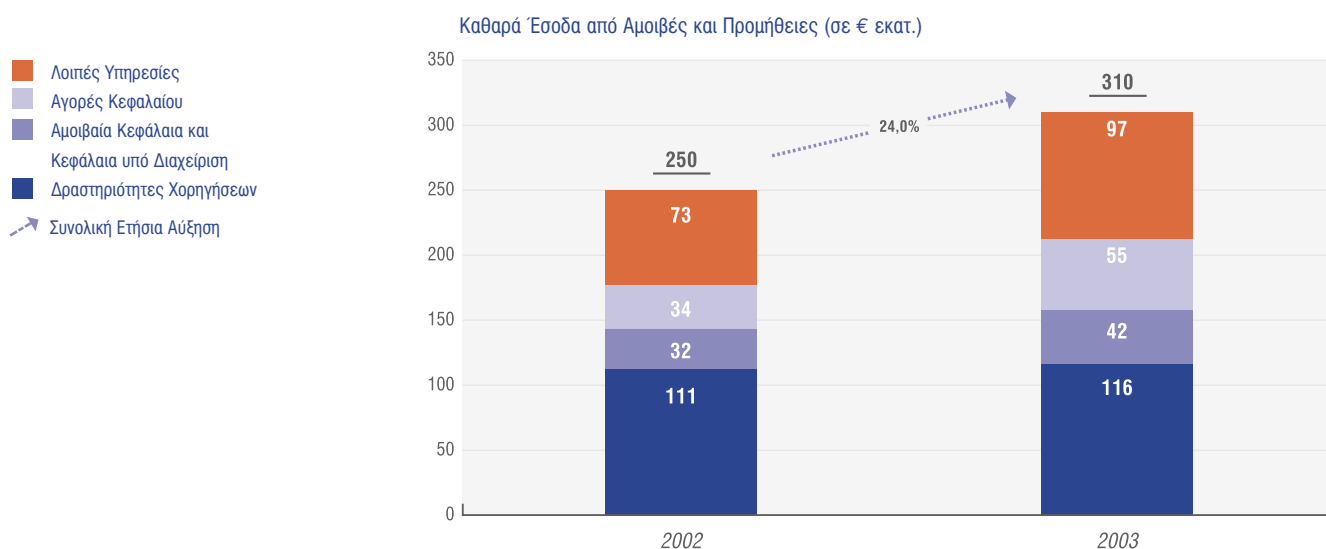
Τα Ίδια Κεφάλαια, στα τέλη του 2003, ανέρχονταν σε € 1,8 δισ. και είναι από τα υψηλότερα στον κλάδο. Η Τράπεζα δεν έκανε χρήση των διατάξεων του Ν. 3229/2004 για την αναπροσαρμογή των αξιών των ακινήτων. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας ανήλθε σε 10,4%, αποτελούμενος σχεδόν εξ ολοκλήρου από κεφάλαια πρώτης διαβάθμισης (Tier 1). Η ισχυρή κεφαλαιακή βάση του Ομίλου διασφαλίζει την ικανότητά του να διατηρήσει υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης στα επόμενα χρόνια.

Τα ενοποιημένα Καθαρά Έσοδα από Τόκους παρουσίασαν αύξηση 17,3% και διαμορφώθηκαν από € 724 εκατ. σε € 849 εκατ., συνεισφέροντας 70% στο Σύνολο των

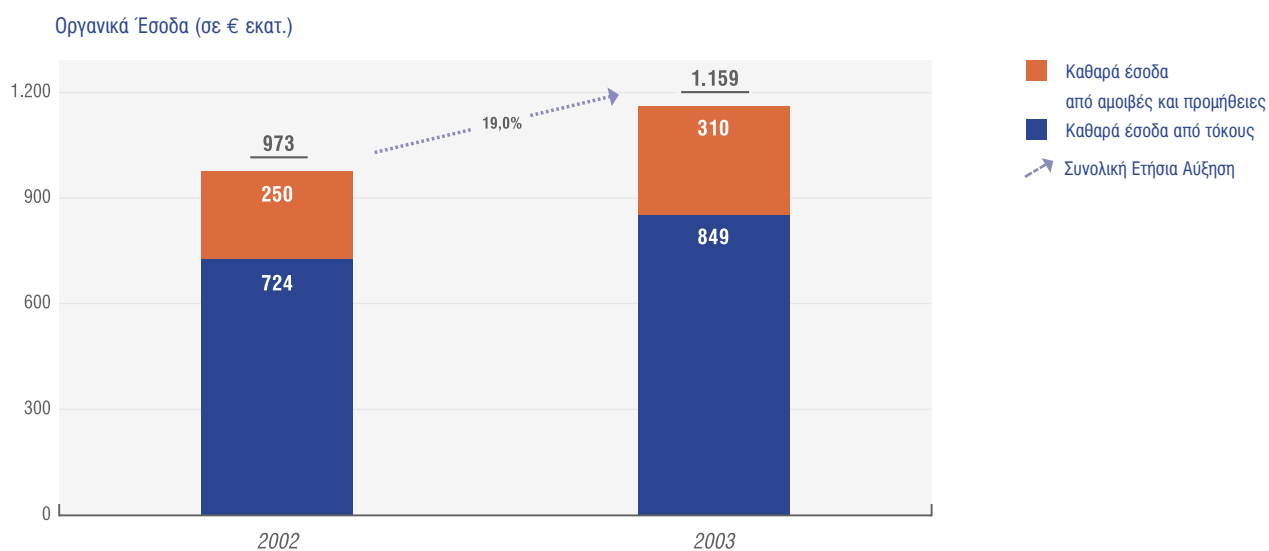
## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ



**Λειτουργικών Εσόδων.** Η αύξηση των εσόδων από τόκους ήταν κυρίως αποτέλεσμα της δυναμικής αύξησης του περιθωρίου χορηγήσεων κατά 33% σε € 577 εκατ. Το καθαρό περιθώριο επιτοκίου (καθαρά έσοδα από τόκους προς μέσο σύνολο ενεργητικού) διατηρήθηκε πάνω από 3%.



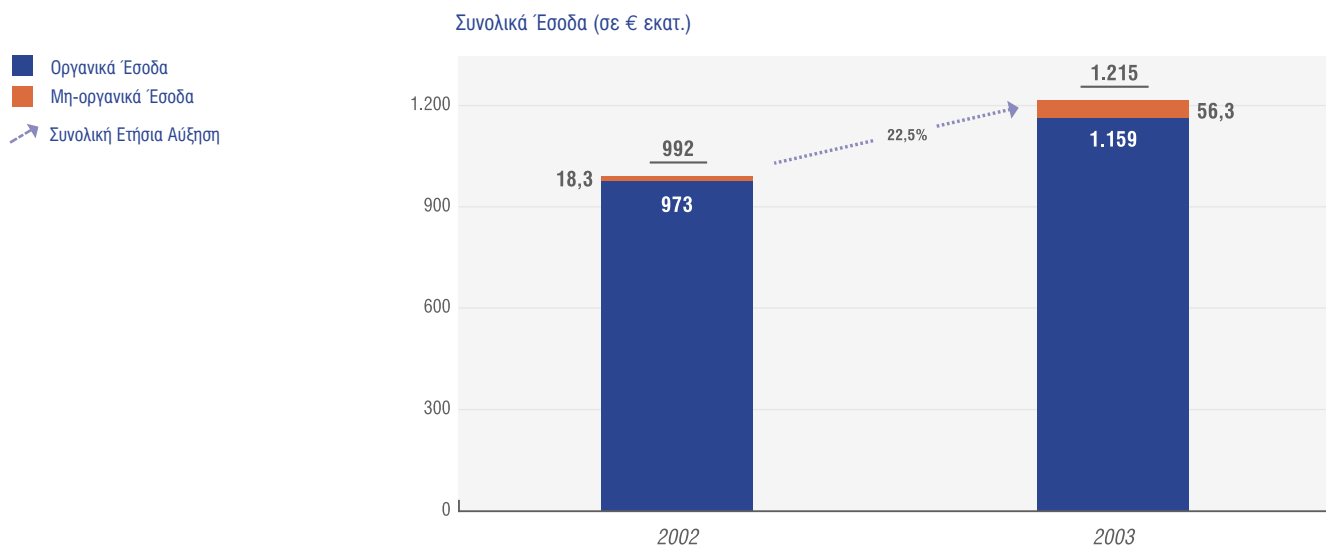
Τα Καθαρά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες σημείωσαν δυναμική αύξηση 24%, και ανήλθαν από € 250 εκατ. σε € 310 εκατ., συνεισφέροντας κατά 25,5% στα Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα. Τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες, που συνδέονται με τις κεφαλαιαγορές, κατέγραψαν σημαντική αύξηση 61% και ανήλθαν σε € 55 εκατ., ως αποτέλεσμα της ισχυρής αύξησης του μεριδίου αγοράς στις χρηματιστηριακές συναλλαγές και της ανάκαμψης των κεφαλαιαγορών από το Β΄ Τρίμηνο του 2003 και εξής. Τα έσοδα προμηθειών από τη διαχείριση περιουσίας ενισχύθηκαν κατά 32% και ανήλθαν σε € 42 εκατ., αντανakλώντας τη μεγάλη αύξηση του μεριδίου αγοράς στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, εκτός των Α/Κ διαχείρισης διαθεσίμων.



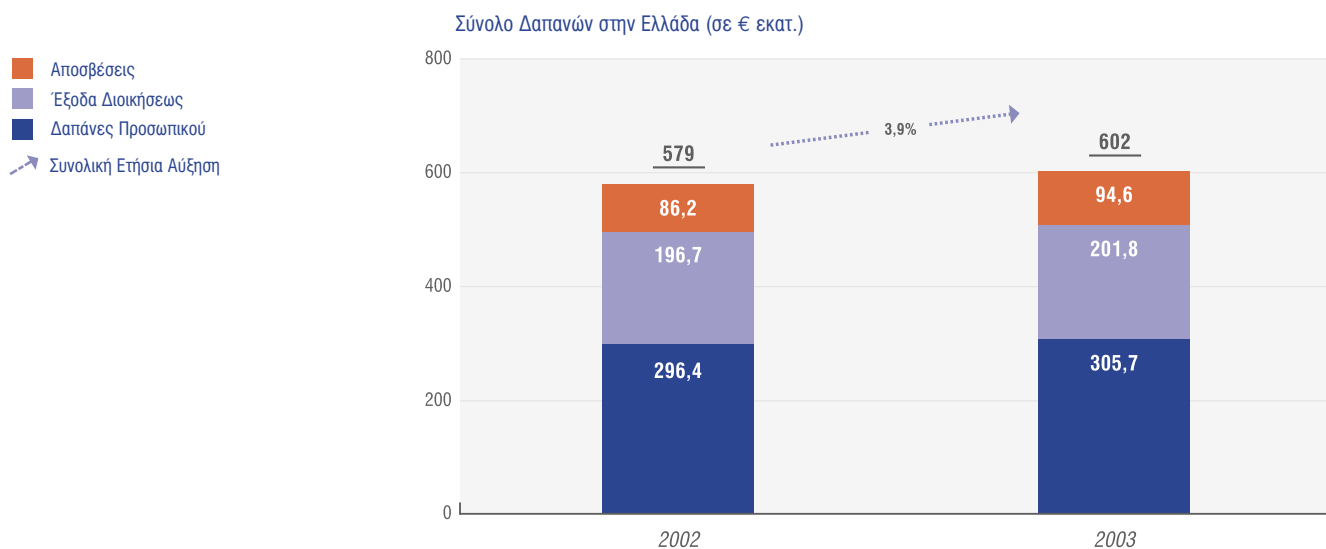
Έτσι, τα Οργανικά Έσοδα, που περιλαμβάνουν τα καθαρά έσοδα από τόκους και προμήθειες, σημείωσαν σημαντική άνοδο κατά 19% και ανήλθαν σε € 1.159 εκατ., συνεισφέροντας 95% στα Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα.

Τα Λοιπά Έσοδα, που αποτελούνται από τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα, τα μερίσματα και τα λοιπά έσοδα, διαμορφώθηκαν σε € 56 εκατ., από € 18 εκατ. το 2002. Κατά συνέπεια, τα Συνολικά Λειτουργικά Έσοδα αυξήθηκαν κατά 22,5% και διαμορφώθηκαν από € 992 εκατ. σε € 1.215 εκατ., ως αποτέλεσμα κυρίως της ισχυρής αύξησης των καθαρών εσόδων από τόκους και προμήθειες.

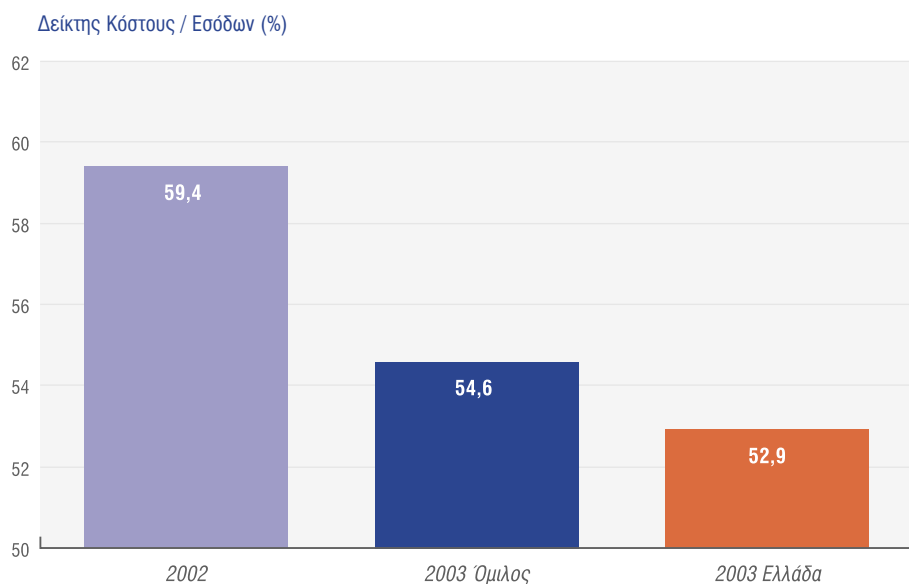
## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ



Όσον αφορά στο Λειτουργικό Κόστος, ο ρυθμός αύξησής του για τις δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα παρουσίασε σημαντική επιβράδυνση και διαμορφώθηκε σε 3,9%. Έτσι, ο Δείκτης Κόστους προς Έσοδα στην Ελλάδα κατέγραψε εντυπωσιακή πτώση από 59,0% το 2002 σε 52,9% το 2003. Σε ενοποιημένο επίπεδο, στο οποίο περιλαμβάνεται η Ρουμανική



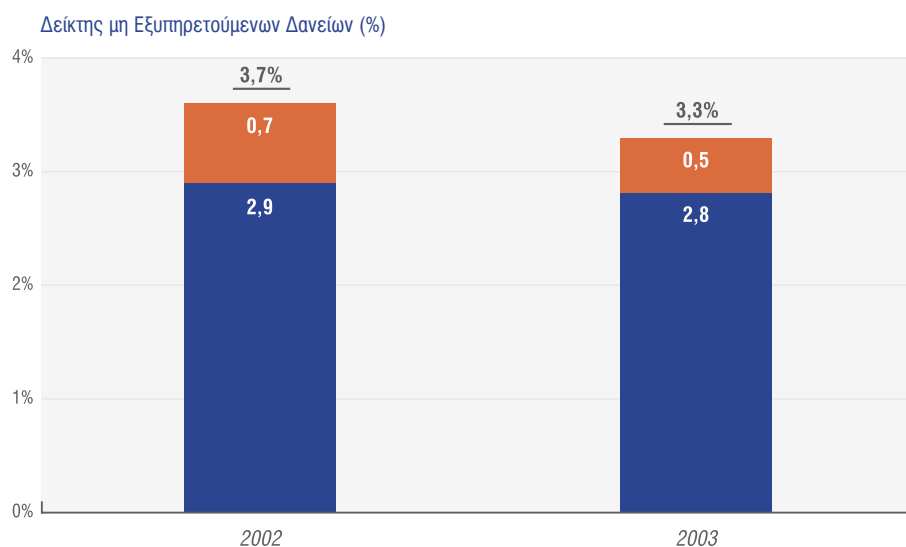
Banc Post, για το σύνολο του 2003 έναντι μόνο του μισού Δ' Τριμήνου για το 2002, το λειτουργικό κόστος σημείωσε αύξηση κατά 12,6% και διαμορφώθηκε από € 590 εκατ. σε € 664 εκατ. Συνολικά, ο Δείκτης Κόστους προς μέσο Ενεργητικό βελτιώθηκε από 2,7% σε 2,5%. Ο Δείκτης Κόστους προς Έσοδα βελτιώθηκε σημαντικά από 59,4% το 2002 σε 54,6% το 2003 και είναι από τους χαμηλότερους στην ελληνική αγορά.



Η ποιότητα του χαρτοφυλακίου σημείωσε βελτίωση, καθώς τα οργανικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια διαμορφώθηκαν σε 2,8% του συνόλου των δανείων στα τέλη του 2003, έναντι 2,9% στα τέλη Δεκεμβρίου 2002. Παρά ταύτα, ο Όμιλος διατήρησε τη συντηρητική και αυστηρά καθορισμένη πολιτική προβλέσεων, αυξάνοντας τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις κατά 35,9%, από € 104,9 εκατ. το 2002 σε € 143 εκατ. το 2003. Οι προβλέψεις αυτές αντιστοιχούν σε 96 μονάδες βάσης επί του μέσου δανειακού χαρτοφυλακίου. Οι συνολικές προβλέψεις, με βάση τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, περιλαμβανομένων και αυτών για την κάλυψη των γενικών τραπεζικών κινδύνων, ανήλθαν σε € 157 εκατ., έναντι € 111 εκατ. το 2002. Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια καλύπτονται κατά 85% από προβλέψεις, έναντι 80% το 2002, ποσοστό που είναι από τα υψηλότερα μεταξύ των ελληνικών τραπεζών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την υψηλή ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, διασφαλίζει την Τράπεζα έναντι μελλοντικών κινδύνων.

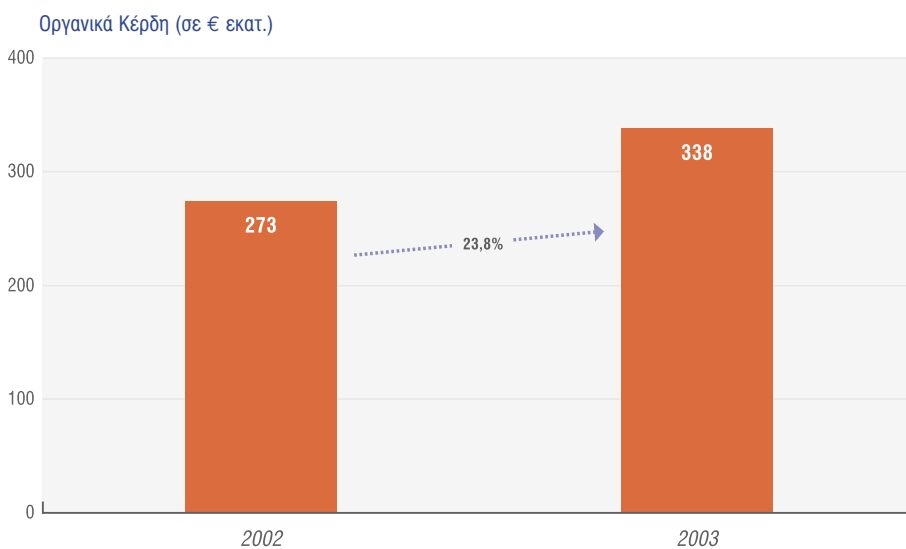
## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

- Οργανικά μη εξυπηρετούμενα δάνεια
- Μη εξυπηρετούμενα δάνεια από Τράπεζες Αθηνών και Κρήτης



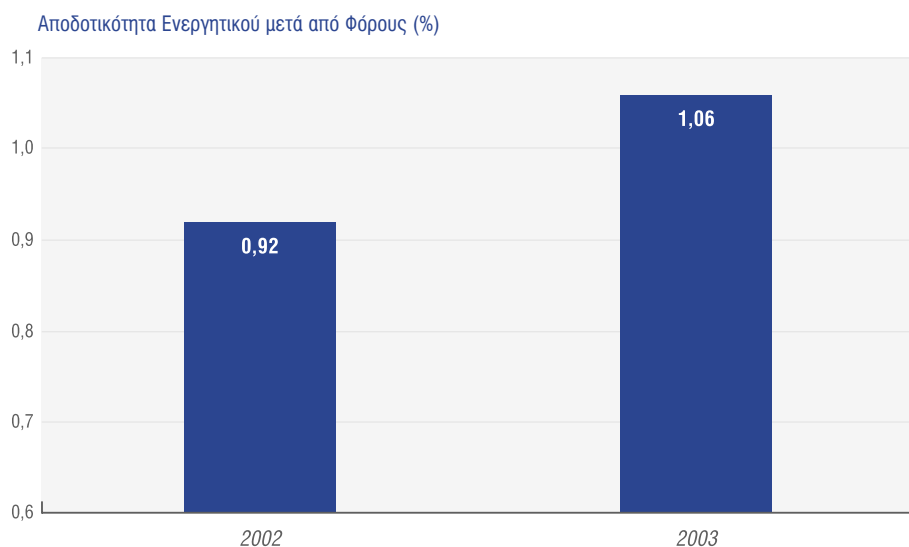
Κατά συνέπεια, τα Οργανικά Κέρδη της Eurobank (οργανικά έσοδα μείον το λειτουργικό κόστος και τις προβλέψεις) αυξήθηκαν δυναμικά κατά 24% και διαμορφώθηκαν σε € 338 εκατ. το 2003, από € 273 εκατ. το 2002. Στο Δ' Τρίμηνο του 2003 τα οργανικά κέρδη έφτασαν το επίπεδο ρεκόρ των € 95 εκατ.

- ➔ Συνολική Ετήσια Αύξηση





Τα Κέρδη προ Φόρων, που αναλογούν στους μετόχους, παρουσίασαν άνοδο 37% και ανήλθαν σε € 373 εκατ. Τα ενοποιημένα καθαρά κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας ανήλθαν σε € 273 εκατ., σε σχέση με € 196 εκατ. το 2002, καταγράφοντας αύξηση 39%. Τα ενοποιημένα καθαρά κέρδη, προ φόρων και μετά από δικαιώματα μειοψηφίας, διαμορφώθηκαν σε € 373 εκατ. (+37%). Το Διοικητικό Συμβούλιο προτείνει στους μετόχους τη διανομή συνολικού μερίσματος € 185 εκατ. ήτοι μέρισμα € 0,60 ανά μετοχή. Το μέρισμα αυτό αντανάκλα την ισχυρή κεφαλαιακή θέση και την αυξανόμενη οργανική κερδοφορία της Eurobank.



Η σημαντική βελτίωση της κερδοφορίας του Ομίλου οδήγησε στην αύξηση της (μετά από φόρους) αποδοτικότητας του μέσου Ενεργητικού από 0,92% το 2002 σε 1,06% το 2003. Παράλληλα, η (μετά από φόρους) αποδοτικότητα των μέσων Ιδίων Κεφαλαίων, με δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας 10,4%, διαμορφώθηκε στο 15,1% σε σύγκριση με 10,3% στο 2002, ενώ η αποδοτικότητα των απαιτούμενων εποπτικών κεφαλαίων (που αντιστοιχούν σε δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας 8%) ανήλθε σε 20%.

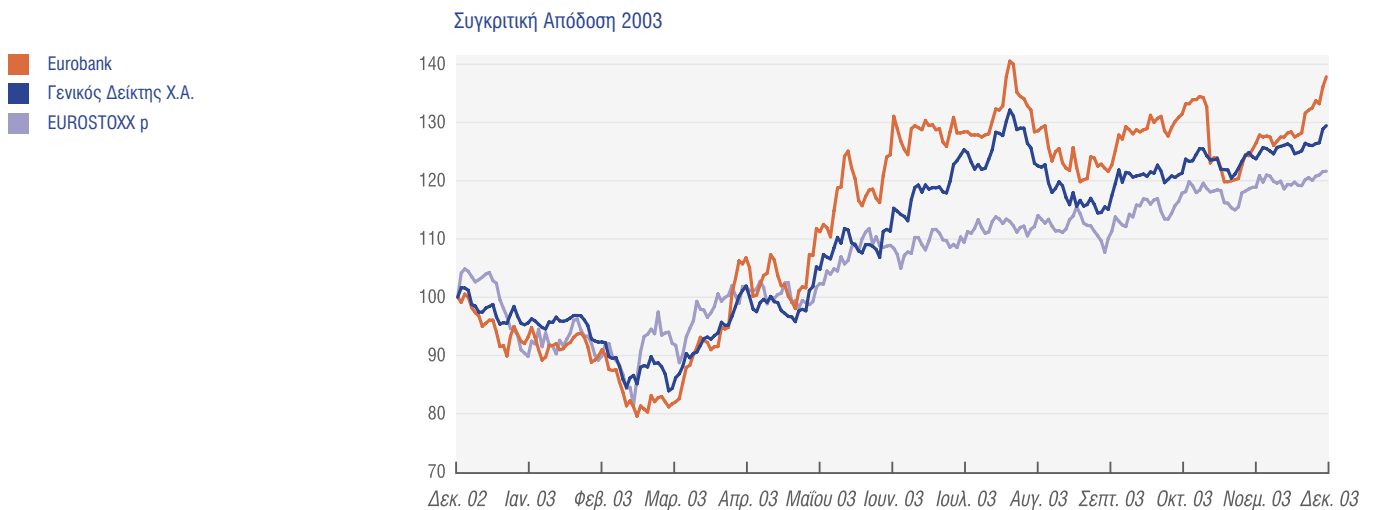
# Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

## Απόδοση

Από τις αρχές του δεύτερου τριμήνου του 2003 σημειώθηκε σημαντική ανάκαμψη των κεφαλαιαγορών διεθνώς, μετά από μια παρατεταμένη περίοδο ύφεσης. Η εξέλιξη αυτή ήταν ιδιαίτερα σημαντική και για το ελληνικό χρηματιστήριο, αφού σηματοδότησε την αναστροφή μιας πτωτικής πορείας, η οποία είχε ξεκινήσει από το Σεπτέμβριο του 1999, όταν ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών είχε καταγράψει τα ιστορικά υψηλά των 6.484 μονάδων. Έτσι, το 2003 η εγχώρια αγορά σημείωσε άνοδο 29,5% και ανήλθε στις 2.264 μονάδες, με το επενδυτικό ενδιαφέρον να εντείνεται σταδιακά και τη μέση ημερήσια αξία των συναλλαγών να διαμορφώνεται σε € 141 εκατομμύρια, έναντι € 100 εκατομμυρίων το 2002, σημειώνοντας σημαντική αύξηση κατά 41%.

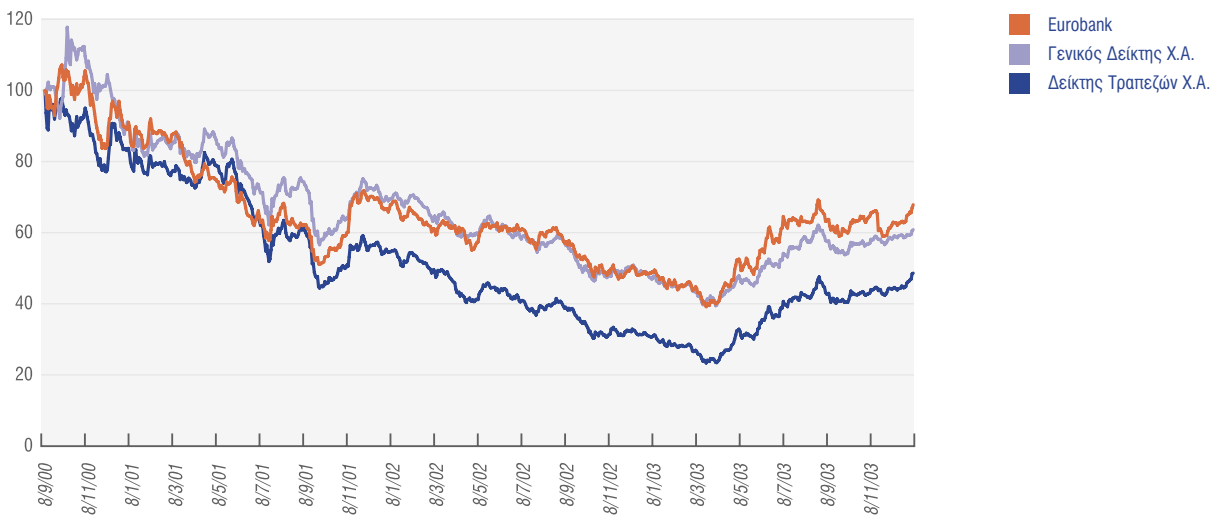
Η μετοχή της Eurobank κατά την ίδια περίοδο κινήθηκε καλύτερα από την αγορά, επιτυγχάνοντας απόδοση 38%. Η απόδοση αυτή είναι υψηλότερη κατά 16,3% και από εκείνη του δείκτη Dow Jones Europe Stoxx Banks, ο οποίος χρησιμοποιείται ευρύτατα ως δείκτης αναφοράς για τη μέτρηση των αποδόσεων των μετοχών ευρωπαϊκών τραπεζών, καθώς περιλαμβάνει τις 75 μεγαλύτερες τράπεζες της Ευρώπης.

Οι εξελίξεις αυτές απεικονίζονται διαγραμματικά ακολούθως.



Η ενιαία μετοχή της EFG Eurobank Ergasias, από το Σεπτέμβριο του 2000, που ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των Τραπεζών Eurobank και Εργασίας, έχει κινηθεί σταθερά καλύτερα από την αγορά. Συγκεκριμένα, από την 8η Σεπτεμβρίου 2000 έως την 31η Δεκεμβρίου 2003 η μετοχή είχε 7% καλύτερη απόδοση από το Γενικό Δείκτη του X.A. και 19% έναντι του Δείκτη Ελληνικών Τραπεζών, όπως διαγραμματικά παρουσιάζεται κατωτέρω. Το γεγονός αυτό αντικατοπτρίζει την αξιοπιστία της μετοχής της Eurobank και είναι το αποτέλεσμα των υγιών

Συγκριτική Απόδοση Σεπτ. 2000 - Δεκ. 2003

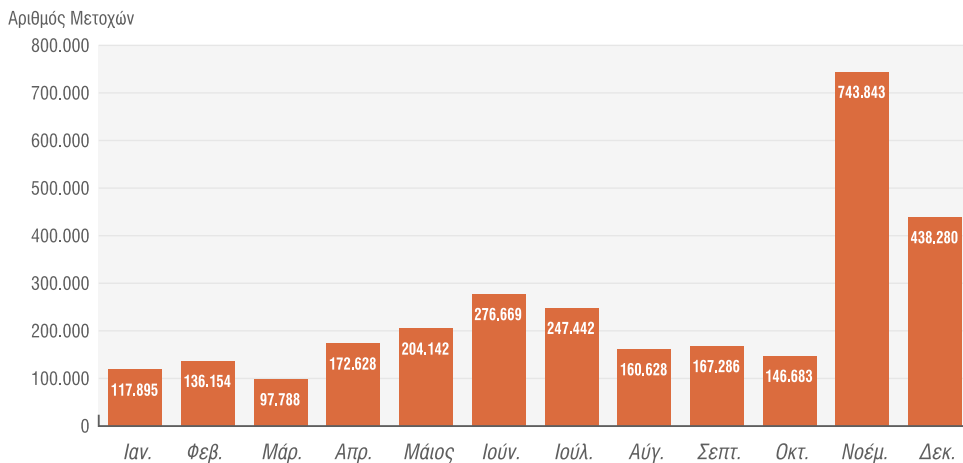


μεγεθών της Τράπεζας, της ισχυρής θέσης της στην αγορά και της διαφάνειας που αυτή προσφέρει στους μετόχους της.

### Συναλλακτική Δραστηριότητα

Ιδιαίτερα σημαντική ήταν επίσης και η αύξηση του όγκου συναλλαγών στη μετοχή της Eurobank κατά το 2003, με το μέσο αριθμό τεμαχίων σε ημερήσια βάση να ανέρχεται σε 242 χιλιάδες, από 104 χιλιάδες το 2002. Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο μέσος αριθμός μετοχών Eurobank που διακινήθηκαν για κάθε μήνα του 2003.

Μέσος Μηνιαίος Όγκος Συναλλαγών Eurobank - 2003



## Η ΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

Στην κατακόρυφη αύξηση της συναλλακτικής δραστηριότητας κατά το Νοέμβριο και Δεκέμβριο του 2003 συνέβαλε το διεθνές επενδυτικό ενδιαφέρον για την ελληνική αγορά και μάλιστα για τον τραπεζικό κλάδο, αλλά και η εδραίωση της φήμης της Τράπεζας στο διεθνές επενδυτικό κοινό. Η επιτυχής διάθεση ποσοστού 9,3% που κατείχε η Deutsche Bank στην αγορά (80% σε θεσμικούς επενδυτές εξωτερικού και 20% σε εσωτερικού) οδήγησε επίσης στο διπλασιασμό της συμμετοχής των ξένων επενδυτών στο μετοχικό κεφάλαιο της Eurobank και στην αύξηση του αριθμού των ελεύθερα διαπραγματεύσιμων μετοχών κατά 29,2 εκατομμύρια.

Μήνες	Τιμή Μετοχής Τέλος Μήνα (€)	Συνολική Αξία Συναλλαγών (€)
Ιανουάριος	10,62	26.292.943
Φεβρουάριος	10,19	27.748.206
Μάρτιος	9,09	16.889.038
Απρίλιος	11,28	35.050.389
Μάιος	11,38	48.785.776
Ιούνιος	13,10	72.487.330
Ιούλιος	14,36	81.725.000
Αύγουστος	14,88	47.802.774
Σεπτέμβριος	13,68	50.346.244
Οκτώβριος	14,72	47.501.779
Νοέμβριος	14,04	208.871.128
Δεκέμβριος	15,44	142.107.830

### Χρηματιστηριακή Αξία - Συμμετοχή σε Δείκτες

Με βάση το κλείσιμο της 31ης Δεκεμβρίου 2003, η κεφαλαιοποίηση της Τράπεζας ανερχόταν σε € 4.857 εκατομμύρια, κατατάσσοντάς τη σταθερά ανάμεσα στις μεγαλύτερες εταιρείες του ελληνικού Χρηματιστηρίου. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με το αυξημένο ποσοστό των ελεύθερα διαπραγματεύσιμων μετοχών (free float) που ανέρχεται στο 59%, έχει συντελέσει στην αυξημένη βαρύτητα της μετοχής σε εγχώριους και διεθνείς δείκτες. Στο Γενικό Δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών η μετοχή της Τράπεζας συμμετείχε με ποσοστό 7,6%, στον Τραπεζικό Δείκτη του Χ.Α. με 26% και στο δείκτη των εταιρειών υψηλής κεφαλαιοποίησης FTSE/ASE 20 με ποσοστό 11%. Παράλληλα, συμμετέχει σε σημαντικούς διεθνείς δείκτες, μεταξύ των οποίων στο Standard MSCI Greece, MSCI EAFE, Dow Jones

Euro Stoxx Banks, FTSE Med 100 και FTSE4Good. Κατά το 2003 η μετοχή της Eurobank συμπεριελήφθη και στο δείκτη FTSE Eurotop 300, που αποτελείται από τα 300 μεγαλύτερα blue chips της Ευρώπης. Η Eurobank κατατάχθηκε στη 259η θέση με συντελεστή ελεύθερης διαπραγμάτευσης 75%, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι συμπεριλαμβάνεται ανάμεσα και στις 12 επιλαχούσες μετοχές του δείκτη FTSE Euro 100, που αποτελείται από τα 100 μεγαλύτερα blue chips της ευρωζώνης.

### Μερισματική Απόδοση

Η σημαντική αύξηση της κερδοφορίας του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias επέτρεψε στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας να προτείνει στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων τη διανομή μερίσματος € 0,60 ανά μετοχή, ποσό που αντιστοιχεί σε μερισματική απόδοση 3,9% σε τιμές τέλους 2003. Έτσι, η συνολική απόδοση της μετοχής, συμπεριλαμβανομένης και της μερισματικής, ανήλθε σε 41,9% το 2003. Το συνολικά διανεμόμενο μέρισμα αποτελεί το 68% των ενοποιημένων καθαρών κερδών της χρήσης 2003 και είναι από τα υψηλότερα στην ελληνική αγορά.

### Πρόγραμμα Επαναγοράς Ιδίων Μετοχών

Ταυτόχρονα, συνεχίστηκε και κατά το 2003 το πρόγραμμα αγοράς ιδίων μετοχών της Τράπεζας. Στις 31.12.2002, η Eurobank κατείχε συνολικά 12.824.104 ίδιες μετοχές. Από αυτές, 8.081.526 ακυρώθηκαν λόγω της συγχώνευσης της Τράπεζας με απορρόφηση της Επενδύσεις Εργασίας Α.Ε.Ε.Χ. και 2.088.749 λόγω της συγχώνευσης με απορρόφηση της Επενδύσεις Αναπτύξεως Α.Ε.Ε.Χ. Έτσι, στα τέλη του 2003, συμπεριλαμβανομένων και των αγορών που πραγματοποιήθηκαν, το υπόλοιπο των ιδίων μετοχών που η Τράπεζα είχε στην κατοχή της ήταν 9.320.959 και αντιπροσώπευε το 2,95% του συνολικού αριθμού μετοχών.

Στοιχεία Μετοχής	2003
Τιμή κλεισίματος (τέλος έτους)	€ 15,44
Υψηλότερη Τιμή	€ 16,58
Χαμηλότερη Τιμή	€ 8,88
Χρηματιστηριακή Αξία σε εκατ. (τέλος έτους)	€ 4.857
Ίδιες Μετοχές Τράπεζας	9.320.959
<b>Συνολικός Αριθμός Μετοχών</b>	<b>314.550.885</b>

Γενικές Ασφάλειες

Cards



Ασφαλιστική Ζωής

Ασφαλιστικές Υπηρεσίες

Αμοιβαία Κεφάλαια

# ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ευέλικτη, απλή, γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση των ιδιωτών πελατών και επαγγελματιών με την παροχή πρωτοπόρων, εξελισσόμενων προϊόντων και την αξιοποίηση πολλαπλών δικτύων, στελεχωμένων από επαγγελματίες με διαρκώς εμπλουτιζόμενη γνώση και εμπειρία αποτελεί καίριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της EFG Eurobank Ergasias. Το πλεονέκτημα αυτό οδήγησε στην κατάκτηση ηγετικής θέσης μεταξύ των ελληνικών Τραπεζών στον τομέα της Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών (Retail Banking) για μια ακόμη χρονιά.

Το 2003 η Τράπεζα προσέλκυσε νέους πελάτες, ενώ παράλληλα έδωσε νέα ώθηση στις σταυροειδείς πωλήσεις προς την υφιστάμενη πελατειακή της βάση, με τον οργανωτικό ανασχεδιασμό του δικτύου καταστημάτων της και την αξιοποίηση της βελτιωμένης υποδομής Customer Relationship Management (CRM). Ακόμη, η Τράπεζα αξιοποίησε την απελευθέρωση της αγοράς καταναλωτικής πίστης τον Ιούλιο του 2003, προκειμένου να προσφέρει προϊόντα πλήρως εναρμονισμένα με τις ειδικές ανάγκες κάθε πελάτη.

Η Eurobank σημείωσε σημαντική επιτυχία στη διάθεση καινοτόμων σύνθετων προϊόντων, όπως το αμοιβαίο κεφάλαιο FORMULA, ενώ έπαιξε κυρίαρχο ρόλο στη διάθεση στο ευρύ επενδυτικό κοινό μετοχών Δημοσίων Οργανισμών, μέσω των καταστημάτων της, προσφέροντας αξιολογες επενδυτικές ευκαιρίες στους πελάτες. Παράλληλα, ανέπτυξε έντονη δραστηριότητα στον τομέα του bancassurance με καινοτόμα προϊόντα για την ελληνική αγορά.

### Δίκτυο Καταστημάτων

Κατά το 2003, η Τράπεζα έδωσε έμφαση στην περαιτέρω ομοιογένεια της δομής των 301 καταστημάτων Eurobank σε όλη την Ελλάδα, καθώς και στην εκπαίδευση και θεματική εξειδίκευση του προσωπικού τους, με στόχο τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Με γνώμονα τη διαρκή αναβάθμιση του επιπέδου γνώσης, το προσωπικό που στελεχώνει τα καταστήματα ακολούθησε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης επικεντρωμένο στα προϊόντα και τις υπηρεσίες, συμμετέχοντας στην “Ακαδημία Eurobank”. Ακόμη, εφαρμόστηκε πρόγραμμα ανάμιξης του προσωπικού, καθώς και σύγχρονες μέθοδοι ενεργοποίησής του με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης.

Με πρωταρχικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, συνεχίστηκε με επιτυχία η ανάπτυξη του θεσμού του Οικονομικού Συμβούλου στα τραπεζικά καταστήματα, που αποτελεί μια καινοτομία της Eurobank στην ελληνική αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, οι εξειδικευμένοι Σύμβουλοι Διαχείρισης Περιουσίας, Σύμβουλοι Μικρών Επιχειρήσεων και Στεγαστικοί Σύμβουλοι εμπλουτίστηκαν σε δυναμικό και εκπαιδεύθηκαν για να προσφέρουν λύσεις και συμβουλές στο σύνολο της πελατείας του δικτύου καταστημάτων.

Οργανωτικά, αναθεωρήθηκαν πολλές από τις διαδικασίες του δικτύου καταστημάτων, επιτυγχάνοντας έτσι μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης εργασιών, του σχετιζόμενου ρίσκου και του λειτουργικού κόστους. Ακόμη, στο πλαίσιο διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η εξειδικευμένη υπηρεσία Quality Management Services συνέχισε τις μετρήσεις ικανοποίησης των πελατών του δικτύου καταστημάτων, οι οποίες απέφεραν για ακόμη μία χρονιά πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Οι προοπτικές για τα επόμενα χρόνια διαγράφονται ευοίωτες. Ο συνδυασμός των πλεονεκτημάτων του ομοιογενούς δικτύου, των εξειδικευμένων λύσεων, των καινοτόμων προϊόντων και των απλοποιημένων διαδικασιών, αναμένεται να διευρύνει την παρουσία του κάθε καταστήματος στις τοπικές αγορές και να επιφέρει διακριτά αποτελέσματα στη βελτίωση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών.

### Εναλλακτικά Δίκτυα

Πέραν του δικτύου καταστημάτων Eurobank, οι πελάτες retail εξυπηρετούνται από ποικίλα εναλλακτικά δίκτυα, όπως είναι οι Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM), τα σημεία εξυπηρέτησης Open24, η τηλεφωνική υπηρεσία Europhone Banking, η ηλεκτρονική τραπεζική (e-Banking), οι υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου (m-Banking) κ.λπ. Τα προϊόντα προς ιδιώτες πελάτες (retail) διατίθενται επίσης από ομάδα χρηματοοικονομικών συμβούλων, καθώς και μέσω telemarketing.

Στα τέλη του 2003 το δίκτυο ATM της Eurobank αριθμούσε 698 Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές, εκ των οποίων 358 ATM εκτός καταστημάτων (off-site). Μέσα στη χρονιά εγκαταστάθηκαν 26 νέα off-site ATM σε νησιά και τουριστικές περιοχές, καθιστώντας το δίκτυο off-site ATM της Eurobank το μεγαλύτερο στην Ελλάδα. Η προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ATM εμπλουτίστηκε περαιτέρω, περιλαμβάνοντας τη μεταφορά χρηματικού ποσού από λογαριασμό για πληρωμή λογαριασμών ΔΕΗ, την εισαγωγή χαρτονομίσματος των € 100 σε επιλεγμένα ATM και την αύξηση του ορίου ημερήσιας ανάληψης από € 1.000 σε € 1.500. Ταυτόχρονα, ο όγκος των συναλλαγών που διεκπεραιώθηκαν μέσω ATM αυξήθηκε κατά 23% σε σχέση με το 2002.

Πέντε νέα σημεία εξυπηρέτησης Open24 ξεκίνησαν τη λειτουργία τους εντός του 2003, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό τους σε 50. Τα σημεία εξυπηρέτησης Open24 αποτελούν ένα πρωτοποριακό, τεχνολογικά εξελιγμένο δίκτυο διανομής τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων. Κατά το τρίτο έτος λειτουργίας του, το δίκτυο Open24 πέτυχε αύξηση των νέων πελατών κατά 90% σε σχέση με το 2002, ενώ σημαντικές ήταν και οι εκταμιεύσεις στεγαστικών, επαγγελματικών και ανοικτών δανείων, καθώς και οι νέοι καταθετικοί λογαριασμοί ταμειυτηρίου, σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Για το 2004, η Τράπεζα εξετάζει την επέκταση του δικτύου Open 24 στην επαρχία, καθώς και εκτός Ελλάδος.



Η Eurobank διαθέτει το μεγαλύτερο και πιο σύγχρονο τραπεζικό call centre στην Ελλάδα, το οποίο έχει αποσπάσει βραβεύσεις επί σειρά ετών για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει. Το EuroPhone Banking, όπως είναι γνωστή η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Eurobank, εξυπηρετεί τους πελάτες της Τράπεζας σε 97 συναλλαγές μέσω του αριθμού κλήσης 801 111 1141, ο οποίος είναι ενιαίος για όλη την Ελλάδα. Μέσα στο 2003, το EuroPhone Banking ανέλαβε την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών της Eurobank Cards, της θυγατρικής της Τράπεζας σε θέματα καταναλωτικής πίστης, ενώ διεύρυνε τη συνεργασία της με την EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική για τη βελτίωση διαχείρισης χρηματοπιστωτικών εντολών. Η χρήση του EuroPhone Banking είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη, καθώς ο αριθμός πραγματοποιηθέντων συναλλαγών το 2003 παρουσίασε αύξηση 44% έναντι του 2002, ξεπερνώντας τα έξι εκατομμύρια, ενώ οι πελάτες - χρήστες αυξήθηκαν κατά 20%, ξεπερνώντας τους 295.000.

Το 2003 το EuroPhone Banking απέσπασε το 1ο Βραβείο στον ετήσιο Διαγωνισμό “CRM Grand Prix 2003” της Teleperformance στην κατηγορία “Large Call Centers” για τις εξαιρετικής ποιότητας τηλεφωνικές υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της Τράπεζας. Πρόκειται για διαγωνισμό ο οποίος διενεργείται σε 40 χώρες από την εταιρεία Teleperformance και εξετάζει μια σειρά από σημαντικές παραμέτρους που καθορίζουν την ποιότητα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (π.χ., Μέσος Χρόνος Αναμονής, Ποιότητα Εξυπηρέτησης, Ευγένεια, Γνώση Προϊόντος κ.λπ.).

Το Δίκτυο Χρηματοοικονομικών Συμβούλων Open24 αποτελεί ένα μοναδικό τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών retail, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να καλύπτουν τις δανειακές και επενδυτικές τους ανάγκες στην ώρα και στο χώρο που εκείνοι επιθυμούν. Οι Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι διαθέτουν συσσωρευμένη γνώση και εμπειρία, μέσα από συνεχή εκπαίδευση, ενώ κάνοντας χρήση του σύγχρονου εργαλείου Οικονομικού Προγραμματισμού, “ανακαλύπτουν” τις ιδιαίτερες, προσωπικές ανάγκες των πελατών και προτείνουν τις καλύτερες λύσεις. Οι Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης, προωθούν κατά κύριο λόγο Επαγγελματικά και Στεγαστικά δάνεια, ενώ βασιζόμενοι πάνω στη σχέση που δημιουργούν με τους πελάτες προωθούν επίσης, μέσω σταυροειδών πωλήσεων, ασφαλιστικά, καταναλωτικά και καταθετικά προϊόντα.

Η Eurobank αξιοποιεί με επιτυχία ειδική υπηρεσία Telemarketing για την προώθηση προϊόντων Καταναλωτικής Πίστης, όπως το δάνειο “Ανοιχτή Γραμμή” και η πιστωτική κάρτα Visa Gold, καθώς και για την προώθηση προϊόντων bancassurance, όπου η Τράπεζα διαθέτει μοναδική για την ελληνική αγορά εμπειρία πώλησης μέσω τηλεφώνου. Κατά το 2003 η υπηρεσία Telemarketing συνέχισε την τηλεφωνική υποστήριξη στις διαφημιστικές καμπάνιες για τα Στεγαστικά και Επαγγελματικά δάνεια της Τράπεζας.

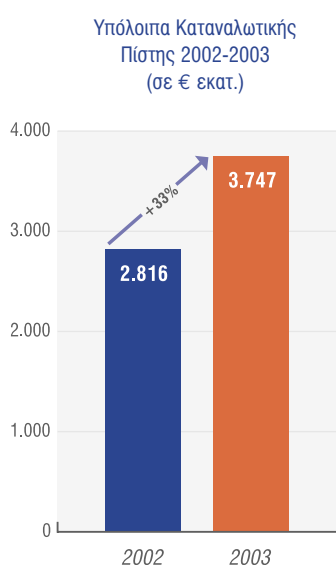
## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μια ακόμη δημοφιλής μορφή τραπεζικής εξυπηρέτησης μεταξύ των πελατών retail της Eurobank αποτελεί η ηλεκτρονική τραπεζική (e-Banking), υπηρεσία που έχει αποσπάσει επανειλημμένως βραβεύσεις από καταξιωμένες εκδόσεις του χώρου αυτού ("Global Finance", "RAM", "PC Magazine" κ.ά.) για την τεχνική της πρωτοπορία, την καινοτομία στο σχεδιασμό της και την ασφάλεια που παρέχει στη διεξαγωγή των συναλλαγών. Ακόμη, οι πελάτες retail της Eurobank έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται και μέσω του κινητού τους τηλεφώνου από την υπηρεσία m-Banking της Τράπεζας.

### Καταναλωτική Πίστη και Πιστωτικές Κάρτες

Το 2003 αποτέλεσε μια ακόμη επιτυχημένη χρονιά, κατά την οποία η Eurobank ισχυροποίησε περαιτέρω και κατοχύρωσε την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά πιστωτικών καρτών και καταναλωτικών δανείων, διευρύνοντας τόσο το μερίδιό της, όσο και τη διαφορά της από τις υπόλοιπες τράπεζες.

Στα τέλη του 2003 τα υπόλοιπα Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικών καρτών σε ενοποιημένο επίπεδο ανήλθαν σε € 3,75 δισ., ενώ στην Ελλάδα τα υπόλοιπα ανήλθαν σε € 3,5 δισ., αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας κατά 2,5 ποσοστιαίες μονάδες, από 26,4% σε 27,9%. Συνολικά, ο αριθμός των πελατών Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικών καρτών της Eurobank ξεπέρασε το 2003 τους 2.200.000, σημειώνοντας αύξηση 15,3%. Ως αποτέλεσμα της συνεχούς ανάπτυξης εργασιών, του ελέγχου των εξόδων και της συνετής πιστωτικής πολιτικής, το 2003 η κερδοφορία της Καταναλωτικής Πίστης και των πιστωτικών καρτών αυξήθηκε κατά 51%. Στόχος της Τράπεζας για τα επόμενα χρόνια είναι η εδραίωση της ηγετικής της θέσης στην αγορά και η περαιτέρω βελτίωση της κερδοφορίας.



Τον Ιούλιο του 2003 η Eurobank, ανταποκρινόμενη πρώτη μεταξύ των τραπεζών στη νέα πρόκληση της απελευθέρωσης της Καταναλωτικής Πίστης, εισήγαγε ένα νέο καινοτόμο προϊόν, την "Ανοιχτή Γραμμή", ήδη την επόμενη ημέρα της απελευθέρωσης. Επίσης, αναθεώρησε τα πιστωτικά κριτήρια και την πιστωτική πολιτική, ώστε να είναι συμβατά με τις νέες συνθήκες ρίσκου-απόδοσης. Το νέο προϊόν, το οποίο ήταν το αποτέλεσμα συντονισμένης προσπάθειας και προετοιμασίας πολλών μηνών, σχεδιάστηκε για τις ανάγκες της απελευθερωμένης αγοράς και σημείωσε μεγάλη εμπορική επιτυχία με αυξημένες πωλήσεις και υπόλοιπα. Αξιοποιώντας την εμπειρία και τα πολυετή στατιστικά δεδομένα Καταναλωτικής Πίστης της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές αυξήσεις στα όρια επιλεγμένων πελατών, ενώ προσελκύνθηκαν και νέοι πελάτες. Η "Ανοιχτή Γραμμή" κέρδισε εκτεταμένη δημοσιότητα από τον ελληνικό Τύπο, ενώ η σχετική τηλεοπτική καμπάνια απέσπασε βραβείο.

Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, όπου ο ανταγωνισμός οξύνθηκε κυρίως σε θέματα τιμολογιακής πολιτικής, οι προσπάθειες της Eurobank επικεντρώθηκαν στην παροχή

υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, με στόχο την προσέλκυση νέων πελατών, ενώ πραγματοποιήθηκαν προωθητικές ενέργειες για την αύξηση χρήσης καρτών από τους υπάρχοντες πελάτες, καθώς και στοχευόμενα προγράμματα για την ενεργοποίηση της χρήσης των καρτών από ανενεργούς πελάτες.

Μία από τις σημαντικότερες εξελίξεις το 2003 στον τομέα των πιστωτικών καρτών ήταν η συμφωνία συνεργασίας στο δίκτυο εμπόρων, με ένα εκ των μεγαλύτερων οργανισμών διαχείρισης πιστωτικών καρτών, την Alpha Bank. Η συνεργασία αυτή θα επιτρέψει την εκλογίκευση της διαχείρισης του δικτύου εμπόρων και θα επιφέρει σημαντικά οφέλη από οικονομίες κλίμακος. Επίσης, σε συνδυασμό με τη σύναψη επιχειρηματικών συμφωνιών, θα συνεισφέρει στη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Eurobank και σε αυτό τον τομέα. Μία ακόμη εξέλιξη το 2003 ήταν και η συγχώνευση με απορρόφηση της Unit Bank, η οποία είχε ως βασική δραστηριότητα τα δάνεια αυτοκινήτου από τη Eurobank. Με αυτό τον τρόπο αυξήθηκε το ειδικό βάρος της Τράπεζας σε έναν τομέα ιδιαίτερα σημαντικό για την ανάπτυξη των εργασιών Καταναλωτικής Πίστης.

Το 2003, συνεχίσθηκαν με αμείωτο ρυθμό και με επιτυχία τα προγράμματα σταυροειδών πωλήσεων στους πελάτες Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικών καρτών με άλλους τομείς δραστηριοτήτων της Τράπεζας. Οι σταυροειδείς πωλήσεις αποτελούν σημαντικό συντελεστή στην προσπάθεια αύξησης της πιστότητας των πελατών, καθώς πελατειακές σχέσεις που αριθμούν παραπάνω από ένα προϊόντα είναι φυσικό να εμφανίζουν μεγαλύτερη σταθερότητα σε βάθος χρόνου, ιδίως εάν περιλαμβάνουν καταθετικά / επενδυτικά προϊόντα.

Σε επίπεδο υποδομών, υιοθετήθηκε ένα νέο σύστημα διαχείρισης αιτήσεων, το οποίο επέφερε αυτοματοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ταχύτητα και αποτελεσματικότητα και συντελώντας στην προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πελάτες και συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Έτσι, η Eurobank έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας 7.000 αιτήσεων την ημέρα. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της ολοκληρωμένης πληροφόρησης για τη δημιουργία και διατήρηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων στην αγορά της Καταναλωτικής Πίστης, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση ενός κεντρικού συστήματος Αποθήκευσης και Διαχείρισης Δεδομένων (data warehouse). Το σύστημα αυτό βελτίωσε την ποιότητα της παρεχόμενης διοικητικής πληροφόρησης και αποτελεί το βασικό εργαλείο για τη διαχείριση των υφιστάμενων και των νέων πελατειακών σχέσεων.

Η αύξηση της παραγωγικότητας σε συνδυασμό με την αναδιάρθρωση των υποδομών και την εκλογίκευση των λειτουργικών εξόδων είχαν σαν αποτέλεσμα τη μείωση του δείκτη εξόδων/εσόδων από 39,5% το 2002, στο 33,7% το 2003.

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΙΔΙΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Με στόχο τη συνεχή ανάπτυξη και τη διασφάλιση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου, κατά τη διάρκεια του 2003, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου. Η ανάπτυξη νέων μηχανογραφικών συστημάτων, νέων διαδικασιών και επάρκειας παραγωγής είχαν ποιοτικά αποτελέσματα που ικανοποιούν διεθνή πρότυπα (benchmarks) και τις επιταγές της Βασιλείας II. Αυτό επιβεβαιώθηκε από τους εσωτερικούς ελέγχους, καθώς και από δύο ανεξάρτητες επιθεωρήσεις οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από τη διεθνή εταιρεία Fair Isaac, η οποία είναι ειδική σε θέματα Καταναλωτικής Πίστης.

Η επέκταση των δραστηριοτήτων της Καταναλωτικής Πίστης στη Νοτιοανατολική Ευρώπη συνεχίστηκε το 2003, καθώς αποτελεί μια από τις βασικές στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας, με στόχο την κατάκτηση σημαντικών μεριδίων αγοράς. Στη Βουλγαρία, η εταιρεία Bulgarian Retail Services (BRS) πέτυχε θεαματικά αποτελέσματα τον πρώτο χρόνο της λειτουργίας της. Εκδίδοντας περισσότερες από 60.000 κάρτες Euroline, η BRS παρουσίασε καθαρά κέρδη € 1,5 εκατ. μετά από προβλέψεις και προ φόρων. Μετά την επιτυχία της BRS, ιδρύθηκε στην Κύπρο η εταιρεία “Eurocredit Retail Services” (ERS Cyprus Ltd), η οποία ξεκίνησε την έκδοση πιστωτικών καρτών συνεργαζόμενη με μεγάλες εμπορικές εταιρείες εντός του 2003. Επίσης, έχει δρομολογηθεί η ίδρυση εταιρειών με αντίστοιχες δραστηριότητες στη Ρουμανία και στη Σερβία, οι οποίες θα λειτουργήσουν το 2004. Πέραν των χωρών αυτών, η Τράπεζα εξετάζει το ενδεχόμενο επέκτασης των δραστηριοτήτων καταναλωτικής πίστης και σε άλλες γειτονικές αγορές.

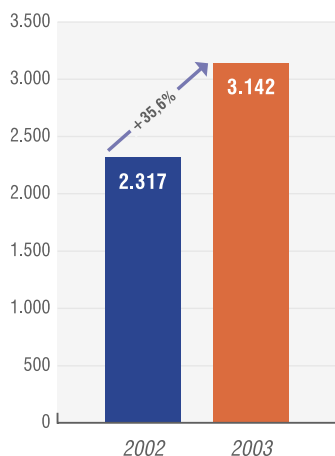
### Στεγαστική Πίστη

Το 2003, συνεχίστηκε ο έντονος ανταγωνισμός στο χώρο της Στεγαστικής Πίστης, με βασικό σημείο αναφοράς τα επιτόκια και το χρόνο εξυπηρέτησης ενός δανείου από τη στιγμή της οικονομικής προέγκρισης έως την εκταμίευση. Η Eurobank, συνεχίζοντας τη σταθερή ανοδική πορεία της, έδωσε έμφαση τόσο στην ανάπτυξη νέων προϊόντων, όσο και στην εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών, με βασικό γνώμονα την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Τα υπό διαχείριση υπόλοιπα στεγαστικών δανείων για τον Όμιλο αυξήθηκαν κατά 35,6% σε σχέση με το 2002 και ανήλθαν σε € 3.142 εκατ., αποτελώντας το 18,7% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Οι εισερχόμενες αιτήσεις Νέων Δανείων κατέγραψαν αύξηση της τάξεως του 37%. Στην Ελλάδα τα υπόλοιπα στεγαστικών δανείων διαμορφώθηκαν σε € 3.099 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 33,7%.

Στην αρχή του έτους προωθήθηκαν δύο νέα στεγαστικά προγράμματα, τα οποία συμπλήρωσαν με επιτυχία την προϊοντική βάση της Τράπεζας. Πρόκειται για το “Eurohome Ευρωπαϊκό”, το οποίο προσφέρεται με επιτόκιο σταθερά συνδεδεμένο με το Βασικό Παρεμβατικό της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, και το “Eurohome Νέοι”, που απευθύνεται σε πελάτες

Υπόλοιπα Στεγαστικών  
Δανείων 2002-2003  
(σε € εκατ.)



ηλικίας από 25 έως 35 ετών και αποτελεί ένα ιδιαίτερο προϊόν, με όρους προσαρμοσμένους στα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου κοινού στο οποίο απευθύνεται. Μια καινοτομία της Eurobank στη Στεγαστική Πίστη για το 2003 αποτέλεσε η Νέα Γενιά Ευέλικτων Στεγαστικών. Τα δάνεια αυτά χαρακτηρίζονται από ευέλικτο και πρωτοποριακό τρόπο εξυπηρέτησης, που δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να ρυθμίζει τη δόση του. Η Eurobank, πρώτη στην αγορά των στεγαστικών δανείων, παρουσίασε τις ευέλικτες αυτές δυνατότητες, οι οποίες προσαρμόζονται σε όλα τα στεγαστικά της προγράμματα.

Ο κύριος όγκος πώλησης στεγαστικών δανείων διεκπεραιώθηκε από το δίκτυο καταστημάτων Eurobank, ενώ σημαντική υπήρξε και η συνεισφορά των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας στην αύξηση των εργασιών Στεγαστικής Πίστης.

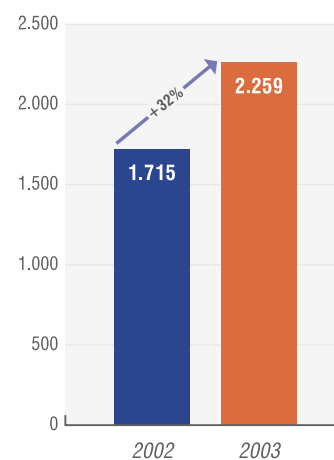
Το 2003 κύριος μοχλός ανάπτυξης των εργασιών Στεγαστικής Πίστης ήταν η ανάδειξη των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της Eurobank στο συγκεκριμένο τομέα της αγοράς. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η ποικιλία των προϊόντων, τα ανταγωνιστικά επιτόκια, η μεγάλη διάρκεια χρηματοδότησης, ο γρήγορος χρόνος εκταμίευσης και η ευέλικτη εξυπηρέτηση καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου. Το 2004 η Τράπεζα θα επικεντρωθεί στην ανάπτυξη και προώθηση νέων κατηγοριών προϊόντων, καθώς και στην ενδυνάμωση των ήδη παρεχόμενων ευέλικτων δυνατοτήτων. Αποσκοπώντας στη διεύρυνση της θέσης της στην αγορά Στεγαστικής Πίστης, η Eurobank θα δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην περαιτέρω ανάπτυξη των δικτύων πώλησης, στην αξιοποίηση του πελατολογίου της Τράπεζας μέσω σταυροειδών πωλήσεων, καθώς και στην προώθηση στεγαστικών προϊόντων σε νέες κατηγορίες πελατών.

### Επαγγελματική Πίστη (SBL)

Στα πλαίσια της ευρύτερης αναδιάρθρωσης της Τράπεζας, το 2003, ο τομέας Επαγγελματικής Πίστης επεκτάθηκε, συμπεριλαμβάνοντας όλους τους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών έως € 2,5 εκατ. Οι πελάτες της Επαγγελματικής Πίστης εξυπηρετούνται πλέον από το σύνολο του δικτύου καταστημάτων Eurobank, που υποστηρίζεται από ενιαίες, κεντρικές διαδικασίες, σε όλα τα στάδια της συνεργασίας τους με την Τράπεζα. Ως αποτέλεσμα, η Τράπεζα συνέχισε την επιτυχημένη της πορεία στην Επαγγελματική Πίστη και το 2003, καθώς αξιοποίησε και εξυπηρέτησε τις ανάγκες της συγκεκριμένης κατηγορίας πελατών κατά τον αποδοτικότερο τρόπο, διατηρώντας χαμηλά επίπεδα λειτουργικού κόστους και αυστηρό έλεγχο του πιστωτικού κινδύνου.

Η αναδιάρθρωση έδωσε ώθηση στην ανάπτυξη των εργασιών και στη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Τα νέα προϊόντα ανταποκρίθηκαν στις ευκαιρίες που παρουσίασε η αγορά κατά το 2003, όπως η αντικατάσταση επαγγελματικών οχημάτων και οι εξειδικευμένες ανάγκες συγκεκριμένων κλάδων επαγγελματιών, όπως οι ιατροί και οι οδοντίατροι.

Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις  
2002-2003 (σε € εκατ.)



Παράλληλα, η απελευθέρωση της Καταναλωτικής Πίστης επέκτεινε τις δυνατότητες των υφιστάμενων προϊόντων κεφαλαίων κίνησης, επαγγελματικής στέγης και εξοπλισμού, επιφέροντας μεγαλύτερη ευελιξία, ταχύτητα και απλούστευση των διαδικασιών εξυπηρέτησης. Τα ειδικά αυτά προϊόντα απευθύνονται σε Ελεύθερους Επαγγελματίες και Ατομικές Επιχειρήσεις με το διακριτικό τίτλο “120”.

Οι πελάτες Επαγγελματικής Πίστης εξυπηρετούνται σε επίπεδο καταστημάτων από τους Επαγγελματικούς Συμβούλους, ένα μοναδικό θεσμό για την ελληνική τραπεζική αγορά. Πρόκειται για στελέχη με γνώση των ειδικών απαιτήσεων των επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων, η οποία εμπλουτίζεται μέσα από προγράμματα συνεχούς εκπαίδευσης. Τα στελέχη αυτά συμβουλεύουν κάθε πελάτη ως προς την επιλογή της καταλληλότερης λύσης σύμφωνα με τις ανάγκες του. Οι επαγγελματίες και οι μικρές επιχειρήσεις εξυπηρετούνται επίσης από τα σημεία Open24.

Ακόμη, οι επαγγελματίες και οι μικρές επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιούν τις δυνατότητες της πλατφόρμας αυτοματοποίησης του συστήματος παραγγελιοληψίας και πληρωμών μεταξύ εμπορικών επιχειρήσεων και των επιχειρηματικών πελατών τους, η οποία έχει σχεδιαστεί σε συνεργασία με την Business Exchanges, θυγατρική εταιρεία της Eurobank. Παράλληλα, κατά τη διάρκεια του 2003, ο τομέας Επαγγελματικής Πίστης επέκτεινε τη δράση του στους τομείς της εμπορικής τραπεζικής (εισαγωγές - εξαγωγές), με στόχο την εξειδίκευση υφιστάμενων δομών και προϊόντων της Τράπεζας σύμφωνα με τις ανάγκες των επαγγελματιών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Ένα καίριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Eurobank στον τομέα της Επαγγελματικής Πίστης αποτελεί η αυτοματοποίηση των διαδικασιών λειτουργίας, η οποία ενισχύθηκε περαιτέρω κατά το 2003. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε έργα αυτοματοποίησης της υποδοχής αιτημάτων πελατών (ORGANOSIS), διακίνησης εντύπων για την εξυπηρέτηση πελατών και ηλεκτρονικής αποθήκευσης εντύπων και φακέλων δανείων. Κατά τη διάρκεια του 2003 βελτιώθηκε και επεκτάθηκε το σύστημα αυτοματοποιημένης αξιολόγησης αιτημάτων δανείων (credit scoring) με την προσθήκη ειδικής εφαρμογής (score) που παρακολουθεί και βελτιστοποιεί την εγκριτική διαδικασία δανείων. Όλα τα παραπάνω αποσκοπούν στη διαρκή αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών, στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Η ανταγωνιστική στρατηγική της Eurobank στον τομέα της Επαγγελματικής Πίστης στηρίζεται στη διαφοροποίηση της Τράπεζας σε επίπεδο προϊόντων, στην παροχή εξειδικευμένης εξυπηρέτησης, αλλά και στην ανάπτυξη νέων αγορών. Με βάση τη στρατηγική αυτή, η Eurobank έχει ως στόχο για τα επόμενα χρόνια την ενίσχυση της ηγετικής της παρουσίας στο χώρο των επαγγελματιών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων,

αξιοποιώντας περαιτέρω την υφιστάμενη πελατεία μέσω σταυροειδών πωλήσεων και εστιάζοντας στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που θα καλύψουν τις ανάγκες εξειδικευμένων κλάδων της οικονομίας που παρουσιάζουν εμπορικό ενδιαφέρον.

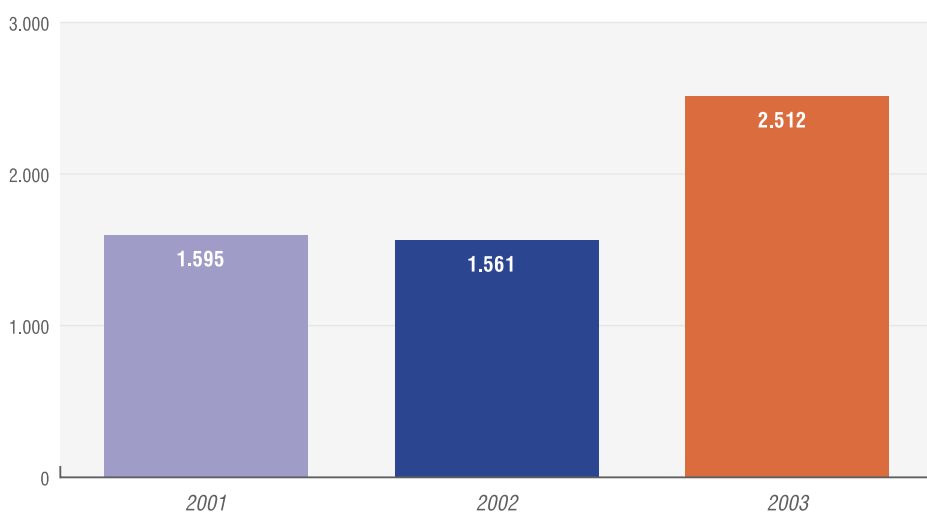
### Αμοιβαία Κεφάλαια

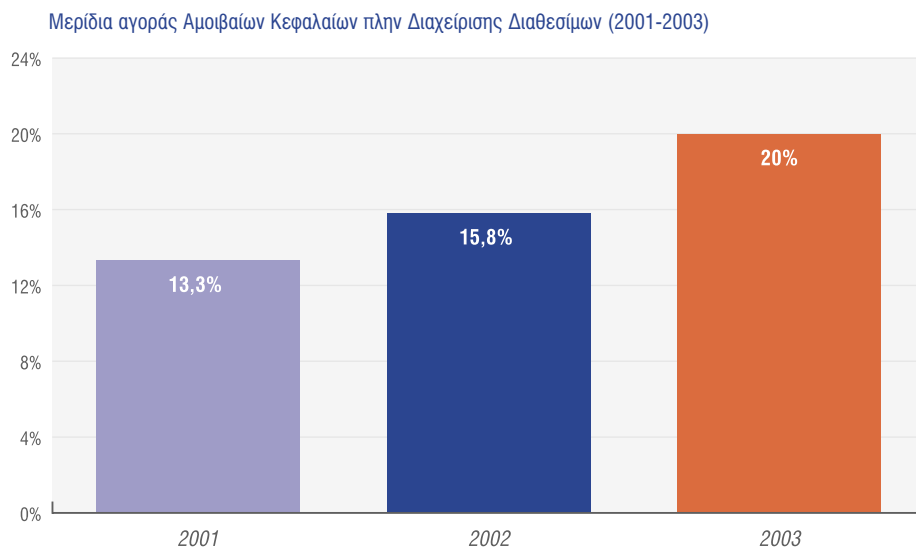
Κατά τη διάρκεια του 2003 η EFG ΑΕΔΑΚ, η εταιρεία διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων της Eurobank, διατήρησε την πρωταγωνιστική της θέση στην ελληνική αγορά με συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια € 7,8 δισ., 18 αμοιβαία κεφάλαια και πάνω από 110.000 ιδιωτικά χαρτοφυλάκια.

Ιδιαίτερα επιτυχής κρίνεται η πορεία της εταιρείας στο σύνολο της αγοράς, εξαιρουμένων των αμοιβαίων κεφαλαίων τύπου Διαχείρισης Διαθεσίμων, όπου η μεταβολή του συνολικού υπό διαχείριση ενεργητικού υπερέβη το 60% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, βελτιώνοντας σημαντικά το μερίδιό της στο 20%, έναντι 16% το 2002.

Η παραπάνω επιτυχία αποδίδεται στη στρατηγική που συνειδητά ακολουθείται και η οποία συνδυάζει τη σύνεση και τη συνέπεια στη διαχείριση των προϊόντων, την άριστη συνεργασία με τα δίκτυα της Τράπεζας, την ανάθεση του δύσκολου έργου της διαχείρισης της περιουσίας των ιδιωτικών χαρτοφυλακίων σε στελέχη με εμπειρία και γνώση, στη συγκρότηση καινοτόμων προϊόντων (προστασία κεφαλαίου, σταθερό εισόδημα), στα

Αμοιβαία Κεφάλαια (πλην Διαχείρισης Διαθεσίμων) υπό Διαχείριση (2001-2003) σε € εκατ.





προγράμματα υποστήριξης και εκπαίδευσης, στη συνεχή αναβάθμιση των μηχανογραφικών υποδομών και, τέλος, στην ταχύτητα και στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Στη βάση των παραπάνω, χαρακτηριστικό στοιχείο της έμφασης που δίνει η EFG ΑΕΔΑΚ σε θέματα διαχείρισης και υποδομών ήταν η πιστοποίηση για δεύτερη συνεχή χρονιά των αμοιβαίων κεφαλαίων Eurobank Plus Διαθεσίμων, Eurobank Διεθνών Εταιρικών Ομολόγων, Eurobank Bond Fund από το διεθνή οίκο Standard & Poors' (S&P). Αξίζει να σημειωθεί ότι τα παραπάνω αμοιβαία κεφάλαια παρέμειναν και κατά το 2003, τα μοναδικά ελληνικά αμοιβαία κεφάλαια που πέτυχαν να ενταχθούν στους κανόνες πιστοποίησης του Διεθνούς Οίκου.

Για το 2004, στόχος της εταιρείας είναι να διατηρήσει τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην ελληνική αγορά, διευρύνοντας τον κατάλογο των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών ακολουθώντας τις εξελίξεις στην Ευρώπη και στην ευρύτερη περιοχή.

### Ασφαλιστικές Εργασίες

Η παρουσία του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias στον κλάδο των ασφαλιστικών εργασιών ισχυροποιήθηκε σημαντικά κατά το 2003, γεγονός που οφείλεται στην επιτυχημένη διάθεση νέων προϊόντων, στην εντατική αξιοποίηση των δικτύων της Τράπεζας και στη μεγαλύτερη διείσδυση των ασφαλιστικών προϊόντων στην ευρύτερη πελατειακή της βάση.



Η EFG Ασφαλιστική Ζωής σημείωσε αύξηση παραγωγής ασφαλιστρων σε ποσοστό 224% έναντι του 2002 και κατατάσσεται στις πρώτες δέκα εταιρείες στον κλάδο ζωής. Στην κατάκτηση αυτή συνέβαλε η θεαματική αύξηση κατά 416% της παραγωγής ασφαλιστρων της ήδη επιτυχημένης σειράς προϊόντων Europlan. Η σειρά, η οποία απευθύνεται σε ιδιώτες πελάτες και διατίθεται μέσω του δικτύου καταστημάτων, περιλαμβάνει τα προϊόντα Europlan Pension και Europlan Medicash. Η σειρά συμπληρώθηκε το 2003 από το νέο προϊόν Europlan Return, ένα ατομικό ασφαλιστήριο για τη δημιουργία εφ' άπαξ κεφαλαίου με ετήσιες επαναλαμβανόμενες καταβολές. Εντυπωσιακή ήταν η πορεία της EFG Ασφαλιστική, η συνολική παραγωγή της οποίας παρουσίασε αύξηση 34,4% έναντι του 2002, ξεπερνώντας τα € 12 εκατ., με αξιοσημείωτη επίδοση στον κλάδο πυρός. Η εταιρεία αξιοποιεί το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας, αλλά και τα εναλλακτικά δίκτυα για την προώθηση των προϊόντων της, ενώ σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων της αποτελούν οι σταυροειδείς πωλήσεις σε πελάτες της Στεγαστικής και Επαγγελματικής Πίστης. Στον τομέα των ασφαλιστικών υπηρεσιών, τον Απρίλιο του 2003, ολοκληρώθηκε επιτυχώς η συγχώνευση της Πρακτορειακής Εργασίας με την EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες, με αποτέλεσμα την εναρμόνιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες της Eurobank. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην προώθηση των ασφαλίσεων Γενικής και Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης, καθώς και στην αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής.

Για το 2004, η Eurobank έχει ως στόχο την περαιτέρω ενδυνάμωση της θέσης της στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, διατηρώντας υψηλές αποδόσεις επενδύσεων και προωθώντας νέα προϊόντα, όπως το Europlan Capital, με γνώμονα την καλύτερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της. Η Τράπεζα στοχεύει, επίσης, σε εκτεταμένη διείσδυση στον κλάδο διαχείρισης συνταξιοδοτικών προγραμμάτων.

*Factors*

*Autorental*

*Telesis Finance*



**Eurobank**

*Asset Management*

*Χρηματοοηριακή*

*Private Banking*

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias επιβεβαίωσε την ηγετική παρουσία του στον Τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και το 2003, καθώς ενίσχυσε περαιτέρω τη συνεργασία του με την πλειοψηφία των επιχειρηματικών ομίλων στη χώρα. Οι χορηγήσεις προς μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις αυξήθηκαν 10,5% σε σχέση με το 2002 και τα υπόλοιπα ανήλθαν σε € 7,6 δισ. Στόχος της Eurobank είναι η δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας και η παροχή υπηρεσιών και προϊόντων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων.

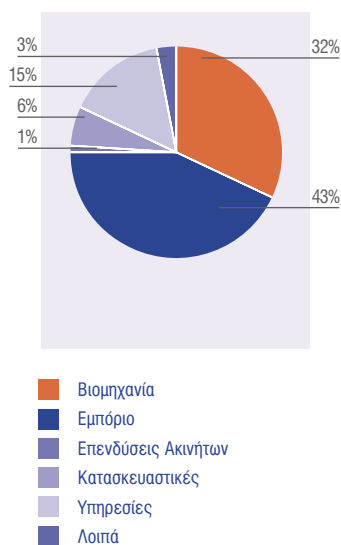
Στην ανάδειξη της ισχυρής θέσης της Eurobank στην Τραπεζική Επιχειρήσεων συνετέλεσε ουσιαστικά η νέα οργανωτική δομή του Ομίλου, που ανακοινώθηκε στα τέλη του 2002 και ολοκληρώθηκε μέσα στο 2003. Στα πλαίσια της νέας αυτής δομής, η Eurobank έχει αναπτύξει εξειδικευμένα Δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών του Τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Η Διεύθυνση Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων, με δύο εξειδικευμένες Μονάδες στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών άνω των € 25 εκατ. Το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων απαρτίζεται από 32 Μονάδες Τραπεζικής Επιχειρήσεων σε όλη την Ελλάδα, καθώς και 11 δορυφορικές μονάδες εξυπηρέτησης για την κάλυψη των υπόλοιπων περιοχών της χώρας. Οι Μονάδες εξυπηρετούν τις επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών από € 2,5 εκατ. μέχρι € 25 εκατ. Τέλος, για την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών των ναυτιλιακών πελατών, λειτουργεί η Διεύθυνση Χρηματοδότησης Ναυτιλίας. Τα Δίκτυα εξυπηρέτησης των πελατών του Τομέα υποστηρίζονται από εξειδικευμένες Διευθύνσεις και θυγατρικές, οι οποίες καλύπτουν όλους τους χρηματοοικονομικούς τομείς δραστηριότητας μιας επιχείρησης (Leasing, Factoring, επενδυτική τραπεζική, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ανάπτυξη ακινήτων, ασφαλιστικές υπηρεσίες κ.λπ.), συντελώντας στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών.

### Τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων

Η Eurobank παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες και εξειδικευμένες λύσεις σε μεγάλες επιχειρήσεις, μέσω της Διεύθυνσης Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων, για την κάλυψη των αναγκών χρηματοδότησης, την κάλυψη επιτοκιακών και συναλλαγματικών κινδύνων, τη μείωση του λειτουργικού κόστους, ενώ υποστηρίζει τους πελάτες της και με συμβουλευτικές υπηρεσίες. Το ευρύ φάσμα των εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα, καθώς και η εμπειρία και τεχνογνωσία των στελεχών της Διεύθυνσης έχουν συμβάλει ώστε η Eurobank να αποτελεί τη βασική Τράπεζα-συνεργάτη για 92 μεγάλους επιχειρηματικούς ομίλους, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν το 46% του πελατειακού χαρτοφυλακίου της Διεύθυνσης.

## ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πιστοδοτήσεις Μεγάλων Επιχειρήσεων  
ανά Κλάδο Δραστηριότητας  
(% συνόλου)



Τα στελέχη της Διεύθυνσης εντοπίζουν τις ανάγκες του πελάτη και συνεκτιμώντας την πιστοληπτική του ικανότητα παρέχουν, σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις ή θυγατρικές εταιρείες της Τράπεζας, προϊόντα και εξειδικευμένες λύσεις, όπως: χρηματοδοτικές μισθώσεις (Leasing) μέσω της EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις, υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (Factoring) μέσω της EFG Factors, υπηρεσίες επενδυτικής τραπεζικής για εισαγωγές στο Χ.Α., αυξήσεις κεφαλαίου, εκδόσεις χρέους (εταιρικά ομόλογα, οργάνωση κοινοπρακτικών δανείων), συμβουλευτικές υπηρεσίες για συγχωνεύσεις, εξαγορές, ιδιωτικές τοποθετήσεις κεφαλαίων μέσω της EFG Telesis Finance, προϊόντα διαχείρισης διαθεσίμων, κάλυψης συναλλαγματικών και επιτοκιακών κινδύνων μέσω της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων, διεκπεραίωση διεθνών εμπορικών συναλλαγών (εισαγωγές - εξαγωγές, trade finance), χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες μέσω της EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική, υπηρεσίες μισθοδοσίας προσωπικού και παροχή συμβουλών σε εργασιακά θέματα μέσω της EFG Business Services, έκδοση co-branded πιστωτικών καρτών, διαμόρφωση χρηματοδοτικών σχημάτων με τη χρήση πιστωτικών καρτών μέσω της Eurobank Cards, ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της EFG Ασφαλιστική, συμβουλευτικές και μεσιτικές υπηρεσίες εταιρικών ακινήτων μέσω της EFG Eurobank Properties.

Το 2003 η Eurobank ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία της στο χώρο των μεγάλων επιχειρήσεων, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων και στη βελτίωση της αποδοτικότητας των απασχολούμενων κεφαλαίων της Τράπεζας. Οι χορηγήσεις ανήλθαν σε € 3,47 δισ., σημειώνοντας αύξηση κατά 5,1% σε σχέση με το 2002. Στόχος της Διεύθυνσης Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων για το 2004 είναι η εντατική αξιοποίηση των βασικών ανταγωνιστικών της πλεονεκτημάτων, που είναι τα στελέχη της, η πελατοκεντρική αντίληψη και η προσπάθεια για συνεχή αναβάθμιση των εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών της, προκειμένου να εμβαθύνει τη δυναμική παρουσία της στο χώρο των μεγάλων επιχειρήσεων, καθώς και η ανάπτυξη και βελτίωση της αποδοτικότητας του χαρτοφυλακίου που διαχειρίζεται.

### Χρηματοδότηση Ναυτιλίας

Κατά το 2003 η Eurobank εδραίωσε τη θέση της ως ένας οργανισμός με βαθιά γνώση και στη Χρηματοδότηση Ναυτιλίας, έναν τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται εδώ και εννέα χρόνια. Η Τράπεζα παρέχει σχετικές υπηρεσίες σε ναυτιλιακές επιχειρήσεις με αποδεδειγμένες δυνατότητες επιτυχημένης διαχείρισης στους ναυτιλιακούς κύκλους.

Τα δάνεια προς τον κλάδο της ναυτιλίας σημείωσαν αύξηση 17,1% το 2003 σε σχέση με το προηγούμενο έτος και ανήλθαν σε \$ 375 εκατ. Οι επενδυτικές ευκαιρίες αναμένεται να

αυξηθούν κατά το 2004, αλλά με βραδύτερους ρυθμούς, λόγω των υψηλών αξιών που επικρατούν στον κλάδο dry. Εν όψει αυτής της εξέλιξης, η Τράπεζα αναμένεται να επεκτείνει τις συναλλαγές της κυρίως σε μεταχειρισμένα πλοία και κατά δεύτερο λόγο στην κατασκευή νέων.

### Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων αναδιοργανώθηκε εντός του 2003, περιλαμβάνοντας πλέον 32 Μονάδες (Business Centers) σε όλη την Ελλάδα, καθώς και 11 δορυφορικές μονάδες εξυπηρέτησης για την κάλυψη των υπόλοιπων περιοχών της χώρας. Το προφίλ πελατείας του Δικτύου Τραπεζικής Επιχειρήσεων περιλαμβάνει εταιρείες με ετήσιο κύκλο εργασιών μεγαλύτερο των € 2,5 εκατ. Η μετάβαση στο νέο οργανωτικό αυτό σχήμα ολοκληρώθηκε με επιτυχία κατά το πρώτο τρίμηνο του 2003. Το νέο σχήμα έδωσε ώθηση στις χορηγήσεις προς μεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες κατά το 2003 ανήλθαν σε € 4,2 δισ., σημειώνοντας αύξηση 15,3% σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο.

Το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων προχώρησε, σε συνεργασία με άλλες Διευθύνσεις και θυγατρικές εταιρείες της Τράπεζας, στη δημιουργία νέων προϊόντων εντός του 2003, προκειμένου να καλύψει τις βραχυπρόθεσμες, μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες χρηματοδοτικές ανάγκες της πελατειακής της βάσης, με γνώμονα τις ειδικότερες ανάγκες της κάθε επιχείρησης. Τα νέα προϊόντα έχουν ως στόχο, κατά περίπτωση, την κατοχύρωση σταθερής συναλλαγματικής ισοτιμίας στο μέλλον, παρέχοντας κάλυψη για κινδύνους που συνεπάγονται οι μεταβολές ισοτιμιών νομισμάτων, την κάλυψη από κινδύνους που συνεπάγονται οι μεταβολές επιτοκίων σε μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα, ενώ καλύπτουν ανάγκες μακροχρόνιου δανεισμού με τη χρήση σύγχρονων και αποτελεσματικών για τον πελάτη χρηματοδοτικών εργαλείων, όπως κοινοπρακτικά και ομολογιακά δάνεια κ.λπ.

Παράλληλα, τα εξειδικευμένα στελέχη των Μονάδων καθοδηγούν τις εταιρείες - πελάτες σε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις συνολικές ανάγκες τους, όπως εναλλακτικοί τρόποι χρηματοδότησης μέσω leasing και factoring, σύνθετα προϊόντα διαχείρισης διαθεσίμων, παροχή διευρυμένων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, ασφαλιστικά προϊόντα και διαχείριση μισθοδοσιών. Η Τράπεζα συνέχισε να επενδύει εντός του 2003 στην εντατική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού του Δικτύου Τραπεζικής Επιχειρήσεων σε νέα προϊόντα, υπηρεσίες και τεχνολογικές εφαρμογές, δίνοντας έμφαση στη λειτουργία του συμβούλου τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών των επιχειρηματικών κέντρων.

Σε τεχνολογικό επίπεδο, το 2003 το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων ξεκίνησε ένα φιλόδοξο πρόγραμμα αναβάθμισης της τεχνολογικής του υποδομής, με προτεραιότητα στα συστήματα διοικητικής πληροφόρησης και χορηγήσεων και με στόχο την άντληση όλων των απαραίτητων στοιχείων για την πληρέστερη εικόνα της πελατειακής βάσης και της πορείας των Μονάδων, καθώς και την ταχύτερη και πολυδιάστατη εξυπηρέτηση των πελατών του. Το πρόγραμμα τεχνολογικής αναβάθμισης αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2004.

Ακόμη, το Δίκτυο Τραπεζικής Επιχειρήσεων με τη βοήθεια της Μονάδας Ανάπτυξης Εργασιών & Σταυροειδών Πωλήσεων προχώρησε σε επέκταση της συνεργασίας της με άλλες Διευθύνσεις ή θυγατρικές της Τράπεζας, προκειμένου να επιτύχει το στόχο της μεγιστοποίησης της συνεργασίας με τους υφιστάμενους πελάτες της, καθώς και τη διεύρυνση του πελατολογίου της.

Αξιοποιώντας τη νέα δομή, το ανθρώπινο δυναμικό και τις νέες τεχνολογίες, το Δίκτυο κατόρθωσε να ανταποκρίνεται σε πολύ γρήγορους ρυθμούς στα αιτήματα των πελατών της, σε σύγκριση με την αντίστοιχη ανταπόκριση της αγοράς. Στόχος για το 2004 είναι η αύξηση των εργασιών του Δικτύου με ρυθμούς ταχύτερους από τους αντίστοιχους της αγοράς, καθώς και η περαιτέρω οριζόντια και κάθετη ανάπτυξη της σχέσης με το υφιστάμενο πελατολόγιό της, με τελικό σκοπό την καθιέρωση της Eurobank ως Τράπεζα πρώτης επιλογής των εταιρειών - πελατών της. Παράλληλα, επενδύοντας σε νέα τεχνολογική πλατφόρμα για την εξυπηρέτηση των εργασιών εισαγωγών - εξαγωγών, η οποία προβλέπεται να λειτουργήσει σε πλήρη ανάπτυξη στα μέσα του 2004, σκοπεύει να βελτιώσει σημαντικά τις σχέσεις με τους πελάτες της σε αυτούς τους τομείς, προσφέροντας νέα προϊόντα και χρηματοδοτικά εργαλεία για τη διευκόλυνση των εργασιών τους, καθώς και τη δυνατότητα πραγματοποίησης διακανονισμών μέσω του διαδικτύου, με αποτέλεσμα τη μείωση του τελικού κόστους για την επιχείρηση - πελάτη.

### Υπηρεσίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing)

Η EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις, 100% θυγατρική της EFG Eurobank Ergasias, δραστηριοποιείται στο χώρο των χρηματοδοτικών μισθώσεων από το 1992 και τα τελευταία χρόνια καταλαμβάνει κορυφαία θέση μεταξύ των εταιρειών leasing. Ο αριθμός πελατών της εταιρείας ανέρχεται σε 4.500 σε όλη την Ελλάδα και το σύνολο του παγίου

ενεργητικού που είχε χρηματοδοτηθεί μέχρι την 31.12.2003 ανερχόταν σε € 642 εκατ. Ειδικότερα κατά το 2003, η αξία των νέων παγίων, τα οποία αποτέλεσαν αντικείμενο χρηματοδοτικής μίσθωσης, ανήλθε σε € 274 εκατ.

Στον τομέα χρηματοδοτικής μίσθωσης ακινήτων, η EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις επέδειξε εντονότερη δραστηριότητα. Η αξία των συμβολαίων που υπεγράφησαν στο συγκεκριμένο τομέα ανήλθε σε € 188,5 εκατ., αντιπροσωπεύοντας το 46% επί του συνόλου των παγίων. Μεγάλο ενδιαφέρον επίσης παρουσιάστηκε για το leasing ακινήτων με επενδυτική διάσταση, ένα προϊόν το οποίο αναπτύσσεται ταχύτατα ακολουθώντας την ωρίμανση της αγοράς ακινήτων.

Στον τομέα του vendor leasing (χρηματοδοτική μίσθωση με τη συνεργασία γνωστών προμηθευτών), διευρύνθηκαν οι υφιστάμενες συνεργασίες και συνήφθησαν νέες συμφωνίες με προμηθευτές από όλους τους επιχειρηματικούς τομείς, αφού ο θεσμός έτυχε ιδιαίτερης υποδοχής τόσο από τους προμηθευτές, όσο και από τους επιχειρηματίες πελάτες.

Ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias, μέσω της κατά 100% θυγατρικής του εταιρείας EFG Autorental A.E., δραστηριοποιείται επίσης και στην αγορά χρονομίσθωσης (operating leasing) αυτοκινήτων τόσο σε επιχειρηματίες, όσο και σε ιδιώτες πελάτες. Ο στόλος επιβατηγών αυτοκινήτων που είχε χρονομισθώσει η EFG Autorental έως την 31.12.2003 ανερχόταν σε 1.150 αυτοκίνητα, συνολικής αξίας € 30,5 εκατ.

Ο θεσμός της χρηματοδοτικής μίσθωσης έχει αρχίσει να παρουσιάζει ιδιαίτερα μεγάλο ενδιαφέρον για τον επιχειρηματικό κόσμο και εκτιμάται ότι οι προοπτικές του είναι εξαιρετικά ευοίωνες για το μέλλον. Η EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις αξιοποιεί τις προοπτικές αυτές, προσπαθώντας συνεχώς να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών της, προσφέροντας προγράμματα χρηματοδοτικής μίσθωσης, με ιδιαίτερα υψηλή προστιθέμενη αξία, προσαρμοσμένα στα εκάστοτε δεδομένα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Ειδικά για το 2004, τόσο η κατάργηση του φόρου μεταβίβασης στα ακίνητα σε περιπτώσεις sale & lease back, όσο και η επικείμενη κατάργηση του φόρου υπεραξίας, εκτιμάται ότι θα αφυπνίσει αδρανούντα στοιχεία του παγίου ενεργητικού των επιχειρήσεων, αποτελώντας κινητήριο μοχλό για εξεύρεση μακροχρόνιων κεφαλαίων με σκοπό τη χρηματοδότηση νέων επενδύσεων.

### Υπηρεσίες Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)

Η δυναμική πορεία της EFG Factors, της θυγατρικής του Ομίλου EFG Eurobank Ergasias, οδήγησε στην κατάκτηση μεριδίου 22% της αγοράς factoring στην Ελλάδα, από 17,9% το 2002, καθώς ο συνολικός κύκλος εργασιών factoring ανήλθε σε € 806 εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 63% έναντι του 2002. Κατά το 2003 η EFG Factors συνέχισε να προσφέρει με συνέπεια στην ελληνική αγορά όλες τις κλασικές μορφές προϊόντων factoring, ενώ μεγάλη επιτυχία σημείωσε και η εισαγωγή των νέων προϊόντων forfaiting, reverse factoring και back-to-back factoring. Για τη διάθεση των προϊόντων της, εκτός από τα στελέχη της EFG Factors, αξιοποιούνται πλήρως οι δυνατότητες του ευρύτερου Τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων της Eurobank, καθώς και άλλων θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Διακρινόμενη για την ποιότητα των υπηρεσιών της και τη βελτίωση των επιχειρηματικών της επιδόσεων, η EFG Factors απέσπασε το βραβείο “Best Global Import Factor” για το 2003 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Factoring “Factors Chain International”. Στα σχέδια της εταιρείας για το 2004 περιλαμβάνεται η ανάπτυξη και προώθηση του εξαγωγικού κυρίως factoring στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία, καθώς και η ενδυνάμωση της παρουσίας της στην Ελλάδα.



# ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ & PRIVATE BANKING

## Επενδυτική Τραπεζική

Η ηγετική παρουσία του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias στον κλάδο της Επενδυτικής Τραπεζικής, μέσω της θυγατρικής εταιρείας EFG Telesis Finance, συνεχίστηκε και κατά το 2003. Συγκεκριμένα, η EFG Telesis Finance διατήρησε και σε ορισμένες περιπτώσεις ενίσχυσε την ηγετική της θέση στους χώρους των δημοσίων εγγραφών και ιδιωτικών τοποθετήσεων, των εκδόσεων χρέους και της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα σε θέματα συγχωνεύσεων και εξαγορών. Οι επιδόσεις αυτές συνέπεσαν με την ανάκαμψη των αγορών κεφαλαίου μετά το πρώτο τρίμηνο του 2003, την πρόοδο του εγχώριου προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων, καθώς και με την ικανοποιητική ζήτηση για άντληση χρηματοδοτικών πόρων.

Ειδικότερα, η EFG Telesis Finance διατήρησε την ηγετική της θέση στις εργασίες αναδοχών για δημόσιες εγγραφές και ιδιωτικές τοποθετήσεις, αποσπώντας μερίδιο αγοράς ύψους 33%. Είναι χαρακτηριστικό ότι, κατά την παρελθούσα χρήση, η Eurobank συμμετείχε στις 13 από τις 16 συνολικά δημόσιες εγγραφές του έτους, κατέχοντας το ρόλο Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου στις κυριότερες από αυτές (ΟΠΑΠ III, ΟΛΠ, ΔΕΗ III). Ο Όμιλος ανέλαβε συνολικά κίνδυνο ύψους € 300 εκατ., περίπου, στις δημόσιες εγγραφές και ιδιωτικές τοποθετήσεις στις οποίες συμμετείχε (εκδόσεις συνολικού ύψους € 2,2 δισ.). Η ζήτηση που συγκεντρώθηκε ήταν σαφώς υψηλότερη του ποσοστού αναδοχής, με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα αυτά του ΟΠΑΠ III και του ΟΛΠ, όπου η Eurobank συγκέντρωσε το 35% και το 33%, αντίστοιχα, της συνολικής ζήτησης ιδιωτών. Ακόμη, η EFG Telesis Finance ήταν Κύριος Ανάδοχος στη διάθεση του 9% των μετοχών της COSMOTE (ύψους € 270 εκατ.) από την Telenor και του 9% περίπου του μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank (ύψους € 385 εκατ.) σε θεσμικούς επενδυτές με τη μορφή ιδιωτικής τοποθέτησης (accelerated book building).

Στον τομέα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών η EFG Telesis Finance ολοκλήρωσε μια σειρά σημαντικών συναλλαγών. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασε η διοργάνωση των πρώτων στην Ελλάδα συναλλαγών επιστροφής κεφαλαίου (Leveraged Re-Capitalization) της Frigoglass (€ 40 εκατ.) και της Coca-Cola Company (€ 473 εκατ.). Επίσης, η EFG Telesis Finance λειτούργησε ως σύμβουλος σε ορισμένες από τις μεγαλύτερες συναλλαγές συγχωνεύσεων και εξαγορών, όπως της Folli-Follie για την εξαγορά ποσοστού 40% των Καταστημάτων Αφορολογήτων Ειδών (ΚΑΕ). Τέλος, είχε συμβουλευτικό ρόλο στην ιδιωτικοποίηση της ΔΕΠΑ, στην αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου του ΟΤΕ και στις δημόσιες προσφορές για εξαγορά μετοχών των εταιρειών Hellas Can (από την Crown Holdings) και Παπαστράτος (από τη Philip Morris).

## ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΑΣ & PRIVATE BANKING

Το έτος 2003 η EFG Telesis Finance διεύρυνε την ηγετική της παρουσία στον τομέα των εκδόσεων χρέους, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις για τη χρηματοδότηση εταιρειών μέσω κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων, καθώς και άλλα προϊόντα χρέους που απευθύνονται σε φορείς του δημοσίου τομέα, όπως το διεθνές ομολογιακό δάνειο για το Ταμείο Ανάπτυξης Νέας Οικονομίας (TANEO), ύψους € 105 εκατ. Στον ιδιωτικό τομέα η EFG Telesis Finance οργάνωσε 12 εκδόσεις κοινοπρακτικών δανείων και ομολόγων, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση, τόσο στην κατάταξη με βάση τον αριθμό συναλλαγών, όσο και σε αυτή του όγκου συναλλαγών, με μερίδιο αγοράς 24,6%. Ο συνολικός όγκος κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων που οργάνωσε η εταιρεία ανήλθε σε € 1 δισ., ενώ στις σημαντικότερες εκδόσεις συγκαταλέγονται εκείνες των εταιρειών Γερμανός, ΔΕΗ, Frigoglass, Chipita και Everest.

Έχοντας θέσει ως στόχο να ισχυροποιήσει την παρουσία της στην περιοχή των Βαλκανίων, η EFG Telesis Finance κινείται μεθοδικά για να εξυπηρετήσει ελληνικές και τοπικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις γειτονικές χώρες.

Η EFG Telesis Finance διαχειρίζεται επίσης τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικών συμμετοχών της Τράπεζας (private equity). Οι συμμετοχές αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα αξιοποίησης της υφιστάμενης τεχνογνωσίας σε ένα τμήμα οικονομικής δραστηριότητας που είναι ταχέως αναπτυσσόμενο και με αξιόλογη σχέση ανάμεσα στην αποδοτικότητα και τους αναλαμβανόμενους κινδύνους.

Βασικοί άξονες για την περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών της EFG Telesis Finance είναι η προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και η εξεύρεση λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών. Η EFG Telesis Finance επιδιώκει να διατηρήσει την ηγετική της θέση στον τομέα της κεφαλαιαγοράς με βάση τον αριθμό των υπογεγραμμένων συμβάσεων, την εκτεταμένη εμπειρία της στο συγκεκριμένο χώρο και την ικανότητα επιτυχούς προώθησης των δημοσίων εγγραφών στην αγορά. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι υπογεγραμμένες συμβάσεις στο σύνολο των τομέων που δραστηριοποιείται η εταιρεία υπερβαίνει τις 150. Το γεγονός αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία αφενός για τη διατήρηση του κύκλου εργασιών και αφετέρου για τη διαμόρφωση ικανοποιητικής διασποράς στη βάση πελατείας. Ο κλάδος της επενδυτικής τραπεζικής στην Ελλάδα διέπεται από έντονο ανταγωνισμό. Η EFG Telesis Finance διακρίνεται για τη δυναμική της παρουσία στο χώρο και την υψηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Η άρτια τεχνογνωσία και κατάρτιση δίνουν επίσης τη δυνατότητα να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε άλλους τομείς επενδυτικής τραπεζικής που εμφανίζονται σταδιακά στην Ελλάδα, όπως αυτοί των asset backed securities και structured finance.

## Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2003 χαρακτηρίστηκε από την ανάκαμψη των αγορών διεθνώς μετά από μία τριετία απωλειών. Ο Γενικός Δείκτης του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.) παρουσίασε άνοδο 29,5% από τα επίπεδα των 1.748 μονάδων στις 31.12.2002 στο επίπεδο των 2.263 μονάδων στις 31.12.2003. Παράλληλα, η μέση ημερήσια αξία συναλλαγών της αγοράς για την ίδια περίοδο αυξήθηκε κατά 41% στα € 141 εκατ. από € 100 εκατ. το 2002.

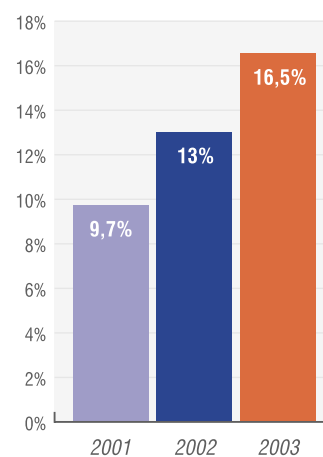
Σε αυτό το περιβάλλον, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή συνέχισε την εντυπωσιακή αναπτυξιακή της πορεία και διατήρησε την ηγετική της θέση με μερίδιο αγοράς 16,5% με βάση την αξία των συναλλαγών.

Στο Τμήμα Παραγώγων Προϊόντων, επίσης, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή παρέμεινε για μια ακόμη χρονιά στην πρώτη θέση με μερίδιο αγοράς 16% στην Αγορά Παραγώγων του Χ.Α., ενώ ταυτόχρονα εξακολούθησε με επιτυχία τη δραστηριοποίηση ως broker, παρέχοντας διαμεσολαβητικές συναλλαγές. Δυναμική ήταν η παρουσία της εταιρείας στη διάθεση μεγάλων πακέτων μετοχών και το 2003. Συγκεκριμένα, είχε την αποκλειστική διάθεση στην ελληνική αγορά μετοχών της Cosmote, της Coca-Cola HBC και της EFG Eurobank Ergasias σε συνεργασία με μεγάλους οίκους του εξωτερικού, ενώ σημαντική παρουσία επέδειξε και στη διάθεση πακέτων μετοχών της ΔΕΗ, του ΟΠΑΠ, της ΙΝΤΡΑΛΟΤ, της ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΕΧΝΟΔΟΜΙΚΗ και κατά τη δημόσια εγγραφή του ΟΛΠ.

Το 2003 ήταν η δεύτερη χρονιά λειτουργίας του τμήματος διεθνών χρηματιστηρίων. Το τμήμα πέτυχε μια σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών του με την προσέλκυση σημαντικού αριθμού νέων ιδιωτών και θεσμικών πελατών. Η χρονιά ήταν πλούσια σε εξελίξεις, με τις αγορές να καταγράφουν σημαντικά κέρδη μετά από τρία δύσκολα χρηματιστηριακά έτη. Αξιοσημείωτο ήταν το έντονο ενδιαφέρον των πελατών και η αντίστοιχη αύξηση της δραστηριότητας της εταιρείας σε μετοχές των αναδυόμενων αγορών και ιδιαίτερα της Κίνας. Στόχος για το 2004 είναι η ταυτόχρονη ανάπτυξη νέων επενδυτικών προϊόντων, προκειμένου να καλυφθεί η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση για διεθνείς μετοχές από τους Έλληνες επενδυτές. Μέσα στο 2003, η EFG Eurobank Χρηματιστηριακή ξεκίνησε και την εφαρμογή του θεσμού, ως Ειδικός Διαπραγματευτής.

Ένα ακόμη σημείο υπεροχής της EFG Eurobank Χρηματιστηριακή είναι η έμφαση στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών δικτύων. Αξίζει να σημειωθεί ο ξεχωριστός ρόλος της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για χρηματιστηριακές συναλλαγές μέσω του EuroPhone, που χρησιμοποιείται ολοένα και συχνότερα από τους πελάτες της Eurobank. Οι πελάτες έχουν απευθείας τηλεφωνική πρόσβαση στη χρηματιστηριακή αγορά και μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με απρόσκοπτο, ακριβή και ολοκληρωμένο τρόπο, από όπου κι αν βρίσκονται. Παράλληλα, η υπηρεσία eurobanktrader.gr συνεχίζει να αποτελεί σημαντικό εργαλείο συναλλαγών για τους πελάτες που επιθυμούν να διεξάγουν τις χρηματιστηριακές τους συναλλαγές αποκλειστικά μέσω Internet.

Μερίδια Αγοράς  
Χρηματιστηριακών Συναλλαγών  
2001-2003



### Διαχείριση Διαθεσίμων

Συνεχίζοντας μια μακροχρόνια επιτυχημένη πορεία, το 2003 η Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων της EFG Eurobank Ergasias δραστηριοποιήθηκε έντονα στους τομείς Διαπραγμάτευσης Συναλλάγματος, Επιτοκίων, Ομολόγων και Παραγώγων, Διαχείρισης Ρευστότητας και Πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων. Η ανάπτυξη του τμήματος Πωλήσεων αποτέλεσε βασική προτεραιότητα της Διεύθυνσης. Το τμήμα είναι διαρθρωμένο κατά τα ευρωπαϊκά πρότυπα, με πολλαπλές ομάδες, ώστε να εξυπηρετεί ένα ευρύ φάσμα πελατών με ανάγκες για διαφορετικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Ειδικότερα, η Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων απευθύνεται σε θεσμικούς πελάτες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, εταιρείες μεγάλου και μεσαίου μεγέθους, ναυτιλιακές εταιρείες και ιδιώτες πελάτες των δικτύων private banking και retail. Η Διεύθυνση αναπτύσσει χρηματοοικονομικές προτάσεις, επενδυτικά προϊόντα και στρατηγικές διαχείρισης συναλλαγματικών και επιτοκιακών κινδύνων, εξειδικευμένες ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών. Ενδεικτικά, στα προσφερόμενα προϊόντα περιλαμβάνονται επενδυτικά προϊόντα με ειδικά δομημένη μορφή (structure notes and deposits), προϊόντα διαχείρισης συναλλαγματικού κινδύνου, επιτοκιακού κόστους και κόστους εμπορευμάτων (commodity swaps).

Δυναμική ήταν η παρουσία του τμήματος Διαπραγμάτευσης με διεύρυνση εργασιών σε νέες αγορές και προϊόντα, με γνώμονα τη διασπορά κινδύνων και τη βελτίωση της σχέσης απόδοσης προς ρίσκο. Η Eurobank κατέχει μια από τις κορυφαίες θέσεις στη λίστα Βασικών Διαπραγματευτών της Αγοράς Ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου με βάση τον όγκο συναλλαγών, στην πρωτογενή, καθώς και στη δευτερογενή αγορά ομολόγων. Επίσης, έχει ενεργό παρουσία στην αγορά των μελλοντικών συμβολαίων επί των ομολόγων του Γερμανικού Δημοσίου (bund futures) στο Χρηματιστήριο Παραγώγων EUREX της Γερμανίας, καθώς και στο Euro-MTS, την ηλεκτρονική πλατφόρμα διαπραγμάτευσης ομολόγων των κρατών της Ευρωζώνης. Το τμήμα επίσης είναι ενεργό στη διαπραγμάτευση εταιρικών ομολόγων και ομολόγων αναδυόμενων αγορών της Βαλκανικής, κυρίως στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία, όπου η Τράπεζα έχει ενεργό τραπεζική παρουσία.

Ιδιαίτερα επιτυχείς ήταν οι ενέργειες της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων στην άντληση ρευστότητας από θεσμικούς επενδυτές του εξωτερικού μέσω της έκδοσης δύο ομολογιακών δανείων διάρκειας τριών και πέντε ετών και συνολικού ποσού ενός δισεκατομμυρίου ευρώ. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα που έχει εκδώσει ομόλογο πενταετούς διάρκειας στην ευρωπαϊκή αγορά. Μια ακόμη εναλλακτική πηγή χρηματοδότησης αποτέλεσε η χρήση του προγράμματος εκδόσεως βραχυπρόθεσμων επενδυτικών τίτλων ECP, που τοποθετήθηκαν σε θεσμικά χαρτοφυλάκια της Ευρωζώνης.

Τέλος, το 2003 βελτιώθηκε η οργανωτική δομή των Διευθύνσεων Διαχείρισης Διαθεσίμων των θυγατρικών Τραπεζών της Eurobank στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία. Οι μονάδες αυτές διαπραγματεύονται συνάλλαγμα, επιτόκια και ομόλογα στα τοπικά νομίσματα, με σκοπό τη διαχείριση του ενεργητικού / παθητικού τους και την εξυπηρέτηση πελατών -συμπεριλαμβανομένων και ελληνικών επιχειρήσεων- που δραστηριοποιούνται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

## Private Banking

Στόχος της Eurobank είναι η αναγνώρισή της ως ηγέτη στον τομέα παροχής υπηρεσιών Private Banking, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, επιδεικνύοντας σταθερή ανάπτυξη με διατηρήσιμους ρυθμούς. Για την κατάκτηση του στόχου αυτού, κατά το 2003 η Διεύθυνση Eurobank Private Banking συνέχισε με σταθερότητα στα βήματα της πελατοκεντρικής στρατηγικής που ξεκίνησε να υλοποιείται από το τέλος του προηγούμενου έτους. Κατά τη διάρκεια του έτους τα κεφάλαια πελατείας υπό διαχείριση σημείωσαν αύξηση περίπου 12% και ανήλθαν στο τέλος του έτους στα € 3,9 δισ. Η αύξηση των κεφαλαίων σε συνδυασμό με την αύξηση του μικτού περιθωρίου κέρδους είχαν σαν αποτέλεσμα την κατά περίπου 40% αύξηση των κερδών της Διεύθυνσης σε σύγκριση με το 2002.

Η δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες Private Banking παραμένει ακρογωνιαίος λίθος στη στρατηγική της Τράπεζας. Για τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης της αυξανόμενης βάσης πελατών, ακολουθήθηκε πολιτική επίλεκτων προσλήψεων κατά το 2003. Έτσι, το σύνολο των συμβούλων πελατείας (Private Bankers) ανήλθε στο τέλος του έτους σε 76. Όλα τα στελέχη έχουν ξεκινήσει διαδικασίες πιστοποίησης, ακολουθώντας παράλληλα πολλά επιμορφωτικά σεμινάρια, διασφαλίζοντας την κατάλληλη και αξιόπιστη παροχή συμβουλών προς τους πελάτες.

Ακόμη, στα πλαίσια βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών, η Τράπεζα προχώρησε στη συγχώνευση του τμήματος International Private Banking με το κέντρο Private Banking Αθηνών, το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο κέντρο εξυπηρέτησης Private Banking της Eurobank, συγκεντρώνοντας περίπου το 20% των κεφαλαίων υπό διαχείριση.

Η ιδιαίτερα αυξημένη μεταβλητότητα των αγορών και οι μειωμένες προσδοκίες των πελατών αναφορικά με τις αποδόσεις των επενδύσεων οδήγησαν σε σημαντικά διαφοροποιημένο μείγμα προϊόντων. Το φάσμα των επιλογών των πελατών εμπλουτίστηκε με μοντέρνα και πρωτοποριακά προϊόντα. Δημιουργήθηκαν 40 νέα προϊόντα εγγυημένου κεφαλαίου με συνολικές πωλήσεις € 300 εκατ. Η συνεργασία της Διεύθυνσης Private Banking με τα προϊόντικά κέντρα της Τράπεζας αυξήθηκε σημαντικά με πρόσβαση σε πολλές αγορές ομολόγων και μετοχών. Ιδιαίτερη αύξηση επιτεύχθηκε και στη διαχείριση κεφαλαίων κατόπιν εντολής (Discretionary Asset Management) λόγω των πολύ καλών αποδόσεων και αξιοποιώντας τη διαφανόμενη τάση ανάθεσης της διαχείρισης κεφαλαίου σε επαγγελματίες διαχειριστές.

Ταυτόχρονα, ως ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών για την παροχή αντικειμενικών συμβουλών για την αποτελεσματική διαχείριση των επενδυτικών κινδύνων, προσφέρθηκαν επιλεγμένα προϊόντα διακεκριμένων χρηματοοικονομικών οίκων του εξωτερικού.

Συνολικά, παρά την αβεβαιότητα στο επενδυτικό περιβάλλον, επιτεύχθηκε αύξηση των επενδυτικών προϊόντων σε € 600 εκατ., με σημαντικές θετικές επιπτώσεις στις αποδόσεις των χαρτοφυλακίων των πελατών.

### Διαχείριση Χαρτοφυλακίων

Το 2003 ολοκληρώθηκε η σύσταση της EFG Eurobank Asset Management, θυγατρικής της Τράπεζας κατά 100%. Στην εταιρεία αυτή συγκεντρώθηκαν οι υπηρεσίες παροχής επενδυτικών συμβουλών και διαχείρισης χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών με στόχο την επίτευξη οικονομικών κλίμακας. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ανέρχονταν σε € 700 εκατ. στα τέλη του 2003.

Η διαχείριση των χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών γίνεται από τη Διεύθυνση Επενδύσεων της εταιρείας, η οποία στελεχώνεται από οκτώ διαχειριστές με πολυετή εμπειρία στον τομέα της διαχείρισης. Οι επενδύσεις πραγματοποιούνται με στόχο τη μεγιστοποίηση της προσδοκώμενης απόδοσης του πελάτη, λαμβάνοντας υπ' όψη το επίπεδο επενδυτικού κινδύνου που είναι διατεθειμένος να αναλάβει και το χρονικό του ορίζοντα.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Πελατείας της EFG Eurobank Asset Management, που επανδρώνεται με τέσσερα εξειδικευμένα στελέχη, επικεντρώνεται στην προσέλκυση νέων θεσμικών πελατών, στην ανάπτυξη της υφιστάμενης πελατείας, καθώς και στην υποστήριξη του Private Banking για την προώθηση προϊόντων διαχείρισης χαρτοφυλακίων απεριόριστης εντολής.

Οι εργασίες της Διεύθυνσης Επενδύσεων και της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Πελατείας υποστηρίζονται ουσιαστικά από τη Διεύθυνση Επενδυτικής Στρατηγικής. Σημαντικό ρόλο τόσο για τους πελάτες του Private Banking, όσο και για τους θεσμικούς πελάτες παίζουν οι αναλύσεις για τις διεθνείς και εγχώριες αγορές χρήματος και κεφαλαίου και οι προτάσεις στρατηγικής κατανομής αξιών ή αναδιάρθρωσης των χαρτοφυλακίων πελατών, που εκπονούνται από την επταμελή ομάδα των αναλυτών της Διεύθυνσης Επενδυτικής Στρατηγικής.

### Διαχείριση Χαρτοφυλακίων Ιδιωτών Πελατών

Για το 2003, στον τομέα της διαχείρισης χαρτοφυλακίων απεριόριστης εντολής δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη υψηλών αποδόσεων και στο σχεδιασμό νέων τύπων χαρτοφυλακίου, με στόχο τη διεύρυνση των επενδυτικών επιλογών των πελατών και την ικανοποίηση των αυξημένων επενδυτικών αναγκών που προκύπτουν από το διεθνοποιημένο οικονομικό περιβάλλον.

Η επιτυχημένη στρατηγική κατανομή αξιών, καθώς και οι ορθές επιλογές της διαχειριστικής ομάδας οδήγησαν σε υψηλές αποδόσεις. Το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών εμπλουτίστηκε με τρεις νέους τύπους επιθετικών χαρτοφυλακίων και πέντε επιπρόσθετους τύπους χαρτοφυλακίων, οι οποίοι ακολουθούν τα μοντέλα στρατηγικής κατανομής αξιών, που αναπτύσσονται από τη Διεύθυνση Επενδυτικής Στρατηγικής, ανάλογα με το επενδυτικό προφίλ κάθε πελάτη. Η προσπάθεια αυτή οδήγησε στην κατά 75% αύξηση του αριθμού των πελατών και στην κατά 65% αύξηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση το 2003, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

## Διαχείριση Χαρτοφυλακίων Θεσμικών Πελατών

Το 2003 η EFG Eurobank Asset Management εδραίωσε και ενίσχυσε περαιτέρω τη θέση της στην ελληνική αγορά Διαχείρισης και Παροχής Υπηρεσιών Επενδυτικού Συμβούλου σε θεσμικούς πελάτες, όπως είναι τα ασφαλιστικά ταμεία, τα ιδρύματα και κληροδοτήματα, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και εκκλησιαστικής περιουσίας, τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, οι εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου, τα αμοιβαία κεφάλαια, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι χρηματιστηριακές εταιρείες, καθώς και μεγάλες εταιρείες του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

Η εταιρεία κατέχει ηγετική θέση και εξειδίκευση στον τομέα της παροχής ολοκληρωμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την αξιοποίηση του χαρτοφυλακίου κινητών αξιών ασφαλιστικών ταμείων. Έχει αναλάβει το ρόλο συμβούλου με σύμβαση για μερικά από τα μεγαλύτερα εγχώρια ασφαλιστικά ταμεία, με συνολικό ενεργητικό € 4 δισ. Ανάμεσα σε αυτά διακρίνονται ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, το Ταμείο Σύνταξης και Αυτασφάλισης Υγειονομικών, το Ταμείο Υγείας Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων και το Ταμείο Σύνταξης και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Γεωργικών Συνεταιριστικών Οργανώσεων.

Στον τομέα της διαχείρισης αποθεματικών ασφαλιστικών ταμείων, η εταιρεία διακρίθηκε το 2003 κατακτώντας τη δεύτερη θέση, με κριτήριο την απόδοση, ως ένας από τους πέντε εγχώριους διαχειριστές του Ειδικού Κεφαλαίου του ΤΑΠ-ΟΤΕ. Ακόμη, η EFG Eurobank Asset Management έχει προσληφθεί από την ΑΕΔΑΚ Ασφαλιστικών Οργανισμών, ως ένας από τους δύο εξωτερικούς διαχειριστές του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Μικτού Εσωτερικού, επιτυγχάνοντας υψηλές αποδόσεις για τα υπό διαχείριση κεφάλαια.

Η εταιρεία διαχειρίζεται επίσης το μετοχικό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας, καθώς και το χαρτοφυλάκιο που προήλθε από τη συγχώνευση των εταιρειών επενδύσεων χαρτοφυλακίου “Επενδύσεις Εργασίας” και “Επενδύσεις Αναπτύξεως” και της εταιρείας “Σύμβουλοι Επενδύσεων Εργασίας”. Ακόμη, η EFG Eurobank Asset Management παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης ή επενδυτικών συμβουλών προς άλλες εταιρείες επενδύσεων χαρτοφυλακίου συνδεδεμένες με τον Όμιλο της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias.

Η EFG Eurobank Asset Management έχει αναπτύξει τη συνεργασία της με εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στον τομέα της παροχής συμβουλών για την αναδιάρθρωση ομολογιακών χαρτοφυλακίων και τη διάρθρωση προϊόντων εγγύησης κεφαλαίου. Έως τα τέλη του 2003 είχαν υπογραφεί συμβάσεις με 19 χρηματιστηριακές εταιρείες με στόχο τη διάθεση, μέσω αυτών, προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias, με κύριο προϊόν την παροχή πίστωσης για αγορά μετοχών και τη διαχείριση των αντίστοιχων margin accounts.



EFG Eurobank



Postbank



## ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Η διεθνής στρατηγική της EFG Eurobank Ergasias έγκειται στην επέκτασή της στις αναδυόμενες αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με γνώμονα την επίτευξη δύο σημαντικών στρατηγικών στόχων. Ο πρώτος στόχος αφορά τη δυνατότητα της EFG Eurobank Ergasias για συνεχή ανάπτυξη σε χρονικό ορίζοντα πέντε έως δέκα ετών, μέσω της δυναμικής της τοποθέτησης σε αγορές οι οποίες πρόκειται να συγκλίνουν με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο δεύτερος στόχος είναι η ανάπτυξη μίας ενιαίας λειτουργικής πλατφόρμας. Η επίτευξη των στόχων αυτών θα συμβάλει στη μετεξέλιξη της Eurobank από μια τράπεζα με ηγετική θέση στην ελληνική αγορά σε μία τραπεζική δύναμη που θα κατακτήσει ηγετικό ρόλο στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή και θα μπορεί να εξυπηρετεί πολλαπλές αγορές με συνολικό πληθυσμό άνω των πενήντα εκατομμυρίων ανθρώπων.

Οι αρχικές επενδύσεις της Eurobank πραγματοποιήθηκαν στη Βουλγαρία και στη Ρουμανία. Και οι δύο χώρες είναι πλέον υποψήφιες για ένταξη στην Ευρωπαϊκή Ένωση το έτος 2007. Επίσης, πρόσφατα η Τράπεζα επένδυσε στη Σερβία-Μαυροβούνιο. Παρότι η Σερβία-Μαυροβούνιο δεν περιλαμβάνεται στις χώρες υπό ένταξη στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αποτελεί μία σημαντική αγορά στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Κατά το 2003 η Eurobank αύξησε τη συμμετοχή της στη Ρουμανική Banc Post, ενώ έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα των οργανωτικών και λειτουργικών υποδομών σε όλες τις χώρες όπου έχει παρουσία. Στο πλαίσιο αυτό επιλέχθηκε μία νέα μηχανογραφική πλατφόρμα λειτουργίας, η οποία θα υιοθετηθεί στη Ρουμανία και στη Σερβία-Μαυροβούνιο, ενώ ξεκίνησε η διαδικασία για την οργανωτική ενοποίηση και των τριών θυγατρικών τραπεζών με τη μητρική Τράπεζα στην Ελλάδα.

### Βουλγαρία

Το 2003 η Bulgarian Post Bank συνέχισε την επέκτασή της στην τοπική αγορά. Το δανειακό της χαρτοφυλάκιο αυξήθηκε κατά 26%, ενώ οι καταθέσεις της σημείωσαν άνοδο κατά 24%. Τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους αυξήθηκαν κατά 63%, με παράλληλη σημαντική βελτίωση όλων των βασικών χρηματοοικονομικών δεικτών. Τα παραπάνω επιτεύχθηκαν μέσα σε ένα κλίμα έντονου ανταγωνισμού στην αγορά της Βουλγαρίας μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος ιδιωτικοποίησης του τραπεζικού τομέα.

Η EFG Eurobank Ergasias κατέχει ποσοστό 91,72% της τράπεζας, μέσω της θυγατρικής της εταιρείας ACBH. Η Post Bank καταλαμβάνει την πέμπτη θέση στη βουλγαρική τραπεζική αγορά βάσει ενεργητικού, διαθέτοντας ένα δίκτυο 119 καταστημάτων, το οποίο καλύπτει ολόκληρη τη χώρα.

Το 2003 η τράπεζα συνέχισε τον εκσυγχρονισμό των δραστηριοτήτων της μετά την εγκατάσταση του νέου μηχανογραφικού συστήματος, μετατρέποντας τα καταστήματά της σε σημεία πώλησης και εξυπηρέτησης της πελατείας. Παράλληλα, παρουσιάστηκε στο κοινό η νέα εταιρική της ταυτότητα, η οποία εναρμονίστηκε με εκείνη της Eurobank. Η νέα εταιρική ταυτότητα συνδυάστηκε με ένα εκτεταμένο πρόγραμμα αναδιοργάνωσης των καταστημάτων, το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2004. Επίσης, επεκτάθηκε το δίκτυο των ATM, το οποίο πλέον αριθμεί περισσότερα από 60 σημεία εξυπηρέτησης.

Ιδιαίτερη ήταν η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού της τράπεζας, καθώς προσλήφθηκαν αξιόλογα στελέχη από την τοπική αγορά για να υποστηρίξουν την περαιτέρω επέκτασή της στο χώρο των Μεγάλων Επιχειρήσεων και του Retail Banking. Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαχείριση θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού έτυχε εξωτερικής αναγνώρισης, καθώς η Post Bank βραβεύθηκε ως η τράπεζα με το καλύτερο και πιο πρωτότυπο πρόγραμμα για την εκπαίδευση των νεοπροσλαμβανομένων από το Υπουργείο Οικονομικών.

Κατά το 2003 η Post Bank παρουσίασε στην αγορά μία σειρά από νέα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, καθώς και ειδικά προϊόντα για εμπόρους, ενισχύοντας έτσι τη θέση της στο χώρο της λιανικής τραπεζικής. Παράλληλα, ξεκίνησε η διείσδυση στο χώρο των μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων, ενός ταχύτατα αναπτυσσόμενου τομέα στην αγορά της Βουλγαρίας. Στο χώρο της Διεύθυνσης Διαχείρισης Διαθεσίμων, η Post Bank διατήρησε την κυρίαρχη θέση της στην τοπική αγορά χρήματος και χρεογράφων, κατέχοντας μερίδιο το οποίο ανέρχεται περίπου στο 20%. Προχώρησε επίσης στη δεύτερη έκδοση στεγαστικού ομολόγου, το οποίο διατέθηκε με επιτυχία.

Παράλληλα με την ενδυνάμωση των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, η Post Bank προχώρησε στην αναβάθμιση και αναδιοργάνωση της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων και του Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με τα πρότυπα και τις μεθοδολογίες της Eurobank.

Επιστέγασμα της αξιολογής πορείας της Post Bank το 2003 ήταν η βράβευσή της ως της πιο δυναμικά αναπτυσσόμενης τράπεζας από ένα από τα εγκυρότερα οικονομικά περιοδικά της χώρας και ως του καλύτερου διαπραγματευτή στην κεφαλαιαγορά της Βουλγαρίας από το Χρηματιστήριο Αξιών της Σόφιας. Στους μελλοντικούς στόχους της τράπεζας περιλαμβάνεται η περαιτέρω ενδυνάμωση της θέσης της στους χώρους των χορηγήσεων και των καταθέσεων, η επέκτασή της στη στεγαστική πίστη και στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και η ανάπτυξη δραστηριοτήτων στους τομείς της χρηματοδοτικής μίσθωσης και του factoring.

## Ρουμανία

Το 2003 η EFG Eurobank Ergasias προχώρησε στην απόκτηση ενός επιπλέον ποσοστού 17% των μετοχών της Banc Post από την πορτογαλική Banco BPI. Ως αποτέλεσμα της εξαγοράς αυτής, η Eurobank κατέχει πλέον το 53,25% της Banc Post, ικανοποιώντας τη δηλωμένη πρόθεσή της για την απόκτηση του διοικητικού ελέγχου της ρουμανικής τράπεζας. Είναι σημαντικό επίσης να αναφερθεί ότι η Eurobank κατέχει δικαίωμα απόκτησης ενός πρόσθετου ποσοστού 8,75% των μετοχών της Banc Post που σήμερα ανήκουν στην εταιρεία General Electric Capital Corp., η εξάσκηση του οποίου θα αυξήσει το ποσοστό της συμμετοχής της Eurobank στο 62%.

Η Banc Post διαθέτει ένα ολοκληρωμένο δίκτυο 161 καταστημάτων καλύπτοντας ολόκληρη τη Ρουμανία, παράγοντας πολύ σημαντικό με δεδομένη τη μεγάλη έκταση της χώρας και την ανάγκη για πλήρη κάλυψη όλων των περιοχών.

Το 2003 η Banc Post πέτυχε αύξηση του δανειακού της χαρτοφυλακίου κατά 31%, ενώ σημείωσε αύξηση των καταθέσεων κατά 8%. Η Banc Post κατέχει ποσοστό 7% των καταναλωτικών δανείων και είναι ο μεγαλύτερος εκδότης χρεωστικών και πιστωτικών καρτών στη ρουμανική αγορά με ποσοστό 28%, έχοντας εκδώσει περισσότερο από 1,3 εκατομμύρια κάρτες.

Μια αξιοσημείωτη επιτυχία της τράπεζας το 2003 ήταν η ανακήρυξή της ως καλύτερη τράπεζα στο χώρο της τραπεζικής ιδιωτών πελατών από ένα από τα εγκυρότερα οικονομικά περιοδικά της Ρουμανίας, το “Bucharest Business Week”.

Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν σημαντικές διοικητικές αλλαγές στην Banc Post, με πιο σημαντική την τοποθέτηση νέου Διευθύνοντα Συμβούλου. Παράλληλα, τοποθετήθηκαν νέα έμπειρα στελέχη στους χώρους της Διαχείρισης Διαθεσίμων, Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Τραπεζικών Εργασιών και Διαχείρισης Κινδύνων. Η νέα Διοίκηση της Banc Post αποτελεί αποφασιστικό παράγοντα για την ανάπτυξή της. Σε επίπεδο στρατηγικού σχεδιασμού, εκπονήθηκε τριετές πλάνο με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη του οργανισμού και τη βελτίωση της θέσης του στην τοπική αγορά, μέσω της προώθησης νέων προϊόντων, της βελτίωσης της εσωτερικής οργάνωσης, της επέκτασης σε νέα επιχειρηματικά πεδία και της αναβάθμισης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε επίπεδο συστημάτων, επιλέχθηκε ένα νέο μηχανογραφικό σύστημα, το οποίο αναμένεται να εγκατασταθεί έως το τέλος του 2004, παρέχοντας τη δυνατότητα εκσυγχρονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και ταχύτερης εφαρμογής του δυναμικού στρατηγικού πλάνου της τράπεζας.

Το 2004 η Banc Post στοχεύει στην περαιτέρω επέκταση των χρηματοδοτικών της δραστηριοτήτων στο χώρο των μεγάλων, μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα θα προχωρήσει στον εκσυγχρονισμό της τραπεζικής ιδιωτών πελατών με την παρουσίαση νέων προϊόντων, καθώς και με την αναβάθμιση των δυνατοτήτων του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων που διαθέτει. Απώτερο στόχο αποτελεί η εναρμόνιση της Banc Post με τα διεθνή τραπεζικά πρότυπα, αλλά και η ανάδειξή της ως τράπεζας που αξιοποιεί πλήρως τις ευκαιρίες της πολλά υποσχόμενης αγοράς της Ρουμανίας.

### Σερβία-Μαυροβούνιο

Εφαρμόζοντας τη στρατηγική της για περαιτέρω επέκταση στο χώρο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, το 2003 η Eurobank προχώρησε στην εξαγορά της Postbanka AD Beograd, μιας μικρής τράπεζας στη Σερβία-Μαυροβούνιο. Η τραπεζική αγορά της Σερβίας είναι ακόμα αδύναμη, καθώς διέρχεται μια εκτεταμένη περίοδο υψηλού πληθωρισμού, και του αντίκτυπου του πολέμου και του οικονομικού αποκλεισμού, αλλά προσφέρει πολλές δυνατότητες δυναμικής ανάπτυξης μελλοντικά.

Η Eurobank εξαγόρασε αρχικά το 68,07% της Postbanka και αμέσως προχώρησε σε αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου, αυξάνοντας έτσι το ποσοστό της στο 92%. Το πρώτο βήμα ήταν η αλλαγή του ονόματος της τράπεζας σε EFG Eurobank AD Beograd. Αναπτύχθηκε τριετές στρατηγικό πλάνο το οποίο άρχισε να δρομολογείται, με στόχο την απόκτηση σημαντικού μεριδίου αγοράς, σε μια περίοδο όπου άλλες διεθνείς τράπεζες δεν έχουν ακόμη ξεκινήσει δυναμική ανάπτυξη των εργασιών τους στη χώρα.

Μία νέα διοικητική ομάδα ανέλαβε καθήκοντα, ενώ προσλήφθηκαν νέα στελέχη στους χώρους της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, Τραπεζικής Ιδιωτών Πελατών, Διαχείρισης Κινδύνου και Μηχανογράφησης, τα οποία θα υποστηρίξουν την υλοποίηση του σχεδίου επέκτασης της τράπεζας.

Το στρατηγικό πλάνο βασίζεται στην ανάπτυξη ενός καλοσχεδιασμένου δικτύου καταστημάτων. Αρχικά τα καταστήματα θα αναπτυχθούν και θα εδραιωθούν στην ευρύτερη περιοχή του Βελιγραδίου, προσφέροντας δανειοδοτικά προγράμματα σε μεγάλες, μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, καθώς και σε ιδιώτες πελάτες. Η αναζήτηση για ποιοτικό εγχώριο προσωπικό που θα στελεχώσει τα καταστήματα και η ανεύρεση κατάλληλων κτιρίων βρίσκεται σε εξέλιξη. Η ίδρυση των πρώτων καταστημάτων σε κεντρικά σημεία του Βελιγραδίου αναμένεται στις αρχές του 2004. Επιπλέον, η μηχανογραφική πλατφόρμα που έχει επιλεγεί είναι ήδη στο στάδιο υλοποίησης και αναμένεται να ολοκληρωθεί στα μέσα του 2004.

Σκοπός της EFG Eurobank AD Beograd είναι να κατακτήσει μία δυναμική θέση στην τοπική αγορά. Η επιτυχία της θα βασισθεί κυρίως στην ικανότητα να εντοπίζει περιοχές με επιχειρηματική προοπτική και στην προσεκτική ανάπτυξη ενός πρωτοποριακού και δυναμικού πλαισίου εργασίας.

### Βασικά μεγέθη ενοποιούμενων συμμετοχών Νοτιοανατολικής Ευρώπης

(Ποσά σε € εκατ.)

Ισολογισμός	2003	Συμμετοχή στα Ενοποιημένα Μεγέθη (%)
Σύνολο Ενεργητικού	1.157	4,1%
Απαιτήσεις κατά πελατών	569	3,5%
Υποχρεώσεις προς πελάτες	811	4,7%
Ίδια Κεφάλαια	144	8,0%
<b>Αποτελέσματα Χρήσης</b>		
Καθαρά Έσοδα Τόκων	42	4,9%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	28	9,0%
Βασικά Οργανικά Έσοδα	70	6,0%
Σύνολο Λειτουργικών Εσόδων	80	6,6%
Οργανικά Κέρδη	5	1,5%
Καθαρά Κέρδη προ φόρων μετά από δικ. μειοψηφίας	9	2,4%
Καθαρά Κέρδη μετά από φόρους & δικαιώματα μειοψηφίας	7	2,6%



## ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, μέσα από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και την επέκταση των δυνατοτήτων των επιχειρηματικών μονάδων για τη δημιουργία εσόδων, με ταυτόχρονη συγκράτηση των δαπανών, αποτελεί διαρκή στόχο της Eurobank, τον οποίο υποστηρίζει η Διεύθυνση Τεχνολογίας και Συστημάτων. Για την αδιάλειπτη υποστήριξη των λειτουργικών εργασιών της Τράπεζας πραγματοποιήθηκαν το 2003 βελτιώσεις στα συστήματα υποδομής, ενώ σχεδιάστηκαν και νέα προϊόντα που ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών και στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

Συνεχείς βελτιώσεις και αναβαθμίσεις με σκοπό την ενίσχυση της αποδοτικότητας και λειτουργικότητας έγιναν στην πλατφόρμα τραπεζικών εργασιών Altamira, η οποία είχε εγκατασταθεί με πλήρη επιτυχία στην Τράπεζα το 2002. Παράλληλα, αυτοματοποιήθηκαν διαδικασίες σχετικές με τα δάνεια σε καθυστέρηση και το σύστημα “Τειρεσίας”, που επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία πελατών. Συνεχίστηκαν επίσης με επιτυχία οι εργασίες επέκτασης του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης και Διαχείρισης Δεδομένων (Corporate Data Warehouse) της Τράπεζας. Η πρώτη φάση του έργου έχει ήδη ολοκληρωθεί και καλύπτει το μεγαλύτερο ποσοστό των σημαντικότερων τομέων δραστηριότητας, όπως το σύνολο των πελατών της Τράπεζας, προσωπικούς λογαριασμούς, λογαριασμούς επιχειρηματικής πίστης και επενδυτικά προϊόντα. Η δεύτερη φάση του έργου αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2004 και αφορά την ενσωμάτωση των amortised δανείων και των πιστωτικών καρτών στο σύστημα. Η αξιοποίηση του Ομογενοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Δεδομένων έχει ξεκινήσει με την παράλληλη εφαρμογή των δύο νέων Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης (MIS) της Επιχειρηματικής Πίστης και του Private Banking. Η ομογενοποιημένη πληροφορία του Corporate Data Warehouse αποτελεί ισχυρή βάση για ευχερέστερη διαχείριση υφιστάμενων και ανάπτυξη νέων πελατειακών σχέσεων, στα πλαίσια του αναπτυσσόμενου CRM προγράμματος της Τράπεζας.

Έργα βελτίωσης της αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων της Τράπεζας έχουν υλοποιηθεί ή είναι σε τελικό στάδιο υλοποίησης, με αποτέλεσμα τη συγκράτηση του κόστους επενδύσεων και την αποτελεσματικότερη υποστήριξη των τραπεζικών εργασιών. Σημαντικές βελτιώσεις έγιναν επίσης στην Ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, η οποία ενδυναμώθηκε με την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Επιχειρηματικής Πληροφορίας, το οποίο αποτελείται από Πολιτικές, Διαδικασίες, ανάθεση αρμοδιοτήτων και Τεχνικά Πρότυπα. Η εφαρμογή της νέας αυτής μεθοδολογίας, σε συνδυασμό με την εγρήγορση του αρμόδιου προσωπικού και την εφαρμογή των κατάλληλων τεχνικών μέσων, έχει αυξήσει σε σημαντικό βαθμό το επίπεδο πρόληψης και αντιμετώπισης κινδύνων στα πληροφοριακά συστήματα.

Ταυτόχρονα, αναβαθμίστηκαν οι Τηλεπικοινωνίες με κατάλληλες μεταβολές στο σχεδιασμό του δικτύου της Τράπεζας, ώστε πιθανά προβλήματα να παρακάμπτονται μέσω εναλλακτικών δικτυώσεων. Επίσης, με την εγκατάσταση προηγμένου δικτυακού εξοπλισμού προάγεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και η αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας του δικτύου. Επιπλέον, το λειτουργικό κόστος μειώθηκε σημαντικά με την

εμπλοκή εναλλακτικών τηλεπικοινωνιακών φορέων. Αντίστοιχες μεταβολές στο σχεδιασμό δικτύου έλαβαν τόπο και στην τηλεπικοινωνιακή υποδομή θυγατρικών εταιρειών. Το 2003 η Eurobank, με τη συνδρομή όλων των επιχειρησιακών μονάδων, επεξέτεινε την εμβέλεια του επιχειρησιακού σχεδίου της, που αφορά στην αδιάλειπτη λειτουργία των δραστηριοτήτων της (Business Continuity Plan - BCP) ακόμα και στην περίπτωση καταστροφής (Disaster Recovery Plan - DRP). Τα εν λόγω σχέδια καλύπτουν το Κέντρο Πληροφορικής της Τράπεζας και τις επιχειρηματικές μονάδες, εξασφαλίζοντας την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών.

Τέλος, εκτός από τα έργα σε υποδομές, αναπτύχθηκαν νέα προϊόντα για την υποστήριξη της δραστηριότητας της Τράπεζας κυρίως στους τομείς της τραπεζικής ιδιωτών, της επιχειρηματικής τραπεζικής και του Treasury. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το προϊόν της Καταναλωτικής Πίστης “Ανοιχτή Γραμμή”, που επιτρέπει την επέκταση της πίστωσης του ιδιώτη με τη χρήση υποθήκης, ως αποτέλεσμα της απελευθέρωσης της καταναλωτικής πίστης και της συνεπακόλουθης ανάγκης για προσφορά καινοτόμων και ευέλικτων προϊόντων.

### Τομέας Οργάνωσης, Κεντροποιημένων Υπηρεσιών & Υποστήριξης

Κατά το 2003, για την καλύτερη παρακολούθηση των δραστηριοτήτων Δικτύου, που αφορά στο δευτερογενή έλεγχο εργασιών, όπως διεκπεριώνεται από τη Διεύθυνση Ελέγχου & Υποστήριξης Εργασιών, η Eurobank προέβη στην αυτοματοποίηση μίας σειράς εργασιών και καθιέρωσε νέες τακτές αναφορές προς τα αρμόδια στελέχη. Επίσης, με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του Δικτύου και κατ' επέκταση του πελατειακού κοινού, η Τράπεζα προέβη στον εξορθολογισμό των εργασιών που έχουν αναλάβει οι Κεντροποιημένες Υπηρεσίες και στην υιοθέτηση νέας τεχνολογίας.

Στα πλαίσια μείωσης του λειτουργικού κόστους, η Τράπεζα προχώρησε στην ανάθεση ορισμένων εργασιών σε εξωτερικούς συνεργάτες, όπως η εκτύπωση βιβλιαρίων επιταγών και η διαχείριση του χρηματικού των off-site ATMs, ενώ έχει διατηρήσει τον πλήρη λογιστικό έλεγχο, όπου αρμόζει, και την παρακολούθηση των σχετικών εργασιών. Επιπλέον, αποβλέποντας στη μείωση κόστους από τις προμήθειες των κατά τόπους Υπηρεσιών και καταστημάτων, η Τράπεζα έχει πραγματοποιήσει νέες διαπραγματεύσεις με τους προμηθευτές της και έχει αφενός συμφωνήσει προδιαγεγραμμένους καταλόγους, ανά κατηγορία είδους προμηθειών, αφετέρου έχει προχωρήσει σε αποδέσμευση αποθηκών και κατάργηση διανομών.

Επίσης, τόσο για οικονομικούς, όσο και για λειτουργικούς λόγους, η Eurobank έχει επενδύσει στη δημιουργία ενός κεντρικού αρχειακού χώρου και έχει ήδη δρομολογήσει τη μεταστέγαση των υφιστάμενων αρχειακών χώρων. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι, για την καλύτερη παρακολούθηση των έργων που αφορούν τη μηχανογραφική ανάπτυξη, κατά το 2003, η Τράπεζα προέβη στην ανάπτυξη εφαρμογών που της επιτρέπουν να παρακολουθεί προϋπολογιστικά την εξέλιξη των έργων που έχει αναλάβει (νέες εφαρμογές, ανάπτυξη και προώθηση νέων προϊόντων κ.λπ.).



Τέλος, κατά το 2003 η Τράπεζα ανέλαβε την πρωτοβουλία να επανεξετάσει τις διαδικασίες βάσει των οποίων λειτουργούν οι Μονάδες (Δίκτυο και Business Units) και, σε συνεργασία με εταιρεία συμβούλων, έχει ήδη ολοκληρώσει την αναθεώρηση και δημοσίευση των διαδικασιών για το Δίκτυο καταστημάτων, ενώ έχει δρομολογήσει τη συνέχιση του έργου με τις διαδικασίες των Διοικητικών Μονάδων.

### Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Το 2003 η Διεύθυνση Θεματοφυλακής και Χρεογράφων της Eurobank διατήρησε την πρώτη θέση στην αγορά υπηρεσιών Θεματοφυλακής Ελλήνων Θεσμικών Επενδυτών και ταυτόχρονα αύξησε την πελατειακή της βάση. Παράλληλα, η Eurobank είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα που διακρίθηκε στην ετήσια αξιολόγηση των υπηρεσιών θεματοφυλακής από τα διεθνώς αναγνωρισμένα και εξειδικευμένα περιοδικά “Global Custodian” και “GSCS Benchmarks”.

Παράλληλα, εφαρμόστηκε με επιτυχία το νέο προϊόν IPOs Shares Allocation (Μηχανογραφική Υποστήριξη Κατανομής νεο-εισηγμένων Μετοχών σε Δημόσιες Εγγραφές), ενώ συνεχίστηκε με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα, τόσο η παροχή υπηρεσιών Αναδοχής (πληρωμή μερίσματος και αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου) σε εταιρείες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών, όσο και η παροχή του προϊόντος EuroMargin σε χρηματιστηριακές εταιρείες (παροχή πίστωσης για αγορά μετοχών στην ελληνική αγορά, για λογαριασμό των πελατών τους). Αξιοσημείωτη είναι και η ανάπτυξη που επιτεύχθηκε στην παροχή προϊόντων Μετοχολογίου σε εισηγμένες εταιρείες.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της πελατοκεντρικής προσέγγισης, η Διεύθυνση προέβη σε οργανωτική αναδιάρθρωση, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των θεσμικών πελατών της, βελτιώνοντας ταυτόχρονα το βαθμό αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της.

### Υπηρεσίες Πληρωμών

Κατά το 2003 η Διεύθυνση Διατραπεζικών Σχέσεων και Πληρωμών ανέπτυξε περαιτέρω τις σχέσεις της με μεγάλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στο εξωτερικό, προσφέροντάς τους υπηρεσίες Commercial Payments, Low Value Payments, Cash Management και Cash Letters. Παράλληλα, η Eurobank ήταν ανάμεσα στις 17 τράπεζες ανά τον κόσμο που ενεργοποίησαν το σύστημα EBA-STEP 2, μέσω του οποίου οι τράπεζες στην Ευρώπη διακινούν πληρωμές χαμηλής αξίας με μικρό κόστος.

Η Eurobank ήταν για μια ακόμη χρονιά η μοναδική Ελληνική Τράπεζα που συμμετείχε ως εκθέτης στην ετήσια έκθεση Τραπεζικών Προϊόντων SIBOS που διοργανώθηκε στη Σιγκαπούρη, προωθώντας τα προϊόντα της και αναπτύσσοντας στενές σχέσεις με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

# ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

## Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας (Real Estate)

Για περισσότερο από ένα χρόνο, η EFG Eurobank Properties βρίσκεται σε διαδικασία ριζικής στρατηγικής αλλαγής, προκειμένου ο κλάδος επενδύσεων σε ακίνητη περιουσία να μετατραπεί σε Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (ΑΕΕΑΠ), με στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του σχετικού θεσμικού και φορολογικού πλαισίου.

Κατά συνέπεια, το 2003 ήταν αφιερωμένο στον καθορισμό του βέλτιστου σχεδίου δράσης και της προετοιμασίας της αίτησης για τη λήψη άδειας λειτουργίας ως ΑΕΕΑΠ από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς. Λόγω της διαδικασίας μετατροπής δεν πραγματοποιήθηκαν επενδύσεις σε νέα ακίνητα, ωστόσο η εταιρεία συνέχισε να απολαμβάνει τις αποδόσεις του υπάρχοντος, πολύ σημαντικού χαρτοφυλακίου, του οποίου η εμπορική αξία είναι της τάξης των € 200 εκατ.

Ταυτόχρονα, η εταιρεία συνέχισε τις υπόλοιπες δραστηριότητές της στο χώρο της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών real estate, εκμεταλλευόμενη τη φήμη που δημιούργησε στην αγορά τα προηγούμενα χρόνια, με σκοπό την παροχή ενός πλήρους φάσματος κατοπινημένων υπηρεσιών στο συνεχώς διευρυνόμενο πελατολόγιό της. Οι υπηρεσίες της εταιρείας παρασχέθηκαν τόσο σε ιδιώτες, όσο και σε μεγάλους οργανισμούς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και σε ασφαλιστικά ταμεία. Αξίζει ενδεικτικά να αναφερθεί το έργο εκτίμησης των ακινήτων της OTE Estate (ακινήτων που χρησιμοποιούνται από τον OTE). Πρόκειται για ένα από τα μεγαλύτερα εκτιμητικά έργα στην Ευρώπη τα τελευταία χρόνια και αφορούσε στην εκτίμηση περισσότερων των 2.200 ακινήτων σε όλη την Ελλάδα (το έργο έγινε σε συνεργασία με την FPD Savills).

Μετά από σημαντική καθυστέρηση, λόγω ελλείψεων του θεσμικού πλαισίου, η κοινοπραξία της οποίας ηγείτο η εταιρεία ανακηρύχθηκε από την Οργανωτική Επιτροπή των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004 και επίσημα ανάδοχος του έργου εξεύρεσης και διάθεσης κατοικιών για τους επισκέπτες των Αγώνων.

Αν και, όπως προαναφέρθηκε, η εταιρεία δεν προχώρησε σε νέες επενδύσεις λόγω των δομικών αλλαγών που βρίσκονται σε εξέλιξη, ο κύκλος εργασιών της αυξήθηκε πάνω από 15% σε σχέση με το 2002.

Τέλος, ο κύριος στόχος για το 2004 είναι η ολοκλήρωση της μετατροπής της εταιρείας σε ΑΕΕΑΠ και η προετοιμασία για επιτυχή εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αθηνών στο τέλος του 2004 ή στις αρχές του 2005.

## Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας

Κατά το έτος 2003 η EFG Business Services συνέχισε την ανοδική της πορεία τόσο στη διεύρυνση της πελατειακής της βάσης, όσο και στα οικονομικά της αποτελέσματα.

Αναφορικά με το Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας, βελτιώθηκε η προσφορά της Τράπεζας για τους υπαλλήλους των εταιρειών πελατών, τόσο στα καταθετικά - επενδυτικά, όσο και στα δανειακά προϊόντα λιανικής τραπεζικής. Επίσης, ολοκληρώθηκε η συγχώνευση της πελατειακής βάσης μισθοδοτούμενων της πρώην Τράπεζας Εργασίας με την ένταξη όλων των πελατών στο Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας και την ομογενοποίηση των διαδικασιών εκτέλεσης των εντολών μισθοδοσίας. Το Ομαδικό Πρόγραμμα Μισθοδοσίας διακρίνεται από την ευρύτητα των χρηματοοικονομικών αναγκών που καλύπτει με ιδιαίτερα προνομιακή μεταχείριση και από την εξειδικευμένη εξυπηρέτηση από πολλά και διαφορετικά κανάλια.

Στον τομέα της έκδοσης και διαχείρισης μισθοδοσίας συνεχίστηκε η περαιτέρω αυτοματοποίηση των εργασιών και ταυτόχρονα βελτιώθηκε το υπάρχον λογισμικό. Πέραν αυτών, αναπτύχθηκε και εφαρμογή διαχείρισης χρόνου απασχόλησης, ώστε να καλύπτονται ακόμη περισσότερες ανάγκες των εταιρειών πελατών στον τομέα διοίκησης ανθρωπίνου δυναμικού.

Η έκδοση και διαχείριση μισθοδοσίας γίνεται με μοναδικό μέχρι σήμερα τρόπο, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα ανέξοδης παραμετροποίησης του συστήματος στις ιδιαιτερότητες της κάθε εταιρείας και τη δυνατότητα πρόσβασης online real time στα στοιχεία των υπαλλήλων της με απόλυτη ασφάλεια.

Στη διάρκεια του 2003, εντάχθηκαν στην πελατειακή βάση της διαχείρισης μισθοδοσίας, μεγάλοι όμιλοι του κλάδου λιανικής και εταιρείες του φαρμακευτικού κλάδου και της ναυτιλίας. Έτσι, εμπλουτίστηκε η τεχνογνωσία της EFG Business Services, καθώς και η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας και πλέον η εταιρεία είναι σε θέση να καλύψει ανάγκες εταιρειών από όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους.

Η EFG Business Services κατέχει σήμερα την πρώτη θέση στον κλάδο της τόσο σε επίπεδο αριθμού εταιρειών πελατών, όσο και σε αριθμό μισθοδοτούμενων. Έναντι του 2002, ο αριθμός των εταιρειών πελατών αυξήθηκε κατά 34% και των μισθοδοτούμενων κατά 31%. Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας αυξήθηκε κατά 39% και τα κέρδη προ φόρων κατά 46%.

## ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΣΤΟΝ ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

### Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Η Business Exchanges A.E., μια από τις ηγέτιδες εταιρείες b2b ηλεκτρονικού εμπορίου, από την ίδρυσή της, είχε σαν κύριο στόχο την παροχή υπηρεσιών αποκλειστικά σε επιχειρήσεις, οι οποίες θα βασίζονται στην πλήρη παροχή και λειτουργία συστημάτων, καθώς και των σχετιζόμενων με αυτά λειτουργιών (π.χ., Συντήρηση και διαχείριση καταλόγων, συντήρηση και υποστήριξη χρηστών, λειτουργία και υποστήριξη υποδομών κ.ά.), με χαμηλό κόστος επένδυσης και χρήσης.

Το μοντέλο αυτό έχει γίνει αποδεκτό από την επιχειρηματική αγορά και ήδη 250 επιχειρήσεις με περισσότερους από 2.800 χρήστες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές με επιτυχία, ενώ τα καταλογοποιημένα προϊόντα έχουν ξεπεράσει τα 40.000 και οι συναλλαγές τις 35.000 μέσα στο 2003.

Η Business Exchanges A.E. μέσα στο 2003, πέτυχε αύξηση στα έσοδα από την ηλεκτρονική αγορά κατά 70%, αύξηση στην πελατειακή της βάση κατά 55% και αύξηση στον αριθμό των συναλλαγών κατά 116%, ενώ παράλληλα κατάφερε να μειώσει τα λειτουργικά της κόστη κατά 36%.

Η Business Exchanges A.E. πρωτοπορώντας στην αγορά των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις με την παροχή λύσεων που βελτιώνουν ουσιαστικά την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητά τους, ανέπτυξε και προσφέρει τη δυνατότητα για αυτοματοποίηση σημαντικών τομέων της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ειδικότερα, μέσω των παρεχόμενων λύσεων της Business Exchanges A.E., οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να αυτοματοποιήσουν τον τομέα των αγορών / προμηθειών, της διαχείρισης αποθεμάτων, της διαδικασίας παραγγελιοδοσίας / παραγγελιοληψίας, της αναπλήρωσης αποθεμάτων ή της εκποίησης πλεονάζοντος υλικού ή εμπορευμάτων, την προώθηση εμπορικών προσφορών, την εκκαθάριση των εμπορικών συναλλαγών με χρηματοοικονομικά μέσα, με χαμηλό πάντα κόστος υλοποίησης και λειτουργίας. Έτσι δίνει πλέον τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις είτε να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της σε αυτόνομη βάση, είτε να ολοκληρώνουν τις επιχειρηματικές τους συναλλαγές τόσο με τα ERP συστήματά τους (όπως το SAP, το Logic DIS ERP κ.ά.), όσο και με αυτά των συναλλασσομένων τους.

Μέσα στο 2003, η Business Exchanges A.E. προχώρησε επίσης στην παροχή εξειδικευμένων αυτοματοποιημένων συστημάτων εκκαθάρισης συναλλαγών πλήρως διασυνδεδεμένων, τόσο με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που αναλαμβάνει την εκκαθάριση, όσο και με αυτά των πελατών / συνεργατών της επιχείρησης. Κύριος στόχος των συστημάτων αυτών είναι η

βελτίωση και αυτοματοποίηση χρονοβόρων, κοστοβόρων και επίπονων διαδικασιών, με παράλληλη μείωση του πιστωτικού κινδύνου από την είσπραξη των απαιτήσεων.

### Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και Διαδικτύου

Το 2003 ήταν μια πολύ σημαντική χρονιά για την EFG e-Solutions, τη θυγατρική εταιρεία της Eurobank που δραστηριοποιείται στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και στην ανάπτυξη λογισμικού. Με σημαντική έμφαση στην εκλογίκευση των εξόδων και την αύξηση του κύκλου εργασιών, η εταιρεία από τη δεύτερη κιάλας χρήση της κατέστη κερδοφόρος. Ο κύκλος εργασιών της αυξήθηκε περίπου κατά 40% το 2003 σε σχέση με το 2002. Η στρατηγική τοποθέτηση της EFG e-Solutions στον Όμιλο δίνει σημαντικό προβάδισμα στη χρήση νέων τεχνολογιών, όχι μόνο στο χώρο του e-Banking, αλλά και στην Τράπεζα γενικότερα. Η EFG e-Solutions, πέραν των άλλων δραστηριοτήτων της, αναπτύσσει εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το 2003 αναπτύχθηκε πλειάδα από συναλλαγές, πληρωμές, πάγιες εντολές, αιτήσεις και άλλες εφαρμογές που δίνουν πλέον τη δυνατότητα στους πελάτες της Eurobank (ιδιώτες και εταιρείες) να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την Τράπεζα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, από το σπίτι ή το γραφείο τους. Η πληρότητα, η τεχνική αρτιότητα, η ασφάλεια και οι δυνατότητες εξυπηρέτησης που παρέχονται μέσω των εφαρμογών αυτών έχουν καθιερώσει τη Eurobank σαν τη Νο1 Τράπεζα στο ελληνικό διαδίκτυο. Μέσα στο 2003 η Τράπεζα απέσπασε την πρώτη θέση σε όλες τις καταξιωμένες συγκριτικές αξιολογήσεις του χώρου (“Global Finance”, “RAM”, “PC Magazine” κ.λπ.).

Η τεχνογνωσία που αποκτά η EFG e-Solutions από την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής εφαρμόζεται με επιτυχία και στην υπόλοιπη Τράπεζα, με σκοπό τη μείωση του κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητάς της. Η εφαρμογή αυτών των τεχνολογιών στη Eurobank αυξάνει με τη σειρά της τις δυνατότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής, επιβεβαιώνοντας για άλλη μια φορά τη σωστή στρατηγική της Τράπεζας. Η ανάπτυξη εφαρμογών όμως δεν περιορίζεται στην Τράπεζα. Ένα σημαντικό μέρος των εσόδων προέρχεται από υπηρεσίες που προσφέρονται σε τρίτους, με σκοπό πάντα την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και τη δημιουργία νέων πηγών εσόδων για τη Eurobank.

Τέλος, η EFG e-Solutions έχει αναπτύξει και υποστηρίζει το διαδικτυακό τόπο [www.open24.gr](http://www.open24.gr), που λειτουργεί κυρίως ως ένα ηλεκτρονικό πολυκατάστημα και δίνει τη δυνατότητα στους εταιρικούς πελάτες της Eurobank να προωθούν τα προϊόντα τους μέσω διαδικτύου. Το [www.open24.gr](http://www.open24.gr) θεωρείται ως το κορυφαίο ηλεκτρονικό πολυκατάστημα με πάνω από 40 επώνυμα εμπορικά καταστήματα.

# ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Από την ίδρυση της Eurobank, στις αρχές της δεκαετίας του '90, τα μέλη της Διοίκησης έθεσαν βασικούς στόχους, οι οποίοι διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας σε όλα τα επίπεδα. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν τη διαρκή εξυπηρέτηση του εταιρικού συμφέροντος, τη μακροχρόνια επιβίωση και ανάπτυξη της Τράπεζας, την πλήρη διαφάνεια στη διαχείρισή της, την ισότιμη προστασία και προώθηση των συμφερόντων των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και τη διατήρηση και βελτίωση της αξιοπιστίας της Τράπεζας.

Η Τράπεζα φρόντισε από την ίδρυσή της να δομήσει τη λειτουργία της πάνω στις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, γνωρίζοντας ότι μόνο με αυτές τις βάσεις θα μπορούσε να πετύχει τους βασικούς αυτούς στόχους. Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank δεν χρειάστηκε να αλλάξει κατά την έναρξη εφαρμογής του ν. 3016 το 2002, καθώς το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ήταν ήδη δομημένο με τη λογική των εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών. Η εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε ένα διεθνή όμιλο όπως αυτόν της Eurobank, που περιλαμβάνει ένα μεγάλο αριθμό εταιρειών, με διαφορετικούς τομείς δραστηριότητας, έχει ανάγκη από ένα σύστημα που βασίζεται στο διαχωρισμό καθηκόντων και στη δημιουργία “σινικών τειχών”. Η Τράπεζα έθεσε σε λειτουργία εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, εξασφαλίζοντας έτσι τον ομοιογενή τρόπο λειτουργίας των εταιρειών του Ομίλου κάτω από τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης.

Έτσι, οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης συνδέονται πλέον άρρηκτα με την ευρύτερη εταιρική κουλτούρα της Eurobank και περιλαμβάνουν δεσμεύσεις της Διοίκησης πέραν αυτών που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Κι αυτό γιατί αποτελεί πεποίθηση της Διοίκησης ότι, πέρα από διατάξεις, νόμους και υποχρεώσεις, η σωστή εταιρική διακυβέρνηση είναι θέμα νοοτροπίας, σεβασμού προς τους μετόχους, που εμπιστεύονται τη διοίκηση και τους κατόχους της πλειοψηφίας, και αντίληψης του άμεσου, καθώς και του μακροχρόνιου οφέλους που προσφέρει η πλήρης διαφάνεια για τα εταιρικά δρώμενα.

## Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias A.E., όπως ψηφίστηκε από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 19 Μαΐου 2003, έχει ως εξής:

**Πρόεδρος:** Ξενοφών Κ. Νικήτας

**Επίτιμος Πρόεδρος (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):** Γεώργιος Κ. Γόντικας

**Αντιπρόεδρος Α΄ (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):** Άννα Μαρία Λουίζα Ι. Λάτση

**Αντιπρόεδρος Β΄ (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):** Λάζαρος Δ. Εφραίμογλου

**Διευθύνων Σύμβουλος:** Νικόλαος Κ. Νανόπουλος

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

**Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος:** Βύρων Ν. Μπαλλής  
**Εκτελεστικοί Σύμβουλοι:** Χαράλαμπος Μ. Κύρκος, Νικόλαος Κ. Παυλίδης  
**Μη εκτελεστικοί Σύμβουλοι:** Φώτης Σ. Αντωνάτος, Emmanuel L. Bussetil,  
Dr. Tessen von Heydebreck, Δρ. Σπύρος Ι. Λάτσης,  
Dr. Bernd Albrecht von Maltzan, Αντώνιος Γ. Μπίμπας,  
Κυριάκος Ι. Νασίκας, Στυλιανός Γ. Παπαδερός, Δρ. Περικλής Π. Πεταλάς  
**Μη εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι:**  
Παναγιώτης Κ. Λαμπρόπουλος, Στάμος Π. Φαφαλιός  
**Γραμματέας:** Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου

### Επιτροπές

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

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

##### **Επιτροπή Ελέγχου**

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

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

##### **Επιτροπή Κινδύνων**

Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.:

X. Κύρκος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Νανόπουλος, Ν. Καραμούζης, E. Bussetil, Π. Πεταλάς.

##### **Επιτροπή Ανταμοιβών**

Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.: E. Bussetil (Πρόεδρος), Π. Πεταλάς, Ν. Νανόπουλος.

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

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

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

**Εκτελεστική Επιτροπή:** Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Χ. Κύρκος, Ν. Παυλίδης, Γ. Αλβέρτης, Χ. Κομόπουλος, Β. Πιζάντε, Ι. Ράλλη, Π. Χατζησωτηρίου.

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

**Επιτροπή Πιστοδοτήσεων:** Γ. Κατσαρός (Πρόεδρος), Γ. Γόντικας, Α. Μπίμπας, Χ. Κύρκος, Χ. Κομόπουλος, Β. Φλώρος, Α. Γιαννόπουλος, Η. Βίγκα, Α. Χασάπης, Χ. Αδάμ, Δ. Κουρής, Γ. Μαρίνος.

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

### Οικονομική Πληροφόρηση και Ενημέρωση Επενδυτών

Η πολυμετοχική βάση της Eurobank που αποτελείται από πληθώρα ιδιωτών μετόχων, καθώς και από σημαντικό αριθμό εγχώριων και διεθνών θεσμικών επενδυτών καθιστά επιτακτική την υποχρέωση της Τράπεζας για διαφάνεια, εγκυρότητα και ίση μεταχείριση στην παροχή οικονομικής πληροφόρησης και ενημέρωσης του επενδυτικού κοινού. Προκειμένου να διασφαλίσει την έγκαιρη ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, η Τράπεζα δημοσιεύει τις οικονομικές της καταστάσεις, εταιρικές ανακοινώσεις και δελτία τύπου επενδυτικού ενδιαφέροντος στον εγχώριο ημερήσιο Τύπο, καθώς επίσης και στο διαδικτυακό της τόπο [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr). Η οικονομική πληροφόρηση παρέχεται και στην αγγλική γλώσσα, διασφαλίζοντας την ισότιμη μεταχείριση των διεθνών επενδυτών. Ακόμη, στο πλαίσιο ενημέρωσης των επενδυτών η Τράπεζα διοργανώνει παρουσιάσεις σε εγχώριους και διεθνείς επενδυτές, ενώ η Διοίκηση ενημερώνει τους μετόχους τακτικά για τις εξελίξεις της Eurobank.

Η Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές της Eurobank εξυπηρετεί τις πιο ειδικές ανάγκες ενημέρωσης των θεσμικών επενδυτών και παραγόντων της κεφαλαιαγοράς, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Η Διεύθυνση λειτουργεί σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, γεγονός που οδήγησε στη βράβευση της Eurobank στην κατηγορία “Καλύτερες Επενδυτικές Σχέσεις με Διεθνείς Επενδυτές” στα πλαίσια της διοργάνωσης των “Ετήσιων Βραβείων Επενδυτικών Σχέσεων 2003” υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του FTSE. Ακόμη, η Τράπεζα έχει θεσπίσει την εξειδικευμένη Διεύθυνση Μετοχολογίου, η οποία εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των μετόχων.

### Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Προκειμένου να διασφαλίσει τη βέλτιστη εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, η Eurobank έχει θεσπίσει την εξειδικευμένη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης. Η Διεύθυνση αυτή αποτυπώνει τα πλαίσια διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου που αφορούν στην Τράπεζα, αλλά και στις θυγατρικές της και φροντίζει για την ορθή εφαρμογή τους. Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμόδιων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

Κατά τη διάρκεια του 2003, έγινε αναθεώρηση του Κανονισμού Εσωτερικής Διακυβέρνησης, ο οποίος είναι βασισμένος στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και περιγράφει στο σύνολό του το περιβάλλον ελέγχου και τους κανόνες διακυβέρνησης που εφαρμόζονται από την Τράπεζα.

Οι αρχές του Κανονισμού Εσωτερικής Διακυβέρνησης και η τήρησή τους αποτελούν δεσμεύσεις της Τράπεζας βάσει της κείμενης νομοθεσίας, αλλά εκτείνονται και πέραν



αυτής, περιλαμβάνοντας οικειοθελείς δεσμεύσεις που συμβάλλουν στη διατήρηση και βελτίωση της αξιοπιστίας της. Πέραν αυτού, η πλήρης εφαρμογή των εταιρικών κανόνων διακυβέρνησης επεκτάθηκε, μέσω μιας πολιτικής βασισμένης στις αρχές του Ομίλου EFG Bank Group σχετικά με τις θυγατρικές της και τις εταιρείες που ελέγχονται από την Τράπεζα, προκειμένου να βελτιωθούν οι ενέργειες σχετικά με το εταιρικό πλαίσιο διακυβέρνησης και να δημιουργηθεί ένα ομοιόμορφο σύνολο κανόνων και προτύπων που ακολουθείται από κάθε θυγατρική.

### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Κύριος ρόλος του Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου είναι η παροχή υποστήριξης στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας με την παροχή ανεξάρτητων και συστηματικών αξιολογήσεων της επάρκειας, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας όλων των επιμέρους μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου που διέπουν τη λειτουργία της

Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου διαμορφώνει προτάσεις που βοηθούν στη συνεχή βελτίωση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, με στόχο την επίτευξη υψηλής παραγωγικότητας και αποδοτικότητας με βάση διεθνή ελεγκτικά πρότυπα.

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

### Compliance

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

### Εποπτεία

Την εποπτεία της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias ως πιστωτικού ιδρύματος ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος. Παράλληλα, ως μέλος του EFG Bank Group, η Τράπεζα ελέγχεται έμμεσα και από την Ομοσπονδιακή Τραπεζική Επιτροπή Ελβετίας (Swiss Federal Banking Commission), η οποία εποπτεύει το EFG Bank Group σε όλα του τα επίπεδα. Επίσης, η EFG Eurobank Ergasias, ως εισηγμένη εταιρεία, τελεί υπό την εποπτεία της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Όργανα εποπτείας της εταιρείας, σύμφωνα με τον κ.ν. 2190/1920, όπως ισχύει, είναι οι ορκωτοί ελεγκτές. Οι οικονομικές καταστάσεις χρήσεως 2003 ελέγχθηκαν από την PricewaterhouseCoopers A.E.E. (ελεγκτές: Κ. Ριφής, Α. Παπαγεωργίου). Όργανα εσωτερικού ελέγχου, σύμφωνα με το Ν. 2076/1992, είναι η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και ο Compliance Officer.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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

### Πιστωτικός Κίνδυνος

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

Το 2003 αποτέλεσε χρονιά σταθμό για τις Διευθύνσεις που ασχολούνται με τον πιστωτικό κίνδυνο τόσο στο Wholesale, όσο και στο Retail Banking, καθώς από τις αρχές του έτους υπήρχαν σε εξέλιξη έργα που αποσκοπούσαν στον ανασχεδιασμό των οργανωτικών δομών για μια πιο ευέλικτη δομή στην εγκριτική διαδικασία, η οποία θα ικανοποιούσε ταυτόχρονα και την αρχή του Διττού Ελέγχου (four eyes principle). Η Διεύθυνση Πιστωτικού Ελέγχου συμμετείχε ενεργά και υποστήριξε αρκετές από τις σχετικές διαδικασίες, όπως:

- Την Ανάπτυξη και τον έλεγχο των Συστημάτων μέτρησης Πιστοληπτικής Ικανότητας (Moodys Risk Advisor - MRA).

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των απαιτούμενων τεχνολογικών εργασιών, η εφαρμογή MRA άρχισε να χρησιμοποιείται από το Νοέμβριο του 2002, με μοναδικό τρόπο για τα ελληνικά δεδομένα. Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζά μας είναι η πρώτη ελληνική Τράπεζα η οποία, με τη χρήση κατάλληλων στατιστικών μεθόδων, δημιούργησε περί τις 300 κατηγορίες ομοειδών επιχειρήσεων (με διαφοροποίηση ανάλογα με τον κύκλο εργασιών), προκειμένου να επιτύχει τη σύγκριση των πιστούχων με τους άμεσους ανταγωνιστές τους στον κλάδο που δραστηριοποιούνται.

Επιπλέον, δημιουργήθηκε (in house development) ειδική εφαρμογή για την τήρηση της ιστορικότητας των δεδομένων, προκειμένου να ικανοποιούνται οι σχετικές οδηγίες της Επιτροπής της Βασιλείας, αλλά και να διευκολυνθεί το έργο της τροποποίησης της εφαρμογής στα ελληνικά δεδομένα.

- Τις προσπάθειες αναδιοργάνωσης των συγγενών Τραπεζών στα Βαλκάνια σύμφωνα με τα πρότυπα της EFG Eurobank Ergasias (Post Bank Βουλγαρίας και Banc Post Ρουμανίας). Πιο συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκαν με επιτυχία η σύσταση Νέων Επιτροπών Πιστοδοτήσεων, η δημιουργία και στελέχωση των Διευθύνσεων Credit Control, η αναθεώρηση της πολιτικής πιστοδοτήσεων σύμφωνα με τις αρχές της Eurobank, η υιοθέτηση νέου συστήματος Credit rating (για το Wholesale) και υπολογισμού προβλέψεων, παράλληλα με αυτά που ορίζουν οι Τοπικές Κεντρικές Τράπεζες. Επίσης ολοκληρώθηκαν η κατάταξη του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου με βάση το νέο σύστημα credit rating, η καθιέρωση μηνιαίας αναφοράς για τον έλεγχο προόδου του χαρτοφυλακίου και η παρακολούθηση δραστηριοτήτων στο χώρο της λιανικής Τραπεζικής και των πιστωτικών καρτών - BRS (Bulgarian Retail Services).

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

### Κίνδυνος Αγοράς

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

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

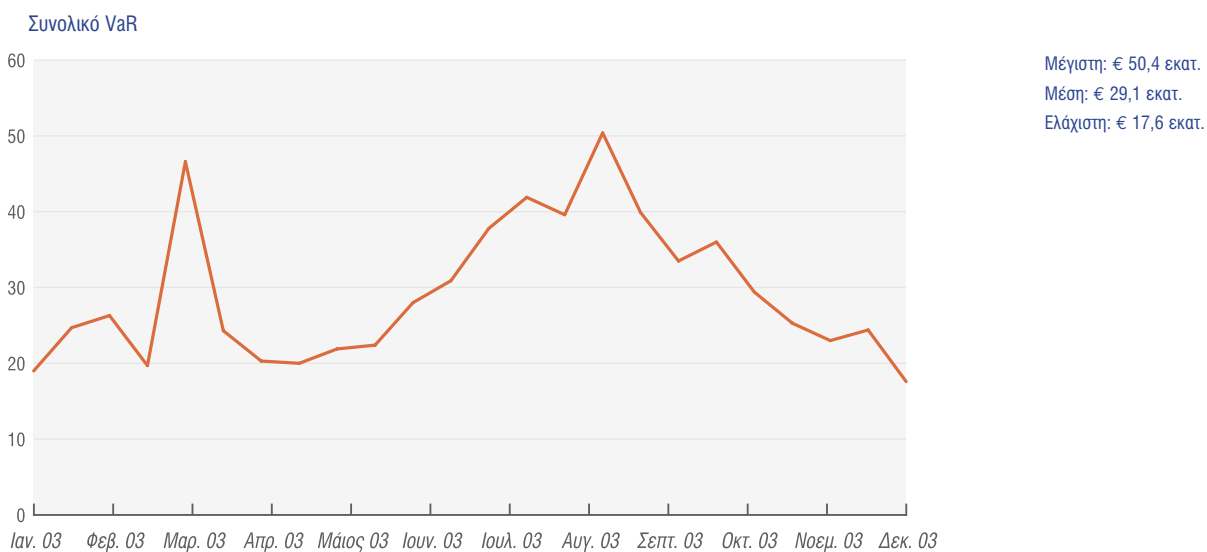
Η Τράπεζα, προκειμένου να ελέγχει αποτελεσματικά τους κινδύνους αγοράς που απορρέουν από το σύνολο των δραστηριοτήτων της, ακολουθεί συγκεκριμένες Αρχές - Πολιτικές. Οι αντικειμενικοί στόχοι αυτών των Πολιτικών είναι:

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

Όλοι οι κίνδυνοι αγοράς (επιτοκιακοί, συναλλαγματικοί, μετοχών, προϊόντων) παρακολουθούνται και υπολογίζονται σε καθημερινή βάση. Αξίζει να σημειωθεί ότι το εσωτερικό μοντέλο αποτίμησης κινδύνων καλύπτει όλες τις θέσεις παραγωγών.

Για τη μέτρησή τους, η Eurobank χρησιμοποιεί τη μεθοδολογία προσομοίωσης Monte Carlo. Το διάστημα εμπιστοσύνης που λαμβάνεται είναι 95% και η υπό εξέταση περίοδος είναι 10 ημέρες. Οι μετρήσεις Value-at-Risk (VaR) αναφέρονται τόσο στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών, όσο και στο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο (trading and banking book). Για τον υπολογισμό του πίνακα διακύμανσης-συνδιακύμανσης έχουν χρησιμοποιηθεί ιστορικά στοιχεία πέντε μηνών. Στο επόμενο διάγραμμα απεικονίζεται η εξέλιξη του συνολικού VaR της Τράπεζας κατά το 2003.

Για το σύνολο του 2003, το μέσο συνολικό VaR της Τράπεζας ανήλθε σε 1,62% επί των Ιδίων Κεφαλαίων και σε 7,6% επί των προ φόρων κερδών.



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

€ εκατ.	Μέγιστη	Μέση	Ελάχιστη
Επιτοκίων	46,9	27,7	16,4
Συναλλάγματος	5,5	2,0	0,6
Μετοχών	20,9	14,7	7,0

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

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων έχει θέσει στη διάθεση όλων των officers της Τράπεζας online εφαρμογή του μοντέλου μέτρησης VaR και έχει προχωρήσει στην εξέλιξη της μεθοδολογίας VaR, από απλό εργαλείο παρακολούθησης, σε εργαλείο που βοηθά στη λήψη αποφάσεων. Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να ελέγξουν ένα συνδυασμό υποθετικών σεναρίων συναλλαγών και να μετρήσουν το VaR του συνολικού ή επιμέρους χαρτοφυλακίων και να εκτιμήσουν την επίδραση σε κάθε θέση της Τράπεζας.

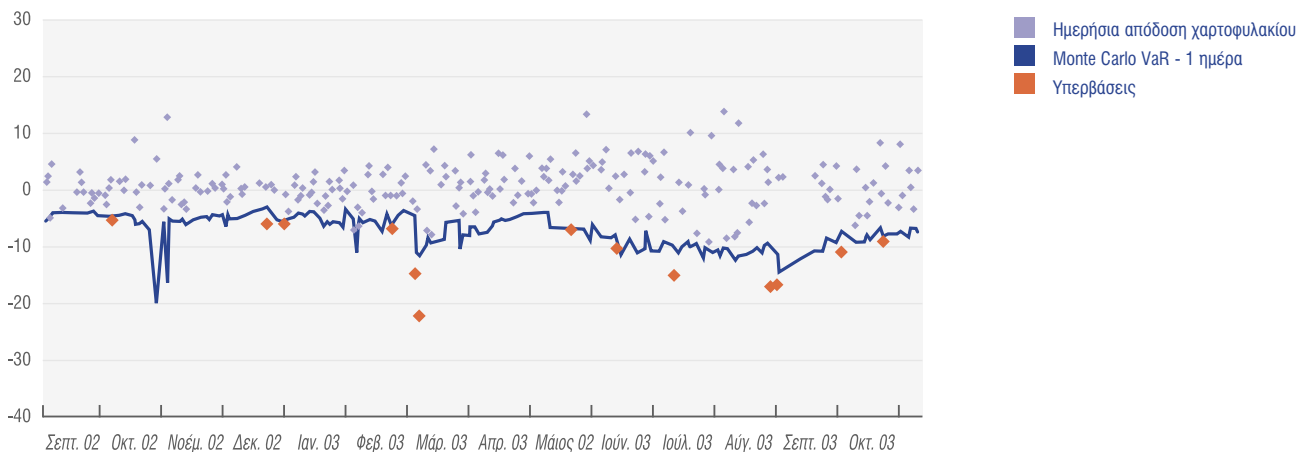
Πέρα από την εφαρμογή των μοντέλων value-at-risk, η Τράπεζα ακολουθεί αυστηρά όρια χρηματοοικονομικών πράξεων, αναφορικά με την έκθεση προς αντισυμβαλλόμενα μέρη, την έκθεση σε ξένες χώρες και τη συγκέντρωση ως προς τις λήξεις. Τα όρια αυτά ορίζονται από τις αντίστοιχες Επιτροπές Κινδύνου της Eurobank και του Ομίλου EFG Bank Group. Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας παρακολουθεί επίσης, σε ημερήσια βάση, όλες τις κινήσεις που γίνονται από το Treasury επί τη βάση ενός "exception report".

### Back testing

Η Τράπεζα έχει εφαρμόσει εκ των υστέρων έλεγχο (back testing) για να εξακριβώσει την ορθότητα των ρυθμίσεων και τη δυνατότητα πρόβλεψης του εσωτερικού μοντέλου αποτίμησης κινδύνων. Ο έλεγχος αφορά τη σύγκριση των ημερήσιων αποτιμήσεων Value-at-Risk και των αντίστοιχων μεταβολών της αξίας του χαρτοφυλακίου για 250 ημέρες. Αποτελέσματα του εκ των υστέρων ελέγχου -back testing- επιβεβαίωσαν την επάρκεια και την αξιοπιστία του υποδείγματος που χρησιμοποιεί η Τράπεζα, καθώς το ποσοστό των ημερών που οι μεταβολές δεν ξεπέρασαν το εκτιμώμενο VaR προέκυψε ίσο με 94,8%, έναντι 95% που είναι το επιλεγθέν στατιστικό διάστημα εμπιστοσύνης. Συνεπώς, εκτιμάται ότι η Τράπεζα δεν θα υποστεί επί πλέον επιβάρυνση, κατά τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι κινδύνων αγοράς, εάν χρησιμοποιήσει τη μεθοδολογία VaR για το σκοπό αυτό.



Αποτελέσματα Back testing - Monte Carlo (Περίοδος διακράτησης: 1 ημέρα, Διάστημα εμπιστοσύνης: 95%)



### Stress testing

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

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

Πιο συγκεκριμένα, γίνεται περιοδική εξέταση και καταγραφή των συνεπειών των παρακάτω κρίσεων:

- Εισβολή του Ιράκ στο Κουβέιτ (8/1990)
- Επιχείρηση “Καταιγίδα της Ερήμου” (1/1991)
- Υποτίμηση της Στερλίνας (9/1992)

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

- Ασιατική κρίση (7/1997)
- Ρωσική κρίση (8/1998)
- Επίθεση του NATO στη Σερβία (3/1999)
- Βουλευτικές εκλογές στην Ελλάδα (4/2000)
- Τρομοκρατική επίθεση στους Δίδυμους Πύργους (9/2001)

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε καμιά από τις παραπάνω κρίσεις οι συνέπειες δεν θα επηρέαζαν την ομαλή λειτουργία της Τράπεζας.

### Κίνδυνος Ρευστότητας

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

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

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

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

### Λειτουργικός Κίνδυνος

Η διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων που αφορούν την Τράπεζα γίνεται από ένα εξειδικευμένο Τμήμα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί σύστημα για τον εντοπισμό και τη μέτρηση των λειτουργικών ζημιών, ενώ στα πλαίσια της, υπό

διαμόρφωση νέας Συνθήκης της Βασιλείας, είναι έτοιμη να εφαρμόσει τις δύο πρώτες μεθοδολογίες (Basic Indicator Approach και Standardised Approach).

Η Eurobank έχει ολοκληρώσει την πιλοτική εφαρμογή της μεθοδολογίας Advanced Measurement Approach σε σειρά διευθύνσεων και θυγατρικών εταιρειών της και βρίσκεται τώρα στη φάση εφαρμογής αυτής της μεθοδολογίας διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου σε όλη την Τράπεζα. Βασικό στοιχείο του προαναφερθέντος πλαισίου αποτελεί η βάση δεδομένων λειτουργικών ζημιών (Operational Losses Database), όπου καταχωρούνται οι λειτουργικές ζημιές και τα λειτουργικά λάθη.

Προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της λειτουργικής ποιότητας και της μείωσης των λειτουργικών ζημιών είναι και η πιστοποίηση των διαδικασιών επτά βασικών τμημάτων της Τράπεζας σύμφωνα με το ISO 9001.

### Πολιτική Προβλέψεων

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

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

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



**ΤΡΑΠΕΖΑ ΕFG EUROBANK ΕΡΓΑΣΙΑΣ Α.Ε.**

**ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ  
ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003**

**ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ  
ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003**

ΑΡ. Μ.Α.Ε.: 6068/06/Β/86/07

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

# ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΙΩΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2003	2002
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	Ποσά σε χιλ. ευρώ	
<b>1. Ταμείο και διαθέσιμα στην κεντρική τράπεζα</b>	<b>1.199.341</b>	<b>1.089.014</b>
<b>2. Κρατικά και εξομοιούμενα προς αυτά αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα</b>	<b>61.145</b>	<b>456.426</b>
<b>3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων</b>		
α. Όψεως	288.874	260.330
β. Λοιπές απαιτήσεις	<b>597.307</b>	<b>1.022.157</b>
	<b>886.181</b>	<b>1.282.487</b>
<b>4. Απαιτήσεις κατά πελατών</b>	<b>16.804.647</b>	<b>13.758.613</b>
Μείον: Προβλέψεις	<b>(471.660)</b>	<b>(397.833)</b>
	<b>16.332.987</b>	<b>13.360.780</b>
<b>5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως</b>		
α. Εκδόσεις δημοσίου	6.724.400	5.594.420
β. Άλλων εκδοτών	754.452	685.519
	<b>7.478.852</b>	<b>6.279.939</b>
<b>6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως</b>	<b>422.077</b>	<b>332.045</b>
<b>7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>45.990</b>	<b>77.712</b>
<b>7. α. Καθαρή θέση συγγενών μη ελεγχόμενων εταιρειών</b>	<b>19.325</b>	<b>32.594</b>
<b>8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>29</b>	<b>262</b>
<b>9. Άυλα πάγια στοιχεία</b>		
γ. Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	222.397	223.318
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(121.573)</b>	<b>(114.130)</b>
	<b>100.824</b>	<b>109.188</b>
<b>10. Ενσώματα πάγια στοιχεία</b>		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	68.665	65.710
β. Κτίρια - εγκαταστάσεις κτιρίων	439.805	506.034
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(139.831)</b>	<b>(162.816)</b>
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	322.830	212.514
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(205.511)</b>	<b>(136.807)</b>
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	11.258	9.680
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(2.839)</b>	<b>(1.567)</b>
ε. Ακίνητοποιήσεις υπό κατασκευή	59.180	123.903
	<b>553.557</b>	<b>616.651</b>
<b>13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού</b>	<b>318.800</b>	<b>472.019</b>
<b>14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα</b>	<b>610.808</b>	<b>513.121</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>28.029.916</b>	<b>24.622.238</b>

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:** 1. Οι ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις περιλαμβάνουν, εκτός από την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E., τις εταιρείες: EFG Private Bank Luxembourg SA, EFG Telesis Finance A.E.P.E.Y., Eurobank Cards A.E. Διαχείρισης Προϊόντων Καταναλωτικής Πώσης, EFG Eurobank Ergasias Leasing A.E., EFG Eurobank Properties A.E., EFG A.E.Δ.Α.Κ., EFG Ασφαλιστικές Υπηρεσίες A.E., EFG Hellas P.L.C., EFG Eurobank Χρηματοπιστωτική A.E.P.E.Y., EFG Factors A.E.P.E.A., EFG Ασφαλιστική A.E.Γ.Α., EFG Ευρωπαϊκές Αναπτύξεις A.E.E.X., Be-Business Exchanges A.E. Δικτύων Εταιρικών Συναλλαγών, EFG Υπηρεσίες Διαδικτύου A.E., Ελληνικές Επιχειρήσεις Διεθνούς Εμπορίου και Αναπτύξεως A.E., EFG Ασφαλιστική Ζωής A.E.A.Z., Alico / CEH Balkan Holdings Limited, EFG Business Services A.E., Q-Διαχείριση Συστημάτων και Υπηρεσιών Ολικής Ποιότητας A.E., OPEN 24 A.E., EFG Ενοικιαστές Αυτοκινήτων Εμπορική και Τουριστική A.E., EFG Eurobank Ergasias International (C.I.) LTD, Τέλεσις Ντιάρεκτ Συμβουλευτική A.E., EFG Eurobank Asset Management A.E.P.E.Y., EFG Hellas (Cayman Islands) Limited, Banc Post SA (Ρουμανία), Bulgarian Retail Services SA, Hellas on Line A.E. Εμπορίας Συσκευών & Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας, Post Bank A.D. (Βουλγαρία), EFG Eurobank AD BEOGRAD (Σερβία), Berberis Investment Ltd, Eurocredit Retail Services Ltd, με ολική ενοποίηση των στοιχείων τους. Επίσης, περιλαμβάνουν και τις εταιρείες: Τεφίν A.E. Εμπορίας Αυτοκινήτων και Μηχανημάτων, Κύδων A.E., Ξενοδοχειακή Εταιρεία Αεροδρόμιου Αθηνών A.E., Ζήνων Ακίνητα A.E., Unit Finance A.E. Προώθησης Τραπεζικών Προϊόντων & Υπηρεσιών, Γκλόμπιελ Χρηματοδοτήσεις Επενδύσεων A.E., Γκλόμπιελ Διαχείρισης Κεφαλαίων AEPPEY, Global Finance International Ltd, με τη μέθοδο της καθαρής θέσης. 2. Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E., κατά τη διάρκεια της χρήσεως 2003, απορρόφησε λόγω συγχωνεύσεως τις ακόλουθες εταιρείες: α) την A.E.E.X. Επενδύσεις Εργασίας στις 10.4.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 7.11.2002, β) την A.E. Συμβούλιο Επενδύσεων Εργασίας στις 7.10.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.4.2003, γ) την A.E.E.X. Επενδύσεις Αναπτύξεως στις 11.11.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.4.2003, δ) την Τράπεζα Unit Bank A.E. στις 15.12.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 31.12.2002. Επίσης, ξεκίνησε η διαδικασία συγχωνεύσεως της Τράπεζας με απορρόφηση της A.E. Q-Διαχείριση Συστημάτων και Υπηρεσιών Ολικής Ποιότητας, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.11.2003, και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του Μαρτίου 2004. 3. Οι πράξεις που διενήργησαν οι απορροφούμενες από την ημερομηνία ισολογισμών μετασχηματισμού τους, μέχρι και την ημέρα συγχωνεύσεώς τους, θεωρούνται, από λογιστική άποψη, ότι διενεργήθηκαν για λογαριασμό της απορροφούσας. Κατά συνέπεια, οι ανωτέρω πράξεις έχουν επηρεάσει τα αποτελέσματα χρήσεως 2003 της απορροφούσας, πλην των πράξεων που διενήργησε η υπό (α) απορροφούμενη κατά την περίοδο από 8.11.2002 έως 31.12.2002, οι οποίες επηρέασαν τα αποτελέσματα χρήσεως 2002 της απορροφούσας. Οι ανωτέρω συγχωνεύσεις επηρέασαν τις ακόλουθες μεταβολές στα ίδια κεφάλαια: α) αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά € 18,9 εκ., β) μείωση της διαφοράς από έκδοση μετοχών ύψους € 40,3 εκ., γ) μείωση των ιδίων μετοχών κατά € 28,7 εκ., δ) μείωση των ειδικών αποθεματικών κατά € 35,9 εκ., λόγω υφιστάμενων, στα ίδια κεφάλαια των απορροφούμενων εταιρειών προ συγχωνεύσεως, ακάλυπτων ζημιών απότμισης χρεογράφων με τη μορφή αποθεμάτων. 4. Από τις προαναφερθείσες συγχωνεύσεις προέκυψαν διαφορές μετασχηματισμού ύψους € 34,8 εκ., οι οποίες συμψηφίστηκαν με "διαφορά από έκδοση μετοχών ύψους € 2,89 η κάθε μία, οι οποίες διατέθηκαν δωρεάν στο προσωπικό. Η αύξηση συντέλεσε με κεφαλαιοποίηση κερδών της χρήσεως 2002. 6. Στις 17.12.2003, αυξήθηκε το μετοχικό κεφάλαιο κατά € 2,8 εκ. περίπου και η διαφορά από έκδοση μετοχών ύψους € 3,4 εκ. περίπου, λόγω ακρίβειας δικαιωμάτων προαφώσεως αγοράς μετοχών από το προσωπικό, με την έκδοση 933.952 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας € 2,95. Η εν λόγω αύξηση πιστοποιήθηκε στις 18.12.2003, και οι νέες μετοχές εισήχθησαν προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο στις 20.1.2004. 7. Στη χρήση 2003, σύμφωνα με το Π.Δ. 299/2003, διενεργήθηκαν αποσβέσεις βάσει των καταλληλότερων συντελεστών απόσβεσης, ανάλογα με την διάρκεια ωφέλιμης ζωής κάθε παγίου, με αποτέλεσμα οι αποσβέσεις να είναι μειωμένες κατά € 13,5 εκ. περίπου. Ο υπολογισμός της υπεραξίας (goodwill) θυγατρικής εξωτερικής δεν είναι ακόμα οριστικός λόγω μη ολοκλήρωσης της εκτίμησης της ελλογής αξίας ορισμένων παγίων στοιχείων. 8. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφαρμόζει κατά πάγια τακτική τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) στο τέλος κάθε χρήσεως υπολογίζεται "αναβαλλόμενος" φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2003 ανέρχεται σε € 47,9 εκ. και απεικονίζεται στο κονδύλι του Ενεργητικού "Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα". Κατά το μέρος που το ποσό αυτό αφορά την Τράπεζα έχει σχηματισθεί ειδικό πρὸν τον σκοπό αυτό αποθεματικό, το οποίο θα συμψηφισθεί με φόρο εισοδήματος επομένων χρήσεων, όταν οριστικοποιηθούν τα ποσά των λογιστικών διαφορών τα οποία αφορά, β) ο λογαριασμός "ίδιες μετοχές" ποσού € 129,5 εκ. εμφανίζεται αφαίρετικά από τα ίδια κεφάλαια, ενώ σύμφωνα με το κ.ν. 2190/1920 πρέπει να εμφανίζεται στο ενεργητικό γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο αποτιμάται σε τρέχουσες τιμές και, κατά την χρήση 2003, προέκυψε αρνητική διαφορά αποτίμησης ποσού € 17,1 εκ. η οποία περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα, έναντι θετικής διαφοράς ποσού € 18,9 εκ. που προέκυψε κατά την χρήση 2002, δ) ορισμένα κονδύλια του ισολογισμού και των αποτελεσμάτων της EFG Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις A.E. και της EFG Ενοικιαστές Αυτοκινήτων Εμπορική και Τουριστική A.E. αναμορφώθηκαν σύμφωνα με τα Δ.Λ.Π. Εάν δεν αναμορφώνονταν τα κονδύλια αυτά, τα αποτελέσματα θα εμφανίζονταν μειωμένα κατά € 7,4 εκ., έναντι € 9,8 εκ. το 2002. 9. Το κόστος εξομώσεως του συνταξιοδοτικού προγράμματος των υπαλλήλων απορροφηθέντων στην Τράπεζα, οριστικοποιήθηκε το 2003, και πέραν του ποσού € 4,5 εκ. το οποίο καταχωρήθηκε στα αποτελέσματα της χρήσεως 2002, ποσό ύψους € 9,8 εκ. καταχωρήθηκε στα έξοδα πολυετούς αποσβέσεως και αποσβένεται σε 5 έτη. Στα αποτελέσματα της χρήσεως 2003, καταχωρήθηκαν αποσβέσεις ύψους € 2 εκ. 10. Κατά τη διάρκεια του 2003 η Τράπεζα προχώρησε σε πώληση και επαναγορά ορισμένων μετοχών και καταχώρησε το αρνητικό αποτέλεσμα ύψους € 56,3 εκ. απεικονιστά στα ειδικά αποθεματικά. Αν η αποτίμηση των συμμετοχών με την χρεογράφων είχε γίνει στην συνολικώς χαμηλότερη τιμή μεταξύ αξία κτήσεως και τρέχουσας αξίας, η διαφορά αναπροσαρμόσης δεν θα επηρέαζε την καθαρή θέση. 11. Η διαφορά αποτίμησης (ζημία) χρεογράφων θυγατρικών που προέκυψε την 31η Δεκεμβρίου 2003 ανήλθε στο συνολικό ποσό € 0,8 εκ., εκ των οποίων € 0,5 εκ. αναλογούν στον Όμιλο. Οι προαναφερόμενες ζημιές αποτίμησης συμψηφίστηκαν με θετικές διαφορές αποτίμησης χρεογράφων € 18,7 εκ., εκ των οποίων € 7,6 εκ. αναλογούν στον Όμιλο. Το συνολικό καθαρό των θετικών διαφορών αποτίμησης που αναλογεί στον Όμιλο ανέρχεται σε € 7,1 εκ. και αύξηση απεικονίζεται στην καθαρή θέση του Ομίλου. 12. Οι υφιστάμενες επιδόσεις υποθέσεων, περιλαμβανομένης και της αγωγής που άσκησε η Τράπεζα Περιοχής κατά της πρώην Τράπεζας Εργασίας και μελών του Δ.Σ. της, δεν αναμένεται, κατά τη γνώμη της Διοίκησης της Τράπεζας και των Νομικών της Συμβούλων, να έχουν σημαντική επίδραση στις Οικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας. 13. Σύμφωνα με την 4-ψήφια ταξινόμηση των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας ΣΤΑΧΟΔ '03, το 86% περίπου του κύκλου εργασιών του Ομίλου της Τράπεζας υπάγεται στον κωδικό 651.9 "Δραστηριότητες άλλων ενδιάμεσων νομισματικών οργανισμών", το υπόλοιπο 14% σε διάφορους άλλους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. 14. Δεν υπάρχουν εμπόδια βάρη επί των παγίων στοιχείων. 15. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31η Δεκεμβρίου 2003 ήταν 13.393 άτομα.

	2003	2002
<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>		
	Ποσά σε χιλ. ευρώ	
<b>1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα</b>		
α. Όψεως	233.139	67.713
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	<u>4.991.070</u>	<u>3.774.470</u>
	<u>5.224.209</u>	<u>3.842.183</u>
<b>2. Υποχρεώσεις προς πελάτες</b>		
α. Καταθέσεις	15.174.459	14.529.363
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	162.169	384.799
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	<u>1.972.495</u>	<u>2.118.808</u>
	<u>17.309.123</u>	<u>17.032.970</u>
<b>3. Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους</b>	2.514.635	719.943
<b>4. Λοιπά στοιχεία παθητικού</b>	690.202	663.494
<b>5. Προεισπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα</b>	253.458	297.426
<b>6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη</b>		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	27.346	19.442
γ. Άλλες προβλέψεις	<u>69.806</u>	<u>24.394</u>
	<u>97.152</u>	<u>43.836</u>
<b>6. Α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων</b>	25.036	16.427
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
<b>8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο</b>	930.680	906.017
<b>9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο</b>	561.661	598.553
<b>10. Αποθεματικά</b>		
α. Τακτικό	97.200	85.458
β. Εκτακτα	250.274	269.300
γ. Ειδικά	51.620	75.630
<b>11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων</b>	3.853	3.528
<b>12. Ενοποιημένα αποτελέσματα εις νέο</b>	123.203	43.708
<b>13. Ίδιες μετοχές</b>	(129.537)	(89.532)
<b>14. Διαφορά Ενοποίησης</b>	<u>(95.603)</u>	<u>(70.968)</u>
	<u>1.793.351</u>	<u>1.821.694</u>
<b>15. Δικαιώματα Μειοψηφίας</b>	<u>122.750</u>	<u>184.265</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ</b>	<u>28.029.916</u>	<u>24.622.238</u>
	2003	2002
	Ποσά σε χιλ. ευρώ	
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
<b>1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις υπέρ τρίτων</b>	24.588.150	25.472.467
<b>3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως</b>		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	49.869.649	47.973.811
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	13.347.460	9.914.396
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	<u>13.946.940</u>	<u>11.118.168</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<u>101.752.199</u>	<u>94.478.842</u>

**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003**

	2003	2002
<b>Ποσά σε χιλ. ευρώ</b>		
<b>1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα</b>		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	339.660	269.305
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	<u>1.180.628</u>	<u>1.221.179</u>
	<b>1.520.288</b>	<b>1.490.484</b>
<b>2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα</b>	<u>(671.427)</u>	<u>(766.930)</u>
	<b>848.861</b>	<b>723.554</b>
<b>3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους</b>		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	8.421	6.918
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετοχικού ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	<u>4.541</u>	<u>5.960</u>
	<b>12.962</b>	<b>12.878</b>
<b>4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών</b>	<b>513.174</b>	<b>362.378</b>
<b>5. Μείον: Έξοδα προμηθειών</b>	<u>(203.136)</u>	<u>(112.437)</u>
	<b>310.038</b>	<b>249.941</b>
<b>6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων</b>	<b>34.297</b>	<b>(5.468)</b>
<b>7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<u>9.137</u>	<u>10.881</u>
<b>ΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>	<b>1.215.295</b>	<b>991.786</b>
<b>8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως</b>		
α. Δαπάνες προσωπικού		
- Μισθοί και ημερομίσθια	<u>(245.927)</u>	<u>(225.827)</u>
- Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	<u>(60.546)</u>	<u>(47.947)</u>
- Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	<u>(31.332)</u>	<u>(27.620)</u>
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	<u>(213.567)</u>	<u>(189.790)</u>
	<b>(551.372)</b>	<b>(491.184)</b>
<b>9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων</b>	<u>(104.140)</u>	<u>(87.801)</u>
<b>10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<u>(8.517)</u>	<u>(10.465)</u>
<b>11,12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις</b>	<u>(156.603)</u>	<u>(110.818)</u>
<b>ΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>	<b>394.663</b>	<b>291.518</b>
<b>15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα</b>	<u>(12.089)</u>	<u>(14.497)</u>
<b>18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)</b>	<b>382.574</b>	<b>277.021</b>
Τα οποία αναλύονται σε:		
Δικαιώματα μειοψηφίας	9.732	6.573
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΟΜΙΛΟΥ (προ φόρων)</b>	<u>372.842</u>	<u>270.448</u>
<b>Μείον: Φόρος εισοδήματος</b>	<u>(107.448)</u>	<u>(70.284)</u>
<b>Πλέον: "Αναβαλλόμενος" φόρος εισοδήματος</b>	<b>11.202</b>	<b>(5.648)</b>
<b>Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου</b>	<u>(6.893)</u>	<u>(66)</u>
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ (μετά από φόρους)</b>	<b>279.435</b>	<b>201.023</b>
Δικαιώματα μειοψηφίας	<u>(6.812)</u>	<u>(4.868)</u>
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΟΜΙΛΟΥ (μετά από φόρους)</b>	<b>272.623</b>	<b>196.155</b>



Αθήνα, 24 Φεβρουαρίου 2004

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

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

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

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

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ

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

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και το σχετικό Ενοποιημένο Προσάρτημα της Ανώνυμης Εταιρείας "Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E." της εταιρικής χρήσεως που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2003. Ο έλεγχός μας, έγινε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 108 του ΚΝ 2190/1920 "περί Ανωνύμων εταιρειών" και τις ελεγκτικές διαδικασίες που κρίναμε κατάλληλες, βάσει των αρχών και κανόνων ελεγκτικής που ακολουθεί το Σώμα Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Τέθηκαν στη διάθεσή μας τα στοιχεία των εταιρειών που περιλαμβάνονται στην ενοποίηση και μας δόθηκαν οι αναγκαίες για τον έλεγχο πληροφορίες και επεξηγήσεις που ζητήσαμε. Δεν τροποποιήθηκε η μέθοδος απογραφής σε σχέση με την προηγούμενη χρήση. Επαληθεύσαμε τη συμφωνία του περιεχομένου της Ενοποιημένης Εκθέσεως Διαχειρίσεως με τις σχετικές Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις. Το Ενοποιημένο Προσάρτημα περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται από το άρθρο 130 και τις σχετικές διατάξεις του ΚΝ 2190/1920. Από τον παραπάνω έλεγχό μας προέκυψε ότι η Τράπεζα εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα σε ορισμένες περιπτώσεις οι οποίες αναλύονται στη σημείωση Νο 8 της Τράπεζας. Ως συνέπεια της μη εφαρμογής των διατάξεων του ΚΝ 2190/1920, τα αποτελέσματα της τρέχουσας περιόδου εμφανίζονται μειωμένα κατά € 9,7 εκ. Κατά τη γνώμη μας οι ανωτέρω Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες έχουν καταρτισθεί σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΚΝ 2190/1920, απεικονίζουν μαζί με το Ενοποιημένο Προσάρτημα, και αφού ληφθεί υπόψη η παραπάνω παρατήρησή μας και οι παρατιθέμενες από την Τράπεζα σημειώσεις Νο 9, 10 και 11, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση του Ομίλου κατά την 31 Δεκεμβρίου 2003 καθώς και τα αποτελέσματα της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, βάσει των σχετικών διατάξεων που ισχύουν και λογιστικών αρχών οι οποίες έχουν γίνει γενικά παραδεκτές και δε διαφέρουν από εκείνες που εφάρμοσε η Τράπεζα στην προηγούμενη χρήση.

Αθήνα, 26 Φεβρουαρίου 2004

Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές  
ΠράιςγουατερχαουςΚουπερς ΑΕΕ

Κυριάκος Ριφής  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12111

**PRICEWATERHOUSECOOPERS** 

Αντώνης Παπαγεωργίου  
ΑΜ ΣΟΕΛ 11691

# ΤΡΑΠΕΖΑ EFG EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003 - Αρ. Μ.Α.Ε. 6068/06/Β/86/07

	2003	2002
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
	<b>Ποσά σε χιλ. ευρώ</b>	
<b>1. Ταμείο και διαθέσιμα στην κεντρική τράπεζα</b>	<b>928.778</b>	891.424
<b>2. Κρατικά και εξομιούμενα προς αυτά αξιόγραφα δεκτά για επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα</b>	<b>61.145</b>	456.425
<b>3. Απαιτήσεις κατά πιστωτικών ιδρυμάτων</b>		
α. Όψεως	<b>215.521</b>	176.241
β. Λοιπές απαιτήσεις	<b>665.207</b>	1.164.954
	<b>880.728</b>	1.341.195
<b>4. Απαιτήσεις κατά πελατών</b>	<b>15.382.405</b>	12.914.230
Μείον: Προβλέψεις	<b>(431.077)</b>	<b>(382.341)</b>
	<b>14.951.328</b>	12.531.889
<b>5. Ομολογίες και άλλοι τίτλοι σταθερής αποδόσεως</b>		
α. Εκδόσεις δημοσίου	<b>6.445.262</b>	5.247.660
β. Άλλων εκδοτών	<b>966.812</b>	930.143
	<b>7.412.074</b>	6.177.803
<b>6. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως</b>	<b>387.261</b>	269.495
<b>7. Συμμετοχές σε μη συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>		
α. σε συγγενείς επιχειρήσεις	<b>6.172</b>	44.971
β. σε λοιπές επιχειρήσεις	<b>45.989</b>	70.927
	<b>52.161</b>	115.898
<b>8. Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις</b>	<b>455.864</b>	398.713
<b>9. Άυλα πάγια στοιχεία</b>		
Λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	<b>201.592</b>	153.954
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(108.886)</b>	<b>(66.696)</b>
	<b>92.706</b>	87.258
<b>10. Ενσώματα πάγια στοιχεία</b>		
α. Γήπεδα - οικόπεδα	<b>39.970</b>	36.592
β. Κτίρια- εγκαταστάσεις κτιρίων	<b>238.596</b>	228.898
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(109.484)</b>	<b>(100.678)</b>
γ. Έπιπλα, ηλεκτρονικός και λοιπός εξοπλισμός	<b>194.889</b>	176.835
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(132.071)</b>	<b>(115.173)</b>
δ. Λοιπά ενσώματα πάγια στοιχεία	<b>244</b>	258
Μείον: Αποσβέσεις	<b>(141)</b>	<b>(169)</b>
ε. Ακινήτοποιήσεις υπό κατασκευή	<b>7.451</b>	32.821
	<b>239.454</b>	259.384
<b>13. Λοιπά στοιχεία ενεργητικού</b>	<b>166.087</b>	347.421
<b>14. Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα</b>	<b>586.944</b>	489.293
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>26.214.530</b>	<b>23.366.198</b>

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:** 1. Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E., κατά τη διάρκεια της χρήσεως 2003, απορρόφησε λόγω συγχωνεύσεως τις ακόλουθες εταιρείες: α) την A.E.E.X. Επενδύσεις Εργασίας στις 10.4.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 7.11.2002, β) την A.E. Σύμβουλοι Επενδύσεων Εργασίας στις 7.10.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.4.2003, γ) την A.E.E.X. Επενδύσεις Αναπτύξεως στις 11.11.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.4.2003, δ) την Τράπεζα Unit Bank A.E. στις 15.12.2003, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 31.12.2002. Επίσης, ξεκίνησε η διαδικασία συγχώνευσης της Τράπεζας με απορρόφηση της A.E. Ο-Διαχείριση Συστημάτων και Υπηρεσιών Ολικής Ποιότητας, βάσει ισολογισμών μετασχηματισμού της 30.11.2003, και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του Μαρτίου 2004. 2. Οι πράξεις που διενήργησαν οι απορροφούμενες από την ημερομηνία ισολογισμών μετασχηματισμού τους, μέχρι και την ημέρα συγχωνεύσεώς τους, θεωρούνται, από λογιστική άποψη, ότι διενεργήθηκαν για λογαριασμό της απορροφούσας. Κατά συνέπεια, οι ανωτέρω πράξεις έχουν επιρροή στα αποτελέσματα χρήσεως 2003 της απορροφούσας, πλην των πράξεων που διενήργησε η υπό (α) απορροφούμενη κατά την περίοδο από 8.11.2002 έως 31.12.2002, οι οποίες επιρρέαζαν τα αποτελέσματα χρήσεως 2002 της απορροφούσας. Οι ανωτέρω συγχωνεύσεις επέφεραν τις ακόλουθες μεταβολές στα ίδια κεφάλαια: α) αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου κατά € 18,9 εκ., β) μείωση της διαφοράς από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο κατά € 40,3 εκ., γ) μείωση των ιδίων μετοχών κατά € 28,7 εκ., δ) μείωση των ειδικών αποθεματικών κατά € 35,9 εκ., λόγω υφιστάμενων, στα ίδια κεφάλαια των απορροφούμενων εταιρειών προ συγχωνεύσεως, ακάλυπτων ζημιών απότιμησης χρεογράφων με τη μορφή αποθεματικών. 3. Από τις προαναφερθείσες συγχωνεύσεις προέκυψαν διαφορές μετασχηματισμού ύψους € 34,8 εκ., οι οποίες συμψηφίστηκαν με "διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο". 4. Με απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της 19.5.2003, αυξήθηκε το μετοχικό κεφάλαιο κατά ποσό € 3 εκ. περίπου, με την έκδοση 1.050.000 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας € 2,89 η κάθε μία, οι οποίες διατέθηκαν δωρεάν στο προσωπικό. Η αύξηση συντελέστηκε με κεφαλαιοποίηση κερδών της χρήσεως 2002. 5. Στις 17.12.2003, αυξήθηκε το μετοχικό κεφάλαιο κατά € 2,8 εκ. περίπου, και η διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο κατά € 3,4 εκ. περίπου, λόγω ασκήσεως δικαιωμάτων προαίρεσεως αγοράς μετοχών από το προσωπικό, με την έκδοση 933.952 νέων κοινών μετοχών, ονομαστικής αξίας € 2,95. Η εν λόγω αύξηση πιστοποιήθηκε στις 18.12.2003, και οι νέες μετοχές εισήχθησαν προς διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο στις 20.1.2004. 6. Στη χρήση 2003, σύμφωνα με το Π.Δ. 299/2003, διενεργήθηκαν αποσβέσεις βάσει των καταλληλότερων συντελεστών απόσβεσης, ανάλογα με την διάρκεια ωφέλιμης ζωής κάθε παγίου, με αποτέλεσμα οι αποσβέσεις να είναι μειωμένες κατά € 10,5 εκ. περίπου. 7. Η Τράπεζα, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του κ.ν. 2190/1920, εφαρμόζει κατά πάγια τακτική τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) στο τέλος κάθε χρήσεως υπολογίζεται "αναβαλλόμενο" φόρος εισοδήματος (Deferred Tax Asset), το υπόλοιπο του οποίου κατά την 31η Δεκεμβρίου 2003 ανέρχεται σε € 42,6 εκ. και απεικονίζεται στο κοινόβιβlio της Ενεργητικού "Προπληρωμένα έξοδα και έσοδα εισπρακτέα". Το ποσό αυτό έχει ισόποσα αύξηση, την καθαρή θέση της τράπεζας και συγκεκριμένα, έχει σχηματισθεί ειδικό προς τον σκοπό αυτό αποθεματικό, το οποίο θα συμψηφισθεί με φόρο εισοδήματος επομένων χρήσεων, όταν οριστικοποιηθούν τα ποσά των λογιστικών διαφορών τα οποία αφορά, β) ο λογαριασμός "ίδιες μετοχές" ποσού € 128 εκ. εμφανίζεται αραιωτικά από τα ίδια κεφάλαια, ενώ σύμφωνα με το κ.ν. 2190/1920 πρέπει να εμφανίζεται στο ενεργητικό, γ) το εμπορικό χαρτοφυλάκιο απομεινώνται σε τρέχουσες τιμές και, κατά την χρήση 2003, προέκυψε αρνητική διαφορά απότιμησης ποσού € 16,4 εκ. η οποία περιλαμβάνεται στα αποτελέσματα, έναντι θετικής διαφοράς ποσού € 19,8 εκ. που προέκυψε κατά την χρήση 2002. 8. Το κόστος εξομίσωσης του συνταξιοδοτικού προγράμματος των υπαλλήλων απορροφηθέντων εταιρειών, με αυτό που ίσχυε στην Τράπεζα, οριστικοποιήθηκε το 2003, και πέραν του ποσού € 4,5 εκ. το οποίο καταχωρήθηκε στα αποτελέσματα της χρήσεως 2002, ποσό ύψους € 9,8 εκ. καταχωρήθηκε στα έξοδα πολιτείας αποσβέσεως και αποσβένεται σε 5 έτη. Στα αποτελέσματα της χρήσεως 2003, καταχωρήθηκαν αποσβέσεις ύψους € 2 εκ. 9. Κατά τη διάρκεια του 2003 η Τράπεζα προχώρησε σε πώληση και επαναγορά ορισμένων μετοχών και καταχώρησε το αρνητικό αποτέλεσμα ύψους € 56,3 εκ. απευθείας στα ειδικά αποθεματικά. Αν η απότιμηση των συμμετοχών και των χρεογράφων είχε γίνει στη συνολικώς χαμηλότερη τιμή μεταξύ αξία κτήσεως και τρέχουσας αξίας, η διαφορά αναπροσαρμογής δεν θα επιρρέαζε την καθαρή θέση. 10. Οι υφιστάμενες επίδικες υποθέσεις, περιλαμβανομένης και της αγωγής που άσκησε η Τράπεζα Πειραιώς κατά της πρώην Τράπεζας Εργασίας και μελών του Δ.Σ. της, δεν αναμένεται, κατά τη γνώμη της Διοίκησης της Τράπεζας και των Νομικών της Συμβούλων, να έχουν σημαντική επίδραση στις Οικονομικές Καταστάσεις της Τράπεζας. 11. Σύμφωνα με την 4-ψήφια ταξινόμηση των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας ΣΤΑΚΟΔ 2003, το σύνολο των εσόδων της Τράπεζας υπάγεται στον κωδικό 651-9 "Δραστηριότητες άλλων ενδιάμεσων νομισματικών οργανισμών". 12. Δεν υπάρχουν εμπράγματα βάρη επί των παγίων στοιχείων. 13. Ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού την 31η Δεκεμβρίου 2003 ήταν 6.841 άτομα.

	2003	2002
<b>ΠΑΘΗΤΙΚΟ</b>		
Ποσά σε χιλ. ευρώ		
<b>1. Υποχρεώσεις προς πιστωτικά ιδρύματα</b>		
α. Όψεως	77.684	67.676
β. Προθεσμίας και με προειδοποίηση	<u>5.199.874</u>	<u>3.964.427</u>
	<u>5.277.558</u>	<u>4.032.103</u>
<b>2. Υποχρεώσεις προς πελάτες</b>		
α. Καταθέσεις	16.264.661	14.240.251
β. Άλλες υποχρεώσεις		
βα. Όψεως	87.924	347.150
βγ. Υποχρεώσεις από πράξεις προσωρινής εκχώρησης	<u>1.993.527</u>	<u>2.048.977</u>
	<u>18.346.112</u>	<u>16.636.378</u>
<b>4. Λοιπά στοιχεία παθητικού</b>	527.103	529.509
<b>5. Προεσπραγμένα έσοδα και έξοδα πληρωτέα</b>	245.337	265.193
<b>6. Προβλέψεις για κινδύνους και βάρη</b>		
α. Προβλέψεις για αποζημιώσεις προσωπικού	26.141	18.630
<b>6. Α. Προβλέψεις γενικών τραπεζικών κινδύνων</b>	25.036	16.426
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΙΑ</b>		
<b>8. Μετοχικό κεφάλαιο καταβεβλημένο</b> (315.484.837 μετοχές προς 2,95 ευρώ εκάστη)	930.680	906.017
<b>9. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο</b>	561.661	598.553
<b>10. Αποθεματικά</b>		
α. Τακτικό	97.200	85.458
β. Έκτακτα	250.274	269.300
γ. Ειδικά	51.620	75.630
<b>11. Διαφορές από αναπροσαρμογή αξίας περιουσιακών στοιχείων</b>	3.853	3.528
<b>13. Ίδιες μετοχές</b>	<u>(128.045)</u>	<u>(70.527)</u>
	<u>1.767.243</u>	<u>1.867.959</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ</b>	<u>26.214.530</u>	<u>23.366.198</u>
	2003	2002
Ποσά σε χιλ. ευρώ		
<b>ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>		
<b>1. Ενδεχόμενες υποχρεώσεις από εγγυήσεις υπέρ τρίτων</b>	24.557.298	25.359.713
<b>3. Λοιποί λογαριασμοί τάξεως</b>		
α. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων	45.584.135	43.927.936
β. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις	12.629.736	9.395.840
γ. Πιστωτικοί λογαριασμοί πληροφοριών	<u>13.630.455</u>	<u>10.972.431</u>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΚΤΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<u>96.401.624</u>	<u>89.655.920</u>

**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2003**

	2003	2002
Ποσά σε χιλ. ευρώ		
<b>1. Τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα</b>		
-Τόκοι τίτλων σταθερής αποδόσεως	235.378	267.090
-Λοιποί τόκοι και εξομοιούμενα έσοδα	<u>1.160.418</u>	<u>1.127.189</u>
	<b>1.395.796</b>	<b>1.394.279</b>
<b>2. Μείον: Τόκοι και εξομοιούμενα έξοδα</b>	<b>(625.205)</b>	<b>(714.146)</b>
	<u>770.591</u>	<u>680.133</u>
<b>3. Πλέον: Έσοδα από τίτλους</b>		
α. Μετοχές και άλλοι τίτλοι μεταβλητής αποδόσεως	9.383	3.213
β. Έσοδα από συμμετοχές σε συμμετοχικού ενδιαφέροντος επιχειρήσεις	2.744	1.391
γ. Έσοδα από συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις	<u>32.415</u>	<u>15.763</u>
	<b>44.542</b>	<b>20.367</b>
<b>4. Πλέον: Έσοδα προμηθειών</b>	<b>296.519</b>	<b>276.350</b>
<b>5. Μείον: Έξοδα προμηθειών</b>	<b>(164.863)</b>	<b>(144.354)</b>
	<u>131.656</u>	<u>131.996</u>
<b>6. Πλέον: Αποτελέσματα χρηματοοικονομικών πράξεων</b>	<b>25.042</b>	<b>(7.910)</b>
<b>7. Πλέον: Λοιπά έσοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<b>11.599</b>	<b>11.972</b>
<b>ΟΛΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>	<b>983.430</b>	<b>836.558</b>
<b>8. Μείον: Γενικά έξοδα διοικήσεως</b>		
α. Δαπάνες προσωπικού		
- Μισθοί και ημερομίσθια	(184.980)	(176.205)
- Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις προσωπικού	(44.079)	(41.488)
- Λοιπές επιβαρύνσεις προσωπικού	(18.648)	(26.576)
β. Άλλα έξοδα διοικήσεως	<u>(162.380)</u>	<u>(158.291)</u>
	<b>(410.087)</b>	<b>(402.560)</b>
<b>9. Αποσβέσεις και προσαρμογές παγίων στοιχείων</b>	<b>(78.736)</b>	<b>(67.882)</b>
<b>10. Λοιπά έξοδα εκμεταλλεύσεως</b>	<b>(3.001)</b>	<b>(1.969)</b>
<b>11,12. Διαφορές προσαρμογής αξίας απαιτήσεων και προβλέψεις για ενδεχόμενες υποχρεώσεις</b>	<b>(149.630)</b>	<b>(106.872)</b>
<b>ΟΛΙΚΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ</b>	<b>341.976</b>	<b>257.275</b>
<b>15,16,17. Έκτακτα έσοδα, έξοδα και αποτελέσματα</b>	<b>(11.713)</b>	<b>(9.758)</b>
<b>18. ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ (προ φόρων)</b>	<b>330.263</b>	<b>247.517</b>

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΘΕΣΕΩΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	2003	2002
	Ποσά σε χιλ. ευρώ	
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ</b>	<b>330.263</b>	247.517
Μείον: Φόρος εισοδήματος	(79.501)	(51.949)
Μείον: Διαφορές φορολογικού ελέγχου	(5.514)	-
Πλέον: "Αναβαλλόμενος" φόρος εισοδήματος	11.202	(5.648)
<b>ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΕΩΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ</b>	<b>256.450</b>	189.920
Υπόλοιπο αποτελεσμάτων απορροφηθεισών εταιρειών, προ συγχωνεύσεως	(312)	3.985
Διάθεση φορολογημένων έκτακτων αποθεματικών	120.852	-
Διάθεση αποθεματικού Ν. 148/67 για κάλυψη ζημιών χρεογράφων	-	4.330
Αποθεματικό "Αναβαλλόμενου" φόρου εισοδήματος	(11.202)	5.648
Διάθεση πλεονάζοντος φορολογημένου αποθεματικού Ιδίων Μετοχών	-	59.500
<b>ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ</b>	<b>365.788</b>	263.383
<b>Η διάθεση των κερδών γίνεται ως εξής:</b>		
Τακτικό αποθεματικό	10.524	8.044
Μέρισμα 0,60 ευρώ ανά μετοχή	185.319	144.492
Έκτακτα αποθεματικά	90.508	95.834
Αποθεματικά ειδικών διατάξεων και νόμων	10.664	1.675
Αποθεματικό ιδίων μετοχών	57.518	-
Διανομή κερδών στο προσωπικό	8.600	7.300
Διανομή δωρεάν μετοχών στο προσωπικό	2.655	3.035
Εφ' άπαξ αμοιβή στο προσωπικό λόγω αντικατάστασης της δρχ. από το €	-	3.003
	<b>365.788</b>	<b>263.383</b>

Αθήνα, 24 Φεβρουαρίου 2004

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

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

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

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

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ

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

Ελέγξαμε τις ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις καθώς και το σχετικό Προσάρτημα της Ανώνυμης Εταιρείας "Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E." της εταιρικής χρήσεως που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2003. Ο έλεγχός μας, στα πλαίσια του οποίου λάβαμε και γνώση πλήρους λογιστικού απολογισμού των εργασιών των καταστημάτων της Τράπεζας, έγινε σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 37 του ΚΝ 2190/1920 "περί Ανωνύμων Εταιρειών" και τις ελεγκτικές διαδικασίες που κρίναμε κατάλληλες, βάσει των αρχών και κανόνων ελεγκτικής που ακολουθεί το Σώμα Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών. Τέθηκαν στη διάθεσή μας τα βιβλία και στοιχεία που τήρησε η Τράπεζα και μας δόθηκαν οι αναγκαίες για τον έλεγχο πληροφορίες και επεξηγήσεις που ζητήσαμε. Η Τράπεζα εφάρμοσε ορθά το Κλαδικό Λογιστικό Σχέδιο εκτός από τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις σημειώσεις Νο 7 και 9 της Τράπεζας. Δεν τροποποιήθηκε η μέθοδος απογραφής σε σχέση με την προηγούμενη χρήση. Επαληθεύσαμε τη συμφωνία του περιεχομένου της Εκθέσεως Διαχειρίσεως του Διοικητικού Συμβουλίου προς την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων με τις σχετικές Οικονομικές Καταστάσεις. Το Προσάρτημα περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται από την παράγραφο 1 του άρθρου 43α και του άρθρου 129 του ΚΝ 2190/1920. Από τον παραπάνω έλεγχο μας προέκυψε ότι η Τράπεζα εφάρμοσε τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα σε ορισμένες περιπτώσεις οι οποίες αναλύονται στη σημείωση Νο 7 της Τράπεζας. Ως συνέπεια της μη εφαρμογής των διατάξεων του ΚΝ 2190/1920, τα αποτελέσματα της τρέχουσας περιόδου εμφανίζονται μειωμένα κατά € 16,4 εκ. Κατά τη γνώμη μας οι ανωτέρω Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες προκύπτουν από τα βιβλία και στοιχεία της Τράπεζας, απεικονίζουν μαζί με το Προσάρτημα, αφού ληφθούν υπόψη η παραπάνω παρατήρησή μας και οι παρατιθέμενες από την Τράπεζα σημειώσεις Νο 8 και 9, την περιουσιακή διάρθρωση και την οικονομική θέση της Τράπεζας κατά την 31 Δεκεμβρίου 2003 καθώς και τα αποτελέσματα της χρήσεως που έληξε την ημερομηνία αυτή, βάσει των σχετικών διατάξεων που ισχύουν και λογιστικών αρχών οι οποίες έχουν γίνει γενικά παραδεκτές και δε διαφέρουν από εκείνες που εφάρμοσε η Τράπεζα στην προηγούμενη χρήση.

Αθήνα, 26 Φεβρουαρίου 2004

Οι Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές  
ΠράιςγουατερχαουςΚοopers ΑΕΕ

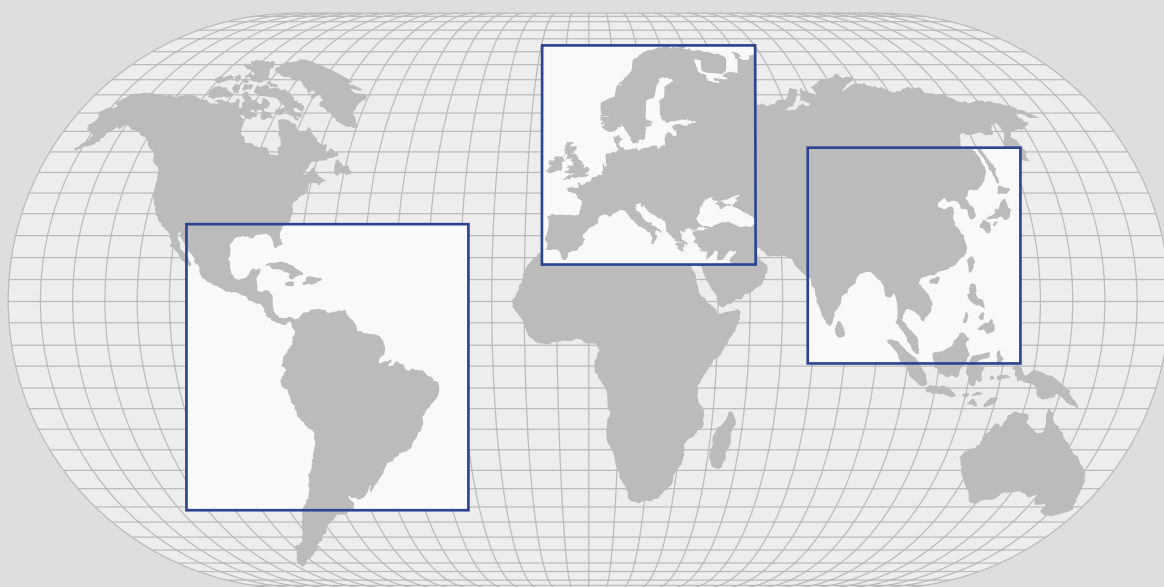
Κυριάκος Ριφής  
ΑΜ ΣΟΕΛ 12111

**PRICEWATERHOUSECOOPERS** 

Αντώνης Παπαγεωργίου  
ΑΜ ΣΟΕΛ 11691



EFG BANK GROUP  
ΚΑΙ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΟΜΙΛΟΣ EFG EUROBANK ERGASIAS



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



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



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



## EFG Bank European Financial Group

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

## EFG Eurobank Ergasias A.E.

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

## EFG Private Bank SA

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

## EFG Private Bank Ltd.

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

## EFG Private Bank (Luxembourg) SA

5 rue Jean Monnet  
P. O. Box 897  
L-2018 Luxembourg-Kirchberg  
Λουξεμβούργο  
Τηλ.: (+352) 42 07 24 1  
Fax: (+352) 42 07 24 650  
e-mail: info@efgbank.lu  
*François Ries: Διευθύνων Σύμβουλος*

## EFG Eurofinancière d'Investissements SAM

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

## EFG Private Bank (Channel Islands) Ltd.

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

## EFG Private Bank SA (Geneva Branch)

24 quai du Seujet  
P. O. Box 2391  
1211 Γενεύη 2  
Ελβετία  
Τηλ.: (+41) 22 906 71 71  
Fax: (+41) 22 906 71 72  
www.efgprivatebank.com  
*Paul Imison: Επικεφαλής Private Banking*

## EFG Reads Trust Company Ltd.

P. O. Box 641, No 1 Seaton Place, St. Helier  
Jersey JE4 8YJ  
Channel Islands  
Τηλ.: (+44) 1534 605 600  
Fax: (+44) 1534 605 605  
www.efgreads.com  
e-mail: info@efgreads.com  
Regulated by the Jersey Financial Services Commission  
*Gerard Gardner: Διευθύνων Σύμβουλος*

## EFG Capital International Corp.

777 Brickell Avenue  
Suite 1150  
Μαϊάμι, FL 33131  
ΗΠΑ  
Τηλ.: (+1) 305 777 2400  
Fax: (+1) 305 777 2600  
e-mail: info@efgcapitalmiami.com  
*Victor Echevarria: Διευθύνων Σύμβουλος*

## EFG Investment Bank AB

(Former EFG Fondkommission AB)  
Engelbrektsgatan 9-11  
114 32 Στοκχόλμη  
Σουηδία  
Τηλ.: (+46) 8 459 64 00  
Fax: (+46) 8 662 21 50  
www.efgib.com  
e-mail: info@efgib.com  
*Martin Nilsson: Διευθύνων Σύμβουλος*

## EFG Private Bank SA (Hong-Kong Branch)

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

## EFG Private Bank SA (Singapore Branch-Merchant Bank)

1 Raffles Place  
#42-00 OUB Centre  
Σιγκαπούρη 048616  
Τηλ.: (+65) 6438 2668  
Fax: (+65) 6438 1108  
e-mail: info\_sg@efgbank.com  
*George So: Διευθύνων Σύμβουλος*

## EFG Asset Management Ltd.

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

# ΟΜΙΛΟΣ EFG EUROBANK ERGASIAS

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

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

## **EFG Telesis Finance A.E.Π.Ε.Υ.**

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

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

Φιλελλήνων 10  
105 57 Αθήνα  
Τηλ.: (+30) 210 372 0000  
Fax: (+30) 210 372 0001  
*Βίκτωρ Ασσέρ: Δ/νων Σύμβουλος*

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

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

## **EFG Eurobank Ergasias**

### **Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε.**

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

## **EFG Factors A.E.Π.Ε.Α.**

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

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

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

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

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

## **EFG A.E.Δ.Α.Κ.**

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

## **EFG Ασφαλιστική Ζωής Α.Ε.Α.Ζ.**

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Καλλιθέα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5650  
Fax: (+30) 210 955 5690  
*Κωνσταντίνος Παπαμιχαλόπουλος: Δ/νων Σύμβουλος*

## **EFG Ασφαλιστική Α.Ε.Γ.Α.**

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Καλλιθέα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5700  
Fax: (+30) 210 958 6422  
*Κωνσταντίνος Παπαμιχαλόπουλος: Δ/νων Σύμβουλος*

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

Λεωφ. Συγγρού 194  
176 71 Καλλιθέα  
Τηλ.: (+30) 210 955 5600  
Fax: (+30) 210 958 8545  
*Άννη Τρύφων: Δ/νων Σύμβουλος*

**Open 24 A.E.**

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

**EFG Business Services A.E.**

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

**EFG Υπηρεσίες Διαδικτύου A.E.  
(EFG e-Solutions)**

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

**be - Business Exchanges A.E.**

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

**EFG Private Bank (Luxembourg) SA**

5 rue Jean Monnet  
P. O. Box 897  
L-2018 Luxembourg-Kirchberg  
Λουξεμβούργο  
Τηλ.: (+352) 42 07 24 1  
Fax: (+352) 42 07 24 650  
e-mail: info@efgbank.lu  
*François Ries: Δ/νων Σύμβουλος*

**EFG Eurobank Ergasias**

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

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

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

**Bulgarian Post Bank, Bulgaria**

1, Bulgaria Sq.  
1048 Σόφια, Βουλγαρία  
Τηλ.: (+359) 2981 2175  
Fax: (+359) 2954 9827  
*Παναγιώτης Βαρελάς: Δ/νων Σύμβουλος*

**Banc Post, Romania**

18, Libertatii Avenue, Bl. 104  
Bucharest 5, Ρουμανία  
Τηλ.: (+402) 1336 1124  
Fax: (+402) 1336 1125  
*Γιάννης Πεχλιβανίδης: Δ/νων Σύμβουλος*

**EFG Eurobank A.D. Beograd, Serbia & Montenegro**

27, Marta 71a St.  
11 000 Βελιγράδι, Σερβία-Μαυροβούνιο  
Τηλ.: (+381) 11 3376 637  
Fax: (+381) 11 3376 964  
*Γιώργος Λυχνός: Δ/νων Σύμβουλος*





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





