

Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Θεσσαλονίκης

Πτυχιακή Εργασία



Αποτυχία συγχώνευσης της EFG - Eurobank από την
NBG - Εθνική τράπεζα της Ελλάδος

Φοιτητές:

Ζήνας Αλέξανδρος

Βασιλόπουλος Γεώργιος

Στογιαννόπουλος Θεμιστοκλής

Επιβλέπων Καθηγητής:

Μαυρίδης Σάββας

Θεσσαλονίκη 2013

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
1.1.Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Σύστημα.....	6
1.1.1. Ιστορική Αναδρομή.....	6
1.2.1. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.....	7
1.2.2.Διάρθρωση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών.....	7
1.2.3 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.....	10
1.2.4 Καθήκοντα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.....	10
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	
2.1. ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ.....	11
2.1.1.Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	11
2.2.1.Η δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	11
2.2.2.Η τράπεζα της Ελλάδος.....	13
2.3.Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	14
2.3.1.Η δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος.....	14
2.3.2.Ελληνικές Εμπορικές Τράπεζες.....	16
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	
3.1.1.Οικονομική Ανασκόπηση 2012.....	17
3.1.2. Μετοχική σύνθεση	20
3.1.3. Η Μετοχή..	20
3.2.1. Διεθνές Περιβάλλον.....	21
3.2.2. Νοτιοανατολική Ευρώπη (ΝΑΕ – 5) και Τουρκία).....	22
3.2.3. Αναμενόμενες εξελίξεις – Προοπτικές.....	23
3.3. Δραστηριότητες του ομίλου στην Ελλάδα.....	24
3.3.1. Στεγαστική Πίστη.....	24
3.3.2. Πιστωτικές Κάρτες.....	26
3.3.3.Χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων.....	27
3.4. Επιχειρηματική Τραπεζική.....	28
3.4.1. Χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων.....	28
3.4.2. Χρηματοδότηση μεγάλων έργων.....	29
3.4.3. Χρηματοδοτήσεις μεσαίων επιχειρήσεων.....	30
3.4.4. Χρηματοδοτικές μισθώσεις.....	31
3.4.5. Ναυτιλιακή πίστη.....	31
3.4.6. Συναλλακτική τραπεζική.....	32
3.4.7 Διαχείριση απαιτήσεων σε καθυστέρηση.....	33
3.5. Διαχείριση περιουσίας πελατών.....	33
3.5.1. Καταθέσεις – Επενδυτικά προϊόντα.....	33
3.5.2. Αμοιβαία κεφάλαια.....	35
3.5.3. Διαχείριση χαρτοφυλακίου ιδιωτών.....	35
3.6. Επενδυτική τραπεζική.....	36
3.6.1. Διαχείριση διαθεσίμων.....	36
3.6.2. Χρηματιστηριακές εργασίες.....	37
3.6.3.Επενδυτικά χαρτοφυλάκια.....	38
3.6.4.Υπηρεσίες θεματοφυλακής.....	39
3.7. Στρατηγική λειτουργικής αναβάθμισης.....	40

3.7.1 Δίκτυο καταστημάτων.....	40
3.8.1. Ανθρώπινο δυναμικό.....	41
3.9.1. Διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου.....	44
3.10. Διεθνείς παρουσία του Ομίλου.....	44
3.10.1. Διεθνής λιανική τραπεζική.....	44
3.10.2. Διεθνής επιχειρηματική τραπεζική.....	45
3.10.3. FINANSBANK SA.....	46
3.10.4. UNITED BULGARIAN BANK (UBB).....	46
3.10.5. STOPANSKA BANKA AD (SB).....	47
3.10.6. BANCA ROMANEASCA SA.....	48
3.10.7. VOJVODJANSKA BANKA AD.....	49
3.10.8. BANKA NBG ALBANIA SH.A.....	50
3.10.9. NATIONAL BANK OF GREECE (CYPRUS) LTD.....	50
3.10.10. NBG BANK MALTA LTD.....	51
3.10.11. SOUTH AFRICAN BANK OF ATHENS.....	51
3.10.12. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΤΕ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (ΑΙΓΥΠΤΟΣ, ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ).....	52
3.11. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ.....	52
3.11.1 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	52
3.11.2. Εκμετάλλευση ακινήτων.....	54
3.12.1. Διαχείριση κινδύνων.....	55
3.12.2. Εταιρική διακυβέρνηση.....	55
3.12.3 Εθνική Τράπεζα, Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο.....	58
3.12.4. Λιανική τραπεζική.....	59
3.12.5. Κτηματική Πίστη.....	60
3.12.6. Καταναλωτική πίστη.....	61
3.12.7. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις.....	62
3.13.1. Λοιπές Θυγατρικές.....	62
3.13.2. Εταιρικά ομόλογα.....	62
3.13.3. Κίνδυνος χώρας.....	63
3.13.4. Λειτουργικός κίνδυνος.....	63
3.14.1. Κανονιστική συμμόρφωση.....	65
3.15.1. Εταιρική διακυβέρνηση.....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	
4. EUROBANK.....	68
4.1. Οικονομική επισκόπηση.....	68
4.1.1. Ετήσιος απολογισμός 2012.....	69
4.1.2. Καταναλωτική Πίστη.....	70
4.1.3. Τραπεζική Επιχειρήσεων.....	72
4.2.1. Τραπεζική ιδιωτών πελατών.....	73
4.2.2. Ευέλικτες λύσεις στη Χρηματοδοτική μίσθωση.....	74
4.2.3. Ηγετική θέση στη Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων.....	75
4.2.4. Συναλλακτική Τραπεζική.....	75
4.2.5. Στρατηγικές συνεργασίες για την προώθηση της Εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων.....	75
4.3. Διαχείριση περιουσίας.....	76
4.3.1. Αμοιβαία Κεφάλαια.....	76
4.3.2. Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων - Υψηλές επιδόσεις.....	77

4.3.3. Διαχείριση διαθεσίμων	77
4.4. Επενδυτική Τραπεζική	78
4.5. Λοιπές δραστηριότητες	78
4.5.1. Έκδοση και Διαχείριση Μισθοδοσίας	78
4.5.2. Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας	79
4.6. Πυλώνες δραστηριότητας.....	79
4.6.1. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.....	79
4.7. Διεθνής παρουσία	80
4.7.1. ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	81
4.7.2. Διεθνής παρουσία.....	82
4.7.3. ΡΟΥΜΑΝΙΑ	82
4.7.4. ΣΕΡΒΙΑ	84
4.7.5. ΟΥΚΡΑΝΙΑ.....	85
4.7.6. ΚΥΠΡΟΣ	85
4.7.7. Δυτική Ευρώπη.....	86
4.8. Εταιρική Υπευθυνότητα	87
4.9. Ανθρώπινο δυναμικό	87
4.9.1. Απασχόληση	87
4.9.2. Στελέχωση.....	88
4.9.3. Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση	88
4.10. Εταιρική υπευθυνότητα	89
4.11. Έμφαση στην Ενημέρωση και την Έρευνα	89
4.12. Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες.....	90
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	91
5.1. ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ EUROBANK ΜΕ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	91
5.1.1. Ελληνική Οικονομία.....	91
5.1.2. Ανακεφαλαιοποίηση.....	93
5.1.3. Συμπεράσματα.....	94
Βιβλιογραφία.....	95

Εισαγωγή

Η οικονομική κρίση του 2009, επηρέασε σημαντικά την αρχιτεκτονική στο τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας. Γίνανε πολλές συγχωνεύσεις μετά το PSI, άλλες επιτυχημένες άλλες όχι.

Σκοπός της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας είναι η μελέτη και καταγραφή των μεγεθών των δύο τραπεζικών ομίλων, της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος(ΕΤΕ) και της (ΕFG) Eurobank, όπου στα πλαίσια του εξορθολογισμού του Ελληνικού τραπεζικού συστήματος, και κατόπιν εντολής των δανειστών, βρέθηκαν ένα βήμα πριν την συνένωση για την ακρίβεια απορρόφηση της ΕFG Eurobank από την ΕΤΕ κάτι το οποίο δεν πραγματοποιήθηκε ποτέ.

Η εργασία αποτελείται από 5 κεφάλαια. Στο πρώτο αναλύεται το Ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα, η δομή, η λειτουργία και πως συνδέεται με τα τραπεζικά συστήματα των κρατών μελών της. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται λόγος για το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, από ποιες τράπεζες αποτελείται, πως λειτουργεί και ποιο είναι το μέγεθός του.

Στο τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο γίνετε πλήρης αναφορά στις δύο Τράπεζες (Efg Eurobank – ΕΤΕ), πλήρης οικονομικά στοιχεία, διεθνείς και εγχώρια πορεία.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, με βάση τα στοιχεία που συλλέχτηκαν, γίνεται μια προσπάθεια να εξηγηθεί γιατί δεν έγινε τελικά η συγχώνευση των εν λόγω τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.1.Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Σύστημα

1.1.1.Ιστορική Αναδρομή

Το Κεντρικό Τραπεζικό σύστημα στην Ευρώπη χρησιμοποιήθηκε κυρίως με σκοπό την έκδοση και διαχείριση του εθνικού νομίσματος. Το εθνικό νόμισμα διαχρονικά αποτελούσε το κυρίαρχο στοιχείο της εθνικής οικονομίας μιας χώρας ενώ τα τραπεζογραμμάτια, που κατείχαν σημαντικό ρόλο στην κυκλοφορία του χρήματος ήρθαν να αντικαταστήσουν παλαιότερες μορφές συναλλαγών. Όσο αυξάνονταν ο ρόλος των τραπεζογραμμάτων, ως μορφή συναλλαγής στην οικονομική ζωή μιας χώρας, τόσο οι Κεντρικές Τράπεζες, οι εκδότες τους δηλαδή, άρχισαν να αυξάνουν το ενδιαφέρον τους για τη νομισματική πολιτική και το ρόλο που αυτή διαδραματίζει πλέον στην οικονομική ζωή μιας χώρας.

Σε αντίθεση με όλα όσα ίσχυαν χρόνια πριν, στα τέλη του 20^{ου} αιώνα δημιουργήθηκε η ανάγκη μέσα στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης για μια Οικονομική και Νομισματική Ένωση, η οποία εισάγει πλέον μια διαφορετική νομισματική άποψη με το ενιαίο νόμισμα, για ένα μεγάλο τμήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, να αποτελεί ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά της.

Από την 1^η Ιανουαρίου 1999 ιδρύθηκε Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα με τη συμμετοχή 11 Εθνικών Κεντρικών Τραπεζών. Στα μέσα του 2004, τον Μάιο, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα διευρύνθηκε με τη συμμετοχή 10 ακόμα Εθνικών Κεντρικών Τραπεζών. Οι πρώτες 11 χώρες για να μπορέσουν να συμμετέχουν στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έπρεπε να εκπληρώσουν τις προϋποθέσεις της «Συνθήκης του Μάαστριχτ», όπως αυτές προσδιορίστηκαν στις 7 Φεβρουαρίου 1992 από τους πρωθυπουργούς των χωρών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι 11 αυτές χώρες είναι η Γερμανία, το Βέλγιο, η Γαλλία, η Ισπανία, η Ιρλανδία, η Ιταλία, το Λουξεμβούργο, η Ολλανδία, η Αυστρία, η Πορτογαλία και η Φινλανδία.

Αξιοσημείωτη είναι η περίπτωση της Ελλάδας, η οποία παρότι ήθελε να συμμετάσχει στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα δεν τα κατάφερε γιατί στις 2 Μαΐου του 1998 που επιβεβαιώθηκε η συμμετοχή των 11 πρώτων κρατών – μελών δεν είχε εκπληρώσει τις προϋποθέσεις της «Συνθήκης του Μάαστριχτ». Τελικά η συμμετοχή της Ελλάδας στο Ευρωπαϊκό Κεντρικό Τραπεζικό Σύστημα και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα επιβεβαιώνεται στις 19 Ιουνίου 2000 και έτσι από την 1^η Ιανουαρίου 2001 η χώρα μας αποτελεί επίσημα το 12^ο πλήρες μέλος της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης.

Όπως ήδη αναφέρθηκε η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών δεν σταμάτησε τη διερεύνηση με τη συμμετοχή της Ελλάδας αλλά προχώρησε και την 1^η Μαΐου 2004 επιβεβαίωσε την υποδοχή των Κεντρικών Τραπεζών της Τσεχίας, της Εσθονίας, της Κύπρου, της Λετονίας, της Λιθουανίας, της Ουγγαρίας, της Μάλτας, της Πολωνίας, της Σλοβακίας, και της Σλοβενίας, οι οποίες εκπληρώνοντας και αυτές τις προϋποθέσεις της «Συνθήκης του Μάαστριχτ» θα υιοθετήσουν αυτόματα ενιαίο νόμισμα.

Για να φτάσει όμως η Ευρωπαϊκή Ένωση στο σημείο να δημιουργεί την Οικονομική και Νομισματική Ένωση καθώς επίσης και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών πέρασαν αρκετά χρόνια και στάδια μέχρι να επιτευχθεί αυτή η

επιτυχία. Θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι τα θεμέλια της ιστορίας βρίσκονται στον Ιανουάριο του 1958 όταν τέθηκαν επίσημα σε ισχύ οι «Συνθήκες της Ρώμης». Με την πρώτη συνθήκη ιδρύθηκε η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα και με τη δεύτερη Συνθήκη η ΕΥΡΑΤΟΜ. Φυσικά τα επιτεύγματά της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης δεν υπήρχαν ακόμα ούτε στο μυαλό των συγγραφέων αυτών των δύο Συνθηκών, ήταν όμως μια αρχή για τη διάθεση που υπάρχει χρόνια τώρα ώστε τα ευρωπαϊκά κράτη να συνδεθούν μεταξύ τους με κάποιον επίσημο τρόπο και με κάποια άλλα κριτήρια εκτός από το ότι ανήκουν στην Ίδια Ήπειρο.

1.2.1. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα

Η ιδέα για μια ανεξάρτητη Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και ένα ανεξάρτητο Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών, όπως φάνηκε και από το εισαγωγικό τμήμα της εργασίας αυτής, προέρχεται αλλά και στηρίζεται στην «Συνθήκη του Μάαστριχτ». Το μοντέλο που εισάγει για την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες η «Συνθήκη του Μάαστριχτ» δεν αποτελεί το πρωτότυπο αλλά μάλλον περισσότερο εφαρμογή στα Ευρωπαϊκά δεδομένα του αμερικανικού μοντέλου με το Ομοσπονδιακό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών, τη γνωστή ως Federal Reserve Bank. Το αμερικανικό μοντέλο βέβαια έχει εφαρμοστεί πολύ πριν την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα στα ευρωπαϊκά πρότυπα και συγκεκριμένα στη Γερμανία με τη γνωστή Bundesbank. (European Central Bank “The monetary Policy of the ECB 2004”, 2004)

1.2.2. Διάρθρωση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών.

Σε αντίθεση με το πρόσφατο παρελθόν η δημιουργία μιας Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης στα τέλη του 20^{ου} αιώνα είναι ένα μοναδικό ιστορικά γεγονός γενικότερα στην Ευρώπη γιατί πρώτη φορά εισάγεται η ιδέα για ένα νέο νομισματικό καθεστώς με ένα ενιαίο νόμισμα για μεγάλο μέρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Από την 1^η Ιανουαρίου 2001 τα 12 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν υιοθετήσει το ενιαίο νόμισμα, το ευρώ, αποτελούν περίπου τα 2/3 του συνολικού πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενώ το ποσοστό αυτό αναμένεται να αυξηθεί όταν τα 10 κράτη-μέλη που εντάχθηκαν την 1^η Μαΐου 2004 στην Ευρωπαϊκή Ένωση, υιοθετήσουν και αυτά το ενιαίο νόμισμα.

Η δημιουργία μιας ενιαίας νομισματικής πολιτικής στο ευρύτερο Κοινοτικό επίπεδο ήταν φυσιολογικό να επιφέρει άμεσα αλλαγές στο Ευρωπαϊκό Κεντρικό Τραπεζικό Σύστημα. Αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών είναι η ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας που μαζί με τις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες αποτελούν το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών. Όλο αυτό το καινούργιο σύστημα που δημιουργήθηκε αλλά και συνεχίζει να δημιουργείται στην Ευρώπη είναι σίγουρα ένα τεράστιο επίτευγμα για το οποίο όλοι οι οικονομολόγοι είναι ιδιαίτερα υπερήφανοι καθώς σε κανένα άλλο πεδίο στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Κοινότητας δεν έχει αναπτυχθεί τόσο ενδιαφέρουσα συνεργασία.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα αντικατοπτρίζει στην ουσία το σύγχρονο κεντρικό τραπεζικό σύστημα όπου ο στόχος της νομισματικής πολιτικής είναι η σταθερότητα των τιμών, όπου αυτή καθορίζεται από μια πλήρως ανεξάρτητη αρχή, η οποία λογοδοτεί πλήρως για τις πράξεις και τις ενέργειες της στο κοινό. Φυσικά για να μην δημιουργηθούν παρανοήσεις η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα δεν αποτελεί ένα μοναδικό παγκόσμιο γεγονός καθώς όλα αυτά που συντελούνται σήμερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι σε πλήρη αρμονία με την τάση που υπάρχει για το Κεντρικό Τραπεζικό σύστημα σε όλο τον κόσμο. Αυτό όμως που πράγματι έχει πολύ μεγάλη σημασία είναι ο αντίκτυπος που δημιουργεί αυτή η αλλαγή ακόμα και σε χώρες που δεν συμμετέχουν σε αυτό το σύστημα. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της Ελβετίας, η οποία πρόσφατα αποφάσισε την αλλαγή του νόμου που διέπει την Κεντρική της Τράπεζα σύμφωνα με το Καταστατικό του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών.

Από την 1^η Ιανουαρίου 1999, λοιπόν, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έχει αναλάβει την πλήρη ευθύνη για τη νομισματική πολιτική σε όλη την περιοχή που επεκτείνεται το ενιαίο νόμισμα. Τα οικονομικά μεγέθη πλέον για την Ευρώπη αλλάζουν καθώς οι χώρες που υιοθέτησαν το ευρώ αποτελούν συνολικά πλέον τη δεύτερη μεγαλύτερη οικονομική περιοχή στον κόσμο μετά τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής.

Επιπλέον θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ο όρος «Ζώνη του Ευρώ» περιλαμβάνει την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες όλων των χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με το άρθρο 107 της Συνθήκης, είτε έχουν υιοθετήσει το ευρώ είτε όχι. Σύμφωνα λοιπόν με αυτόν τον ορισμό σήμερα το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών αποτελείται από 25 μέλη τα οποία είναι: η Τράπεζα του Βελγίου, η Τράπεζα της Γερμανίας, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Τράπεζα της Ισπανίας, η Τράπεζα της Γαλλίας, η Τράπεζα της Ιρλανδίας, η Τράπεζα της Ιταλίας, η Τράπεζα του Λουξεμβούργου, η Τράπεζα της Ολλανδίας, η Τράπεζα της Αυστρίας, η Τράπεζα της Πορτογαλίας, η Τράπεζα της Φιλανδίας, η Τράπεζα της Δανίας, η Τράπεζα της Σουηδίας, η Τράπεζα της Αγγλίας, η Τράπεζα της Τσεχίας, η Τράπεζα της Εσθονίας, η Τράπεζα της Κύπρου, η Τράπεζα της Λετονίας, η Τράπεζα της Λιθουανίας, η Τράπεζα της Ουγγαρίας, η Τράπεζα της Μάλτας, η Τράπεζα της Πολωνίας, η Τράπεζα της Σλοβακίας και τέλος η Τράπεζα της Σλοβενίας.

Από την άλλη ο όρος του «Ευρωσυστήματος» αναφέρεται στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και τις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες όλων των χωρών-μελών που έχουν υιοθετήσει το ευρώ. Συνεπώς το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών αποτελείται από 25 μέλη ενώ το «Ευρωσύστημα» από 12.

Οι 12 Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες που ανήκουν στη «Ζώνη του Ευρώ» έχουν υποχρέωση να συμμετέχουν στο κεφάλαιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας ενώ οι 13 Εθνικές Τράπεζες που δεν συμμετέχουν στη «Ζώνη του Ευρώ» οφείλουν να συνεισφέρουν στην κάλυψη των λειτουργικών εξόδων σε σχέση με τη συμμετοχή τους στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών καταβάλλοντας ένα ελάχιστο ποσοστό του εγγεγραμμένου κεφαλαίου τους. Για τις 13 χώρες «εκτός Ζώνης Ευρώ» από την 1^η Μαΐου 2004 οι εισφορές αυτές αντιπροσωπεύουν το 7% του εγγεγραμμένου κεφαλαίου τους.

Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι οι Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες εκτός της «Ζώνης του Ευρώ» δεν δικαιούνται μερίδιο στα διανεμηθέντα κέρδη της Ευρωπαϊκής Κεντρικής

Τράπεζας αλλά ούτε υποχρεούνται να καλύψουν τυχόν ζημιές της. Υπενθυμίζεται ότι οι Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες εκτός της «Ζώνης του Ευρώ» δεν έχουν δικαίωμα στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την ενιαία νομισματική πολιτική για την Ευρωζώνη, εξακολουθούν να χρησιμοποιούν το εθνικό τους νόμισμα και ασκούν τη δική τους νομισματική πολιτική.

Το Ευρωσύστημα εξαρτάται από την ομαλή λειτουργία του τραπεζικού συστήματος μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι πράξεις νομισματικής πολιτικής. Στις 12 χώρες που συμμετέχουν στο Ευρωσύστημα, τα 8000 πιστωτικά ιδρύματα λειτουργούν ως δίαυλοι για τις συναλλαγές νομισματικής πολιτικής που αποσκοπούν είτε στην αύξηση είτε στην μείωση της προσφοράς ρευστότητας στην Ευρωζώνη. Η αποτελεσματικότητα και η σταθερότητα του τραπεζικού συστήματος αποτελούν παράγοντες ιδιαίτερης σημασίας για το Ευρωσύστημα και για αυτό η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα μέσα από τις Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες παρακολουθεί και εποπτεύει τις εξελίξεις στον τραπεζικό τομέα.

Μέσα από τη «Συνθήκη του Μάαστριχτ» συστήθηκε το ενιαίο νόμισμα το οποίο το διαχειρίζεται ένα Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών και όχι μια ενιαία κεντρική τράπεζα. Οι λόγοι για τους οποίους η νομισματική πολιτική πραγματοποιείται με ένα ενιαίο νόμισμα και όχι από μια μοναδική Κεντρική Τράπεζα είναι οι εξής:

1. Η σύσταση μιας ενιαίας Κεντρικής Τράπεζας για όλη τη «Ζώνη του Ευρώ» η οποία θα βρίσκονταν σε ένα από τα 12 κράτη – μέλη δεν θα ήταν αποδεκτό ούτε για οικονομικούς ούτε και πολιτικούς λόγους από τα υπόλοιπα κράτη – μέλη.
2. Το Ευρωσύστημα όπως έχουμε διαπιστώσει στηρίχθηκε πάνω στην ιστορία, στην αξιοπιστία και κυρίως στην εμπειρία των Εθνικών Κεντρικών Τραπεζών καθώς διατηρήθηκε η δομή τους, οι καθημερινές τους λειτουργίες και οι ιδιαίτερες ικανότητες τους. Οι Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες παρότι συμμετέχουν στο Ευρωσύστημα δεν σταμάτησαν να έχουν καθήκοντα τα οποία δεν έχουν σχέση με αυτό, οπότε με μια και μοναδική τράπεζα αυτά τα προνόμια θα έπαυαν να υπάρχουν.
3. Επιπλέον αν λάβει κάποιος υπόψη του το μεγάλο πλήθος των κρατών – μελών του Ευρωσυστήματος, τη διαφορετικότητα της κουλτούρας όλων αυτών των κρατών – μελών και το μέγεθος της γεωγραφικής περιοχής είναι φυσικό να χρειάζεται μια τοπική Κεντρική Τράπεζα για κάθε κράτος – μέλος καθώς οι πολίτες της θα έχουν καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση.

Συνοψίζοντας τα παραπάνω μπορούμε να πούμε ότι το Ευρωσύστημα στηρίζεται σε Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες οι οποίες έχουν μεγάλη εμπειρία στην κουλτούρα και στον τρόπο συμπεριφοράς των κρατών – μελών από τα οποία προέρχονται. Με αυτόν τον τρόπο οι Εθνικές Κεντρικές Τράπεζες παραμένουν αυτόνομες οικονομικές μονάδες οι οποίες χρησιμοποιούν τις καλύτερες πρακτικές και μεθόδους για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους μέσα στο Ευρωσύστημα.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα αποτελεί πραγματικά ένα ιδιαίτερο ίδρυμα όχι μόνο για τους οικονομικούς κύκλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και για τους πολιτικούς. Παρότι λοιπόν, είναι ένα ίδρυμα το οποίο συστήθηκε για να παράγει ένα συγκεκριμένο έργο μέσα στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Κοινότητας η ίδρυσή της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας δεν περιλαμβάνεται στο άρθρο 7 της «Συνθήκης του Μάαστριχτ» με το οποίο ιδρύονται άλλα πέντε ιδρύματα της Ευρωπαϊκής

Κοινότητας όπως είναι το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το Συμβούλιο των Υπουργών, το Δικαστήριο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Γίνετε μια λεπτομερής περιγραφή της αρχιτεκτονικής και της λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας καθώς και του Ευρωσυστήματος των Κεντρικών Τραπεζών καθώς θα παίξει σημαντικό ρόλο στο συμπέρασμα της Εργασίας.

1.2.3 Καθήκοντα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας

Σύμφωνα με το άρθρο 105 παράγραφος 2 της «Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας» τα βασικότερα καθήκοντα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας είναι:

1. Να χαράζει και να εφαρμόζει τη νομισματική πολιτική της Κοινότητας.
2. Να διενεργεί πράξεις συναλλάγματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 111 της «Συνθήκης του Μάαστριχτ».
3. Να κατέχει και να διαχειρίζεται τα επίσημα συναλλαγματικά αποθέματα των κρατών μελών.
4. Να προωθεί την ομαλή λειτουργία των συστημάτων πληρωμών.

Επιπλέον σύμφωνα με το ίδιο άρθρο αλλά στην παράγραφο 5 της «Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας» το «Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών συμβάλλει εκ μέρους των αρμοδίων αρχών στην ομαλή άσκηση πολιτικών που αφορούν την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων και τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

*(Web site: European Central Bank (www.ecb.int) "The European Central Bank: History, Role and functions, Hanspeter K Scheller 2004)

1.2.4 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας

Σύμφωνα με το άρθρο 105 παράγραφος 1 της «Συνθήκης του Μάαστριχτ», ο πρωταρχικός στόχος του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών είναι η διατήρηση της σταθερότητας των τιμών. Με την επιφύλαξη του στόχου της σταθερότητας των τιμών, το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών στηρίζει τις γενικές οικονομικές πολιτικές στην Κοινότητα προκειμένου να συμβάλλει στην υλοποίηση των στόχων της Κοινότητας που ορίζονται στο άρθρο 2 της «Συνθήκης του Μάαστριχτ».

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών ενεργεί σύμφωνα με την αρχή της οικονομίας της ανοιχτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό, που ευνοεί την αποτελεσματική κατανομή των πόρων σύμφωνα με τις αρχές που εξαγγέλλονται στο άρθρο 4 της «Συνθήκης του Μάαστριχτ».

(Web site: European Central Bank (www.ecb.int) "The European Central Bank: History, Role and functions, Hanspeter K Scheller 2004)

2.ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1.1.ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

Το 2012 το ελληνικό τραπεζικό σύστημα παρέμεινε υπό συνθήκες αυξημένης πίεσης σε όλους τους κύριους άξονες δραστηριότητάς του : κεφαλαιακή επάρκεια, ποιότητα ενεργητικού και κερδοφορία. Η πολιτική αβεβαιότητα κυριάρχησε στον κλάδο, οι συνθήκες ρευστότητας παρέμειναν ασφυκτικές, εξαιτίας της συνεχιζόμενης διαρροής καταθέσεων αλλά και της μείωσης της αποταμιευτικής δυνατότητας των νοικοκυριών στο πρώτο εξάμηνο του έτους, ενώ οι αυξημένες απαιτήσεις για εξασφαλίσεις των στοιχείων ενεργητικού που μπορούν να δοθούν για αναχρηματοδότηση στο Ευρωσύστημα και κυρίως η προσωρινή παύση της αποδοχής των τίτλων και εξασφαλίσεων Ελληνικού Δημοσίου επηρέασαν σημαντικά την κερδοφορία.

Στο δεύτερο εξάμηνο του 2012 οι συνθήκες βελτιώθηκαν ουσιαστικά, στον απόηχο των δύο εκλογικών αναμετρήσεων που αποκατέστησαν την πολιτική σταθερότητα και μείωσαν δραστικά τον κίνδυνο εξόδου της χώρας από το Ευρώ, επιτρέποντας την αποκατάσταση της χρηματοδότησης από την ΕΚΤ, το ΔΝΤ και τα κράτη – μέλη της Ευρωζώνης. Οι συνθήκες ρευστότητας σχεδόν αντιστράφηκαν μέσω της σημαντικής επιστροφής των καταθέσεων, της μείωσης των εξασφαλίσεων που χρησιμοποιούνται για σκοπούς αναχρηματοδότησης, καθώς και της αύξησης των στοιχείων που μπορούν να δοθούν ως εξασφαλίσεις μέσω των νέων τίτλων του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΕΤΧΣ).

Στις αρχές Δεκεμβρίου 2012, οι ελληνικές τράπεζες έλαβαν την απόφαση να στηρίξουν πλήρως το πρόγραμμα επαναγοράς χρέους από το Ελληνικό Δημόσιο, κατά το οποίο τα νέα ομόλογα που είχαν αποκτηθεί κατά τη διάρκεια του PSI+ ανταλλάχθηκαν με ομόλογα του ΕΤΧΣ στο 1/3 περίπου της ονομαστικής του αξίας. Το κίνητρο των ελληνικών τραπεζών να παραιτηθούν από τα έσοδα από τόκους των ανταλλασσόμενων τίτλων καθώς και να εγγράψουν σημαντικού ύψους ζημιές σε μία δύσκολη περίοδο ήταν η αποφασιστικότητα τους να στηρίξουν το στόχο της μείωσης του δημοσίου χρέους. Η επιτυχία του προγράμματος επαναγοράς συνέβαλε ουσιαστικά στη βιωσιμότητα του χρέους, μέσα στο πλαίσιο των συστάσεων του Eurogroup που προηγήθηκε, και είχε ως αποτέλεσμα να δοθεί το πράσινο φως για την άμεση αποδέσμευση των κεφαλαίων του Προγράμματος άνω των €50 δις. Η καταβολή της δόσης το Δεκέμβριο του 2012 περιέλαβε κεφάλαια προορισμένα για τη χρηματοδότηση του πρωτογενούς ελλείμματος της χώρας, για τη μείωση των καθυστερούμενων πληρωμών του Δημοσίου και για την ανακεφαλαιοποίηση του τραπεζικού συστήματος.

Όσον αφορά την ποιότητα του ενεργητικού, το 2012 ήταν μακράν η χειρότερη χρονιά τη κρίσης, καθώς η οικονομική ύφεση σε συνδυασμό με την αβεβαιότητα και τη συνεπαγόμενη πολιτική αστάθεια δημιούργησαν ένα εκρηκτικό μίγμα που είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία επισφαλειών που ξεπέρασαν κατά πολύ ακόμη και τις πιο απαισιόδοξες προβλέψεις. Το 2012, ο τραπεζικός κλάδος ενέγραψε προβλέψεις που ξεπέρασαν το 4,5% των εγχώριων δανειακών χαρτοφυλακίων μέσα σε ένα μόλις έτος. Η εκρηκτική άνοδος των προβλέψεων και το υψηλότερο χρηματοδοτικό κόστος οδήγησαν στη διαμόρφωση σημαντικών ζημιών για το

σύνολο του κλάδου, παρά τις αποφασιστικές προσπάθειες περιστολής των λειτουργικών εξόδων.

Το 2012 ήταν καθοριστικό έτος για τη δομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος καθώς οι εδώ και πολλά χρόνια αναμενόμενες συγχωνεύσεις και εξαγορές τελεσφόρησαν ως αποτέλεσμα της κλιμακούμενης κρίσης και υπό το πρίσμα της πιεστικής ανάγκης για ανακεφαλαιοποίηση. Σύμφωνα με τη στρατηγική μελέτη για τη βιωσιμότητα των τραπεζών που διεξήχθη από την Τράπεζα της Ελλάδος, οι βιώσιμες και συστημικά σημαντικές τράπεζες διαχωρίστηκαν από τις μη βιώσιμες, με τις πρώτες να λαμβάνουν ενίσχυση με κεφάλαια του Προγράμματος (τίτλους, ΕΤΧΣ) και τις τελευταίες να έχουν την επιλογή μεταξύ ανακεφαλαιοποίησης από ιδιώτες επενδυτές ή τη λύση τους. Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες έλαβαν αθροιστικά €27,5 δισ. σε τίτλους ΕΤΧΣ από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), αποκαθιστώντας τα επίπεδα κεφαλαιακής επάρκειας άνω των ελαχίστων εποπτικών ορίων.

Η διαδικασία αναδιάρθρωσης έχει μέχρι τώρα συντελέσει στην αναδιοργάνωση δύο κρατικών τραπεζών και δύο ιδιωτικών (Αγροτική Τράπεζα, Ταχυδρομικό Ταμειούχριο, Probank, First Business Bank- FBB), την παύση της λειτουργίας τριών συνεταιριστικών τραπεζών (Αχαϊκή, Λαμίας και Λέσβου – Λήμνου) και την απορρόφηση τριών τραπεζών ελεγχόμενων από ξένες τράπεζες (της Εμπορικής από την Άλφα και των Γενικής και Millenium από την Τράπεζα Πειραιώς). Η σχεδιαζόμενη συγχώνευση της Εθνικής με την Eurobank Ergasias ανακόπηκε εξαιτίας της ανάγκης για χωριστή ανακεφαλαιοποίηση των δύο τραπεζών. Με τη μη επίτευξη του απαιτούμενου ελάχιστου ποσοστού συμμετοχής του ιδιωτικού τομέα στη διαδικασία ανακεφαλαιοποίησης της, η Eurobank ανακεφαλαιοποιήθηκε εξ ολοκλήρου από το ΤΧΣ. Μετά τις καταγιστικές εξελίξεις στον κυπριακό τραπεζικό τομέα την άνοιξη του 2013, οι υγιείς δραστηριότητες των τριών κυπριακών τραπεζών στην ελληνική αγορά (Κύπρου, CPB και Ελληνικής Τράπεζας) μεταβιβάστηκαν στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς. Επιπλέον, το Μάιο του 2013 η ΕΤΕ απορρόφησε το υγιές τμήμα της FBB.

Οι συστημικές τράπεζες, μετά την ολοκλήρωση των αυξήσεων κεφαλαίου και άλλων πρωτοβουλιών βελτίωσης της κεφαλαιακής τους θέσης, θα ασχοληθούν ενεργά με την εκτέλεση πολλαπλών έργων ενσωμάτωσης σε μεσοπρόθεσμο επίπεδο, με οφέλη από την πραγματοποίηση συνεργειών –περικοπή δαπανών, μείωση κόστους χρηματοδότησης, ενίσχυση των εσόδων των νέων ομίλων. Με την ευελιξία που θα χαρακτηρίζει τα νέα μεγαλύτερα και περισσότερο βιώσιμα τραπεζικά ιδρύματα θα είναι σε καλύτερη θέση να γίνουν μέρος της εθνικής προσπάθειας για την αποκατάσταση της ανάπτυξης στην οικονομία.

2.2.Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

2.2.1.Η δομή του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Στο σύγχρονο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον καθίσταται αναγκαία η ύπαρξη χρηματοοικονομικών οργανισμών, αφού ο ρόλος τους στη διαμόρφωση πολιτικής προσφοράς χρήματος είναι καθοριστικός. Η μορφή, δε, αυτών που δραστηριοποιούνται σε μια οικονομία, σχετίζεται με το θεσμικό πλαίσιο, το βαθμό απελευθέρωσης των αγορών και το βαθμό ανάπτυξης της οικονομίας.

Κυριότερος αντιπρόσωπος των χρηματοπιστωτικών οργανισμών είναι τα πιστωτικά ιδρύματα (τράπεζες). Σήμερα πλέον, κατόπιν βασικών αλλαγών που έχουν επέλθει στον ευρωπαϊκό και στον διεθνή χρηματοπιστωτικό χώρο, μπορούμε να μιλάμε για τράπεζες ή γενικότερα πιστωτικά ιδρύματα που έχουν τη δυνατότητα δραστηριοποίησης στην προσφορά όλων των προϊόντων και υπηρεσιών του χρηματοπιστωτικού χώρου, κατόπιν εγκρίσεως τούτης από τις εποπτεύουσες αρχές. «Τράπεζες είναι οι επιχειρήσεις αίτινες, ανεξαρτήτως ετέρου σκοπού αυτών, δέχονται κατ' επάγγελμα καταθέσεις χρημάτων ή άλλων αξιών» (Αγγελόπουλος 2005). Αυτός είναι ο ορισμός που πρωτοδόθηκε για τις τράπεζες στον νόμο 5076/1931 «περί Ανωνύμων Εταιριών και Τραπεζών». Ωστόσο σήμερα βάσει του νόμου 2076/1992 εκσυγχρονίζεται το πλαίσιο λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα, αφού ως πιστωτικό ίδρυμα ορίζεται η επιχείρηση η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για λογαριασμό της. Παρότι υπάρχουν κι άλλες μορφές χρηματοοικονομικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην αγορά χρήματος, οι τράπεζες είναι η πιο σημαντική μορφή από όλους τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς μιας οικονομίας.

Έτσι οι βασικές κατηγορίες τραπεζών όπως έχουν διαμορφωθεί στην Ελλάδα με βάση τις νομοθετικά προσδιοριζόμενες δραστηριότητες αυτών, παρουσιάζονται στο παρακάτω διάγραμμα.

2.2.2.Η τράπεζα της Ελλάδος

Η τράπεζα της Ελλάδος είναι η κεντρική εκδοτική τράπεζα της χώρας. Ιδρύθηκε το 1927 και άρχισε να λειτουργεί το Μάιο του 1928 ως η κεντρική τράπεζα της χώρας. Εκτός από το κεντρικό κατάστημα στην Αθήνα, λειτουργούν και 27 καταστήματα σε όλη την επικράτεια. Όντας ενταγμένη από τη 1^η Ιανουαρίου του 2001 στο Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών, λειτουργεί βάση των αξόνων πολιτικής και οδηγιών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Ακολουθώντας λοιπόν, τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες αυτής, είναι επιφορτισμένη με τις εξής δραστηριότητες.

- Εφαρμογή των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας
- Άσκηση νομισματικής πολιτικής
- Διατήρηση σταθερότητας των τιμών
- Έκδοση τραπεζογραμματίων
- Άσκηση εποπτείας στα πιστωτικά ιδρύματα και σε άλλους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς

- Ταμειακή διαχείριση των εσόδων και των εξόδων του Δημοσίου
- Διαχείριση έκδοσης και αποπληρωμής των τίτλων (ομολόγων – εντόκων γραμματίων) του Δημοσίου.

Ουσιαστικά η τράπεζα της Ελλάδος στηρίζει την οικονομία με την άσκηση της νομισματικής, της πιστωτικής και της συναλλαγματικής πολιτικής ενώ ταυτόχρονα έχει το προνόμιο έκδοσης τραπεζογραμματίων.

Από τις σημαντικότερες ωστόσο, λειτουργίες της τράπεζας της Ελλάδος είναι η εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων. Βάση του καταστατικού της η εν λόγω εποπτεία ασκείται επί των πιστωτικών ιδρυμάτων που εδρεύουν στην Ελλάδα περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων τους στην αλλοδαπή, καθώς και επί των υποκαταστημάτων πιστωτικών ιδρυμάτων σε χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο εποπτικός αυτός ρόλος που έχει αναλάβει στόχο έχει την εξασφάλιση της σταθερότητας του συστήματος και την προστασία του συναλλακτικού κοινού. Για το σκοπό αυτό εκδίδει οδηγίες και κανονισμούς σχετικούς με τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων, την κεφαλαιακή τους επάρκεια, τους κινδύνους που αναλαμβάνουν καθώς και τις επενδυτικές τους δραστηριότητες.

Η Τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να ελέγχει όλα τα βιβλία και τα αρχεία των πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας για τυχόν παραβάσεις στο πλαίσιο της άσκησης προληπτικού και κατασταλτικού ελέγχου. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης από κάποιο πιστωτικό ίδρυμα, η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δικαιοδοσία να επιβάλει σε αυτό τα απαραίτητα μέτρα ώστε να συμμορφωθεί με τις επιταγές του Νομοθετικού Πλαισίου των πιστωτικών Ιδρυμάτων καθώς επίσης και να επιβάλει πρόστιμα, να ορίσει διαχειριστή και τέλος (όταν δεν υπάρχει συμμόρφωση ή υπάρχει περίπτωση μη φερεγγυότητας) να ανακαλέσει την άδεια λειτουργίας του πιστωτικού ιδρύματος και να το θέσει υπό ειδική εκκαθάριση υπό την επίβλεψη της. Παράλληλα, σε περίπτωση ανεπαρκούς ρευστότητας του πιστωτικού ιδρύματος, η Τράπεζα της Ελλάδος μπορεί να δώσει την εντολή υποχρεωτικής παράτασης πληρωμής των υποχρεώσεων και απαιτήσεων του πιστωτικού ιδρύματος για περίοδο η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τους δύο μήνες (μπορεί να παραταθεί για ένα επιπλέον μήνα) και να ορίσει διαχειριστή υπό την επίβλεψή της.

Προκειμένου να ολοκληρωθεί το έργο της εποπτείας, σημαντικό στοιχείο αποτελούν οι επιτόπιοι έλεγχοι καθώς με αυτούς διαπιστώνεται κατά πόσων πληρούνται οι όροι λειτουργίας των εποπτευόμενων ιδρυμάτων, ενώ εντοπίζονται τυχόν αδυναμίες όπως, λανθασμένες εκτιμήσεις της πιθανής ζημιάς από την άσκηση της δραστηριότητας. Τα αποτελέσματα των επιτόπιων ελέγχων τίθενται υπόψη των αρμοδίων στελεχών των εποπτευόμενων ιδρυμάτων και στη συνέχεια είτε λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα είτε επιβάλλονται κυρώσεις.

Τα πιστωτικά ιδρύματα τα οποία υπάγονται στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος, παρουσιάζονται παρακάτω:

2.3.1. Οι Εμπορικές Τράπεζες

Οι εμπορικές τράπεζες έχουν μετεξελιχτεί σε σύγχρονα πιστωτικά ιδρύματα παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η εμπειρία τους σχετίζεται με πάσης φύσης τραπεζικές εργασίες διαμεσολαβώντας μεταξύ πλεονασματικών και

ελλειμματικών μονάδων με σκοπό την άντληση καταθέσεων και τη χορήγηση δανείων.

Παραδοσιακά οι εργασίες των εμπορικών τραπεζών διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

- Παθητικές Εργασίες

Στις παθητικές εργασίες, δηλαδή στις εργασίες που αποτελούν στοιχεία κυρίως του παθητικού τους περιλαμβάνονται οι κάθε μορφής καταθέσεις (όψεως, ταμειυτηρίου, προθεσμίας, κτλ) καθώς και κάθε άλλη δραστηριότητα για άντληση και προσέλκυση κεφαλαίων από διάφορες πηγές.

- Μεσολαβητικές Εργασίες

Εδώ περιλαμβάνονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις εμπορικές τράπεζες έναντι αμοιβής ή προμήθειας, εκτός του επιτοκίου, όπως κίνηση κεφαλαίων, εισπράξεις αξιών, ενοικίαση θυρίδων, αγοραπωλησία συναλλάγματος κ.ο.κ.

- Ενεργητικές Εργασίες

Στις ενεργητικές εργασίες, δηλαδή στις εργασίες που αποτελούν στοιχεία κυρίως του ενεργητικού τους περιλαμβάνονται οι χρηματοδοτήσεις και οι λοιπές εργασίες παροχής πίστης, όπως οι εγγυητικές επιστολές ή οι ενέγγυες πιστώσεις, καθώς και οι επενδύσεις κάθε μορφής όπως οι τοποθετήσεις σε χρεόγραφα ή σε ξένα νομίσματα.

Αναλυτικότερα οι εργασίες που δύναται να διεξάγουν οι εμπορικές τράπεζες περιλαμβάνουν:

- Αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων
- Χορήγηση πιστώσεων συμπεριλαμβανομένων και των πράξεων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).
- Χρηματοδοτική μίσθωση (leasing)
- Πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφορά κεφαλαίων
- Έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών)
- Εγγυήσεις και αναλήψεις υποχρεώσεων
- Συναλλαγές για λογαριασμό του ιδίου του πιστωτικού ιδρύματος ή της πελατείας του σε:
 - Μέσα της χρηματαγοράς (αξιόγραφα, πιστοποιητικά καταθέσεων, κλπ)
 - Συνάλλαγμα
 - Προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοοικονομικών τίτλων ή χρηματοοικονομικά δικαιώματα
 - Συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων και νομισμάτων
 - Κινητές αξίες
- Συμμετοχές σε εκδόσεις τίτλων και παροχή συναφών υπηρεσιών περιλαμβανομένων ειδικότερα και των υπηρεσιών αναδόχου εκδόσεως τίτλων.
- Παροχή συμβούλων σε επιχειρήσεις σχετικά με τη διάρθρωση του κεφαλαίου, τη βιομηχανική στρατηγική και συναφή θέματα και συμβουλών, καθώς και υπηρεσιών στον τομέα συγχωνεύσεως και εξαγοράς επιχειρήσεων.

- Μεσολάβησης στις διατραπεζικές αγορές
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών
- Εμπορικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων και των υπηρεσιών αξιολογήσεως πιστοληπτικής ικανότητας πελατών
- Εκμίσθωση θυρίδων

Στην ελληνική επικράτεια δραστηριοποιούνται τόσο ελληνικές όσο και ξένες εμπορικές τράπεζες. Παρακάτω επιχειρείται σύντομη παρουσίαση των σημαντικότερων εξ αυτών.

2.3.2.Ελληνικές Εμπορικές Τράπεζες

Στις αρχές του 2012, εκτός από τις τέσσερις συστημικές τράπεζες (Εθνική, Alpha, Eurobank και Πειραιώς), υπήρχαν ακόμα δέκα εμπορικές τράπεζες: Εμπορική, Αγροτική, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Millennium, Γενική, Αττικής, Probank, Νέα Proton, FBB και Πανελλήνια. Μέσα στο 2013, η Εμπορική πέρασε στον έλεγχο της Alpha Bank, ενώ η Γενική, η Αγροτική Τράπεζα και η Millennium πέρασαν στον έλεγχο της Τράπεζας Πειραιώς. Επίσης, η Τράπεζα Πειραιώς απορρόφησε το δίκτυο των κυπριακών τραπεζών (Κύπρου, Λαϊκή και Ελληνική) στην Ελλάδα μετά τις δραματικές εξελίξεις στην Κύπρο.

Επιπλέον, η FBB απορροφήθηκε από την Εθνική Τράπεζα. Έτσι ο Όμιλος Πειραιώς, με μερίδιο αγοράς κοντά στο 30%, αναρριχήθηκε στην πρώτη θέση της ελληνικής αγοράς, ενώ ακολουθούν η Alpha Bank στη δεύτερη, η Εθνική στην τρίτη και η Eurobank στην τέταρτη. Επίσης, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (ΤΤ) διασπάστηκε σε «καλή» και «κακή» τράπεζα, όπου η «κακή» τέθηκε σε εκκαθάριση, ενώ η καλή πέρασε στο ΤΧΣ. Στα μέσα Ιουλίου η Eurobank απέκτησε το ΤΤ, ενώ σύμφωνα με το μνημόνιο, αναμένεται άμεσα η πώληση της νέας Proton σε ιδιώτες.

3. Κεφάλαιο Τρίτο

3.1.Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1941. Σήμερα αριθμεί 570 καταστήματα με 13.743 υπαλλήλους και πάνω από 1300 ATM καλύπτοντας ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδος. Ταυτοχρόνως και μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της Βαλκανικής, το δίκτυο της τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 290 μονάδες.

3.1.1.Οικονομική Ανασκόπηση 2012

Οι ετήσιες ζημιές του ομίλου της ΕΤΕ το 2012 διαμορφώθηκαν σε €2.139,5 εκατομμύρια. Βασικός παράγοντας διαμόρφωσης των αποτελεσμάτων ήταν η

επιδείνωση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου στην Ελλάδα , ως επακόλουθο της έντονης πολιτικής αβεβαιότητας και της συνεχιζόμενης βαθιάς ύφεσης, με αποτέλεσμα την κατακόρυφη αύξηση των επισφαλειών. Αρνητικά συνέβαλε επίσης η μείωση των εγχώριων καθαρών επιτοκιακών εσόδων, εξαιτίας της άντλησης ακριβότερης χρηματοδότησης από το μηχανισμό Έκτακτης Παροχής Ρευστότητας (ELA), καθώς και η μείωση των επιτοκίων δανεισμού που είναι συνδεδεμένα με τα επιτόκια αγοράς (euribor).

Ο όμιλος έχει ανταποκριθεί σε αυτές τις εξαιρετικά ακραίες οικονομικές συνθήκες, διαφοροποιώντας το επιχειρηματικό του μοντέλο και λαμβάνοντας πρωτοβουλίες θωράκισης της κεφαλαιακής του θέσης και του ισολογισμού του. Σε αυτό το πλαίσιο εντάσσονται: η επαναγορά μέρους των καλυμμένων ομολογιών και υβριδικών τίτλων (δημιουργία κεφαλαίου € 302 εκατομμύρια), η πώληση πλειοψηφικού ποσοστού της ασφαλιστικής θυγατρικής στην Τουρκία (κέρδος προ φόρων € 157,3 εκατομμύρια) η δραστική περιστολή του εγχώριου λειτουργικού κόστους και η θωράκιση του ισολογισμού μέσω της διενέργειας προβλέψεων ύψους € 2.5 δις. Η στρατηγική του Ομίλου συνοδεύτηκε από σημαντική περιστολή των δαπανών της ΝΑ Ευρώπης (Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Αλβανία και ΠΓΔΜ) και από την ενίσχυση της συνεισφοράς κερδών της Finansbank που σημείωσε καθαρά κέρδη ύψους €668 εκατομμύρια για το 2012.

Η δραστική περικοπή των εγχώριων λειτουργικών δαπανών ήταν αποτέλεσμα συντονισμένων δράσεων όπως η υπογραφή επιχειρησιακής σύμβασης με μείωση των αποδοχών και ο συνεχής έλεγχος των δαπανών σε όλα τα επίπεδα. Ειδικότερα, οι δαπάνες προσωπικού συρρικνώθηκαν κατά 19% την τελευταία τριετία, ενώ με τον ίδιο ρυθμό μειώθηκαν και τα γενικά έξοδα και οι αποσβέσεις. Οι προσπάθειες περιστολής των λειτουργικών δαπανών συνεχίστηκαν και στη ΝΑ Ευρώπη, αποδίδοντας ετήσια μείωση κατά 8,2% και σωρευτική μείωση 15% από το τέλος του 2009. Στην Τουρκία, η αύξηση των λειτουργικών δαπανών παρέμεινε ελεγχόμενη (+13,5% εξαιρουμένων μη επαναλαμβανόμενων εξόδων) και κυμάνθηκε σε επίπεδα αντίστοιχα με το επίπεδο του πληθωρισμού, τη σημαντική επέκταση του δικτύου καταστημάτων καθώς και τη δυναμική αύξηση των λειτουργικών εσόδων.

Στο πεδίο της ρευστότητας, η στρατηγική απεξάρτησης των θυγατρικών εξωτερικού που εφαρμόζει ο Όμιλος τα δύο τελευταία έτη είχε ως αποτέλεσμα την ουσιαστική εξάλειψη του χρηματοδοτικού ανοίγματος των θυγατρικών της ΝΑ Ευρώπης και την αυτόνομη πρόσβαση της Finansbank στις διεθνείς αγορές. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικές εξελίξεις το τελευταίο τρίμηνο του έτους ήταν η άρση του περιορισμού στην αποδοχή ελληνικών τίτλων και εξασφαλίσεων από το Ευρωσύστημα, η ενίσχυση των στοιχείων που μπορούν να δοθούν ως εξασφαλίσεις στην ΕΚΤ μέσω τίτλων του ΕΤΧΣ και η σταδιακή επιστροφή εγχώριων καταθέσεων ύψους περίπου €2,0 δισεκατομμυρίων που ξεκίνησε από το τέλος Ιουνίου 2012. Ως εκ τούτου, αναμένεται σημαντική ενίσχυση των καθαρών επιτοκιακών εσόδων τα επόμενα τρίμηνα.

Η απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου οδήγησε στη βελτίωση του δείκτη ρευστότητας (δάνεια προς καταθέσεις) στο 106,7% το Δεκέμβριο του 2012, ενώ στην Ελλάδα ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις διαμορφώθηκε σε 99,0%, συνεπικουρούμενος και από την επιστροφή καταθέσεων κατά το β' εξάμηνο του έτους. Αξιοσημείωτη βελτίωση κατά 19 ποσοστιαίες μονάδες καταγράφηκε στο

δείκτη δανείων προς καταθέσεις στη ΝΑ Ευρώπη, ο οποίος στο τέλος Δεκεμβρίου 2012 κατήλθε στο 113,4%.

Η Ελληνική οικονομία αντιμετώπισε πρωτοφανείς μακροοικονομικές προκλήσεις, με κύριο στοιχείο την οικονομική και πολιτική αβεβαιότητα που παρέτειναν την ύφεση (-6,4% πτώση του ΑΕΠ στο δ' τρίμηνο του 2012 σε ετήσια βάση και πλέον του 20% από το 2009) και διόγκωσαν την ανεργία σε ιστορικό υψηλό 45 ετών (26,5% στα τέλη του 2012), με ανάλογες δυσμενείς επιπτώσεις στα δανειακά χαρτοφυλάκια των τραπεζών.

Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση +90 ημερών της Τράπεζας ανήλθε σε 23,1% έναντι 13,0% το Δεκέμβριο του 2011. Ο αλματώδης ρυθμός δημιουργίας νέων επισφαλειών στην Ελλάδα ήταν απόρροια της σοβαρής μικροοικονομικής επιδείνωσης της χώρας αλλά και της πολιτικής αστάθειας και των διπλών εκλογικών αναμετρήσεων που αναζωπύρωσαν την συζήτηση περί εξόδου της χώρας από τη ζώνη του Ευρώ. Ως αποτέλεσμα, η ΕΤΕ επιτάχυνε το ρυθμό σχηματισμού προβλέψεων σε σχέση με το 2011, διενεργώντας συνολικές προβλέψεις στην εγχώρια αγορά της τάξης των €2,026 εκατομμυρίων. Το ποσοστό κάλυψης των δανείων σε καθυστέρηση +90 ημέρες διαμορφώθηκε σε 53,3% στο τέλος του 2012, υψηλό ποσοστό δεδομένου του ικανοποιητικού επιπέδου κάλυψης των δανείων με εξασφαλίσεις. Κατά το δ' τρίμηνο του έτους σημειώθηκε μείωση του ρυθμού αύξησης των επισφαλειών, τάση που διατηρείται και στο α' τρίμηνο του 2013.

Τα καθαρά έσοδα από τόκους στην εγχώρια (€1.782,5 εκατομμύρια) ακολούθησαν πτωτική πορεία, καταγράφοντας ετήσια μείωση 30,1%. Εκτός από τον κύριο καθοριστικό παράγοντα της ανόδου του κόστους χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα και τη μείωση των επιτοκίων αγοράς (Euribor) στη διαμόρφωση του επιτοκιακού αποτελέσματος συνέβαλε και η απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου, η επίδραση της ανταλλαγής των ομολόγων μέσω του PSI+ καθώς και η αλματώδης αύξηση του χαρτοφυλακίου των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Η αντιστροφή του κλίματος, αρχής γενομένης από τη σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων, τη δραστική μείωση του κόστους χρηματοδότησης μέσω επιστροφής στην χρηματοδότηση της ΕΚΤ, και τη μείωση της δημιουργίας επισφαλειών κατά το δ' τρίμηνο του 2012, αλλά και κατά το α' τρίμηνο του 2013, είναι ήδη ορατή.

Τα καθαρά κέρδη της Finansbank ανήλθαν σε TL 1.545 εκατομμύρια (€668,1 εκατομμύρια) αυξημένα κατά 82,0% έναντι του 2011, λόγω της εντυπωσιακής αύξησης των καθαρών εσόδων από τόκους (+39,5%) και των καθαρών εσόδων από προμήθειες (+26,9%). Το 2012, το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο αυξήθηκε κατά 134 μονάδες βάσης στις 654 μονάδες βάσης – κυρίως λόγω της μείωσης του κόστους χρηματοδότησης. Η πώληση του 51% της ασφαλιστικής θυγατρικής Finans Pension στο δ' τρίμηνο του 2012 ενίσχυσε τα αποτελέσματα του τουρκικού ομίλου κατά περίπου €157 εκατ.

Ο ρυθμός αύξησης των λειτουργικών δαπανών έναντι του 2011 συγκρατήθηκε στο 13,5% εξαιρουμένων μη επαναλαμβανόμενων εξόδων, παρά την επέκταση του δικτύου καταστημάτων της Finansbank και τη διατήρηση του πληθωρισμού σε υψηλά επίπεδα, με αποτέλεσμα ο δείκτης αποτελεσματικότητας (δαπάνες προς έσοδα) να βελτιωθεί σε 42,0% έναντι 51,9% το προηγούμενο έτος.

Οι συνολικές χορηγήσεις της Finansbank ανήλθαν σε TL 42,5 δισ. (18,1 δισ.), σημειώνοντας αύξηση κατά 15,5% έναντι του τέλους του 2011. Ο δείκτης δανείων σε καθυστέρηση αυξήθηκε ελαφρά σε 5,5% έναντι 4,8% το 2011, καθώς η πιστωτική

επέκταση στην Τουρκία συγκρατήθηκε για την αποφυγή υπερθέρμανσης της οικονομίας.

Παρά τη δυναμική πιστωτική επέκταση, ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (CAR) διαμορφώθηκε στο 19,2%, ο υψηλότερος μεταξύ των κύριων ανταγωνιστών, ενισχυμένος τόσο από την πώληση της ασφαλιστικής θυγατρικής το δ' τρίμηνο του 2012 όσο και από την αυξημένη κερδοφορία.

Η καταθετική βάση ενισχύθηκε περαιτέρω, με αύξηση των συνολικών καταθέσεων κατά 20,2% σε ετήσια βάση (περιλαμβανομένης της ομολογιακής έκδοσης προς ιδιώτες πελάτες ύψους TL 2,9 δισ.). Η άνοδος του δανειακού χαρτοφυλακίου κατά 15,5% - ακολουθώντας το ρυθμό πιστωτικής επέκτασης της τουρκικής τραπεζικής αγοράς - είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση του δείκτη δανείων προς καταθέσεις στο 108,5% έναντι 113,2% το 2011, περιλαμβανομένης της ομολογιακής έκδοσης ύψους TL 2,9 δισ.

Η επιτυχής άντληση κεφαλαίων από τις διεθνείς κεφαλαιαγορές αποτέλεσε βασικό συστατικό της πολιτικής διαφοροποίησης των πηγών χρηματοδότησης. Στο πλαίσιο αυτό, η Finansbank άντλησε κεφάλαια ύψους USD 188 εκατομμυρίων και €212 εκατομμυρίων με κόστος Libor / Euribor +1,35% μέσω κοινοπρακτικού δανείου με τη συμμετοχή 21 τραπεζών. Επιπλέον, εξέδωσε ομολογίες ύψους USD 350 εκατομμυρίων στην Ευρωπαϊκή αγορά, με κουπόνι 5,15% - παρά την αυξημένη προσφορά αντίστοιχων εκδόσεων τουρκικών τραπεζών - και τιτλοποίησε επιχειρηματικές απαιτήσεις περίπου USD 150 εκατομμυρίων, με κόστος Libor / Euribor +περίπου 350 μονάδες βάσης.

Στη ΝΑ Ευρώπη η στάσιμη οικονομική δραστηριότητα και η επιβράδυνση της πιστωτικής επέκτασης οδήγησαν σε πτώση των συνολικών χορηγήσεων μετά από προβλέψεις στα €5,7 δισ. στο τέλος του 2012, μειωμένες κατά 8,2% σε ετήσια βάση. Η αύξηση των καταθέσεων κατά 7,4% την ίδια περίοδο συνέβαλε στην περαιτέρω βελτίωση του δείκτη δανείων προς καταθέσεις κατά 19,0 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του τέλους του 2011 στο 113,4%. Επίσης, στο τέλος του γ' τριμήνου του έτους έκλεισε πλήρως το χρηματοδοτικό άνοιγμα των θυγατρικών του Ομίλου στη περιοχή.

Σε επίπεδο καθαρών επιτοκιακών εσόδων σημειώθηκε σημαντική συμπίεση κατά 24,6% σε ετήσια βάση λόγω της αύξησης του κόστους χρηματοδότησης, της μείωσης των επιτοκίων χορηγήσεων και της επίδρασης της απομόχλευσης του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Το 2012 συνεχίστηκε η συμπίεση των λειτουργικών δαπανών, με μείωση κατά 8,2% έναντι του 2011. Τα προ προβλέψεων κέρδη ανήλθαν σε €118,1 εκατομμύρια έναντι €173,4 εκατομμύρια το 2011, μειωμένα κατά 31,9%.

Παρά το δυσμενές μακροοικονομικό περιβάλλον, η μεταβολή της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου εμφανίζει σημάδια σταθεροποίησης, με τη μείωση των νέων επισφαλειών από τις αρχές του έτους (από €104 εκατομμύρια το α' τρίμηνο του 2012 σε €22 εκατομμύρια το δ' τρίμηνο). Συγκεκριμένα, κατά το τελευταίο τρίμηνο του έτους ο ρυθμός δημιουργίας νέων επισφαλειών επιβραδύνθηκε (+0,2 ποσοστιαίες μονάδες στο 23,3%) σε σχέση με τα τρία προηγούμενα τρίμηνα, κατά τα οποία το ποσοστό των καθυστερήσεων άνω των 90 ημερών αυξανόταν κατά μέσο όρο 1,1 ποσοστιαία μονάδα ανά τρίμηνο. Οι προβλέψεις του δανειακού χαρτοφυλακίου αυξήθηκαν κατά 3,8% σε σχέση με το 2011 (€182,8 εκατομμύρια),

με προοπτική μείωσης το 2013, αυξάνοντας την κάλυψη των καθυστερούμενων δανείων από προβλέψεις στο 49% από 46% το προηγούμενο έτος.

(Πηγή: Οικονομική Ανάλυση ΕΤΕ 2013, βιβλιοθήκη ΕΤΕ)

3.1.2. Η Μετοχή

Η αστάθεια της χώρας σε πολιτικό και οικονομικό επίπεδο, η αβεβαιότητα για την επιτυχή ανακεφαλαιοποίηση των ελληνικών τραπεζών, καθώς και η συνεπακόλουθη έλλειψη εμπιστοσύνης από εγχώριους και ξένους επενδυτές, οδήγησαν τις τιμές των τραπεζικών μετοχών, περιλαμβανομένης και της ΕΤΕ, σε κατακόρυφη καθοδική πορεία για πέμπτο συναπτό έτος. Οι μικρές ανοδικές αντιδράσεις μετά το σχηματισμό κυβέρνησης συνεργασίας στα μέσα του 2012 δεν μπόρεσαν να ανατρέψουν την εικόνα της συνολικής πορείας της μετοχής που σημείωσε σημαντική ετήσια πτώση. Η μετοχή παρουσίασε αυξημένη μεταβλητότητα, καταγράφοντας μέγιστη τιμή €3,0 την 08.02.2012 και ελάχιστη τιμή €0,9 την 05.06.2012 ενώ η μέση ετήσια τιμή διαμορφώθηκε σε €1,7 και η τιμή κλεισίματος στις 31.12.2012 σε €1,3. Η τυπική απόκλιση των ημερησίων αποδόσεων έφτασε στο 6,2% έναντι 5,4% το 2011. Αυτή του ελληνικού τραπεζικού κλάδου αυξήθηκε από 4,8% σε 6,1% ενώ πολύ μικρότερη διαφοροποίηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος είχε η τυπική απόκλιση του Γενικού Δείκτη Χρηματιστηρίου Αθηνών (2,5% το 2012 από 2,4% το 2011).

Η κεφαλαιοποίηση της ΕΤΕ στις 31.12.2012 διαμορφώθηκε σε €1,2 δισ. ενώ ο μέσος όρος κεφαλαιοποίησης κατά τη διάρκεια του έτους σε €1,7 δισ.. Η συμμετοχή της ΕΤΕ στη διαμόρφωση της συνολικής κεφαλαιοποίησης του τραπεζικού κλάδου μειώθηκε από 43,9% το 2011 σε 28,8% το 2012, ενώ η συμμετοχή της στη διαμόρφωση της συνολικής κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών διαμορφώθηκε στο 4,2% από το 5,8% το προηγούμενο έτος. Η συνολική αξία συναλλαγών επί της μετοχής διαμορφώθηκε σε €2,5 δισ., μειωμένη από το επίπεδο του προηγούμενου έτους (€4,7 δισ.), αποτελώντας το 19,8% της ετήσιας αξίας συναλλαγών της εγχώριας κεφαλαιαγοράς και το 38,9% της ετήσιας αξίας συναλλαγών του εγχώριου τραπεζικού κλάδου, έναντι 44,7% το 2011.

Ο δείκτης ρευστότητας (ετήσια αξία συναλλαγών προς μέση κεφαλαιοποίηση) για το 2012 διαμορφώθηκε σε 149%, πολύ υψηλότερος από το αντίστοιχο επίπεδο του γενικού δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών, που ανήλθε σε μόλις 54%.

3.1.3. Μετοχική Σύνοψη

Κατά τη διάρκεια του 2012 δεν επήλθε καμία μεταβολή στο μετοχικό κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας. Το μετοχικό κεφάλαιο στις 31.12.2012, όπως και στις 31.12.2011, ήταν διαιρεμένο: α) σε 956.090.482 κοινές μετοχές, ονομαστικής αξίας €5 η κάθε μία, β) σε 25.000.000 εξαγοράσιμες προνομιούχες ονομαστικές μετοχές άνευ δικαιώματος ψήφου και άνευ σωρευτικού μερίσματος, ονομαστικής αξίας €0.30 η κάθε μία και γ) σε 270.000.000 εξαγοράσιμες προνομιούχες ονομαστικές μετοχές, βάσει Ν.3723/2008, ονομαστικής αξίας €5 η κάθε μία.

Το μετοχικό κεφάλαιο της Εθνικής Τράπεζας χαρακτηρίστηκε από ευρεία διασπορά, καθώς περιελάμβανε περίπου 220.000 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες, στο τέλος Δεκεμβρίου του 2012. Κανένας μέτοχος δεν είχε στην κατοχή του μετοχές

που υπερέβαινε το 3,5% του μετοχικού κεφαλαίου. Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2012 προκύπτει ότι το 23,6% του μετοχικού κεφαλαίου ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού, έναντι 27,4% το 2011. Σημαντική αύξηση σημειώθηκε στο ποσοστό που κατείχαν οι ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού, από 44,1% στο 49,2% στο τέλος του 2012, ενώ αντίθετα το μερίδιο των εγχώριων θεσμικών επενδυτών μειώθηκε στο 2,0% από 2,7% το 2011. Το ποσοστό συμμετοχής των ασφαλιστικών ταμείων (ελεγχόμενα και μη από το Ελληνικό Δημόσιο) δεν παρουσίασε αξιοσημείωτη μεταβολή εντός του έτους.

3.2.1. Διεθνές Περιβάλλον

Ο ρυθμός ανάπτυξης της παγκόσμιας οικονομικής δραστηριότητας επιβραδύνθηκε κατά το 2012, σε 3,2% από 4,0% το 2011, κυρίως λόγω του αρνητικού ρυθμού ανάπτυξης στην Ευρωζώνη. Συγκεκριμένα, η οικονομία της Ευρωζώνης συρρικνώθηκε κατά 0,6% το 2012, από θετικό ρυθμό ανάπτυξης κατά 1,4% το προηγούμενο έτος, με τη ν Ισπανία και την Ιταλία να ακολουθούν τις υπόλοιπες χώρες της περιφέρειας (εκτός από την Ιρλανδία) και να εισέρχονται και αυτές σε ύφεση. Ο ρυθμός μεταβολής της οικονομικής δραστηριότητας στις ΗΠΑ επιταχύνθηκε σε 2,2% το 2012 από 1,8% το προηγούμενο έτος, λόγω ανθεκτικής εγχώριας ζήτησης, αργής αλλά σταθερής βελτίωσης της αγοράς κατοικίας. Η οικονομία της Ιαπωνίας σημείωσε θετικό ρυθμό ανάπτυξης της τάξης του 2,0% το 2012, από -0,6% το 2011, λόγω της ανοικοδόμησης που σημειώθηκε μετά το καταστροφικό σεισμό του Τοχόκυ και του επακόλουθου πυρηνικού ατυχήματος το 2011. Τέλος, ο ρυθμός ανάπτυξης των αναδυόμενων οικονομιών επιβραδύνθηκε σε 5,1% το 2012 από 6,4% το 2011.

Η τιμή του πετρελαίου στις διεθνείς αγορές ακολούθησε καθοδική πορεία το 2012 λόγω της επιβράδυνσης της παγκόσμιας οικονομίας η οποία επηρέασε αρνητικά τη ζήτηση για πετρέλαιο, όσο και της εξασθένησης των γεωπολιτικών εντάσεων στη Μέση Ανατολή και τη Βόρεια Αφρική. Συγκεκριμένα, η τιμή του αργού πετρελαίου μειώθηκε ελαφρώς σε USD92 το βαρέλι στο τέλος του 2012 από USD 99 το βαρέλι ένα έτος πριν, παρουσιάζοντας πτώση κατά 7%. Σε όρους μέσων ετήσιων τιμών, το πετρέλαιο παρέμεινε ουσιαστικά σταθερό, σε USD 94 το βαρέλι, από USD 95 το 2011. Οι τιμές των τροφίμων και των βιομηχανικών μετάλλων (σε όρους μέσων ετήσιων τιμών) σημείωσαν πτώση το 2012 σε σχέση με ένα χρόνο πριν κατά 5,6% και 15,1% αντίστοιχα, κυρίως λόγω της επιβράδυνσης της παγκόσμιας ανάπτυξης. Ο ρυθμός πληθωρισμού υποχώρησε το 2012, σε 2,0%, από 2,7%, το 2011 στις ανεπτυγμένες οικονομίες και σε 5,9%, από 7,2% το 2011 αναπτυσσόμενες χώρες. Αντιθέτως, ο δομικός πληθωρισμός (που εξαιρεί τις ιδιαίτερα ευμετάβλητες τιμές των τροφίμων και της ενέργειας) αυξήθηκε το 2012 όσον αφορά τις τέσσερις κύριες αναπτυσσόμενες οικονομίες σε 1,6% από 1,3% το 2011 παραμένοντας ωστόσο σε ελεγχόμενα επίπεδα, κυρίως εξαιτίας του διευρυμένου παραγωγικού κενού και της υψηλής ανεργίας.

Οι περισσότερες κεντρικές τράπεζες διατήρησαν εξαιρετικά χαλαρή τη νομισματική τους πολιτική και κατά το 2012. Πιο συγκεκριμένα, η Κεντρική Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ επέκτεινε το μέτρο Operation Twist (επέκταση διάρκειας χαρτοφυλακίου ομολόγων) κατά USD 267 δισ. μέχρι το τέλος του 2012

και προέβη σε τρίτο γύρο ποσοτικής χαλάρωσης, δεσμευόμενη να αγοράζει ομόλογα συνδεδεμένα με ενυπόθηκα δάνεια της τάξεως των USD 40 δισ. ανά μήνα, με ανοιχτή διάρκεια, όπως και απευθείας αγορές κρατικών ομολόγων ΗΠΑ με ρυθμό της τάξης των USD 45 δισ. ανά μήνα που αντικατέστησαν το μέτρο Operation Twist από τον Ιανουάριο του 2013. Επιπλέον, η Κεντρική Ομοσπονδιακή Τράπεζα των ΗΠΑ συνέδεσε την επιτοκιακή της πολιτική με ποσοτικούς στόχους για την ανεργία και 2,5% για τον ετήσιο πληθωρισμό της επόμενης χρονιάς. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) συνέχισε την επιπλέον παροχή ρευστότητας στο Τραπεζικό σύστημα μέσω των μακροπρόθεσμων πράξεων αναχρηματοδότησης το Φεβρουάριο, προέβη σε μείωση του βασικού της επιτοκίου κατά 25 μονάδες βάσης σε 0,75% το Ιούλιο, με το επιτόκιο καταθέσεων να μειώνεται σε μηδενικό επίπεδο, και ίσως το πιο σημαντικό, ανακοίνωσε το Σεπτέμβριο ένα δεύτερο πρόγραμμα αγοράς κρατικών ομολόγων σε απεριόριστες ποσότητες στη δευτερογενή αγορά (Άμεσων Νομισματικών Συναλλαγών / OMT), το οποίο αντικατέστησε το πρόγραμμα αγοράς ομολόγων Securities Markets Program, στοχεύοντας κρατικά ομόλογα διάρκειας 1-3 ετών των χωρών εκείνων που θα προσφύγουν στους Ευρωπαϊκούς μηχανισμούς στήριξης (EFSF/ESM).

Σε σχέση με τη δημοσιονομική πολιτική, το δημοσιονομικό έλλειμμα στις ΗΠΑ διαμορφώθηκε χαμηλότερα στο 8,5% του ΑΕΠ το 2012, από 10,0% το 2011, ενώ στην Ευρωζώνη μειώθηκε στο 3,7% του ΑΕΠ το 2012, από 4,2% το 2011 καταδεικνύοντας την πρόθεση των αρμοδίων αρχών, και στις δύο πλευρές του Ατλαντικού, να διατηρήσουν αμετάκλητη την πορεία της δημοσιονομικής προσαρμογής.

3.2.2. Νοτιοανατολική Ευρώπη (ΝΑΕ – 5) και Τουρκία)

Η μακροοικονομική εικόνα των χωρών της νοτιοανατολικής Ευρώπης – 5 (η «ΝΑΕ – 5» περιλαμβάνει Αλβανία, Βουλγαρία, ΠΓΔΜ, Ρουμανία και Σερβία) και της Τουρκίας ήταν μεικτή το 2012.

Στην Τουρκία, η οικονομική ανάπτυξη επιβραδύνθηκε απότομα, ενώ οι εξωτερικές ανισορροπίες υποχώρησαν σημαντικά και η εικόνα του τραπεζικού τομέα βελτιώθηκε περαιτέρω. Η σημαντική επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας οφείλεται στην εξασθένηση της εγχώριας ζήτησης, κυρίως λόγω της περιορισμένης ρευστότητας, που οφείλεται στην εφαρμογή μέτρων με στόχο τη συγκράτηση του ρυθμού επέκτασης των δανείων σε 15% και των συνεχώς αυξανόμενων ξένων κεφαλαιακών εισροών, σε μια προσπάθεια περιορισμού της «υπερθέρμανσης» της οικονομίας και αποφυγής χρηματοπιστωτικής αστάθειας. Ως εκ τούτου, ο ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ μειώθηκε σημαντικά σε 2,2% το 2012, από 8,8% το 2011 και το έλλειμμα τρεχουσών συναλλαγών, το οποίο αποτελεί την «Αχίλλειο πτέρνα» της οικονομίας, περιορίστηκε δραστικά, φτάνοντας σε διαχειρίσιμα επίπεδα (6% του ΑΕΠ το 2012 από 10% του ΑΕΠ το 2011). Σημειώνεται πως η βελτίωση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών το 2012 οφείλεται, μεταξύ άλλων, και στις καθαρές εξαγωγές χρυσού (μια μονάδα του ΑΕΠ), εξέλιξη η οποία δεν είναι διατηρήσιμη καθώς η Τουρκία δεν αποτελεί χώρα παραγωγής χρυσού.

Παρά την ασθενή οικονομική δραστηριότητα και την περιορισμένη ρευστότητα, που οδήγησε σε επιβράδυνση του ρυθμού αύξησης των χορηγήσεων σε 15,3% το 2012 έναντι 31,4% το 2011μ ο τραπεζικός τομέας της Τουρκίας μπόρεσε να

βελτιώσει τα ήδη ισχυρά θεμελιώδη μεγέθη του και την υψηλή κερδοφορία του. Πράγματι, ο δείκτης απόδοσης ιδίων κεφαλαίων (ROAE) ανήλθε σε 18,9% το 2012 από 18% το 2011, τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια ως ποσοστό των συνολικών δανείων παρέμειναν σχεδόν αμετάβλητα, στο επίπεδο του 2011 (2,8%), και ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας CAR ενισχύθηκε περαιτέρω, φτάνοντας στο 17,9% το 2012 από 16,6% το 2011, σημαντικά υψηλότερος από το ελάχιστο απαιτούμενο όριο του 12%.

Στις χώρες της ΝΑΕ – 5, η οικονομική δραστηριότητα επιβραδύνθηκε και οι επιδόσεις του τραπεζικού τομέα επιδεινώθηκαν ενώ οι εξωτερικές ανισορροπίες υποχώρησαν. Η αδύναμη εγχώρια ζήτηση και η εξασθενημένη εξωτερική ζήτηση αποτέλεσαν τις κύριες αιτίες της χαμηλής αναπτυξιακής επίδοσης. Η εγχώρια ζήτηση αντικατοπτρίζει, μεταξύ άλλων, περιοριστική εισοδηματική και δημοσιονομική πολιτική, χαμηλότερες εισροές κεφαλαίων, και αναιμική πιστωτική δραστηριότητα, λόγω της περιορισμένης χρηματοδότησης του, κατά κύριο λόγο ξένης ιδιοκτησίας, τραπεζικού τομέα από τις μητρικές τράπεζες και των αυστηρότερων πιστωτικών κανόνων των τραπεζών. Η εξασθενημένη εξωτερική ζήτηση συνδέεται με την επιστροφή της Ευρωζώνης – του βασικού εμπορικού εταίρου της περιοχής – σε ύφεση. Ως εκ τούτου, ο ρυθμός αύξησης του πραγματικού ΑΕΠ επιβραδύνθηκε σε 0,4% το 2012, μετά από ανάκαμψη το 2011 (2,1%) ενώ η προσαρμογή των εξωτερικών ανισορροπιών, η οποία ξεκίνησε το 2009 στον απόηχο της διεθνούς οικονομικής και χρηματοοικονομικής κρίσης, συνεχίστηκε, με το έλλειμμα τρεχουσών συναλλαγών να διαμορφώνεται στο διαχειρίσιμο επίπεδο του 4,6% του ΑΕΠ. Τα βασικά στοιχεία του τραπεζικού τομέα των χωρών της ΝΑΕ – 5 αποδυναμώθηκαν το 2012, δεδομένου ότι: α) η οικονομική δραστηριότητα εξασθένησε, β) η πιστωτική δραστηριότητα επιβραδύνθηκε (αύξηση κατά 3,1% το 2012 έναντι 6,1% το 2011) στο πλαίσιο των προσπαθειών των τραπεζών να περιορίσουν την επιδείνωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου τους και να προστατεύσουν τα κεφάλαια τους, και γ) η εξωτερική χρηματοδότηση έγινε πιο ακριβή. Πράγματι, τα καθαρά κέρδη περιορίστηκαν σε €100 εκατομμύρια περίπου το 2012, από €400 εκατομμύρια το 2011, ο λόγος των μη εξυπηρετούμενων δανείων προς τα συνολικά δάνεια επιδεινώθηκε περαιτέρω, κυμαινόμενος μεταξύ 10,5% (ΠΓΜΔ) και 22,8% (Αλβανία) το 2012 έναντι 9,9% (ΠΓΜΔ) και 19% (Σερβία) το 2011, και ο συντελεστής κεφαλαιακής επάρκειας μειώθηκε, κυμαινόμενος μεταξύ 14,6% (Ρουμανίας) και 17,1% (ΠΓΜΔ) το 2012 έναντι 14,9% (Ρουμανία) και 19,1% (Σερβία) το 2011.

3.2.3. Αναμενόμενες εξελίξεις – Προοπτικές

Η επιτυχής ολοκλήρωση της τρίτης αξιολόγησης του Προγράμματος τον Απρίλιο του 2013 και η ομαλή εκταμίευση της συνεχιζόμενης χρηματοδότησης συντελούν στην παγίωση της ευνοϊκής δυναμικής για την ελληνική οικονομία που ξεκίνησε από τα τέλη του 2012, γεγονός που αντανακλάται και στην αποκλιμάκωση των αποδόσεων των ελληνικών ομολόγων, οι οποίες μειώθηκαν από 34,8% τον Φεβρουάριο του 2012 σε 11,9% τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους και χαμηλότερα του 10% το πρώτο τετράμηνο του 2013. Το οικονομικό κλίμα όπως αντανακλάται κυρίως σε πρόδρομους δείκτες οικονομικής δραστηριότητας σημειώνει σταθερή βελτίωση, ενώ η ανάκαμψη της εμπιστοσύνης οδηγεί σε αύξηση της καταθετικής

βάσης ιδιωτών, που ανέρχεται σε €10,6 δισ. ή 6,3% κατά το β' εξάμηνο του 2012 και τους πρώτους τρεις μήνες του 2013. Οι ιδιαίτερες ενθαρρυντικές ενδείξεις από τον τουριστικό κλάδο (προσδοκίες για αύξηση εισπράξεων άνω του 7% σε ετήσια βάση), σε συνδυασμό με την επιτάχυνση της εξόφλησης υποχρεώσεων του κράτους προς τον ιδιωτικό τομέα (άνω του 3,5% του ΑΕΠ το 2013), καθώς και των ροών χρηματοδότησης από διαρθρωτικά ταμεία και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, αναμένεται να επιβραδύνουν σημαντικά την υφεσιακή δυναμική μετά το β' τρίμηνο του 2013, θέτοντας τις βάσεις για σταδιακή ανάκαμψη της οικονομίας από το 2014. Ωστόσο, η υφεσιακή πίεση από τα δημοσιονομικά μέτρα και την περαιτέρω μείωση των μισθών, σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη μείωση της απασχόλησης θα πιέσουν εκ νέου την εγχώρια δαπάνη.

Συγκεκριμένα, το ΑΕΠ αναμένεται να μειωθεί κατά περίπου -4,5% σε ετήσια βάση το 2013, αν και ο τριμηνιαίος ρυθμός μείωσης αναμένεται να επιβραδυνθεί σταδιακά το γ' τρίμηνο και δ' τρίμηνο του 2013, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για ανάκαμψη του ΑΕΠ το 2014. Η δημοσιονομική προσαρμογή αναμένεται να διατηρήσει τη δυναμική της για το 2013, με το έλλειμμα να αναμένεται χαμηλότερο του 4% του ΑΕΠ, βασιζόμενη σε ένα αξιόπιστο μείγμα νέων περικοπών των δαπανών και σχετικά ρεαλιστικών στόχων για τα έσοδα που υποστηρίζονται από επαρκή μέτρα. Επιπροσθέτως, η σταθερή πρόοδος στις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις και επιπλέον ώθηση στην αξιοπιστία της χώρας, μειώνοντας τις υφεσιακές πιέσεις και εξομαλύνοντας σταδιακά το μεγάλο κοινωνικό κόστος της ύφεσης.

3.3. Δραστηριότητες του ομίλου στην Ελλάδα

Την 31.12.2012 το χαρτοφυλάκιο δανείων λιανικής του Ομίλου της ΕΤΕ, πριν την αφαίρεση των προβλέψεων, διαμορφώθηκε σε €45.455 εκατ., μειωμένο κατά 3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Εξ αυτών, €28.981 εκατ. αφορούσαν τις εγχώριες δραστηριότητες. Κατά το 2012 σημειώθηκε επιδείνωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου λιανικής στην Ελλάδα, λόγω των εξαιρετικά δυσμενών συνθηκών που επικράτησαν στην οικονομία. Οι δραστηριότητες επικεντρώθηκαν στην αναδιάρθρωση και την είσπραξη οφειλών των δανειοληπτών για την αναχαίτιση της ανόδου των επισφαλειών, τάση που άρχισε να καταγράφεται με τη βελτίωση των συνθηκών ρευστότητας και το μετριασμό της οικονομικής αβεβαιότητας στο τέταρτο τρίμηνο του έτους.

3.3.1. Στεγαστική Πίστη

Το έτος 2012 επιδεινώθηκαν τα οικονομικά στοιχεία των νοικοκυριών λόγω αύξησης της φορολογίας και συρρίκνωσης των εισοδημάτων, σε συνδυασμό με άνοδο της ανεργίας σε πολύ υψηλά επίπεδα. Χαμηλή ήταν και η δραστηριότητα στον χώρο των ακινήτων, με κατακόρυφη πτώση της κατασκευαστικής δραστηριότητας και των συναλλαγών, ενώ συνεχίστηκε για πέμπτη χρονιά η υποχώρηση των τιμών. Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η πτώση της στεγαστικής πίστης, τόσο σε επίπεδο υπολοίπων όσο και νέων χορηγήσεων. Τα υπόλοιπα του στεγαστικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μειώθηκαν κατά 4,6%, φθάνοντας τα

€18,9 δισ., ακολουθώντας την τάση της συνολικής αγοράς. Στη μείωση των υπολοίπων συνέβαλε και η ιδιαίτερα χαμηλή ζήτηση για νέα στεγαστικά δάνεια καθώς και η εφαρμογή αυστηρών πιστοδοτικών κριτηρίων, με αποτέλεσμα οι νέες εκταμιεύσεις να φθάσουν μόλις τα €50 εκατ., έναντι €300 εκατ. το 2011 και €1.415 εκατ. το 2010. Το μερίδιο της Τράπεζας διατηρήθηκε στο επίπεδο του 24%, διατηρώντας τη διαφορά με τις ανταγωνίστριες τράπεζες. Το κύριο βάρος των προσπαθειών εστιάστηκε στην αποτελεσματική διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου προκειμένου να συγκρατηθεί ο ρυθμός επιδείνωσής του, μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής προγραμμάτων ρύθμισης οφειλών, τα οποία κατά κύριο λόγο προσφέρουν μειωμένη δόση προσαρμοσμένη στις δυνατότητες των δανειοληπτών για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Οι όροι της ρύθμισης εξασφαλίζουν την όσο το δυνατόν ομαλή αποπληρωμή των δανείων, μετρίζοντας τον κίνδυνο για την Τράπεζα δεδομένου ότι τα επιτόκια διατηρούνται σε ικανοποιητικά επίπεδα και ενισχύονται οι υφιστάμενες εξασφαλίσεις. Οι μεγάλοι πελάτες αντιμετωπίζονται από ειδική ομάδα της Τράπεζας, η οποία καθορίζει τους όρους της ρύθμισης σε εξατομικευμένο επίπεδο, ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες των δανειοληπτών.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα προχώρησε σε βελτίωση των υφιστάμενων προγραμμάτων διευκόλυνσης και ρύθμισης οφειλών ανέργων, με εφαρμογή ιδιαίτερα ευνοϊκών όρων αποπληρωμής για τα πρώτα έτη ένταξης. Επιπλέον, ενεργώντας προδραστικά, ανέπτυξε πρόγραμμα αναδιάρθρωσης οφειλών πελατών σε χαμηλή ληξιπροθεσμία, συμβάλλοντας στην έγκαιρη αντιμετώπιση μελλοντικών και δυσκολότερων προβλημάτων. Κατ' αυτόν τον τρόπο καλύφθηκε όλο το εύρος της πελατείας η οποία υπέστη σοβαρή απώλεια εισοδήματος, μέσω υιοθέτησης και εφαρμογής ευέλικτων προγραμμάτων ανάλογα με την περίπτωση. Με βάση την αποκτηθείσα εμπειρία κατά τα πρόσφατα έτη της κρίσης και τα νέα οικονομικά δεδομένα, η Τράπεζα βελτιστοποίησε τα συστήματα αξιολόγησης της πελατείας, υιοθετώντας αυστηρά κριτήρια ελέγχου και πιστοληπτικής αξιολόγησης. Στόχος για το επόμενο έτος παραμένει η συνεχής ενίσχυση των προσφερόμενων προγραμμάτων διευκόλυνσης, αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών, προσαρμοζόμενη στις συνθήκες της αγοράς, με απώτερο σκοπό τη μέγιστη δυνατή αύξηση των εσόδων και τη συγκράτηση του ρυθμού ανόδου των επισφαλειών. Με την προσέγγιση αυτή η Τράπεζα αναμένεται να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις όποιες νομοθετικές ρυθμίσεις διευθέτησης οφειλών δανειοληπτών που ενδέχεται να προκύψουν στο άμεσο μέλλον.

Καταναλωτική πίστη

Η συντονισμένη δράση της Τράπεζας μέσα από υποστήριξης των πελατών που εξακολουθούν να πλήττονται από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία συνεχίστηκε και το 2012. Η προσπάθεια αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική με την προοπτική της σταθεροποίησης της οικονομίας και στη συνέχεια της ανάκαμψής της. Συγκεκριμένα:

- Συνεχίστηκε η παροχή προγραμμάτων ρυθμίσεων δανείων με στόχο την κατάρτιση ρεαλιστικών χρονοδιαγραμμάτων αποπληρωμής.
- Ενισχύθηκαν τα μέτρα στήριξης ανέργων δανειοληπτών με την τοποθέτηση νέων προϊόντων ρύθμισης και επαναρρύθμισης οφειλών καταναλωτικής

πίστης, με αρχική περίοδο δύο ετών κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης.

- Όλα τα προαναφερθέντα προγράμματα παρέχονται με δυνατότητα εγγραφής προσημείωσης επί ακινήτου. Στην περίπτωση αυτή, προσφέρεται πολύ χαμηλότερο επιτόκιο και η μέγιστη διάρκεια αποπληρωμής, ο συνδυασμός των οποίων οδηγεί σε μείωση και της δόσης σε πολύ χαμηλό επίπεδο αλλά και του συνολικού κόστους πίστωσης και αυξάνει τις πιθανότητες ομαλής εξυπηρέτησης των οφειλών. Η πελατεία της Τράπεζας σε ολοένα και αυξανόμενο ποσοστό που πλέον ξεπερνά το 32% επιλέγει να προσφέρει προσημείωση επί ακινήτου σαν εξασφάλιση για να βελτιώσει τους οικονομικούς όρους της ρύθμισης.
- Οι υποθέσεις πελατών που απαιτούν λύσεις που δεν προβλέπονται από το πλαίσιο της Τράπεζας αντιμετωπίζονται από την Επιτροπή Ειδικών Ρυθμίσεων Λιανικής Τραπεζικής, η οποία έχει διευρυμένες ευχέρειες.
- Έγινε προσπάθεια διαχείρισης πελατών που προσέφυγαν στο Ν.3869/10 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Στόχος ήταν να βρεθεί μία συμφέρουσα κοινά αποδεκτή λύση στο στάδιο του εξωδικαστικού συμβιβασμού, προκειμένου να περιοριστεί ο ολοένα αυξανόμενος αριθμός οφειλετών που υποβάλουν αίτηση δικαστικού συμβιβασμού.

Παράλληλα, η Εθνική Τράπεζα πέραν της περιβαλλοντικής πολιτικής που εφαρμόζει, ενθαρρύνει τους πελάτες με οικολογική συνείδηση να αναλάβουν ενεργό ρόλο στην προστασία του περιβάλλοντος, επιλέγοντας καθαρές μορφές ενέργειας και τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον, προσφέροντας πλήρη σειρά προϊόντων για τη χρηματοδότηση οικολογικών δράσεων. Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η διατήρηση της πρώτης θέσης της Τράπεζας σε αριθμό αιτήσεων και ποσών εκταμιεύσεων στο πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον», που στοχεύει στην ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών, με άμεσο όφελος για τα νοικοκυριά από τη μείωση της ετήσιας δαπάνης για ψύξη και θέρμανση. Στο πρόγραμμα στο οποίο συμμετέχουν τέσσερις τράπεζες, ενώ η Εθνική Τράπεζα έχει κατοχυρώσει σε ανοικτό δημόσιο διαγωνισμό το 40% της συνολικής χρηματοδότησης για την πελατεία της.

3.3.2. Πιστωτικές Κάρτες

Κατά το 2012, η Τράπεζα εστίασε στη βελτίωση της ρευστότητας, αφενός με την προώθηση της χρήσης της χρεωστικής κάρτας ως μέσο καθημερινών συναλλαγών και αφετέρου με την εξυγίανση του χαρτοφυλακίου πιστωτικών καρτών και την παροχή μέτρων διευκόλυνσης σε πελάτες με υψηλή πιθανότητα αθέτησης. Ειδικότερα, μέσα στο έτος, η Τράπεζα παρουσίασε το πρόγραμμα επιβράβευσης συναλλαγών «Δώρο τα Ψιλά» στη χρεωστική της κάρτα ΕΘΝOCASH με στόχο την εκπαίδευση των πελατών στην απευθείας χρήση της κάρτας σε αγορές, με άμεση χρέωση του καταθετικού λογαριασμού, αντί της άντλησης μετρητών από τα ΑΤΜ. Παράλληλα η Τράπεζα επέκτεινε τη χρήση της ΕΘΝOCASH και σε αγορές στο διαδίκτυο με χρήση προσωπικού κωδικού ασφαλείας. Με τις πρωτοβουλίες αυτές η Τράπεζα θέτει τις βάσεις για την καθιέρωση της χρεωστικής της κάρτας ως μέσο

πληρωμών στις καθημερινές συναλλαγές, παρέχοντας έτσι στην πελατεία - καταναλωτές και εμπορικές επιχειρήσεις ένα σύγχρονο μέσο πληρωμών, το οποίο διευκολύνει τις καθημερινές συναλλαγές, συμβάλλει στην τόνωση της αγοράς και ενισχύει τις αναπτυξιακές προσπάθειες των επιχειρήσεων. Αναφορικά με το χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών, η Τράπεζα προσανατολίστηκε σε μέτρα διευκόλυνσης των πελατών, παρέχοντας προϊόντα ρύθμισης των οφειλών τους με ευνοϊκούς όρους, καθώς και σε μέτρα πρόληψης μελλοντικών αθετήσεων. Περαιτέρω, η Τράπεζα εστίασε σε κινήσεις ποιοτικής διεύρυνσης του χαρτοφυλακίου πιστωτικών καρτών με την υποστήριξη προγραμμάτων επιβράβευσης και ανταπόδοσης, με έμφαση στις κάρτες «go» και στο πρόγραμμα «go National», μέσω του οποίου οι κάτοχοι της κάρτας απολαμβάνουν ειδικά χρηματικά οφέλη και προσφορές μέσω συνεργαζομένων εμπορικών επιχειρήσεων. Ειδικότερα, η ΕΤΕ παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα «go National», με άμεση έκπτωση επί του ποσού της συναλλαγής στους κατόχους των καρτών go, σε συνεργασία με γνωστές εμπορικές επιχειρήσεις και αλυσίδες, οι οποίες καλύπτουν ευρύ φάσμα καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών (ένδυση, υπόδηση, οικιακό εξοπλισμό, δώρα, ηλεκτρικά είδη, τρόφιμα, καύσιμα, αναψυχή, ιατρικές υπηρεσίες). Επίσης, στο πλαίσιο ενεργειών Κοινωνικής Ευθύνης, η Τράπεζα παρείχε το πρόγραμμα “go for Kids”, για την περίοδο από 01.12.2012 έως 15.01.2013, μέσω του οποίου παρέχεται υλική και ηθική συμπαράσταση στους μη κερδοσκοπικούς φορείς Χαμόγελο του Παιδιού, MDA Hellas, ΕΛΕΠΑΠ, Χατζηκυριάκειο, Ίδρυμα Χατζηκώνστα, Παιδικά Χωριά SOS, Η Θεοτόκος, ΙΑΚΕ, Μαργαρίτα και Πίστη, που υποστηρίζουν παιδιά και νεαρά άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων. Μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος, η Τράπεζα διέθεσε ένα ποσό των συναλλαγών αγορών με κάρτες “Go” για τη χρηματοδότηση του έργου προσφοράς των παραπάνω οργανισμών. Στόχοι της Τράπεζας για το 2013 είναι η παρουσίαση εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών, στοχεύοντας σε ειδικότερες ανάγκες του καταναλωτικού κοινού, η ενίσχυση των ανταποδοτικών προγραμμάτων (loyalty) και η καθιέρωση της χρεωστικής κάρτας ως βασικό μέσο εμπορικών συναλλαγών.

3.3.3.Χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων

Η ΕΤΕ παρείχε ρευστότητα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων χορήγησης πιστώσεων με ιδιαίτερα χαμηλό επιτοκιακό κόστος:

- της Πρωτοβουλίας JEREMIE, με σκοπό την κάλυψη αναγκών μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε κεφάλαιο κίνησης ή επενδύσεων σε πάγια. Τα δάνεια της μορφής αυτής χρηματοδοτούνται σε ποσοστό 50% από το ΕΣΠΑ 2007 – 2013 μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων και σε ποσοστό 50% από ίδια διαθέσιμα της Τράπεζας.
- Των Προγραμμάτων της ΕΤΕΑΝ ΑΕ και συγκεκριμένα:
 - ΔΡΑΣΗ Γ΄ «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΝΕΩΝ», με σκοπό τη χρηματοδότηση αποκλειστικά και μόνο επενδυτικών σχεδίων, τα

οποία έχουν ενταχθεί στο ομώνυμο πρόγραμμα του νέου Αναπτυξιακού Νόμου 3908/2011.

- ο ΔΡΑΣΗ Ε΄ «ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΑΦΑΛΑΤΩΣΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΡΡΙΜΑΤΩΝ, ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ, ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ, ΑΠΕ», με σκοπό τη χρηματοδότηση επενδυτικών σχεδίων τα οποία είτε έχουν υπαχθεί σε σχετικά προγράμματα του ΕΠΑΝ II ή άλλων επιχειρηματικών προγραμμάτων είτε δεν έχουν υπαχθεί σε κανένα πρόγραμμα κρατικής ενίσχυσης, με στόχο κυρίως τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) και σημαντικά μέχρι σήμερα αποτελέσματα.

Επίσης, συνέχισε να στηρίζει τη ρευστότητα των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση τη συνέχιση της λειτουργίας τους προχωρώντας στη αναδιάρθρωση των οφειλών τους, οι οποίες βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο ληξιπροθεσμίας, παράλληλα πάντα με τη συνέχιση των προγραμμάτων διευκόλυνσης της αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών μέσω ρυθμίσεων/επαναρρυθμίσεων.

Επιπλέον, η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα χρηματοδότησης επενδυτικών σχεδίων προς φυσικά και νομικά πρόσωπα, που αφορούν επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην παραγωγή ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων. Στον τομέα διαδικασιών και μηχανογραφικών συστημάτων:

- έχει υλοποιηθεί το σύστημα «Διαχείριση Αιτήσεων Χρηματοδότησης ΜΜΕ», που αφορά την ηλεκτρονική διαβίβαση και έγκριση πιστοδοτικών αιτημάτων πελατείας, και
- τέθηκε σε εφαρμογή από τις αρχές του έτους το σύστημα «CRM – Διαχείριση Πελατών», που αφορά τις ρυθμίσεις και αναδιρθώσεις της πελατείας, με μεταφορά πληροφόρησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης εργασιών, τόσο σωρευτικά όσο και ανά πελάτη, για το σύνολο της λιανικής τραπεζικής.

3.4. Επιχειρηματική τραπεζική

Το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών χορηγήσεων στην Ελλάδα για επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών άνω των €2,5 εκατ. διαμορφώθηκε σε €15,4 δισ., σημειώνοντας απομύχλευση κατά -18,4% σε ετήσια βάση (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2.1).

3.4.1. Χρηματοδότηση μεγάλων επιχειρήσεων

Η υφεσιακή πορεία της οικονομίας κατά το 2012 επηρέασε την ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου προς μεγάλες επιχειρήσεις. Στόχος της Τράπεζας ήταν η στήριξη των επιχειρήσεων ώστε να ανταπεξέλθουν στην συνεχιζόμενη κρίση και για το λόγο αυτό εφαρμόστηκε πολιτική διευθετήσεων στα δάνεια που αντιμετώπισαν προβλήματα στην εξυπηρέτησή τους λόγω έλλειψης ρευστότητας, με όρους προσαρμοσμένους στις ανάγκες κάθε επιχείρησης. Στο πλαίσιο της αυξημένης ανάγκης για αναδιάρθρωση μεγάλου αριθμού εταιρικών δανείων, αναπτύχθηκε ιδιαίτερη δραστηριότητα στο συντονισμό και τη διοργάνωση κοινοπρακτικών λύσεων, μέσω εξειδικευμένης ομάδας για το σκοπό αυτό. Συγκεκριμένα

υλοποιήθηκαν 62 νέα κοινοπρακτικά δάνεια, ενώ παράλληλα τροποποιήθηκαν οι όροι σε αρκετές υφιστάμενες κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις.

Παράλληλα, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει συγκεκριμένους κλάδους της οικονομίας, όπως οι Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας. Ειδικότερα, κατά το 2012 εγκρίθηκαν πιστοδοτήσεις για έργα ισχύος 48 MW περίπου. Το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς μεγάλες επιχειρήσεις παρέμεινε σταθερό το 2012 στα €6 δισ. Η χρηματοδότηση θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου με έδρα την Ελλάδα παρέμεινε επίσης σταθερή σε σχέση με το 2011 στα €1,1 δισ. Οι χρηματοδοτήσεις προς τον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα μειώθηκαν κατά 54,6% στα €1,6 δισ. κυρίως λόγω της επίπτωσης του PSI+, ενώ μείωση κατά 21% επιτεύχθηκε και στις χρηματοδοτήσεις πελατών εξωτερικού. Τέλος, η χρηματοδότηση των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου με έδρα το εξωτερικό μειώθηκε περειαίρω στο πλαίσιο της διεύρυνσης της αυτοδύναμης κάλυψης των αναγκών τους.

3.4.2. Χρηματοδότηση μεγάλων έργων

Κατά το 2012 σημειώθηκε οριακή μείωση του χαρτοφυλακίου χρηματοδοτήσεων αυτοχρηματοδοτούμενων έργων (Project Finance), κυρίως λόγω της προπληρωμής χρηματοδότησης σε έργο του εξωτερικού. Αντίθετα, το χαρτοφυλάκιο δανείων εσωτερικού αυξήθηκε κατά 13% κυρίως μέσω της συμμετοχής της τράπεζας στη χρηματοδότηση του μεγαλύτερου και πλέον σύγχρονου έργου στον τομέα των ακινήτων τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα (κατασκευή βιοκλιματικού κτιρίου γραφείων διοίκησης COSMOTE). Στην τρέχουσα χρήση αναμένεται να καρποφορήσουν οι διαπραγματεύσεις μεταξύ Ελληνικού Δημοσίου, παραχωρησιούχων και δανειστριών τραπεζών για την επανέναρξη των εργασιών κατασκευής των τεσσάρων αυτοκινητοδρόμων, που θα οδηγήσει σε αύξηση του χαρτοφυλακίου δανείων εσωτερικού κατά τα προσεχή δύο έως τρία έτη. Παράλληλα αναμένεται η εντατικότερη προώθηση των έργων Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ), με κύριο άξονα τη διαχείριση απορριμμάτων, η οποία ενδέχεται εντός του 2013 να αποδώσει έργα ώριμα προς χρηματοδότηση.

Το 2012 συνεχίσθηκε η στασιμότητα στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς το Δημόσιο και ιδιωτικούς φορείς σε έργα παραχώρησης και συμπράξεις δημοσίου – ιδιωτικού τομέα λόγω γενικότερης οικονομικής συγκυρίας. Από το Δεκέμβριο του 2011 η Τράπεζα έχει αναλάβει, υπό την ιδιότητα «Ταμείου Αστικής Ανάπτυξης (ΤΑΑ)», τη διαχείριση πόρων ευρωπαϊκών διαθρωτικών ταμείων στο πλαίσιο του προγράμματος JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas Initiative/Κοινή Ευρωπαϊκή Υποστήριξη για Βιώσιμες Επενδύσεις σε Αστικές Περιοχές) συνολικού ύψους €83,3 εκατ., για τις περιφέρειες Αττικής, Ιονίων Νήσων και Δυτικής Ελλάδας και για το Πρόγραμμα Περιβάλλον και Βιώσιμη Ανάπτυξη. Την περίοδο 2012-2015 τα κεφάλαια αυτά, μαζί με κεφάλαια της Τράπεζας και άλλων ιδιωτικών φορέων, θα χρησιμοποιηθούν για τη χρηματοδότηση επιλέξιμων ανταποδοτικών έργων αστικής ανάπτυξης. Η δραστηριότητα αυτή αναμένεται να αποφέρει σημαντικά έσοδα στην Τράπεζα υπό τη μορφή αμοιβής διαχείρισης. Το 2012 υποβλήθηκαν προς το ΤΑΑ 15 επενδυτικές

προτάσεις, συνολικού προϋπολογισμού €244,6 εκατ. και αιτούμενων πόρων από το ΤΑΑ €101,6 εκατ.

3.4.3. Χρηματοδοτήσεις μεσαίων επιχειρήσεων

Στις δυσμενείς συνθήκες που διαμορφώθηκαν στην εγχώρια οικονομία το 2012, η στρατηγική της Τράπεζας στον τομέα των μεσαίων επιχειρήσεων, βασίστηκε στην προσπάθεια στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων τους για την αντιμετώπιση της κρίσης. Στη βάση αυτή συμφωνούνται πιστοδοτικά πλαίσια παροχής της αναγκαίας ρευστότητας για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών, μετά από ενδελεχή ανάλυση όλων των κρίσιμων παραμέτρων, που τεκμηριώνουν με επάρκεια την ύπαρξη θετικών προοπτικών διατήρησης του ελάχιστου επιπέδου δραστηριότητας και επιδόσεών τους, αναγκαία συνθήκη για τη μεσομακροπρόθεσμη πιστοληπτική τους ικανότητα.

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε τη χρηματοδότηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, με ιδιαίτερη στόχευση την πιστοδοτική στήριξη επιχειρήσεων οι οποίες ανοίχθηκαν έγκαιρα σε αγορές εκτός Ελλάδος, όπου σήμερα διενεργούν το σύνολο σχεδόν των πωλήσεών τους, με καλούς συναλλακτικούς όρους, όπως επίσης και επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην εμπορία και μεταποίηση αγροτικών προϊόντων με εξαγωγικό προσανατολισμό. Παράλληλα, συνέχισε σε εξορθολογισμένη βάση, τη χρηματοδότηση επιχειρηματικών σχημάτων που επενδύουν σε φωτοβολταϊκούς σταθμούς.

Ταυτόχρονα, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε έντονα στην αναδιάρθρωση των δανειακών απαιτήσεων πελατών που παρουσίασαν έλλειψη της αναγκαίας ρευστότητας, με θεμελιωμένη και επαρκώς τεκμηριωμένη τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά τους, στη βάση της υλοποίησης σχεδίων επιχειρηματικής αναδιάρθρωσης, με απαραίτητη προϋπόθεση την ενεργητική και έμπρακτη συμμετοχή των φορέων τους στα σχέδια αυτά.

Η αναδιάρθρωση έγινε υπό το πρίσμα της βελτίωσης της σχέσης κινδύνων – εξασφαλίσεων και της ορθολογικότερης τιμολόγησης των δανείων. Η απομόχλευση του δανειακού χαρτοφυλακίου που σημειώθηκε οφείλεται αφενός στη μείωση των δανειακών αναγκών των επιχειρήσεων σε περιβάλλον πτώσης της ζήτησης, περιορισμού της δραστηριότητας τους και των επιβαλλόμενων πολιτικών ελέγχου του λειτουργικού κόστους τους και αφετέρου στην προσπάθεια των υγιών επιχειρήσεων να σταθεροποιήσουν ή και να περιορίσουν τον εξωτερικό δανεισμό τους.

Ιδιαίτερα υπό τις συνθήκες κρίσης που πλήττει σήμερα πολλούς κλάδους, διαπιστώνεται καθημερινά η ποιότητα των επιλογών της Τράπεζας στην ανάπτυξη πιστοδοτικών σχέσεων και οι ικανότητες στήριξης της υγιούς επιχειρηματικότητας που έχει αναπτύξει, στη βάση της προηγμένης τραπεζικής κουλτούρας που χαρακτηρίζει τον Όμιλο.

3.4.4. Χρηματοδοτικές μισθώσεις

Η πτωτική οικονομική δραστηριότητα και οι αρνητικοί ρυθμοί πιστωτικής επέκτασης επηρέασαν σημαντικά και τον κλάδο της χρηματοδοτικής μίσθωσης, λόγω της μειωμένης ρευστότητας, της απουσίας επενδυτικών σχεδίων και των αυξημένων επισφαλειών από πελάτες με δυσμενή εξέλιξη εργασιών. Υπό αυτές τις συνθήκες η Εθνική Leasing συνέχισε τη διαδικασία απομόχλευσης του χαρτοφυλακίου της σημειώνοντας μείωση των υπολοίπων της κατά 9,5% περίπου (€621 εκατ. το 2012, έναντι €686 εκατ. το 2011). Παρά ταύτα οι νέες χρηματοδοτήσεις διατηρήθηκαν στα ίδια περίπου επίπεδα με το 2011 στο πλαίσιο της προσπάθειας για υλοποίηση νέων επενδύσεων και στήριξης βιώσιμων πελατών.

Με δεδομένες τις γενικότερες δυσμενείς συνθήκες η Εθνική Leasing ενίσχυσε την κεφαλαιακή της θέση, με αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά €45,8 εκατ., η οποία ολοκληρώθηκε την 31.12.2012. Ως αποτέλεσμα, αυξήθηκε σημαντικά τόσο το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων της (€81,5 εκατ. το 2012, έναντι €24,8 εκατ. το 2011) όσο και ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας, ο οποίος ανήλθε σε 16% περίπου. Παρά τη συνεχή επιδείνωση του οικονομικού κλίματος, τέθηκε ως βασική προτεραιότητα η διατήρηση της οργανικής κερδοφορίας και παράλληλα εντατικοποιήθηκαν οι προσπάθειες ελέγχου του λειτουργικού κόστους.

Τα οργανικά αποτελέσματα της εταιρείας προ προβλέψεων, απομειώσεων και φόρων επηρεάστηκαν θετικά από την αύξηση των καθαρών επιτοκιακών εσόδων λόγω ανατιμολόγησης υφιστάμενων συμβάσεων. Στον αντίποδα, η οργανική κερδοφορία επηρεάστηκε αρνητικά από τα αυξημένα διαχειριστικά έξοδα των επίδικων πελατών (αυξημένοι φόροι, έξοδα συντήρησης, ασφάλιστρα κλπ. για τα ακίνητα και έξοδα αποξήλωσης, μεταφορικά, αποθήκευτρα κλπ. για τον εξοπλισμό). Παράλληλα, καταβλήθηκε έντονη προσπάθεια συγκράτησης των εξόδων, σε συνέχεια της μείωσής τους στη χρήση 2011. Στο πλαίσιο αυτό το μισθοδοτικό κόστος περιορίστηκε σημαντικά, συνεπεία της μείωσης κατά 10% επί των μικτών αποδοχών όλων των εργαζόμενων με σχέση εξαρτημένης εργασίας αρχής γενομένης από τον Απρίλιο του 2012. Παράλληλα, περιορίστηκαν επιμέρους λειτουργικά έξοδα (ενδεικτικά έξοδα συντήρησης λογισμικού και έξοδα αναλωσίμων και γραφικής ύλης). Η μείωση αυτή αντισταθμίσθηκε από την απομείωση της αξίας των επενδυτικών ακινήτων και εξοπλισμών.

3.4.5. Ναυτιλιακή πίστη

Κατά τη διάρκεια του 2012, μέσα σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον, και με τη ναυτιλιακή αγορά να κινείται για τρίτη συνεχή χρονιά με συνεχώς μειούμενους ρυθμούς, η Τράπεζα συνέχισε την μακρά παράδοσή της στην υποστήριξη της ελληνόκτητης ναυτιλίας, συμμετέχοντας επιλεκτικά σε νέες χρηματοδοτήσεις για τη στήριξη υφιστάμενων πελατών, με μειωμένο ποσοστό χρηματοδότησης και αυξανόμενη τιμολόγηση, και με σκοπό τη βελτίωση

της κάλυψης από εξασφαλίσεις και την ομαλότερη εξυπηρέτηση του δανειακού χαρτοφυλακίου της. Παράλληλα, προχώρησε σε αναπροσαρμογή δόσεων δανείων όπου απαιτήθηκε.

Στο πλαίσιο αυτό, η ποιότητα του χαρτοφυλακίου διατηρήθηκε σε ικανοποιητικά επίπεδα, με το δείκτη κάλυψης δανειακών υπολοίπων από ενυπόθηκες εξασφαλίσεις να διαμορφώνεται σε 115%. Το 48% του δανειακού χαρτοφυλακίου αφορά πλοία ηλικίας κάτω των πέντε ετών, ενώ η μέση ηλικία του ενυπόθηκου στόλου ανέρχεται σε δώδεκα έτη. Στις 31.12.2012 τα υπόλοιπα των χρηματοδοτήσεων προς τη ναυτιλία διαμορφώθηκαν σε USD2,3 δισ. έναντι USD2,4 δισ. το προηγούμενο έτος. Το μεγαλύτερο μέρος του χρηματοδοτούμενου χαρτοφυλακίου αφορά πλοία μεταφοράς ξηρού φορτίου (42%) και δεξαμενόπλοια (33%).

Παράλληλα, η Τράπεζα επέτυχε τη σταθεροποίηση της καταθετικής βάσης του ναυτιλιακού πελατολογίου, ενώ συνέχισε να βελτιώνει τους παράγοντες διαμόρφωσης του καθαρού επιτοκιακού αποτελέσματος στο δανειακό χαρτοφυλάκιο.

3.4.6. Συναλλακτική τραπεζική

Η ύφεση της ελληνικής οικονομίας και η διακύβευση της παραμονής της χώρας στην ευρωζώνη κατά τη διάρκεια του 2012 επέφεραν σημαντικά προβλήματα στη ροή των εμπορικών συναλλαγών της Ελλάδας με το εξωτερικό. Λόγω της δυσκολίας αποδοχής του ελληνικού κινδύνου από τους εμπορικούς εταίρους, οι συναλλαγές διενεργούνταν με δυσμενείς όρους πληρωμής και αυξημένο κόστος.

Η Εθνική Τράπεζα, αξιοποιώντας το ευρύτατο δίκτυο ανταποκριτριών τραπεζών του εξωτερικού, τους ισχυρούς δεσμούς με τα μεγαλύτερα διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και την παρουσία της στην ΝΑ Ευρώπη κατάφερε να διασφαλίσει στο μέγιστο δυνατό την ομαλή εξυπηρέτηση των συναλλαγών των πελατών της. Επίσης η ενεργή συμμετοχή της Τράπεζας στις διαπραγματεύσεις μεταξύ των αντισυμβαλλομένων, σε συνδυασμό με το ευρύ φάσμα ευέλικτων λύσεων χρηματοδότησης των διεθνών εμπορικών συναλλαγών λειτούργησαν επωφελώς.

Η διάκριση της ΕΤΕ ως η καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα στο Trade Finance για το 2013 από το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Finance (“Greece Best Trade Finance Bank 2013”) επιβεβαιώνει την έμφαση που δίνει η Εθνική Τράπεζα στον τομέα αυτό, και ιδιαίτερα στις εξαγωγές, οι οποίες αποτελούν σημαντικό πυλώνα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.

Σε αυτή την εξαιρετικά δύσκολη συγκυρία, η Εθνική Τράπεζα, συνεπής διαχρονικά στο θεσμικό της ρόλο, στηρίζει την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, διευκολύνοντας τη διείσδυσή τους σε ξένες αγορές και εξασφαλίζοντας την ομαλή ροή της εφοδιαστικής και χρηματοοικονομικής τους αλυσίδας. Από άποψη ρευστότητας, μέσω των υπηρεσιών διαχείρισης επιχειρηματικής ρευστότητας, η Τράπεζα προσφέρει στους εταιρικούς της πελάτες

ολοκληρωμένες λύσεις με λεπτομερειακή ανάλυση σχετικά με τις κινήσεις των λογαριασμών τους και τις ροές πληρωμών που απαιτούνται, με αποτέλεσμα τη βελτιστοποίηση των διαθέσιμων πόρων τους και την πρόσβαση σε κεφάλαια. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι ζωτικής σημασίας σε αυτή τη δύσκολη πιστοληπτική περίοδο και συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη συνεργασία με τους πελάτες.

3.4.7 Διαχείριση απαιτήσεων σε καθυστέρηση

Κατά το έτος 2012, η Τράπεζα κατέβαλε εντατικοποιημένες προσπάθειες για την επίτευξη των καλύτερων δυνατών αποτελεσμάτων στη ρευστοποίηση και εκκαθάριση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου σε οριστική καθυστέρηση.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο αυτό:

- Δόθηκε έμφαση στη διαμόρφωση αποτελεσματικής στρατηγικής ρευστοποίησης των απαιτήσεων, για την αντιμετώπιση των νέων, αυξημένης πολυπλοκότητας και ιδιαιτερότητας, υποθέσεων.
- Εξαντλήθηκε κάθε δυνατότητα αξιοποίησης των υφιστάμενων προς την επίτευξη εξώδικων διακανονισμών-ρυθμίσεων.
- Συνεχίστηκαν οι ενέργειες βελτιστοποίησης των λειτουργικών δομών, επιτυγχάνοντας συγκέντρωση και ανακατανομή πόρων, έλεγχο του κόστους και οικονομίες κλίμακας.

Τα παραπάνω επιχειρήθηκαν σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίστηκε από την επιδείνωση της γενικότερης οικονομικής συγκυρίας, που αφενός επηρέασαν δραματικά τους υφιστάμενους οφειλέτες σε οριστική καθυστέρηση, αφετέρου δημιούργησαν νέες αδυναμίες ή παύσεις πληρωμών, με συνέπεια τη αύξηση του ρυθμού μεταφοράς υποθέσεων σε οριστική καθυστέρηση. Επιπλέον, το διαρκώς μεταβαλλόμενο νομικό-κανονιστικό πλαίσιο περιόρισε τις δυνατότητες ρευστοποίησης απαιτήσεων με δικαστικές ενέργειες.

3.5. Διαχείριση περιουσίας πελατών

3.5.1. Καταθέσεις – Επενδυτικά προϊόντα

Τα καταθετικά υπόλοιπα της ΕΤΕ την 31.12.2012 διαμορφώθηκαν σε €38,7 δισ. καταγράφοντας μείωση κατά 8%, ακολουθώντας τη γενικότερη πορεία της αγοράς. Εντούτοις, αυξήθηκαν οριακά τα μερίδια αγοράς, τόσο στο σύνολο των καταθέσεων (+0,02 ποσοστιαίες μονάδες, από 22,36% σε 22,38%), όσο και σε όλες τις επιμέρους κατηγορίες [+0,87 στις καταθέσεις πρώτης ζήτησης (+2,29 στις όψεως και τρεχούμενες και +0,79 στο ταμιευτήριο) και +0,01 στις προθεσμιακές]. Αναφορικά με το μίγμα των καταθέσεων, διατηρήθηκε το συγκριτικό πλεονέκτημα κόστους της Τράπεζας έναντι των ανταγωνιστών (προθεσμιακές προς ταμιευτήριο: 1,12 προς 1, έναντι 2,76 προς 1 των λοιπών τραπεζών).

Όσον αφορά τα προϊόντα, συνεχίστηκαν οι ενέργειες προώθησης:

- του λογαριασμού «Εθνικός Όψεως», για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, ο οποίος προσφέρει ειδικά προνόμια και δωρεάν συναλλαγές.
- των πολυπροϊόντων «Μισθοδοτικός Plus», «Επαγγελματικός Plus», «Αγροτικός Plus», «Σπουδάζω» και «Family Fast», που απευθύνονται σε συγκεκριμένες πελατειακές ομάδες.
- των προθεσμιακή κατάθεση «ΜΗΝΙΑΙΟ» εξάμηνης και ετήσιας διάρκειας, Επενδυτικά Προϊόντα Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου – «Κεφάλαιο Plus», στα οποία προστέθηκαν τα νέα προϊόντα εγγυημένου αρχικού κεφαλαίου «ΚΕΦΑΛΑΙΟ PLUS 5Y ZERO COUPON - CALLABLE», «ΚΕΦΑΛΑΙΟ PLUS ΕΘΝΙΚΗ 3Χ2», «ΚΕΦΑΛΑΙΟ PLUS ΕΘΝΙΚΗ 4Χ2», «ΚΕΦΑΛΑΙΟ PLUS EUR/USD ΑΝΟΔΙΚΟ» και «ΚΕΦΑΛΑΙΟ PLUS EUR/USD ΚΑΘΟΔΙΚΟ».

Αξίζει να σημειωθεί ότι εντάθηκε η προσπάθεια προσέλκυσης μισθωτών του Δημοσίου Τομέα και των ΝΠΔΔ (ιδιαίτερως των Δήμων), η οποία επεκτείνεται διαρκώς και στους μισθοδοτούμενους του ιδιωτικού τομέα. Επίσης, συνεχίστηκε η εξυπηρέτηση των αγροτικών επιδοτήσεων, μέσω πιστώσεων στους λογαριασμούς των δικαιούχων και η περαιτέρω διεύρυνση στη συγκεκριμένη πελατειακή ομάδα, μέσω και της επιτυχημένης συνεργασίας με αγροτικές συνεταιριστικές οργανώσεις. Για τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης δημιουργήθηκε νέο ενιαίο έντυπο αίτησης και σύμβασης ανοίγματος καταθετικού λογαριασμού, για το άνοιγμα λογαριασμού ταμιευτηρίου, όψεως ή τρεχούμενου, τη χορήγηση EthnoCash Plus ή EthnoCash Plus Business και την παροχή πρόσβασης στα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης. Επίσης, ο χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών μειώθηκε σημαντικά, με την επέκταση της χρήσης της νέας μηχανογραφικής πλατφόρμας CRM.

Στη διάρκεια του 2012, διευρύνθηκε η πελατειακή βάση του Personal Banking, στο οποίο εντάσσονται πλέον πελάτες με υπόλοιπα άνω των €60.000. Το Personal Banking κινήθηκε με επιτυχία προς την κατεύθυνση που όρισε η στρατηγική της Τράπεζας, με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα:

- 425 πιστοποιημένα στελέχη Personal Banking διαχειρίστηκαν €13 δισ., συμβάλλοντας με καθοριστικό τρόπο στη διατήρηση της ρευστότητας και στην ενίσχυση της κεφαλαιακής επάρκειας της Τράπεζας.
- 29 νέα καταστήματα προστέθηκαν στο Personal Banking κατά το 2012 με αποτέλεσμα 117.000 πελάτες σε 354 Καταστήματα να απολαμβάνουν προνομιακή εξυπηρέτηση.
- Τα στελέχη Personal Banking επωμίστηκαν τη διαχείριση περίπου του 46% των συνολικών υπό διαχείριση κεφαλαίων των καταστημάτων και πάνω από το 80% των προθεσμιακών καταθέσεων των ιδιωτών πελατών.
- Προωθήθηκε η πώληση προϊόντων με ειδική προνομιακή τιμολόγηση.
- Διενεργήθηκε μελέτη ανάλυσης των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της πελατείας και τέθηκαν οι προδιαγραφές για ειδικά σχεδιασμένα προϊόντα που υιοθετούν το brand name του θεσμού.

3.5.2. Αμοιβαία κεφάλαια

Το 2012, το συνολικό ενεργητικό της ελληνικής αγοράς αμοιβαίων κεφαλαίων (Α/Κ) αυξήθηκε κατά €719 εκατ. ή ποσοστό 13,7% και διαμορφώθηκε στα €5,95 δισ. , παρά την οικονομική αβεβαιότητα και τη συνεχιζόμενη ύφεση που επικράτησε στη χώρα, ενώ οι συνολικές εκροές περιορίστηκαν κατά 76% σε σχέση με το 2011.

Η Εθνική Asset Management ΑΕΔΑΚ διαχειρίζεται 21 αμοιβαία κεφάλαια ΔΗΛΟΣ και 3 SICAV funds, της NBG International, που εδρεύει στο Λουξεμβούργο. Το πελατολόγιό της υπερβαίνει τους 50.000 μεριδιούχους, εκ των οποίων οι 60 είναι θεσμικοί επενδυτές συνταξιοδοτικοί φορείς και οργανισμοί. Προσφέρει ευρύ φάσμα συλλογικών επενδύσεων και γεωγραφικών ζωνών, καλύπτοντας μεγάλο μέρος των επενδυτικών δραστηριοτήτων του πελατολογίου της. Το συνολικό ενεργητικό της Εθνικής Asset Management από διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων και υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου, κατά το τέλος του 2012, ανήλθε σε €1,27 δισ., σημειώνοντας αύξηση 15,8%. Τα χαρτοφυλάκια εντολής για ιδιώτες και θεσμικούς επενδυτές αύξησαν το ενεργητικό τους κατά 30%, με τα κεφάλαια υπό διαχείριση τέλος του έτους να ανέρχονται σε €246 εκατ. Το μερίδιο αγοράς διαμορφώθηκε σε 17,2%, παραμένοντας σταθερό σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Διακεκριμένες θέσεις στην ελληνική αγορά, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών, κατέκτησαν το 2012 τα αμοιβαία κεφάλαια που διαχειρίζεται ο Όμιλος. Την πρώτη θέση στα Μετοχικά Α/Κ Αναπτυγμένων Αγορών κατέλαβε το European AllStars B. Την πρώτη θέση κατέλαβε επίσης το ΔΗΛΟΣ Eurobond στα Διεθνή Ομολογιακά Α/Κ. Τις δύο πρώτες θέσεις κατέλαβαν στα Μετοχικά Α/Κ Δείκτη, τα διαπραγματεύσιμα αμοιβαία κεφάλαια NBGAM ETF Greece & Turkey 30 και το NBGAM ETF Γενικός Δείκτης ΧΑ. Σημειώνεται ότι το 83% των αμοιβαίων κεφαλαίων και το 78% των χαρτοφυλακίων εντολής, θεσμικών και ιδιωτών, υπερέβησαν το δείκτη αναφοράς τους. Τα αντίστοιχα ποσοστά το 2011 ήταν 38% και 65%.

3.5.3. Διαχείριση χαρτοφυλακίου ιδιωτών

Το 2012 το οικονομικό περιβάλλον εξακολούθησε να είναι ιδιαίτερα δυσμενές. Οι διεθνείς χρηματαγορές κλονίστηκαν από την αστάθεια στην ευρωζώνη και τα δημοσιονομικά προβλήματα της οικονομίας των ΗΠΑ, ενώ οι χρηματαγορές των αναπτυσσόμενων χωρών κατάφεραν να διατηρήσουν, σε κάποιο βαθμό, τους ρυθμούς ανάπτυξης που είχαν. Σε ένα τέτοιο δυσχερές περιβάλλον το Private Banking της Εθνικής Τράπεζας κατάφερε να διατηρήσει την εμπιστοσύνη των πελατών, ενημερώνοντάς τους για τις οικονομικές εξελίξεις και προσφέροντας τις προσφορότερες επενδυτικές επιλογές. Οι εκροές κεφαλαίων συνεχίστηκαν το 2012, καθώς οι πελάτες, αντιμέτωποι με το εγχώριο κλίμα αβεβαιότητας και αστάθειας, προτίμησαν να μεταφέρουν τα κεφάλαιά τους στο εξωτερικό. Ταυτόχρονα, συνέχισαν να αποφεύγουν τη συστηματική ανάληψη επενδυτικού κινδύνου, διατηρώντας επιφυλακτική στάση.

Η εκροή κεφαλαίων κορυφώθηκε το Μάιο-Ιούνιο του 2012, ενώ μετά το σχηματισμό κυβέρνησης συνεργασίας και τη βελτίωση του κλίματος εμπιστοσύνης, οι εκροές μειώθηκαν και παρατηρήθηκαν οι πρώτες μικρές επιστροφές καταθέσεων. Δεδομένων των δύσκολων αυτών συνθηκών, τα υπό διαχείριση κεφάλαια παρουσίασαν περαιτέρω μείωση στα €1.800 εκατ., ή περίπου 5% σε σχέση με το 2011. Η τάση της επιστροφής κεφαλαίων από το εξωτερικό, που συνεχίζεται, έστω σε μικρή κλίμακα, επιβεβαιώνει την εδραιωμένη θέση του Private Banking της Εθνικής Τράπεζας στον ελληνικό χώρο, που το καθιστά την πρώτη επιλογή των Ελλήνων επενδυτών.

Η επισκόπηση του 2012 επιβεβαιώνει ότι τα θεμέλια του Private Banking της Εθνικής είναι ισχυρά και αξιόπιστα. Το επιχειρηματικό του μοντέλο προσέφερε την ευελιξία να ανταπεξέλθει με επιτυχία στις ιδιαίτερα αντίξοες εγχώριες συνθήκες, ανταποκρινόμενο στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του κάθε πελάτη.

3.6. Επενδυτική τραπεζική

Η ΕΤΕ παρέχει πλήρη γκάμα υπηρεσιών στους εξής τρεις τομείς επενδυτικής τραπεζικής: συμβουλευτικές υπηρεσίες, κεφαλαιαγορές και δανειακές εκδόσεις. Κατά το 2012, η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε στον τομέα των συμβουλευτικών υπηρεσιών, αναλαμβάνοντας ρόλο Συμβούλου:

- του ΤΑΙΠΕΔ, στην επιτυχή αξιοποίηση, μέσω επικαρπίας επί του δικαιώματος εκμετάλλευσης, του Διεθνούς Κέντρου Ραδιοτηλεόρασης (IBC),
- της Αγροτικής Τράπεζας, για την πώληση του ποσοστού που κατείχε στη Δωδώνη ΑΕ,
- του ΔΣ της Rilken ΑΕ σχετικά με την Υποχρεωτική Δημόσια Πρόταση της Henkel Ελλάς ΑΒΕΕ, και
- της ΔΕΗ σχετικά με το δικαίωμα προαίρεσης επί της ΔΕΠΑ.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η παροχή υπηρεσιών Συμβούλου τόσο στο ΤΑΙΠΕΔ, στο πλαίσιο του προγράμματος αποκρατικοποιήσεων (Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών, ΟΠΑΠ, αξιοποίηση ακινήτων του Ελληνικού Δημοσίου, ΔΕΗ), όσο και σε εταιρείες εισηγμένες ή μη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών αναδιαρθρώσεων. Οι λοιπές δραστηριότητες ήταν περιορισμένες, καθώς η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση έχει επιφέρει κατακόρυφη πτώση της ζήτησης υπηρεσιών στους τομείς κεφαλαιαγορών και δανειακών εκδόσεων.

3.6.1. Διαχείριση διαθεσίμων

Το 2012 ήταν η τρίτη συνεχόμενη χρονιά γεμάτη προκλήσεις για την χώρα και για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Η ΕΤΕ συμμετείχε στο πρόγραμμα ανταλλαγής των ελληνικών ομολόγων (PSI+, Μάρτιος 2012) όπως αυτό διαμορφώθηκε από το Ελληνικό Δημόσιο και τους εταίρους της Ευρωζώνης. Παρά την εφαρμογή του προγράμματος, οι αγορές συνέχισαν να εκτιμούν αστάθεια, ιδιαίτερα στο πολιτικό

περιβάλλον (εκλογές Απριλίου - Ιουνίου 2012) με αποτέλεσμα το καλάθι των 20 νέων ομολόγων που προέκυψαν από την ανταλλαγή να φθάσει να διαπραγματεύεται στο 13% της ονομαστικής του αξίας (Μάιος 2012). Ταυτόχρονα στο διάστημα αυτό επιταχύνθηκε ο ρυθμός απόσυρσης καταθέσεων από τις Τράπεζες, τα υπόλοιπα των οποίων έφθασαν στο χαμηλότερο σημείο τους στα μέσα Ιουνίου 2012. Παρά τις αντίξοες συνθήκες, η Τράπεζα κατόρθωσε να διατηρήσει τον ηγετικό της ρόλο, τόσο στην αγορά ομολόγων όσο και στην αγορά προϊόντων ρευστότητας (ταμειυτήριο, όψεως, προθεσμιακές καταθέσεις, κεφάλαιο Plus). Συγκεκριμένα, το μερίδιο αγοράς διατηρήθηκε αμετάβλητο σε σχέση με το 2011, ενώ επιτεύχθηκε η διατήρηση χαμηλού κόστους καταθετικών προϊόντων σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Ο επιτυχημένος σχεδιασμός των προϊόντων Κεφάλαιο Plus από άποψη δομής και τιμολόγησης οδήγησε σε αύξηση των υπολοίπων τους κατά 140% σε σχέση με το 2011, με ταυτόχρονη μείωση του μεσοσταθμικού κόστους και αύξηση της μέσης διάρκειας.

Κατά το δεύτερο εξάμηνο παρατηρήθηκε βελτίωση του κλίματος, για πρώτη φορά μετά το 2009, με άνοδο των τιμών των νέων ομολόγων του Ελληνικού Δημοσίου, σε σύγκριση με τις πολύ χαμηλές τιμές του Ιουνίου καθώς και επάνοδο κάποιων κεφαλαίων, κυρίως με τη μορφή προθεσμιακών καταθέσεων.

Οι προσδοκίες για την επαναγορά του χρέους από την Ελληνική Δημοκρατία συντέλεσαν στην περαιτέρω βελτίωση των οικονομικών συνθηκών. Η επαναγορά έλαβε χώρα τον Δεκέμβριο του 2012. Η Εθνική συμμετείχε με το σύνολο του χαρτοφυλακίου της, συμβάλλοντας αποφασιστικά στη επιτυχή έκβαση του προγράμματος. Επιπρόσθετα η Τράπεζα εδραίωσε τον ρόλο της ως Βασικό Διαπραγματευτής των ομολόγων εκδόσεως των Μηχανισμών Στήριξης της Ευρωζώνης (EFSF και ESM), συμμετέχοντας ενεργά σε όλες τις κοινοπρακτικές εκδόσεις και τις δημοπρασίες ομολόγων και εντόκων γραμματίων των παραπάνω οργανισμών.

Τέλος, η ΕΤΕ διατήρησε τη συμμετοχή της σε εκδόσεις εντόκων γραμματίων Ελληνικού Δημοσίου, συμβάλλοντας στην απρόσκοπτη χρηματοδότηση των βραχυπρόθεσμων αναγκών της χώρας.

3.6.2. Χρηματιστηριακές εργασίες

Η ένταση της οικονομικής κρίσης επηρέασε σημαντικά την ελληνική χρηματιστηριακή αγορά κατά το 2012, καθώς τόσο ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών όσο και ο γενικός δείκτης τιμών του ΧΑ κατέρρευσαν, ιδιαίτερα κατά το πρώτο οκτάμηνο του έτους. Αναλυτικότερα, ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών για το 2012 ανήλθε σε €51,9 εκατ., παρουσιάζοντας μείωση 37,0% σε σχέση με το 2011. Πιο συγκεκριμένα, το διάστημα Ιανουαρίου - Αυγούστου 2012 διαμορφώθηκε σε €45,0 εκατ., ενώ κατά το τελευταίο τετράμηνο του έτους σε €65,7 εκατ. Ο γενικός δείκτης τιμών στο τέλος του 2012 διαμορφώθηκε στις 907,9 μονάδες, παρουσιάζοντας αύξηση 33,4% σε σχέση με το κλείσιμο του προηγούμενου έτους, ωστόσο κατά τη διάρκεια του έτους κινήθηκε σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι την 06.06.2012 διαμορφώθηκε στις 476,4 μονάδες.

Η δραστηριότητα των θεσμικών επενδυτών εξωτερικού ήταν σημαντικά μειωμένη, καθώς κατείχαν το 29,0% του ΧΑ έναντι του 42,4% το 2011. Η σημαντική μείωση υπήρξε και στη δραστηριοποίηση των εξ αποστάσεως μελών, η οποία ανήλθε σε 14,1% έναντι 19,2% το προηγούμενο έτος. Οι παραπάνω παράγοντες επηρέασαν αρνητικά τον κύκλο εργασιών από τις χρηματιστηριακές εργασίες. Παρά τη δυσμενή συγκυρία, η Εθνική Χρηματιστηριακή κατετάγη στη δεύτερη θέση (έναντι της τρίτης θέσης κατά το 2011), με συνολική αξία συναλλαγών €3,2 δισ. και μερίδιο αγοράς 12,3%.

Δεδομένης της μεγάλης συσχέτισης των εσόδων με το επίπεδο των τιμών των εισηγμένων στο ΧΑ μετοχών, καθώς και της πιθανότητας συνέχισης της οικονομικής κρίσης, συνεχίστηκε το πρόγραμμα εξορθολογισμού του λειτουργικού κόστους που ξεκίνησε το 2010.

Η εταιρεία συνέχισε τη δραστηριότητα της ως ειδικός διαπραγματευτής σε όλα τα εισηγμένα παράγωγα καθώς και σε όλες τις δεικτοβαρείς βασικές μετοχές του ΑΧΕ, έχοντας κερδίσει υψηλότατα μερίδια αλλά και ποιοτικές αξιολογήσεις, παρέχοντας αδιάλειπτα ρευστότητα και εξυπηρετώντας την ευρύτερη αγορά.

Το επενδυτικό ενδιαφέρον στην αγορά παραγώγων συρρικνώθηκε έντονα καθ' όλη τη διάρκεια του α' εξαμήνου του 2012, εμφανίζοντας όμως μικρή άνοδο κατά το τέλος του β' εξαμήνου. Οι συναλλαγές σε συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης μετοχών συνέχισαν να μονοπωλούν το ενδιαφέρον των επενδυτών εις βάρος του Δείκτη Μεγάλης Κεφαλαιοποίησης. Παρά τη δυσμενή συγκυρία, και αυτό το έτος, η Εθνική Χρηματιστηριακή κατετάγη στη δεύτερη θέση στο συνολικό μερίδιο αγοράς για τον FTSE20 με ποσοστό 23,1%. Στη δεύτερη θέση διακρίθηκε επίσης και στα περισσότερα συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης επί μετοχών.

Κατά τη διάρκεια του 2012 το τμήμα ανάλυσης ενίσχυσε περαιτέρω την ποιότητα και τα προϊόντα του. Σήμερα προσφέρεται στρατηγική ανάλυση για την αγορά, ενώ έχει εμπλουτισθεί η ημερήσια ενημέρωση με στοιχεία και δευτερογενή ανάλυση για τις διεθνείς αγορές. Η επικοινωνία με τους ξένους θεσμικούς επενδυτές αυξήθηκε περαιτέρω, με απώτερο σκοπό την αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων της εταιρείας σε αυτή την κατηγορία των πελατών.

Για τη νέα χρονιά οι κυριότεροι στόχοι που έχουν τεθεί είναι, η βελτίωση του μεριδίου αγοράς, η αύξηση των οικονομικών μεγεθών και της κερδοφορίας, η διεύρυνση της διεθνούς παρουσίας, μέσω της ίδρυσης υποκαταστήματος στο Βουκουρέστι, καθώς και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, με επενδύσεις στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων και η προσφορά νέων επενδυτικών εργαλείων.

3.6.3.Επενδυτικά χαρτοφυλάκια

Το 2012 η NBGI Private Equity (NBGI) επικεντρώθηκε περαιτέρω στην ανάπτυξη του επενδυτικού της χαρτοφυλακίου, ενώ ο κύριος όγκος των ρευστοποιήσεων αναμένεται πλέον την περίοδο 2014-2016. Φιλοσοφία του Ομίλου είναι ότι η επιτυχημένη στρατηγική στον τομέα των επενδυτικών κεφαλαίων προϋποθέτει κάτι περισσότερο από καλές επενδύσεις και έγκαιρες ρευστοποιήσεις: οι αποδόσεις δημιουργούνται παρά αναμένονται, δουλεύοντας στενά με τις διοικήσεις των επιχειρήσεων και εφαρμόζοντας στρατηγικές δημιουργίας αξίας που αυξάνουν την απόδοση και τη ρευστότητα. Στο πλαίσιο αυτό τα περισσότερα επενδυτικά

κεφάλαια της NBGI και οι αντίστοιχες επενδυτικές ομάδες ανέπτυξαν περαιτέρω τη στρατηγική των εταιρειών του χαρτοφυλακίου.

Κατά τη διάρκεια του 2012, η εταιρεία επέκτεινε το φάσμα των δραστηριοτήτων της από άποψη ομάδων και επενδυμένων κεφαλαίων. Οι κύριες πρωτοβουλίες αφορούσαν: α) την παροχή γνώσεων για τον κλάδο προς τις επιχειρήσεις, και β) τη δημιουργία στενών συνεργασιών με τους κορυφαίους του κλάδου τροφίμων, υγείας και επιχειρηματικών υπηρεσιών όπου συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος όγκος των επενδυμένων κεφαλαίων. Οι πρωτοβουλίες αυτές είχαν σημαντική επίδραση στον τρόπο ανάπτυξης του χαρτοφυλακίου επενδύσεων και αναμένεται να συμβάλλουν θετικά στην αύξηση της αξίας του εταιρικού χαρτοφυλακίου.

Παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, έχουν αρχίσει να διαφαίνονται ευκαιρίες ρευστοποίησης στο χαρτοφυλάκιο ιατρικών μηχανημάτων, το οποίο συσχετίζεται λιγότερο με το μακροοικονομικό περιβάλλον, ενώ το χαρτοφυλάκιο ακινήτων μετατοπίζει το στρατηγικό του ενδιαφέρον στον τομέα της αποθήκευσης εμπορευμάτων, ενισχύοντας τη θέση του στις αποθήκες και τα επιχειρηματικά πάρκα.

Οι επενδυτικές δραστηριότητες των τελευταίων ετών κάλυψαν ένα γεωγραφικό εύρος από το Ηνωμένο Βασίλειο και τη Γαλλία, στην Πολωνία και τις χώρες της ΝΑ Ευρώπης και της Τουρκίας, αντανakλώντας τη στρατηγική της NBGI να επικεντρωθεί στα επενδυτικά κεφάλαια χαμηλής και μεσαίας κεφαλαιοποίησης σε όλη την Ευρώπη, σε βασικούς τομείς. Η εταιρεία πιστεύει ότι το πεδίο της μικρής και μεσαίας κεφαλαιοποίησης στο οποίο δραστηριοποιείται προσφέρεται για καλύτερες αποδόσεις, ενώ η συνεργασία με το μάνατζμεντ μπορεί να κάνει τη διαφορά στις εταιρείες τις οποίες επενδύει και είναι καθοριστική για τη δημιουργία αποδόσεων που έχουν να κάνουν περισσότερο με τη δημιουργία αξίας της εταιρείας, παρά με τη χρηματοοικονομικό της σχεδιασμό. Για το λόγο αυτό δίνεται έμφαση στις εξειδικευμένες γνώσεις σε κάθε τομέα, είτε είναι αποκτημένες εσωτερικά είτε σε συνεργασία με τρίτους.

Παρ' όλα αυτά, οι αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται η εταιρεία παραμένουν υπό αντίξοες συνθήκες, και από ορισμένες απόψεις όπως η αβεβαιότητα από τις επιπτώσεις της απομόχλευσης διαφόρων ευρωπαϊκών οικονομιών είναι δυσκολότερες σε σχέση με το 2011. Ωστόσο, το χαρτοφυλάκιο είναι δομημένο με τρόπο ώστε να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις και θα συνεχίσει να εφαρμόζει τις στρατηγικές δημιουργίας αξίας που προαναφέρθηκαν. Η NBGI διαχειρίζεται 11 επενδυτικά κεφάλαια (ορισμένα εκ των οποίων μεταφερόμενα κεφάλαια) μέσω ομάδων εξειδικευμένων στις εξαγορές στο χώρο της Δυτικής Ευρώπης, των αναδυόμενων ευρωπαϊκών αγορών, των ακινήτων, της ενέργειας και των ιατρικών μηχανημάτων και εξοπλισμού. Για τα επόμενα δύο με τρία έτη, ο Όμιλος της ΕΤΕ σχεδιάζει να επανεξετάσει τις επενδυτικές του δραστηριότητες, καθώς τα τρέχοντα χαρτοφυλάκια θα ωριμάζουν και θα ρευστοποιούνται.

3.6.4. Υπηρεσίες θεματοφυλακής

Η ΕΤΕ, με την πολυετή και δυναμική παρουσία της στον τομέα της θεματοφυλακής, έχει πρωταγωνιστικό και καθοριστικό ρόλο στο συνεχώς εξελισσόμενο, πολύπλοκο και εξειδικευμένο post trading περιβάλλον, συμμετέχοντας ενεργά σε αρμόδιους εγχώριους και διεθνείς φορείς, όπως οι:

Ελληνική Ένωση Τραπεζών, Ελληνικά Χρηματιστήρια ΑΕ, ECB/T2S, COGESI Group and CCBM2, EBF/ Post Trading Working Group.

Η διατήρηση της δραστηριότητας των πάσης φύσεως επενδυτικών υπηρεσιών σε χαμηλά επίπεδα, λόγω της οικονομικής κρίσης της χώρας, έχει άμεση επίδραση στις εργασίες θεματοφυλακής, έχοντας παράλληλα αφαιρέσει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα από τους εγχώριους θεματοφύλακες, λόγω των χαμηλών δεικτών της πιστοληπτικής τους αξιολόγησης. Η ΕΤΕ, παρά το εξαιρετικά δυσμενές περιβάλλον, ελαχιστοποίησε τις συνέπειες αυτές, χάρη στη διατήρηση άριστων σχέσεων με την πελατεία και την παροχή υψηλού επιπέδου εξατομικευμένων υπηρεσιών. Η αναγνώριση της επιτυχημένης πορείας της τα τελευταία χρόνια και της υψηλής στάθμης των προσφερόμενων υπηρεσιών, επιβραβεύθηκε και πάλι από την πελατεία της, κατά την ετήσια έρευνα του πλέον έγκυρου διεθνούς περιοδικού του χώρου Global Custodian, όπου η ΕΤΕ έλαβε την ανώτατη διάκριση (Top Rated), καταλαμβάνοντας τις κορυφαίες θέσεις της σχετικής κατάταξης για την παροχή υπηρεσιών τόσο προς την ξένη, όσο και προς την ελληνική θεσμική πελατεία.

3.7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

3.7.1 Δίκτυο καταστημάτων

Το δυσμενές οικονομικό κλίμα που επικράτησε κατά το 2012 επηρέασε τις τραπεζικές εργασίες στο σύνολό τους και επαναπροσδιόρισε τις βασικές στρατηγικές κατευθύνσεις για την έγκαιρη και αποτελεσματική προσαρμογή στις εξελίξεις. Στο πλαίσιο αυτό, αποφασίστηκε ο εξορθολογισμός του δικτύου καταστημάτων, με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους, χωρίς να υποβαθμιστεί το επίπεδο της ποιοτικής και ασφαλούς εξυπηρέτησης της πελατείας. Εντός του 2012:

- συγχωνεύτηκαν 28 καταστήματα, 2 εκ των οποίων μετατράπηκαν σε γραφεία συναλλαγών, 1 σε παράρτημα και 1 σε πολυχώρο ηλεκτρονικής τραπεζικής i-bank corner.
- διέκοψαν τη λειτουργία τους 6 γραφεία συναλλαγών και 1 παράρτημα
- ιδρύθηκε 1 γραφείο συναλλαγών (Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός») και
- μεταστεγάστηκαν 4 καταστήματα.

Ως αποτέλεσμα, στις 31.12.2012 το δίκτυο καταστημάτων εσωτερικού της ΕΤΕ αριθμούσε 511 καταστήματα (280 καταστήματα πλήρους εξυπηρέτησης και 231 εξυπηρέτησης ιδιωτών), 39 γραφεία συναλλαγών και 7 παραρτήματα. Σημειώνεται ότι κατά τις συγχωνεύσεις καταστημάτων, ιδιαίτερη μέριμνα λήφθηκε για την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων, μέσω off-site ATM και άλλων εναλλακτικών δικτύων (internet banking, phone banking, POS, κλπ.), παράλληλα με την προώθηση συστημάτων αυτόματων πληρωμών (ΣΕΠΥ και ΣΠΗΚ).

Το δίκτυο παραμένει ένα από τα μεγαλύτερα στη χώρα, διατηρώντας σταθερή τη θέση του στην τραπεζική αγορά (14% στις 31.12.2012), παρά τη σημαντική του αναδιάρθρωση.

Κατά τη διάρκεια του έτους, οι στρατηγικές προτεραιότητες του δικτύου επικεντρώθηκαν στα εξής:

- συγκράτηση της ρευστότητας και των καταθέσεων, όπου παρά τη μείωσή τους σε απόλυτα μεγέθη, υπήρξε συγκράτηση των μεριδίων αγοράς στο σύνολο των καταθέσεων και διατήρηση του ευνοϊκού σε σχέση με τον ανταγωνισμό μίγματος καταθέσεων ταμειυτηρίου/προθεσμίας,
- ενεργή διαχείριση των ληξιπρόθεσμων χαρτοφυλακίων, μέσω εισπράξεων ή ρυθμίσεων οφειλών λιανικής πίστης,
- συνέχιση της χρηματοδότησης υγιών επιχειρήσεων και ιδιωτών, μέσω προώθησης των υφιστάμενων προγραμμάτων χρηματοδότησης (περιλαμβανομένων προγραμμάτων με εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου ή από Κοινοτικά Κονδύλια),
- περιστολή των λειτουργικών δαπανών, με συντονισμένες δράσεις που αφορούσαν στον εξορθολογισμό του δικτύου, την αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και διαδικασιών παρακολούθησης εργασιών και στοχοθεσίας, την επαναδιαπραγμάτευση συμβάσεων με τρίτους, κ.ά.
- βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης της πελατείας, μέσω της διεύρυνσης του θεσμού του Personal Banking, της αύξησης της παραγωγικότητας των tellers, της προώθησης των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των ATM και APS (Automatic Payment Systems), στη χρήση των οποίων καταγράφεται αύξηση, του ανασχεδιασμού της εξυπηρέτησης της επιχειρηματικής πελατείας και των MME.
- Την 31.12.2012, το προσωπικό του δικτύου αριθμούσε 6.820 άτομα, έναντι 7.117 ατόμων την 31.12.2012, μειωμένο κατά 4%. Η αποσυμφόρηση των καταστημάτων από υποστηρικτικές εργασίες συνεχίστηκε, μέσω βελτιώσεων, αλλαγών ή αυτοματοποιήσεων (π.χ. βελτιώσεις στο Πελατοκεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Πελατείας CRM, σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων χρηματοδότησης επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων [WCC], Εφαρμογή Διαχείρισης Θυρίδων Θησαυροφυλακίου [ESAMS], εφαρμογή για την παρακολούθηση της Χρηματιστηριακής Πληροφορίας “Data Feed”, Σύστημα Αιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής, πιστώσεις μισθοδοσίας,

αναζήτηση λογαριασμών λογιστικής καταστημάτων, διαχείριση προσβάσεων χρηστών μονάδων της Τράπεζας, σύστημα παραγγελιών υλικού και Σύστημα SAP-HR για διαχείριση υπερωριών από τα καταστήματα).

Παράλληλα, αυξήθηκε η λήψη μέτρων για την ασφάλεια και την προστασία των συναλλασσομένων, του προσωπικού και των περιουσιακών στοιχείων της

3.8.1. Ανθρώπινο δυναμικό

Η Εθνική Τράπεζα κατά πάγια τακτική αναγνωρίζει ότι κινητήρια δύναμη για τη θετική εξέλιξη της μέχρι τώρα πορείας της είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Ιδιαίτερα στο σημερινό δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, η αποτελεσματική διαχείρισή του είναι ο κύριος συντελεστής της αναπτυξιακής της προοπτικής, συνδυάζοντας την εμπειρία με νέες ιδέες και πρωτοβουλίες. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα και κατά το 2012 συνέχισε να ενισχύει σημαντικά την επιλογή, την εκπαίδευση, την αξιολόγηση και την εξέλιξη του συνόλου των εργαζομένων της.

Στις 31.12.2012 ο αριθμός των απασχολούμενων στον Όμιλο και στην Τράπεζα –περιλαμβανομένων των καταστημάτων εξωτερικού- ανήλθε σε 35.128 και 11.493 αντίστοιχα, έναντι 34.698 και 12.189 στις 31.12.2011. Το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας στην Ελλάδα (11.230 άτομα) μειώθηκε κατά 7,9%, ενώ η αναλογία ανδρών- γυναικών κυμάνθηκε σε ποσοστό 53,5% και 46,5% αντίστοιχα. Το μορφωτικό επίπεδο αναλύεται σε αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 37,1%, αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 36,0%, ενώ οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου αποτελούν το 16,8%. Με σκοπό τον εξορθολογισμό του μισθολογικού κόστους σε επίπεδο Ομίλου, θεσμοθετήθηκε κεντρική διαδικασία προσλήψεων στις θυγατρικές εσωτερικού, ενώ καθιερώθηκε η εντός του Ομίλου μετακίνηση του προσωπικού για τη βέλτιστη αξιοποίησή του, παράλληλα με την επαναξιολόγηση υφιστάμενων συμβάσεων ειδικών συνεργατών. Επιπρόσθετα, εμπλουτίστηκαν με νέες μηχανογραφικές εφαρμογές οι διαδικασίες καταγραφής οικονομικών στοιχείων του ανθρώπινου δυναμικού (παρακολούθηση απεργιών, ταμειακών επιδομάτων, συμμετοχή στις κατασκηνώσεις ΤΥΠΕΤ), ενώ εισήλθε στην τελική φάση ανάπτυξής του το νέο σύστημα μισθοδοσίας SAP Payroll που τέθηκε σε εφαρμογή την 01.03.2013, προκαλώντας συνέργειες και οικονομίες κλίμακος.

Για τη διασφάλιση ομοιογένειας αναφορών, η Τράπεζα συνεργάστηκε με την ΕΘΝΟDATA για την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των εφαρμογών SAP HR στις Banca Romaneasca, NBG Cyprus Ltd, Storanska Banka και στο δίκτυο καταστημάτων στην Αίγυπτο.

Επίσης, σχεδιάστηκε:

- και τέθηκε σε εφαρμογή πιλοτικό πρόγραμμα εναλλαγής θέσεων εργασίας, που αφορά νέους εργαζόμενους χωρίς προϋπηρεσία στο δίκτυο καταστημάτων, με στόχο την ενίσχυση της πελατοκεντρικής κουλτούρας, ενώ συνεχίζεται το διετές πρόγραμμα ένταξης και ανάπτυξης των νέων υπαλλήλων (208 άτομα), σε θέματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων,
- καινοτόμο σύστημα ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, εστιασμένο σε προγραμματισμό διαδοχής, διαχείρισης καριέρας και ειδικών δεξιοτήτων, καθώς και δόμησης προσωπικών σχεδίων ανάπτυξης, του οποίου η πιλοτική εφαρμογή ξεκίνησε σε τρεις Διευθύνσεις,
- ολοκληρώθηκε η αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών προσωπικού του Ομίλου, σκοπός της οποίας, μεταξύ άλλων, είναι η διασφάλιση των στόχων και αξιών του οργανισμού, σε συνδυασμό με την απαιτούμενη διαφάνεια και την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων,
- βρίσκεται σε εξέλιξη η εφαρμογή του έργου «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας» τόσο για το δίκτυο όσο και για τις μονάδες της Διοίκησης:
 1. πολιτική πρόσληψης και επιλογής στελεχών για τις θυγατρικές εξωτερικού
 2. διαδικασία επιλογής στελεχών για την πλήρωση ανωτάτων θέσεων σε Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό,
- σύστημα διοίκησης της απόδοσης, το οποίο πρόκειται να εφαρμοσθεί πιλοτικά στη θυγατρική Storanska Banka, με στόχο αφενός την ενιαία εποπτεία του προσωπικού όλων των Μονάδων του Ομίλου και αφετέρου τη μελλοντική επέκτασή του στο προσωπικό της Τράπεζας. Η αξιολόγηση των εργαζομένων διενεργείται συνδυαστικά βάσει στόχων, δεξιοτήτων και

υπηρεσιακής κατάρτισης, ενώ το σύστημα διέπεται από διαφάνεια και αντικειμενικότητα, και υλοποιήθηκε νέο μοντέλο λειτουργίας των διευθύνσεων ανθρώπινου δυναμικού (Group HR Operating Model) στις θυγατρικές Banca Romaneasca, Vojvodjanska και Stopanska Banka.

Παράλληλα, συνεχίστηκε, μετά τις απαραίτητες προσαρμογές λόγω τοπικών ιδιαιτεροτήτων, η υλοποίηση για το προσωπικό των θυγατρικών εξωτερικού:

- της Πολιτικής Εκπαίδευσης
- του Εγχειριδίου/Κανονισμού Προσωπικού.

Η Τράπεζα, για άλλη μια χρονιά, με εσωτερικές προκηρύξεις και διαδικασίες, κάλυψε κενές θέσεις στελεχών (56 θέσεις διευθυντών καταστημάτων) και 63 θέσεις εξειδικευμένου προσωπικού μονάδων διοίκησης, εξετάζοντας 550 υποψηφιότητες, διενεργώντας 755 συνεντεύξεις και 685 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, προφίλ προσωπικότητας και γραπτές δοκιμασίες.

Η εκπαιδευτική δραστηριότητα του 2012 συνοψίζεται σε 641 διοργανώσεις, με 13.449 συμμετοχές (6.719 σε ενδο-επιχειρησιακές εκπαιδεύσεις, 374 σε σεμινάρια εκτός Τραπεζής και 6.356 σε σεμινάρια e-learning, internet, κλπ.), που αποτιμώνται σε 228.831 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, επενδύοντας συνολικά €3,1 εκατ. Βασικές προτεραιότητες της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης κατά το 2012 υπήρξαν:

- Η διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση επίκαιρων – επιτακτικών εκπαιδευτικών αναγκών, με ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα όπως:
 1. Χαρτοφυλάκιο μικρομεσαίων επιχειρήσεων
 2. Κανονιστική συμμόρφωση και αποτροπή κρουσμάτων απάτης
 3. Ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων (Management I και II).
- Η διοργάνωση προγραμμάτων πιστοποίησης 510 εργαζομένων, για παροχή συμβουλών σε θέματα επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, προκειμένου να αποκτήσουν τα απαιτούμενα από το Νόμο πιστοποιητικά, σύμφωνα με την Κοινοτική οδηγία MiFID.
- Η υλοποίηση στοχευμένων προγραμμάτων για τις ανάγκες των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού.

Όσον αφορά στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, το 2012 επετεύχθησαν οι παρακάτω στόχοι:

- Υιοθετήθηκε και παραμετροποιήθηκε νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα, η οποία είναι προσβάσιμη τόσο από το δίκτυο της Τράπεζας όσο και εκτός αυτής (Webbased)
- Αναπτύχθηκαν νέα ηλεκτρονικά μαθήματα, όπως η «Εισαγωγή στο Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες (CRM)» σε επίπεδο Τράπεζας, και η «Εκπαίδευση στην εφαρμογή EGRC» της Διεύθυνσης Ελέγχου και Επιθεώρησης στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου (Τράπεζα και θυγατρικές).

Τα παραπάνω έργα είχαν ως αποτέλεσμα τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους και την εκπαίδευση μεγάλου πλήθους συμμετεχόντων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Το 2012 εκπαιδεύτηκαν ηλεκτρονικά 6.353 άτομα έναντι 4.133 ατόμων το 2011 (αύξηση 53,7%). Η επιτυχημένη πορεία των προαναφερθεισών ενεργειών δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας εκπαίδευσης. Η κάλυψη των εκπαιδευτικών

αναγκών του Ομίλου με σύγχρονες μεθόδους και προδιαγραφές θα συμβάλει αποφασιστικά στη δημιουργία μέγιστης αξίας για τον Όμιλο.

Επίσης, η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει αιτήματα εργαζομένων του Ομίλου για:

- την απόκτηση διεθνών επαγγελματικών πιστοποιήσεων και την εκμάθηση ξένων γλωσσών, σύμφωνα με τις εγκεκριμένες Πολιτικές
- τη συμμετοχή σε εξειδικευμένα προγράμματα μέσω συνεργασιών με ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπως INSEAD, Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος και ALBA Graduate School.

3.9.1. Διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου

Το 2012, η μακροοικονομική εικόνα των χωρών της ΝΑ Ευρώπης όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος της ΕΤΕ ήταν δυσμενέστερη σε σχέση με το 2011, με την ανάπτυξη να υποχωρεί, καταγράφοντας σε ορισμένες αγορές αρνητικούς ρυθμούς και τις πληθωριστικές πιέσεις να παραμένουν ισχυρές. Η Τουρκία παρουσίασε θετικό, αν και μειωμένο σε σχέση με το 2011, ρυθμό ανάπτυξης με παράλληλη όμως αποκλιμάκωση του πληθωρισμού. Στην Αίγυπτο, υπήρξε μικρή μόνο βελτίωση των βασικών οικονομικών μεγεθών εν μέσω πολιτικής αβεβαιότητας, ενώ η Ν. Αφρική παρουσίασε κάμψη του ρυθμού ανάπτυξης με μικρή αύξηση του πληθωρισμού. Στην Τουρκία, υπό το πρίσμα της συνεχιζόμενης ανάπτυξης της τουρκικής οικονομίας, το σύνολο των τραπεζικών δανείων της χώρας παρουσίασε αύξηση 15%, ενώ η αντίστοιχη αύξηση των συνολικών καταθέσεων ήταν της τάξης του 10%. Η θυγατρική του Ομίλου ΕΤΕ στην Τουρκία Finansbank, συνεχίζοντας την ανοδική της πορεία και εδραιώνοντας τη θέση της στην προτίμηση των πελατών, παρουσίασε αύξηση των αντίστοιχων μεγεθών.

Στις μονάδες του Ομίλου εκτός Τουρκίας, η προσπάθεια εξορθολογισμού των δαπανών συνεχίστηκε. Ειδικότερα, τα γενικά έξοδα μειώθηκαν κατά 4%, ενώ μεγαλύτερη υπήρξε η αποκλιμάκωση των δαπανών προσωπικού, οι οποίες μειώθηκαν κατά 9%. Τα κέρδη προ προβλέψεων και φόρων του Ομίλου από τις διεθνείς δραστηριότητες, εκτός Τουρκίας, ανήλθαν στα €147 εκατ., ενώ διενεργήθηκαν αυξημένες προβλέψεις κατά 20%. Η σημαντική αύξηση των καταθέσεων, σε συνδυασμό με τον περιορισμό του δανειακού χαρτοφυλακίου, συνέβαλλε στην ενίσχυση της ρευστότητας των θυγατρικών στη ΝΑ Ευρώπη, με το δείκτη δανείων προς καταθέσεις να σημειώνει περαιτέρω βελτίωση κατά 19 ποσοστιαίες μονάδες ετησίως και να διαμορφώνεται στο 113%, απελευθερώνοντας κεφάλαια για τη μητρική.

3.10. Διεθνείς παρουσία του Ομίλου

3.10.1. Διεθνής λιανική τραπεζική

Το 2012, η λιανική τραπεζική ανταποκρίθηκε με συνέπεια στο στόχο της αύξησης των καταθέσεων, μέσω της καλύτερης αξιοποίησης του δικτύου καταστημάτων του Ομίλου, ενώ η εκταμίευση νέων δανείων έγινε με γνώμονα τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, μέσω της αποτελεσματικότερης πιστοδοτικής πολιτικής.

Στον τομέα των καταθέσεων ιδιωτών, αξιοποιήθηκαν οι ευκαιρίες ανάπτυξης στις αγορές της ΝΑ Ευρώπης, ενώ βελτιώθηκε η σύνθεση του πελατολογίου. Το 2012 επετεύχθη αύξηση των καταθέσεων ιδιωτών στις θυγατρικές του Ομίλου εκτός Τουρκίας κατά 8%, ενώ τα μερίδια αγοράς διατηρήθηκαν στα ίδια επίπεδα. Το Personal Banking πέτυχε σημαντική αύξηση της πελατείας και των σταυροειδών πωλήσεων, με ορθή στόχευση και περαιτέρω ανάπτυξη των σχέσεων με εύπορους πελάτες. Όσον αφορά το δανεισμό ιδιωτών, ο Όμιλος της ΕΤΕ εστίασε στους πελάτες μισθοδοσίας και private banking, επικεντρώνοντας στη βελτίωση της εξυπηρέτησης, και την αναβάθμιση των προσφερόμενων προϊόντων στα καταστήματα. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αξιοποίηση των ευκαιριών στην καταναλωτική πίστη, στο πλαίσιο συνετής πιστοδοτικής πολιτικής, επιτυγχάνοντας παράλληλα υψηλά περιθώρια κέρδους. Επίσης, προτεραιότητα δόθηκε στην ανάπτυξη τραπεζοασφαλιστικών εργασιών. Στο πλαίσιο της μεσοπρόθεσμης στρατηγικής του Ομίλου, οι μονάδες στη ΝΑ Ευρώπη επανατοποθετήθηκαν στον τομέα των μικρών επιχειρήσεων, με σημαντικές επενδύσεις στη βελτίωση διαδικασιών, πολιτικών, προϊόντων και μηχανισμών παρακολούθησης του σχετικού χαρτοφυλακίου.

3.10.2. Διεθνής επιχειρηματική τραπεζική

Στην επιχειρηματική τραπεζική, έχοντας ως στόχο την περαιτέρω εξυγίανση του εταιρικού χαρτοφυλακίου, συνεχίστηκε η συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης των συνεπειών της οικονομικής κρίσης, με έμφαση στην αναδιάρθρωση οφειλών και στη διαχείριση επισφαλών απαιτήσεων. Είναι ενθαρρυντικό ότι στις περισσότερες θυγατρικές του Ομίλου υπήρξε σημαντική επιβράδυνση στους ρυθμούς αύξησης του χαρτοφυλακίου προβληματικών δανείων, ενώ παράλληλα αυξήθηκε η κάλυψή τους από προβλέψεις. Ως θετικές εξελίξεις σημειώνονται επίσης τόσο η αύξηση των εταιρικών καταθέσεων όσο και η διατήρηση των μεριδίων αγοράς των θυγατρικών του Ομίλου στην πλειονότητα των χωρών. Το χαρτοφυλάκιο επαναξιολογήθηκε στο μεγαλύτερο μέρος του με γνώμονα την απόδοση σε σχέση με τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο, με επιλεκτική μείωση της έκθεσης σε κλάδους και επιχειρήσεις που δεν παρουσιάζουν ελκυστικό προφίλ με βάση τις τρέχουσες συνθήκες στις επιμέρους αγορές.

3.10.3. FINANSBANK SA

Για μια ακόμη χρονιά, η Finansbank σημείωσε εξαιρετικές επιδόσεις, συνεισφέροντας υψηλά κέρδη για τον Όμιλο. Το ενεργητικό της έφτασε τα TL58,7 δισ. σε ενοποιημένη βάση, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 16%, διατηρώντας τη θέση της ως η πέμπτη μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα στην Τουρκία. Στις 31.12.2012, το δίκτυο της Finansbank έφτασε τα 581 καταστήματα (αύξηση 59 μονάδων σε σχέση με το προηγούμενο έτος) και τα 2.092 ATM (από 1.826 το 2011), ενώ ο αριθμός των εργαζομένων του ομίλου της Finansbank αυξήθηκε σε 13.139, έναντι 12.045 το 2011. Ο δείκτης αποτελεσματικότητας (κόστος / έσοδα) διαμορφώθηκε στο χαμηλό

επίπεδο του 42,0%, ενώ ο δείκτης αποδοτικότητας ιδίων κεφαλαίων διαμορφώθηκε σε 20,4%. Το 2012, οι συνολικές χορηγήσεις της Finansbank ανέρχονταν σε TL42,5 δισ., σημειώνοντας αύξηση κατά 15,5% έναντι του 2011. Παρά την πιστωτική επέκταση, ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας σε ενοποιημένη βάση (σύμφωνα με τον Κανονιστικό και Εποπτικό Φορέα των Τραπεζών της Τουρκίας BRSA), διαμορφώθηκε σε 19,2%, αποτελώντας τον υψηλότερο μεταξύ των κύριων ανταγωνιστών στη χώρα. Οι χορηγήσεις λιανικής τραπεζικής εξακολουθούν να αποτελούν την αιχμή της αναπτυξιακής δυναμικής της Finansbank. Το συνολικό ύψος των χορηγήσεων λιανικής το 2012 ανήλθε σε TL25,1 δισ. (αυξημένο κατά 24% σε σχέση με το 2011), ενώ οι χορηγήσεις επιχειρηματικής πίστης διαμορφώθηκαν σε TL17,4 δισ., σημειώνοντας ετήσιο ρυθμό αύξησης 5%. Ως αποτέλεσμα της στρατηγικής της τράπεζας, οι καταθέσεις παρουσίασαν εντυπωσιακή αύξηση κατά 20,2% (περιλαμβανομένων των εκδόσεων βραχυπρόθεσμων τίτλων) έναντι του προηγούμενου έτους. Στο τέλος του 2012, ο δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις βελτιώθηκε στο ιστορικά χαμηλό ποσοστό –για τα δεδομένα των τελευταίων ετών– 108,5%.

Σε επιβεβαίωση της εμπιστοσύνης των επενδυτών στις μελλοντικές προοπτικές της τράπεζας, και παρά την αβεβαιότητα που επικρατούσε στο διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον, η Finansbank το τελευταίο τρίμηνο του 2012 εξέδωσε επιτυχώς ομολογίες πενταετούς διάρκειας, ύψους USD350 εκατ., οι οποίες διατέθηκαν στην ευρωπαϊκή αγορά, με ιστορικά χαμηλό κόστος. Επιπλέον, ολοκλήρωσε 12ετή τιτλοποίηση απαιτήσεων το Δεκέμβριο του 2012, συνάπτοντας το πιο μακροπρόθεσμο δάνειο από την έναρξη της λειτουργίας της. Τέλος, εξασφαλίζοντας κοινοπρακτικό δάνειο ύψους USD460 εκατ., αύξησε τη χρηματοδότησή της από τις διεθνείς αγορές σε περίπου USD1 δισ.

3.10.4. UNITED BULGARIAN BANK (UBB)

Το 2012, η κύρια πρόκληση που αντιμετώπισε ο βουλγαρικός τραπεζικός τομέας ήταν το δυσμενές εγχώριο και ευρωπαϊκό οικονομικό περιβάλλον, που επιδείνωσε την ποιότητα των στοιχείων ενεργητικού και προκάλεσε έλλειψη ευκαιριών για νέες επιχειρήσεις. Μέσα σε αυτό το δυσμενές περιβάλλον, η UBB επικεντρώθηκε σε δύο βασικές προτεραιότητες:

- αποτελεσματική και στοχευμένη διαχείριση προβληματικών δανείων, σε συνδυασμό με συντηρητικότερη πολιτική προβλέψεων
- αύξηση ρευστότητας από την εγχώρια αγορά καταθέσεων.

Στο τέλος του 2012, η συνολική αξία του ενεργητικού της UBB διαμορφώθηκε σε €3.327 εκατ., σημειώνοντας ετήσια μείωση κατά 5%. Τα καθαρά δάνεια της τράπεζας έφτασαν τα €2.409 εκατ., έναντι €2.587 εκατ. στο τέλος του 2011. Η μείωση οφείλεται κυρίως στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, ενώ ο τομέας της επιχειρηματικής τραπεζικής διατηρήθηκε στα επίπεδα του προηγούμενου έτους. Λόγω της γενικής καθοδικής πορείας της αγοράς, η UBB διατήρησε το μερίδιο αγοράς της στις συνολικές χορηγήσεις στο 9,9% (13,4% στις χορηγήσεις λιανικής και 8,2% στις χορηγήσεις επιχειρηματικής τραπεζικής).

Το 2012, οι καταθέσεις πελατών ανήλθαν σε €2.432 εκατ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση 10%. Παρά τον έντονο ανταγωνισμό, η UBB επέτυχε ετήσια ανάπτυξη 11%

στις καταθέσεις λιανικής, με την εφαρμογή διαφημιστικών εκστρατειών. Την ίδια περίοδο, οι επιχειρηματικές καταθέσεις σημείωσαν άνοδο 7%. Το Δεκέμβριο του 2012, η UBB διατηρούσε τη θέση της στην αγορά καταθέσεων με μερίδιο αγοράς 9,2% (10,2% στις καταθέσεις λιανικής και 7,3% στις καταθέσεις επιχειρηματικής τραπεζικής).

Τα τελευταία έτη η UBB βελτίωσε σημαντικά το δείκτη δανείων προς καταθέσεις (από 155% το 2009 σε 97% στο τέλος του 2012). Παρά τον υψηλό πιστωτικό κίνδυνο και τις δυσμενείς συνθήκες της αγοράς, η τράπεζα διατήρησε την κεφαλαιακή της επάρκεια σε ικανοποιητικό επίπεδο, καθώς ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας την 31.12.2012 διαμορφώθηκε σε 14%, διατηρώντας παράλληλα υγιή επίπεδα ρευστότητας.

Τέλος του 2012, το δίκτυο καταστημάτων της UBB αποτελούνταν από 211 μονάδες. Η θυγατρική βελτιστοποίησε την υποδομή των καρτών της και διέθετε στο τέλος του έτους δίκτυο με περισσότερα από 800 ΑΤΜ και 10.645 τερματικά ΡΟS. Οι εργασίες λιανικής τραπεζικής εξακολουθούν να βασίζονται στα εναλλακτικά δίκτυα, τα οποία περιλαμβάνουν τηλεφωνικό κέντρο, τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου και συνεργασίες με τρίτους. Η UBB διατήρησε την ισχυρή θέση της στην αγορά καρτών, με μερίδιο 18% στις χρεωστικές και 20% στις πιστωτικές. Ο συνολικός αριθμός καρτών (χρεωστικών και πιστωτικών) σε κυκλοφορία ξεπέρασε το ένα εκατομμύριο, γεγονός που επιβεβαιώνει την ηγετική θέση της στην αγορά καρτών της Βουλγαρίας.

3.10.5. STOPANSKA BANKA AD (SB)

Παρότι το 2012 υπήρξε περίοδος στασιμότητας στη χώρα και την ευρωζώνη γενικότερα, ο τραπεζικός τομέας της ΠΓΔΜ παρέμεινε υγιής. Το 2012, η SB συνέχισε να προσφέρει ευρύ φάσμα πρωτοποριακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Βάσει της στρατηγικής αυτής, η SB κατάφερε να παρέχει ρευστότητα στους πελάτες της, θετικές οικονομικές επιδόσεις και ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της. Συγκεκριμένα, στο τέλος του έτους το συνολικό ενεργητικό της τράπεζας ανήλθε σε €1.242 εκατ., σημειώνοντας κέρδη μετά φόρων €16,8 εκατ., αυξημένα κατά 33,0% έναντι του προηγούμενου έτους. Παράλληλα ενισχύθηκε η λειτουργική αποδοτικότητα, όπως αποτυπώνεται στο σχετικό δείκτη κόστους προς έσοδα, που διαμορφώθηκε στο 49%. Με ενισχυμένη κεφαλαιακή βάση (δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας 19,5%), η Stopanska αποτελεί το πλέον εύρωστο και αξιόπιστο πιστωτικό ίδρυμα της χώρας. Η SB ακολούθησε συνετή προσέγγιση όσον αφορά τον πιστωτικό κίνδυνο, με διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου δανείων τόσο προς τις επιχειρήσεις όσο και προς τα νοικοκυριά. Το αποτελεσματικό πρότυπο διαχείρισης κινδύνων που εφαρμόζει, βασισμένο στη βέλτιστη διεθνή εμπειρία και την πρακτική της ΕΤΕ, αποτυπώνεται στο λόγο δανείων σε καθυστέρηση προς συνολικά δάνεια, που ήταν 200 μ.β. χαμηλότερος του συνόλου του τραπεζικού τομέα.

Επιπλέον, η ορθή πολιτική προβλέψεων εξασφάλισε την κάλυψη των επισφαλειών κατά 90%.

Η προσέλκυση καταθέσεων ήταν ένας από τους βασικούς στρατηγικούς στόχους της SB που το 2012 υλοποιήθηκε με επιτυχία. Η εμπιστοσύνη των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων προς την τράπεζα είχε ως αποτέλεσμα την άνοδο κατά 4% των καταθέσεων σε ετήσια βάση, παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον. Συνεπώς, ο

δείκτης δανείων προς καταθέσεις (79%) ήταν χαμηλότερος από το μέσο όρο του συνόλου της αγοράς.

Μέσω δικτύου 64 καταστημάτων, η Storańska προσφέρει ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες στη μεγαλύτερη βάση τραπεζικής πελατείας στη χώρα, καθώς και υπηρεσίες private banking σε πελάτες μεγάλης οικονομικής επιφάνειας. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του δικτύου παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, το 2012 η τράπεζα υπήρξε πρωτοπόρος στην παροχή υπηρεσιών λιανικής μέσω κινητού. Σε ένα περιβάλλον ραγδαίας τεχνολογικής ανάπτυξης, η SB προσφέρει με το νέο αυτό δίκτυο στους πελάτες 7ήμερη και 24ωρη ενημέρωση για τους λογαριασμούς τους, καθώς και πληροφορίες για διάφορες τραπεζικές υπηρεσίες. Τα εναλλακτικά δίκτυα (ATM, ηλεκτρονική τραπεζική, τραπεζική μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου) υποστηρίζουν την πολιτική συγκράτησης κόστους που εφαρμόζει η Storańska, προσφέροντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τη διατήρηση της ηγετικής θέσης της στην αγορά, μέσω της παροχής σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών.

3.10.6. BANCA ROMANEASCA SA

Το 2012, η Banca Romaneasca (BROM) υιοθέτησε συνετή προσέγγιση εν όψει της συνεχιζόμενης αβεβαιότητας στην αγορά λόγω της κρίσης χρέους στην ευρωζώνη. Το σύνολο του ενεργητικού της διαμορφώθηκε σε €2,0 δισ., 14% μειωμένο σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ο τραπεζικός τομέας της Ρουμανίας συνέχισε να ταλανίζεται από την επιδείνωση των στοιχείων ενεργητικού κατά τη διάρκεια του 2012. Μέσα σε αυτό το αντίξοο κλίμα, η BROM εφάρμοσε μέτρα θωράκισης της ποιότητας του ενεργητικού της, με μείωση του ποσοστού των δανείων χωρίς εξασφαλίσεις στο συνολικό της χαρτοφυλάκιο και αναδιάρθρωση παλαιών οφειλών. Με σκοπό τη βελτίωση του κόστους άντλησης κεφαλαίων και την εύρεση νέων διατραπεζικών γραμμών χρηματοδότησης, η BROM συνήψε μακροπρόθεσμες συμφωνίες επαναγοράς με μεγάλα διεθνή ιδρύματα για τη χρηματοδότηση του χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής σε ξένο νόμισμα. Στη λιανική τραπεζική, η Banca Romaneasca έθεσε ως στόχο τη διατήρηση της πελατειακής βάσης και τη μείωση των αποπληρωμών δανείων με την προώθηση προϊόντων καρτών και υπεραναλήψεων. Τα νέα χαρακτηριστικά των προϊόντων καρτών, σε συνδυασμό με εκστρατείες προώθησης συμπληρωματικών προϊόντων, βοήθησαν στην ταχεία άνοδο των χρεωστικών και των πιστωτικών καρτών. Η δυνατότητα υπερανάληψης, που ξεκίνησε κατά το τέλος του 2011, κέρδισε έδαφος με εντυπωσιακούς ρυθμούς, καθώς τα αντίστοιχα μεγέθη εκτινάχτηκαν (+237% ετησίως), ενώ οι νέες συμβάσεις υπερανάληψης αυξήθηκαν με εξίσου εντατικό ρυθμό (+392%). Όσον αφορά την επιχειρηματική τραπεζική, η BROM ενίσχυσε την δραστηριότητά της στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Παρά το δυσμενές μακροοικονομικό περιβάλλον, οι πελατειακές σχέσεις της ενισχύθηκαν τόσο στον τομέα των μεγάλων επιχειρήσεων όσο και στον αντίστοιχο των μεσαίων επιχειρήσεων.

Εν μέσω του δυσμενούς επιχειρηματικού κλίματος και της εξαιρετικά ανταγωνιστικής αγοράς, η Banca Romaneasca κατόρθωσε, μέσω καινοτόμων προϊόντων, να αυξήσει τις καταθέσεις λιανικής τραπεζικής κατά 8%. Κινητήρια

δύναμη της αύξησης των υπολοίπων ήταν το καταθετικό προϊόν σε ξένο νόμισμα «Avans Net» (+€35 εκατ.), που σημείωσε τις περισσότερες πωλήσεις, συνεισφέροντας στην αύξηση του μέσου όρου διάρκειας των καταθέσεων και μειώνοντας τις πρόωρες ρευστοποιήσεις. Τα νέα προϊόντα λιανικής που εγκαινιάσθηκαν προς το τέλος του 2012, όπως οι καταθέσεις μέσω διαδικτύου, οι καταθέσεις συνταξιοδότησης και το πακέτο «Plus Valoare», αναμένεται να διατηρήσουν την ανάπτυξη των εργασιών της τράπεζας κατά το επόμενο έτος. Επιπλέον, εγκαινιάσθηκαν νέα δομημένα προϊόντα, όπως το «Afacerea Mea», που απευθύνονται σε μικρές επιχειρήσεις, μέσω της προώθησης τρεχούμενων λογαριασμών και της χορήγησης επαγγελματικών καρτών VISA. Κατά το τέλος του έτους, το δίκτυο της τράπεζας αριθμούσε 134 καταστήματα και 153 ΑΤΜ, που λειτουργούσαν στις πιο κομβικές περιοχές της χώρας.

Η ΒΡΟΜ συγκαταλέγεται μεταξύ των ισχυρότερων τραπεζών στη Ρουμανία βάσει της κεφαλαιακής επάρκειας, καθόσον ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας υπερέβη το 20,6% στο τέλος του έτους, έναντι του μέσου όρου του κλάδου (14,6%). Το 2012, τα λειτουργικά έξοδα μειώθηκαν κατά 9% σε ετήσια βάση, καθώς εφαρμόστηκαν δραστικά μέτρα συγκράτησης του κόστους. Τέλος, το επιτοκιακό περιθώριο διαμορφώθηκε στις 223 μ.β.

3.10.7. VOJVODJANSKA BANKA AD

Η συνεχιζόμενη κρίση χρέους στην ευρωζώνη, σε συνδυασμό με την χαμηλή αγροτική παραγωγή, είχαν αρνητική επίδραση στην οικονομία της Σερβίας το 2012, καθώς το πραγματικό ΑΕΠ συρρικνώθηκε κατά 2,0% σε ετήσια βάση, μετά από θετική ανάπτυξη 1,6% το 2011.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον οικονομικής ύφεσης, η Vojvodjanska Banka ενέτεινε τις προσπάθειές της στους ακόλουθους βασικούς τομείς:

- Υψηλή ρευστότητα.
- Συγκράτηση του κόστους, μέσω περαιτέρω εξορθολογισμό των εργασιών, με στόχο τη διατήρηση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών.
- Διατήρηση χαμηλού προφίλ κινδύνων, σε ευθυγράμμιση με τη στρατηγική κινδύνων του Ομίλου.
- Προσφορά υπηρεσιών σε ολόκληρη την αγορά της Σερβίας, με επέκταση της πελατειακής βάσης.

Βασική προτεραιότητα της Vojvodjanska εξακολούθησε να αποτελεί η διατήρηση υψηλού επιπέδου ρευστότητας σε τοπικό νόμισμα (RSD) και Ευρώ. Παρά τις δυσμενείς συνθήκες, η τράπεζα παρέμεινε αυτοχρηματοδοτούμενη, αυξάνοντας το χαρτοφυλάκιο της. Στα τέλη του 2012, τα δάνεια της τράπεζας ανήλθαν σε €708 εκατ. συνολικά, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 4%. Οι συνολικές καταθέσεις πελατών ανήλθαν σε €672 εκατ., σημειώνοντας ετήσια αύξηση 12%. Το επιτοκιακό περιθώριο έφτασε τις 307 μ.β. και ο καθαρός δείκτης δανείων προς καταθέσεις διαμορφώθηκε σε 92%.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Vojvodjanska συνέχισε την αναδιάρθρωση του δικτύου της. Στις 31.12.2012 το δίκτυό της περιλάμβανε 117 καταστήματα, 139 ΑΤΜ και 2.000 τερματικά POS, και απασχολούσε 1.770 άτομα. Η τράπεζα συνέχισε επίσης να ανανεώνει τα παλαιότερα καταστήματα (ανακαίνιση 10 καταστημάτων)

και να ενισχύει την τεχνολογική της βάση για να εξυπηρετεί καλύτερα το επιχειρηματικό πρότυπο του Ομίλου. Οι προσπάθειες αυτές συνοδεύτηκαν από παράλληλη συγκράτηση των λειτουργικών εξόδων κατά 18% για τέταρτο συνεχόμενο έτος, κυρίως ως αποτέλεσμα του εξορθολογισμού των δαπανών μισθοδοσίας και των γενικών διοικητικών εξόδων.

Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας της Vojvodjanska διαμορφώθηκε στο 17,1%, σημαντικά υψηλότερος από το κανονιστικό όριο του 12% που επιβάλλει η Κεντρική Τράπεζα της Σερβίας, και υψηλότερος από το μέσο όρο της αγοράς. Η Τράπεζα παρέμεινε προσηλωμένη στην αποτελεσματική διαχείριση κεφαλαίων, προκειμένου να βρίσκεται εντός των κανονιστικών ορίων, ακόμα και βάσει δυσμενών σεναρίων. Μέχρι το τέλος του έτους, οι υπηρεσίες θεματοφυλακής της Vojvodjanska επέτυχαν τις καλύτερες αξιολογήσεις μεταξύ των παρόχων που δραστηριοποιούνται στην αγορά της Σερβίας, τόσο στις διασυνοριακές όσο και στις εγχώριες κατηγορίες, σύμφωνα με μελέτη του περιοδικού Global Custodians.

3.10.8. BANKA NBG ALBANIA SH.A

Η οικονομία της Αλβανίας, που είναι εξαιρετικά εκτεθειμένη στις εξελίξεις της κρίσης χρέους της ζώνης του ευρώ, σημείωσε έντονη οικονομική επιβράδυνση το 2012, η οποία οδήγησε στην πιο αναμικτή πιστωτική επέκταση των τελευταίων 11 ετών, ενώ η ποιότητα του ενεργητικού των τραπεζών επιδεινώθηκε σημαντικά. Το 2012 ήταν έτος ορόσημο για την ΕΤΕ στην Αλβανία, καθώς το τοπικό δίκτυο καταστημάτων μετατράπηκε σε ανεξάρτητη θυγατρική τράπεζα με την επωνυμία «Banka NBG Albania SH.A» και δίκτυο 27 καταστημάτων. Η NBG Albania διατήρησε την κεφαλαιακή της επάρκεια σε υγιή επίπεδα (13,5%), διακρατώντας επίσης σημαντική ρευστότητα. Με σταθερά ισχυρή βάση καταθέσεων και παρά τον αρνητικό αντίκτυπο της ελληνικής κρίσης χρέους, ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις βελτιώθηκε περαιτέρω στο 91%.

Για τέταρτο συνεχόμενο έτος, η NBG Albania διατήρησε την κερδοφορία της με καθαρά κέρδη προ προβλέψεων και φόρων €2,8 εκατ., ενώ τα κέρδη μετά φόρων ανήλθαν σε €0,6 εκατ. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητάς της, εφαρμόστηκαν πλήρως τα πρότυπα SAP κατά το 2012, ενώ ορισμένα άλλα έργα, όπως ο «Σχεδιασμός Συνέχισης Επιχειρηματικών Λειτουργιών» βρίσκεται σε διαδικασία οριστικοποίησης.

3.10.9. NATIONAL BANK OF GREECE (CYPRUS) LTD

Το 2012, η οικονομία της Κύπρου αντιμετώπισε σημαντική επιβράδυνση της οικονομικής δραστηριότητας, ενώ η πιστοληπτική της αξιολόγηση μειώθηκε επανειλημμένα από τους διεθνείς οίκους. Οι δυσμενείς εξελίξεις σε βασικούς τομείς της οικονομίας, όπως ο κατασκευαστικός τομέας και ο τουρισμός, συνετέλεσαν στην περαιτέρω επιδείνωση της ποιότητας του ενεργητικού του τραπεζικού τομέα. Μέσα σε αυτό το δύσκολο περιβάλλον, η ΕΤΕ Κύπρου αντέδρασε έγκαιρα στις νέες προκλήσεις και προσαρμοσε τις δραστηριότητες και τη στρατηγική της στα νέα δεδομένα, επικεντρώνοντας στους ακόλουθους στόχους:

- α) Να διατηρήσει επαρκή ρευστότητα για την προσέλκυση νέων καταθέσεων από την εγχώρια και τη διεθνή αγορά,
- β) Να επικεντρωθεί στις μεσολαβητικές εργασίες, οι οποίες είναι αποδοτικές και δεν ενέχουν πιστωτικό κίνδυνο,
- γ) Να θωρακίσει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου δανείων μέσω της αναδιάρθρωσης των δανείων επιχειρηματικής τραπεζικής, που επηρεάζονται περισσότερο από την κρίση,
- δ) Να εφαρμόσει συντηρητικότερη πολιτική διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου και προβλέψεων,
- ε) Να επιτύχει περαιτέρω συγκράτηση των λειτουργικών εξόδων και ελαχιστοποίηση των κεφαλαιακών δαπανών.

Κατά το προηγούμενο έτος ολοκληρώθηκε τόσο η θωράκιση του εσωτερικού θεσμικού πλαισίου όσον αφορά τη διαχείριση και εποπτεία των γενικών τραπεζικών κινδύνων όσο και η βελτίωση της ροής εργασιών, μέσω της καθιέρωσης σχετικών μέτρων στο κεντρικό κατάστημα και στο δίκτυο. Σημαντικό έργο επίσης ήταν η ενσωμάτωση του σύγχρονου τραπεζικού λογισμικού Globus T24 και των εφαρμογών του SAP BW. Όσον αφορά τα βασικά μεγέθη του Ομίλου ΕΤΕ στην Κύπρο, το συνολικό χαρτοφυλάκιο δανείων ανήλθε σε €937 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 4% έναντι του 2011, ενώ οι καταθέσεις σε €867 εκατ., παρουσιάζοντας άνοδο 9% έναντι του προηγούμενου έτους.

3.10.10. NBG BANK MALTA LTD

Το 2012, η NBG Bank Malta κατόρθωσε να ενισχύσει τη θέση της από πλευράς ρευστότητας και να καταστεί πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενη. Επιπλέον, η NBG Malta, πέρα από την επέκταση των εργασιών της προς επιχειρήσεις, αύξησε σημαντικά τις εργασίες λιανικής τραπεζικής, δημιουργώντας ισχυρές βάσεις για τη βελτίωση των εσόδων.

Το συνολικό ενεργητικό ανήλθε σε €1.150 εκατ., ενώ το σύνολο των καταθέσεων έφτασε τα €392 εκατ., παρουσιάζοντας εντυπωσιακή άνοδο κατά 123%.

3.10.11. SOUTH AFRICAN BANK OF ATHENS

Το 2012 υπήρξε έτος ορόσημο για την South African Bank of Athens (SABA), καθώς εφαρμόστηκε πλήρως η αναθεωρημένη στρατηγική επιχειρηματικής τραπεζικής της, επιτρέποντας την επίτευξη των στόχων που είχαν τεθεί. Παρά το γεγονός ότι το 2012 ήταν έτος μεγάλων προκλήσεων για τον τραπεζικό τομέα, η SABA κατόρθωσε να ανατρέψει την προηγούμενη ζημιολογία πορεία, καταγράφοντας κέρδη στην εν λόγω οικονομική χρήση. Η τράπεζα παρά τις προκλήσεις που αντιμετώπισε λόγω της κρίσης της ζώνης του ευρώ και τις όλο και δυσχερέστερες οικονομικές συνθήκες τόσο σε παγκόσμια κλίμακα όσο και στην Νότιο Αφρική, κατόρθωσε να επιτύχει μία σειρά βασικών στόχων, όπως:

- Επιστροφή στην κερδοφορία, σημειώνοντας κέρδη ύψους €0,1 εκατ. στο τέλος του έτους.
- Επίτευξη δυναμικής ανάπτυξης του ενεργητικού, που ανήλθε σε €181 εκατ.
- Αύξηση της ρευστότητας, με μείωση της εξάρτησής της από τον Όμιλο της ΕΤΕ και τριπλασιασμό των διαθεσίμων της.

- Παροχή πρωτοποριακών τραπεζικών υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου, σε συνεργασία με το μεγαλύτερο οργανισμό κινητής τηλεφωνίας στην Αφρική (MTN).
- Οριστικοποίηση της συνεργασίας με την ABSA, δημιουργώντας πρόσβαση σε ένα εθνικό δίκτυο άνω των 700 καταστημάτων για τους πελάτες της SABA.
- Έναρξη έργου για την εφαρμογή νέου συστήματος κεντρικών τραπεζικών εργασιών και χρηματοδοτήσεων.

3.10.12. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΤΕ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (ΑΙΓΥΠΤΟΣ, ΗΝ. ΒΑΣΙΛΕΙΟ)

Εκτός των θυγατρικών τραπεζών του Ομίλου, η ΕΤΕ συνέχισε το 2012 να στηρίζει τα δίκτυα καταστημάτων της στο εξωτερικό. Στην Αίγυπτο, παρά τις δυσμενείς πολιτικές εξελίξεις που επηρέασαν την οικονομική ανάπτυξη για δεύτερο συνεχόμενο έτος στη χώρα, το δίκτυο καταστημάτων της ΕΤΕ συνέχισε να επιδεικνύει δυναμική αποδοτικότητα:

- Η ανάπτυξη των καταθέσεων επιταχύνθηκε σημαντικά,
- Η ποιότητα του ενεργητικού παρέμεινε ικανοποιητική,
- Οι δαπάνες συγκρατήθηκαν στο ίδιο περίπου επίπεδο.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τις επιπτώσεις της συναλλαγματικής αδυναμίας του αιγυπτιακού νομίσματος, οδήγησαν σε βελτιωμένα αποτελέσματα σε σχέση με την προηγούμενη χρήση.

Το κατάστημα της ΕΤΕ στο Λονδίνο λειτουργεί περισσότερα από 100 χρόνια. Το 2012, για άλλη μια χρονιά, επικεντρώθηκε στην προσφορά υπηρεσιών χρηματοδότησης εμπορίου και εμπορευμάτων, κυρίως σε επιχειρήσεις, όπως ναυτιλιακές εταιρείες κλπ.

Τέλος, η ΕΤΕ συνέχισε να προσφέρει νέα τραπεζικά προϊόντα, με συνεχή αναβάθμιση του λογισμικού στα καταστήματα του εξωτερικού, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου.

3.11. ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

3.11.1 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ο Όμιλος της ΕΤΕ, μέσω των θυγατρικών εταιρειών, Εθνική Ασφαλιστική και NBG Bancassurance, προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες, που καλύπτουν το σύνολο των κλάδων ασφάλισης και απευθύνονται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Το δίκτυο της Εθνικής Ασφαλιστικής στην Ελλάδα αριθμεί 13 καταστήματα, 168 γραφεία πωλήσεων, 2.900 ασφαλιστικούς συμβούλους και 1.761 συνεργαζόμενα ασφαλιστικά πρακτορεία. Επιπλέον, τα προϊόντα της προσφέρονται μέσω του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας, ενώ το 2012 η Εθνική Ασφαλιστική εγκαινίασε τις απευθείας πωλήσεις. Εκτός Ελλάδος, η Εθνική Ασφαλιστική έχει ενεργό παρουσία στη Ρουμανία, μέσω της Societate Comerciala Asigurari

Garanta SA, στη Βουλγαρία, μέσω των UBB-ALICO Life Insurance Co, UBB-Chartis Insurance Co και UBB Insurance Broker AD, καθώς και στην Κύπρο, με την Εθνική Ασφαλιστική Κύπρου και την Εθνική Ασφαλιστική Κύπρου Γενικών Ασφαλειών.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου για δημιουργία συνεργειών, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην οργάνωση και ανάπτυξη τραπεζοασφαλειών (bancassurance), οι οποίες προωθούνται διαμέσου του εκτεταμένου δικτύου καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας. Μέσω τραπεζοασφαλειών παρέχονται: (α) ασφάλιση ακινήτων για τα οποία έχει χορηγηθεί στεγαστικό δάνειο, (β) ασφάλιση ζωής και προστασίας πληρωμών για τους δανειολήπτες στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, (γ) επενδυτικά-ασφαλιστικά προϊόντα εφάπαξ ή περιοδικών καταβολών, όπως τα «Προσθέτω» και «Φροντίζω», (δ) λοιπά προϊόντα ζωής για πελάτες της Εθνικής Τράπεζας καθώς και (ε) ασφάλιση αυτοκινήτου από το 2012.

Σε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για την ελληνική οικονομία, η Εθνική Ασφαλιστική διατήρησε κατά το 2012 τη θετική οργανική κερδοφορία της, με τα αποτελέσματα προ φόρων, απομείωσης χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και ακινήτων να ανέρχονται σε €114 εκατ., έναντι €112 εκατ. κατά το 2011. Το παραπάνω αποτέλεσμα επιτεύχθηκε κυρίως λόγω του σημαντικού ελέγχου του κόστους ζημιών, ιδιαίτερα στους κλάδους ζωής και αυτοκινήτων, της εξόδου από το ζημιόγONO κλάδο πιστώσεων, της ανάπτυξης νέων κερδοφόρων προϊόντων, της ενίσχυσης των εναλλακτικών δικτύων πωλήσεων και της αποτελεσματικής μείωσης των λειτουργικών εξόδων, μέσω συνεργειών με την ΕΤΕ.

Οι βασικοί δείκτες ζημιών κατά το 2012 παρέμειναν στα ήδη βελτιωμένα επίπεδα του 2011. Συγκεκριμένα, διαμορφώθηκαν στο 51% για τον κλάδο αυτοκινήτου έναντι 49% την προηγούμενη χρονιά, στο 20% για τον κλάδο πυρός έναντι 21% το 2011, στο 21% για τους λοιπούς κλάδους σημειώνοντας ετήσια μείωση κατά 6 μονάδες βάσης και στο 73% για τον κλάδο υγείας, όπου σημειώθηκε οριακή αύξηση.

Επιπρόσθετα, περιορίστηκε σημαντικά το ύψος των ανείσπρακτων απαιτήσεων, μέσω της εφαρμογής αυστηρότερων διαδικασιών, αλλαγής της πιστοληπτικής πολιτικής, καθώς και με την εφαρμογή νέων τρόπων είσπραξης ασφαλιστρών για τα ασφαλιστήρια ζωής και αυτοκινήτου.

Τα παραπάνω θετικά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν παρά τη μείωση της παραγωγής ασφαλιστρών λόγω της αρνητικής οικονομικής συγκυρίας. Η συνολική παραγωγή τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων ζωής μειώθηκε σε €60 εκατ. το 2012 από €90 εκατ. το 2011, ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης, ενώ ελαφρώς μειωμένα σε σχέση με την προηγούμενη χρήση ήταν τα ασφάλιστρα προϊόντων ζημιών, τα οποία ανήλθαν κατά το 2012 σε €34 εκατ. (2010: €37 εκατ.). Τα εγγεγραμμένα ασφάλιστρα και δικαιώματα συμβολαίων για τις χρήσεις 2011 και 2012 παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί:

Η εταιρεία καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις εποπτικών κεφαλαίων για το 2012 και έχει εκπονήσει πρόγραμμα δράσεων και διοικητικών ενεργειών για να αντιμετωπίσει τις κεφαλαιακές ανάγκες και τις λοιπές απαιτήσεις που θα ανακύψουν μελλοντικά από την εφαρμογή της κοινοτικής οδηγίας Solvency II. Κατά το 2013, η Εθνική Ασφαλιστική θα επιδιώξει να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην αγορά, ενισχύοντας ταυτόχρονα τη χρηματοοικονομική της θέση. Βασικοί άξονες δράσης θα είναι: (α) η ενδυνάμωση των πωλήσεων, με υποστήριξη των

παραδοσιακών δικτύων αλλά και έμφαση στα εναλλακτικά δίκτυα και (β) η συνεργασία με την ΕΤΕ για την περαιτέρω προώθηση των τραπεζοασφαλειών.

3.11.2. Εκμετάλλευση ακινήτων

Η εκμετάλλευση των ακινήτων πραγματοποιήθηκε το 2012 μέσω της ΕΤΕ και της θυγατρικής Εθνική Πανγαία ΑΕΕΑ», στο πλαίσιο της εφαρμογής ενιαίας στρατηγικής για την αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Ομίλου. Στον τομέα της αγοράς και εκποίησης ακινήτων αλλά και της εκκαθάρισης και ρευστοποίησης περιουσιακών στοιχείων δραστηριοποιείται και η θυγατρική Εθνική Κεφαλαίου ΑΕ.

Η Εθνική Πανγαία ΑΕΕΑΠ συστάθηκε το 2010 με σκοπό τη δημιουργία επενδυτικού οχήματος με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για επενδυτές που αποσκοπούν σε ένα σταθερό εισόδημα μέσω μερισμάτων. Το εξειδικευμένο αυτό όχημα μπορεί να εκμεταλλευτεί, λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ισχύουσες συνθήκες της αγοράς, τις επενδυτικές ευκαιρίες στο χώρο των ακινήτων στην ευρύτερη περιοχή δραστηριοποίησης του Ομίλου και επιπρόσθετα θα μεγιστοποιήσει την απόδοση του σημαντικού χαρτοφυλακίου ακινήτων της Τράπεζας.

Η κρίση στην ελληνική οικονομία είχε σημαντικές επιπτώσεις και στην κτηματαγορά. Το 2012 τα επίπεδα της ζήτησης ήταν εμφανώς μειωμένα σε σχέση με τα έτη προ του 2010, με άμεσες επιπτώσεις στις αξίες πώλησης, στις μισθωτικές αξίες και στις αποδόσεις των ακινήτων. Παρά τις δυσχερείς οικονομικές συνθήκες και την επιφυλακτικότητα της αγοράς, η διαχείριση των ακινήτων τη Τράπεζας κατά το 2012 απέφερε έσοδα €4,5 εκατ., τα οποία προέρχονται από την πώληση ακινήτων, αλλά, κατά κύριο λόγο, από εκμίσθωση ακινήτων και από τόκους πωληθέντων ακινήτων με πίστωση. Επιπλέον, κατά το 2012 τα καταβαλλόμενα μισθώματα για μισθιούς χώρους ιδιοκτησίας τρίτων περιορίστηκαν κατά περίπου 20%.

Το χαρτοφυλάκιο της εταιρείας την 31.12.2012 αποτελείτο από 242 εμπορικά κτήρια συνολικής εμπορικής αξίας €771,76 εκατ. (κυρίως τραπεζικά καταστήματα και κτήρια γραφείων) σε θέσεις υψηλής προβολής και εμπορικότητας, τα οποία εκμισθώνονται στην πλειονότητά τους στην Εθνική Τράπεζα.

Η Εθνική Κεφαλαίου ΑΕ έχει οριστεί από το Ελληνικό Δημόσιο ως ειδικός εκκαθαριστής του ομίλου της πρώην Ολυμπιακής και το 2012 δραστηριοποιήθηκε προς αυτή την κατεύθυνση. Συγκεκριμένα, διενεργήθηκαν 16 δημόσιοι πλειοδοτικοί διαγωνισμοί, από τους οποίους οι 11 με τη διαδικασία της ελεύθερης διαπραγμάτευσης, στους οποίους υποβλήθηκαν αξιόλογες προσφορές και επιτεύχθηκαν ικανοποιητικά τιμήματα. Επίσης, ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες κλεισίματος και διαγραφής των περισσότερων σταθμών εξωτερικού. Οι εργασίες εκκαθάρισης βρίσκονται σε εξέλιξη και επικεντρώνονται στην πώληση σημαντικής αξίας ακινήτων στο Ελληνικό, για την εκποίηση των οποίων έχουν διενεργηθεί πέντε δημόσιοι διαγωνισμοί χωρίς ικανοποιητικά αποτελέσματα. Επιπρόσθετα, στον τομέα των εκκαθαρίσεων η εταιρεία:

- α) πραγματοποίησε πέντε δημόσιους διαγωνισμούς για την εκποίηση των εναπομεινάντων περιουσιακών στοιχείων της Θράκη ΑΕ και με τη σύμφωνη γνώμη των πιστωτών του 51% κατακυρώθηκε το συγκρότημα της Αλεξανδρούπολης,
- β) προέβη στη σύνταξη συμπληρωματικού πίνακα κατάταξης πιστωτών για διανομή προϊόντος στους δικαιούχους της υπό εκκαθάριση εταιρείας Πόρτο Καρράς.

3.12.1. Διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση

Ο Όμιλος στοχεύει στην υιοθέτηση των πρακτικών αναφορικά με τη διαχείριση κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές οδηγίες και εποπτικές απαιτήσεις, όπως προσδιορίζονται από την Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Εποπτών, την Τράπεζα της Ελλάδος, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, καθώς και τις αποφάσεις των αρμόδιων αρχών που εποπτεύουν τις εταιρείες του Ομίλου. Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου αποτελείται από διάφορα συστατικά μέρη. Συγκεκριμένα, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει συστήσει την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία εποπτεύει όλες τις λειτουργίες διαχείρισης κινδύνων στον Όμιλο. Όλες οι μονάδες διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου αναφέρονται αρμοδίως στη Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και στη Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου των οποίων προΐσταται ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων, που αναφέρεται στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων.

Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας (ALCO) χαράζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας σε θέματα διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές και τα όρια κινδύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει.

3.12.2. Διαχείριση κινδύνων του Ομίλου

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου έχει την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης σε εσωτερικούς και εξωτερικούς κανόνες, όπως η ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και οι εποπτικοί κανονισμοί. Αναφέρεται δε στο ΔΣ, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου – Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία αναφέρεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο, επικεντρώνοντας στην αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και του περιβάλλοντος ελέγχου.

Κίνδυνος αγοράς

Για την αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου αγοράς, η Τράπεζα υπολογίζει σε καθημερινή βάση τη Μέγιστη Δυνητική Ζημία (ΜΔΖ) τόσο του συνολικού, όσο και των επιμέρους κινδύνων (επιτοκιακό, συναλλαγματικό, μετοχικό) οι οποίοι απορρέουν από το εμπορικό και το διαθέσιμο προς πώληση χαρτοφυλάκιο της. Συγκεκριμένα, εφαρμόζει τη μεθοδολογία της διακύμανσης-συνδιακύμανσης, με χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και διάστημα εμπιστοσύνης 99%. Εκτός της Τράπεζας, σε επίπεδο Ομίλου, η παρακολούθηση του κινδύνου αγοράς εστιάζεται κυρίως στο εμπορικό και διαθέσιμο προς πώληση χαρτοφυλάκιο της Finansbank. Για το σκοπό αυτό, η θυγατρική υπολογίζει καθημερινά τη ΜΔΖ τόσο του συνολικού, όσο και των

επιμέρους κινδύνων (επιτοκιακό, μετοχικό, συναλλαγματικό) του χαρτοφυλακίου της. Ο υπολογισμός αφορά σε χρονικό ορίζοντα μίας ημέρας και διάστημα εμπιστοσύνης 99%.

Από τα τέλη του 2009, η Τράπεζα εκτιμά σε καθημερινή βάση και τη ΜΔΖ του Ομίλου, συμπεριλαμβάνοντας δηλαδή στους υπολογισμούς τα χαρτοφυλάκια της ΕΤΕ και τα αντίστοιχα χαρτοφυλάκια της Finansbank. Οι εκτιμήσεις της ΜΔΖ αφορούν τόσο στο συνολικό κίνδυνο αγοράς, όσο και στους επιμέρους κινδύνους (επιτοκιακό, μετοχικό, συναλλαγματικό) των χαρτοφυλακίων. Επισημαίνεται ότι, ο κίνδυνος αγοράς τον οποίο έχουν αναλάβει οι λοιπές θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου είναι αρκετά περιορισμένος συγκριτικά με τον κίνδυνο τον οποίο ενέχουν τα χαρτοφυλάκια της ΕΤΕ και της Finansbank.

Κατά τη διάρκεια του 2012, η συνολική ΜΔΖ του χαρτοφυλακίου της ΕΤΕ κυμάνθηκε μεταξύ €4,6 εκατ. και €100,1 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε στο επίπεδο των €55,4 εκατ.

Η αύξηση της ΜΔΖ από τα τέλη του πρώτου τριμήνου προέρχεται κυρίως από τον επιτοκιακό κίνδυνο και οφείλεται στην ένταξη των νέων ομολόγων έκδοσης Ελληνικού Δημοσίου που περιήλθαν μετά το PSI στο διαθέσιμο προς πώληση χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας. Ειδικότερα, η ΜΔΖ του επιτοκιακού κινδύνου της ΕΤΕ το 2012 κυμάνθηκε μεταξύ €4 εκατ. και €98,2 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε στα €53,8 εκατ. Κατά τη διάρκεια των πρώτων εννέα μηνών, σημειώθηκε μεγάλη αύξηση τόσο της συνολικής ΜΔΖ, όσο και της ΜΔΖ για τον επιτοκιακό κίνδυνο της Τράπεζας. Η αύξηση αυτή οφείλεται στην καταχώρηση των νέων ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (ΟΕΔ) που προήλθαν από το PSI στο Διαθέσιμο προς Πώληση χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας, ενώ τα παλαιά ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου ήταν ταξινομημένα στα χαρτοφυλάκια δανείων και απαιτήσεων διακρατούμενων ως τη λήξη. Επιπλέον, στις αρχές Δεκεμβρίου 2012 –κατά το διάστημα μεταξύ της αναγγελίας του προγράμματος επαναγοράς από την Ελληνική Δημοκρατία και της ημέρας που αυτό έλαβε χώρα– οι αποδόσεις των νέων ΟΕΔ μειώθηκαν σημαντικά, γεγονός που οδήγησε στην αύξηση των αγοραίων τιμών τους και ως εκ τούτου σε ακόμη υψηλότερες εκτιμήσεις ΜΔΖ. Ωστόσο, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος επαναγοράς το Δεκέμβριο του 2012, το χαρτοφυλάκιο χρεογράφων έκδοσης Ελληνικού Δημοσίου της ΕΤΕ μειώθηκε δραστικά, με αποτέλεσμα τη διαμόρφωση της επιτοκιακής και της συνολικής ΜΔΖ σε χαμηλότερα επίπεδα.

Σε ότι αφορά το μετοχικό κίνδυνο που ενέχει το χαρτοφυλάκιο της ΕΤΕ, αυτός κυμάνθηκε μεταξύ €1,3 εκατ. και €3,8 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του 2012 διαμορφώθηκε στα €2,2 εκατ. Τέλος, ο συναλλαγματικός κίνδυνος κυμάνθηκε μεταξύ €0,6 εκατ. και €5,7 εκατ. κατά τη διάρκεια του έτους, με το μέσο όρο στα €2,1 εκατ.

Αντιστοίχως, το 2012 η ΜΔΖ του εμπορικού και διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου της Finansbank, κυμάνθηκε μεταξύ €5,9 εκατ. και €17,8 εκατ., με το μέσο όρο να διαμορφώνεται στα €11,4 εκατ. Ο σημαντικότερος κίνδυνος που ενέχει το χαρτοφυλάκιο της θυγατρικής είναι ο επιτοκιακός. Συγκεκριμένα, το 2012, η ΜΔΖ του επιτοκιακού κινδύνου της Finansbank κυμάνθηκε μεταξύ €6,2 εκατ. και €18,3 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε στα €11,3 εκατ. Κατά τη διάρκεια του 2012, μειώθηκαν σταδιακά τόσο οι αποδόσεις των ομολόγων έκδοσης Τουρκικού Δημοσίου, όσο και οι μεταβλητότητές τους, με αποτέλεσμα τη

διαμόρφωση της ΜΔΖ σε χαμηλότερα επίπεδα από το τέλος του προηγούμενου έτους. Για το 2012, ο μετοχικός κίνδυνος που ενέχει το χαρτοφυλάκιο της θυγατρικής κυμάνθηκε μεταξύ €0,1 εκατ. και €0,7 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε στα €0,3 εκατ. Τέλος, ο συναλλαγματικός κίνδυνος της Finansbank κατά τη διάρκεια του έτους, κυμάνθηκε μεταξύ €0,1 εκατ. και €1,8 εκατ., με το μέσο όρο στα €0,7 εκατ. Σε επίπεδο Ομίλου (ΕΤΕ και Finansbank), η ΜΔΖ του εμπορικού και του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου για το 2012, κυμάνθηκε μεταξύ €11 εκατ. και €110,9 εκατ., ενώ ο μέσος όρος του έτους διαμορφώθηκε στο επίπεδο των €61,6 εκατ. Η ΜΔΖ του επιτοκιακού κινδύνου, κυμάνθηκε μεταξύ €10,3 εκατ. και €109 εκατ., με το μέσο όρο τα €59,8 εκατ. Η ΜΔΖ του μετοχικού κινδύνου, κυμάνθηκε μεταξύ €1,4 εκατ. και €4 εκατ., με μέσο όρο €2,3 εκατ. και η ΜΔΖ για το συναλλαγματικό κίνδυνο, κυμάνθηκε μεταξύ €0,6 εκατ. και €6,6 εκατ., με το μέσο όρο του έτους να διαμορφώνεται στα €2,3 εκατ.

Για τον έλεγχο και τη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων της Τράπεζας έχει καθοριστεί πλαίσιο ορίων ΜΔΖ, το οποίο καλύπτει τόσο τους επιμέρους κινδύνους (επιτοκιακό, συναλλαγματικό, μετοχικό), όσο και το συνολικό κίνδυνο αγοράς. Τα εγκεκριμένα όρια αφορούν το σύνολο του εμπορικού και του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου της ΕΤΕ. Αντίστοιχο πλαίσιο ορίων ΜΔΖ έχει θεσπιστεί και για το χαρτοφυλάκιο της Finansbank.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία του εσωτερικού υποδείγματος μέτρησης του κινδύνου αγοράς, η Τράπεζα εφαρμόζει πρόγραμμα δοκιμαστικού εκ των υστέρων ελέγχου (back testing) επί των στοιχείων του εμπορικού της χαρτοφυλακίου, ο οποίος συνίσταται στη σύγκριση της ΜΔΖ, όπως αυτή υπολογίστηκε από το υπόδειγμα, με την αντίστοιχη μεταβολή στην αξία του χαρτοφυλακίου πάνω στο οποίο βασίστηκε ο υπολογισμός κατά την τεκμαιρόμενη περίοδο. Κατά τη διάρκεια του 2012, σε σύνολο 252 εργασίμων ημερών, υπήρξε μόνο μια περίπτωση όπου το αποτέλεσμα του δοκιμαστικού εκ των υστέρων ελέγχου υπερέβη την αντίστοιχη εκτίμηση ΜΔΖ. Σημειώνεται ότι, πρόγραμμα δοκιμαστικού εκ των υστέρων ελέγχου διενεργεί καθημερινά και η Finansbank, ακολουθώντας παρόμοια διαδικασία με την ΕΤΕ. Κατά τη διάρκεια του 2012, καταγράφηκαν δύο υπερβάσεις της εκτιμώμενης ΜΔΖ του χαρτοφυλακίου της θυγατρικής. Η εκτίμηση της ΜΔΖ αναφέρεται σε «κανονικές» συνθήκες αγοράς. Ωστόσο, είναι απαραίτητη η συμπληρωματική ανάλυση για την εκτίμηση της ζημίας που πιθανόν να υποστεί η Τράπεζα σε ακραίες καταστάσεις, οι οποίες ενδεχομένως θα προκαλούσαν ιδιαίτερα υψηλές ζημιές. Για το λόγο αυτό, διενεργείται σε εβδομαδιαία βάση πρόγραμμα προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης (stress testing) που συνίσταται στον υπολογισμό κέρδους/ζημίας του εμπορικού και του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου της Τράπεζας σε περιπτώσεις ακραίων μεταβολών στις αγορές. Τα σενάρια που εφαρμόζονται αφορούν τον επιτοκιακό, το μετοχικό και το συναλλαγματικό κίνδυνο.

Πρόγραμμα προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης διεξάγεται και από τη Finansbank σε μηνιαία βάση. Τα σενάρια αφορούν ακραίες μεταβολές για τον επιτοκιακό και τον συναλλαγματικό κίνδυνο και εφαρμόζονται στα στοιχεία τόσο του εμπορικού όσο και του διαθέσιμου προς πώληση χαρτοφυλακίου. Τα σενάρια βασίζονται σε ακραίες μεταβολές των υποκείμενων παραγόντων κινδύνου κατά τη διάρκεια των πρόσφατων χρηματοοικονομικών κρίσεων που έχουν λάβει χώρα στην Τουρκία.

Πιστωτικός κίνδυνος

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δίνει ιδιαίτερη σημασία στη βέλτιστη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου που απορρέει από την πιθανή αδυναμία ενός ή περισσοτέρων πιστούχων (αντισυμβαλλομένων) να εκπληρώσουν οποιαδήποτε υποχρέωσή τους έναντι της Τράπεζας ή των θυγατρικών της. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων, η μητρική Τράπεζα θέτει τα πρότυπα για την ανάπτυξη όλων των υποδειγμάτων πρόβλεψης, αντιστάθμισης και διαχείρισης των πιστωτικών κινδύνων, που αναλαμβάνουν οι εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό καθώς επίσης ορίζει κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη μεθοδολογίας υπολογισμού των βασικών παραμέτρων κινδύνου για κάθε κατηγορία ανοιγμάτων επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί συστήματα αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου τα οποία διαφοροποιούνται με βάση τα χαρτοφυλάκιά της. Η χρήση των συστημάτων αυτών έχει ως στόχο την αξιόπιστη διαβάθμιση των πιστούχων για τη λήψη των βέλτιστων αποφάσεων σε θέματα που άπτονται της πολιτικής πιστοδοτήσεων, καθώς επίσης και τον υπολογισμό της Αναμενόμενης Ζημίας (AZ – Expected Loss, EL) και των συστατικών της, ήτοι της Πιθανότητας Αθέτησης (ΠΑ – Probability of Default, PD), της Ζημιάς σε περίπτωση Αθέτησης (ΖΠΑ – Loss Given Default, LGD) και της Έκθεσης σε Κίνδυνο (ΕΣΚ – Exposure at Default, EAD).

3.12.3 Εθνική Τράπεζα, Επιχειρηματικό Χαρτοφυλάκιο

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει σύστημα διαβάθμισης για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο, το οποίο –μετά από έγκριση και πιστοποίηση από την Τράπεζα της Ελλάδος– χρησιμοποιείται για την ποσοτικοποίηση των παραμέτρων κινδύνου και την εφαρμογή της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι πιστωτικού κινδύνου.

Οι κανόνες ταξινόμησης των επιχειρηματικών πιστούχων σε βαθμίδες παρουσιάζονται με λεπτομέρεια στην Πιστωτική Πολιτική για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο. Συνοπτικά, αναφέρουμε ότι η κλίμακα διαβάθμισης σχετίζεται με την Πιθανότητα Αθέτησης του αντισυμβαλλομένου πιστούχου και περιλαμβάνει συνολικά 22 βαθμίδες, από τις οποίες 19 αντιστοιχούν σε πιστούχους που δεν έχουν παρουσιάσει αθέτηση υποχρέωσης και 3 σε πιστούχους οι οποίοι έχουν περιέλθει σε κατάσταση αθέτησης. Διαφορετικά χρηματοδοτικά ανοίγματα έναντι του ιδίου πιστούχου ταξινομούνται στην ίδια βαθμίδα, ανεξάρτητα από τις τυχόν διαφορές μεταξύ των σχετικών πιστοδοτήσεων (λ.χ. όσον αφορά στις προσφερόμενες εξασφαλίσεις). Η διαδικασία ταξινόμησης πραγματοποιείται οπωσδήποτε σε ετήσια βάση αλλά και όποτε προκύπτουν νέες πληροφορίες ή οικονομικά στοιχεία σχετικά με τον πιστούχο.

Για την ταξινόμηση σε βαθμίδες, η Τράπεζα χρησιμοποιεί τέσσερα επικυρωμένα υποδείγματα, τα οποία υλοποιούνται μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας Risk

Analyst (RA) και συνεπικουρούνται από τη βαθμολογία αναγνωρισμένων αξιολογικών οίκων τους εξωτερικού, όπως η Moody's και η Standard & Poor's:

1. Όλες οι επιχειρήσεις με πλήρη οικονομικά στοιχεία ταξινομούνται με τη χρήση του Μοντέλου Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων (ΜΑΕΠ), ενώ τυχόν ύπαρξη βαθμολόγησης από διεθνείς αξιολογικούς οίκους δεν λαμβάνεται εδώ υπόψη.
2. Πιστούχοι που αποτελούν ειδικές περιπτώσεις (λ.χ. νεοσύστατες επιχειρήσεις χωρίς πλήρη οικονομικά στοιχεία, κοινοπραξίες τεχνικών εταιρειών, ασφαλιστικές εταιρείες, σύλλογοι) ταξινομούνται με ένα Εμπειρικό (expert judgment) Υπόδειγμα Ταξινόμησης.
3. Για τις πιστοδοτήσεις μεγάλων και σύνθετων έργων υποδομής μεγάλης αξίας και τις πιστοδοτήσεις της ποντοπόρου ναυτιλίας, χρησιμοποιούνται δύο απλουστευμένα υποδείγματα με μορφή ερωτηματολογίου (slotting criteria models).
4. Για τις επιχειρήσεις που ανήκουν μεν στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο, τηρούν δε Βιβλία Β' Κατηγορίας του ΚΒΣ, χρησιμοποιείται η Σκοροκάρτα Αξιολόγησης Επιχειρήσεων με περιορισμένα οικονομικά στοιχεία.

3.12.4. Λιανική τραπεζική

Η διαχείριση πιστωτικού κινδύνου για το χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής ξεκινά από την εγκριτική διαδικασία, η οποία είναι πλήρως κεντροποιημένη. Κάθε αίτημα χρηματοδότησης αξιολογείται με τη χρήση εξειδικευμένων υποδειγμάτων έγκρισης (application scorecards).

Τα στατιστικά αυτά υποδείγματα ακολουθούν τις διεθνώς αναγνωρισμένες μεθοδολογίες, βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα της Τράπεζας και η προβλεπτική τους ικανότητα παρακολουθείται συστηματικά. Στη συνέχεια, και καθ' όλη τη διάρκεια των δανείων αυτών παρακολουθείται -σε τακτική βάση και σε κεντρικό επίπεδο- η συμπεριφορά όλων των ανοιγμάτων λιανικής τραπεζικής, συντάσσονται αναφορές για την ποιότητα των χαρτοφυλακίων τόσο προς τη Διοίκηση όσο και προς τις εμπλεκόμενες πιστοδοτικές διευθύνσεις και προτείνονται μέτρα διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου στις περιπτώσεις που κριθεί απαραίτητο. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται είναι οι δείκτες καθυστέρησης (από 30 έως και 180 ημέρες), οι αναλύσεις «σοδειών» (vintage analysis) και η εξέλιξη της συχνότητας αθέτησης ανά προϊόν ή χαρτοφυλάκιο. Οι τακτικές αυτές αναλύσεις είναι απαραίτητες για τον υπολογισμό της αντίστοιχης Αναμενόμενης Ζημίας, που αποτελούν τη βάση υπολογισμού των προβλέψεων για όλα τα χαρτοφυλάκια λιανικής τραπεζικής. Στη συνέχεια παρατίθενται στοιχεία για την ποιότητα χαρτοφυλακίου για κάθε επί μέρους χαρτοφυλάκιο στην Ελλάδα.

3.12.5. Κτηματική Πίστη

Το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων αποτελεί το μεγαλύτερο μέρος των απαιτήσεων έναντι πελατών της Τράπεζας (σύνολο ανοίγματος €18,7 δισ. στις 31.12.2012), κατά συνέπεια η παρακολούθησή του είναι αφενός αδιάλειπτη και αφετέρου αξιοποιεί τεχνικές ανάλυσης ιδιαίτερα υψηλού επιπέδου. Η επίπτωση της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας είναι εμφανής στην ποιότητα του χαρτοφυλακίου, παρά την εντατικοποίηση των ενεργειών είσπραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών στα στάδια προσωρινής καθυστέρησης, την υιοθέτηση αυστηρού πλαισίου στην εγκριτική διαδικασία και την εντατικοποίηση της διαδικασίας ρυθμίσεων σε πιστούχους με προβλήματα αποπληρωμής. Η Τράπεζα εφαρμόζει από τις αρχές του 2008 την Προσέγγιση Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι πιστωτικού κινδύνου των στεγαστικών δανείων. Για το λόγο αυτό, όλα τα δάνεια κατατάσσονται σε ομάδες με ομοειδή χαρακτηριστικά κινδύνου, χρησιμοποιώντας χαρακτηριστικά του πιστούχου, στοιχεία της πιστοδότησης και ενδεχόμενη ληξιπροθεσμία. Όλα τα στεγαστικά δάνεια (με μόνη εξαίρεση, όσα εξασφαλίζονται με την ανεπιφύλακτη εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου) ταξινομούνται σε μηνιαία βάση σε ομάδες με ομοειδή χαρακτηριστικά κινδύνου για την εκτίμηση των παραμέτρων κινδύνου. Τα υποδείγματα εκτίμησης τόσο της ΠΑ όσο και της ΖΠΑ στηρίζονται σε ιστορικά εσωτερικά δεδομένα της Τράπεζας από το 1990 και εντεύθεν. Οι εκτιμήσεις είναι επομένως συνεπείς με τη μακρόχρονη εμπειρία της Τράπεζας σε στεγαστικές πιστοδοτήσεις, έχουν όμως ταυτόχρονα λάβει υπόψη τόσο το ελληνικό νομικό πλαίσιο όσο και την ακολουθούμενη πρακτική της Τράπεζας σχετικά με τις ρευστοποιήσεις υπεγγύων ακινήτων την τελευταία πενταετία. Για την ταξινόμηση κάθε στεγαστικού δανείου που δεν βρίσκεται σε αθέτηση (δηλ. δεν έχει εμφανίσει ουσιώδη

ληξιπροθεσμία άνω των 180 ημερών) σε ομάδα με κοινή ΠΑ ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Κατ' αρχάς, εξετάζεται η ύπαρξη ή μη της ανεπιφύλακτης εγγύησης πληρωμών κεφαλαίου και τόκων του Ελληνικού Δημοσίου (ιδιαίτερες κατηγορίες πιστούχων, δάνεια μετά από φυσικές καταστροφές, κ.λπ.). Όσες απαιτήσεις εμπίπτουν στην κατηγορία αυτή, αντιμετωπίζονται ξεχωριστά.
2. Συγκρίνεται η ημερομηνία ταξινόμησης με την ημερομηνία χορήγησης του δανείου. Για τα δάνεια που δεν έχουν ακόμα συμπληρώσει 14 μήνες ζωής, ακολουθείται το βήμα 3. Για όλα τα υπόλοιπα, ακολουθείται το βήμα 4.
3. Εφαρμόζεται συμπεριφορικό υπόδειγμα για στεγαστικά δάνεια ζωής μέχρι 13 μήνες και εξάγεται το σκορ. Το υπόδειγμα χρησιμοποιεί χαρακτηριστικά πιστοδότησης (ωρίμανση δανείου, τύπος προϊόντος), πιστούχου (εγκριτικό σκορ) και ληξιπροθεσμίας (τρέχον ποσό σε καθυστέρηση, εμφάνιση καθυστερήσεων στο τελευταίο 12μηνο). Στη συνέχεια ακολουθείται το βήμα 5.
4. Εφαρμόζεται συμπεριφορικό υπόδειγμα για στεγαστικά δάνεια με περισσότερο από 13 μήνες διάρκεια ζωής και εξάγεται το σκορ. Το υπόδειγμα χρησιμοποιεί χαρακτηριστικά πιστοδότησης (ποσό δανείου, τύπος προϊόντος) και ληξιπροθεσμίας (μήνες σε καθυστέρηση, εμφάνιση καθυστερήσεων στο τελευταίο 12μηνο).

5. Με βάση το υπολογισμένο από το εκάστοτε υπόδειγμα σκορ, το δάνειο εντάσσεται σε μία από τις δέκα ομοειδείς ομάδες κινδύνου (risk pools) και του ανατίθεται η ΠΑ της συγκεκριμένης ομάδας.

Για την εκτίμηση της ΠΑ χρησιμοποιήθηκαν παρατηρήσεις πενταετίας για το σύνολο των στεγαστικών δανείων.

Παρατηρείται ότι παρά την οξεία οικονομική κρίση που έχει πλήξει το σύνολο της ελληνικής οικονομίας, ποσοστό περίπου ίσο με το ένα τρίτο του πληθυσμού (33,6%) κατανέμεται στην ομάδα με πιθανότητα αθέτησης 0,38%.

Για την εκτίμηση της ΖΠΑ έχει αναπτυχθεί από το 2010 πλήρες υπόδειγμα εκτίμησης σε αντικατάσταση στατικής μέτρησης που απλά χώριζε τα στεγαστικά δάνεια σε δύο κατηγορίες: επιδοτούμενα και μη επιδοτούμενα. Το νέο υπόδειγμα χρησιμοποιεί κυρίως τη διάρκεια του δανείου, τον τύπο του προϊόντος, τη συμπεριφορά του δανειολήπτη (τυχόν καθυστερήσεις στο ιστορικό του δανείου) και δείκτες ωρίμανσης. Η μεθοδολογία με την οποία αναπτύχθηκε επιτρέπει στην Τράπεζα να χρησιμοποιήσει 15ετή ορίζοντα επανείσπραξης, διότι από την ανάλυση των πλέον πρόσφατων στοιχείων ανακτήσεων αποδεικνύεται ότι, ακόμα και εν μέσω βαθύτατης οικονομικής ύφεσης, οι πιστωτικές (θετικές) χρηματοροές σε δανειακούς λογαριασμούς που έχουν αθετήσει πριν το 2001 (άρα, πέραν της δεκαετίας), συνεχίζουν να εισρέουν στα ταμεία της Τράπεζας, αυξάνοντας αισθητά τα ποσοστά εισπραξιμότητας. Η δε θεσμική ώθηση που δέχονται τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα να επεκτείνουν τον ορίζοντα αποπληρωμής των στεγαστικών δανείων ως διευκόλυνση προς τους δανειολήπτες τους, είναι ένας συμπληρωματικός λόγος διατήρησης της περιόδου εισπραξιμότητας στα 15 έτη, αν όχι και περαιτέρω επέκτασή της.

Το σχετικό υπόδειγμα έχει πρόσφατα επικυρωθεί και βαθμονομηθεί και βρίσκεται σε διαδικασία έγκρισης από την Εποπτική Αρχή. Σε αυτό ενσωματώθηκαν:

1. τα πλέον πρόσφατα δεδομένα γεγονότων αθέτησης και χρηματοροών για τους αθετημένους λογαριασμούς (έως και το Δεκέμβριο του 2011). Κατά αυτό τον τρόπο προσδιορίζεται ουσιαστικά ένα ποσοστό «Υφεσιακής ΖΠΑ» (downturn LGD).
2. οι λογαριασμοί εξόδων και οι χρηματοροές των αναχρηματοδοτήσεων / ρυθμίσεων παλαιότερων δανείων λειτουργούν συνδέοντας τους νέους λογαριασμούς με τους προϋφιστάμενους και αντιμετωπίζοντας όλες τις χρηματοροές με ενιαίο τρόπο.

3.12.6. Καταναλωτική πίστη

Τα καταναλωτικά δάνεια εμφάνισαν περαιτέρω επιδείνωση της ποιότητάς τους κατά τη διάρκεια του 2012, προφανώς λόγω της συνεχιζόμενης ύφεσης αλλά και της κάμψης των χορηγήσεων σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Ωστόσο, η στενότερη παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου και η τοποθέτηση δανειακών προϊόντων ρύθμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών συγκράτησαν τη συχνότητα με την οποία οι πελάτες αθετούν την αποπληρωμή των δανείων τους στους έξι πρώτους μήνες.

Όσον αφορά τις πιστωτικές κάρτες, υπήρξε αντίστοιχη αύξηση των καθυστερήσεων. Ωστόσο, παρατηρείται σημαντική βελτίωση στη συχνότητα αθέτησης των πιο πρόσφατων χορηγήσεων καρτών στους έξι μήνες ζωής, λόγω κυρίως των προαναφερθέντων μηχανισμών ελέγχου και παρακολούθησης, των

ιδιαίτερα αυστηρών κριτηρίων έγκρισης που υιοθετήθηκαν ήδη από τις αρχές του 2009, καθώς και της προσφοράς δανειακών προϊόντων ρύθμισης.

Εξαιτίας της συνεχιζόμενης δυσχερούς μακροοικονομικής κατάστασης, τα ποσοστά ανακτήσεων από ληξιπρόθεσμες οφειλές σε οριστική καθυστέρηση, στα καταναλωτικά δάνεια μειώνονται διαχρονικά.

3.12.7. Μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Οι πιστοδοτήσεις προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις κατά το 2012 παρουσίασαν μείωση σε υπόλοιπα και αύξηση σε καθυστερήσεις γεγονός που αντανακλά τις τρέχουσες δυσμενείς οικονομικές συγκυρίες.

3.13.1. ΛΟΙΠΕΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ

Ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου που αναλαμβάνουν η United Bulgarian Bank, η Banca Romaneasca και η Vojvodjanska Banka είναι σχετικά περιορισμένος και προέρχεται κυρίως από τις συναλλαγές που διενεργούν στη διατραπεζική αγορά. Οι συναλλαγές αφορούν διατραπεζικές τοποθετήσεις, πράξεις αγοραπωλησίας συναλλάγματος και, σε ορισμένες περιπτώσεις, πράξεις δανειοδοσίας τίτλων. Για τη διαχείριση του εν λόγω κινδύνου, έχουν θεσπιστεί αντίστοιχα πλαίσια ορίων αντισυμβαλλομένου σε ονομαστικές αξίες και σε μονάδες έκθεσης κινδύνου. Για την μετατροπή των ποσών σε αυτές, χρησιμοποιούνται κοινοί για όλες τις θυγατρικές συντελεστές στάθμισης. Επισημαίνεται ότι, με εξαίρεση τα όρια που έχουν δοθεί για συναλλαγές με τοπικές και ελληνικές τράπεζες, τα όρια κινδύνου αντισυμβαλλομένου στη διατραπεζική αγορά αφορούν κυρίως πιστωτικά ιδρύματα που εδρεύουν σε χώρες χαμηλού ή πολύ χαμηλού κινδύνου και με υψηλή πιστοληπτική διαβάθμιση.

Ειδικότερα για τις διατραπεζικές τοποθετήσεις, η μέγιστη διάρκεια των συναλλαγών δεν ξεπερνά τους τρεις μήνες. Τέλος, οι ανωτέρω θυγατρικές αναλαμβάνουν σε μικρότερο βαθμό κίνδυνο αντισυμβαλλομένου μέσω των εμπορικών συναλλαγών που διενεργούν, με αντίστοιχα ξεχωριστά πλαίσια ορίων.

3.13.2. Εταιρικά ομόλογα

Η Τράπεζα διατηρεί χαρτοφυλάκιο εταιρικών χρεογράφων, με ελληνικές και διεθνείς εκδόσεις. Για την ορθή διαχείριση των κινδύνων του χαρτοφυλακίου, έχουν θεσπιστεί όρια αγοράς και διακράτησης εταιρικών ομολόγων ανά:

- πιστοληπτική διαβάθμιση
- εταιρεία – εκδότη
- κλάδο δραστηριότητας και έκδοση
- προέλευση εκδότη

Οι τοποθετήσεις της Τράπεζας σε εταιρικά ομόλογα αξιολογημένα από διεθνείς αξιολογικούς οίκους (Standard & Poor's, Moody's), ανήλθαν στο 65,8% επί του συνόλου του χαρτοφυλακίου των εταιρικών ομολόγων, ενώ το 18,8% είναι αξιολογημένο με διαβάθμιση ίση ή υψηλότερη του το οποίο παρέμεινε σχεδόν αμετάβλητο σε σχέση με τα περυσινά επίπεδα (18,3%).

Τέλος, το 18,5% του συνολικού χαρτοφυλακίου εταιρικών χρεογράφων της ΕΤΕ αντιστοιχεί σε ελληνικές εκδόσεις και το 81,5% σε διεθνείς.

3.13.3.Κίνδυνος χώρας

Ο κίνδυνος χώρας αναφέρεται σε κινδύνους που ενδέχεται να ανακύψουν λόγω πολιτικών ή οικονομικών προβλημάτων, είτε με τη μορφή στάσης πληρωμών (sovereign default), είτε με τη μορφή αδυναμίας μετατροπής του εγχώριου νομίσματος σε διεθνή βασικά νομίσματα αποθεμάτων (convertibility risk) και εξαγωγής αυτών (transfer risk), τα οποία συνιστούν το διασυνοριακό κίνδυνο (cross border risk). Ως εκ τούτου, στον κίνδυνο χώρας εμπίπτουν όλες οι μορφές διασυνοριακών χρηματοδοτήσεων σε μια χώρα, είτε αυτές αφορούν την κεντρική κυβέρνηση, είτε πιστωτικά ιδρύματα, είτε ιδιωτική επιχείρηση ή ιδιώτη.

Τα στοιχεία εντός και εκτός ισολογισμού που υπόκεινται σε κίνδυνο χώρας είναι:

- η διακράτηση κρατικών ομολόγων (sovereign risk),
- οι διατραπεζικές πράξεις / τοποθετήσεις, καθώς και οι ισοδύναμοι κίνδυνοι από διατραπεζικές πράξεις παραγώγων (cross border risk),
- η χορήγηση δανείων προς εταιρείες ή πιστωτικά ιδρύματα, η διακράτηση εταιρικών ομολόγων, καθώς και η χρηματοδότηση μεγάλων έργων (cross border risk),
- οι εγγρήματες και μη εγγρήματες εμπορικές συναλλαγές (cross border risk) και
- οι συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο θυγατρικών τραπεζών που εδρεύουν στο εξωτερικό.

Ο Όμιλος παρακολουθεί καθημερινά, βάσει του ανωτέρω πλαισίου, την έκθεσή του σε κίνδυνο χώρας, εστιάζοντας κυρίως στις χώρες της ΝΑ Ευρώπης, την Τουρκία, την Αίγυπτο, τη Νότιο Αφρική και τη Μάλτα, όπου έχει παρουσία. Στις 31.12.2012, το ύψος του κινδύνου χώρας της Τράπεζας στις εν λόγω αγορές ανήλθε στο 9% επί του συνολικού ενεργητικού του Ομίλου.

3.13.4.Λειτουργικός κίνδυνος

Ως λειτουργικός ορίζεται ο κίνδυνος ζημίας εξαιτίας ανεπάρκειας ή αποτυχίας εσωτερικών διαδικασιών και συστημάτων, ανθρώπινου παράγοντα ή εξωτερικών γεγονότων. Σύμφωνα με τον ορισμό της Βασιλείας II που υιοθετεί η Τράπεζα, στο λειτουργικό κίνδυνο εντάσσονται ο νομικός κίνδυνος και ο κίνδυνος κανονιστικής συμμόρφωσης.

Η ΕΤΕ, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα του λειτουργικού κινδύνου, έχει εστιάσει στην ανάπτυξη και υλοποίηση ολοκληρωμένου πλαισίου διαχείρισής του, με γνώμονα όχι μόνο την πλήρωση των ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων υιοθέτησης της Τυποποιημένης Προσέγγισης, αλλά και την προοπτική υιοθέτησης Εξελιγμένης Προσέγγισης Μέτρησης (AMA) για τον υπολογισμό των σχετικών κεφαλαιακών απαιτήσεων.

Με γνώμονα την αναβάθμιση της διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου, η Τράπεζα έχει ήδη από το 2010 αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή το μηχανογραφικό σύστημα OpVar. Η εφαρμογή αυτή αναπτύχθηκε αρχικά στην ΕΤΕ (συμπεριλαμβανομένου του δικτύου καταστημάτων εξωτερικού), στη Finansbank,

στην Εθνική Leasing και στην Εθνική Factors. Η χρήση της νέας μηχανογραφικής εφαρμογής επεκτάθηκε το επόμενο έτος στις υπόλοιπες μεγάλες θυγατρικές του Ομίλου (Banca Romaneasca SA, United Bulgarian Bank, Interlease EAD SOFIA, Stopanska Banka AD, Vojvodjanska Banka AD, NBG Leasing Belgrade, NBG Cyprus, Εθνική Χρηματοστηριακή ΑΕΠΕΥ, και Εθνική Asset Management - ΑΕΔΑΚ). Κατά τη διάρκεια του 2012 η υλοποίηση του συστήματος OpVar επεκτάθηκε σε τρεις ακόμη εταιρείες (NBG Leasing IFN SA, UBB Insurance Broker AD, UBB Factoring).

Κατά τη διάρκεια του 2012 υλοποιήθηκε στην ΕΤΕ ο ετήσιος κύκλος εφαρμογής του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά μέσω του μηχανογραφικού συστήματος OpVar. Τα βασικά συστατικά του πλαισίου αποτελούν:

- ο εντοπισμός, η αξιολόγηση και η παρακολούθηση των λειτουργικών κινδύνων,
- ο προσδιορισμός δράσεων άμβλυνσής τους,
- ο καθορισμός και η παρακολούθηση βασικών δεικτών κινδύνων, καθώς και
- η συλλογή δεδομένων ζημιολόγων γεγονότων.

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2012 έλαβαν χώρα για τρίτη συνεχή χρονιά συναντήσεις εργασίας για την ανάλυση σεναρίων. Ανάλυση σεναρίων είναι η συστηματική διαδικασία καταγραφής, από έμπειρα στελέχη, σειράς σταθμισμένων αξιολογήσεων για τη συχνότητα επέλευσης λειτουργικών ζημιών με πολύ σοβαρές επιπτώσεις.

Αναφορικά με τη συλλογή ζημιολόγων γεγονότων, το 2012 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στον εμπλουτισμό της βάσης δεδομένων ζημιολόγων γεγονότων μέσω τακτικού ελέγχου της πληρότητάς της και διασταύρωσης των στοιχείων της με το σύστημα SAP..

Η ΕΤΕ έχει υιοθετήσει την Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου. Οι εποπτικές κεφαλαιακές απαιτήσεις έναντι λειτουργικού κινδύνου για το 2012 ανήλθαν στο ποσό των €415 εκατ.

Παράλληλα, η ΕΤΕ έχει από το 2011 προχωρήσει στην ανάπτυξη εσωτερικού υποδείγματος μέτρησης του λειτουργικού κινδύνου με στόχο την εκτίμηση του εποπτικού κεφαλαίου μελλοντικά, τόσο για την Τράπεζα όσο και για τη Finansbank, με βάση τις προϋποθέσεις της Εξελιγμένης Προσέγγισης Μέτρησης (AMA). Η προσέγγιση αυτή χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό εσωτερικού κεφαλαίου έναντι λειτουργικού κινδύνου (Πυλώνας II), με γνώμονα τη διασφάλιση της επάρκειας των κεφαλαίων, αλλά και τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές απαιτήσεις.

3.14.1. Κανονιστική συμμόρφωση

Τα τελευταία χρόνια, με αποκορύφωμα το 2012, το σύνολο του ελληνικού τραπεζικού τομέα επηρεάστηκε καθοριστικά από την αδυναμία πρόσβασης στις διεθνείς αγορές, την εκροή των καταθέσεων, τις υφειακές συνθήκες που

προκάλεσαν την επιδείνωση της ποιότητας των δανείων, καθώς και της αναδιάρθρωσης του δημόσιου χρέους με τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα. Οι παράγοντες αυτοί άσκησαν ισχυρές πιέσεις στη λειτουργία των τραπεζών, καταδεικνύοντας την ανάγκη ισχυρής και αποτελεσματικής λειτουργίας κανονιστικής συμμόρφωσης. Στο πλαίσιο αυτό και δεδομένων των διευρυσμένων διασυνοριακών δραστηριοτήτων του Ομίλου της ΕΤΕ, η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνέχισε τη συμβουλευτική της δράση σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Οι δραστηριότητές της το 2012 επικεντρώθηκαν στην έγκαιρη προσαρμογή στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, την πρόληψη και την αποτροπή των κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, αλλά και την εδραίωση επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης. Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και την περαιτέρω αναβάθμιση των σχέσεων με την πελατεία, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας εντάχθηκε στην οργανωτική δομή της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία παρουσιάζεται στο διπλανό σχήμα.

Το 2012, η Κανονιστική Συμμόρφωση είχε ως πρωταρχικό στόχο τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την προστασία του καταναλωτή, τη διαφάνεια στις συναλλαγές, την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, τη λειτουργία της κεφαλαιαγοράς και χρηματαγοράς, την εταιρική διακυβέρνηση, την αποτροπή και διαχείριση περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, την πρόληψη και καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη λειτουργία του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, κ.ά.

Ειδικότερα, με στόχο την αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ), οι οποίες αντιβαίνουν τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του Ομίλου, δόθηκε προτεραιότητα στην υιοθέτηση, αναθεώρηση και εφαρμογή Πολιτικών, διαδικασιών και ελέγχων με σκοπό τη διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ΠΔ/ΤΕ 2652/29.02.2012) αλλά και τη μη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών του για σκοπούς ΞΧ/ΧΤ. Αναγνωρίζοντας το αρνητικό αποτέλεσμα που ενδεχομένως να επιφέρει στην εικόνα και στη φήμη του Ομίλου, οποιαδήποτε πιθανή ανάμειξη είτε της Τράπεζας είτε των θυγατρικών της εταιρειών σε περιστατικό δωροδοκίας, και με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση τόσο των υφιστάμενων διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης, όσο και της δέσμευσης για τήρηση των ηθικών αρχών, οικονομική ακεραιότητα και αξιοπιστία, θεσπίστηκε «Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας».

Παράλληλα, υιοθετήθηκε «Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα», αποσκοπώντας στον σαφή καθορισμό των αρχών και των κανόνων που διέπουν την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιέχονται σε γνώση της Τράπεζας και των θυγατρικών της κατά τη διάρκεια επιχειρηματικής ή άλλης σχέσης συνεργασίας. Τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή αποτέλεσαν τομέα αυξημένου ενδιαφέροντος και αυτήν τη χρονιά, αντικατοπτρίζοντας την προτεραιότητα που δίνεται στον πελάτη. Στο πλαίσιο αυτό, η Κανονιστική Συμμόρφωση συμμετείχε ενεργά τόσο στις διαδικασίες σχεδιασμού και

τοποθέτησης νέων προϊόντων, όσο και στις διαδικασίες έγκρισης των διαφημιστικών και προωθητικών ενεργειών των προϊόντων της Τράπεζας προς το καταναλωτικό κοινό.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση συνέχισε το εκπαιδευτικό της έργο σε συνεργασία με την Ανάπτυξη Προσωπικού τόσο με στοχευμένα σεμινάρια αίθουσας, όσο και με τη χρήση πλατφόρμας e-learning. Έμφαση δόθηκε σε θέματα πρόληψης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, σε γενικότερα θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και στην πιστοποίηση στο θεσμικό πλαίσιο της κεφαλαιαγοράς των στελεχών που παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες. Εντός του 2012 εκπαιδεύτηκαν συνολικά 3.481 στελέχη και υπάλληλοι της διοίκησης του δικτύου και των εταιρειών του Ομίλου. Με σκοπό την εδραίωση επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης, συνεχίστηκαν οι εξ αποστάσεως έλεγχοι σε καταστήματα του δικτύου αναφορικά με τη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα για την πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος, την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες (MiFID), καθώς και για τα αμφιβόλου γνησιότητας τραπεζογραμμάτια. Επιπρόσθετα, με στόχο την έγκαιρη αντιμετώπιση των αδυναμιών που εντοπίζονται από τους επιμέρους ελέγχους που διενεργούν στον Όμιλο είτε οι κεντρικές εποπτικές αρχές είτε οι εξωτερικοί ελεγκτές, η Κανονιστική Συμμόρφωση παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο και σε συνεχή βάση, μέσω της ειδικής εφαρμογής EGRC, την υλοποίηση των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών, όπως αυτές προκύπτουν από τα πορίσματα ελέγχων.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει σε τριμηνιαία βάση την Επιτροπή Ελέγχου του ΔΣ της Τράπεζας για τα θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, με επικέντρωση στους κανονιστικούς κινδύνους που αναδείχτηκαν από τα πορίσματα των εποπτικών αρχών, των εσωτερικών ελέγχων σε θυγατρικές εταιρίες και καταστήματα εξωτερικού και εσωτερικού, καθώς και τους ελέγχους συμμόρφωσης, καθώς και για τον προγραμματισμό και το βαθμό υλοποίησης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων. Κατά το 2012, δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα από τις εποπτικές αρχές, παρά μόνο σε ορισμένες μεμονωμένες περιπτώσεις για διαπιστωθείσες μη ουσιώδεις αδυναμίες.

Με στόχο τη διασφάλιση της επάρκειας των ελέγχων που επιτρέπουν τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο και με τις πολιτικές του Ομίλου, συστάθηκε Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Κινδύνου Φήμης. Η διατήρηση ισχυρού πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης σε ομιλικό επίπεδο συνεισέφερε ουσιαστικά στην ενίσχυση της αξιοπιστίας του Ομίλου έναντι των μετόχων, των πελατών, των επενδυτών και των εποπτικών και άλλων ανεξάρτητων αρχών.

3.15.1. Εταιρική διακυβέρνηση

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας, τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, καθώς και από τους κανονισμούς και το καταστατικό της Τράπεζας. Επιπλέον, ως εισηγμένη

εταιρεία στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης των ΗΠΑ, η Τράπεζα υποχρεούται σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου των ΗΠΑ (Νόμος Sarbanes Oxley) και τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ (SEC) και του Χρηματιστηρίου της Νέας Υόρκης.

Το Φεβρουάριο του 2006, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας υιοθέτησε κατευθυντήριο πλαίσιο που περιγράφει τη δομή και πρακτική που ακολουθεί η Τράπεζα σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Το κατευθυντήριο πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης βασίστηκε στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και συστήνει πλαίσιο που προάγει τη συνέχεια, τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα του τρόπου λειτουργίας του ΔΣ αλλά και της διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, ο οποίος υιοθετήθηκε από το ΔΣ το Μάρτιο του 2011, απορρέει από τις διατάξεις του κατευθυντηρίου πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης και προσδιορίζει:

- Το σκοπό, τα βασικά καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του ΔΣ
- Τη δομή και τη λειτουργία του ΔΣ και των Επιτροπών ΔΣ
- Τη διαδικασία αξιολόγησης των εργασιών του ΔΣ
- Τα απαιτούμενα προσόντα και τα κριτήρια ανεξαρτησίας των μελών του ΔΣ
- Την ενημέρωση και συνεχή εκπαίδευση των νέων μελών ΔΣ
- Τη διαδικασία επιλογής υποψηφιοτήτων και την εκλογή νέων μελών ΔΣ
- Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μελών ΔΣ
- Τις περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων
- Την έγκριση και γνωστοποίηση των αμοιβών των μελών ΔΣ
- Τις σχέσεις με τους μετόχους της Τράπεζας

Η Τράπεζα, παρακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, βρίσκεται σε συνεχή διαδικασία επικαιροποίησης του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει με συνέπεια τις αρχές και τους κανόνες που ορίζει ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης, προσηλωμένη στη μακροπρόθεσμη προάσπιση των συμφερόντων των καταθετών και πελατών, των μετόχων και επενδυτών, των εργαζομένων και των άλλων ενδιαφερομένων μερών. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Ο Όμιλος\Εταιρική Διακυβέρνηση\Κανονισμοί & Αρχές Λειτουργίας). Οι πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και οι λειτουργίες της Γενικής Συνέλευσης, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών ΔΣ περιγράφονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2012 του Ομίλου της ΕΤΕ, η οποία έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Ο Όμιλος\Ενημέρωση Επενδυτών\Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις\Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4. EUROBANK

4.1. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Η βαθιά ύφεση της ελληνικής οικονομίας και το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον επηρέασαν καθοριστικά τις λειτουργικές επιδόσεις της Eurobank το 2012. Το καθαρό αποτέλεσμα ήταν αρνητικό κατά € 1.453 εκατ. και ήταν απόρροια αφενός μεν των χαμηλότερων εσόδων και των αυξημένων προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις και αφετέρου εκτάκτων και μη επαναλαμβανόμενων ζημιών συνολικού ύψους € 599 εκατ. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά ήταν τα αποτελέσματα στην προσέλκυση καταθέσεων το δεύτερο μισό του έτους, μετά το σχηματισμό κυβέρνησης συνεργασίας και τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης προς τη χώρα. Ειδικότερα, οι Καταθέσεις Πελατών της Eurobank αυξήθηκαν κατά € 2.739 εκατ. το Β' εξάμηνο του έτους, περιορίζοντας τις συνολικές ετήσιες εκροές σε μόλις € 823 εκατ. Στην Ελλάδα οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά € 1.804 εκατ. το Δ' τρίμηνο του

2012. Στο εξωτερικό, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2012, με τα υπόλοιπα να αυξάνονται κατά € 391 εκατ. έναντι του 2011. Πρωταρχικός στόχος της Eurobank από την αρχή της κρίσης και έπειτα, ήταν η ενίσχυση της κεφαλαιακής της βάσης. Προς αυτή την κατεύθυνση ελήφθησαν σημαντικές πρωτοβουλίες τα τελευταία τέσσερα χρόνια, όπως η πώληση ιδίων μετοχών, η πώληση των θυγατρικών στην Πολωνία και την Τουρκία, η αποτελεσματικότερη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού και η απομόχλευση του ισολογισμού. Οι ενέργειες αυτές ενίσχυσαν σωρευτικά τα κεφάλαια της Τράπεζας κατά € 1,9 δισ. Λαμβανομένης υπόψη της ζημιάς από το PSI και της ανακεφαλαιοποίησης από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, ο Δείκτης Core Tier I διαμορφώθηκε pro-forma σε 10,8% στο τέλος του 2012. Τα Καθαρά Έσοδα από Τόκους υποχώρησαν κατά 25,7% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 1.461 εκατ., λόγω του υψηλού κόστους άντλησης ρευστότητας από το Ευρωσύστημα, της διεύρυνσης του euribor έναντι των επιτοκίων της ΕΚΤ, των μειωμένων εσόδων από ομόλογα εξαιτίας του PSI, της απομόχλευσης του ενεργητικού και της αύξησης των δανείων σε καθυστέρηση. Τα Συνολικά Έσοδα από Αμοιβές και Προμήθειες κατέγραψαν και αυτά σημαντική μείωση κατά 21,1% έναντι του 2011 στα € 262 εκατ., λόγω κυρίως της κάμψης των εργασιών, που συνδέονται με το Δίκτυο Καταστημάτων και τις κεφαλαιαγορές. Τα Συνολικά Έσοδα υποχώρησαν κατά 21,2% το 2012 και διαμορφώθηκαν σε € 1.755 εκατ. και λόγω χαμηλότερων μη οργανικών εσόδων.

Οι προσπάθειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών ήταν ιδιαίτερα επιτυχείς για ακόμα μία χρονιά. Ειδικότερα, οι δαπάνες μειώθηκαν κατά 6,2% στην Ελλάδα και κατά 6,5% στο εξωτερικό το 2012, με το Συνολικό Κόστος για τον Όμιλο να είναι χαμηλότερο κατά 6,3% σε σχέση με το 2011 και κατά 23% έναντι του 2008. Οι Προβλέψεις Επισφαλών Απαιτήσεων αυξήθηκαν κατά 25% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 1.655 εκατ., θωρακίζοντας περαιτέρω τον ισολογισμό της Τράπεζας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η προσπάθεια συγκράτησης των επισφαλειών εξελίσσεται θετικά, καθώς τα νέα δάνεια σε καθυστέρηση ήταν σημαντικά

χαμηλότερα τα δύο τελευταία τρίμηνα του 2012 έναντι των δύο αρχικών τριμήνων του ίδιου έτους.

Συνολικά τα Δάνεια σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών διαμορφώθηκαν στο 22,8% του χαρτοφυλακίου στο τέλος του 2012, από 15,7% το 2011, ενώ τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια ανήλθαν σε 18,3% του χαρτοφυλακίου και καλύπτονται κατά 53,5% από προβλέψεις (εξαιρουμένων των εξασφαλίσεων). Τα Αποτελέσματα από τις Διεθνείς Δραστηριότητες επηρεάστηκαν και αυτά δυσμενώς από το υψηλό κόστος χρηματοδότησης και τις αυξημένες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις και διαμορφώθηκαν σε -€ 56 εκατ. το 2012. Άξιο ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός ότι οι καταθέσεις στο εξωτερικό υπερβαίνουν τις χορηγήσεις, με το σχετικό δείκτη να διαμορφώνεται στο 93,3% στο τέλος του 2012.

Χρηματοοικονομικό προϊόν της Χρονιάς στην κατηγορία «Ολοκληρωμένες Λύσεις για Μικρές Επιχειρήσεις» Βραβείο Credit Card Visa Champion Καλύτερη Τράπεζα για καταθετικά προγράμματα εταιρικών πελατών Δυναμικότερη Τράπεζα της χρονιάς Private Banking Καλύτερη Private Bank Υπηρεσίες Συναλλάγματος Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος Υπηρεσίες Trade Finance Τράπεζα της Χρονιάς για τις Υπηρεσίες Εισαγωγών - Εξαγωγών Ειδική Διάκριση για τη Στήριξη των Εισαγωγών - Εξαγωγών Καλύτερη Τράπεζα στην έκδοση νέων προγραμμάτων Global Trade Finance στην Ευρώπη και την Κεντρική Ασία Cash Management Καλύτερη Τράπεζα στον Τομέα Παροχής Υπηρεσιών Cash Management σε Επιχειρήσεις Υπηρεσίες Πληρωμών Διεθνές Βραβείο Εξαιρετικής Ποιότητας Αυτοματοποιημένων Πληρωμών σε Δολάρια & Ευρώ Διεθνές βραβείο Εξαιρετικής Ποιότητας Αυτοματοποιημένων πληρωμών σε Ευρώ Υπηρεσίες Θεματοφυλακής Κορυφαίος Θεματοφύλακας Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές Χρηματιστηριακές Εργασίες Κορυφαίος Αναλυτής Χώρας Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων Διάκριση 5 αστέρων για τα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank I (LF) Equity - Emerging Europe, Eurobank I (LF) Special Purpose – All Weather Plus, Eurobank I (LF) Special Purpose – Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Eurobank Dollar Plus Διαχειρίσεως Διαθεσίμων

4.1.1. Ετήσιος απολογισμός 2012

Δεκάδες χιλιάδες νέοι ιδιώτες πελάτες, αφενός εμπιστεύθηκαν τις αποταμιεύσεις τους στη Eurobank στην Ελλάδα, αποκτώντας λογαριασμό Μεγάλου Ταμειευτηρίου, αφετέρου επέλεξαν την ταχύτητα και την ποιότητα της τραπεζικής καθημερινότητας που προσφέρουν τα Δίκτυα της Eurobank μεταφέροντας σε αυτή τον λογαριασμό σύνταξης και μισθοδοσίας τους. Σημαντική ήταν και η προσέλκυση νέων πελατών από τον καινοτόμο Προθεσμιακό Λογαριασμό «Υπέρ σας», τον οποίο η Τράπεζα εισήγαγε το 2012. Ο λογαριασμός έχει διετή διάρκεια και προσφέρει κάθε δίμηνο ελεύθερη πρόσβαση στο κεφάλαιο χωρίς καμία επιβάρυνση, ενώ ο πελάτης μπορεί να προσθέτει επιπλέον χρήματα όποτε το επιθυμεί. Παράλληλα, η Eurobank το 2012 εμπλούτισε την ηλεκτρονική πλατφόρμα LiveBanking στην Ελλάδα με την «Προθεσμιακή Κατάθεση Live», η οποία δημιουργείται εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια μέσω e-Banking, προσφέροντας παράλληλα τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και παρακολούθησης μέσω της δωρεάν υπηρεσίας «e-

Statement». Με στόχο να αναδείξει την αξία της αποταμίευσης ως «στάση ζωής», η Eurobank πραγματοποίησε ευρεία καμπάνια ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των παιδιών. Για τους σκοπούς της καμπάνιας δημιουργήθηκαν ηλεκτρονικά διαδραστικά παιχνίδια και εκδόθηκε το παιδικό βιβλίο «Αν κάθε μέρα», σε συνεργασία με διακεκριμένους συγγραφείς.

(Πηγή: Οικονομική Ανάλυση EFG Eurobank 2013, βιβλιοθήκη ΕΤΕ)

4.1.2. Καταναλωτική Πίστη

Η εφαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής «Value & Risk Based Pricing» από το 2011, η οποία παρέχει εξατομικευμένη τιμολόγηση, ανάλογη με το προφίλ και τη συμπεριφορά του κάθε πελάτη, διατήρησε σταθερό το ρυθμό χορήγησης Καταναλωτικής Πίστης σε όλη τη διάρκεια του 2012 και συνετέλεσε στην προσέλκυση νέων πελατών με υγιές πιστωτικό προφίλ. Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Καταναλωτικής Πίστης διαμορφώθηκε σε € 6,4 δισ. στα τέλη του έτους. Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, στην Ελλάδα προτεραιότητα αποτέλεσε η διεύρυνση των συνεργασιών, με χαρακτηριστικότερη αυτή της Eurobank με τον Όμιλο ΟΤΕ-Cosmote. Η χρήση της νέας πιστωτικής κάρτας ΟΤΕ COSMOTE World MasterCard προσφέρει στους κατόχους - συνδρομητές ΟΤΕ ή/και COSMOTE τη δυνατότητα να περιορίζουν σημαντικά τα έξοδά τους για τις υπηρεσίες κινητής-σταθερής τηλεφωνίας, Internet και TV. Το πρόγραμμα πιστότητας «Επιστροφή», που επιβραβεύει τους χρήστες πιστωτικών καρτών Eurobank, εμπλουτίστηκε με τις νέες εξειδικευμένες κατηγορίες «γεύσεις» και «hotels». Παράλληλα, δημιουργήθηκε η πρωτοποριακή εφαρμογή «Επιστροφή App» για smart phones που αποτελεί ένα πλήρες εργαλείο αναζήτησης οποιασδήποτε πληροφορίας και ειδικής προσφοράς που αφορά στο πρόγραμμα. Η «Επιστροφή App» κατέκτησε το πρώτο βραβείο στα «e-volution Awards 2013» στην κατηγορία «Location Based Commerce». Τα παραπάνω συνετέλεσαν στην εντυπωσιακή αύξηση της αναγνωρισιμότητας και της χρήσης του προγράμματος «Επιστροφή» το 2012. Στις λοιπές χώρες παρουσίας του Ομίλου, η πτωτική τάση των τελευταίων ετών στην Καταναλωτική Πίστη έδειξε να αντιστρέφεται, με την εμφάνιση των πρώτων ενδείξεων ανάπτυξης, ιδίως στον τομέα των πιστωτικών καρτών. Η εισαγωγή πρωτοποριακών προγραμμάτων επιβράβευσης πελατών και η ανάπτυξη νέων προϊόντων, συνέβαλαν στην αύξηση των συναλλαγών και στην ανάπτυξη του πελατολογίου. Ειδικότερα στη Ρουμανία, η Visa International, βράβευσε την Banca Transilvania για την έκδοση νέων καρτών στη χώρα.

Στεγαστική Πίστη - Ισχυρή θέση στα Πράσινα Δάνεια κατοικίας Οι συνέπειες της συνεχιζόμενης κρίσης στην αγορά ακινήτων επηρέασαν και αυτό το έτος τις εργασίες Στεγαστικής Πίστης στην Ελλάδα. Ωστόσο, η Eurobank κατόρθωσε να καταλάβει σημαίνουσα θέση στις εκταμιεύσεις, τόσο στην κατηγορία των Στεγαστικών Δανείων, όσο και σε αυτή των Πράσινων Δανείων Κατοικίας, λαμβάνοντας υπόψη τα μεγέθη στις χορηγήσεις για την αγορά και εγκατάσταση των οικιακών φωτοβολταϊκών συστημάτων, αλλά και αυτά του επιδοτούμενου Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον». Το συνολικό χαρτοφυλάκιο των Πράσινων Δανείων Κατοικίας της Τράπεζας ξεπέρασε τα € 115 εκατ. στο τέλος του

2012, με την εν λόγω κατηγορία χορηγήσεων να απαριθμεί περί τους 7.000 πελάτες με πολύ καλό πιστωτικό προφίλ. Δύσκολες συνθήκες επικράτησαν και στις αγορές ακινήτων στις λοιπές χώρες παρουσίας του Ομίλου το 2012, με ανάλογο αντίκτυπο στις εργασίες Στεγαστικής Πίστης εξωτερικού. Ωστόσο, οι τελευταίοι μήνες του έτους επέδειξαν σημαντικά σημάδια ανάκαμψης. Έτσι, το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Στεγαστικής Πίστης διαμορφώθηκε σε € 14,2 δισ. στα τέλη του έτους, αυξημένο κατά € 180 εκατ. έναντι του 2011.

Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων - Διασφάλιση χαμηλότοκης ρευστότητας

Παρά τη συνέχιση της οικονομικής ύφεσης για πέμπτο χρόνο, τα υπόλοιπα χορηγήσεων προς Μικρές Επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες παρέμειναν σε ύψος € 7,5 δισ. το 2012, σε ενοποιημένο επίπεδο. Ο όγκος παράλληλων εργασιών αυξήθηκε, ενώ η ποιότητα του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, αποδείχθηκε ανώτερη του μέσου όρου της αγοράς, σύμφωνα με τη διαγνωστική μελέτη της Black Rock Solutions. Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και το 2012 παρέμεινε η διασφάλιση χαμηλό-τοκης ρευστότητας προς τις Μικρές Επιχειρήσεις, με συμμετοχή στα κρατικά και κοινοτικά προγράμματα υποστήριξης των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων μέσω της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) και του ΕΤΕΑΝ. Συγχρόνως, η Eurobank υπέγραψε αποκλειστική συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) στο νέο πρόγραμμα Jeremie για περαιτέρω χορηγήσεις ύψους € 58 εκατ. Η ρευστότητα προς πελάτες της Τράπεζας το 2012 ανήλθε συνολικά σε περίπου € 1 δισ. Παράλληλα, πρωτοποριακά προϊόντα της Τράπεζας όπως το Cash+ βοήθησαν τη χαμηλότοκη αναχρηματοδότηση των επιχειρήσεων, καλύπτοντας ταυτόχρονα ανοιχτούς κινδύνους μέσω ισχυρών εξασφαλίσεων. Στο πλαίσιο της σταδιακής αναδιάρθρωσης της ελληνικής αγοράς προς πιο ανταγωνιστικές δραστηριότητες, η Eurobank εστίασε στις μικρές εξαγωγικές επιχειρήσεις, παρέχοντας ένα συνολικό πακέτο προϊόντων και υπηρεσιών για τη διεκπεραίωση εξαγωγών με ταχύτητα και ασφάλεια (όπως «απλές εξαγωγές», «fx pool»), καθώς και για τη χρηματοδότησή τους. Ακόμη, η Τράπεζα υποστήριξε την προβολή των μικρών εξαγωγέων στις Διεθνείς Αγορές μέσω των πρωτοβουλιών «Exportgate.gr» και «Go International». Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2012 ο όγκος εξαγωγών που διαχειρίστηκε η Τράπεζα σημείωσε ετήσια αύξηση 119% έναντι αύξησης 3,8% που παρουσίασε ο συνολικός όγκος εξαγωγών των ελληνικών επιχειρήσεων (πλην καυσίμων και πληρωμών πλοίων). Η Eurobank στήριξε και τις εισαγωγικές μικρές επιχειρήσεις, με το νέο προϊόν «απλές εισαγωγές εντός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου», που απλοποίησε τις διαδικασίες πληρωμής εισαγωγών μέσω e-Banking σε μορφή απλού εμβάσματος, πληρώνοντας όλες τις νομικές και φορολογικές απαιτήσεις. Η Τράπεζα παρείχε, επίσης, εξατομικευμένα πακέτα προϊόντων και υπηρεσιών προς τις μικρές τουριστικές επιχειρήσεις της χώρας, με αιχμή του δόρατος το POS, διασφαλίζοντας συνεχή αύξηση εργασιών, παρά την κάμψη απόδοσης της αγοράς. Τέλος, το σύνολο των Μικρών Επιχειρήσεων – πελατών της Τράπεζας ωφελήθηκε από την περαιτέρω αναβάθμιση των χαρακτηριστικών της Eurobank Business Debit Card. Η χρεωστική αυτή κάρτα είναι πλέον ευρύτερα αποδεκτή, ως Master Card, περισσότερο ασφαλής για τη διενέργεια συναλλαγών (3D secure & chip), αλλά και ανταποδοτική, καθώς

εντάχθηκε στο πρόγραμμα «Επιστροφή» της Τράπεζας. Για ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των Μικρών Επιχειρήσεων από το Δίκτυο Καταστημάτων της Eurobank, το 2012 τέθηκε online η εφαρμογή Value-Based Relationship σε όλα τα καταστήματα. Πρόκειται για ένα εξελιγμένο σύστημα Πελατειακής Ευφυΐας που αξιολογεί την ανταποδοτικότητα του πελάτη, την πραγματική και δυνητική του αξία, επιτρέποντας την εστιασμένη ανάπτυξη και διαχείρισή του. Ακόμη, ολοκληρώθηκε η πιστοποίηση του συνόλου των Διευθυντών Καταστημάτων και των Συμβούλων Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο. Στις λοιπές χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου, συνεχίστηκε η χρηματοδότηση υγιών Μικρών Επιχειρήσεων, με την αξιοποίηση κρατικών και κοινοτικών κονδυλίων (Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης IFC, APIA, Kogalniceanu). Προωθήθηκαν καινούργια κλαδικά προϊόντα και σχήματα βάσει των τοπικών χαρακτηριστικών, ενώ διατέθηκε και overdraft σε συνδυασμό με χρεωστική κάρτα. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη Ρουμανία το νέο πρωτοποριακό πακέτο συναλλαγών της Bancprost απέσπασε το βραβείο «Προϊόν της Χρονιάς» ως μια πλήρης υπηρεσία ταμειακής διαχείρισης για τις Μικρές Επιχειρήσεις.

4.1.3.Τραπεζική Επιχειρήσεων

Το μοντέλο Τραπεζικής Επιχειρήσεων της Eurobank θωράκισε τις σχετικές επιδόσεις της Τράπεζας στο αντίξοο περιβάλλον και τις προκλήσεις της κρίσης και το 2012. Το λειτουργικό αυτό μοντέλο, που πρώτη η Eurobank εισήγαγε στην ελληνική τραπεζική αγορά, περιλαμβάνει το θεσμό του αποκλειστικού και εξειδικευμένου Relationship Manager, μέσα από το δίκτυο Επιχειρηματικών Κέντρων (Business Centers) με στόχο τη φυσική εγγύτητα στον πελάτη, καθώς και την έννοια της διαχείρισης των πελατών βάσει της συνολικής τους αποδοτικότητας για την Τράπεζα (Value Based Management). Το μοντέλο Τραπεζικής Επιχειρήσεων εφαρμόζεται και σε άλλες χώρες παρουσίας του Ομίλου και συγκεκριμένα στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο και την Ουκρανία. Η χρηματοδότηση στρατηγικών κλάδων της οικονομίας, η παροχή λύσεων στην τρέχουσα αντίξοη οικονομική συγκυρία και η παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, αποτέλεσαν προτεραιότητες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων για το 2012 σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης. Το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο χρηματοδότησης επιχειρήσεων διαμορφώθηκε σε € 19,7 δισ.

Πιστοδοτική στήριξη των Μεσαίων & Μεγάλων Επιχειρήσεων, με διασφάλιση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου Η πιστοδοτική στήριξη των Μεσαίων και Μεγάλων επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται σε στρατηγικούς κλάδους της οικονομίας, αποτέλεσε σημαντική προτεραιότητα του έτους. Ειδικότερα, στην Ελλάδα επετεύχθη η διάθεση προγράμματος συγχρηματοδότησης με την ΕΤΕπ ύψους περίπου € 100 εκατ. σε εξωστρεφείς και καινοτόμες επενδύσεις, οι οποίες δημιουργούν προστιθέμενη αξία στην ελληνική οικονομία. Η επίδοση αυτή σηματοδοτεί μία σειρά από παρόμοιες κοινές δράσεις προγραμμάτων ΕΤΕπ και ΕΤΕΑΝ, JESSICA, ΤΕΠΙΧ και άλλων, μέσω των οποίων η Eurobank αναμένεται να διαθέσει πάνω από € 200 εκατ. προς επιχειρήσεις έως το τέλος του 2013. Σε επίπεδο διεθνών εργασιών, ο Όμιλος συνέβαλε ενεργά στην κινητοποίηση προγράμματος στήριξης ύψους € 700 εκατ. από την ΕΤΕπ, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και το IFC. Επίσης, η Τράπεζα ανακοίνωσε

δέσμη πέντε δράσεων στήριξης της ελληνικής οικονομίας: 1) Πρωτοβουλία Στήριξης Ελλήνων Εξαγωγέων 2) Χρηματοδότηση Πρώτων Υλών και Ενδιάμεσων Αγαθών 3) Στήριξη Κλάδου Τουρισμού 4) Πρόγραμμα Επιβράβευσης Συνεπών Επιχειρήσεων και 5) Στήριξη Μεσαίων (Βιώσιμων) Επιχειρήσεων. Οι δράσεις αυτές προσφέρουν, όχι μόνο έμπρακτη στήριξη στις δοκιμαζόμενες μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις, αλλά θα αποτελέσουν σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ανάπτυξής τους μετά την πάροδο της ύφεσης της οικονομίας. Βασικό στόχο για το έτος 2012 αποτέλεσε η διατήρηση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου μέσω των συνεχών επαναξιολογήσεων των πελατών, ενώ υλοποιήθηκε με επιτυχία πρόγραμμα αύξησης εξασφαλίσεων, με αποτέλεσμα τη διατήρηση της ονομαστικής τους αξίας, παρά τη γενική μείωση στις τιμές των ακινήτων και το PSI+ στα ενεχυριασμένα Ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου. Επιπλέον υλοποιήθηκε με επιτυχία πρόγραμμα προληπτικών αναδιαρθρώσεων και ρυθμίσεων δανείων, ανεβάζοντας τα αντίστοιχα υπόλοιπα σε € 1,2 δισ. Παράλληλα, η Τράπεζα επένδυσε σημαντικά στην εκπαίδευση των Relationship Managers σε θέματα προβληματικών πιστοδοτήσεων και ειδικών χειρισμών, ενώ προέβη στο σχηματισμό προβλέψεων έναντι πιθανών μελλοντικών επισφαλειών, με στόχο τη θωράκιση και εξυγίανση του χαρτοφυλακίου των Μεσαίων και Μεγάλων επιχειρήσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε, επίσης, στη διαχείριση των σχέσεων βάσει αποδοτικότητας δεσμευμένων κεφαλαίων (EVA, RAROC).

Ομολογιακά / Κοινοπρακτικά Δάνεια & Project Finance

Η Τράπεζα συμμετείχε στη διοργάνωση 14 ομολογιακών / κοινοπρακτικών δανείων, συνολικού ύψους περίπου € 1,9 δισ. μέσα στο 2012. Στην Ελλάδα, η Eurobank – υπό την ιδιότητα του αποκλειστικού Συντονιστή - εξασφάλισε για την εταιρεία ΟΤΕ παράταση δανεισμού ύψους € 500 εκατ. μέχρι το Φεβρουάριο του 2014, με τη συμμετοχή 8 εγχώριων και διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Επίσης, η Τράπεζα πρωταγωνίστησε στην αναχρηματοδότηση υφιστάμενου δανεισμού του Ομίλου Ελληνικά Πετρέλαια μέσω Κοινοπρακτικών Δανείων συνολικού ύψους € 830 εκατ. Στο εξωτερικό, ο Όμιλος συμμετείχε σε επιλεκτικές συναλλαγές, όπως η συνδιοργάνωση κοινοπρακτικού δανείου της Telecom Serbia ύψους € 470 εκατ. με κύριο σκοπό την αγορά ιδίων μετοχών κατοχής του ΟΤΕ αξίας € 320 εκατ.

Η Eurobank συμμετείχε ακόμη ως Συντονιστής στη δανειακή σύμβαση συνολικού ποσού € 40 εκατ. που σύναψε η Lamda Δομή με κοινοπραξία τραπεζών για τη χρηματοδότηση της εξαγοράς της επικαρπίας του Διεθνούς Κέντρου Ραδιοτηλεόρασης των Ολυμπιακών Αγώνων (IBC) για 90 χρόνια από το Ταμείο Αξιοποίησης της Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου, συνολικού τιμήματος € 81 εκατ. Στον τομέα του Project Finance, οι εργασίες επικεντρώθηκαν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε σχέση με αναπτυξιακά έργα στο χώρο των υποδομών της ενέργειας, καθώς και σε ιδιωτικοποιήσεις. Επίσης, δόθηκε έμφαση στις αναδιαρθρώσεις και αναχρηματοδοτήσεις έργων, που σχετίζονται με τη λειτουργία ή/και την κατασκευή βασικών υποδομών στην Ελλάδα, όπως οι αυτοκινητόδρομοι.

4.2.1. Τραπεζική ιδιωτών πελατών

Σε ένα πολιτικοοικονομικό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίστηκε από κλυδωνισμούς στην Ελλάδα, ιδιαίτερα κατά το Α' εξάμηνο, η Eurobank παρέμεινε σταθερά εστιασμένη στη διασφάλιση της περιουσίας των καταθετών και τη στήριξη των δανειοληπτών ιδιωτών πελατών της. Η συνολική πορεία των καταθέσεων των ιδιωτών πελατών του ομίλου Eurobank ήταν ιδιαίτερα ικανοποιητική, παρά τις αντίξοες συνθήκες, που επικράτησαν στην Ελλάδα το Α' εξάμηνο του 2012. Σε αυτό συνετέλεσαν τόσο τα καινοτόμα προϊόντα, όσο και το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει το Δίκτυο Καταστημάτων σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου. Ενδεικτικά, κατά το Β' εξάμηνο, ο ρυθμός αύξησης των καταθέσεων της Eurobank στην Ελλάδα ήταν διπλάσιος σε σχέση με τον εγχώριο τραπεζικό κλάδο, παρά το γεγονός ότι τα προσφερόμενα επιτόκια ήταν χαμηλότερα από εκείνα του ανταγωνισμού. Στο εξωτερικό, η προσέλκυση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία σε όλη τη διάρκεια του έτους, με σταθερή αύξηση των υπολοίπων. Παράλληλα, η Τράπεζα υποστήριξε σταθερά τους δανειολήπτες πελάτες της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, καθώς και τους πελάτες Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων που συνέχισαν να δοκιμάζονται από τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, εμπλουτίζοντας τα προγράμματα διευκόλυνσης αποπληρωμής και προχωρώντας στην αναδιάρθρωση σημαντικού αριθμού δανείων, μετά από προσεκτική αξιολόγηση της οικονομικής κατάστασης κάθε πελάτη. Ενδεικτικά, η ελάφρυνση των μηνιαίων καταβολών των Μικρών Επιχειρήσεων-πελατών έως και 50%, συνέβαλε τόσο στη συνέχιση λειτουργίας τους, όσο και στην εύρυθμη συνεργασία τους με την Τράπεζα. Η ανάπτυξη της συναλλακτικής δραστηριότητας και της εξυπηρέτησης των ιδιωτών και επαγγελματιών πελατών της Τράπεζας, μέσω νέων υπηρεσιών συναλλαγών, ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης και χρήσης καρτών, αντί μετρητών, αποτέλεσε έναν επίσης καίριο στόχο για το 2012. Για την περαιτέρω ενθάρρυνση των πελατών στην κατεύθυνση αυτή, η Eurobank ξεκίνησε να ανταμείβει τη χρήση της χρεωστικής κάρτας αντί των μετρητών στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών, με επιστροφή χρημάτων στον λογαριασμό τους μέσω του προγράμματος «Επιστροφή». Επίσης, η Τράπεζα εισήγαγε πρώτη στην Ελλάδα την τεχνολογία των ανέπαφων (contactless) συναλλαγών, ενσωματώνοντας τον πρωτοποριακό τρόπο ηλεκτρονικών πληρωμών στις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες Eurobank. Έτσι, η καθημερινή εμπειρία των πελατών βελτιώθηκε, καθώς οι συναλλαγές τους πραγματοποιούνται πιο εύκολα, γρήγορα και με απόλυτη ασφάλεια.

Καταθέσεις - Νέα προϊόντα και ανάδειξη της Αποταμίευσης ως «στάση ζωής»

Αναγνωρίζοντας τις εντεινόμενες δυσκολίες του οικονομικού περιβάλλοντος ιδιαίτερα για τους μισθωτούς και συνταξιούχους πελάτες της, η Eurobank συνέχισε το 2012 να προσφέρει ειδικά σχεδιασμένα αποταμιευτικά και ασφαλιστικά προγράμματα, συνδυασμένα με προνόμια και προγράμματα ανταμοιβής.

4.2.2. Ευέλικτες λύσεις στη Χρηματοδοτική μίσθωση

Στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία, και με στόχο την έμπρακτη στήριξη των πελατών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης, η Eurobank Leasing σχεδίασε και υλοποίησε βιώσιμα σχήματα αναδιάρθρωσης μισθωμάτων, κάτι που αποτελεί προαπαιτούμενο για την επιχειρηματική ανάταξη. Η διασφάλιση της αξίας του χαρτοφυλακίου παρέμεινε βασική στρατηγική της εταιρείας και για το 2012. Έτσι, μέσα στο έτος ολοκληρώθηκε η τεχνική αξιολόγηση όλων των ακινήτων, που αντιπροσωπεύουν και το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου, σε σχέση με τα πρόσφατα νομοθετήματα, ενώ ειδική ομάδα έργου της εταιρείας ανέλαβε να ολοκληρώσει την τακτοποίηση του συνόλου των ακινήτων με πολεοδομικές εκκρεμότητες. Σημαντική διάκριση του έτους για την Eurobank Leasing αποτέλεσε η επιτυχημένη συμμετοχή της στο Διεθνή Διαγωνισμό «Sustainable Finance» των Financial Times και του IFC, με την παρουσίαση έργου, το οποίο χρηματοδότησε στον ανερχόμενο κλάδο των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

4.2.3. Ηγετική θέση στη Διαχείριση Επιχειρηματικών Απαιτήσεων

Ο Όμιλος διατήρησε την ηγετική του θέση στην ελληνική αγορά Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και το 2012. Η εξειδικευμένη θυγατρική Eurobank Factors διαχειρίστηκε τις περισσότερες επιχειρηματικές απαιτήσεις στον κλάδο της στην Ελλάδα, διατηρώντας υψηλή κερδοφορία και περιορίζοντας ταυτόχρονα σε χαμηλά επίπεδα τους ενδεχόμενους κινδύνους. Η εταιρεία, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών του ομίλου Eurobank για τη στήριξη των εξωστρεφών επιχειρήσεων, παρέχει στους Έλληνες εξαγωγείς ένα εξειδικευμένο one stop shop, σε συνεργασία με ασφάλειες πιστώσεων, με τον ΟΑΕΠ και με την Factors Chain International (F.C.I.). Ο Όμιλος κατέχει, επίσης, την πρώτη θέση στην αγορά Factoring της Βουλγαρίας, ενώ δραστηριοποιείται με επιτυχία στη Ρουμανία και τη Σερβία. Σε διεθνές επίπεδο, η θυγατρική Eurobank Factors κατέκτησε για τέταρτη συνεχή χρονιά εξέχουσα θέση μεταξύ των μελών της F.C.I.. Συγκεκριμένα, η Eurobank Factors κατέκτησε την τρίτη θέση παγκοσμίως στον τομέα του Διεθνούς Factoring (Εισαγωγικού & Εξαγωγικού) για το έτος 2012 και τη δεύτερη καλύτερη θέση πενταετούς συνέπειας άριστης βαθμολόγησης (5 years consistency ranking), έχοντας ήδη κατακτήσει δύο φορές την πρώτη και μια φορά τη δεύτερη θέση.

4.2.4. Συναλλακτική Τραπεζική

Αύξηση μεριδίου αγοράς, διεθνείς βραβεύσεις

Η Eurobank έχει καταφέρει να καθιερωθεί ως ο έμπιστος σύμβουλος για τη συνολική κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων. Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, το 2012 διατηρήθηκε αμείωτη η δυναμική αύξησης χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και καινοτόμων υπηρεσιών και επιτεύχθηκε τόσο η περαιτέρω αύξηση του μεριδίου της Eurobank στο χώρο της Συναλλακτικής Τραπεζικής, όσο και η αύξηση των καταθέσεων όψεως εταιρικών πελατών. Παρέχοντας υπηρεσίες Συναλλακτικής Τραπεζικής υψηλού επιπέδου, βάσει διεθνών βέλτιστων πρακτικών, η Eurobank έχει χτίσει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Το γεγονός αυτό αποτυπώνεται στη βράβευση της Τράπεζας ως «Best Domestic Cash Manager 2012» στην Ελλάδα για δεύτερη συνεχή χρονιά, από

το διεθνούς φήμης περιοδικό Euromoney καθώς και ως «Best Trade Finance Bank for 2012», για 7η συνεχή χρονιά, από το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Finance. Αξίζει να σημειωθεί πως η Eurobank έχει επιλεγεί ως τοπικός cash management partner από ένα μεγάλο αριθμό διεθνών τραπεζών.

4.2.5.Στρατηγικές συνεργασίες για την προώθηση της Εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων

Η Eurobank συνέχισε και το 2012 την υλοποίηση πρωτοβουλιών εξωστρέφειας σε συνεργασία με στρατηγικούς εταίρους στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, η διεθνής δικτύωση και προβολή των Ελλήνων εξαγωγέων υποστηρίχθηκε περαιτέρω με την τρίτη αποστολή του Προγράμματος Επιχειρηματικών συναντήσεων «Go International» στη Ρουμανία. Μέσω του Προγράμματος, συνυπολογίζοντας και τις προηγούμενες διοργανώσεις στην Κύπρο και τη Σερβία, Έλληνες εξαγωγείς έχουν πραγματοποιήσει συνολικά περισσότερες από 4.000 συναντήσεις με 500 επιχειρήσεις από 16 χώρες. Η επόμενη αποστολή θα πραγματοποιηθεί στη Ρωσία το Μάιο του 2013. Το Πρόγραμμα «Go International» απεικονίζεται στο διαδίκτυο μέσα από τη νέα Πύλη Exportgate.gr, που προβάλλει και δικτυώνει Έλληνες εξαγωγείς με εταιρείες από όλο τον κόσμο. Η Πύλη, που τέθηκε σε λειτουργία το Νοέμβριο του 2012, περιλαμβάνει περισσότερες από 500 ελληνικές επιχειρήσεις και πλέον των 30.000 διεθνών επιχειρήσεων, δυνητικών εισαγωγέων. Ακόμη, το 2012 ολοκληρώθηκε η Α' φάση του δεύτερου Διαγωνισμού Εφαρμοσμένης Έρευνας & Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!». Κορυφαία ερευνητικά, ακαδημαϊκά ιδρύματα, μεμονωμένοι ερευνητές και επιχειρήσεις κατέθεσαν συνολικά περισσότερες από 250 προτάσεις, επιβεβαιώνοντας τις τεχνολογικές δυνατότητες της χώρας και την ανάγκη διασύνδεσης της έρευνας με την επιχειρηματικότητα.

4.3.Διαχείριση περιουσίας

Σε αυτό το κρίσιμο έτος για την οικονομία της χώρας, ο Όμιλος διατήρησε για πέμπτη συνεχή χρονιά την ηγετική του παρουσία στη Διαχείριση Περιουσίας. Συγκεκριμένα, η θυγατρική εταιρεία Eurobank Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ, που δραστηριοποιείται στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, θεσμικών χαρτοφυλακίων και στην παροχή επενδυτικών λύσεων μέσω τρίτων παρόχων (Fund Selection) πέτυχε αύξηση των υπό διαχείριση κεφαλαίων της, τα οποία ξεπέρασαν τα € 2,8 δισ. στις 31/12/12. Η εταιρεία πέτυχε υψηλές αποδόσεις σε όλες τις κατηγορίες αμοιβαίων κεφαλαίων, ενώ οι διαχειριστές της απέσπασαν βραβεύσεις από το διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών Citywire Global.

4.3.1. Αμοιβαία Κεφάλαια

Για μια ακόμη χρονιά, τα αμοιβαία κεφάλαια (Α/Κ) της Eurobank Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. δικαίωσαν τους επενδυτές για τις επιλογές τους με θετικές αποδόσεις και πρωτιές στις κατηγορίες τους. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης

Θεσμικών Επενδυτών για το διάστημα 1/1/12 – 31/12/12, την πρώτη θέση στο σύνολο των 283 Α/Κ της ελληνικής αγοράς κατέκτησε το Eurobank (LF) Greek Government Bond Fund με απόδοση +118,23%. Ακόμη, το Eurobank (LF) Equity - Turkish Equity κατατάχθηκε πρώτο στην κατηγορία των Μετοχικών Α/Κ Αναπτυσσομένων Αγορών, με απόδοση +59,86%, ενώ το Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) κατέλαβε την πρώτη θέση στην κατηγορία των Α/Κ Διαχείρισης Διαθεσίμων, με απόδοση +19,48%. Παράλληλα, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων Morningstar® απένειμε την ανώτατη διάκριση των πέντε αστέρων στα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank I (LF) Equity - Emerging Europe, Eurobank I (LF) Special Purpose – All Weather Plus, Eurobank I (LF) Special Purpose – Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Eurobank Dollar Plus Διαχειρίσεως Διαθεσίμων. Τα συνολικά υπό διαχείριση αμοιβαία κεφάλαια ανήλθαν σε € 1.778 εκατ., ενώ ο αριθμός πελατών ξεπέρασε τους 80.000. Τα αμοιβαία κεφάλαια της Eurobank Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. διατίθενται στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, την Πολωνία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο.

4.3.2. Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων - Υψηλές επιδόσεις

Η Eurobank Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ. διακρίνεται για την εξειδίκευσή της στο χώρο της θεσμικής διαχείρισης. Έχει αναλάβει τη διαχείριση 15 θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, συνολικού ύψους € 515 εκατ. στις 31/12/12, επιτυγχάνοντας ιδιαίτερα υψηλές απόλυτες και σχετικές αποδόσεις στα υπό διαχείριση χαρτοφυλάκια. Στις χώρες αυτές, η εταιρεία προσφέρει, επίσης, υπηρεσίες επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων τρίτων διαχειριστών (Ανοικτή Αρχιτεκτονική) σε ιδιώτες και θεσμικούς πελάτες. Τα κεφάλαια αυτά ανέρχονταν σε € 560 εκατ. στα τέλη του 2012. Η εταιρεία πέτυχε ιδιαίτερα υψηλές απόλυτες και σχετικές αποδόσεις στα υπό διαχείριση χαρτοφυλάκια.

4.3.3. Διαχείριση διαθεσίμων

Για μία ακόμη χρονιά, η Eurobank, ακολουθώντας μια πολύπλευρη στρατηγική διαχείρισης διαθεσίμων, διασφάλισε ομαλά επίπεδα ρευστότητας σε όλη τη διάρκεια του 2012. Με τη σταδιακή αποκατάσταση της εμπιστοσύνης προς τη χώρα, η Eurobank εμφάνισε θετική ροή καταθέσεων, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις λοιπές χώρες παρουσίας, συνολικού ύψους € 2,7 δισ. το Β' εξάμηνο του έτους. Η σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων και η άντληση ρευστότητας ύψους € 5,5 δισ. (μέσω Repos) από την αγορά βοήθησαν σημαντικά στη μείωση της εξάρτησης από το Ευρωσύστημα. Πιο αναλυτικά, η χρηματοδότηση από το Ευρωσύστημα μειώθηκε από € 34 δισ. το Α' εξάμηνο του 2012 σε € 20,8 δισ. στα μέσα Μαρτίου του 2013. Η Τράπεζα διατηρεί επαρκή αποθέματα ρευστότητας, καθώς διαθέτει ενέχυρα αποδεκτά από το Ευρωσύστημα για την άντληση ρευστότητας ύψους € 6 δισ. και επιπρόσθετων € 2,5 δισ. στο εξωτερικό. Η Τράπεζα διακρίνεται επίσης για τις Υπηρεσίες Συναλλάγματος που προσφέρει στην Ελλάδα, έχοντας βραβευθεί για τρεις συνεχείς χρονιές από το περιοδικό Global Finance, ενώ υψηλότατου επιπέδου είναι και οι αντίστοιχες υπηρεσίες που προσφέρονται από τις θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού. Η υποδομή και οι διαδικασίες οι οποίες έχουν αναπτυχθεί, καθώς και η τεχνογνωσία των στελεχών της Τράπεζας, της επιτρέπουν να παραμένει

ανταγωνιστική, παρά τις δυσκολίες που δημιούργησε η δημοσιονομική κρίση. Η διαχείριση των χρηματοοικονομικών κινδύνων του Ομίλου είναι κεντροποιημένη, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης θωράκισή του. Ακόμη, η Eurobank διατηρεί Περιφερειακό Κέντρο Διαχείρισης Κινδύνων Εταιρικών Πελατών, για την κεντροποιημένη διαχείριση όλων των χρηματοοικονομικών κινδύνων, που ενδέχεται να απασχολούν τους πελάτες, όπως η διαχείριση του επιτοκιακού και συναλλαγματικού κινδύνου, τιμών πρώτων υλών κ.λπ.

4.4. Επενδυτική Τραπεζική

Οι δραστηριότητες Επενδυτικής Τραπεζικής και Χρηματιστηριακών Εργασιών του Ομίλου διεξάγονται από την εξειδικευμένη θυγατρική Eurobank Equities. Το 2012 η Eurobank Equities ολοκλήρωσε σημαντικές συναλλαγές, ενώ ενήργησε από κοινού με την Credit Suisse ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ για την προετοιμασία ιδιωτικοποίησης των Κρατικών Λαχείων. Η Eurobank Equities είναι, επίσης, σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ στις συνεχιζόμενες διαδικασίες ιδιωτικοποίησης της ΕΥΔΑΠ, ΕΥΑΘ και των Περιφερειακών Αεροδρομίων. Ακόμη, η εταιρεία ανέλαβε πλήθος αναδιαρθρώσεων για λογαριασμό σημαντικών εταιρειών του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2013. Μεταξύ αυτών, περιλαμβάνεται και η διαδικασία αποεπένδυσης της Αγροτικής Τράπεζας από την Ελληνική Βιομηχανία Ζάχαρης, η οποία επαναλήφθηκε εντός του 2012. Το 2012 η Eurobank Equities συμπλήρωσε 11 χρόνια ηγετικής πορείας στην ελληνική χρηματιστηριακή αγορά, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των χρηματιστηριακών εταιρειών, που δραστηριοποιούνται στο Χρηματιστήριο Αθηνών με μερίδιο αγοράς 16,1%. Η Eurobank Equities αποτελεί την πρώτη επιλογή των μεγαλύτερων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού και βασική επιλογή των κυριότερων Ελλήνων θεσμικών πελατών για τις χρηματιστηριακές τους συναλλαγές στο ελληνικό Χρηματιστήριο. Αξίζει να σημειωθεί, επίσης, ότι η Διεύθυνση Ανάλυσης της εταιρείας κατέκτησε μια ακόμη διάκριση, καταλαμβάνοντας τη δεύτερη καλύτερη θέση μεταξύ των τμημάτων ανάλυσης που καλύπτουν την ελληνική αγορά στην ετήσια έρευνα Extel της Thomson Reuters.

4.5. Λοιπές δραστηριότητες

Θεματοφυλακή Η μακρά εμπειρία και τεχνογνωσία του Ομίλου στην παροχή Υπηρεσιών Θεματοφυλακής, σε συνδυασμό με την ευελιξία και την καινοτομία, που απαιτεί το αντίστοιχο χρηματοοικονομικό περιβάλλον, οδήγησαν για μια ακόμη χρονιά στην κατάκτηση σημαντικών διακρίσεων σε αυτό τον τομέα δραστηριότητας. Στην Ελλάδα, η Τράπεζα κατέκτησε για πολλοστή φορά τη διάκριση «Κορυφαίος Θεματοφύλακας» του έτους, από το περιοδικό Global Finance, καθώς και τη διάκριση «Top Rated Θεματοφύλακας για Μεγάλους, Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές» από το περιοδικό Global Custodian. Στη Ρουμανία και τη Βουλγαρία, οι θυγατρικές τράπεζες Bancpost και Postbank διακρίθηκαν ως «Top

Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές», ενώ η Eurobank Cyrgus βραβεύθηκε ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές», επίσης από το περιοδικό Global Custodian.

4.5.1. Έκδοση και Διαχείριση Μισθοδοσίας

Η πελατειακή βάση του Ομίλου για Υπηρεσίες Έκδοσης και Διαχείρισης Μισθοδοσίας στην Ελλάδα αυξήθηκε σημαντικά κατά το 2012, ενώ το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών αναβαθμίσθηκε. Η Τράπεζα διοργάνωσε συναντήσεις σε όλη τη χώρα με σκοπό την ενημέρωση των πελατών Διαχείρισης Μισθοδοσίας για τη διαχείριση των εισοδημάτων τους και τις προσφερόμενες δυνατότητες ρύθμισης των υποχρεώσεών τους. Επίσης, διοργάνωσε συναντήσεις σε 7 μεγάλες πόλεις απευθυνόμενη σε στελέχη εταιρειών – πελατών, προκειμένου να ενημερωθούν για τις αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου της τελευταίας διετίας, οι οποίες επηρεάζουν τους μισθολογικούς υπολογισμούς και εν γένει τις εργασιακές σχέσεις.

4.5.2. Αξιοποίηση και Εκμετάλλευση Περιουσίας

Το 2012 ήταν άλλη μία χρονιά βαθιάς ύφεσης της οικονομίας για το σύνολο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Κατά τη διάρκεια του έτους, η εξειδικευμένη θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Properties A.E.E.A.Π. παρακολούθησε στενά τις αγορές ενδιαφέροντος, επέλεξε ωστόσο, λόγω των οικονομικών συνθηκών, να μην προχωρήσει σε νέες επενδύσεις. Παρ' όλα αυτά, το χαρτοφυλάκιο της εταιρείας αποδείχθηκε εξαιρετικά ανθεκτικό στην οικονομική συγκυρία του 2012, με αποτέλεσμα τη διατήρηση της υψηλής λειτουργικής κερδοφορίας της εταιρείας και την παραμονή της στην κορυφή του κλάδου. Τον Αύγουστο του 2012, η Fairfax Financial Holdings Limited απέκτησε το 14,78% των μετοχών της εταιρείας, πωλητής του οποίου ήταν η Lamda Development A.E., ανεβάζοντας έτσι το ποσοστό της συμμετοχής της στο 19,1%. Η Fairfax Financial Holdings Limited, με έδρα το Τορόντο του Καναδά, είναι μία εταιρεία συμμετοχών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με κεφάλαια υπό διαχείριση άνω των \$ 25 δισ. της οποίας σκοπός είναι να επιτυγχάνει υψηλή απόδοση των επενδεδυμένων κεφαλαίων της. Η Eurobank έχει εδραιώσει, επίσης, σημαντικό μερίδιο στην αγορά υπηρεσιών real estate μέσω της Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων, η οποία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Ουκρανία. Η εταιρεία παρέχει εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε όλα τα στάδια χρήσης και εκμετάλλευσης της ακίνητης περιουσίας, είτε αυτή αφορά σε μεμονωμένα ακίνητα είτε σε εκτεταμένα χαρτοφυλάκια ακινήτων. Οι υπηρεσίες απευθύνονται σε ιδιώτες και εταιρείες, καθώς και σε φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και στοχεύουν στη διερεύνηση των επενδυτικών δυνατοτήτων και τη μεγιστοποίηση της απόδοσης υφιστάμενης ακίνητης περιουσίας.

4.6 Πυλώνες δραστηριότητας

4.6.1. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Το 2012 ήταν μια ακόμα σημαντική χρονιά ανάπτυξης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ομίλου. Η διάθεση νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών, όπως οι εφαρμογές m-Banking για tablets και η δυνατότητα σκαναρίσματος barcode για ευκολότερη εξόφληση λογαριασμών, οδήγησε σε ραγδαία αύξηση χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Eurobank. Στην Ελλάδα, οι χρήστες m-Banking σχεδόν διπλασιάστηκαν, ξεπερνώντας τους 43.000, ενώ πάνω από 220.000 χρήστες χρησιμοποίησαν το e-Banking πραγματοποιώντας 9,2 εκατ. χρηματικές συναλλαγές. Σημαντική ήταν και η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statements, όπου 62.000 πελάτες έχουν επιλέξει να ενημερώνονται μόνον ηλεκτρονικά, διακόπτοντας την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 200.000 φυσικών statements, με σημαντικά οφέλη κόστους για την Τράπεζα. Ακόμη, με ιδιαίτερη επιτυχία υλοποιήθηκαν ενέργειες προβολής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με σκοπό την προώθηση κυρίως ενεργειών κοινωνικής ευθύνης του Ομίλου. Πολλές και σημαντικές ήταν οι βραβεύσεις για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους, τόσο από εγχώριες διοργανώσεις («e-volution awards») όσο και από διεθνείς φορείς («Global Finance – Best Corporate Internet Bank»). Στις θυγατρικές στη Νέα Ευρώπη, οι εγγεγραμμένοι πελάτες αυξήθηκαν πάνω από 20%, κατά μέσο όρο. Στη Βουλγαρία, η υπηρεσία e-Postbank αναβαθμίστηκε από πλευράς σχεδιασμού, λειτουργώντας πλέον σε ένα ανανεωμένο και μοντέρνο περιβάλλον, καθώς και από πλευράς ασφάλειας, με νέες δυνατότητες, όπως κωδικοί μιας χρήσης μέσω SMS και αναγνωρισμένες ψηφιακές υπογραφές. Στην Ουκρανία προσφέρθηκαν νέες, πρωτοποριακές για τη χώρα και εξειδικευμένες για Νομικά Πρόσωπα, υπηρεσίες, όπως συναλλαγές σε ξένο νόμισμα εντός και εκτός χώρας. Το 2012 διεξήχθησαν περισσότεροι από 450 ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί στην πλατφόρμα της Business Exchanges (e-Auctions, e-Procurement), όπου επιτεύχθηκαν σημαντικές μειώσεις τιμών. Εκτελέστηκαν 65 ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί για την Επιτροπή Προμηθειών Υγείας (ΕΠΥ) για φαρμακευτικά υλικά, με συνολικό όφελος € 68 εκατ. ή 55%, έναντι του προϋπολογισμού. Επίσης, εντός του 2012, ξεκίνησε η πιλοτική εφαρμογή του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών στα Νοσοκομεία. Οι παραγγελίες από τα Νοσοκομεία προς τους προμηθευτές διαβιβάζονται ηλεκτρονικά ενώ και οι παραδόσεις καταχωρούνται ηλεκτρονικά, δίνοντας τη δυνατότητα στην ΕΠΥ να παρακολουθεί τα διακινούμενα προϊόντα, τα οποία η ίδια έχει αρχικά διαπραγματευθεί για λογαριασμό των Νοσοκομείων.

4.7. Διεθνής παρουσία

Η οικονομική κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με τις κυριότερες οικονομίες να βρίσκονται σε στασιμότητα ή να καταγράφουν αρνητικούς ρυθμούς ανάπτυξης, επηρέασε σε μεγάλο βαθμό και την οικονομική δραστηριότητα στην κεντρική και την ανατολική Ευρώπη. Οι οικονομίες των περισσότερων χωρών στις οποίες έχει παρουσία ο όμιλος Eurobank κατέγραψαν αναιμικούς ρυθμούς ανάπτυξης, λόγω των πιέσεων στην εξαγωγική τους δραστηριότητα προς την Ευρωπαϊκή Ένωση, ενώ

η εσωτερική ζήτηση παρέμεινε ασθενής ως συνέπεια της ανόδου του πληθωρισμού που επιβάρυνε περαιτέρω την αγοραστική δύναμη των νοικοκυριών. Συνολικά, η ασθενής ανάπτυξη στο δεύτερο εξάμηνο επιβάρυνε την αναπτυξιακή επίδοση ολόκληρου του έτους, ώστε οι αρχικές εκτιμήσεις της αγοράς για την ετήσια ανάπτυξη του 2012 να έχουν αποδειχτεί αισιόδοξες τόσο για την εγχώρια ζήτηση όσο και τις εξαγωγές. Οι συνθήκες στην αγορά εργασίας εξακολούθησαν να είναι δύσκολες, αφού η αναιμική ανάκαμψη δεν μεταφράστηκε σε μείωση της ανεργίας. Οι δημόσιες επενδύσεις, η βασικότερη πηγή επενδύσεων, υπο-απέδωσαν λόγω της χαμηλής απορρόφησης κοινοτικών κονδυλίων και των περιορισμένων δημοσιονομικών προϋπολογισμών. Η υποτονική αναπτυξιακή επίδοση των χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης σε συνάρτηση με το υψηλό κόστος χρηματοδότησης και τις αυξημένες προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις επηρέασαν δυσμενώς τα Αποτελέσματα από τις Διεθνείς Δραστηριότητες, που διαμορφώθηκαν σε -€ 56 εκατ. το 2012, παρά τον περαιτέρω περιορισμό των λειτουργικών δαπανών, οι οποίες μειώθηκαν κατά 6,5% σε ετήσια βάση. Εντούτοις, η προσέλευση καταθέσεων συνεχίστηκε με επιτυχία και το 2012, με τα υπόλοιπα να αυξάνονται κατά € 391 εκατ. έναντι του 2011. Άξιο ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός ότι οι καταθέσεις στο εξωτερικό υπερβαίνουν τις χορηγήσεις, με το σχετικό δείκτη να διαμορφώνεται στο 93,3% στο τέλος του 2012. Τα τελευταία τέσσερα χρόνια η Eurobank έχει αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες για την οργανική ενίσχυση των κεφαλαίων και της ρευστότητάς της, που συνολικά βελτίωσαν το δείκτη Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων του Ομίλου κατά το ισοδύναμο των € 1,9 δισ. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank ολοκλήρωσε κατά τη διάρκεια του 2012 την πώληση στην Burgan Bank του μεριδίου της στην Τουρκική θυγατρική της Eurobank Tekfen. Η συμφωνία, η οποία είχε καταρτιστεί στις 9 Απριλίου 2012, προέβλεπε την πώληση στην Burgan του 99,3% της Eurobank Tekfen, από την Eurobank και τον Όμιλο Tekfen, σε πολλαπλάσιο 1 επί της λογιστικής της αξίας, δηλαδή περίπου TL 700 εκατ. Το 2007, η Eurobank είχε αποκτήσει το 70% της Eurobank Tekfen από τον Όμιλο Tekfen, με δικαίωμα εξαγοράς επιπλέον ποσοστού 29,3% σε μεταγενέστερη ημερομηνία. Από το 2007, η Eurobank Tekfen έχει επιτύχει να πενταπλασιάσει το δανειακό της χαρτοφυλάκιο σε € 1,5 δισ., να διπλασιάσει το Δίκτυό της και να αυξήσει την κερδοφορία της. Κατά την πώλησή της, η Eurobank Tekfen εξυπηρετούσε πάνω από 90.000 πελάτες μέσω των 60 καταστημάτων της και κατατασσόταν μεταξύ των 20 μεγαλύτερων τραπεζών στην Τουρκία με βάση το ύψος των δανειακών της υπολοίπων.

4.7.1. ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Στη Βουλγαρία ο πραγματικός ρυθμός ανάπτυξης του ΑΕΠ μειώθηκε σημαντικά στο 0,5% το 2012 από 1,7% το 2011, αλλά διατηρήθηκε θετικός καθόλη τη διάρκεια του έτους. Επίσης, σημειώθηκε σημαντική πρόοδος στην επίτευξη των δημοσιοοικονομικών στόχων τόσο του ελλείμματος όσο και του χρέους. Παρά το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Postbank είδε το τελευταίο τρίμηνο του 2012 να ενισχύεται τόσο η θέση και το μερίδιό της στην τοπική αγορά, όσο και η ρευστότητα της τράπεζας κυρίως λόγω της αύξησης των καταθέσεων ιδιωτών πελατών και επιχειρήσεων. Η κεφαλαιακή επάρκεια της Postbank παρέμεινε και το 2012 στα ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα του 17,1%, σημαντικά υψηλότερα από το 12% που είναι

το ελάχιστο όριο της Κεντρικής Τράπεζας της Βουλγαρίας. Η άνοδος των καταθέσεων οδήγησε σε μείωση της εξάρτησης της τράπεζας από τις αγορές κεφαλαίων, ενώ η σχέση δανείων προς καταθέσεις βελτιώθηκε κατά 18 ποσοστιαίες μονάδες. Θετική ήταν και η εξέλιξη των εργασιών διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου, ιδιαίτερα στην τραπεζική ιδιωτών πελατών, με αποτέλεσμα οι προβλέψεις έναντι καταναλωτικών δανείων σε καθυστέρηση να μειωθούν χαμηλότερα και από τα προκρίσης επίπεδα του έτους 2008. Στην τραπεζική ιδιωτών πελατών, η τράπεζα διατήρησε την υψηλή της θέση και οι καταθέσεις ιδιωτών πελατών ενισχύθηκαν κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2012, ισχυροποιώντας περαιτέρω τις ενδείξεις για αντιστροφή του οικονομικού κλίματος. Στη στεγαστική πίστη μειώθηκε το βασικό επιτόκιο δανεισμού, ενώ στις πιστωτικές κάρτες, έναν τομέα στον οποίο η τράπεζα έχει ηγετική θέση, δόθηκε έμφαση σε προγράμματα ανταμοιβής των καλών πελατών και κυκλοφόρησαν νέες «κάρτες συνεργασιών» (co-branded) με σημαντικές εταιρείες και αλυσίδες λιανικής της χώρας. Η πολύ καλή φήμη της Postbank, ως μια από τις πλέον προηγμένες τεχνολογικά τράπεζες, ενισχύθηκε περαιτέρω το 2012 με την αναβάθμιση των υπηρεσιών e-Banking, καθιστώντας την πρωτοπόρο στην Ηλεκτρονική Τραπεζική, έναν τομέα με αλματώδη ανάπτυξη στη Βουλγαρία. Για τρίτη συνεχή χρονιά η τράπεζα αναγνωρίστηκε ως «Top Rated Θεματοφύλακας για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές», ενώ ραγδαία ήταν και η αύξηση των εργασιών του οργανισμού στον τομέα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring), ενισχύοντας περαιτέρω τη θέση της Postbank στην τραπεζική επιχειρήσεων. Οι επιδόσεις της τράπεζας συνεχίζουν να είναι σημαντικές και στη μείωση των λειτουργικών της δαπανών, σε όλες τις κατηγορίες κόστους. Επιπροσθέτως, η μεταστέγαση των Υπηρεσιών του Κτηρίου Διοίκησης της Postbank στη Σόφια επέφερε οικονομίες κλίμακος και επιβεβαίωσε την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής του οργανισμού. Από την έναρξη της λειτουργίας της στη Βουλγαρική αγορά η Postbank έχει διακριθεί όχι μόνο για τις οικονομικές επιδόσεις της, αλλά και για την προσφορά της στην κοινωνία μέσω ενός περιεκτικού προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, που αποτελεί πρότυπο για εταιρείες και οργανισμούς στη Βουλγαρία.

4.7.2. Διεθνής παρουσία

Το 2012 υλοποίησε μία ακόμη καινοτόμο πρωτοβουλία που οδήγησε στην ίδρυση Διεθνούς Οργανισμού με την επωνυμία «No Project» και αφορά στην προσπάθεια κατά της παράνομης διακίνησης και εκμετάλλευσης ανθρώπων (human trafficking). Μέσω διαλέξεων, σεμιναρίων και εκθέσεων σε όλη τη χώρα, η τράπεζα διαχέει γνώση και εμπειρίες για το μεγάλο αυτό κοινωνικό πρόβλημα. Η πρωτοβουλία αυτή αναγνωρίστηκε με το βραβείο Eventex «Best Campaign», καθώς και με το βραβείο «People's Choice Campaign» σε εκδήλωση στη Σόφια. Επίσης η Postbank εξασφάλισε το 2012 τρία ακόμη βραβεία για τη δράση και το έργο της και συγκεκριμένα στις δημόσιες σχέσεις με την Κορυφαία Διάκριση PR Prize 2012 στην κατηγορία «Εταιρική Επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις» για το project «20 χρόνια Postbank», με Ειδική Διάκριση για την Εταιρική Υπευθυνότητα και την αειφόρο ανάπτυξη της τράπεζας, και με τη βράβευσή της ως «Η πιο Οικολογική Εταιρεία της χρονιάς» στη Βουλγαρία.

4.7.3. ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Σε μία δύσκολη χρονιά για την οικονομία της Ρουμανίας, με ρυθμό ανάπτυξης του ΑΕΠ στο 0,2% το 2012, από 2,2% το 2011, η Bancpost διατήρησε τη θέση της στις κυριότερες τράπεζες της χώρας, κατάφερε να αυξήσει το μερίδιό της στις καταθέσεις, ενίσχυσε σημαντικά τη θέση της στην τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων και πρώθησε περαιτέρω την εικόνα της στην τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων. Η Bancpost συγκαταλέγεται μεταξύ των έξι μεγαλύτερων τραπεζών της ιδιαίτερα ανταγωνιστικής αγοράς της Ρουμανίας, στην οποία έχουν παρουσία οι μεγαλύτεροι διεθνείς τραπεζικοί οργανισμοί. Κατά το 2012 το μερίδιο της Bancpost στις καταθέσεις ενισχύθηκε και έφτασε στο 5%, ενώ στον τομέα των Μικρών Επιχειρήσεων, η τράπεζα συγκαταλέγεται μεταξύ των σημαντικότερων χρηματοπιστωτικών οργανισμών μετά την επιτυχημένη κυκλοφορία του νέου προϊόντος «Business Workshop», που είχε σημαντική απήχηση. Στον τομέα τραπεζικής επιχειρήσεων, πραγματοποιήθηκε στο Βουκουρέστι η εκδήλωση της πρωτοβουλίας «Go international», που έχουν αναλάβει από κοινού η Eurobank και τρεις ελληνικοί εξαγωγικοί φορείς: ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων, ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος και ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης, με τη συμμετοχή εκατοντάδων επιχειρήσεων από την Ελλάδα, τη Ρουμανία και γειτονικές χώρες της ευρύτερης περιοχής. Η πρωτοφανής για τα δεδομένα της Ρουμανίας εκδήλωση στέφθηκε με μεγάλη επιτυχία και ενίσχυσε την εικόνα της Bancpost στην επιχειρηματική κοινότητα της χώρας, γεγονός που οδήγησε και στη βράβευση της τράπεζας με την «Ειδική Διάκριση για τη Στήριξη των Εισαγωγών - Εξαγωγών το 2012» στη Ρουμανία. Ακόμη, δημιουργήθηκε γραφείο Αγροτικής Επιχειρηματικότητας για την προώθηση πιστωτικών προϊόντων και λύσεων στη ρουμανική γεωργία και αναπτύχθηκε το «Fast Trade», μια ηλεκτρονική πλατφόρμα συναλλαγών σε ξένο συνάλλαγμα για επιχειρήσεις, που διαφοροποιεί σημαντικά την Bancpost από τον ανταγωνισμό. Η ασφαλιστική Eurolife ERB κατέγραψε το 2012 αύξηση εσόδων 26%, παρουσίασε τέσσερα νέα προϊόντα στην αγορά και αύξησε κατά δύο μονάδες το μερίδιό της στις ασφάλειες ζωής, ενώ στον τομέα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων εμπλουτίστηκαν τα παρεχόμενα προϊόντα, διευρύνοντας το μερίδιο του οργανισμού στο Factoring.

Οι βραβεύσεις της τράπεζας ήταν αρκετές πέρυσι και αντικατοπτρίζουν την αυξημένη δραστηριότητα και την υψηλή ποιότητα του έργου της τράπεζας. Πιο συγκεκριμένα η Bancpost τιμήθηκε με το «Ειδικό Βραβείο για την Αφοσίωσή της στη Στήριξη του Εμπορίου» από τον οργανισμό Bancheri de Top, απέσπασε το βραβείο «Προϊόν της Χρονιάς» για τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία συναλλαγών για τις Μικρές Επιχειρήσεις, από το επιχειρηματικό περιοδικό Piata Financiara. Το International Finance Corporation αναγνώρισε τις προσπάθειες της τράπεζας να στηρίξει τις εμπορικές συναλλαγές σε νέες αγορές και ανακήρυξε την Bancpost «Καλύτερη Τράπεζα στις Υπηρεσίες Διεθνούς Εμπορίου για την Ευρώπη και την Κεντρική Ασία» κατά τη διάρκεια του πέμπτου διεθνούς συνεδρίου του, που έγινε στο Ντουμπάι. Το περιοδικό Global Custodian ανακήρυξε την Postbank «Top Rated Θεματοφύλακα για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές». Παράλληλα, το Romania Visa Forum τίμησε με το «Credit Card Visa Champion Award» την Postbank

για την ισχυρότερη ανάπτυξη των Visa πιστωτικών καρτών στη ρουμανική αγορά για το 2012.

4.7.4. ΣΕΡΒΙΑ

Η σερβική οικονομία σημείωσε ύφεση 2% το 2012, κυρίως λόγω της μείωσης της αγροτικής παραγωγής, ενώ το περιφερειακό εμπόριο χαρακτηρίστηκε από στασιμότητα και δυσπραγία εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, που ταλανίζει το μεγαλύτερο μέρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο, η Eurobank διατήρησε το σημαντικό μερίδιο το οποίο κατέχει στην αγορά και καταγράφει κερδοφορία όλα τα τελευταία χρόνια. Είναι χαρακτηριστικό ότι ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας της τράπεζας κυμαινόταν στο τέλος του 2012 στο πολύ υψηλό επίπεδο του 22,7%, όταν ο μέσος όρος του τραπεζικού κλάδου της Σερβίας είναι 16,5%. Η τράπεζα διατηρεί υψηλή ρευστότητα και σημείωσε αύξηση των καταθέσεων ιδιωτών πελατών, παρά τη γενικότερη αρνητική δημοσιότητα, σχετικά με την ελληνική οικονομία και τις τράπεζες. Οι χορηγήσεις εστιάστηκαν σε τομείς περιορισμένου πιστωτικού κινδύνου, εκδόθηκαν 38.000 νέες πιστωτικές κάρτες, που αποτελεί την υψηλότερη επίδοση μετά το 2008, το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς ιδιώτες πελάτες είναι εξαιρετικής ποιότητας, ενώ και οι χορηγήσεις προς Μεγάλες Επιχειρήσεις σημείωσαν συντηρητική αύξηση κατά € 22 εκατ. το 2012. Επίσης, κατά το 2012 διευρύνθηκαν περαιτέρω οι στενές σχέσεις της Eurobank με διεθνείς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς όπως το IFC, η EBRD και η ΕΤΕπ έτσι, ώστε να στηριχθούν οι χορηγήσεις προς εγχώριες επιχειρήσεις και εταιρείες, ενώ ξεκίνησε η διαδικασία για την πρώτη σύμβαση ανταλλαγής νομισμάτων (currency swap EUR/CHF) με την EBRD στην περιοχή. Οι προσπάθειες μείωσης των λειτουργικών δαπανών ήταν ιδιαίτερα επιτυχείς για τέταρτη συνεχή χρονιά το 2012. Ειδικότερα, οι δαπάνες μειώθηκαν κατά 9,1% σε ετήσια βάση, με το συνολικό κόστος για την Eurobank στη Σερβία να είναι χαμηλότερο κατά 30% έναντι του 2008. Μια σειρά πρωτοβουλίες που ενίσχυσαν την αυτοματοποίηση διαδικασιών και τη δημιουργία πιο αποτελεσματικών τμημάτων στην τράπεζα οδήγησαν στη μείωση των προβλέψεων κατά 6% σε σχέση με το 2011.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί σταθερή προτεραιότητα από την ημέρα σύστασης της Eurobank Σερβίας και η προσφορά της στη σερβική κοινωνία έχει αναγνωριστεί από την ηγεσία της χώρας. Τα τελευταία χρόνια η τράπεζα έχει προσφέρει κεφάλαια ύψους € 3,7 εκατ. σε προγράμματα ενίσχυσης της Παιδείας, του Περιβάλλοντος, του Πολιτισμού αλλά και των τοπικών κοινωνιών. Έχει βραβεύσει συνολικά πάνω από 1.000 τελειόφοιτους σπουδαστές, παρέχοντάς τους σημαντική βοήθεια στην προσπάθεια συνέχισης των σπουδών τους και εξειδίκευσης της γνώσης. Παράλληλα, στηρίζει με υποτροφίες τους αριστούχους απόφοιτους Λυκείου στη Σερβία. Στον τομέα του Περιβάλλοντος, η Eurobank έχει ανακαινίσει 10 αστικά πάρκα στο Βελιγράδι και σε άλλες μεγάλες πόλεις. Στις τέχνες, στηρίζει το θεατρικό θίασο Atelje 212, που αποτελεί σημείο αναφοράς με τις υποδειγματικές του παραστάσεις στο Βελιγράδι. Το 2012, χάρη στην κοινωνική προσφορά της, η Eurobank αναγνωρίστηκε ως «Πρωταθλητής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο Χρηματοοικονομικό Κλάδο» από τη Σερβική Επιτροπή για την

Οικονομική Ανάπτυξη (NALED) σε συνεργασία με το Ταμείο Κοινωνικής Πρωτοβουλίας Βαλκανίων (BCIF) και το Ινστιτούτο Βιώσιμων Κοινοτήτων (ISC).

4.7.5. ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Στην ουκρανική αγορά η θυγατρική της Eurobank, Universal Bank ξεπέρασε τις δυσκολίες που πηγάζουν από το γενικότερο οικονομικό κλίμα στην τοπική αγορά, διεύρυνε την πελατειακή της βάση και κατέγραψε αύξηση στα χαρτοφυλάκια χορηγήσεων και καταθέσεων. Παράλληλα, η τράπεζα έλαβε τη στρατηγική απόφαση της αύξησης των προβλέψεων για το δανειακό της χαρτοφυλάκιο, αυξάνοντας έτσι τα περιθώρια ενίσχυσης της κερδοφορίας της, όταν ωριμάσουν οι συνθήκες στην αγορά. Η τράπεζα, που θεωρείται από τις πλέον τεχνολογικά ανεπτυγμένες και σύγχρονες στην τοπική αγορά, διαθέτει 55 καταστήματα σε κομβικά σημεία της Ουκρανίας και προσφέρει πλήθος καινοτόμων προϊόντων και λύσεων σε ιδιώτες πελάτες και σε επιχειρήσεις. Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην περαιτέρω διεύρυνση του μεριδίου της Universal Bank στην τραπεζική επιχειρήσεων, έναν τομέα με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης και κερδοφορίας. Προς αυτή την κατεύθυνση, το 2012 εγκαινιάστηκε το 8ο κατά σειρά Επιχειρηματικό Κέντρο, αυτή τη φορά στην πόλη Dnipropetrovsk, προσφέροντας σύνθετα προϊόντα και λύσεις υψηλής εξειδίκευσης σε επιχειρήσεις. Παράλληλα, η Universal Bank επανήλθε στην Καταναλωτική Πίστη (non-purpose cash lending), έναν από τους πλέον κερδοφόρους τομείς της τραπεζικής ιδιωτών πελατών, στον οποίο ο ανταγωνισμός είναι ιδιαίτερα έντονος και η τράπεζα κατάφερε να διευρύνει την πελατειακή της βάση και να αυξήσει το χαρτοφυλάκιο καταθέσεων ιδιωτών πελατών. Οι δραστηριότητες και η υψηλή ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών αναγνωρίστηκαν το 2012 με τη βράβευση της Universal Bank ως «Καλύτερη Τράπεζα για καταθετικά προγράμματα εταιρικών πελατών», στο πλαίσιο των τέταρτων ετήσιων βραβείων για τον τραπεζικό κλάδο της Ουκρανίας, που διοργανώνει το περιοδικό The Banker. Το περιοδικό Forbes κατέταξε τη Universal Bank 18η «Πιο Αποτελεσματική Τράπεζα στην Ουκρανία», σε σύνολο 180 τραπεζών που λειτουργούν στη χώρα.

4.7.6. ΚΥΠΡΟΣ

Το 2012, η Eurobank Κύπρου συμπλήρωσε πέντε χρόνια επιτυχούς παρουσίας στην Κύπρο. Συνεχίζοντας τη στρατηγική της με έμφαση στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, η Eurobank ενισχύει σταθερά τη θέση της και θεωρείται σήμερα ένας από τους σημαντικότερους οργανισμούς στη χώρα στους τομείς της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, του International Business Banking, του Private Banking, της Διαχείρισης Περιουσίας και των προϊόντων και υπηρεσιών Διαχείρισης Διαθεσίμων. Η τράπεζα επέκτεινε την παρουσία της και σε ξένες αγορές ανοίγοντας γραφείο στο Κίεβο της Ουκρανίας, ενώ βελτιώνει διαρκώς τις υπηρεσίες του συνόλου του δικτύου καταστημάτων της στην Κύπρο. Στην ολιγόχρονη παρουσία της στη χώρα, η Eurobank Cyprus έχει να επιδείξει εντυπωσιακά αποτελέσματα ραγδαίας ανάπτυξης, αφού έχει καταστεί μία από τις κυριότερες τράπεζες στην τοπική αγορά, διατηρώντας υψηλή ρευστότητα και επιτυγχάνοντας υγιή κερδοφορία. Είναι

χαρακτηριστικό ότι στα πέντε χρόνια παρουσίας της, η Eurobank Cyprus έχει



διακριθεί τρεις φορές ως «Καλύτερη Private Bank» στην κυπριακή αγορά από το περιοδικό Euromoney.

4.7.7. Δυτική Ευρώπη

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

Luxembourg διακρίνεται για τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της στους τομείς Financial Engineering, Estate planning, Fiduciary agreements και Discretionary Asset Management. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Eurobank εγκαινίασε ένα νέο υποκατάστημα στην καρδιά του Λονδίνου, στο Mayfair, το Μάρτιο του 2012. Το νέο κατάστημα, σε στενή συνεργασία με τις θυγατρικές του Ομίλου στο Λουξεμβούργο και την Κύπρο, προσφέρει ενιαίες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες διεθνούς τραπεζικής στους εταιρικούς και private banking πελάτες του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδος.

4.8. Εταιρική Υπευθυνότητα

Σε μια από τις πλέον δύσκολες χρονιές για την ελληνική οικονομία αλλά κυρίως για την ελληνική κοινωνία, η έννοια της εταιρικής υπευθυνότητας συνέχισε να είναι απόλυτα ταυτισμένη με τη φυσιογνωμία του ομίλου Eurobank. Οι πρωτοβουλίες του Οργανισμού συνέχισαν να στηρίζουν έμπρακτα τις ανάγκες των κοινωνικών του εταίρων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Προμηθευτές, η κοινωνία στο σύνολό της.

Ο Όμιλος, για ακόμη μια φορά, εστίασε στην προσπάθεια ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας παραμένοντας συνεπής στην πεποίθηση του ότι η καινοτομία και η επιχειρηματική εξωστρέφεια αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα για την έξοδο από την κρίση. Επίσης, συνέχισε την μακροχρόνια ανάπτυξη σχέσεων με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις για την υλοποίηση δράσεων στους σημαντικούς τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος.

Το 2012 ο όμιλος Eurobank έδωσε ιδιαίτερη έμφαση σε προγράμματα και δράσεις, που αφορούν τους νέους, αναδεικνύοντας τη σημασία της γνώσης και της μάθησης, αλλά και τη διάδοση του «επιχειρείν» στις νεότερες γενιές της χώρας μας.

4.9. Ανθρώπινο δυναμικό

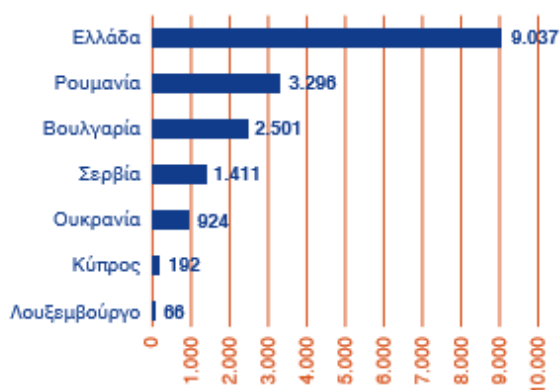
Το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank με τη συνεχή προσπάθεια, τις γνώσεις, τις υψηλού επιπέδου ικανότητες, την αποτελεσματικότητα, τον επαγγελματισμό και, παράλληλα, την ικανότητα προσαρμογής και διαχείρισης αλλαγών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα, που δίνει τη δυνατότητα στον Όμιλο να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις προκλήσεις και τις νέες συνθήκες του μεταβαλλόμενου εξωτερικού περιβάλλοντος.

4.9.1. Απασχόληση

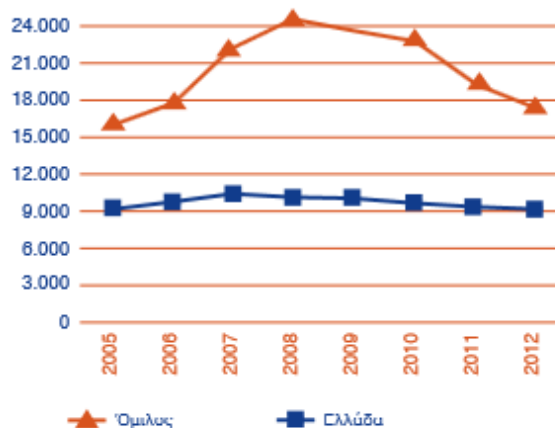
Στα τέλη του 2012, ο συνολικός αριθμός εργαζομένων του Ομίλου ανήλθε σε 17.427 άτομα, από τα οποία το 48% στο εξωτερικό και το 52% στην Ελλάδα. Το 77% των εργαζομένων έχει ηλικία μικρότερη από 45 έτη και ο μέσος όρος ηλικίας του συνόλου είναι 39 έτη. Επιβεβαιώνοντας έμπρακτα την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος, ο αριθμός των γυναικών που απασχολούνται στον Όμιλο ανέρχεται στο 62% επί του συνόλου των εργαζομένων, έναντι 38% των ανδρών, ενώ στην Ελλάδα ο αριθμός των γυναικών διαμορφώνεται κατά μέσο όρο στο 54%.

4.9.2. Στελέχωση

Απασχολούμενοι ανά χώρα



Η Εξέλιξη της Απασχόλησης στον Όμιλο



Η διαδικασία στελέχωσης, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους, διακρίνεται από αντικειμενικότητα, διαφάνεια και ίση μεταχείριση. Βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank, τα οποία διερευνώνται στο πλαίσιο σύγχρονων μεθόδων επιλογής, όπως γραπτές αξιολογήσεις, δομημένες συνεντεύξεις, ψυχομετρικά εργαλεία και Κέντρα Αξιολόγησης. Το 2012 συνεχίστηκε η εσωτερική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού. Το 57% (έναντι 55% το 2011) των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο καλύφθηκε μέσω μετακινήσεων στελεχών μεταξύ διαφορετικών μονάδων της Τράπεζας και θυγατρικών εταιρειών. Στην Τράπεζα στην Ελλάδα το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 90%. Οι προσλήψεις για το 2012, σε επίπεδο Ομίλου, αφορούν σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (87% κάτοχοι πτυχίου ή/και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών) και με εργασιακή εμπειρία (47% με προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 5 ετών). Επίσης, και το 2012 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στα προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας (700 φοιτητές).

4.9.3. Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

Με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων της Eurobank έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται ένα θεσμοθετημένο και

ολοκληρωμένο Πλαίσιο Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, το οποίο βραβεύτηκε το 2012 από το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάνατζμεντ Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΜΑΔ) της ΕΕΔΕ, στο πλαίσιο των HR Excellence Awards. Τα προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης αφορούν σε:

- Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων & Στελεχών, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας.
- Εφαρμογές Επαγγελματικής Ανάπτυξης για τη βελτίωση των επαγγελματικών ιδιοτήτων και της αποτελεσματικότητας του εργαζόμενου στο πλαίσιο του υπάρχοντος ή/και νέου ρόλου.
- Προγράμματα Mentoring, με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και την ενθάρρυνση της διατμηματικής συνεργασίας. Τα παραπάνω προγράμματα είναι σχεδιασμένα και εφαρμόζονται με τις πιο σύγχρονες και πρωτοπόρες μεθοδολογίες και εργαλεία ανάπτυξης, όπως ανατροφοδότηση 3600, καθοδήγηση (coaching), προσωπικά πλάνα ανάπτυξης και κέντρα ανάπτυξης. Έως τα τέλη του 2012 είχαν συμμετάσχει πάνω από 700 στελέχη συνολικά. Παράλληλα, στους εργαζομένους του Ομίλου παρέχονται σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, όπως ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικειμένου, η συμμετοχή σε έργα, η καθοδήγηση και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή επιχειρηματική μονάδα.

Με βασική επιδίωξη την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, που υποστηρίζεται από την εφαρμογή των Εκπαιδευτικών Πλάνων ανά θέση εργασίας, δίνεται έμφαση σε προγράμματα:

- Ανάπτυξης ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων, που αποτελούν μια από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς (ALBA, Harvard Business Publishing, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος κ.ά.)
- Απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας σε όλα τα επίπεδα και πιστοποίησης αυτών (πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, εσωτερικές πιστοποιήσεις κλπ)

4.10. Εταιρική υπευθυνότητα

Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε προγράμματα ενίσχυσης της θετικής στάσης, αλλά και της συνεργασίας, ενδυναμώνοντας έτσι την ικανότητα των ομάδων να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στην κρίση και τις συνέπειές της. Ακόμη, το 2012 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος Καταπολέμησης της Απάτης. Όλα τα διαθέσιμα εργαλεία και προγράμματα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης προβάλλονται στους αντίστοιχους ενδοδικτυακούς τόπους. Η αποτίμηση της συνεισφοράς αλλά και η επιβράβευση και η περαιτέρω ανάπτυξη των ανθρώπων μας υποστηρίζεται και από το Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης που βασίζεται στη διαφάνεια, ενισχύει την αντικειμενικότητα και καλλιεργεί τη συνεχή επαγγελματική πρόοδο.

Πολιτική Αμοιβών και Παροχών Η πολιτική και τα συστήματα αμοιβών και παροχών έχουν αναπτυχθεί με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του προσωπικού του Ομίλου, με βασικές αρχές την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με

την ελληνική και διεθνή αγορά, την εσωτερική ισορροπία, την αξιοκρατία, την «επιβράβευση βάσει απόδοσης» και την περαιτέρω ενίσχυση του εργαζομένου αλλά και της οικογένειάς του. Η Πολιτική Αποδοχών, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης και είναι σύμφωνη προς τη συνολική πολιτική λειτουργίας και την επιχειρηματική στρατηγική, έχει θεσπιστεί και εφαρμόζεται σύμφωνα με την Πράξη Διοικητή 2650/19.01.2012 της Τράπεζας της Ελλάδος. Τα παραπάνω καθώς και άλλες πληροφορίες για τον Όμιλο και τα προγράμματα/πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού περιγράφονται στον «Πλοηγό», έναν ηλεκτρονικό οδηγό, που έχει αναρτηθεί στο intranet site της Τράπεζας.

4.11. Έμφαση στην Ενημέρωση και την Έρευνα

Πάνω από 1.300 πελάτες Private Banking και Corporate Banking είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τα κρίσιμα θέματα της οικονομικής επικαιρότητας σε συνολικά 26 εκδηλώσεις, που πραγματοποιήθηκαν σε όλη την Ελλάδα. Οι έρευνες ικανοποίησης, οι οποίες ακολούθησαν, επιβεβαίωσαν τη θετική ανταπόκριση των συμμετεχόντων στις εκδηλώσεις αυτές κατά 92% και την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν ξανά σε ανάλογες εκδηλώσεις κατά 94%. Παράλληλα, διεξήχθησαν έρευνες για τις οικονομικές μελέτες και αναλύσεις της Eurobank και πιστοποιήθηκε το υψηλό επίπεδό και η ποιότητά τους, με ποσοστό ικανοποίησης 80% μεταξύ των αναγνωστών. Επίσης, με στόχο τη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, των ελληνικών επιχειρήσεων, των επενδύσεων και των εξαγωγών, η Τράπεζα διεξήγαγε έρευνα σε πελάτες Τραπεζικής Επιχειρήσεων, ώστε να αποτυπωθούν οι βασικές κινητήριες δυνάμεις για την έξοδο της Ελλάδας από την κρίση. Επιβεβαιώθηκε ότι οι πρωτοβουλίες εξωστρέφειας της Eurobank, όπως το «Go International» και το «Exportgate.gr», συμβαδίζουν με τις ανάγκες μεγάλου ποσοστού των επιχειρηματιών πελατών της Τράπεζας, δεδομένου ότι για εκείνους η εξωστρέφεια αποτελεί μονόδρομο.

4.12. Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Σταθερή επιδίωξη της Eurobank αποτελεί η ανάπτυξη και διαφύλαξη ενός κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με όλους τους πελάτες, ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η επίλυση των όποιων διαφορών γίνεται με σεβασμό, κατανόηση, διαφάνεια και αμεροληψία. Η σύσταση της Διεύθυνσης Σχέσεων Πελατών Ομίλου τον Ιανουάριο του 2002 αποτέλεσε μία πρωτοπορία της Eurobank για τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

5.1. ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ EUROBANK ΜΕ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

5.1.1. Ελληνική Οικονομία

Η ελληνική οικονομία εξακολούθησε να αντιμετωπίζει τεράστιες μακροοικονομικές προκλήσεις το 2012, καθώς η υψηλή αβεβαιότητα σχετικά με την εξέλιξη της ελληνικής κρίσης, η παρατεταμένη προεκλογική περίοδος και η υφεσιακή επίδραση των μέτρων λιτότητας που εφαρμόστηκαν για τη διασφάλιση της δημοσιονομικής προσαρμογής αντιστάθμισαν, κατά το μεγαλύτερο μέρος του έτους, τα δυνητικά οφέλη στο οικονομικό κλίμα που προέκυψαν από την έγκριση του νέου Οικονομικού Προγράμματος στήριξης της Ελλάδας το Μάρτιο του 2012 και την επιτυχή ολοκλήρωση της ιδιαίτερα φιλόδοξης αναδιάρθρωσης του δημοσίου χρέους με τη συμμετοχή των ιδιωτών (PSI) τον Απρίλιο του 2012. Ωστόσο η σταθερή πρόοδος στην εφαρμογή του Προγράμματος και η επιτυχής ολοκλήρωση, με καθυστέρηση αρκετών μηνών, της αξιολόγησης προόδου από την Τρόικα στα τέλη του 2012 συνετέλεσαν στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος που συνεχίστηκε με εντονότερο ρυθμό στις αρχές του 2013.

Το 2012 αποτέλεσε το πέμπτο κατά σειρά έτος ύφεσης για τη Ελλάδα, με το ΑΕΠ να συρρικνώνεται εκ νέου κατά 6,4%. Η συρρίκνωση αντανάκλα την πτώση της εγχώριας ζήτησης κατά 9,4%. Συγκεκριμένα, η ιδιωτική καταναλωτική δαπάνη μειώθηκε κατά 8,2%, ενώ και η επενδυτική δαπάνη κατέγραψε σημαντική πτώση (-19% σε ετήσια βάση). Αντιθέτως, θετικό αποτέλεσμα στη διαμόρφωση του ΑΕΠ προέκυψε από τις καθαρές εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών, που οφείλεται κυρίως στην αξιοσημείωτη μείωση των εισαγωγών (-13,6%), καθώς οι εξαγωγές (σε σταθερές τιμές) κατέγραψαν μικρή κάμψη (-1,9%). Σημαντική μείωση παρατηρήθηκε και στο έλλειμμα του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών (3,4% το 2012 από 9,9% το 2011), που οφείλεται τόσο στην πτώση των καθαρών εξαγωγών αγαθών, όσο και στη μεγάλη μείωση του ισοζυγίου εισοδημάτων, που προκύπτει από αντίστοιχη μείωση στις πληρωμές τόκων, αποτέλεσμα των ευνοϊκότερων όρων χρηματοδότησης (PSI). Οι έντονες υφεσιακές πιέσεις είχαν ως αποτέλεσμα την περαιτέρω επιδείνωση στην αγορά εργασίας. Τα επίπεδα ανεργίας διαμορφώθηκαν στο 24,2% με το ποσοστό αυτό να ανέρχεται στο 26% για το δ' τρίμηνο του 2012. Αντίστοιχα δραματική ήταν και η μείωση της απασχόλησης με ρυθμό 8%. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημανθεί πως στη συγκεκριμένη αγορά σημειώθηκαν σημαντικές αλλαγές που αφορούν τόσο στη φύση των εργασιακών σχέσεων, όπως αυτές καθορίζονται από τις εκάστοτε συμβάσεις, μετενέργεια συλλογικών συμβάσεων εργασίας, μεγαλύτερη ευελιξία στην προσαρμογή του επιπέδου και της φύσης της απασχόλησης, όσο και στο κόστος εργασίας που καταγράφει αξιοσημείωτη μείωση, επαναφέροντας το σε ανταγωνιστικά επίπεδα, με απώτερο σκοπό η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας κόστους και να μετασηματιστεί σταδιακά σε ενίσχυση της συνολικής παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας της οικονομίας και σε δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Επιπροσθέτως, η ύφεση οδήγησε σε περαιτέρω μείωση των τιμών των κατοικιών κατά 13,2% για το έτος 2012, ενώ η σωρευτική μείωση των τιμών των κατοικιών από το ιστορικά υψηλό επίπεδο του 2008 έως το δ' τρίμηνο του 2012 ανήλθε στο 26,1%. Η μεταβολή του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή διαμορφώθηκε στο +1,5%, σημειώνοντας επιταχυνόμενη αποκλιμάκωση στο δεύτερο εξάμηνο του έτους, ενώ η ετήσια μεταβολή στον Εναρμονισμένο Δείκτη Τιμών Καταναλωτή διαμορφώθηκε σε επίπεδο χαμηλότερο της Ευρωζώνης (+1% έναντι 2,5%). Οι αντιπληθωριστικές τάσεις είναι περισσότερο εμφανείς στο σκέλος των υπηρεσιών και δείχνουν σημάδια ενίσχυσης στις αρχές του 2013, καθώς η ετήσια επίδραση των τιμών ενέργειας αναμένεται να είναι περισσότερο ευνοϊκή κατά το 2013, ενώ οι πληθωριστικές επιδράσεις από τις αυξήσεις φόρων (με τελευταίο αυτόν στο πετρέλαιο θέρμανσης), αναμένεται να εκλείψουν έως τα τέλη του τρέχοντος έτους. Λαμβάνοντας υπόψη την πρωτόγνωρη σωρευτική κάμψη της οικονομικής δραστηριότητας, η προσπάθεια για ανάκαμψη καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτεί περισσότερο χρόνο, όπως και η βελτίωση των συνθηκών στην αγορά εργασίας. Ωστόσο, η Ελλάδα κατόρθωσε το 2012 να κάνει σημαντικά βήματα στην προσπάθεια αναστροφής –σε σημαντικό ποσοστό – του ιδιαίτερα αρνητικού κλίματος, τουλάχιστον όσον αφορά την αξιοπιστία και την υλοποίηση των δεσμεύσεων και την παγίωση της προόδου στη δημοσιονομική προσαρμογή. Σε αυτό συνέβαλε αποφασιστικά η έγκριση του νέου Οικονομικού Προγράμματος Στήριξης το Μάρτιο του 2012, καθώς και η επιτυχής ολοκλήρωση αναδιάρθρωσης του δημοσίου χρέους με τη συμμετοχή των ιδιωτών (PSI) τον Απρίλιο του προηγούμενου έτους. Συγκεκριμένα, με το PSI επετεύχθη σημαντική μείωση του χρέους, καθώς και των αναγκών εξυπηρέτησης του, λόγω της μεγάλης μείωσης των επιτοκίων δανεισμού (μέσο επιτόκιο δανεισμού χαμηλότερο του 3% ετησίως, έναντι 5% περίπου το 2011) και της επιμήκυνσης της διάρκειας του χρέους (από 10 σε 30 έτη).

Προς τη θετική αυτή κατεύθυνση συνέτεινε και η συμφωνία του Νοεμβρίου 2012 με τους εταίρους στην Ευρωζώνη και το ΔΝΤ, για πρόσθετη ελάφρυνση χρέους της Ελλάδας, με σκοπό την εξουδετέρωση της όποιας αρνητικής επίδρασης από την εντονότερη, σε σχέση με την αναμενόμενη, επιδείνωση των μακροοικονομικών συνθηκών. Η νέα αυτή συμφωνία προβλέπει χαμηλότερα επιτόκια που μεταφράζονται σε μειωμένες πληρωμές δεδουλευμένων τόκων και μεγαλύτερη διάρκεια δανείων, επαρκή χρηματοδότηση που καλύπτει και το μεγαλύτερο τμήμα του 2015 και την υλοποίηση εθελοντικής επαναγοράς χρέους από τον ιδιωτικό τομέα. Η Ελλάδα ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διαδικασία επαναγοράς δημοσίου χρέους το Δεκέμβριο του 2012. Η συμφωνία αποσκοπεί συνολικά, στη μείωση του ελληνικού χρέους ως ποσοστό του ΑΕΠ στο 175% περίπου για το 2013, στο 124% περίπου του ΑΕΠ μέχρι το τέλος του 2020 και σε ποσοστό μικρότερο από το 110% το ΑΕΠ για το 2022. Οι εταίροι μας στην Ευρωζώνη έχουν δεσμευτεί να παράσχουν περαιτέρω βοήθεια για την εξασφάλιση της βιώσιμης δυναμικής του χρέους, στο βαθμό που η χώρα μας καταφέρει να εξισορροπήσει τουλάχιστον το πρωτογενές δημοσιονομικό ισοζύγιο και να προχωρήσει αποφασιστικά στις υπόλοιπες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις.

Η επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων, η σταδιακή επιστροφή των καταθέσεων, καθώς και οι διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις που δρομολογήθηκαν θέτουν τις βάσεις για σταθεροποίηση, σε αρχικό στάδιο, της οικονομίας και

δημιουργούν τις κατάλληλες συνθήκες για ανάπτυξη. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα τελικά δημοσιονομικά στοιχεία για το 2012, στα πλαίσια της Διαδικασίας Υπερβολικού Έλλειμματος τα οποία υποβλήθηκαν και εγκρίθηκαν από τη Eurostat, το έλλειμμα Γενικής Κυβέρνησης για το 2012 ανέρχεται στο 10% (συμπεριλαμβανομένης καθαρής δημοσιονομικής επιβάρυνσης 4% του ΑΕΠ που συνδέεται με την κρατική στήριξη στον τραπεζικό τομέα), ενώ το χρέος της γενικής κυβέρνησης διαμορφώθηκε στο 156,9% από 170,3% το 2011. Κατ' ουσίαν, η επιτευχθείσα δημοσιονομική προσαρμογή κατά το 2012 υπερέβη τους στόχους του Προγράμματος με το πρωτογενές έλλειμμα του κρατικού προϋπολογισμού να διαμορφώνεται στο 1% του ΑΕΠ (χωρίς το έκτακτο κόστος στήριξης του χρηματοπιστωτικού τομέα), έναντι στόχου του Προγράμματος 1,5% του ΑΕΠ. Η αξιοσημείωτη πρόοδος στη συγκράτηση των κρατικών δαπανών υπεραντιστάθμισε στις συνεχιζόμενες πιέσεις στο σκέλος των εσόδων εξαιτίας της ύφεσης και των αργών ρυθμών βελτίωσης της φορολογικής αποτελεσματικότητας.

Ζητούμενο πλέον για το 2013 είναι η σταδιακή σταθεροποίηση της πραγματικής οικονομίας, απαραίτητες προϋποθέσεις της οποίας αποτελούν η εξασφάλιση ρευστότητας, η ενίσχυση της παραγωγικής βάσης και η ανάπτυξη της, με τη στήριξη επιχειρήσεων που παρουσιάζουν καινοτόμα σχέδια και προοπτικές εξέλιξης, ωστόσο αντιμετωπίζουν προβλήματα στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Επιπροσθέτως, απαιτείται κινητοποίηση σχεδιασμών και προγραμμάτων που θα συνεισφέρουν στην οικονομική δραστηριότητα, επιτυγχάνοντας επανάκτηση της ανταγωνιστικής θέσεως της χώρας μας, καθώς και της εμπιστοσύνης των διεθνών αγορών προς αυτήν.

5.1.2. Ανακεφαλαιοποίηση

Το κούρεμα των ομολόγων του ελληνικού Δημοσίου (PSI Plus), σε συνδυασμό με τις απώλειες από τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια, εξανέμισε το σύνολο των κεφαλαίων του ελληνικού τραπεζικού συστήματος. Μετά από αυτό δεν υπήρχε καμία άλλη εναλλακτική λύση πέραν της άμεσης αναπλήρωσης των αναγκαιών κεφαλαίων.

Για την κεφαλαιακή ενίσχυση του τραπεζικού συστήματος έχουν προβλεφθεί συνολικά κεφάλαια ύψους 50 δισ. ευρώ. Σύμφωνα με τους υπολογισμούς της Τράπεζας της Ελλάδος για την αποκατάσταση της κεφαλαιακής βάσης των δεκατεσσάρων εγχώριων εμπορικών τραπεζών, χρειάζονται 40,5 δισ. ευρώ, ενώ οι ανάγκες των τεσσάρων συστημικών τραπεζών (Εθνική, Eurobank, Alpha και Πειραιώς) διαμορφώνονται στα 27,5 δισ. ευρώ. Περίπου 4,5 δισ. ευρώ θα χρησιμοποιηθούν για την αναδιάρθρωση μη συστημικών τραπεζών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων των συνεταιριστικών τραπεζών, ενώ ποσό 5 δισ. ευρώ έχει προβλεφθεί να διατηρηθεί ως αποθεματικό, που θα χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων.

Μετά την ανακεφαλαιοποίηση, όπως σημειώνουν επιτελικά στελέχη τραπεζών, η αποκατάσταση της κεφαλαιακής βάσης των τραπεζών θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη στο τραπεζικό σύστημα, γεγονός που θα βοηθήσει την περαιτέρω επιστροφή καταθέσεων σε αυτό. Σημειώνεται ότι από την κορύφωση της κρίσης, τον Ιούνιο του 2012, οι καταθέσεις του ιδιωτικού τομέα έχουν αυξηθεί κατά 12%

περίπου. Η αποκατάσταση των συνθηκών ρευστότητας θα επιτρέψει στις τράπεζες να χρηματοδοτήσουν με μεγαλύτερη άνεση αξιόχρεα νοικοκυριά και επιχειρήσεις, πράγμα που αποτελεί προϋπόθεση για την επιστροφή της χώρας σε αναπτυξιακή τροχιά. Με την ανακεφαλαιοποίηση οι τράπεζες αποκτούν και πάλι ισχυρή κεφαλαιακή βάση, γεγονός που τους επιτρέπει να επιστρέψουν στις διεθνείς αγορές για την άντληση ρευστότητας.

Το «άνοιγμα» της διατραπεζικής αγοράς για τις τράπεζες αποτελεί το πρώτο μεγάλο βήμα για την επιστροφή στις διεθνείς αγορές, υπό την προϋπόθεση βέβαια ότι οι μακροοικονομικές εξελίξεις θα είναι θετικές.

Σύμφωνα με το νόμο για την ανακεφαλαιοποίηση, οι συστημικές τράπεζες θα ανακεφαλαιοποιηθούν πλήρως από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, ακόμα και αν δεν συμβάλλουν στις αυξήσεις κεφαλαίου οι μέτοχοι. Οι μη συστημικές τράπεζες θα πρέπει να ανακεφαλαιοποιηθούν από τους μετόχους τους – αν αποτύχουν, θα διαλυθούν και τα «υγιή κομμάτια» θα περάσουν στον έλεγχο των συστημικών τραπεζών. Τα προβληματικά στοιχεία του ενεργητικού θα τεθούν σε εκκαθάριση.

5.1.6. Συμπεράσματα

Όπως διαπιστώθηκε και από την απορρόφηση των Κυπριακών Τραπεζών από την τράπεζα Πειραιώς, καθώς ήταν η μόνη που είχε έτοιμο πλάνο απορρόφησης είναι ολοφάνερο ότι παρόλα το κακό χαρτοφυλάκιο της Eurobank, μετά τον χωρισμό σε καλή και κακή και μετά την απορρόφηση της από την Εθνική, η δύναμη της Εθνικής Τράπεζας θα γινόταν μη ανταγωνίσιμη στο Ελληνικό τραπεζικό σύστημα, κάτι που δεν ήθελαν ούτε οι δανειστές της χώρας ούτε οι ανταγωνιστές της ΕΤΕ. Έτσι μετά την ανταλλαγή των μετοχών της Eurobank με εκείνες της Εθνικής η Eurobank ανακεφαλαιοποιήθηκε από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και είναι θέμα χρόνου η πώλησή της σε κάποιον μεγάλο όμιλο.

Τέλος είναι αδύνατον να δικαιολογηθεί ένα τέτοιο γεγονός με οικονομικούς όρους την στιγμή που υπάρχουν διεθνείς πολιτικές και οικονομικές παρεμβάσεις στην χώρα και την στιγμή που δεν δόθηκαν ποτέ ουσιαστικές απαντήσεις για την αποτυχία αυτή.

Βιβλιογραφία

Για την εκπόνηση της εργασίας χρησιμοποιήθηκε βιβλιογραφία, της βιβλιοθήκης της Εθνικής Τράπεζας και Eurobank, όπως επίσης και της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.

Επίσης χρησιμοποιήθηκαν πληροφορίες:

- Από την διδακτορική διατριβή του Θεοφάνη Δουγέκου με θέμα «Η ανεξαρτησία και Εποπτεία της Ευρωπαϊκής κεντρικής Τράπεζας : Θεωρητική και Εμπειρική Διερεύνηση». 2008
- Διπλωματική εργασία της Γεωργίας Μπανάκα «Το Ελληνικό τραπεζικό σύστημα» 2008
- Έρευνας, της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών «Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα το 2011 και το 2012».
- Οι πληροφορίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μεταφρασμένες στα Ελληνικά.

Επίσης αντλήθηκαν πληροφορίες από τα site:

- www.nbg.gr
- www.Eurobank.gr
- www.capital.gr
- www.EET.gr
- www.wikipedia.com
- www.ecb.europa.eu
- www.bankingnews.gr
- www.bog.gr
- www.economist.com
- www.financialtimes.com