

**Όμιλος ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ**  
**ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΕΚΘΕΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ**  
**ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**  
**ΤΗΣ 31 Δεκεμβρίου 2005**

Κυρίες και κύριοι μέτοχοι

Το 2005 η οικονομική δραστηριότητα στην Ελλάδα σημείωσε σημεία επιβράδυνσης συγκριτικά με το 2004 εξαιτίας της ολοκλήρωσης των έργων για την διενέργεια των Ολυμπιακών Αγώνων και του υψηλού ρυθμού αύξησης της τιμής του πετρελαίου που επηρέασε σημαντικά το κόστος παραγωγής και μείωσε την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών. Ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης του ΑΕΠ το 2005 διαμορφώθηκε στο 3.7% έναντι του 4.7% του 2004, παραμένει όμως αρκετά υψηλότερος του μέσου όρου που επικρατεί στην ευρωζώνη. Ο ετήσιος ρυθμός πληθωρισμού το τελευταίο τρίμηνο του 2005 επιταχύνθηκε στο 3.5% έναντι του 3.2% του αντίστοιχου τριμήνου του 2004, κυρίως λόγω της επίδρασης εξωγενών παραγόντων όπως είναι η αύξηση της τιμής του πετρελαίου και των υπόλοιπων εισαγόμενων βασικών προϊόντων.

Ο Όμιλος της Εγνατίας συνέχισε και κατά τη διάρκεια της χρήσεως 2005 την κερδοφόρο πορεία του. Πέρα από τους χώρους που παραδοσιακά δραστηριοποιείται, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην επέκταση του σε νέα προϊόντα. Τα οικονομικά αποτελέσματα για την χρήση του 2005, μετά και την υιοθέτηση των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, επιβεβαιώνουν την συνεχή αναπτυξιακή πορεία του Ομίλου. Τα μεγέθη του Ομίλου αυξάνονται παρά τον έντονο ανταγωνισμό που επικρατεί στον κλάδο.

Το Ενεργητικό την 31/12/05 ανήλθε σε €3.393,6 εκατ. σημειώνοντας αύξηση σε σχέση με την 31/12/04 κατά 18,0%. Τα δάνεια και οι απαιτήσεις κατά πελατών ανήλθαν σε €2.487,0εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 15,5%. Οι καταθέσεις ανήλθαν σε €2.700,0εκατ. σημειώνοντας αύξηση κατά 9,0%, ενώ το σύνολο της Καθαρής Θέσης ανήλθε σε €249.4 εκατ. Τα καθαρά κέρδη της χρήσης, προ φόρων, ανήλθαν σε €27.1εκατ., ενώ τα μετά φόρων σε €18,6εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 114,3%. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας διατηρείται σταθερά σε υψηλά επίπεδα και διαμορφώθηκε για τον Όμιλο σε 12,30% και για την Τράπεζα σε 14,36%.

Το 2005 αντλήθηκαν μακροπρόθεσμοι τύπου δανειακά κεφάλαια από τις διεθνείς κεφαλαιαγορές με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση της σύνθεσης και την επιμήκυνση της μέσης ληκτότητας του μείγματος των στοιχείων του παθητικού της Τράπεζας. Ειδικότερα εκδόθηκε με επιτυχία δεκαετές ομολογιακό δάνειο ποσού €80 εκατ. τύπου TIER II, το οποίο ενίσχυσε την κεφαλαιακή επάρκεια της Τράπεζας, καθώς και τριετές ομολογιακό δάνειο ποσού €200 εκατ. τύπου Senior Debt με το οποίο ικανοποιήθηκαν οι απαιτήσεις για τη ρευστότητα που έθεσε η εποπτεύουσα Κεντρική Τράπεζα από τα μέσα του 2005.

### Χρηματοδοτήσεις Επιχειρήσεων

Η Εγνατία κατά το προηγούμενο έτος εισήλθε δυναμικά σε ένα χώρο επιχειρηματικής δραστηριότητας, που αποτελεί τον βασικό κορμό της Ελληνικής Οικονομίας, το χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών. Η δραστηριοποίηση αυτή έγινε με μεθοδικό και προγραμματισμένο τρόπο και δημιουργήθηκε η απαραίτητη υποδομή, με την τοποθέτηση εξειδικευμένων Συμβούλων στα Καταστήματα της Τράπεζας, την παραγωγή ιδιαίτερα ευέλικτων και εξειδικευμένων δανειακών προϊόντων, την χρήση διεθνώς αναγνωρισμένων συστημάτων μέτρησης πιστωτικών κινδύνων, την χρήση πρωτοποριακών τεχνολογικών συστημάτων και ευέλικτων διαδικασιών, με στόχο τη μεγιστοποίηση του οφέλους της Τράπεζας. Οι γενικές κατηγορίες προϊόντων που δημιουργήθηκαν και διατέθηκαν στην αγορά για αυτές τις εταιρείες

στοχεύουν στην: “Ταμειακή Στήριξη”, που αφορά ευέλικτα και πρωτοποριακά προϊόντα που καλύπτουν πάγιες ανάγκες των επιχειρήσεων και επαγγελματιών και την “Στήριξη Επιχείρησης” που καλύπτει ανάγκες κεφαλαίου κίνησης, επαγγελματικής στέγης και παγίου εξοπλισμού, καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρηματικών αναγκών. Το 2005, η Τράπεζα προέβη στη διαχείριση εγκεκριμένων επενδυτικών προτάσεων της Α΄ και Β΄ Προκήρυξης του Γ΄ΚΠΣ, επιτυγχάνοντας αξιοσημείωτη επίδοση σε αυτόν τον τομέα.

Όσον αφορά τη χρηματοδότηση μεσαίων και μεγάλων εταιρειών, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη νέων και στη διεύρυνση των υφιστάμενων σταθερών και κερδοφόρων σχέσεων, στην συνεχή αξιολόγηση της ποιότητας του συνόλου του χορηγητικού χαρτοφυλακίου και στη δρομολόγηση της επαναδιαπραγμάτευσης - απεμπλοκής από σχέσεις χαμηλής αποδοτικότητας ή αυξημένου πιστωτικού κινδύνου. Παράλληλα, συνεχίστηκε η δραστηριοποίηση στον τομέα της Επενδυτικής Τραπεζικής, παρέχοντας υπηρεσίες Χρηματοοικονομικού Συμβούλου εταιρειών για την κάλυψη των ειδικών τους αναγκών.

Στο κλάδο της Ναυτιλίας η Εγνατία συνεχίζει να καλύπτει τις ανάγκες των ναυτιλιακών εταιριών, με μακρά εμπειρία στη διαχείριση ποντοπόρων πλοίων, παρέχοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες μέσω μιας σειράς προϊόντων (χορηγητικών, καταθετικών, παραλλήλων εργασιών). Η σημαντική διείσδυση στο Ναυτιλιακό τομέα συνέβαλε ουσιαστικά στην αύξηση των χορηγήσεων για το 2005.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η διείσδυση σε επιφανείς επιχειρηματικούς ομίλους και η παροχή συμβουλών για κάλυψη χρηματοοικονομικών αναγκών τους με εξειδικευμένες προτάσεις (tailor made) και διαμόρφωση προϊόντων ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες και απαιτήσεις τους.

Στο τομέα της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring) το 2005 παρατηρήθηκε σημαντική ανάπτυξη των εργασιών. Τα απολογιστικά μεγέθη της μονάδας παρουσίασαν αυξήσεις όσον αφορά το μερίδιο αγοράς, τα υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων, τις προμήθειες και το υπό διαχείριση πελατολόγιο.

## Χρηματοδοτήσεις ιδιωτών

Στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης με δικαιολογητικά (κυρίως δάνεια αυτοκινήτου), συνεχίστηκε η διατήρηση σημαντικού μεριδίου αγοράς.

Όσον αφορά την Στεγαστική Πίστη, το 2005 αποτέλεσε για την Εγνατία χρονιά αναδιοργάνωσης και αλλαγών στο τρόπο διαχείρισης του στεγαστικού χαρτοφυλακίου της. Ταυτόχρονα όμως, ήταν και μία από της πιο αποδοτικές χρονιές σε ότι αφορά την αύξηση των μεγεθών και του μεριδίου αγοράς σε αυτή την κατηγορία δανείων. Οι νέες χορηγήσεις υπερδιπλασιάστηκαν σε σχέση με το 2004 και βελτιώθηκε ουσιαστικά το μερίδιο αγοράς στις εκταμιεύσεις αυτής της κατηγορίας.

## Θυγατρικές εξωτερικού

Η Εγνατία συνεχίζει την υλοποίηση των στόχων που έχει θέσει για επέκταση στη Ρουμανία μέσω των δύο θυγατρικών της Egnatia Bank (Romania) και Egnatia Leasing (Romania). Μέσα στο 2005 ξεκίνησε η λειτουργία 2 νέων καταστημάτων στο Βουκουρέστι που προσφέρουν το σύνολο των τραπεζικών προϊόντων του Ομίλου.

Η σημαντική διεύρυνση των δραστηριοτήτων του Ομίλου στη Ρουμανία επιβεβαιώνεται από τα αποτελέσματα των θυγατρικών, τα οποία παρουσίασαν θεαματική αύξηση κατά το 2005. Το σύνολο του ενεργητικού της Egnatia Bank (Romania) αυξήθηκε κατά 99% και ανήλθε σε € 103,39 εκατ. Αντίστοιχη αύξηση παρουσίασαν τα δάνεια και οι καταθέσεις, τα οποία

διαμορφώθηκαν σε € 63,62 εκατ. και € 36,00 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 115% και 59% αντίστοιχα. Τα καθαρά κέρδη από την Egnatia Bank (Romania) ανήλθαν σε € 2.99 εκατ., παρουσιάζοντας ιδιαίτερα σημαντική αύξηση συγκριτικά με το 2004.

Ο Όμιλος προκειμένου να εκμεταλλευτεί περαιτέρω την βελτίωση των οικονομικοπολιτικών συνθηκών στην Ρουμανία και των ιδιαίτερα προσοδοφόρων συνθηκών που διαμορφώνονται στη χώρα λόγω της ανάπτυξης της επιχειρηματικής δραστηριότητας και της ανάγκης για περισσότερο εξειδικευμένα προϊόντα, ίδρυσε τον Δεκέμβριο του 2003, εταιρεία χρηματοδοτικών μισθώσεων με την επωνυμία Egnatia Leasing (Romania). Τα αποτελέσματα της εταιρείας κατά τον δεύτερο χρόνο λειτουργίας της ξεπέρασαν αρκετά τα αρχικά προσδοκώμενα με το σύνολο του ενεργητικού να διαμορφώνεται σε € 22,07 εκατ. Αντίστοιχα οι συμβάσεις leasing ανήλθαν σε € 18,28 εκατ., δηλώνοντας την αξιοσημείωτη παρουσία του Ομίλου στην τοπική αγορά χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Στην Κύπρο έχει συσταθεί η Egnatia Financial Services (Cyprus), για την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης χαρτοφυλακίων, τη διενέργεια χρηματιστηριακών συναλλαγών στη Κύπρο και τα διεθνή χρηματιστήρια και τις αγορές παραγώγων, μέσω της Eγνατία Finance. Παράλληλα η Egnatia Financial Services (Cyprus) παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες Corporate Finance, υπηρεσίες ανάλυσης – μελέτης της Κυπριακής αγοράς και επενδυτικών αναλύσεων. Το 2005 το μερίδιο της στην τοπική χρηματιστηριακή αγορά άγγιξε το 13%, γεγονός που την κατέταξε στη 3<sup>η</sup> θέση της Χρηματιστηριακής αγοράς της Κύπρου. Κατά το έτος 2005 λειτούργησε τμήμα Asset Management, το οποίο δραστηριοποιείται στη διαχείριση κεφαλαίων και παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές. Στις συμβουλευτικές υπηρεσίες Corporate Finance διατηρεί το προβάδισμα που κατέχει στη Κυπριακή αγορά, συμβουλευοντας ημεδαπές και Ελληνικές επιχειρήσεις για θέματα εξαγορών και συγχωνεύσεων (M&A), Κεφαλαιαγορών καθώς και γενικότερων χρηματοοικονομικών θεμάτων.

#### Θυγατρικές εσωτερικού

Όσον αφορά τα προϊόντα χρηματοδοτικών μισθώσεων (leasing), δεδομένου ότι η επιχειρηματική κοινότητα στην Ελλάδα έχει εξοικειωθεί σε ικανοποιητικό επίπεδο με τα οφέλη που προσφέρει η χρηματοδοτική μίσθωση ακινήτων, εντάθηκε η παρουσία μας στο χώρο μέσω της Eγνατία Leasing, η οποία προσφέρει όλα τα είδη των Χρηματοδοτικών Μισθώσεων. Το σύνολο της καθαρής θέσης της εταιρείας για το 2005 ανήλθε σε € 9.01 εκατ. και το σύνολο του ενεργητικού σε € 112.5 εκατομμύρια, παρουσιάζοντας αύξηση της τάξεως του 61%. Αντίστοιχα, ο κύκλος Εργασιών αυξήθηκε κατά 35,35%.

Η Eγνατία Finance (που είναι μέλος του Eurex και του European Securities Network -ESN) παρέχει πλήθος επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές. Αναλυτικότερα, μέσω αυτής διενεργούνται χρηματιστηριακές συναλλαγές και συναλλαγές επί Παραγώγων Προϊόντων στην Ελληνική και τις Διεθνείς αγορές, υπηρεσίες ειδικής διαπραγμάτευσης στην Κύρια, στην Παράλληλη και στη Νέα αγορά και την αγορά παραγώγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Επίσης παρέχονται υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίων, Corporate Finance, ανάλυσης των Ελληνικών και Ευρωπαϊκών αγορών και εταιρειών, καθώς σχεδιάζονται και διατίθενται συνθετικά και OTC Παράγωγα προϊόντα. Το 2005 κατείχε την 8<sup>η</sup> θέση της χρηματιστηριακής κατάταξης, με μερίδιο αγοράς 3,47 %. Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων στις 31/12/05 ανήλθε σε € 19.55 εκατ., ενώ τα καθαρά κέρδη προ φόρων διαμορφώθηκαν στις € 904.67 χιλ. Τα παραπάνω είναι αποτέλεσμα της υψηλής ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και συνάδουν με το γεγονός ότι οι αναλύσεις της, που παρέχονται μέσω του τύπου, αποτελούν σημαντικό στοιχείο ενημέρωσης των επενδυτών.

Στο χώρο των αμοιβαίων κεφαλαίων η Eγνατία Α.Ε.Δ.Α.Κ. προσφέρει υψηλής απόδοσης προϊόντα (Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού, Ομολογίων Εσωτερικού, Μετοχικά Εσωτερικού και Εξωτερικού, Μικτά Εσωτερικού καθώς και Fund of Funds), τα οποία έχουν μεγάλη απήχηση

στο επενδυτικό κοινό. Αξίζει να σημειωθεί ότι το Α/Κ Εγνατία Αθηνά για το 2005 είχε απόδοση της τάξεως του 38.42%, γεγονός που το κατέταξε δεύτερο επί συνόλου 61 αντιστοιχών αμοιβαίων κεφαλαίων. Το σύνολο των ιδίων κεφαλαίων για το 2005 ανέρχεται σε € 2.88 εκατ., ενώ τα καθαρά κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε € 1.09 εκατ.

Στον κλάδο της διαμεσολάβησης ασφαλιστικών συμβάσεων, ο Όμιλος δραστηριοποιείται μέσω της εταιρείας Εγνατία Πρακτορειακή Ασφαλείων. Σκοπός της εταιρείας είναι η ευρύτερη κάλυψη των επενδυτικών, ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών της Εγνατίας Τράπεζας, παρέχοντας μια ευρεία γκάμα εξειδικευμένων λύσεων – υπηρεσιών, ειδικά σχεδιασμένων για τους πελάτες.

### **Οργανωτικές αλλαγές και Εναλλακτικά Δίκτυα**

Ο Όμιλος κατά το 2005 συνέχισε την αναδιοργάνωση των διαδικασιών λειτουργίας του και των καναλιών διάθεσης των προϊόντων του με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση της πελατείας και την αύξηση των εσόδων.

Η νέα πλέον οργανωτική δομή του Δικτύου επιτρέπει την τμηματοποίηση της αγοράς και την διαφοροποιημένη εξυπηρέτηση της κάθε μεμονωμένης αγοράς στόχου. Αναλυτικότερα, το δίκτυο καταστημάτων εξυπηρετεί ιδιώτες, μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες, ενώ τα Τραπεζικά Κέντρα με τα εξειδικευμένα στελέχη εξυπηρετούν ανάγκες των μεσαίων επιχειρήσεων.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες κεντρικής υποστήριξης των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων και διεθνούς εμπορίου της Τράπεζας. Το 2005 ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη όλων των απαιτούμενων συστημάτων και των διαδικασιών που καθορίζουν την νέα κεντροποιημένη δομή υποστήριξης, δημιουργήθηκε on line εφαρμογή, η οποία περιλαμβάνει πλήρη απεικόνιση των ορίων πελατών και ομίλων εταιρειών με τις διάφορες εξασφαλίσεις τους και πληθώρα άλλων στοιχείων ελέγχου. Τέλος, ολοκληρώθηκε η πλήρης κεντροποίηση των εργασιών που σχετίζονται με την προετοιμασία παντός είδους συμβατικών εγγράφων πελατών και τέθηκε σε εφαρμογή σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης και αποθήκευσης των εγγράφων. Όλα τα παραπάνω συντελούν στην αύξηση της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υποστηρικτικών υπηρεσιών που παρέχονται στις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας.

Έχοντας ως στόχο την απευθείας πώληση προϊόντων μέσω τηλεφώνου και την καλύτερη διαχείριση των ATMs δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην Egnatia Fin. Η εταιρεία δραστηριοποιείται στο χώρο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (inbound-outbound calls) των πελατών και είναι υπεύθυνη για την συνολική υποστήριξη των ATMs της Τράπεζας σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Direct Banking. Μέσα στο 2005 η Egnatia Fin δημιούργησε τμήμα Telemarketing με στόχο την προώθηση των προϊόντων της Τράπεζας μέσω τηλεφώνου.

Κατά το 2005 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη προώθηση νέων ασφαλιστικών προϊόντων η απήγηση των οποίων, σε πάνω από 10.000 πελάτες, απέδειξε την ποιότητα τους και τις σημαντικές προοπτικές που διαγράφονται για το μέλλον. Τα κύρια ασφαλιστικά προϊόντα τα οποία παρέχει η τράπεζα είναι το Egnatia Care για την κάλυψη ατυχημάτων ιδιωτών πελατών, και τα Egnatia Pension και Egnatia Junior, τα οποία αποτελούν επενδυτικά-αποταμειωτικά προγράμματα με εγγυημένη ετήσια απόδοση από τις μεγαλύτερες της αγοράς (3,35%). Για τους δανειολήπτες στεγαστικών-ενυπόθηκων δανείων δημιουργήθηκε ένα εξαιρετικής τιμολόγησης ασφαλιστικό προϊόν, που εξασφαλίζει την αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους, σε κάθε περίπτωση μεταβολής της κατάστασης υγείας τους με αποτέλεσμα την αδυναμία κάλυψης των οφειλών τους.

Με σκοπό τη διενέργεια άμεσης και έμμεσης προώθησης των πιστοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου της Εγνατίας Τράπεζας κατά το προηγούμενο έτος ιδρύθηκε η εταιρεία Εγνατία Consumer Services. Η Εταιρεία απευθύνεται κατά κύριο λόγο σε ιδιώτες, που επιθυμούν να ενημερωθούν και να αντιμετωπίσουν συνολικά τις χρηματοοικονομικές τους ανάγκες με τη

βοήθεια των εξειδικευμένων συμβούλων στον χώρο τους και σε χρόνο που επιθυμούν. Μέσω της Egnatia Consumer Services προωθούνται Στεγαστικά Δάνεια, Προσωπικά Δάνεια, Καταναλωτικά Δάνεια, Πιστωτικές Κάρτες, Small Business Loans και Leasing.

Ο Όμιλος παραμένοντας προσανατολισμένος στην αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων, το 2005 ανάπτυξε περαιτέρω την υπηρεσία Egnatia Line. Η εν λόγω υπηρεσία αποτελεί ένα από τα πιο σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης της Ελληνικής Τραπεζικής αγοράς, καθώς είναι το πρώτο που χρησιμοποιεί τεχνολογία αναγνώρισης φωνής (Voice Banking), που ολοκληρώνεται με μία από τις πιο ευέλικτες πλατφόρμες διαχείρισης πελατών. Το Egnatia Line, πιστοποιημένο με ISO 9000:2001, έδωσε κατά τη διάρκεια του 2005 ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, η οποία αναγνωρίστηκε και μέσα από τρεις βραβεύσεις. Το Νοέμβριο του 2005 τιμήθηκε με το 1<sup>ο</sup> βραβείο στον Ευρωπαϊκό Διαγωνισμό “The European Banking Technology Awards 2005”, ενώ στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό “The Teleperformance Grand Prix 2005” απέσπασε ακόμα δύο βραβεία λόγω της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών.

Το Φεβρουάριο του 2005 πιστοποιήθηκε με ISO 9001:2000 και η λειτουργία των ATMs της Τράπεζας. Πραγματοποιήθηκαν 9 νέες εγκαταστάσεις Off Site ATMs, με στόχο την ενίσχυση της παρουσίας της Τράπεζας και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Επίσης, αναπτύχθηκε συνεργασία με θεσμικούς φορείς για το σχεδιασμό πρόληψης και αντιμετώπισης απάτης σε ATM.

Στον τομέα ενημέρωσης των συναλλασσομένων με την Τράπεζα αναπτύχθηκε ένα από τα πιο σύγχρονα συστήματα στην Ελλάδα. Μέσω του συστήματος αυτού τα αιτήματα των πελατών καταχωρούνται στο σύστημα μέσα από πολλά και διαφορετικά κανάλια (τηλέφωνο, e-mail, Κατάστημα κτλ) και αυτόματα δρομολογούνται στην κατάλληλη μονάδα για αντιμετώπιση. Η διαδικασία αυτή επιτυγχάνει την άμεση και σωστή προώθηση των αιτημάτων, ενώ παράγονται συγκεντρωτικά στατιστικά, τα οποία συμβάλλουν στη λήψη αποφάσεων που βελτιώνουν το επίπεδο εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι συναλλασσόμενοι με την Τράπεζα.

Ο τομέας της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής παρέχει ένα ολοκληρωμένο χρηματοοικονομικό web περιβάλλον μέσω του οποίου οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να εξυπηρετήσουν τις τραπεζικές, επενδυτικές και ασφαλιστικές τους ανάγκες (one stop shop). Ήδη πραγματοποιούνται συνολικά μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής κατά μέσο όρο περί τις 150.000 συναλλαγές τον μήνα, ενώ οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της Egnatia Τράπεζας συγκαταλέγονται στην πρώτη τριάδα των καλύτερων e-banking υπηρεσιών της αγοράς. Η καινοτόμος σχεδίαση τους επιτρέπει την χρήση τους από όλα τα σημεία πώλησης της Τράπεζας, όπως το δίκτυο καταστημάτων, το phone banking και τις θυγατρικές. Για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής Egnatia Teller η Τράπεζα κατά το 2005 έλαβε το πιστοποιητικό ποιότητας ISO 9001:2000.

Η Τράπεζα έχοντας ως κύριο μέλημα την κάλυψη των επενδυτικών αναγκών της πελατείας της στις συνεχώς μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες των αγορών, και την προώθηση όλο και πιο εξειδικευμένων, αμοιβαίων κεφαλαίων εντατικοποίησε την λειτουργία της μονάδας που έχει αναλάβει την ανάλυση & υποστήριξη των πωλήσεων Αμοιβαίων Κεφαλαίων, καθώς και τον συντονισμό με την θυγατρική ΑΕΔΑΚ. Συμπληρωματικά με τη διάθεση αμοιβαίων κεφαλαίων της θυγατρικής ΑΕΔΑΚ, η Τράπεζα συνεργάζεται από το 2004 επιτυχώς με την INVESCO, θυγατρική της AMVESCAP μιας από τις μεγαλύτερες ανεξάρτητες εταιρίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων στον κόσμο.

## **Σχέδιο Επιχειρησιακής Ανάπτυξης**

Βασικοί άξονες ανάπτυξης του Ομίλου παραμένουν η ποιοτική εξυπηρέτηση της πελατειακής βάσης, η περαιτέρω επέκταση του μεριδίου αγοράς στη χρηματοδότηση επιχειρήσεων και ιδιωτών, η ανάπτυξη των δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η περαιτέρω αξιοποίηση του

τεχνολογικού πλεονεκτήματος του Ομίλου και η μεγαλύτερη διείσδυση στην αγορά της Ρουμανίας.

Στη Ρουμανία το 2006 επιδιώκεται η επέκταση του μεριδίου αγοράς μέσω της ίδρυσης έξι νέων καταστημάτων σε μεγάλα οικονομικά κέντρα της χώρας, τα οποία θα προωθούν όλα τα προϊόντα – υπηρεσίες της Τράπεζας και της Leasing.

Η Εγνατία Finance και η Egnatia Financial Services (Cyprus) αξιοποιώντας τις συνέργιες που δημιουργούνται στις αγορές που δραστηριοποιούνται, θα ενοποιήσουν τα τμήματα συμβουλευτικών υπηρεσιών (Corporate Finance) και παράλληλα η Εγνατία Finance θα δραστηριοποιηθεί σε υψηλότερης προστιθέμενης αξίας προϊόντα (διεθνείς αγορές παραγώγων και OTC προϊόντων).

Παράλληλα, για το 2006 έχει διαμορφωθεί πολιτική μείωσης του κόστους άντλησης κεφαλαίων, και βελτίωσης του δείκτη αποτελεσματικότητας.

Κυρίαρχος στόχος για το 2006 είναι η μέγιστη δυνατή αξιοποίηση της πελατειακής βάσης του Ομίλου και η εντατικοποίηση της συνεργασίας των εταιριών.

Βασική παράμετρος για την επίτευξη των επιχειρησιακών σχεδίων αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό του ομίλου και η συνεχής εκπαίδευση αυτού.

Αθήνα, 27 Φεβρουαρίου 2006

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ Ν. ΘΕΟΧΑΡΑΚΗΣ**

## **ΒΕΒΑΙΩΣΗ**

Βεβαιώνεται ότι, η ανωτέρω Ενοποιημένη Έκθεση Διαχειρίσεως που αποτελείται από 6 σελίδες, είναι εκείνη που αναφέρεται στην Έκθεση Ελέγχου που χορηγήσαμε με ημερομηνία 17 Μαρτίου 2006.

Αθήνα, 17 Μαρτίου 2006

ΚΡΜG Κυριάκου Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε.

Νικόλαος Επ. Βουνισέας, Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής  
Α.Μ..Σ.Ο.Ε.Λ. 18701