



ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ
GROUP PROFILE
ПРОФИЛЬ ГРУППЫ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
HELLENIC BANK

περιεχόμενα

- 03. Χαιρετισμός Προέδρου
- 04. Χαιρετισμός Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή
- 05. Εταιρικό Προφίλ
- 08. Όραμα, Αποστολή & Αξίες Ομίλου
- 09. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- 10. Ορόσημα Ομίλου
- 12. Βασικά Στοιχεία για την Κύπρο

contents

- 14. Chairman's Address
- 15. Chief Executive Officer's Address
- 16. Group Profile
- 19. Vision, Mission & Values
- 20. Corporate Social Responsibility
- 21. Group Milestones
- 23. Facts on Cyprus

содержимое

- 25. Приветственное слово Председателя Совета директоров
- 26. Обращение Председателя правления
- 27. История и Современность
- 30. Планы, Миссия и Ценности
- 31. Корпоративная социальная ответственность
- 32. Главные исторические вехи
- 35. Кипр в цифрах



● Ρωσία
Russia
Россия

● Ουκρανία
Ukraine
Україна

● Κύπρος
Cyprus
Кипр

● Νότιος Αφρική
South Africa
Южная Африка



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Κτήριο Διοίκησης Ελληνικής Τράπεζας, Λευκωσία
Hellenic Bank's Head Office Building, Nicosia
Здание главного офиса в Никосии



Δρ Ανδρέας Παναγιώτου
ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.

Χαιρετισμός Προέδρου

Η προσπάθεια των κυπριακών τραπεζών για μετατροπή της Κύπρου σε κέντρο υπηρεσιών είναι αναμφισβήτητα σημαντική. Οι κυπριακές τράπεζες, και ιδιαίτερα ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας, συμμετέχοντας ενεργά στην προσπάθεια αυτή έχουν αναδείξει ως έναν από τους σημαντικότερους στρατηγικούς τους στόχους την προσφορά χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε διεθνείς πελάτες. Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια η Ελληνική Τράπεζα προσφέρει ένα πολυσχιδές φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Κύπρος αναμφίβολα προσφέρεται ως ένας ελκυστικός τόπος για επενδύσεις επειδή, μεταξύ άλλων, ο επενδυτής μπορεί να βρει υψηλού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό, ελκυστικό φορολογικό σύστημα, μοντέρνα τραπεζικά και ασφαλιστικά δίκτυα, χαμηλά εργατικά κόστη και υψηλό μορφωτικό και βιοτικό επίπεδο. Μια σταθερή βάση για εργασίες εκτός συνόρων.

Η Ελληνική Τράπεζα είναι μια κυπριακή πολυμετοχική εταιρεία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου που ξεκίνησε τις εργασίες της το 1976. Κατά τα χρόνια που ακολούθησαν η πορεία της Ελληνικής Τράπεζας ήταν ανοδική και εξελίχθηκε δυναμικά σε ένα εύρωστο και σύγχρονο χρηματοοικονομικό οργανισμό. Το βασικότερο στέρεο θεμέλιο της ανάπτυξης είναι η φιλικότητα που διακρίνει την Ελληνική Τράπεζα.

Ο Όμιλος της Τράπεζας στην Κύπρο αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική δύναμη στα χρηματοοικονομικά δρώμενα του τόπου με δραστηριότητες σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών και προϊόντων, διευρυνόμενες εργασίες με κατάσταση στη Ρωσία και παρουσία με γραφεία αντιπροσωπείας στην Ουκρανία, Ρωσία και Νότια Αφρική. Είμαστε ένας σύγχρονος χρηματοοικονομικός οργανισμός και δρούμε στο παγκοσμιοποιημένο χρηματοπιστωτικό σύστημα, μέσα όμως στα πλαίσια της εποπτείας που διέπει το τραπεζικό σύστημα της χώρας μας. Εφαρμόζουμε τη σωστή εταιρική διακυβέρνηση και αυτό αναγνωρίζεται από τις αρμόδιες Αρχές.

Η Ελληνική Τράπεζα προσφέρει υπηρεσίες σε Ιδιώτες, Επιχειρήσεις και Μεγάλους Οργανισμούς, Ασφαλιστικές και Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες, Υπηρεσίες Προσωπικής Τραπεζικής, Υπηρεσίες Θεματοφυλακής και Ηλεκτρονικής Τραπεζικής. Με τα μοντέρνα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες αλλά και με τη συνεχή ανανέωση και αναβάθμιση των υφιστάμενων, προσφέρεται πλήρης και αποτελεσματική εξυπηρέτηση προς τους πελάτες, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Υπηρεσίες και θυγατρικές εταιρείες μας έχουν βραβευθεί από διεθνείς αναγνωρισμένους οίκους και παγκόσμιας εμβέλειας έντυπα για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν και τη συνεχή αναβάθμισή τους. Παράλληλα, οι πελάτες μας έχουν δίπλα τους έναν αξιόπιστο χρηματοοικονομικό οργανισμό με καλή φήμη και κύρος, με προϊόντα και υπηρεσίες ποιότητας.

Στην Ελληνική Τράπεζα επιδιώκουμε να διασφαλίζουμε σε διαρκή βάση το ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα που είναι η φιλικότητα, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλού επιπέδου

υπηρεσίες στους πελάτες μας, δημιουργώντας νέους πελάτες και αναπτύσσοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύγχρονης ζωής. Διατηρούμε μια σταθερά υψηλή θέση στη συνείδηση των πελατών μας και του συναλλασσόμενου κοινού γενικότερα για την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουμε.

Καταβάλλουμε προσπάθειες ώστε να ικανοποιούμε στο έπακρο τις προσδοκίες των πελατών μας ενώ ταυτόχρονα φροντίζουμε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες όλων όσοι συνδέονται με τον οργανισμό μας, όπως είναι οι εργαζόμενοι, οι μέτοχοι, οι συνεργάτες μας και η κοινωνία γενικότερα στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

Η κοινωνική, πολιτιστική και φιλανθρωπική προσφορά είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον Όμιλο. Ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της Τράπεζας και οι βασικές αξίες της επικεντρώνονται στην προσφορά της στην κοινωνία με τη στήριξη πολλών αξιόλογων συνόλων ώστε να ενισχυθεί η κοινωνική, πολιτιστική και φιλανθρωπική δράση του τόπου. Παράλληλα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ποιότητας, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στους τομείς αυτούς, προωθώντας ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ποιοτικής παροχής υπηρεσιών.

Χωρίς εσωστρέφειες προχωρούμε στο αύριο με όραμα, στρατηγικό σχεδιασμό, σύγχρονη οργανωτική δομή και δυναμισμό. Στηριζόμενοι πάνω στους πελάτες μας, το προσωπικό και τους μετόχους μας οικοδομούμε το μέλλον για να καταστήσουμε την Ελληνική Τράπεζα ακόμη πιο ισχυρή αλλά πάντα φιλική και ανθρωπίνη.

Δρ Ανδρέας Παναγιώτου
Πρόεδρος Δ.Σ.
Ομίλου Ελληνικής Τράπεζας



Κος Μάκης Κεραυνός
ΑΝΩΤΑΤΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Χαιρετισμός Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή

Η Ελληνική Τράπεζα έχει ένα μεγαλόπνοο και εμπνευσμένο όραμα: «Να εξελίσσεται δυναμικά διατηρώντας το ανθρώπινο πρόσωπό της». Το όραμά μας αυτό μετουσιώνεται καθημερινά σε πράξη. Μέσα από την αποστολή μας επιδιώκουμε να διατηρούμε και να εμπεινώνουμε ανάμεσα στο ανθρώπινο δυναμικό μας τη φιλικότητα προς τους πελάτες μας. Η φιλικότητα είναι το βασικότερο στέρεο θεμέλιο της ανάπτυξής μας και μέσω αυτής επιτυγχάνουμε να χτίζουμε ισχυρές προσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις με τους πελάτες μας. Παράλληλα, επενδύουμε στους ανθρώπους μας, στο προσωπικό μας, αντιμετωπίζοντας όλοι τις προκλήσεις της νέας εποχής. Μιας εποχής ιδιαίτερα δύσκολης και απρόβλεπτης αφού καθημερινά γινόμαστε μάρτυρες της κατάρρευσης δοκιμασμένων οικονομικών και χρηματοοικονομικών μοντέλων και κολοσσών.

Πιστεύουμε σε βαθιές και δυνατές αξίες, στηριζόμαστε σ' αυτές και μέσα απ' αυτές ενθαρρύνουμε την ατομική πρωτοβουλία. Μια πρωτοβουλία που ενθαρρύνεται μέσα στο επαγγελματικό πλαίσιο που έχουμε διαμορφώσει το οποίο αναδεικνύει και αξιοποιεί διαφορετικές προσωπικότητες. Πιστεύουμε ότι η ομαδικότητα είναι το σημαντικότερο συστατικό για μεγάλα επιτεύγματα, γι' αυτό και ενώνουμε όλοι τις δυνάμεις μας, την τεχνογνωσία που έχουμε στη διάθεσή μας, την προσωπικότητα του καθενός από εμάς σ' έναν κοινό και αμετάκλητο στόχο: να εξυπηρετούμε τον κάθε πελάτη μας ξεχωριστά, ανάλογα με τις ανάγκες του, και να του προσφέρουμε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας προηγμένα συστήματα ελέγχου και πληροφορικής.

Παράλληλα, καταβάλλουμε συντονισμένες προσπάθειες για να δημιουργηθεί μια ενιαία κουλτούρα ποιότητας ανάμεσα στα στελέχη μας. Η ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρουμε δεν αξιολογείται μόνο από εμάς τους ίδιους αλλά και από τους πελάτες μας. Με περηφάνια δηλώνουμε ότι διατηρούμε μια σταθερά υψηλή θέση στη συνείδηση των πελατών μας και του συναλλασσόμενου κοινού γενικότερα για την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουμε.

Με τη σταθερή και αδιάλειπτη επικέντρωσή μας στην παροχή υποδειγματικής εξυπηρέτησης, ενισχύουμε την αξιοπιστία του οργανισμού μας αφού χτίζουμε ισχυρές και μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πελάτες μας και στα στελέχη μας. Πέραν αυτών, έχουμε δημιουργήσει ένα δίαυλο επικοινωνίας με τους πελάτες μας, με αποτελεσματικά, σύγχρονα και ανθρώπινα μέσα, και προσπαθούμε με κάθε τρόπο να τον διατηρήσουμε και να τον ενδυναμώσουμε.

Μια φιλική και ανθρώπινη τράπεζα δεν μπορεί παρά να είναι και κοινωνικά υπεύθυνη και ευαίσθητη. Γι' αυτό και η Ελληνική Τράπεζα υλοποιεί σε συστηματική βάση προγράμματα πολύπλευρης κοινωνικής προσφοράς. Παράλληλα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ποιότητας, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στους τομείς αυτούς, προωθώντας ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ποιοτικής παροχής υπηρεσιών.

Με τα μοντέρνα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες μας αλλά και με τη συνεχή ανανέωση και αναβάθμιση των υφιστάμενων, προσφέρουμε μια πλήρη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση προς τους πελάτες μας, ανάλογα με τις ανάγκες τους που ολοένα γίνονται και πιο απαιτητικές. Το δίκτυο καταστημάτων μας στην Κύπρο είναι σωστά δομημένο ώστε οι πελάτες μας να έχουν άμεση και διαρκή πρόσβαση ανά πάσα στιγμή, σε όποιο σημείο της Κύπρου και να βρίσκονται. Επιπρόσθετα, στις 11 Ιανουαρίου 2011, λειτουργήσαμε το πρώτο κατάστημά μας στη Ρωσία στο οποίο προσφέρουμε πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες. Το κατάστημα στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτίριο στην καρδιά της Μόσχας.

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας έχει παρουσία με γραφεία αντιπροσωπείας στη Ν. Αφρική (Γιοχάνεσμπουργκ) Ουκρανία (Κίεβο), και Ρωσία (Αγ. Πετρούπολη και Μόσχα).

Ταυτόχρονα, μέσω των θυγατρικών μας εταιρειών, προσφέρουμε μια πλήρη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών όπως είναι ασφαλιστικά προϊόντα, υπηρεσίες θεματοφυλακής, κ.ά., παρέχοντας ολοκληρωμένες και άμεσες λύσεις όχι μόνο σε τραπεζικές υπηρεσίες. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια είμαστε σε θέση να προσφέρουμε την τελευταία λέξη της τεχνολογίας και της άμεσης εξυπηρέτησης μέσω του Hellenic Net Banking.

Η στρατηγική μας είναι σαφής και ξεκάθαρη: Να μεγιστοποιήσουμε την ποιότητα εξυπηρέτησης, να αυξήσουμε τους δείκτες ικανοποίησης και δέσμευσης των πελατών μας και του προσωπικού, να αναπτύξουμε τις εργασίες μας και να διατηρήσουμε μια σταθερή κερδοφορία σ' ένα άκρως ανησυχητικά τρωτό διεθνές περιβάλλον. Πιστεύω ότι όλα αυτά επιτυγχάνονται με πίστη στο όραμα και στις αξίες της Ελληνικής Τράπεζας.

Για όλους τους πιο πάνω λόγους είμαστε βέβαιοι πως η Ελληνική Τράπεζα αποτελεί μια σίγουρη, σωστή και αξιόπιστη επιλογή σε ένα άκρως δύσκολο και καθημερινά μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Η αξιοπιστία ενός Οργανισμού κρίνεται από την ποιότητα των υπηρεσιών, των προϊόντων και των ανθρώπων του. Εμείς, στην Ελληνική Τράπεζα, είμαστε περήφανοι και για τα τρία.

Μάκης Κεραυνός
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Ομίλου Ελληνικής Τράπεζας



Όμιλος Ελληνικής Τράπεζας

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Η Ελληνική Τράπεζα άρχισε τη λειτουργία της το 1976. Μέσα σε μικρό σχετικά διάστημα κατάφερε να καθιερωθεί σαν ένας από τους ισχυρότερους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς της Κύπρου με δίκτυο 60 καταστημάτων στην Κύπρο, 1 στη Ρωσία και ανθρώπινο δυναμικό που υπερβαίνει τα 1390 άτομα στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Η Ελληνική Τράπεζα λειτουργεί, επίσης, τέσσερα Γραφεία Αντιπροσωπείας. Δύο στη Ρωσία (στη Μόσχα και στην Αγία Πετρούπολη), ένα στην Ουκρανία (στο Κίεβο) και ένα στη Νότιο Αφρική (στο Γιοχάνεσμπουργκ).

Η επιτυχία της Τράπεζας στηρίζεται στη φιλική εξυπηρέτηση που παρέχει το προσωπικό της, στο ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει και στη χρήση προηγμένων συστημάτων πληροφορικής και ελέγχου.

Εκτός από τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα, η Ελληνική Τράπεζα προσφέρει πλήρη σειρά από χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπως υπηρεσίες ενοικιαγοράς, χρηματοπιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση χαρτοφυλακίων, επενδυτική τραπεζική, αμοιβαία κεφάλαια, ιδιωτική τραπεζική και υπηρεσίες θεματοφυλακής.

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια πελατοκεντρική οργανωτική δομή, η οποία του επιτρέπει να καλύπτει πλήρως τις διαφορετικές ανάγκες και απαιτήσεις της ευρείας και ποικίλης βάσης του πελατολογίου του. Ένεκα τούτου, ένας αριθμός από επιχειρηματικούς τομείς έχουν δημιουργηθεί οι οποίοι, υποστηριζόμενοι από διάφορες μονάδες υποστήριξης, είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τις ειδικές κατηγορίες πελατών.

Ο βασικός στόχος του Τομέα Μεγάλων Επιχειρήσεων Ομίλου είναι η διαρκής αναβάθμιση και διεύρυνση της επαγγελματικής σχέσης με τους μεγάλους εταιρικούς πελάτες, τις δημόσιες εταιρείες και τους ημικρατικούς οργανισμούς. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, κύριο μέλημα παραμένει η προσφορά της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης στους πελάτες του Τομέα, αλλά και η προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων που να περιλαμβάνουν όλο το φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου. Μεταξύ άλλων εξειδικευμένων προϊόντων, προσφέρεται η Ηλεκτρονική Τραπεζική για Επιχειρήσεις, ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων και ειδικά πακέτα διευκολύνσεων σε στελέχη Εταιρειών.

Ο Τομέας Επιχειρήσεων παρέχει τραπεζικές υπηρεσίες στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε όλους τους κλάδους της οικονομίας καθώς και στους ιδιοκτήτες τους. Ο Τομέας επικεντρώνεται στις ιδιαίτερες ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, των οικογενειακών επιχειρήσεων, των συνδέσμων και των συνεταιρισμών. Η κατευθυντήρια αρχή του Τομέα εδράζει στη συνεχή βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών του. Οι πελάτες έχουν άμεση πρόσβαση στους Προσωπικούς Λειτουργούς Πελατείας, οι οποίοι είναι άρτια καταρτισμένοι υπάλληλοι και έχουν μεγάλη πείρα ώστε να μπορούν να προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις στις ανάγκες των πελατών, μέσω ενός μεγάλου φάσματος ειδικά σχεδιασμένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο Τομέας Ιδιωτών διαθέτει μια ευρεία γκάμα προϊόντων που έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να καλύπτουν κάθε τραπεζική ανάγκη του ιδιώτη πελάτη. Παράλληλα, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη μιας επαγγελματικής αλλά και προσωπικής σχέσης με τον πελάτη. Ο Τομέας Ιδιωτών στελεχώνεται από άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό. Διαθέτοντας ένα μεγάλο δίκτυο καταστημάτων και αξιοποιώντας την τελευταία εξέλιξη της τεχνολογίας, διαθέτει όλα τα εχέγγυα για να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς και να ενισχύει ακόμη περισσότερο την εμπιστοσύνη των πελατών του.

Η Διεύθυνση Διεθνών Αγορών Χρήματος του Ομίλου έχει ως κύριο μέλημα την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, σε ντόπιους και διεθνείς πελάτες, μέσω ενός αριθμού εξειδικευμένων λειτουργικών μονάδων.

Στα πλαίσια αυτά, ο Τομέας Διεθνών Επιχειρήσεων παρέχει υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση στους πελάτες του αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες της τεχνολογίας και το έμπειρο και άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό του. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα Κέντρα Διεθνών Επιχειρήσεων Λευκωσίας (2), Λεμεσού και Λάρνακας είναι κάτοχοι του πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001 για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών.

Το Ναυτιλιακό Επιχειρηματικό Κέντρο της Ελληνικής Τράπεζας αποτελεί το πρώτο του είδους του στην Κύπρο και στόχο έχει την αποκλειστική εξυπηρέτηση της ναυτιλιακής επιχειρηματικής κοινότητας του νησιού και την κεφαλαιοποίηση της μακράς παράδοσης της σύνδεσης της Ελληνικής Τράπεζας με τον κλάδο της ναυτιλιακής βιομηχανίας.

Η Υπηρεσία Προσωπικής Τραπεζικής Ομίλου προσφέρει εξειδικευμένες επενδυτικές υπηρεσίες σε εύπορους πελάτες της Τράπεζας στην Κύπρο, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό όπως: Αμοιβαία κεφάλαια, Δομημένα Προϊόντα, Χρηματοπιστηριακές Συναλλαγές για μετοχές και ομόλογα, Συναλλαγές σε πολύτιμα μέταλλα, Καταθετικά Προϊόντα, Δανειοδοτήσεις, κ.ά. Η Υπηρεσία Προσωπικής Τραπεζικής της Ελληνικής Τράπεζας πέτυχε για το 2008 διεθνή αναγνώριση από το περιοδικό Euromoney σαν η «Καλύτερη Υπηρεσία Προσωπικής Τραπεζικής» στην Κύπρο.

Η Υπηρεσία Θεματοφυλακής Ομίλου προσφέρει πλήρες φάσμα προϊόντων θεματοφυλακής τα οποία απευθύνονται τόσο στην κυπριακή όσο και στις διεθνείς αγορές. Παρέχει προϊόντα θεματοφυλακής και υποθεματοφυλακής όπως εκκαθάριση συναλλαγών, φύλαξη, διαχείριση μετρητών, εταιρικές πράξεις, ανάκληση φόρων, υπηρεσία πληροφοροφύρησης καθώς και υπηρεσίες escrow agent. Υπηρεσίες θεματοφυλακής προσφέρονται ήδη με επιτυχία σε θεσμικούς επενδυτές όπως σε εταιρείες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, σε διευθυντές διεθνών συλλογικών σχεδίων επενδύσεων, σε ταμεία συντάξεων και προνοίας, σε ασφαλιστικές εταιρείες καθώς και σε επαγγελματίες επενδυτές. Η Υπηρεσία Θεματοφυλακής της Ελληνικής Τράπεζας έχει βραβευθεί ως "TOP RATED CUSTODIAN" για 3 συνεχόμενες χρονιές κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων

Θεματοφυλάκων που διενήργησε το περιοδικό Global Custodian στις περισσότερες διεθνείς αγορές.

Η **Υπηρεσία Διεθνών Τραπεζικών Σχέσεων** διατηρεί στενή σχέση με ένα εκτεταμένο δίκτυο ανταποκριτριών τραπεζών, πέραν των 2000 παγκοσμίως, βασισμένη στις μακροχρόνιες επαγγελματικές σχέσεις, οι οποίες αναβαθμίζονται και αναπροσαρμόζονται συνεχώς ώστε να εξυπηρετούν τις νέες ανάγκες των προγραμμάτων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Στόχος της Υπηρεσίας Διατραπεζικών Σχέσεων είναι η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, βασισμένων σε μια πολύ ανταγωνιστική τιμολόγηση, ούτως ώστε να δίνει την ευχέρεια στην Τράπεζα να εξασφαλίζει στους πελάτες της ευνοϊκότερες και ασφαλέστερες συνθήκες διεκπεραίωσης της εμπορικών τους συναλλαγών. Η προσπάθεια της Υπηρεσίας Διατραπεζικών Σχέσεων για τη βελτίωση της διεκπεραίωσης των εμπορικών συναλλαγών επιβραβεύεται τα τελευταία χρόνια με τιμητικές διακρίσεις ποιότητας από τις μεγαλύτερες τράπεζες παγκοσμίως όπως η JPMorgan Chase, Deutsche Bank, Commerce Bank, κ.λπ.

Επενδυτικές Υπηρεσίες μέσα στον Όμιλο της Ελληνικής Τράπεζας προσφέρονται κυρίως από την Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ. Η **Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ** ιδρύθηκε το 1986 ως 100% θυγατρική εταιρεία του Ομίλου. Υπήρξε ένα από τα πρώτα Μέλη του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου και Μέλος του Χρηματιστηρίου Αθηνών από τον Οκτώβριο του 2006. Εποπτεύεται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς Κύπρου από την οποία έχει λάβει άδεια για προσφορά πλήρους φάσματος επενδυτικών υπηρεσιών, περιλαμβανομένων της διαχείρισης κεφαλαίων, χρηματιστηριακών υπηρεσιών και επενδυτικής τραπεζικής. Το πελατολόγιο της υπηρεσίας διαχείρισης κεφαλαίων περιλαμβάνει μερικά από τα μεγαλύτερα ταμεία προνοίας και συντάξεων, ασφαλιστικά ταμεία, επενδυτικές εταιρείες και αμοιβαία κεφάλαια στην Κύπρο. Επιπρόσθετα, το Τμήμα Χρηματιστηριακών Συναλλαγών διατηρεί και εξυπηρετεί ένα από τα πολυπληθέστερα δίκτυα ιδιωτών πελατών στην Κύπρο.

Η **αναβάθμιση / επέκταση της υφιστάμενης αλλά και η εισαγωγή νέας τεχνολογίας σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων είναι συνεχής** με στόχο την προσφορά της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης προς τους πελάτες του Ομίλου καθώς επίσης και τη μεγαλύτερη δυνατή αυτοματοποίηση της καθημερινής εργασίας.

Η **Υπηρεσία Hellenic Net Banking** της Ελληνικής Τράπεζας παρέχει διαρκή πληροφόρηση και συναλλαγές εύκολα, γρήγορα, αξιόπιστα και προπάντων με μέγιστη ασφάλεια. Όλα γίνονται σε πραγματικό χρόνο, πάνω σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο, από οπουδήποτε στον κόσμο. Με τη δημιουργία δύο εκδόσεων (για Ιδιώτες και για Επιχειρήσεις) οι πελάτες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής μπορούν να απολαμβάνουν ηλεκτρονικά προϊόντα και υπηρεσίες με ευνοϊκότερους όρους και επιτόκια όπως ο Ηλεκτρονικός Τρεχούμενος Λογαριασμός (Net Account), το Ηλεκτρονικό Γραμμάτιο (Net Fixed), το Ηλεκτρονικό Δάνειο (Net Loan), η δημιουργία εικονικής κάρτας για ασφαλέστερες αγορές στο διαδίκτυο (Net Secure Card), η αποστολή μηνυμάτων Net SMS και η δημιουργία τηλεειδοποιήσεων (Net Alerts) για συνεχή ενημέρωση των πελατών μέσω των κινητών

τους τηλεφώνων, η υπηρεσία Mobile Banking για συναλλαγές μέσω κινητού και την αποστολή ηλεκτρονικών καταστάσεων λογαριασμών με την υπηρεσία e-Statement. Ακόμα, μέσω της έκδοσης για Επιχειρήσεις οι πελάτες μπορούν να αποστέλλουν ηλεκτρονικά αρχεία πληρωμής μισθοδοσίας υπαλλήλων, για αυτόματη διεκπεραίωση, όπως και αποστολή άλλων ηλεκτρονικών αρχείων πολλαπλών συναλλαγών.

Εκπληρώνοντας την αποστολή και τη δέσμευσή του για παροχή καθολικών υπηρεσιών πλήρους φάσματος, ο Όμιλος έχει **ισχυρή παρουσία στον ασφαλιστικό τομέα.**

Η **Παγκυπριακή Ασφαλιστική**, με ευρύ φάσμα προϊόντων στον κλάδο Γενικής Φύσεως και τη στήριξη της Ελληνικής Τράπεζας, προσβλέπει σε περαιτέρω ενδυνάμωση της θέσης της στην κυπριακή αγορά και συνέχιση της ήδη επιτυχημένης μακρόχρονης πορείας της. Η Εταιρεία στελεχώνεται από έμπειρους και προσοντούχους ασφαλιστές και συνεργάζεται με ασφαλιστικά πρακτορεία σε όλη την Κύπρο. Παράλληλα, προσφέρει ασφαλιστικές υπηρεσίες μέσω του δικτύου καταστημάτων της Ελληνικής Τράπεζας, σε παγκύπριο επίπεδο. Στους βασικούς στόχους της Εταιρείας περιλαμβάνονται η κατάλληλη επιλογή και τιμολόγηση κινδύνων, η αύξηση του κύκλου εργασιών, η διατήρηση και αύξηση της κερδοφορίας, και η πρόθυμη και υπεύθυνη ανταπόκριση στις υποχρεώσεις της έναντι τόσο των ασφαλισμένων όσο και των μετόχων της.



Η **Hellenic Alico Life**, η ασφαλιστική εταιρεία Κλάδου Ζωής ειδικεύεται στην προώθηση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων ζωής. Στρατηγική της Εταιρείας είναι η δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων που διακρίνονται από απλότητα τόσο στα χαρακτηριστικά τους, όσο και στη διαδικασία πώλησής τους και τα οποία προωθούνται μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της Ελληνικής Τράπεζας. Μέσω των ασφαλιστικών της συμβολαίων, η Hellenic Alico Life παρέχει σιγουριά και συνέπεια, που πηγάζει τόσο από την υποστήριξη που έχει από τον Όμιλο της Ελληνικής Τράπεζας, όσο και από τη συνεργασία της με τη διεθνή Ασφαλιστική Εταιρεία Metlife Alico.

Η **διεθνής επέκταση** της Ελληνικής Τράπεζας ξεκίνησε με τη λειτουργία του πρώτου καταστήματος στην Αθήνα,

το 1998, και τη **λειτουργία Γραφείων Αντιπροσωπείας σε Νότιο Αφρική και Ρωσία**.

Η πραγματοποίηση του οράματος της Τράπεζας για δραστηριοποίησή της στο εξωτερικό συνεχίστηκε το 2007 με τη λειτουργία Γραφείων Αντιπροσωπείας στην Αγία Πετρούπολη της Ρωσίας και στο Κίεβο της **Ουκρανίας**.

Εφαρμόζοντας μια βασική στρατηγική του απόφαση, ο Όμιλος άρχισε το 2008 τη διαδικασία έναρξης τραπεζικών εργασιών στη Ρωσία. Τον Απρίλιο του 2009, η **Κεντρική Τράπεζα της Ρωσικής Ομοσπονδίας χορήγησε άδεια διεξαγωγής τραπεζικών εργασιών, για την περιοχή της Μόσχας, στη θυγατρικής τράπεζα του Ομίλου, Limited Liability Company Commercial Bank "Hellenic Bank"**. Στις 11 Ιανουαρίου 2011, λειτουργήσαμε το πρώτο κατάστημά μας στη Ρωσία στο οποίο προσφέρουμε πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες. Το κατάστημα στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτήριο στην καρδιά της Μόσχας.

Όλοι οι επιχειρησιακοί τομείς του Ομίλου υποστηρίζονται από εξειδικευμένες μονάδες οι οποίες ενεργούν σε συλλογική βάση και έχουν άμεση και καθημερινή επαφή με τους τομείς της πρώτης γραμμής.

Η συνεχής βελτίωση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών, καθώς επίσης και η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας των καρτών, αποτελούν τους πρωταρχικούς στόχους της **Υπηρεσίας Καρτών**. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συνεχή επένδυση για αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής των συστημάτων ελέγχου και διαχείρισης καρτών, την απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, την ανανέωση των σχεδίων κινήτρων, των ειδικών προσφορών προς τους κατόχους καρτών, καθώς επίσης και τη δημιουργία πρωτοποριακών προϊόντων καρτών. Οι Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATMs) καλύπτουν όλο το δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας, παρέχοντας στους πελάτες 24ωρη εξυπηρέτηση.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και Στρατηγικής Ομίλου, μέσω των εξειδικευμένων υπηρεσιών που παράγονται σε αυτή – της Υπηρεσίας Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου, της Υπηρεσίας Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Ρευστότητας και της Υπηρεσίας Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων – παρακολουθεί, ελέγχει και διαχειρίζεται όλο το φάσμα των κινδύνων του Ομίλου.

Επιπρόσθετα η Υπηρεσία Κανονιστικής Συμμόρφωσης χειρίζεται θέματα που αφορούν στη συμμόρφωση του Ομίλου με το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο και ιδιαίτερα με θέματα παρεμπόδισης ξεπλύματος παράνομου χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας, αναγνωρίζοντας τον καθοριστικό ρόλο του ανθρώπινου κεφαλαίου στην επίτευξη των στόχων και την επιτυχημένη πορεία κάθε οργανισμού, αποδίδει τεράστια σημασία στην υιοθέτηση πολιτικών και πρακτικών που διασφαλίζουν την **ανάπτυξη και καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου**.

Αυτές οι πολιτικές και πρακτικές συνδέονται με την εφαρμογή διαδικασιών επιλογής ατόμων με αξιόλογες δυνατότητες, με τη συνεχή επαγγελματική κατάρτιση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, την εφαρμογή συστήματος αξιολόγησης και ανάπτυξης, καθώς και τη δημιουργία κλίματος που να ενθαρρύνει την ομαδικότητα και την επικοινωνία και να ευνοεί την επιβράβευση και αναγνώριση των προσπαθειών του προσωπικού. Η Τράπεζα **έχει επίσης αναγνωρίσει τη σημασία της ποιότητας, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας** δίδοντας μεγαλύτερη έμφαση στους τομείς αυτούς, με την προώθηση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ποιοτικής παροχής υπηρεσιών. Η Ελληνική Τράπεζα ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στις ανάγκες που δημιουργούν οι εξελίξεις στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού και στα τραπεζικά δεδομένα.

Η Ελληνική Τράπεζα παραμένει ένας **κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός** ο οποίος σέβεται την κοινωνία μέσα στην οποία λειτουργεί και θα συνεχίσει να διαδραματίζει πρωταρχικό ρόλο στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή της Κύπρου, προσφέροντας στήριξη σε διάφορες προσπάθειες πνευματικής και πολιτιστικής δημιουργίας.



Όραμα, Αποστολή & Αξίες Ομίλου

ΟΡΑΜΑ

Να εξελισσόμαστε δυναμικά, διατηρώντας το ανθρώπινο πρόσωπό μας.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Στην Ελληνική Τράπεζα η φιλικότητα είναι θεμέλιο της ανάπτυξής μας. Χτίζουμε ισχυρές προσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις με τους πελάτες μας. Επενδύουμε στους ανθρώπους μας. Είμαστε μία τράπεζα που εξελίσσεται δυναμικά για να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της εποχής μας.

ΑΞΙΕΣ

Ατομική Πρωτοβουλία

Διαμορφώνουμε ένα επαγγελματικό πλαίσιο που αναδεικνύει και αξιοποιεί διαφορετικές προσωπικότητες και τις πρωτοβουλίες τους. Για την Ελληνική Τράπεζα, κάθε άτομο είναι ξεχωριστό. Σεβόμαστε τις προσωπικότητες των ανθρώπων μας. Επιδιώκουμε ένα επαγγελματικό πλαίσιο που αναδεικνύει και αξιοποιεί στελέχη και την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών τους. Έτσι, η ατομικότητα γίνεται εφόδιο για την κοινή μας προσπάθεια. Με τον ίδιο τρόπο, προσεγγίζουμε και τους πελάτες μας, επιλέγοντας χειρισμούς που προσαρμόζονται σε ξεχωριστές προσωπικότητες και ανάγκες.

Ομαδικότητα

Ενώνουμε δυνάμεις, τεχνογνωσία, προσωπικότητες και τις κατευθύνουμε προς ένα κοινό στόχο. Μαζί με την ατομική πρωτοβουλία συνυπάρχει η μεγάλη δύναμη της ομαδικότητας. Αυτό για μας σημαίνει να ενώνουμε δυνάμεις, αρετές, προσωπικότητες και να τις κατευθύνουμε προς ένα κοινό στόχο. Τούτο προϋποθέτει να είμαστε ανοιχτοί στις απόψεις όλων και στην αξιοποίηση εξειδικευμένων γνώσεων, εμπειριών και ατομικών πρωτοβουλιών για την επίτευξη συλλογικών προσπαθειών. Με την ομαδικότητα, οι ατομικοί κρίκοι δυναμώνουν και έτσι πολλαπλασιάζεται η δυνατότητα να είμαστε αποτελεσματικοί. Με αυτό το πνεύμα προσεγγίζουμε και τον πελάτη. Έτσι διευρύνουμε την προσφορά μας, καλύπτοντας όλο και περισσότερες ανάγκες του.

Αξιοπιστία

Η αξιοπιστία των ατομικών και συλλογικών μας δράσεων είναι η μεγάλη μας επένδυση. Η αξιοπιστία είναι η βάση για μια σχέση εμπιστοσύνης τόσο ανάμεσα στα στελέχη μας όσο και απέναντι στους πελάτες μας. Οι ισχυρότερες σχέσεις είναι οι σχέσεις εμπιστοσύνης, διότι αυτές δεν είναι εφήμερες, αλλά μακροχρόνιες. Γι' αυτό δεν θεωρούμε την αξιοπιστία μας δεδομένη και την διεκδικούμε καθημερινά.

Ακεραιότητα

Η ακεραιότητα είναι μία αξία διαχρονική που μας προσδίδει σταθερότητα, σιγουριά και διαφάνεια στα πλαίσια της εξέλιξής μας. Η ακεραιότητα και η προσήλωση σε ηθικές αξίες είναι καθοριστική για να κερδίζουμε τη μάχη της αξιοπιστίας. Σε εποχές σκληρού ανταγωνισμού και κυριαρχίας των υλικών προτεραιοτήτων, οι άνθρωποι της Ελληνικής Τράπεζας είναι προσηλωμένοι σε παραδοσιακές

και διαχρονικές αξίες. Αυτές οι αξίες μας κάνουν σταθερούς, σίγουρους και διαφανείς μέσα στο χρόνο, διαμορφώνοντας το πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξής μας.

Επικοινωνία

Η σύγχρονη επικοινωνία με τα στελέχη και τους πελάτες μας, δυναμώνει την ομαδικότητά μας και στηρίζει τους δεσμούς με τους πελάτες μας. Ζούμε, περισσότερο παρά ποτέ, στην εποχή της Επικοινωνίας. Για τους ανθρώπους της Ελληνικής Τράπεζας, η επικοινωνία γίνεται μοχλός για να δυναμώσουμε τους δεσμούς μας και άρα την ομαδικότητά μας. Καθώς μοιραζόμαστε γνώση, εμπειρία και μηνύματα, γινόμαστε πειστικότεροι προς την κοινωνία. Η εικόνα μας ως φιλικής τράπεζας που εξελίσσεται, είναι αποτέλεσμα της δυνατότητάς μας να επικοινωνούμε αποτελεσματικά, ανθρώπινα και σύγχρονα με τους πελάτες μας.

Κοινωνική Ευαισθησία

Μία φιλική και ανθρώπινη τράπεζα είναι κοινωνικά ευαίσθητη υλοποιώντας προγράμματα πολύπλευρης κοινωνικής προσφοράς. Η Ελληνική Τράπεζα επειδή είναι μια ανθρώπινη τράπεζα δίνει προτεραιότητα στην αξία της κοινωνικής ευαισθησίας. Αυτή αποτελεί κομμάτι της φιλοσοφίας μας και της αποστολής μας. Πιστεύουμε πως πέρα από το οικονομικό πεδίο, υπάρχει και το κοινωνικό, καθώς τα δύο είναι άρρηκτα συνδεδεμένα. Και έτσι, θέτουμε στόχους πολύπλευρης κοινωνικής προσφοράς στηρίζοντας τον τόπο μας και τους ανθρώπους του.



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας είναι ένας ανθρώπινος και κοινωνικά ευαισθητοποιημένος Οργανισμός. Αναλαμβάνει, στηρίζει και υποβοηθά πρωτοβουλίες, οι οποίες σχετίζονται με κοινωνική προσφορά σε θέματα όπως είναι η παιδεία, η εκπαίδευση, η έρευνα και ο αθλητισμός, η πολιτιστική αναβάθμιση της χώρας μας, η προστασία του περιβάλλοντος, η στήριξη της υγείας των παιδιών και η αλληλεγγύη προς την κοινωνία μας.

Η Ελληνική Τράπεζα αναλαμβάνει τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες δράσεις προκειμένου κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα να ενσωματώνονται στις επιχειρηματικές του δραστηριότητες. Χαρακτηρίζεται από κοινωνικές και περιβαλλοντικές ευαισθησίες και προωθεί την εφαρμογή προγραμμάτων που έχουν επίδραση στο κοινωνικό γίνεσθαι και οικοδομούν ένα καλύτερο μέλλον για όλους, όπως:

- Προγράμματα διαχείρισης και προστασίας του περιβάλλοντος, διάδοσης της οικολογικής συνείδησης, στήριξης και προώθησης των πολιτιστικών δρώμενων, του αθλητισμού, της επιστημονικής έρευνας και αναβάθμισης της παιδείας.
- Συμμετοχή και ανταπόκριση σε αιτήματα και δραστηριότητες με επίκεντρο τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.
- Συνεργασία με τους κοινωνικούς της εταίρους ώστε να λειτουργεί σ' ένα περιβάλλον που ευνοεί και στηρίζει την επιχειρηματικότητα και το ήθος.

Η Ελληνική Τράπεζα υπόσχεται και δεσμεύεται ότι θα συνεχίσει να εργάζεται για τον Άνθρωπο και την Κοινωνία μέσα από το έργο και τις δραστηριότητές της.

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Μια Τράπεζα με κοινωνικές ευαισθησίες

Στη σύγχρονη κοινωνία που ζούμε, όπου η παγκοσμιοποίηση, οι εξελίξεις στην τεχνολογία και οι πολιτικές και οικονομικές ανακατατάξεις είναι μέρος του παιχνιδιού, το κοινωνικό σύνολο έχει προσδοκίες για τις επιχειρήσεις.

Οι σύγχρονες εταιρείες δεν κρίνονται μόνο με βάση τα οικονομικά αποτελέσματά τους, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Κρίνονται και με βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ευαισθησίες που επιδεικνύουν.

Η Ελληνική Τράπεζα ως ένας υπεύθυνος κοινωνικά εταίρος εφαρμόζει τη φιλοσοφία και τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι πρακτικές που υιοθετεί ανταποκρίνονται στις βασικές διαστάσεις της ΕΚΕ: την οικονομική, την κοινωνική και την περιβαλλοντική.

Με αυτό τον τρόπο απαντά αποτελεσματικά στις ανάγκες των κοινωνικών της συνεταιίρων, των εργαζομένων της, των πελατών της, των επενδυτών της, των προμηθευτών της και γενικότερα της κοινωνίας

Το Ανθρώπινο Δυναμικό της

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας πιστεύει ότι το ανθρώπινο δυναμικό της είναι το μεγαλύτερο και καλύτερο περιουσιακό της στοιχείο. Ως μία ανθρώπινη Τράπεζα, θέτει στις προτεραιότητές της την εκπαίδευση και τη διεύρυνση των γνώσεων του προσωπικού της.

Οι Πελάτες της

Η Ελληνική Τράπεζα ως ανθρωποκεντρικός Οργανισμός σέβεται τους πελάτες της. Η σχέση με τους πελάτες είναι ανθρώπινη, προσιτή και όχι μόνο πελατειακή. Τα προϊόντα και υπηρεσίες που σχεδιάζει και προωθεί απευθύνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες του κάθε πελάτη ξεχωριστά



Οι Επενδυτές της

Η Ελληνική Τράπεζα σέβεται τους επενδυτές της και όσους της εμπιστεύονται και γι' αυτό εφαρμόζει πρακτικές που αποσκοπούν στη διασφάλιση της χρηστής διοίκησης.

Η Κοινωνία

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας αγκαλιάζει την κυπριακή κοινωνία στο σύνολό της υλοποιώντας προγράμματα, δράσεις και πρωτοβουλίες, οι οποίες καλύπτουν τις μεγάλες ανάγκες του κοινωνικού συνόλου.

Το Περιβάλλον

Η Ελληνική Τράπεζα βελτιώνει συνεχώς τις εσωτερικές της λειτουργίες και εκτιμά και διαχειρίζεται σωστά τις επιδράσεις από τη λειτουργία της στο περιβάλλον.

Επιστέγασμα της προσπάθειας αυτής είναι η βράβευση του Ομίλου της Ελληνικής Τράπεζας στα Περιβαλλοντικά Βραβεία Green Dot Κύπρου στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε Θέματα Περιβάλλοντος».

Η Ελληνική Τράπεζα γίνεται ο πρώτος χρηματοπιστωτικός οργανισμός διεθνώς που πιστοποιείται, για το κτήριο Διοίκησής της στη Λευκωσία, με το διεθνές οικολογικό σήμα ποιότητας Green Key, στην κατηγορία «Συνεδριακό Χώρο».



Ορόσημα Ομίλου

1976

Η Τράπεζα αρχίζει τη λειτουργία της με ένα κατάστημα στη Λευκωσία και 33 υπαλλήλους.

1985

Ιδρύεται η θυγατρική εταιρεία Ελληνική Τράπεζα (Χρηματοδοτήσεις) Λτδ για παροχή δανείων με ενοικιαγορά.

Η Τράπεζα γίνεται μέλος του διεθνούς συστήματος διεκπεραίωσης συναλλαγών SWIFT.

1986

Ιδρύεται η θυγατρική εταιρεία Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ για παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

Ιδρύεται η Υπηρεσία Τραπεζικής Κάρτας και εκδίδεται η πρώτη Hellenicard Visa.

1988

Εισάγεται για πρώτη φορά στην Κύπρο η υπηρεσία Telebank, ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα πληροφόρησης και διαχείρισης χρημάτων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

1990

Ιδρύεται το Τμήμα Ασφαλιστικών Υπηρεσιών που αντιπροσωπεύει αριθμό ασφαλιστικών εταιρειών, προσφέροντας ευρεία επιλογή από ασφαλιστικές καλύψεις.

Ιδρύεται στη Λεμεσό το πρώτο στο είδος του Κέντρο Διεθνών Επιχειρήσεων.

1991

Εγκατάσταση του δικτύου Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM) για παροχή 24ωρης εξυπηρέτησης.

1994

Απονομή τριών βραβείων από το Bank Marketing Association των Η.Π.Α., θυγατρικό οργανισμό του American Bankers Association.

Μετά την επιτυχία που σημείωσε το Κέντρο Διεθνών Επιχειρήσεων στη Λεμεσό, αρχίζει τη λειτουργία του ένα νέο κέντρο στη Λευκωσία.

1996

Μέσα στα πλαίσια μιας σημαντικής επεκτατικής προσπάθειας, ο Όμιλος εξαγοράζει τις εγχώριες εργασίες της Barclays Bank PLC στην Κύπρο.

Η Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ ενεργεί σαν σύμβουλος της Τράπεζας για την ίδρυση και δημοσιοποίηση μιας καινούργιας δημόσιας μετοχικής εταιρείας, της "Αθηνά Κυπριακή Επενδυτική Λτδ", ένα είδος κλειστού τύπου εταιρείας χαρτοφυλακίου επενδύσεων.

Αναγνωρίζοντας τη συνεχή εξέλιξη του διαδικτύου, ο Όμιλος εγκαινιάζει την πρώτη του σελίδα στο παγκόσμιο δίκτυο.

1997

Το Κέντρο Διεθνών Επιχειρήσεων Λεμεσού αποκτά το διεθνές πιστοποιητικό ποιότητας υπηρεσιών ISO 9002 και γίνεται έτσι το πρώτο κέντρο του είδους του στην Κύπρο που το επιτυγχάνει.

Υπηρεσία Καρτών εκδίδει την πρώτη πιστωτική κάρτα με σύστημα πληρωμών Mastercard στοχεύοντας έτσι στον ταξιδιωτικό και ψυχαγωγικό τομέα.

Η Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ έρχεται σε προκαταρκτική συμφωνία συνεργασίας με τη Merrill Lynch International.

1998

Έναρξη λειτουργίας του πρώτου καταστήματος της Ελληνικής Τράπεζας στο κέντρο της Αθήνας, στην περιοχή Κολωνακίου.

Εγκατάσταση Κεντρικού Συστήματος Πληροφορικής (R.B.S.) το οποίο λειτουργεί αποτελεσματικά σε παγκύπρια βάση σ' όλα τα καταστήματα της Τράπεζας.

Δημιουργία Γραφείων Αντιπροσωπείας στο Sandton της Νοτίου Αφρικής και στη Μόσχα της Ρωσίας.

Εισαγωγή της χρηματοδοτικής μίσθωσης (Leasing) από την Ελληνική Τράπεζα (Χρηματοδοτήσεις) Λτδ.

1999

Εξαγορά των ασφαλιστικών εταιρειών Λήδρα και Παγκυπριακή από την Ελληνική Τράπεζα.

Δημιουργία της θυγατρικής εταιρείας Ελληνική Τράπεζα (Φάκτορς) Λτδ.

Πρόσβαση σε όλα τα Δίκτυα Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών της Κύπρου για τους πελάτες της Ελληνικής Τράπεζας.

Εισαγωγή της υπηρεσίας Telebank II.

2000

Δημιουργία νέας ασφαλιστικής εταιρείας για παροχή τραπεζο-ασφαλιστικών προϊόντων μετά από κοινοπραξία της Ελληνικής Τράπεζας και της American Life Insurance Company (Alico AIG Life). Η επωνυμία της νέας εταιρείας είναι Hellenic Alico Life Insurance Company Ltd.

Εισαγωγή της νέας πρωτοποριακής κάρτας Platinum Mastercard.

Επέκταση του δικτύου καταστημάτων της Ελληνικής Τράπεζας στην Ελλάδα με το άνοιγμα έξι νέων καταστημάτων, συμπεριλαμβανομένου του πρώτου στη Θεσσαλονίκη.

2001

Η Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ εισάγει το σύστημα αγοραπωλησίας μετοχών μέσω διαδικτύου, HBI eTrade.

Η Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ, μετά από συμφωνία με το διεθνή οργανισμό Bloomberg, αναλαμβάνει την παροχή ενημέρωσης σε ξένους επενδυτές γύρω από τις εξελίξεις στο ΧΑΚ πάνω σε καθημερινή βάση.

Η Hellenic Alico Life παρέχει τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα μέσα από το δίκτυο των καταστημάτων της σε όλη την Κύπρο.

Η Ελληνική Τράπεζα πρώτη εισάγει στην Κύπρο την πρωτοποριακή κάρτα κύρους World Signia που απευθύνεται στους εκλεκτούς και προνομιούχους πελάτες της.

Δημιουργία Κέντρου Διεθνών Επιχειρήσεων στη Λάρνακα.

2002

Έναρξη λειτουργίας του Hellenic Net Banking.

Έναρξη λειτουργίας της Γραμμής Εξυπηρέτησης Πελατών.

Δημιουργία του Κέντρου Διεθνών Επιχειρήσεων Πάφου.

2003

Υιοθέτηση των Αρχών του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Εφαρμογή της νέας οργανωτικής δομής της Τράπεζας με στόχο να αναπτυχθεί μια πιο έντονη πελατοκεντρική αντίληψη.

Πλήρης ενοποίηση των θυγατρικών ασφαλιστικών εταιρειών του Ομίλου «Παγκυπριακή Ασφαλιστική Λτδ» και «Λήδρα Ασφαλιστική Λτδ» κάτω από την Παγκυπριακή Ασφαλιστική Λτδ.

Η Ελληνική Τράπεζα (Επενδύσεις) Λτδ εξασφαλίζει από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς άδεια λειτουργίας ως ΚΕΠΕΥ.

Εισαγωγή και διάθεση στην κυπριακή αγορά, μέσω της Ελληνικής Τράπεζας (Επενδύσεις) Λτδ, των πρώτων αμοιβαίων κεφαλαίων – που έχουν εξασφαλίσει έγκριση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς της Κύπρου για διάθεσή τους στη Δημοκρατία – που επενδύουν κατά κύριο λόγο σε κυπριακές αξίες.

Δημιουργία της πρωτοποριακής εικονικής κάρτας μιας χρήσης Net Secure για ενδυνάμωση του ηλεκτρονικού εμπορίου και χρήση της για ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο.

Εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Τράπεζας για επιχειρήσεις (Net Banking for Business), για ευέλικτες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συναλλαγές με ασφάλεια, προς μικρές, μεγάλες και διεθνείς Επιχειρήσεις..

2004

Διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων στην Ελλάδα με 9 νέα καταστήματα.

Εγκαίνια και λειτουργία του νέου κτηρίου Διοίκησης στη Λευκωσία.

Αγορά 5όροφου νεόκτιστου κτηρίου επί της Λεωφ. Αθαλάσσης στη Λευκωσία για κάλυψη αναγκών μεταστέγασης διαφόρων τμημάτων της Τράπεζας.

Δημιουργία των νέων πρωτοποριακών προϊόντων : Net Account, Net Fixed, Net SMS, της νέας προπληρωμένης κάρτας P Card και των καταθετικών προϊόντων «Χρυσά Χρόνια» και «Winners' Team».

Υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας.

Προώθηση εταιρικής καμπάνιας με το σύνθημα της Ελληνικής Τράπεζας «Η εξέλιξη είναι στη φύση μας».

Σχεδιασμός και εισαγωγή του προγράμματος Ποιοτικής Εξέλιξης με πρωταρχικό στόχο τη συνεχή ενδυνάμωση της προσφοράς υπηρεσιών, υψηλής ποιότητας και προσωπικής εξυπηρέτησης.

2005

Βράβευση για 2η συνεχόμενη χρονιά από την JP Morgan για την πλήρως αυτοματοποιημένη μετάδοση όλων σχεδόν των εμβασμάτων (SWIFT) που αποστέλλονται από την Ελληνική Τράπεζα προς την JP Morgan.

Η Υπηρεσία Οργάνωσης και Μεθόδων και η Υπηρεσία Καρτών αποκτούν την τιμητική Ευρωπαϊκή διάκριση «Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία» του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας – EMEA / EFQM.

Τιμητική διάκριση για το BAM (Branch Assessment Model) από το Institute of Financial Services στο διαγωνισμό Financial Innovation Awards 2005.

2006

Το Δίκτυο Καταστημάτων Επαρχίας Λάρνακας αποκτά την τιμητική διάκριση Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αριστείας – EMEA/ EFQM.

Το διεθνές περιοδικό 'The Global Custodian' που εξειδικεύεται σε θέματα θεματοφυλακής τοποθετεί την Υπηρεσία Θεματοφυλακής της Ελληνικής Τράπεζας στην πρώτη θέση ανάμεσα στους θεματοφύλακες στην Κύπρο.

2007

Διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων στην Ελλάδα με 2 νέα καταστήματα.

Τα Δίκτυα Καταστημάτων των Επαρχιών Λεμεσού και Πάφου αποκτούν την τιμητική διάκριση Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Αριστείας – EMEA/ EFQM.

Την ίδια διάκριση αποκτά και το Δίκτυο Καταστημάτων Βορείου Ελλάδας.

Δημιουργία της νέας προπληρωμένης κάρτας Money Transfer Card, της φοιτητικής κάρτας Student Card και του δανειοδοτικού σχεδίου μεταφοράς υπολοίπων «ΕΝΑ δάνειο, ΜΙΑ τράπεζα».

Εξασφαλίζει έγκριση από την Κεντρική Τράπεζα της Ουκρανίας για τη δημιουργία Γραφείου Αντιπροσωπείας στο Κίεβο.

Δημιουργία Γραφείου Αντιπροσωπείας στην Αγία Πετρούπολη της Ρωσίας.

Διατύπωση δημόσιας πρότασης για απόκτηση του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της «ΑΘΗΝΑ Κυπριακή Δημόσια Εταιρεία

Λτδ». Η δημόσια πρόταση ήταν επιτυχής και η Ελληνική Τράπεζα κατέχει πλέον γύρω στο 78% της εν λόγω εταιρείας καθιστώντας την έτσι θυγατρική εταιρεία της Τράπεζας.

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά το διεθνές περιοδικό 'The Global Custodian' τοποθετεί την Υπηρεσία Θεματοφυλακής της Ελληνικής Τράπεζας στην πρώτη θέση ανάμεσα στους θεματοφύλακες στην Κύπρο.

Η Ελληνική Τράπεζα είναι πλέον η πρώτη κυπριακή τράπεζα που διαθέτει τρίγλωσση Ηλεκτρονική Τράπεζα μετά την προσθήκη ελληνικής και ρωσικής έκδοσης από την υπηρεσία Hellenic Net Banking.

2008

Διεύρυνση του δικτύου καταστημάτων στην Ελλάδα με δύο νέα καταστήματα στην Πάτρα και στα Χανιά.

Επαναβεβαίωση πιστοποίησης από τον Οργανισμό Ποιότητας ISO του Κέντρου Διεθνών Επιχειρήσεων Λεμεσού.

Βράβευση Υπηρεσίας Θεματοφυλακής από το περιοδικό «Global Custodian» για τρίτη συνεχόμενη χρονιά ως «Top Rated» που είναι η ανώτατη διάκριση.

Βράβευση από την Deutsche Bank, για την ποιότητα πληρωμών μηνυμάτων που αποστέλλονται από την Ελληνική Τράπεζα προς τη Deutsche Bank με τον τίτλο αναγνώρισης «Deutsche Bank's 2008 EUR STP Excellence Award for the Exceptional Quality of Payment Messages».

Εγκαθίδρυση Γραφείου Αντιπροσωπείας στο Κίεβο της Ουκρανίας.

Στο πλαίσιο υλοποίησης απόφασης για διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών στη Ρωσία, υποβάλλεται αίτηση προς την Κεντρική Τράπεζα της Ρωσικής Ομοσπονδίας για εξασφάλιση της σχετικής άδειας για ίδρυση θυγατρικής Τράπεζας στη Μόσχα.

Ο Όμιλος προχωρά στην αγορά κτηρίου, σε κεντρική τοποθεσία στη Μόσχα, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για να στεγάσει τις ανάγκες των εργασιών της Τράπεζας στη ρωσική πρωτεύουσα.

Με χορηγία της Ελληνικής Τράπεζας ξεκινά τη λειτουργία του το πρώτο Μουσείο Χαρακτητικής στην Κύπρο.

2009

Η Κεντρική Τράπεζα της Ρωσίας χορηγεί άδεια διεξαγωγής τραπεζικών εργασιών στη Μόσχα στη θυγατρική τράπεζα του Ομίλου Limited Liability Company Commercial Bank "Hellenic Bank". Βράβευση της Υπηρεσίας Προσωπικής Τραπεζικής από το περιοδικό EuroMoney ως η «Καλύτερη Υπηρεσία Προσωπικής Τραπεζικής» στην Κύπρο.

Δημιουργία του πράσινου δανείου «Οικολογικό Αυτοδάνειο» για αγορά υβριδικών / ηλεκτρικών αυτοκινήτων.

Βράβευση του Hellenic Net Banking από το περιοδικό Global Finance ως την πιο ολοκληρωμένη ηλεκτρονική τράπεζα για ιδιώτες στον ευρωπαϊκό χώρο («Best Integrated Consumer Bank Site»).

Υπογραφή συμφωνίας της Ελληνικής Τράπεζας με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για παραχώρηση δανείων με ευνοϊκούς όρους προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις στην Κύπρο και στην Ελλάδα.

Τοποθέτηση, σε όλα τα καταστήματα της Ελληνικής Τράπεζας στην Κύπρο, κάδων συλλογής για ανακύκλωση οικιακών μπαταριών, σε συνεργασία με την εταιρεία Α.Φ.Η.Σ. ΚΥΠΡΟΣ ΛΤΔ.

2010

Η Ελληνική Τράπεζα πέρασε με επιτυχία την άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων που πραγματοποιήθηκε υπό το συντονισμό της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Αρχών Τραπεζικής Εποπτείας. Με την άσκηση, που έγινε με δική της πρωτοβουλία, επαναβεβαιώνεται η εύρωστη χρηματοοικονομική της θέση, διατηρώντας την ισχυρή κεφαλαιακή της επάρκεια, ακόμη και υπό ακραία αρνητικά σενάρια.



Βασικά Στοιχεία για την Κύπρο

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας, στα πλαίσια της περιβαλλοντικής πολιτικής του, προχωρεί και συνυπογράφει τη Χάρτα κατά της Κλιματικής Αλλαγής, για να συνδράμει στην επίτευξη των εθνικών στόχων της Κύπρου για διαφύλαξη της περιβαλλοντικής ισορροπίας.

Το Hellenic Net Banking for Business της Ελληνικής Τράπεζας ανακηρύσσεται ως μια από τις καλύτερες ηλεκτρονικές τράπεζες για εταιρείες στον ευρωπαϊκό χώρο, σε διαγωνισμό του διεθνούς περιοδικού Global Finance. Αναδεικνύεται ως η καλύτερη ηλεκτρονική Τράπεζα στην Κύπρο, στην κατηγορία "Best Corporate / Institutional Internet Banks".

Η Ελληνική Τράπεζα βραβεύεται με το Citi Performance Award από τη Citi Bank για την πλήρως αυτοματοποιημένη μετάδοση σχεδόν όλων των εμβασμάτων (Swift) που αποστέλλονται από την Ελληνική Τράπεζα προς τη Citi Bank.

2011

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας υλοποιεί ακόμη ένα στρατηγικό του στόχο και ενδυναμώνει την παρουσία του στο εξωτερικό. Η Ελληνική Τράπεζα λειτουργεί το πρώτο κατάστημά της στη Ρωσική πρωτεύουσα, προσφέροντας πλήρεις τραπεζικές υπηρεσίες από τις 11 Ιανουαρίου 2011. Το κατάστημα στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτίριο στην καρδιά της Ρωσικής πρωτεύουσας.

2012

Η Ελληνική Τράπεζα λειτουργεί το δεύτερο Διεθνές Επιχειρηματικό Κέντρο στη Λευκωσία.

2013

Η Ελληνική Τράπεζα λειτουργεί το Ναυτιλιακό Επιχειρηματικό Κέντρο, το πρώτο στο είδος του στην Κύπρο, με στόχο την αποκλειστική εξυπηρέτηση της ναυτιλιακής επιχειρηματικής κοινότητας του νησιού. Με αυτή την ενέργεια, εφαρμόζει τη μακρά παράδοση σύνδεσής της με τον κλάδο της ναυτιλιακής βιομηχανίας.

Η Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρία Λτδ ανακοινώνει ότι ως αποτέλεσμα της διακρατικής συμφωνίας μεταξύ Κύπρου και Ελλάδας και μετά από απαίτηση της Τρόικας, η Ελληνική Τράπεζα στις 26 Μαρτίου 2013 συγκατατέθηκε στην πώληση του Δικτύου Καταστημάτων της στην Ελλάδα στην Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε. ως αποτέλεσμα των υποδείξεων του Υπουργείου Οικονομικών και της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου.

Η Ελληνική Τράπεζα γίνεται ο πρώτος χρηματοπιστωτικός οργανισμός διεθνώς που πιστοποιείται, για το κτήριο Διοίκησής της στη Λευκωσία, με το διεθνές οικολογικό σήμα ποιότητας **Green Key**, στην κατηγορία «Συνεδριακοί Χώροι».

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας αποσπά το βραβείο «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε Θέματα Περιβάλλοντος», στο πλαίσιο των τρίτων Περιβαλλοντικών Βραβείων Green Dot Κύπρου.

Ο Όμιλος της Ελληνικής Τράπεζας, διασφαλίζει την αυτόνομη του πορεία και δίνει νέα δυναμική στην Κυπριακή οικονομία. Ολοκληρώνει με πλήρη επιτυχία την ενίσχυση της Κεφαλαιακής του Βάσης, αντλώντας €358 εκατ. και υπερκαλύπτοντας κατά €64 εκατ. το κεφαλαιακό έλλειμμα των €294 εκατ. που του επιβλήθηκε στη βάση του ακραίου σεναρίου της PIMCO διασφαλίζοντας έτσι Δείκτη Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων πέραν του 9%.

Η Κύπρος είναι το τρίτο μεγαλύτερο νησί της Μεσογείου και βρίσκεται σε στρατηγική θέση, ανάμεσα σε τρεις ηπείρους την Ευρώπη, την Ασία και την Αφρική. Η πρωτεύουσα και μεγαλύτερη πόλη του νησιού είναι η Λευκωσία. Άλλες μεγάλες - παράκτιες πόλεις είναι η Λεμεσός, η Λάρνακα και η Πάφος. Η Αμμόχωστος και η Κερύνεια, βρίσκονται στην κατεχόμενη από τα τουρκικά στρατεύματα βόρεια πλευρά του νησιού. Οι επίσημες γλώσσες της Κύπρου είναι η ελληνική και η τουρκική. Επίσης, η αγγλική είναι μια ευρέως ομιλούμενη γλώσσα.

Το νησί απόκτησε την ανεξαρτησία του από τη Βρετανία το 1960. Μετά την τουρκική εισβολή του 1974, η Κύπρος είναι χωρισμένη σε ελεύθερες περιοχές – κάτω από τον έλεγχο της νόμιμης κυβέρνησης στο νότιο τμήμα του νησιού – και σε κατεχόμενες περιοχές από τα τουρκικά στρατεύματα, στο βορρά. Η Κύπρος έγινε μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2004 και μπήκε στην Ευρωζώνη το 2008.

Η οικονομία βασίζεται κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών, σε κλάδους όπως ο τουρισμός, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και η χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση. Άλλοι σημαντικοί τομείς είναι η ναυτιλία, οι εξαγωγές και οι κατασκευές. Μετά το Eurogroup του Μαρτίου 2013 και την υπογραφή της δανειακής σύμβασης, η οικονομία βρίσκεται σε περίοδο αναδιάρθρωσης. Προσαρμογή στις νέες οικονομικές συνθήκες, πιστή εφαρμογή του μνημονίου και εκμετάλλευση ευκαιριών, όπως στον τομέα της ενέργειας, αναμένονται μεσοπρόθεσμα να επιφέρουν βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και επιστροφή σε θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Στοιχεία 2012:

- Έκταση (τετραγωνικά χιλιόμετρα): 9.251
- Πληθυσμός (τέλος του 2012, στις περιοχές που ελέγχει το κράτος): 865.900
- Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) σε τρέχουσες τιμές αγοράς (Ευρώ εκ.): 17.720,2
- Πραγματική ανάπτυξη ΑΕΠ (σε σταθερές τιμές): -2,4%
- Κατά κεφαλή Ακαθάριστο Εθνικό Εισόδημα σε τρέχουσες τιμές (Ευρώ)*: 19.828,2
- Ανεργία: 11,9%
- Πληθωρισμός (εναρμονισμένος): 3,1%

* Για τον υπολογισμό του κατά κεφαλή Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος χρησιμοποιούνται τα αναθεωρημένα στοιχεία για το μέσο πληθυσμό (863.900) που έχουν προκύψει στη βάση των αποτελεσμάτων της Απογραφής Πληθυσμού 2011.



Χώρος συναλλαγών καταστήματος
View from a branch banking hall
Вид из окна банковского отделения



Dr Andreas Panayiotou
CHAIRMAN

Chairman's Address

The effort of Cypriot banks to turn Cyprus into a service centre is undoubtedly significant. The Cypriot banks actively participating in this effort, especially the Hellenic Bank Group, have identified as one of their most important strategic goals the offering of financial services to international customers. Within this framework, the Hellenic Bank offers a diverse range of products and services.

Cyprus is undoubtedly an attractive place for investment because, inter alia, the investor can find high quality manpower, an attractive tax system, modern banking and insurance systems, low labour costs and high education levels and living standards. A solid basis for operations beyond borders.

The Hellenic Bank is a Cypriot company with multiple shareholders listed on the Cyprus Stock Exchange which started operations in 1976. In the preceding years, the Hellenic Bank followed an upward path and developed into a dynamic and robust modern financial institution. The main solid foundation of growth that distinguishes the Hellenic Bank is its friendliness.

The Hellenic Bank Group in Cyprus plays a significant role in the financial life of the country, offering the whole range of products and services available, while expanding branch operations in Russia and having a representative presence in Ukraine, Russia and South Africa. We are a modern financial institution, operating in the global financial system, but within the framework of supervision governing the banking system of our country. We apply proper corporate governance and this is recognized by the competent authorities.

The Hellenic Bank offers services to individuals, enterprises and large corporations, including Insurance and Brokerage Services, Private Banking Services, Custodian Services and Electronic Banking. With its modern and innovative products and services and through continuous revamping and upgrading, the Bank offers a comprehensive and efficient service to customers according to their needs. Our services and subsidiary companies have been awarded by internationally recognised institutions and publications for the quality of services offered and their continuous upgrading. In addition, our customers know they have by their side a reliable financial institution with a good reputation and prestige, with quality products and services.

At the Hellenic Bank we aim to ensure that our friendliness remains a lasting competitive advantage, while at the same time providing high quality services to our customers, attracting new customers and developing new products and services to meet the demands of modern life. We maintain a consistently high position in the minds of our customers and the trading public at large on the quality of service we offer.

We are working to satisfy fully the expectations of our customers while taking care to meet the expectations of

everyone associated with our institution, such as employees, shareholders, partners and the society at large in which we operate.

The Group is committed to making social, cultural and philanthropic contributions. The people-centric nature of the Bank and its core values focus on contributing to society with the support of many valuable partners to enhance the social, cultural and charitable activities of the country. At the same time, we recognise the importance of quality, creativity and innovation, and put emphasis on these, promoting a comprehensive programme of quality service.

We are unequivocally moving towards tomorrow with a vision, strategic planning, modern organisational structure and dynamism. Along with our customers, employees and shareholders, we are building the future to make the Hellenic Bank even more powerful, but always friendly and humane.

Dr Andreas Panayiotou
Chairman of the Board
of the Hellenic Bank Group



Mr Makis Keravnos
CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Chief Executive Officer's Address

The Hellenic Bank has an ambitious and inspired vision: "To evolve dynamically while preserving its human perspective". Our vision is put into daily practice. Through our mission we seek to maintain and further deepen in the mindsets of our staff the friendliness shown to our customers. This friendliness is the solid yet basic foundation of our growth, through which we are able to build strong personal and professional relations with our customers. Additionally, we invest in our people, our staff, thereby facing together the challenges of the new era. A particularly difficult and unpredictable era, where every day we witness the collapse of proven economic and financial models and financial giants.

We believe in deep and strong values, counting on them to encourage personal initiative. Initiative is encouraged in the professional environment we have developed, which serves to highlight and make good use of different personalities. We believe that teamwork is the key ingredient of great success, which is why we concentrate all our forces, our expertise, our different personalities, towards a common and fixed goal: to serve every customer individually according to their needs, and to offer a wide range of products and services, using advanced control and information systems.

At the same time, we make concerted efforts to create a single culture of quality among our staff. The quality of service we offer is not only assessed by ourselves but also by our customers. We are proud to say that we maintain a consistently high position in the minds of our customers and the trading public at large on the quality of service we offer.

With our constant and uninterrupted focus on providing exemplary service, we strengthen the credibility of our organisation as we build strong and lasting relationships of trust between our customers and staff. In addition, we have created channels of communication with our customers, using modern, effective but also human means, while at the same time making every effort to maintain and strengthen them.

A friendly bank with a human touch can only be so if it is socially responsible and sensitive. Hence, Hellenic Bank's consistent efforts to implement multifaceted programs that contribute to society. At the same time, we recognize the importance of quality, creativity and innovation, and put emphasis on these, promoting a comprehensive program of quality service.

Relying on our modern and innovative products and services and continuous revamps and upgrades, we offer a complete and efficient service to our customers, geared towards their needs which are becoming all the more demanding. The branch network in Cyprus is properly structured so that our customers have direct and permanent access at any time, wherever they may be. In addition, on the 11th of January 2011, we started full business operations in Russia with our first owned branch in Moscow.

We have also opened representative offices in South Africa (Johannesburg) and Ukraine (Kiev) and Russia (St. Petersburg and Moscow).

Also, through our subsidiary companies, we offer a full range of products and services such as insurance products, custodian services, etc., providing comprehensive and immediate solutions, not only in banking. Within this framework, we are able to offer the latest technology and direct service through Hellenic Net Banking.

Our strategy is clear and unambiguous: to maximise the quality of service, raise the overall satisfaction and commitment of our customers and staff, develop our operations and maintain a solid profit in an alarmingly vulnerable international environment. I believe all this may be achieved with faith in the vision and values of the Hellenic Bank.

For all these reasons, we are certain that the Hellenic Bank is a safe, proper and reliable choice in an acutely challenging and constantly changing environment. The credibility of an institution is judged by its quality of services, products and people. We, at the Hellenic Bank, are proud of all three.

Makis Keravnos
Chief Executive Officer
of the Hellenic Bank Group



Hellenic Bank Group

GROUP PROFILE

The Hellenic Bank Group commenced operations in 1976. In a relatively short period of time, it managed to establish itself as one of the largest banking and financial institutions in Cyprus. The Group enjoys a network of 60 branches in Cyprus and 1 in Russia employing over 1390 people locally and abroad. The Hellenic Bank also operates four Representative Offices, in Moscow and St Petersburg in the Russian Federation; in Kiev, Ukraine and in Johannesburg, Republic of South Africa.

The success of the Group is based on **exemplary customer service**, the **wide range of products and services** on offer and the use of the **latest technology in information and control systems**.

Alongside traditional banking operations, the Group also provides a wide range of financial services that include leasing facilities, brokerage services, insurance, portfolio management, investment banking, mutual funds, private banking and custodian services.

The Group has adopted a customer centric structure to enable it to meet the differing requirements of its wide and diverse client base. To this effect, a number of Business Divisions have been formed to cater for particular client segments, supported by a number of corporate support Units.

The **Group Corporate Banking Division** has as its primary aim fostering and strengthening the banking relationship with Divisional customers, which include Large Corporations, Public Companies and Semi-Government Organisations. Within this context, the Division aims to provide the best possible service by offering tailor-made solutions to its customers as well as attractive packages, covering the whole range of products and services offered by the Group. These packages include Electronic Banking (Net Banking) for businesses, a wide range of insurance products, as well as specialized packages for high ranking company officials.

The **Business Services Division** offers banking services to businesses, and their owners, operating in all fields of the economy. The Division focuses on the particular needs of small and medium sized enterprises, owner managed businesses, associations and partnerships. The Division's guiding principle is that of continued improvement in the quality of its customer service. Customers have direct access to Customer Relationship Officers who are thoroughly trained with wide experience in the field enabling them to offer comprehensive solutions to customer needs through a wide range of tailor made products and services.

The **Personal Banking Division** offers a wide range of products which have been developed to satisfy the individual needs of retail banking customers. At the same time a professional yet personal service is offered.

The Retail Banking Sector employs well trained personnel throughout its large branch network and uses state of the art technology. It thus has the ability to rapidly adapt to the ever-changing market needs thereby strengthening the relationship with and confidence of customers.

Group Global Markets aims to provide high quality service to local and international customers through a number of specialised Units.

Thus, the **International Business Division** provides high quality service utilising state of the art technology combined with highly knowledgeable and trained staff. It is worth mentioning that International Business Centers of Nicosia (2), Limassol and Larnaka hold the Quality System of Conformity certificate of the International Standard ISO 9001 for the provision of banking services.

Hellenic Bank Shipping Business Centre is the first of its kind in Cyprus, dedicated to exclusively serving the shipping business community of the island and capitalizing on the long standing tradition of the Bank's affiliation with the shipping industry sector.

The **Group Private Banking Department** serves the needs of high net worth customers in Cyprus, Greece and abroad by offering a wide spectrum of investment products & services, including mutual funds, structured products, international brokerage for shares and bonds, trading in precious metals, deposits, and lending. In 2008, the Private Banking Unit was recognised by the Euromoney Magazine as the "Best Private Banking Unit" in Cyprus, a confirmation of the high quality services offered to its customers.

The **Group Custodian Services Department** offers a full range of custodian products that address the Cypriot and international market. The product range includes clearing and settlement, safe-keeping, cash management, corporate actions, tax reclaim information services and escrow services. Custodian services are already successfully provided to institutional investors like mutual fund management companies, pension and provident funds, directors of international investment funds, insurance companies, professional investors and high net worth individual and professional investors. The Hellenic Bank Custodian Services Department was rated "Top Rated" custodian for 3 consecutive years during the annual evaluation of Custodians performed by the Global Custodian magazine in most markets worldwide.

The **Financial Institutions Department** maintains close relations with a wide network of correspondent banks, numbering over 2000 worldwide. This is based on long-term business relations, which are upgraded and updated continuously in order to serve the needs of the Bank's new programmes and services. The objective is to provide high level service based on very competitive pricing, so the Bank can provide its customers with better and safer conditions for their international commercial transactions. The effort undertaken by the Financial Institutions Department in upgrading and processing international payments has been again recognised in 2008 with "Quality Recognition Awards" from major International Banks such as JPMorgan Chase, Deutsche Bank and Commerce Bank.

Investment Services within the Group are mainly provided by **Hellenic Bank (Investments) Ltd.** The company was established in 1986 as a fully owned subsidiary of Hellenic

Bank Public Company Limited. It has been one of the first Members of the Cyprus Stock Exchange and a Member of the Athens Exchange since October 2006. It is regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission, by which it has been licensed to offer the full spectrum of investment services, including asset management, brokerage services and investment banking. Its asset management clientele includes some of the largest provident funds, pension funds, insurance companies, investment companies and mutual funds in Cyprus. In addition, the brokerage division holds and serves one of the largest retail clientele networks in Cyprus.

The upgrade and expansion of existing technology and the introduction of new technology in all sectors is ongoing with a view to offering the best possible service to the Group's customers as well as enable ever improving processing efficiency in daily work.

The **Hellenic Net Banking Service** offered by Hellenic Bank provides reliable and non-stop informational and transactional services fast, easily and above all with maximum security. Everything is done in real-time, 24 hours per day, 365 days per year from anywhere in the world. With the creation of two on-line banking versions (for Personal and for Business), Hellenic Bank customers can now enjoy electronic banking products with beneficial terms and conditions as well as favorable interests rates, such as, the Electronic Current Account (Net Account), Electronic Fixed Term Deposit Account (Net Fixed), Electronic Loan (Net Loan), creation of one use virtual card number for safer purchases over the internet (Net Secure Card), sending of Net SMS messages and set-up of SMS alerts (Net Alerts) for continuous information to customers through their mobile phone, the Mobile Service for banking transactions anywhere you may be and at anytime you wish and the e-Statement Service to receive account statements through e-mail. Also, through the Business version of "Hellenic Net Banking" customers can upload electronic batch files for automatic execution of payrolls and other multiple transaction files.

Fulfilling its mission of being a universal service provider the Group has a **strong presence in the insurance sector.**

Pancyprian Insurance Ltd, with a wide range of products in the general insurance sector and with the support of the Hellenic Bank, looks forward to further strengthening its position in the Cyprus market and continuing its already successful long-term path. The Company is staffed with experienced and qualified insurers and cooperates with insurance agents throughout Cyprus. Additionally, it offers insurance services through the network of Hellenic Bank branches across the island. The Company's key objectives include: the appropriate selection and pricing of risks, increasing turnover, maintaining and increasing profitability, and responding to its obligations towards its customers and shareholders responsibly.

Hellenic Alico Life is a Life Insurance company, specialising in the promotion of bancassurance. The overall strategy of the Company is to create innovative products that are distinguished by simplicity, both in their characteristics and in their sale, and which are promoted through the network of Hellenic Bank branches. Through its insurance contracts, Hellenic Alico Life provides certainty and consistency, both of which stem from the support it has from the Hellenic Bank Group and its cooperation with the international Insurance Company Metlife Alico.

The Group's **international expansion** began with the opening of the first branch in Athens in 1998 and the opening of **Representative Offices in South Africa and Russia.**



The realisation of the Bank's vision for activity abroad continued in 2007 with the opening of Representative Offices in St Petersburg, Russia and in Kiev, **Ukraine.**

Implementing a key strategic decision, the Group commenced in 2008 the process of establishing banking operations in Russia. In April 2009, **the Central Bank of the Russian Federation granted a banking license for the Moscow Region to Limited Liability Company Commercial Bank "Hellenic Bank", a wholly owned subsidiary of the Group.** On the 11th of January 2011, we started full business operations in Russia with our owned branch within the heart of Moscow.

The Business Divisions are supported by specialised Units which act on a Group basis and in direct day to day contact with the front line Divisions.

Continued improvement in the quality of customer service and maximising card efficiency are the primary objectives of the **Cards Services Department.** It achieves these objectives through continued investment in upgrading the technological infrastructure of card management and control systems, simplification of internal procedures, renewal of incentive schemes, special offers to cardholders, and the creation of innovative card products. The ATM network has expanded to cover all branches in Cyprus, 24-hours a day.

The **Group Risk Management and Strategy** monitors, controls and manages all of the Group's risks through its specialised departments which are the Group Credit Risk, the Group Market and Liquidity Risk and the Group Operational Risk.

Furthermore, the Compliance Services Department deals with all compliance issues – legal and regulatory – and especially with matters concerning the prevention of money laundering and terrorist financing.

The Hellenic Bank Group, recognising the decisive role of human capital in the attainment of goals and the success of every organisation, places great importance on maintaining policies and practices that lead to the **development and to the full utilisation of the potential of the Group's human resources**.

These policies and practices relate to the selection and recruitment of high caliber individuals, the continuous professional training and development of human resources, the implementation of a performance appraisal system and the creation of a working environment that encourages teambuilding and communication and favours the reward and the recognition of the efforts made. **The Bank has also recognised the importance of quality, creativity and innovation**, giving more emphasis to these areas by promoting a comprehensive programme of high quality service. Hellenic Bank responds promptly and effectively to new requirements following developments in the human resources area and the banking world.

The Hellenic Bank Group remains a **socially responsible organisation** that respects the society within which it operates and will continue to play a key role in the social and cultural life of Cyprus, always offering support to intellectual and cultural endeavours.



Vision, Mission & Values

VISION

To evolve dynamically while preserving our human perspective.

MISSION

At Hellenic Bank, friendliness is the foundation of our development. We build strong personal and professional relationships with our customers. We invest in our people. We are a bank that evolves dynamically so as to keep up with the challenges of our times.

VALUES

Individual Initiative

We are developing a professional framework that promotes and utilises diverse personalities and their respective capacities for initiative. Hellenic Bank recognises that each person is unique. We respect the individual personalities that make up our staff. Our aim is to foster a professional framework that will promote and develop all the diverse personalities and the power of their initiatives. Thus, individuality strengthens our common efforts. In this same way, we approach our customers offering options tailored for every distinct personality.

Teamwork

We are combining our strengths, technical know how and personalities and directing them towards common goals. Teamwork is a great strength that coexists with individual initiative. For us, teamwork means joining forces, qualities and personalities and directing them towards a common goal. This necessitates that we be open to all points of view and to utilise specialist know how and individual initiative towards the attainment of collective efforts. With teamwork, the separate links are 'connected' together, thus multiplying our effectiveness. We also approach our customers with team spirit, thus reinforcing our services by continuously covering more of their needs.

Reliability

The credibility of individual and collective actions is our major investment. Reliability is the basis for building a relationship of trust both among our staff and towards our customers. The strongest relationships are those built on trust, which are not ephemeral but long-term. For this reason we do not take our reliability for granted but we validate it on a daily basis.

Integrity

Integrity is a timeless value that ascribes stability, assuredness and transparency within our development framework. Integrity and commitment to moral values is of fundamental importance in order to win the reliability battle. In times of intense competition and domination of material priorities, the people of Hellenic Bank are committed to traditional and timeless values. Through these values we achieve stability, assurance and transparency through time, thus forming the framework of our development.

Communication

Modern communication with our staff and our clients strengthens our team work and supports the ties with our customers. Today, more than ever before, we live in the era of communication. For Hellenic Bank staff, communication acts as a lever for strengthening our bonds and therefore our team spirit. As we share knowledge, experiences and messages, we become more credible towards the society we live in. Our image as an evolving friendly bank is a result of our ability to communicate humanely and effectively in a modern fashion with our customers.

Social Awareness

A friendly and humane bank is socially sensitive, putting into action programmes of multifaceted corporate responsibility. Hellenic Bank is a humane bank; as such it gives priority to the value of corporate responsibility. This is part of our philosophy and our mission. We believe that further from the financial field there is the social one, both bonded together. Thus, we set goals of multifaceted social contribution supporting our country and people.



Corporate Social Responsibility

The Hellenic Bank Group is a humane and socially aware Organisation. It undertakes, supports and assists initiatives that socially contribute to issues like education, training, research and sport, cultural enhancement of our country, environmental protection, support for children's health and solidarity with our society.

In recent years, the Hellenic Bank Group has taken more and more steps regarding social and environmental issues that are incorporated into its business activities. The Group is characterised by its social and environmental sensitivities and promotes programmes that impact on society and build a better future for all, including:

- Projects for the management and protection of the environment, spreading environmental awareness, supporting and promoting cultural events, sports and scientific research, and enhancing education.
- Participating and responding to requests and activities that focuses on the needs of vulnerable segments of the population.
- Cooperating with its social partners to operate in an environment that encourages and supports entrepreneurship and moral standards.

The Hellenic Bank promises and pledges that it will continue to work for People and Society through its work and activities.

OUR STRATEGY IN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

A socially aware Bank

In the modern society we live in, where globalisation, developments in technology and political and economic upheavals are part of the game, society has certain expectations of business.

Modern companies are not judged solely on their financial results, products and services. They are also judged on the basis of the social and environmental sensitivities they show.

The Hellenic Bank as a socially responsible partner applies the philosophy and principles of Corporate Social Responsibility.

The practices adopted correspond to the basic dimensions of CSR: economic, social and environmental.

In this way, the Bank responds effectively to the needs of its social partners, employees, customers, investors, suppliers and society in general.

Human Resources

The Hellenic Bank Group believes that its human resources are its biggest and best asset. As a humane Bank, it sets its priorities on education and expanding the knowledge of its staff.

The Customers

As a people-centric Organisation, the Hellenic Bank respects its customers. It has a humane and approachable relationship with its customers. The products and services designed and promoted target the needs and expectations of each customer individually.



The Investors

The Hellenic Bank respects its investors and those who put their trust in the Bank, and as a result adopts practices aimed at ensuring good governance.

Society

The Hellenic Bank Group embraces Cypriot society in its entirety, implementing programs, actions and initiatives which meet the pressing needs of society.

The Environment

The Hellenic Bank continuously works to improve its internal operations while assessing and managing properly the effect it has on the environment.

As a result of this effort, Hellenic Bank Group is granted with the Corporate Social Responsibility Award in Environmental Issues at the Third Environmental Awards of Green Dot Cyprus.

Hellenic Bank is the first financial institution internationally to be certified for its Head Office in Nicosia. It has been certified with the Green Key international eco-label in "Conference Venue" category.



Group Milestones

1976

The Bank begins operations with a branch in Nicosia and 33 employees.

1985

The subsidiary company, Hellenic Bank (Finance) Ltd, is founded, providing asset finance.

The Bank becomes a member of SWIFT - the international network for the transfer of financial transactions and messages.

1986

The subsidiary company, Hellenic Bank (Investments) Ltd, is founded, providing investment services.

The Card Services Department is established and the first Hellenicard Visa is launched.

1988

The Telebank service is introduced for the first time in Cyprus, enabling an innovative method of electronic information and money management from a personal computer.

1990

The Insurance Services Department is founded, representing a number of insurance companies offering a wide choice of insurance products.

The first of its kind International Business Centre is founded in Limassol.

1991

Network of Automatic Teller Machines (ATMs) established, providing a 24-hour service.

1994

The Bank Marketing Association of the USA, a subsidiary organisation of the American Bankers Association, grants three awards to the Group.

Following the success of the Limassol International Business Centre, a new centre in Nicosia begins operations.

1996

The Group dynamically expands its operations by acquiring the onshore facilities of Barclays Bank PLC in Cyprus.

Hellenic Bank (Investments) Ltd acts as advisor for the founding and public share offering of a new public limited company, "Athena Cyprus Investment Fund Ltd". The company is established as a closed end approved investment fund.

Recognising the ongoing evolution of the internet, the Group takes its first step in the worldwide web with the launch of its own website.

1997

The Limassol International Business Centre acquires the ISO 9002 international certificate of service quality - the only centre of its kind in Cyprus to do so.

The Card Services Department launches the first credit card in association with Mastercard, targeting the travel and entertainment sector.

Hellenic Bank (Investments) Ltd forms a business alliance with Merrill Lynch International.

1998

The first branch of Hellenic Bank opens in Greece, in the Kolonaki area of central Athens.

Installation of the Central Information System (RBS), operating in Hellenic Bank branches all over Cyprus.

Opening of Representative Offices in Sandton, South Africa and Moscow, Russia.

Hellenic Bank (Finance) Ltd offers asset finance in the form of leasing facilities.

1999

Acquisition of the Ledra and Pancyprian insurance companies by the Hellenic Bank Group.

Creation of the Hellenic Bank (Factors) Ltd subsidiary.

All ATM networks in Cyprus become accessible to Hellenic Bank customers.

Telebank II service introduced.

2000

A new insurance company is launched called Hellenic Alico Life Insurance Company Ltd for the provision of bancassurance products, following an agreement between the Hellenic Bank and the American Life Insurance Company (Alico AIG Life).

Hellenic Bank introduces for the first time in Cyprus, the Platinum Mastercard - a new premium card.

Expansion of the Hellenic Bank branch network in Greece continues with the opening of six new branches, including the first in Thessaloniki.

2001

Hellenic Bank (Investments) Ltd launches the electronic brokerage service, HBI eTrade.

Hellenic Bank (Investments) Ltd enters into an agreement with Bloomberg for providing daily market data on the Cyprus Stock Exchange to foreign investors.

Hellenic Alico Life provides bancassurance products through the Bank's branch network across Cyprus.

Hellenic Bank is the first to introduce to Cyprus the prestigious World Signia card, aimed at select and privileged clientele.

Opening of the Larnaca International Business Centre.

2002

Launch of Hellenic Net Banking.

Launch of the Hellenic Bank Customer Service Line.

Opening of the Paphos International Business Centre.

2003

Adoption of the Corporate Governance Code.

Implementation of the new organisational structure of the Bank, targeting the development of a more focused customer-centric approach.

Integration of the group's subsidiary insurance companies "Pancyprian Insurance Ltd" and "Ledra Insurance Ltd" under Pancyprian Insurance Ltd.

Hellenic Bank Investments Ltd obtains a license from the Securities and Exchange Commission to operate as a Cyprus Financial Services Company.

Hellenic Bank Investments Ltd obtains a license from the Securities and Exchange Commission to distribute in Cyprus the first mutual funds, which will invest mainly in securities listed on the Cyprus Stock Exchange.

Launch of the new innovative card service "Net Secure" to boost e-commerce while ensuring security in transactions on the internet.

Launch of Net Banking for Business, aimed at small, large and international businesses to further enhance the Bank's electronic services and secure transactions

2004

Expansion of the branch network in Greece with nine new branches.

Opening of the new Head Office building in Nicosia.

Purchase of a new five-floor building on Athalassa Avenue in Nicosia to meet the office space needs of the Bank's various departments.

Creation of new innovative products: Net Account and Net Fixed, Net SMS, the new pre-paid card "P-Card" as well as the deposit products "Golden Years" and "Winners' Team".

Adoption of EFQM (European Foundation for Quality Management).

Promotional campaign adopting the Hellenic Bank's slogan: "Evolution is in our nature."

Design and introduction of the Quality Evolution Programme, its main goal being the continuous improvement of services available and empowerment of high quality, personal service.

2005

Hellenic Bank was awarded for the second year running by JP Morgan for its fully automated transfers of almost all SWIFT payments sent from Hellenic Bank to JP Morgan.

The Organisation and Methods and the Card Services departments received the honorary European distinction award 'Committed to Excellence' of the European Foundation for Quality Management (EFQM).

Honorary distinction for BAM (Branch Assessment Model) from the Institute of Financial Services in the competition Financial Innovation Awards 2005.

2006

The Larnaca District Branch Network was awarded the honorary distinction 'Committed to Excellence' of the European Foundation for Quality Management (EMEA/EFQM).

The leading quarterly magazine 'The Global Custodian', specialising in the international security services business, named Hellenic Bank's Custodian Service as first among custodians in Cyprus.

2007

Expansion of the branch network in Greece with two new branches.

The Branch Networks of the Limassol and Paphos Districts were awarded the honorary distinction 'Committed to Excellence' of the European Foundation for Quality Management (EMEA/EFQM).

The same distinction was awarded to the Branch Network of Northern Greece.

Introduction of the new pre-paid card Money Transfer Card, the Student Card and the balance transfer scheme "ONE LOAN, ONE BANK".

The Ukrainian Central Bank grants approval for the opening of a Representative Office in Kiev.

Public offer made for 100% acquisition of the share capital of "Athena Cyprus Investment Fund Ltd". The public offer was successful and Hellenic Bank now owns 78% of the company, making it a subsidiary of the Bank.

For the second consecutive year, the international magazine 'The Global Custodian' has placed the Custodian Services of Hellenic Bank at the first place among custodians in Cyprus.

Hellenic Bank is now the first Cypriot bank to offer trilingual Electronic Banking services, after the introduction of the Greek and Russian versions of Hellenic Net Banking.

2008

Expansion of the branch network in Greece continues with two new branches in Patra Peloponnese and Chania on the island of Crete.

The ISO 9002 international certificate of service quality is reconfirmed for the Limassol International Business Centre.

The esteemed international magazine 'The Global Custodian', awards the Bank's custodian services unit with the highest possible distinction of the 'Top Rated' Custodian for the third consecutive year.

Hellenic Bank is awarded with the 'Deutsche Bank's 2008 EUR STP Excellence Award for the Exceptional Quality of Payment Messages'.

The Representative Office in Kiev, Ukraine commences operations.

Within the context of the decision to establish banking operations in Russia the Group submits to the Central Bank of the Russian Federation a relevant application for the establishment of a subsidiary bank in Moscow.

The Group proceeds with the acquisition of a building in a central location in Moscow, to cover the needs of the Group's operations in the Russian capital.

The first Printmaking Museum in Cyprus, sponsored by Hellenic Bank, begins its operation.

2009

The Central Bank of the Russian Federation grants Limited Liability Company Commercial Bank "HELLENIC BANK", a fully owned subsidiary of the Group, a banking license for the Moscow region.

The Private Banking Unit was recognised by the Euromoney Magazine as the "Best Private Banking Unit" in Cyprus.

Creation of green loan "Eco Autoloan" for the purchase of hybridic/electric cars.

Hellenic Net Banking is awarded from the Global Finance magazine as the "Best Integrated Consumer Bank Site" in Europe.

Signature of agreement between Hellenic Bank and European Investment Bank for concession of loans with favourable terms to small and medium-sized enterprises in Cyprus and Greece.

Buckets placement, in all Hellenic Bank branches in Cyprus, for the collection and recycling of domestic batteries, in collaboration with AFIS CYPRUS LTD.

2010

Hellenic Bank succeeds the European Union Banking Stress Test Exercise. With this exercise, carried out on Bank's initiative, it is assured that it enjoys a healthy financial position, maintaining its strong capital adequacy even in the worst case scenarios.

Hellenic Bank Group, within the framework of its environmental policy, had signed the petition against Climate Change, in order to contribute towards the national targets of Cyprus to safeguard the environmental balance.

The Hellenic Net Banking for Business of Hellenic Bank, has been acclaimed as one of the best electronic banks for companies operating in Europe, through the contest of the International Magazine Global Finance. Elected as the best electronic bank in Cyprus, in category "Best Corporate / Institutional Internet Banks".

Hellenic Bank was awarded with the Citi Performance Award of the Citi Bank for its fully automated swift transactions towards Citi Bank.



Facts on Cyprus

2011

Hellenic Bank Group achieves one more of its strategic targets and empowers its presence abroad. Hellenic Bank operates its first branch in the Russian capital, offering full banking operations as from the 11th of January 2011. The company owned branch is located in the heart of the Russian capital, Moscow.

2012

Hellenic Bank opens its second International Business Centre in Nicosia.

2013

Hellenic Bank opens the Shipping Business Centre, the first of its kind in Cyprus, dedicated to exclusively serving the shipping business community of the island and capitalizing on the long standing tradition of the Bank's affiliation with the shipping industry sector.

Hellenic Bank announces that following the bilateral agreement between Cyprus and Greece and as dictated by the Troika, on 26 March 2013 Hellenic Bank has agreed to sell its branch network in Greece to Piraeus Bank according to the indications of the Ministry of Finance and the Central Bank of Cyprus.

Hellenic Bank is the first financial institution internationally to be certified for its Head Office in Nicosia. It has been certified with the **Green Key** international eco-label in "Conference Venue" category.

Hellenic Bank Group is granted with the Corporate Social Responsibility Award in Environmental Issues at the Third Environmental Awards of Green Dot Cyprus.

Hellenic Bank Group secures its autonomous course and plays an important role in boosting the Cyprus economy. It successfully completes the enhancement of its Capital Base, drawing €358 million and overbalancing by €64 million the capital deficit of €294, which was imposed on the basis of the extreme scenario of PIMCO, ensuring consequently a Core Tier 1 Ratio over 9%.

Cyprus is the third largest island of the Mediterranean Sea and is strategically located among three continents, Europe, Asia and Africa. The capital, Nicosia, is also the biggest city of the island, followed by the coastal towns of Limassol, Larnaca and Paphos. Famagusta and Kyrenia are situated in the northern part of the island, currently occupied by Turkish armed forces. The official languages of Cyprus are Greek and Turkish. English is widely spoken.

The island gained independence from Britain in 1960. Since the Turkish invasion of 1974, Cyprus remains divided between the free areas in the government-controlled South and a Turkish-occupied North. Cyprus became a member of the European Union in 2004 and joined the Eurozone in 2008.

The economy is largely based on the services sector in areas such as tourism, financial services and financial intermediation. Other important sectors include shipping, exports and real estate. After the March 2013 Eurogroup and the signing of the loan agreement, the economy is undergoing major restructuring. Adaptation to the new economic conditions, faithful implementation of the Memorandum of Understanding and exploitation of business opportunities such as in the energy sector, are expected to result in the medium term in improvement in competitiveness and return to growth.

Facts and Figures 2012:

- **Area (square kilometers): 9.251**
- **Population (end of 2012, Government controlled area): 865.900**
- **Gross Domestic Product (GDP) at current market prices (Euro mln.): 17.720,2**
- **Real GDP growth (at constant prices): -2,4%**
- **Per capita Gross National Income at current prices (Euro)*: 19.828,2**
- **Unemployment: 11,9%**
- **Inflation (harmonised): 3,1%**

* The figures for the per capita Gross National Income are based on the revised figures for the average population, which are derived from the results of the Census of Population 2011.



Ιδιόκτητο κτήριο της Ελληνικής Τράπεζας στη Μόσχα
Privately owned offices of Hellenic Bank, Moscow
Офис, находящийся в частной собственности Хелленик Банка в Москве



Д-р Андреас Панайоту
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРА БАНКОВСКОЙ Группы «Хелленик»

Приветственное слово Председателя Совета директоров

Кипрские банки предпринимают целенаправленные усилия для превращения Кипра в ведущий сервисный центр. Наряду с другими кипрскими банками активную роль в осуществлении этих усилий играет Банковская Группа «Хелленик», для которой на этом пути одной из главных стратегических задач является предоставление финансовых услуг международным клиентам.

В рамках своей структуры «Хелленик Банк» предлагает полный спектр банковских продуктов и услуг.

Вне всяких сомнений Кипр представляет собой привлекательное место для инвестиций, поскольку наряду с другими преимуществами инвесторы получают в свое распоряжение квалифицированных специалистов, выгодную налоговую систему, современное банковское и страховое обслуживание, низкие затраты на трудовые ресурсы при высоком уровне образования и жизни. Другими словами – выверенную базу для деятельности по всему миру.

«Хелленик Банк» - кипрское акционерное общество, акции которой торгуются на Кипрской фондовой бирже, а отсчет своей истории банк ведет с 1976 года. На протяжении своей истории «Хелленик Банк» следовал по пути поступательного развития, превратившись в динамичную и устойчивую современную финансовую организацию. Главный фундамент развития, который выделяет «Хелленик Банк» из общей среды – это дружелюбие его сотрудников.

Банковская Группа «Хелленик» играет важную роль в финансовой жизни Кипра, предоставляет полный набор банковских продуктов и услуг, расширяет свою филиальную сеть в России и имеет представительства на Украине, в России и ЮАР. Мы являемся современной финансовой организацией, работающей в глобальной финансовой системе на основании правил банковской деятельности, установленных в нашей стране. Мы придерживаемся стандартов корпоративного управления, соответствующих требованиям надзорных органов.

«Хелленик Банк» обслуживает физических лиц, компании и крупные предприятия, предоставляя в том числе страховые и брокерские услуги, частное банковское обслуживание, депозитарные услуги и электронный банкинг. Благодаря своим современным и инновационным банковским продуктам и услугам, а также постоянному совершенствованию и развитию, банк имеет возможность вести полное и эффективное обслуживание клиентов с учетом их потребностей. Наши услуги и дочерние компании отмечены наградами международных организаций и изданий за качество и постоянное развитие. В дополнение, наши клиенты всегда уверены в опоре на устойчивую финансовую организацию, пользующуюся безупречной репутацией и всеобщим уважением, обладающую качественными продуктами и услугами.

«Хелленик Банк» неукоснительно соблюдает приверженность дружелюбному отношению к клиентам, которое составляет долгосрочное конкурентное преимущество, и одновременно с этим мы оказываем услуги высокого качества своим клиентам, привлекаем новых клиентов, разрабатываем новые продукты и услуги, направленные на удовлетворение современных требований. В сознании клиентов и делового сообщества мы всегда занимаем высокое место благодаря качеству предлагаемых услуг.

Наши усилия направлены на полное удовлетворение ожиданий клиентов, однако при этом мы проявляем неуклонную заботу обо всех людях, имеющих отношение к нашей организации – сотрудниках, акционерах, партнерах и в целом об обществе, в котором мы работаем.

Наша банковская группа безустально вносит свой вклад в общественную и культурную жизнь, занимается благотворительностью. В центре внимания банка всегда находятся люди, его главная ценность – это социальная ответственность, которая выражается в поддержке многих партнеров с целью улучшения общественной, культурной и меценатской деятельности в стране. Одновременно с этим мы признаем важность качества, творческого подхода и инноваций, придаем этим направлениям особое значение, последовательно осуществляем программу повышения качества обслуживания.

Мы неуклонно движемся вперед, основываясь на своем видении, стратегическом планировании, современной организационной структуре и приверженности динамичному развитию. Во взаимодействии с клиентами, сотрудниками и акционерами мы создаем будущее, в котором «Хелленик Банк» станет еще более мощным, но неизменно приветливым и человечным.

Д-р Андреас Панайоту
Председатель Совета директоров Банковской Группы «Хелленик»



Макс Керванос
Председатель Правления Банковской Группы «Хелленик»

Обращение Председателя правления

«Хелленик Банк» определил себе амбициозную и вдохновенную миссию: «Динамичное развитие ради людей». Эта миссия претворяется в повседневной жизни. Основываясь на этой миссии мы стремимся к укоренению в сознании сотрудников приветливого отношения, которое мы демонстрируем клиентам. Это приветливое отношение лежит в основе нашего развития, на нем мы строим крепкие личные и профессиональные связи с клиентами. Мы постоянно инвестируем в людей, своих сотрудников, и вместе идем навстречу вызовам новой эры. Это время трудностей и непредсказуемых событий, где каждый день мы становимся свидетелями крушения казавшихся незыблемыми экономических моделей и финансовых колоссов.

Мы верим в устойчивые и прочные ценности и на их основе поощряем личную инициативу. Проявление инициативы поощряется в созданной нами профессиональной среде, которая способствует выявлению и полезному использованию различных личностных качеств. Мы убеждены, что командная работа служит залогом успеха, и поэтому сосредоточили все свои усилия, опыт, все свои личностные качества на достижении общей цели: индивидуальном обслуживании каждого клиента, исходя из персональных запросов, и предоставлении широкого спектра продуктов и услуг с применением современных высокотехнологичных систем информации и контроля.

Одновременно мы прикладываем усилия к созданию единой культуры качества среди персонала. Качество предлагаемых нами услуг мы оцениваем не самостоятельно, а с привлечением клиентов. С гордостью можем констатировать, что в сфере качества обслуживания нам удается поддерживать неизменно высокое место в сознании клиентов и всего делового сообщества.

На основе постоянной и незыблемой приверженности делу оказания образцовых услуг мы укрепляем авторитет банка и выстраиваем прочные и долгосрочные отношения между персоналом и клиентами, основанные на доверии. В этих целях мы создали каналы постоянного общения с клиентами, основанные на современных, эффективных и удобных в использовании средств, в то же время предпринимая активные меры для их поддержки и совершенствования.

Приветливый банк с человеческим лицом – это банк с социальной ответственностью, который прислушивается к насущным потребностям общества. Поэтому «Хелленик Банк» прилагает постоянные усилия, направленные на осуществление многопрофильных программ, целью которых является активное участие в жизни общества. В то же время мы осознаем важность качества, творческого подхода и инноваций, и уделяем им должное внимание, осуществляя комплексную программу повышения качества. С опорой на современные и инновационные банковские продукты и услуги, а также постоянную

модернизацию и развитие, мы предлагаем клиентам весь диапазон банковских услуг, созданных для удовлетворения их требовательных запросов. Структура филиальной сети на Кипре предусматривает прямой постоянный доступ клиентов из любого удобного для них места. В дополнение, 11 января 2011 года мы начали ведение полномасштабных банковских операций в России силами своего собственного банковского отделения в Москве.

Представительства банка также работают в ЮАР (Йоханнесбург), на Украине (Киев) и в России (Санкт-Петербург и Москва).

Силами своих дочерних компаний мы также предоставляем полный набор продуктов и услуг, в том числе депозитарных и других, что позволяет нам иметь в запасе весь диапазон комплексных и мгновенных решений, и не только исключительно банковских. Благодаря нашей структуре мы обеспечиваем полную технологическую поддержку и прямое обслуживание в системе интернет-банка «Хелленик».

Наша стратегия ясная и прозрачная: наивысшее качество услуг, повышение удовлетворенности обслуживанием, лояльность клиентов и сотрудников, постоянное развитие операций и обеспечение роста прибыли на фоне нарастания нестабильности мировой экономики. Убежден, что этого можно добиться на основе непоколебимой веры в цель и ценности «Хелленик Банка».

Исходя из сказанного, мы уверены, что «Хелленик Банк» является безопасным, надежным и правильным выбором в постоянно меняющейся и неспокойной среде. Авторитет организации зиждется на качестве предоставляемых услуг, продуктах и сотрудниках. «Хелленик Банк» по праву гордится всеми тремя перечисленными факторами.

Макс Керванос
Председатель Правления Банковской Группы «Хелленик»



Банковская Группа «Хелленик»

ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОСТЬ

История Банковской Группы «Хелленик» берет свое начало в 1976 году. За довольно непродолжительный период времени банк завоевал репутацию одной из крупнейших банковских и финансовых организаций Кипра. Группе принадлежит 60 отделений на Кипре и 1 в России, в которых трудятся 1390 человек внутри страны и за ее пределами. У «Хелленик Банка» есть также четыре представительства: в Москве и Санкт-Петербурге в Российской Федерации; в Киеве на Украине и в Йоханнесбурге, ЮАР.

В основе успеха банковской группы лежит образцовое обслуживание клиентов, широкий выбор продуктов и услуг, а также использование самых современных технологий предоставления и защиты информации.

Наряду с обычными банковскими услугами наша банковская группа также предоставляет большой выбор финансовых услуг, в том числе лизинг, брокерские услуги, страхование, управление портфельными инвестициями, инвестиционные услуги, паевые инвестиционные фонды, частное банковское обслуживание и депозитарные услуги.

Группе удалось создать структуру, сосредоточенную на клиенте, что позволяет нам с готовностью откликаться на различные запросы широкой и многоплановой клиентской базы. В этих целях были созданы самостоятельные подразделения для обслуживания отдельных групп клиентов, а поддержку им оказывают специальные корпоративные управления.

Управление корпоративного банковского обслуживания группы своей основной задачей видит укрепление и развитие банковских отношений со своими клиентами, в том числе крупными предприятиями, публичными компаниями и полугосударственными организациями. Для решения этой задачи управление стремится предоставлять лучшее обслуживание на основе предложения индивидуальных решений и привлекательных пакетов услуг, охватывающих весь спектр продуктов, имеющихся в распоряжении всей банковской группы. Эти пакеты включают электронные банковские услуги (Интернет-банкинг) для предприятий, широкий диапазон страховых услуг, а также специальные пакеты для руководителей компаний.

Управление корпоративного обслуживания занимается работой с компаниями и их владельцами во всех секторах экономики. Усилия этого управления сосредоточены на обслуживании запросов малых и средних предприятий, компаний под управлением собственника, объединений и товариществ.

Главный принцип работы этого подразделения – последовательное повышение качества обслуживания клиентов. Специалисты по работе с клиентами постоянно находятся на связи и обладают всеми необходимыми знаниями и опытом, чтобы предлагать клиентам наиболее подходящие комплексные нестандартные

решения на основе всего диапазона продуктов и услуг с учетом индивидуальных обстоятельств.

Управление банковского обслуживания физических лиц предлагает широкий диапазон банковских продуктов, созданных специально для частных клиентов розничного банковского обслуживания. Услуги оказываются профессионально, на основе персонального подхода.

Направление розничного банковского обслуживания имеет в своем распоряжении квалифицированных сотрудников, которые работают во всех отделениях обширной филиальной сети и используют в своей работе самые современные технологии. Благодаря этому происходит постоянная адаптация к стремительно меняющимся рыночным условиям, укрепление отношений с клиентами и их уверенности в надежности банка.

Управление глобальных рынков банковской группы предоставляет высококачественные услуги местным и иностранным клиентам через несколько специализированных подразделений.

Так, например, **Управление международного бизнеса** оказывает услуги высоких стандартов с использованием самых современных технологий силами прекрасно обученных опытных специалистов. Следует упомянуть, что Центры международного бизнеса в Никосии (2), Лимассоле и Ларнаке имеют в своем активе международные сертификаты соответствия систем качества ISO 9001 в области предоставления банковских услуг.

Центр обслуживания судоходных компаний «Хелленик Банка» - первый в своем роде на Кипре и создан исключительно для обслуживания шиппинговых компаний острова, используя в своей работе накопленные богатые традиции сотрудничества банка с предприятиями этой отрасли.

Департамент частного инвестиционно-банковского обслуживания заботится о наиболее состоятельных клиентах на Кипре, в Греции и других странах, предлагая широкий спектр инвестиционных продуктов и услуг, включая паевые фонды, структурированные продукты, международные брокерские операции с акциями и облигациями, торговлю ценными металлами, депозиты и кредиты. В 2008 году журнал *Euromoney* признал Департамент частного инвестиционно-банковского обслуживания лучшим в своей номинации на Кипре, что является подтверждением высоких стандартов обслуживания клиентов.

Департамент депозитарного обслуживания предлагает полный набор депозитарных услуг как на кипрском, так и на международном рынке. Продуктовая линейка включает клиринг и расчеты, хранение, управление наличностью, корпоративные операции, возмещение налогов и эскроу-услуги. Депозитарными

услугами активно пользуются институциональные инвесторы: управляющие паевыми инвестиционными фондами, пенсионные и накопительные фонды, директора международных инвестиционных фондов, страховые компании, профессиональные инвесторы и состоятельные частные клиенты. По результатам ежегодной оценки депозитариев, проводимой журналом Global Custodian на ведущих рынках мира, Департамент депозитарного обслуживания «Хелленик Банка» три года подряд получал наивысшие оценки.

Департамент обслуживания финансовых институтов поддерживает тесные отношения с обширной сетью банков-корреспондентов – более 2000 по всему миру. Отношения строятся на долгосрочных связях, которые постоянно развиваются и укрепляются ради обслуживания потребностей новых программ и услуг банка. Задача заключается в том, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания на основе конкурентных цен и создать банку условия, при которых он смог бы оказывать клиентам наилучшие и максимально безопасные услуги при проведении международных операций. Предпринимаемые Департаментом обслуживания финансовых институтов усилия по совершенствованию и обработке международных платежей получили признание в виде премии за высокое качество, присужденной в 2008 году ведущими мировыми банками, среди которых JPMorgan Chase, Deutsche Bank и Commerce Bank.

Инвестиционные услуги в рамках банковской группы предоставляются, главным образом, силами Инвестиционной Компании «Хелленик Банка». Эта компания была создана в 1986 году и находится в полной собственности Открытого акционерного общества «Хелленик Банк». Она стала одним из первых участников Кипрской фондовой биржи, а в октябре 2006 года ее акции были выведены и на Афинскую фондовую биржу. Регулирование деятельности компании осуществляет Кипрская комиссия по ценным бумагам и фондовым рынкам, которая выдала компании лицензию на предоставление полного спектра инвестиционных услуг, включая управление активами, брокерские услуги и инвестиционно-банковское обслуживание. В числе клиентов по управлению активами – крупнейшие кипрские сберегательные и пенсионные фонды, страховые и инвестиционные компании, а также паевые инвестиционные фонды. Кроме того, брокерский отдел имеет в своем активе розничную клиентскую базу, которая является одной из крупнейших на Кипре.

Модернизация и развитие существующих и внедрение новых технологий по всем направлениям – непрерывный процесс, главной целью которого является оказание услуг самых высоких стандартов клиентам банковской группы, а также повышение эффективности рабочих процессов.

Сервис “Интернет-Банк” от «Хелленик Банка» – это надежный круглосуточный информационно-операционный сервис – быстрый, простой в

использовании и, что самое главное, с максимальной защитой. Все происходит в реальном времени, 24 часа в сутки, 365 дней в году, из любой точки мира. Благодаря двум онлайн-версиям (для частных и корпоративных пользователей), клиенты «Хелленик Банка» имеют в своем распоряжении электронные банковские услуги на выгодных условиях и по привлекательным процентным ставкам: электронный текущий счет (Net Account), электронный срочный депозит (Net Fixed), электронный кредит (Net Loan), создание одноразовой виртуальной платежной карты для оплаты покупок в интернете (Net Secure Card), отправка смс и установка параметров смс-уведомлений (Net Alerts) для постоянного информирования клиентов по мобильной связи, включая отправку электронных выписок по счетам. В корпоративной версии Интернет-Банка клиенты могут загружать электронные файлы для автоматического исполнения платежных поручений, в том числе выплаты зарплат и других операций.



В рамках своей миссии универсальной сервисной организации, банковская группа также активно работает в области страхования.

Страховая компания «Пансприан», имеющая в своем распоряжении широкую линейку пакетов общего страхования, опираясь на поддержку «Хелленик Банка» следует по пути дальнейшего укрепления своих позиций на кипрском рынке и успешного долгосрочного развития. В компании работают опытные квалифицированные специалисты и страховые агенты по всему Кипру. Кроме того, она предлагает страховые услуги через обширную филиальную сеть «Хелленик Банка» по всему острову. Основные цели компании – тщательный отбор и оценка рисков, увеличение оборота, сохранение и повышение рентабельности, ответственное исполнение обязательств перед клиентами и акционерами.

Страховая компания «Хелленик Алико» специализируется на страховании жизни и продаже страховых полисов через банковские филиалы. Общая стратегия компании заключается в создании инновационных продуктов, отличающихся простотой

как по своим характеристикам, так и по процессу продаж, а реализуются они через филиальную сеть «Хелленик Банка». Страховые договоры компании «Хелленик Алико» - это уверенность и последовательность, вытекающие из опоры на всю Банковскую Группу «Хелленик» и ее сотрудничество с международной страховой компанией «Метлайф Алико».

Международная экспансия банковской группы началась с открытия первого отделения в Афинах в 1998 году, а также представительств в ЮАР и России. Реализация мировых планов банка получила свое продолжение в 2007 году с открытием еще одного российского представительства в Санкт-Петербурге, а также украинского в Киеве.

В рамках претворения ключевого стратегического решения в 2008 году банковская группа приступила к разворачиванию банковских операций в России. В апреле 2009 года Центральный Банк Российской Федерации предоставил Обществу с ограниченной ответственностью «Хелленик Банк» - дочернему предприятию в полной собственности банковской группы – банковскую лицензию на работу в Московской области. А день 11 января 2011 ознаменовал начало полной банковской деятельности на территории России с открытием нашего собственного отделения в самом центре Москвы.

В своей работе операционные подразделения опираются на специализированные отделы, действующие в рамках группы в каждодневном прямом взаимодействии с подразделениями.

Поступательное повышение качества обслуживания клиентов и эффективности карточных продуктов – вот главные задачи Департамента обслуживания банковских карт. Поставленные цели достигаются благодаря постоянным инвестициям в модернизацию технологической инфраструктуры и систем управления и контроля операциями, упрощение внутренних процедур, обновление поощрительных программ, специальные предложения, а также создание инновационных карточных продуктов. Банк успешно расширил свою сеть банкоматов, которыми теперь оборудованы все филиалы на Кипре.

Подразделение по управлению рисками и стратегическому планированию, действующее в рамках Службы по соблюдению нормативно-правовых требований, осуществляет наблюдение, контроль и управление всеми рисками банковской группы через свои специализированные отделы: Департамент кредитного риска, Департамент рыночных рисков и ликвидности, а также Департамент операционного риска. Кроме того, в рамках подразделения по управлению рисками действует Департамент по надзору за соблюдением нормативно-правовых требований, который следит за выполнением банковских правил – юридических и регуляторных – особенно вопросов, касающихся противодействия легализации

незаконно полученных доходов и финансирования террористической деятельности.

Признавая решающую роль человеческого капитала в достижении целей и успехе любой организации, Банковская Группа «Хелленик» уделяет огромное внимание соблюдению политики и правил, способствующих развитию и полной реализации потенциала кадровых ресурсов группы.

Упомянутая политика и практика диктуют подбор и прием на работу специалистов высочайшего калибра, непрерывное профессиональное обучение и развитие человеческих ресурсов, применение системы оценки профессиональной пригодности и создание рабочей обстановки, которая стимулирует командную работу и взаимообмен, а также поощряет вознаграждение и признание достигнутых результатов. Банк также признает важность качества, креативности и инноваций, делая акцент на этих направлениях на основе развития комплексной программы обеспечения высокого качества обслуживания. «Хелленик Банк» своевременно и эффективно реагирует на новые требования в сфере трудовых отношений и банковской деятельности.

«Хелленик Банк» дорожит своей репутацией социально ответственной организации, которая с уважением относится к обществу, в котором осуществляет свою деятельность, и намерен и впредь играть важную роль в общественной и культурной жизни Кипра, неизменно оказывая поддержку интеллектуальным и культурным начинаниям.



Планы, миссия и ценности

ПЛАНЫ

Динамичное развитие с человеческим лицом.

МИССИЯ

Приветливое отношение лежит в основе развития «Хелленик Банка». Мы создаем прочные личные и профессиональные взаимосвязи с клиентами. Мы инвестируем в кадры. Мы – динамично развивающийся банк, и стремимся достойно отвечать на вызовы своего времени.

ЦЕННОСТИ

Личная инициатива

Мы создаем профессиональную среду, способствующую развитию и реализации различных личностных качеств и творческой инициативы. «Хелленик Банк» признает уникальность каждой личности. Мы с уважением относимся к личности каждого сотрудника банка. Наша цель – построение профессиональной структуры, стимулирующей развитие личных качеств и инициативы сотрудников. Успех общих усилий зависит от вклада каждого участника. С тех же позиций мы подходим к нашим клиентам, предлагая варианты решений, созданных целенаправленно с учетом особенностей и обстоятельств каждого.

Командный дух

Мы объединяем свои сильные стороны, технические знания и личные качества и направляем их на достижение общих целей. Командный дух – бесценная сила, которая сосуществует с личной инициативой. В нашем понимании командная работа означает объединение усилий, навыков и личностных качеств и их использование для достижения общей цели. Это диктует открытость всем точкам зрения, а также применение специальных знаний и технологий для достижения коллективных целей и задач. При командной работе отдельные звенья соединяются воедино, умножая общие усилия и конечный результат. Мы обращаем командный дух на пользу клиентам, а эффект предоставляемых услуг преумножается и в конечном итоге мы в состоянии удовлетворить запросы в более полном объеме.

Надежность

Надежность – основа доверительных отношений между членами коллектива и клиентами. Авторитет индивидуальных и коллективных действий – наше главное вложение. Самые крепкие отношения построены на доверии, не могут быть эфемерными и носят долгосрочный характер. По этой причине мы не воспринимаем свою надежность как данность, а подтверждаем ее повседневной практикой.

Единство слова и дела

Честность – это непреходящая ценность, которая служит основой стабильности, уверенности и

прозрачности нашего развития. Единство слова и дела и преданность моральным ценностям имеют фундаментальное значение в сражении за надежность. Во времена жесткой конкуренции и преобладания материальных ценностей сотрудники «Хелленик Банка» сохраняют приверженность ценностям традиционным и вечным. Отталкиваясь от этих ценностей мы достигаем стабильности, уверенности и прозрачности, вне зависимости от времени, создавая таким образом основу для развития.

Обмен информацией

Современные формы взаимодействия между нашими сотрудниками и клиентами служат укреплению командной работы и отношений с клиентурой. Сегодня, более чем когда-либо, мы живем в эпоху информационного обмена. Для сотрудников «Хелленик Банка» общение – это неоспоримый рычаг укрепления связей и командного духа. Когда мы делимся знаниями, опытом и посылками, растет наш авторитет в окружающем нас обществе. Наш образ постоянно развивающегося банка с человеческим лицом был создан в результате использования нашей способности развивать эффективное человеческое общение с клиентами в условиях современности.

Общественное информирование

Банк для людей – это прежде всего банк, чувствующий происходящее в обществе и постоянно осуществляющий программы корпоративной ответственности. «Хелленик Банк» – это банк для людей; и поэтому он придает огромное значение корпоративной ответственности. Это неотъемлемая часть нашей философии и миссии. Мы убеждены, что финансовая отрасль тесно переплетается с общественной, они сосуществуют неразделимо. Следуя этому убеждению, мы задаем цели своего широкого общественного участия в поддержке своей страны и ее народа.



Корпоративная социальная ответственность

Банковская Группа «Хелленик» - социально ответственная организация с человеческим лицом. Мы осуществляем, поддерживаем и оказываем помощь инициативам, которые направлены на социальную поддержку образования, обучения, научных исследований и спорта, культурное развитие нашей страны, защиту окружающей среды, медицинскую помощь детям и, в целом, выражение солидарности с обществом.

За последние годы «Хелленик Банк» в рамках своей деятельности наращивает темпы социальной ответственности и решения проблем экологии. Банковская группа известна своей социальной и экологической ответственностью, и осуществляет программы общественного содействия и построения лучшего будущего, в том числе:

- Проекты по экологическому управлению и защите окружающей среды, распространению экологических знаний, поддержке и развитию культуры, спорта и научных исследований, улучшению образования.
- Участие в деятельности по поддержке наименее защищенных слоев населения.
- Сотрудничество с общественными организациями в области защиты экологии в целях поддержки предпринимательского духа и нравственных стандартов.

«Хелленик Банк» обещает и обязуется продолжать работу во имя людей и общества.

СТРАТЕГИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Социально ответственный банк

технологий, наряду с политическими и экономическими потрясениями, являются неотъемлемой частью происходящего, и общество ожидает от бизнеса определенных действий.

О современных компаниях судят уже не только по финансовым результатам, продукции и услугам. О них также судят, исходя из общественной роли и участия в защите окружающей среды.

Как социально ответственный партнер, «Хелленик Банк» придерживается философии и принципов корпоративной социальной ответственности.

Применяемая практика соответствует основам социальной ответственной компании во всех сферах: экономической, общественной и экологической.

Таким образом банк эффективно реагирует на потребности своих социальных партнеров, сотрудников, клиентов, инвесторов, поставщиков и общества в целом.

Человеческий капитал

Банковская группа «Хелленик» придерживается мнения, что кадровые ресурсы – наш самый большой и ценный актив. Считая себя банком для людей, мы ориентированы на образование и постоянное развитие своих сотрудников.

Клиенты

Во главе угла всего, что делает «Хелленик Банк», стоит человек, и мы в высшей степени уважительно относимся к своим клиентам. В любых обстоятельствах мы сохраняем человеческие и добрые отношения с клиентами. Созданные нами банковские продукты и услуги нацелены на удовлетворение ожиданий каждого клиента индивидуально.



Инвесторы

«Хелленик Банк» уважает своих инвесторов и всех, кто верит в банк, и в подтверждение на практике придерживается эффективного корпоративного управления.

Общество

«Хелленик Банк» со всей ответственностью относится к кипрскому обществу во всем его разнообразии и осуществляет программы, действия и инициативы, направленные на решение насущных потребностей всего общества.

Экология

«Хелленик Банк» последовательно улучшает свои внутренние процессы и параллельно проводит оценку и повышение культуры воздействия своей работы на окружающую среду.

Наивысшим показателем заслуг в этой области стала премия за заботу об экологии Green Dot Cyprus в номинации «Корпоративная социальная ответственность в области экологии».

«Хелленик Банк» - первая финансовая организация, головной офис которой прошел международную сертификацию. Ему присвоен сертификат Green Key за соблюдение международных экологических норм в категории «Место проведения конференций».



Главные исторические вехи

1976

Начинает работу первое отделение банка в Никосии, в котором трудятся 33 сотрудника.

1985

Основано дочернее предприятие – Финансовая компания «Хелленик», которая предоставляет услуги по финансированию активов.

Банк присоединяется к системе SWIFT – международной сети финансовых операций и обмена сообщениями.

1986

Создана дочерняя Инвестиционная компания «Хелленик», которая предоставляет инвестиционные услуги.

Создан отдел обслуживания банковских карт и выпущена первая карточка Hellenicard Visa.

1988

Впервые на Кипре запущена в работу система «Телебанк» – инновационный метод электронных сообщений и управления счетами с персонального компьютера.

1990

Создан Департамент страховых услуг, сотрудничающий с несколькими страховыми компаниями и предлагающий широкий выбор страховых продуктов.

Первый в своем роде Центр международного бизнеса открыт в Лимассоле

1991

Создана сеть банкоматов круглосуточного обслуживания.

1994

Банковская маркетинговая ассоциация США, дочерняя организация Американской банковской ассоциации, отмечает достижения банковской группы сразу в трех номинациях.

На волне успеха Центра международного бизнеса в Лимассоле начал работу новый центр в Никосии.

1996

Следуя по пути динамичного расширения своей деятельности, банковская группа покупает бизнес Открытого акционерного общества «Барклайз» на Кипре.

Инвестиционная компания «Хелленик» выступает консультантом при создании и первичном размещении нового Открытого акционерного общества «Инвестиционный фонд «Афины-Кипр»». Компания становится закрытым инвестиционным фондом.

Отдавая должное стремительному развитию интернета, банковская группа делает первый шаг во всемирную сеть, запустив свой собственный сайт.

1997

Центру международного бизнеса в Лимассоле выдан международный сертификат качества ISO 9002 – единственному из аналогичных центров на Кипре.

Департамент обслуживания банковских карт запускает первую кредитную карту под логотипом Mastercard, предназначенную для поездок и развлечений.

Инвестиционная компания «Хелленик» заключает соглашение о сотрудничестве с Merrill Lynch International.

1998

«Хелленик Банк» открывает первое отделение в Греции, на площади Колонаки в самом центре Афин.

В отделениях «Хелленик Банка» по всему Кипру установлена Центральная информационная система.

Открытие южноафриканского представительства в Сандтоне и российского в Москве.

Финансовая компания «Хелленик» начинает предлагать финансирование активов в форме лизинга.

1999

Банковская Группа «Хелленик» покупает страховые компании «Лидра» и «Пансприан».

Создание дочерней компании «Хелленик Банк Факторинг».

Клиенты «Хелленик Банка» получают возможность пользоваться банкоматами всех сетей на Кипре.

Начало работы системы «Телебанк II».

2000

На основании соглашения между «Хелленик Банком» и страховой компанией «Американ Лайф» создана новая страховая компания, получившая название «Хелленик Алико Лайф», призванная предоставлять страховые услуги через банковскую филиальную сеть.

«Хелленик Банк» впервые на Кипре начинает предлагать платиновую карточку Mastercard – новый продукт класса «премиум».

Продолжается расширение филиальной сети «Хелленик Банка» в Греции: открыты шесть новых отделений, включая первый филиал в Салониках.

2001

Инвестиционная компания «Хелленик» запускает электронный брокерский сервис HBI eTrade.

Инвестиционная компания «Хелленик» заключает соглашение с Bloomberg о предоставлении ежедневной рыночной информации на Кипрской фондовой бирже иностранным инвесторам.

Страховая компания «Хелленик Алико Лайф» предоставляет страховые услуги через банковскую филиальную сеть по всему Кипру.

«Хелленик Банк» первым на Кипре начинает предлагать клиентам карту World Signia, предназначенную избранным привилегированным клиентам.

Начинает работу Центр международного бизнеса в Ларнаке.

2002

Запуск интернет-сервиса Hellenic Net Banking.

Начинает работу телефонная справочная служба «Хелленик Банка».

Открыт Центр международного бизнеса в Пафосе.

2003

Принятие корпоративного кодекса управления.

Введение новой организационной структуры банка, нацеленной на создание более ориентированного на клиентов подхода.

Интеграция страховых компаний «Пансприан» и «Лидра» в единую страховую компанию под общим названием «Пансприан».

Инвестиционная компания «Хелленик» получает лицензию Комиссии по ценным бумагам и фондовым рынкам на ведение деятельности кипрской финансовой компании.

Инвестиционная компания «Хелленик» получает лицензию Комиссии по ценным бумагам и фондовым рынкам на продажу на Кипре первых паевых инвестиционных фондов, которые будут инвестировать главным образом в ценные бумаги на Кипрской фондовой бирже.

Запуск нового инновационного карточного продукта "Net Secure" для развития электронной торговли в защищенной среде в интернете.

Запуск бизнес-версии Интернет-банка, нацеленной на малые, крупные и международные компании, для дальнейшего повышения уровня электронного обслуживания и защиты операций.

2004

Расширение филиальной сети в Греции: открытие девяти новых отделений.

Открытие нового головного офисного здания банка в Никосии.

Покупка нового пятиэтажного здания на проспекте Аталасса в Никосии под размещение различных департаментов банка.

Создание новых инновационных продуктов: Net Account и Net Fixed, Net SMS, новой предоплаченной карты "P-Card", а также новых депозитных продуктов "Golden Years" и "Winners' Team".

Принятие правил Европейского фонда управления качеством (EFQM).

Рекламная кампания под лозунгом "Эволюция – это мы".

Разработка и внедрение программы эволюции качества, главная цель которой – постоянное улучшение услуг и повышение высокого качества персонального обслуживания.

2005

JP Morgan второй год подряд присуждает награду «Хелленик Банку» за полностью автоматизированную передачу практически всех платежных поручений в системе SWIFT, отправляемых «Хелленик Банком» в адрес JP Morgan.

Европейский фонд управления качеством (EFQM) присуждает «Хелленик Банку» почетную премию в номинации «Приверженность совершенству» за организацию и методы работы, а также за деятельность Департамента банковских карт.

Институт финансовых услуг по итогам конкурса «Финансовые инновации – 2005» присуждает банку почетную премию за модель оценки работы филиалов.

2006

Филиальная сеть Ларнаки и округа получает почетную премию в номинации «Приверженность совершенству» Европейского фонда управления качеством (EFQM/EFQM).

Ведущий ежеквартальный журнал The Global Custodian о международном бизнесе ценных бумаг назвал депозитарий «Хелленик Банка» лучшим на Кипре.

2007

Расширение филиальной сети в Греции с открытием двух новых отделений.

Филиальные сети Лимассола и Пафоса получают почетную премию в номинации «Приверженность совершенству» Европейского фонда управления качеством (EFQM/EFQM).

Аналогичная премия присуждена филиальной сети в Северной Греции.

Запуск новой предоплаченной карточки Money Transfer Card, студенческой карточки и программы перевода остатка "ONE LOAN, ONE BANK" (ОДИН КРЕДИТ – ОДИН БАНК).

Центральный Банк Украины выдает разрешение на открытие представительства в Киеве.

Открытое предложение на приобретение 100% акций Инвестиционного фонда «Афины-Кипр». Предложение увенчалось успехом, и теперь «Хелленик Банку» принадлежит 78% компании, которая стала дочерним предприятием банка.

Второй год подряд международный журнал The Global Custodian присуждает депозитарному отделу «Хелленик Банка» первое место среди кипрских депозитариев.

После запуска новых версий системы Hellenic NetBanking «Хелленик Банк» стал первым кипрским банком с сервисом обслуживания в интернете на трех языках – греческом, русском и английском.

2008

Открытие двух новых отделений в Патре на Пелопоннесе и в Хании на острове Крит ознаменовало дальнейшее расширение филиальной сети банка в Греции.

Центр международного бизнеса в Лимассоле подтверждает международный сертификат качества обслуживания ISO 9002.

Авторитетный международный журнал The Global Custodian третий год подряд присуждает депозитарию банка наивысший рейтинг.

«Хелленик Банк» удостоен премии Deutsche Bank 2008 года за исключительное качество платежных сообщений (EUR STP Excellence Award for the Exceptional Quality of Payment Messages).

Начинает работу представительство банка в Киеве на Украине.

В рамках принятого решения о разворачивании банковских операций в России банковская группа подает в Центральный Банк Российской Федерации заявку на открытие в Москве дочернего банка.

Банковская группа покупает здание в центре Москвы для размещения офиса в российской столице.

При финансовой поддержке «Хелленик Банка» на Кипре открывает свои двери первый Музей гравюры.

2009

Центральный Банк Российской Федерации выдает банковскую лицензию для работы на территории Московской области Обществу с ограниченной ответственностью «ХЕЛЛЕНИК БАНК» - дочернему предприятию в полной собственности банковской группы.

Журнал Euromoney удостоил Департамент частного инвестиционно-банковского обслуживания банка звания "лучший отдел частного инвестиционно-банковского обслуживания" на Кипре.

Запуск "зеленого" кредита «Эко Автокредит» для покупки автомобилей с гибридным или электрическим двигателем.

Журнал Global Finance удостоил систему обслуживания в интернете «Хелленик Банка» Hellenic Net Banking звания лучшего интегрированного банковского сайта для клиентов в Европе.

«Хелленик Банк» и Европейский Инвестиционный Банк подписали соглашение о концессии кредитов на льготных условиях для малых и средних предприятий на Кипре и в Греции.

«Хелленик Банк» в сотрудничестве с компанией «АФИС КИПР» разместил в своих отделениях контейнеры для сбора и переработки бытовых батареек.

2010

«Хелленик Банк» с успехом проходит банковский стресс-тест Европейского Союза. В соответствии с этим тестом, проведенным по инициативе банка, подтверждается его устойчивое финансовое положение и достаточность капитала даже при самом неблагоприятном сценарии.

В рамках проводимой экологической политики Банковская Группа «Хелленик» подписывает петицию по борьбе с изменением климата, направленную на выполнение кипрского плана по сохранению экологического равновесия.

По результатам конкурса, проведенного международным журналом Global Finance, бизнес-версия интернет-сервиса Net Banking «Хелленик Банка» признана одной из лучших систем банковского обслуживания в интернете в Европе. Ей также присвоена победа в номинации «Лучший корпоративный / институциональный интернет-банк» среди электронных банковских сервисов Кипра.

Citi Bank присуждает «Хелленик Банку» премию за полностью автоматизированную систему обмена операциями.

2011

Банковская Группа «Хелленик» осуществляет одну из своих стратегических целей и расширяет свое международное присутствие. «Хелленик Банк» открывает свое первое отделение в российской столице, которое с 11 января 2011 года приступает к осуществлению полного спектра банковских операций. Филиал банка располагается в самом центре российской столицы Москвы.

2012

«Хелленик Банк» открывает второй Центр международного бизнеса в Никосии.

2013

«Хелленик Банк» открывает Центр обслуживания судоходных компаний, первый на Кипре, созданный специально для работы с шиппинговыми компаниями в результате многолетнего сотрудничества банка с этой отраслью.

«Хелленик Банк» объявляет, что в результате двустороннего соглашения между Кипром и Грецией и по требованию тройки международных кредиторов «Хелленик Банк» 26 марта 2013 года согласился на продажу сети своих филиалов в Греции банку «Пиреос» в соответствии с указаниями Министерства финансов и Центробанка Кипра.

«Хелленик Банк» - первая финансовая организация, головной офис которой прошел международную сертификацию. Ему присвоен сертификат Green Key за соблюдение международных экологических норм в категории «Место проведения конференций».

Банковская Группа «Хелленик» удостоилась премии в номинации «Корпоративная ответственность в области экологии» на третьей церемонии вручения премий за бережное отношение к окружающей среде «Green Dot Cyprus».

Банковская Группа «Хелленик» следует автономным курсом и играет важную роль в посткризисном восстановлении экономики Кипра. С успехом проведено укрепление капитальной базы, привлечено 358 млн. евро, что на 64 млн. евро больше, чем порог дефицита капитала, установленный в результате стресс-теста PIMCO, при этом коэффициент основного капитала (Core Tier 1) превысил 9%



Кипр в цифрах

Кипр, третий по величине остров Средиземного моря, имеет стратегическое расположение на пересечении трех континентов – Европы, Азии и Африки. Никосия – столица страны – одновременно является крупнейшим городом острова, после нее идут Лимассол, Ларнака и Пафос. Фамагуста и Кирения находятся на севере острова, оккупированном турецкой армией. Официальные языки на Кипре – греческий и турецкий. Английский имеет повсеместное распространение.

Остров получил независимость от Великобритании в 1960 году. Со времени турецкого вторжения 1974 года Кипр поделен на свободные территории под контролем официально признанного правительства на юге и оккупированный Турцией север. В 2004 году Кипр стал членом Европейского Союза и вошел в зону евро в 2008 году.

В общем и целом, кипрская экономика отличается макроэкономической стабильностью при достаточно высоких показателях роста, умеренной инфляции и низком уровне безработицы. Основу экономики составляет сфера услуг, а основные направления – это туризм, профессиональные и финансовые услуги.

Экономика опирается главным образом на сектор услуг, в котором преобладают туризм, финансовые и банковские услуги. Другие важные направления экономики включают шиппинг, экспорт и строительство. После мартовского решения Еврогруппы 2013 года и подписания соглашения о предоставлении финансовой помощи началась масштабная реструктуризация местной экономики. В рамках адаптации к новым экономическим условиям и в целях неукоснительного соблюдения условий меморандума, подписанного с международными кредиторами, началось интенсивное освоение новых отраслей экономики, в том числе возможностей в энергетическом секторе, что обещает принести ощутимые плоды в среднесрочной перспективе, улучшить конкурентоспособность и восстановить экономический рост.

Статистика 2012:

- Площадь (квадратных километров): 9.251
- Население (на конец 2012 г., на подконтрольных государству территориях): 865.900
- Внутренний валовой продукт (ВВП) по текущим рыночным ценам (млн. евро): 17.720,2
- Реальный рост ВВП (по фиксированным ценам): -2,4%
- Валовой национальный доход на душу населения в текущих ценах (евро)*: 19.828,2
- Безработица: 11,9%
- Инфляция (подтвержденная): 3,1%

* Для расчета валового национального дохода на душу населения используются уточненные сведения о средней численности населения (863.900), полученные на основе результатов переписи населения 2011 года.

