

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2002

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	4
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	5
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΟΥ 2002	6
ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	23
ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	28
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ 2002:	
Έκθεση Διοικητικού Συμβουλίου	34
Έκθεση Ελεγκτών	36
Ενοποιημένος Λογαριασμός Αποτελεσμάτων	37
Ενοποιημένος Ισολογισμός	38
Ισολογισμός Τράπεζας	39
Ενοποιημένη Κατάσταση Συνολικών Αναγνωρισμένων Κερδοζημιών	40
Ενοποιημένη Κατάσταση Ταμειακής Ροής	41
Σημειώσεις στις Οικονομικές Καταστάσεις	42
ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ:	
Κύπρος	92
Εξωτερικό	93

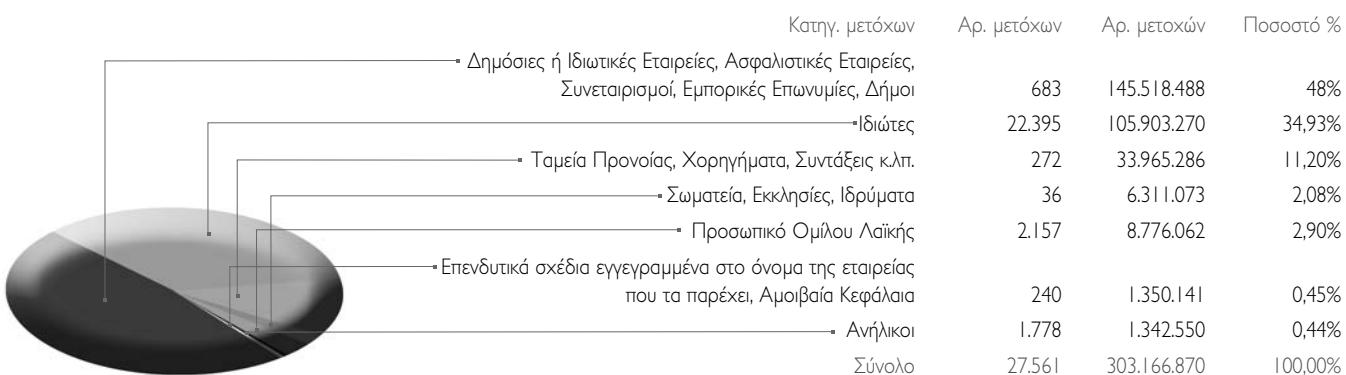
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ	Κίκης Ν. Λαζαρίδης Ιάκωβος Δημητρίου Μιχάλης Ρ. Ερωτόκριτος Μάριος Ε. Λανίτης Πλάτων Ε. Λανίτης Άντης Λούτσιος Ρένα Ρουβίθα Πάνου Ανδρέας Παπαέλληνας Χρίστος Παύλου Νίκος Α. Χατζηγικολάου John A. P. Hill Anthony Townsend	Πρόεδρος
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	Κίκης Ν. Λαζαρίδης Μιχάλης Ρ. Ερωτόκριτος Χαράλαμπος Σχίζας Νεοκλής Λυσάνδρου Πέτρος Πέτρου	Εκτελεστικός Πρόεδρος Εκτελεστικός Σύμβουλος Γενικός Διευθυντής Γενικός Διευθυντής Γενικός Διευθυντής
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ	Στέλιος Χατζηϊωσήφ	
ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ	Αννίτα Φιλιππίδου	
ΕΛΕΓΚΤΕΣ	PricewaterhouseCoopers	
ΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ	Τάσσος Παπαδόπουλος & Σία	
ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΓΡΑΦΕΙΟ	Λεωφόρος Λεμεσού 154, 2025 Λευκωσία	
ΣΗΜΕΙΩΣΗ	Η Ετήσια Γενική Συνέλευση θα γίνει στις 21 Μαΐου, 2003, στις 6:00 μ.μ., στο ξενοδοχείο Hilton Park, στη Λευκωσία.	

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

	2002 ΔΚ '000	2001 ΔΚ '000	2000 ΔΚ '000	1999 ΔΚ '000	1998 ΔΚ '000
Κέρδος από εργασίες Ομίλου	52.886	19.871	82.341	167.157	53.157
(Ζημιά)/κέρδος που αναλογεί στους μετόχους	(51.833)	(9.263)	46.526	131.324	26.078
Κεφαλαιακοί πόροι					
Κεφάλαιο	151.819	149.404	149.107	87.857	76.011
Αποθεματικά	123.281	152.895	220.071	280.482	104.706
Δανειακό κεφάλαιο	148.723	149.015	40.141	43.192	14.632
Συμφέρον μειοψηφίας μετόχων	<u>26.039</u>	<u>28.062</u>	<u>33.316</u>	<u>16.102</u>	<u>6.618</u>
	449.862	479.376	442.635	427.633	201.967
Καταθέσεις	4.138.302	3.956.361	3.438.539	3.000.091	2.445.760
Χορηγήσεις	2.913.825	2.601.348	2.224.458	1.944.152	1.673.380
Σύνολο στοιχείων ενεργητικού	4.882.098	4.714.635	4.063.387	3.599.453	2.852.930
Σύνολο κεφαλαιακών πόρων/Σύνολο ενεργητικού	9,2%	10,2%	10,9%	11,9%	7,1%
Δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας	12,3%	14,5%	13,9%	13,05%	10,1%
Απόδοση μέσου όρου συνόλου στοιχείων ενεργητικού	(1,08%)	(0,21%)	1,21%	4,10%	0,94%
Κατά συνήθη μετοχή					
(Ζημιά)/κέρδος – σεντ	(17,2)	(3,1)	15,8	51,2	10,4
Μέρισμα – σεντ	-	8	12	15	10
Κεφάλαιο και αποθεματικά – ΔΚ	0,90	1,01	1,24	1,21	0,72

ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΤΟΧΩΝ

Εκδοθέν κεφάλαιο: 303.166.870



ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΤΟΥ 2002



Εισαγωγή

Το 2002 ο ευρύτερος χρηματοοικονομικός τομέας λειπούργησε σε ένα αρνητικό περιβάλλον, κύρια χαρακτηριστικά του οποίου ήταν η επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης της κυπριακής και της διεθνούς οικονομίας και η πτωτική πορεία των χρηματιστηριακών αγορών. Δεδομένης της αρνητικής συγκυρίας και του εντεινόμενου ανταγωνισμού, η απόδοση του Ομίλου Λαϊκής θεωρείται πολύ θετική.

Τα κέρδη από εργασίες του Ομίλου Λαϊκής πριν από τη ζημιά από διάθεση και επανεκτίμηση αξιών διαμορφώθηκαν στα ΛΚ 64,9 εκ., σε σύγκριση με ΛΚ 60,5 εκ. το 2001, παρά τα πολύ χαμηλά επιτόκια που επικράτησαν, τον εντεινόμενο ανταγωνισμό και τα αυξημένα λειτουργικά έξοδα. Η ζημιά από τη διάθεση και επανεκτίμηση αξιών έφθασε τα ΛΚ 12,1 εκ., σε σχέση με ΛΚ 40,6 εκ. το 2001, γεγονός που υπογραμμίζει ότι η έκθεση του Ομίλου στις διακυμάνσεις των χρηματιστηριακών αγορών έχει περιορισθεί σημαντικά. Αφού ληφθεί υπόψη και η μεταφορά από το αποθεματικό επανεκτίμησης επενδύσεων, η συνολική ζημιά του Ομίλου ανήλθε στα ΛΚ 51,8 εκ. Θέλω να υπογραμμίσω ότι η μεταφορά αυτή δεν έχει καμία απολύτως επίπτωση ούτε στο σύνολο των αποθεματικών του Ομίλου ούτε στο συμφέρον των μετόχων.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, ύστερα και από σύσταση της Κεντρικής Τράπεζας με την οποία συμφωνεί, αποφάσισε όπως, κατά την Ετήσια Γενική Συνέλευση των μετόχων, υποβάλει εισήγηση για μη καταβολή μερίσματος το 2002. Τούτο κρίθηκε επιβεβλημένο για σκοπούς ενίσχυσης της κεφαλαιουχικής βάσης του Ομίλου, χρηματοδότησης του προγράμματος διεθνούς επέκτασης, και δημιουργίας των προϋποθέσεων για μελλοντική κερδοφορία, δεδομένων και των δυσκολιών για άντληση κεφαλαίων από την κεφαλαιαγορά.

Ο Όμιλος Λαϊκής συνέχισε και κατά το υπό επισκόπηση έτος την εφαρμογή του φιλόδοξου αναπτυξιακού του προγράμματος στην Κύπρο και το εξωτερικό, με στόχο την αξιοποίηση των ευκαιριών που διαμορφώνονται.

Θεσμικές, Οικονομικές Εξελίξεις

Το θεσμικό νομικό πλαίσιο, μέσα στο οποίο λειτουργεί το χρηματοοικονομικό σύστημα στην Κύπρο, διανύει μια περίοδο σημαντικών αλλαγών, λόγω της πορείας εναρμόνισης με το κοινοτικό κεκτημένο. Καθοριστικής σημασίας για το πολιτικό και οικονομικό μέλλον της Κύπρου είναι η απόφαση της συνόδου της Κοπεγχάγης για ένταξή μας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) από την 1η Μαΐου, 2004. Αναμένουμε ότι από τη διαδικασία εναρμόνισης η κυπριακή οικονομία και το χρηματοοικονομικό σύστημα θα καταστούν πιο σύγχρονα και περισσότερο ανταγωνιστικά. Γι' αυτό όλοι μας καλούμαστε με ανανεωμένο πνεύμα και αυξημένη ευελιξία να προσαρμοστούμε στα νέα δεδομένα του απαιτητικού και σύνθετου περιβάλλοντος. Οι πιο σημαντικές νομοθετικές και θεσμικές αλλαγές που έγιναν αφορούσαν τη θεσμική ανεξαρτησία της Κεντρικής Τράπεζας, την ψήφιση νομοθεσίας για τη λειτουργία των εταιρειών παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και την εισαγωγή του θεσμού των αμοιβαίων κεφαλαίων. Συνεχίστηκε επίσης η σταδιακή κατάργηση των συναλλαγματικών περιορισμών, γεγονός που θα ενσωματώσει το εγχώριο χρηματοοικονομικό σύστημα στην ενιαία χρηματοοικονομική αγορά της ΕΕ.

Σημαντική εξέλιξη ήταν και η έγκριση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης το Σεπτέμβριο του 2002 από το Συμβούλιο του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου. Παρά το ότι η εφαρμογή του δεν είναι υποχρεωτική, το Διοικητικό Συμβούλιο στην πρώτη συνεδρία του μετά την έγκριση του Κώδικα αποφάσισε την άμεση εφαρμογή του. Τονίζεται ότι ο Όμιλος Λαϊκής εφαρμόζει από χρόνια τις βασικές αρχές εταιρικής διακυβέρνησης, με σόχο τη διατήρηση μιας ισορροπημένης σχέσης μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου, της Διεύθυνσης και των μετόχων. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην ενίσχυση της διαφάνειας.

Το 2002 η κυπριακή οικονομία αντιμετώπισε ένα δυσμενές διεθνές περιβάλλον, κύρια χαρακτηριστικά του οποίου ήταν η επιβράδυνση του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης και οι σημαντικές απώλειες στα διεθνή χρηματιστήρια για τρίτη κατά συνέχεια χρονιά. Μέσα στη δύσκολη αυτή συγκυρία, η κυπριακή οικονομία συνέχισε να αναπτύσσεται με σχετικά χαμηλούς ρυθμούς. Ο ρυθμός οικονομικής μεγέθυνσης διαμορφώθηκε στο 2,2% έναντι 4,1% το 2001, κυρίως ως αποτέλεσμα της μείωσης της τουριστικής κίνησης κατά 10,4%. Κινητήριος μοχλός ανάπτυξης ήταν η ιδιωτική κατανάλωση, ενώ από πλευράς προσφοράς οι τομείς των κατασκευών, της γεωργίας, των επικοινωνιών και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών πέτυχαν τους ψηλότερους ρυθμούς επέκτασης. Ο τομέας της μεταποίησης σημείωσε κάμψη λόγω προβλημάτων ανταγωνιστικότητας.

Στην αγορά εργασίας καταγράφηκε οριακή αύξηση του ποσοστού ανεργίας στο 3,3% του οικονομικά ενεργού πληθυσμού. Παράλληλα, ο πληθωρισμός σημείωσε επιπλέον αύξηση από το 2,0% το 2001, στο 2,8%. Τούτο αποδίδεται στην αύξηση του συντελεστή ΦΠΑ από το 10% στο 13% και ορισμένων φόρων κατανάλωσης για σκοπούς φορολογικής εναρμόνισης. Το δημοσιονομικό έλλειμμα ως ποσοστό του ΑΕΠ αυξήθηκε πάνω από το 3%, ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκε διεύρυνση του ελλείμματος τρεχουσών συναλλαγών ως αποτέλεσμα της μείωσης των εσόδων από τον τουρισμό.

Όσον αφορά τις εξελίξεις στο νομισματικό σύστημα, η συνολική ρευστότητα αυξήθηκε κατά 13,1% το 2002 σε σχέση με 13,3% το 2001. Τα δάνεια προς τον ιδιωτικό τομέα αυξήθηκαν κατά 7,6% σε σύγκριση με 12,7% το 2001. Η υποτονικότητα στη ζήτηση δανείων οφείλεται κυρίως στην επιβράδυνση της οικονομίας και την πιο αυστηρή αδιολόγηση των αιτήσεων για παραχώρηση δανείων από τις τράπεζες. Επιβράδυνση παρουσίασαν και οι καταθέσεις, οι οποίες αυξήθηκαν κατά 13,6% σε σύγκριση με 15,7% το 2001. Η τραπεζική αγορά χαρακτηρίστηκε από υπερβάλλουσα ρευστότητα, γεγονός που άσκησε αρνητική επίδραση στην επικερδότητα των εμπορικών τραπεζών. Η Κεντρική Τράπεζα σε μια προσπάθεια τόνωσης της οικονομικής δραστηριότητας και στο πλαίσιο της πολιτικής για σύγκλιση με τα επιτόκια της Ευρωζώνης, μείωσε το Δεκέμβριο το βασικό επιτόκιο από το 5,5% στο 5,0%.

Για τρίτο κατά συνέχεια έτος, η κυπριακή κεφαλαιαγορά κινήθηκε σε αρνητικό κλίμα. Η πορεία του γενικού δείκτη τιμών ήταν έντονα πτωτική στους πρώτους εννέα μήνες του έτους, με αποτέλεσμα αυτός να υποχωρήσει κάτω από το επίπεδο των 80 μονάδων. Η αρνητική πορεία της αγοράς αναστράφηκε το δίμηνο Οκτωβρίου – Νοεμβρίου, λόγω των πολιτικών εξελίξεων γύρω από το κυπριακό πρόβλημα και της προοπτικής ένταξης της Κύπρου στην ΕΕ, με αποτέλεσμα ο γενικός δείκτης να υπερβεί τις 110 μονάδες. Ωστόσο, μετά τη σύνοδο της Κοπεγχάγης η τάση έγινε και πάλι πτωτική και ο γενικός δείκτης έκλεισε στο τέλος του 2002 στις 94,52 μονάδες με ετήσιες απώλειες 26,8%. Παράλληλα, συρρικνώθηκε σημαντικά το ενδιαφέρον των επενδυτών, καθώς ο μέσος ημερήσιος όγκος συναλλαγών περιορίσθηκε στα ΛΚ 1,5 εκ., σημειώνοντας μείωση 83,1% σε σύγκριση με το 2001.

Κατά το υπό επισκόπηση έτος, ο Όμιλος Λαϊκής συνέχισε με έντονο ρυθμό την υλοποίηση του στρατηγικού του σχεδίου, το οποίο στηρίζεται στους ακόλουθους πυλώνες:

- διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων
- επέκταση των εισοδημάτων που δεν προέρχονται από τόκους
- ενίσχυση της τεχνολογικής υποδομής και χρήση προηγμένης τεχνολογίας
- ολοκληρωμένη και ενοποιημένη προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών με ψηλές ποιοτικές προδιαγραφές
- συνεχής βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας
- εργοδότηση του καλύτερου ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

Τραπεζικές Δραστηριότητες

Κατά τη διάρκεια του 2002 οι τραπεζικές εργασίες εσωτερικού διεξήχθησαν σε ένα υποτονικό οικονομικό περιβάλλον και σε συνθήκες εντεινόμενου ανταγωνισμού.

Παράγοντες που επηρέασαν την τραπεζική αγορά ήταν η μειωμένη ζήτηση για χορηγήσεις δανείων και η κάμψη στο επίπεδο των καταθέσεων σε ξένο συνάλλαγμα. Παράλληλα, το καθεστώς πολύ καμηλών επιτοκίων που επικράτησε διεθνώς, αλλά και στην Κύπρο, σε όλη τη διάρκεια του έτους, επέδρασε αρνητικά

στο επιποκιακό περιθώριο. Η τάση αυτή ενισχύθηκε περαιτέρω με τη μείωση των επιποκίων στην Κύπρο στο τέλος του χρόνου. Μέσα σ' αυτές τις συνθήκες ακολουθήσαμε μια ισορροπημένη και ευέλικτη τιμολογιακή πολιτική για τα καταθετικά και δανειστικά προϊόντα, χωρίς να παραβλέπονται οι μεταβαλλόμενες τάσεις στην αγορά. Τούτο επέδρασε ευνοϊκά στη διαμόρφωση θετικού αποτελέσματος από τις εγχώριες τραπεζικές δραστηριότητες.

Σημαντική ήταν η προσπάθεια που καταβλήθηκε σε όλο το φάσμα της τραπεζικής δραστηριότητας για βελτίωση της ποιότητας των χορηγήσεων. Η προσπάθεια αυτή επικεντρώθηκε στην αξιολόγηση αιτημάτων δανεισμού με αυστηρότερα κριτήρια, τη δραστική μείωση των υπερβάσεων, τον περιορισμό των καθυστερημένων δόσεων και την ενίσχυση των εξασφαλίσεων. Η αναβάθμιση της ποιότητας δανεισμού αποβλέπει στη σταδιακή μείωση των προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις, γεγονός που θα έχει θετική επίδραση στην επικερδότητα του Ομίλου.

Στον τομέα της λιανικής τραπεζικής συνεχίσθηκαν οι προσπάθειες για αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών. Υπόβαθρο της προσπάθειας είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση που ακολουθούμε σε όλους τους τομείς. Παράλληλα, δόθηκε έμφαση στη δημιουργία και τοποθέτηση στην αγορά νέων προϊόντων που καλύπτουν τις στεγαστικές, φοιτητικές, επαγγελματικές καθώς και τις προσωπικές ανάγκες των πελατών. Πάγιος στόχος μας είναι να προσφέρουμε ευέλικτα προϊόντα με χαρακτηριστικά προσαρμοσμένα στις ανάγκες των πελατών μας. Πρόσθετα, συνεχίσθηκε συστηματικά η διάθεση τραπεζασφαλιστικών προϊόντων, τα οποία θα συμβάλουν στην αύξηση των πηγών εισοδήματος που δεν προέρχονται από τόκους. Έμφαση δόθηκε επίσης στην περαιτέρω προώθηση του θεσμού του Personal Banker. Στόχος του θεσμού είναι η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα διαχείρισης χαρτοφυλακίου και η καλύτερη αξιοποίηση των αποταμιεύσεων των πελατών σε επενδυτικές επιλογές που παρουσιάζονται, σύμφωνα με τις ανάγκες τους.



Ο χρόνος που ανασκοπούμε χαρακτηρίζεται από επιτυχίες και την εφαρμογή καινοτομιών στον τομέα των καρτών. Οι κάρτες παρουσιάζουν σημαντικά περιθώρια ανάπτυξης λόγω της αυξανόμενης χρήσης τους ως μέσου διενέργειας πληρωμών. Παρά το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, η Υπηρεσία Καρτών διατήρησε ισχυρό μερίδιο αγοράς και διαδραμάτισε πρωταγωνιστικό ρόλο στη διεξαγωγή πληρωμών με κάρτα, συνεισφέροντας σημαντικά στην κερδοφορία του Ομίλου. Ο κύκλος εργασιών σημείωσε αύξηση 12%.

Κατά τη διάρκεια του 2002 έγινε περαιτέρω ποιοτική αναβάθμιση των προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με τις κάρτες, ούτως ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις διαφορετικές απαιτήσεις των πελατών. Η προώθηση των καρτών επικεντρώθηκε στη μεγαλύτερη αξιοποίηση του δικτύου καταστημάτων και της Laiki eBank. Ταυτόχρονα δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην προσωπική προώθηση της Laiki Platinum και της Laiki Business Card.

Με στόχο την προσθήκη μεγαλύτερης αξίας στις συναλλαγές των πελατών με τις κάρτες της Λαϊκής, για πρώτη φορά δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση των στοιχείων-δεδομένων για εξαγωγή συμπερασμάτων για το προφίλ και τη συμπεριφορά των πελατών. Στο πλαίσιο αυτό έγινε αναβάθμιση του σχεδίου πιστότητας «Ψωνίστε-Κερδίστε» και προσφέρθηκε η δυνατότητα εκτύπωσης δωροεπιταγών από τις ATM και εξαργύρωσης των βαθμών σε είδη πρώτης ανάγκης, όπως τα καύσιμα και τα τρόφιμα. Τα κίνητρα αυτά καθιστούν το σχέδιο πιστότητας των καρτών της Λαϊκής ως ένα από τα πιο πρωτοποριακά και επιτυχημένα της αγοράς, αφού προσφέρει γρήγορες και αποδοτικές λύσεις στις ανάγκες των πελατών.

Στον τομέα των εμπορικών επιχειρήσεων εντάθηκαν οι προσπάθειες για ενίσχυση των σχέσεων και αύξηση των πωλήσεων σε νέους και υφιστάμενους πελάτες. Παράλληλα, έγιναν σοβαρές προσπάθειες για αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης μέσω της απλοποίησης των ακολουθούμενων διαδικασιών και της προσφοράς εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης.

Το 2002 προωθήθηκε με επιτυχία η οργανωτική αναδιάρθρωση και κεντροποίηση της Υπηρεσίας Μεγάλων Επιχειρήσεων και Οργανισμών με τη δημιουργία κεντρικού γραφείου στη Λευκωσία. Η κίνηση αυτή συνέβαλε στην προσφορά ενός αναβαθμισμένου και εξειδικευμένου επιπέδου υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση των λειτουργικών εξόδων. Παράλληλα, έγινε εξειδίκευση των υπευθύνων λογαριασμών σε κύριους τομείς της οικονομίας με στόχο την αξιοποίηση νέων ευκαιριών και τη διεύρυνση του πελατολογίου. Σταθερός στόχος του Ομίλου μας είναι η παροχή εξειδικευμένης εξυπηρέτησης και πρακτικών λύσεων στις χρηματοοικονομικές ανάγκες των πελατών.

Κατά την υπό επισκόπηση χρονιά συνεχίστηκε το πρόγραμμα αναδόμησης του δικτύου τραπεζικών εργασιών εσωτερικού. Το πρόγραμμα αυτό εντάσσεται στο πλαίσιο της πολιτικής μας για περαιτέρω αναβάθμιση της ήδη ψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης, βελτίωση της αποδοτικότητας του δικτύου καταστημάτων και προώθηση της εταιρικής εικόνας του Ομίλου.

Μέσα στις σημερινές τεχνολογικές εξελίξεις ο ρόλος του τραπεζικού καταστήματος διαφοροποιείται. Αριθμός διαδικασιών μεταφέρονται εκτός των καταστημάτων σε κεντρικά σημεία επεξεργασίας, ενώ παρέχονται εναλλακτικές προτάσεις στους πελάτες για να διεκπεραιώνουν συναλλαγές και από τα ηλεκτρονικά κανάλια εξυπηρέτησης. Ο ρόλος του τραπεζικού καταστήματος αναβαθμίζεται και διαφοροποιείται σε ένα κεντρικό σημείο πώλησης χρηματοοικονομικών προϊόντων, εξυπηρέτησης των πελατών και προώθησης των διασταυρωμένων πωλήσεων.

Στο ίδιο διάστημα ολοκληρώθηκε η προπαρασκευαστική εργασία για την εφαρμογή ενός νέου συστήματος στοχοθέτησης καταστημάτων, το οποίο καλύπτει τομείς που αφορούν την επικερδότητα, την ποιότητα των χορηγήσεων, την ποιότητα εξυπηρέτησης και την ανάπτυξη εργασιών. Με βάση τη νέα διαδικασία, στη στοχοθέτηση συμμετέχουν και οι άμεσα εμπλεκόμενοι. Τα αποτελέσματα του κάθε

καταστήματος αξιολογούνται σε μηνιαία βάση. Το νέο μηχανογραφημένο σύστημα στοχοθέτησης τέθηκε σε εφαρμογή από τις αρχές του 2003.

Το 2002 το τραπεζικό σύστημα και η κυπριακή χρηματαγορά χαρακτηρίζονταν από συνθήκες πλεονάζουσας ρευστότητας. Η Υπηρεσία Διαπραγμάτευσης Συναλλάγματος και Διαθεσίμων διαχειρίστηκε με αποτελεσματικότητα τα ρευστά διαθέσιμα της τράπεζας, με στόχο την επίτευξη ικανοποιητικής απόδοσης και αντιστάθμισης του κινδύνου που πηγάζει από τη διακύμανση των επιτοκίων και των τιμών συναλλάγματος.

Το Μάιο του ίδιου έτους σχεδιάστηκε ένα νέο καταθετικό προϊόν, ο ΑΤΛΑΣ, που προσφέρθηκε στο ευρύ κοινό και σε πελάτες της Laiki CypriLife. Το προϊόν αυτό συνδυάζει στοιχεία κατάθεσης και επένδυσης. Προσφέρει εγγύηση αρχικού κεφαλαίου και σύνδεση της απόδοσης με έναν ευρωπαϊκό χρηματιστηριακό δείκτη, μέσω του οποίου γίνεται διασπορά κινδύνου. Πρόσθετα, η Υπηρεσία άρχισε τη διαπραγμάτευση παραγώγων, όπως συμβόλαια μελλοντικής εκπλήρωσης, τα οποία αποτελούν εργαλεία αντιστάθμισης κινδύνου.

Από τον Απρίλιο του 2002 λειτούργησαν τα Κέντρα Διεθνών Επιχειρήσεων στη Λευκωσία και Λεμεσό με σκοπό την κεντροποίηση της εξυπηρέτησης προς διεθνείς επιχειρήσεις-πελάτες της Τράπεζας. Η κεντροποίηση αυτή και η λειτουργία των λογαριασμών από τα δύο κέντρα έχει υποβοηθήσει την περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών από τις διεθνείς επιχειρήσεις και συμβάλλει στην προσφορά εξειδικευμένων υπηρεσιών, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου. Αναμένεται επίσης ότι το νέο φορολογικό σύστημα με το χαμηλό συντελεστή εταιρικού φόρου 10%, η επικείμενη ένταξη στην ΕΕ, η στρατηγική θέση που διαθέτει η Κύπρος και τα άλλα συγκριτικά πλεονεκτήματα που προσφέρει, θα επηρεάσουν θετικά τον τομέα των διεθνών επιχειρήσεων που έχει προοπτικές για περαιτέρω ανάπτυξη.



Laiki eBank

Η Laiki eBank λειτουργεί από το Σεπτέμβριο του 2000 και είναι σήμερα η πιο ολοκληρωμένη ηλεκτρονική τράπεζα σε προϊόντα και υπηρεσίες. Κατά το 2002 η Laiki eBank εμπλούτισε τη γκάμα των πρώτων ηλεκτρονικών προϊόντων, δηλαδή του τρεχούμενου λογαριασμού Laiki eChecking και της πιστωτικής κάρτας Laiki eCard, με το νέο αποταμιευτικό λογαριασμό Laiki eSavings.

Ικανοποιώντας τις ανάγκες των νέων από 13 μέχρι 26 ετών, η Laiki eBank σε συνεργασία με τον Οργανισμό Νεολαίας Κύπρου, δημιούργησε την αναβαθμισμένη κάρτα νέων Euro<26 Visa, που είναι ο συνδυασμός της κάρτας Visa Electron με την εκπτωτική Κάρτα Νέων και προσφέρει εκπτώσεις για αγορές από χιλιάδες επιχειρήσεις στην Κύπρο και την Ευρώπη. Όπως όλα τα ηλεκτρονικά προϊόντα, η κάρτα Euro<26 Visa και ο λογαριασμός Laiki eSavings χαρακτηρίζονται από ελκυστική τιμολόγηση, ευκολία, ταχύτητα και ποιότητα εξυπηρέτησης ολόκληρο το 24ωρο.

Η Laiki eBank έχει επίσης διευρύνει τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών πληρωμών και της υπηρεσίας ηλεκτρονικών μηνυμάτων Laiki eBank Alerts, προσφέροντας ενημερωτικά μηνύματα για αγορές με κάρτες, αναλήψεις μετρητών και άλλα, τα οποία διασφαλίζουν τη μέγιστη ασφάλεια στις συναλλαγές των πελατών. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω όλων των καναλιών - Διαδίκτυο, κινητό Διαδίκτυο (WAP), Λαϊκή Τηλετράπεζα και ATM - έχουν επίσης εμπλουτιστεί με νέες δυνατότητες, επιβεβαιώνοντας για ακόμη μια φορά την υπόσχεση του Ομίλου Λαϊκής για συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών του. Στα μέσα του 2002 ο Όμιλος πρωτοπόρησε και πάλι δίνοντας στους πελάτες του τη δυνατότητα να έχουν εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο από την τηλεόρασή τους (Web TV), μέσω μιας εύχρηστης συσκευής που προσφέρεται σε πολύ χαμηλή τιμή στους συνδρομητές της Laiki eBank.

Τον Ιούλιο του 2002 ολοκληρώθηκε το μεγάλο έργο αναβάθμισης της ιστοσελίδας του Ομίλου. Η νέα ιστοσελίδα στη διεύθυνση www.laiki.com είναι δίγλωσση – ελληνικά και αγγλικά – απλή, ευέλικτη και εύχρηστη. Βοηθά τον επισκέπτη να ενημερώνεται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου παγκοσμίως, μέσω μιας ενιαίας και ολοκληρωμένης παρουσίας στο διαδίκτυο.

Το 2002 ήταν μια επιτυχημένη χρονιά για τη Laiki eBank, αφού ο αριθμός των συνδρομητών ανήλθε στις 72.000, σημειώνοντας αύξηση 29%. Αναμφισβήτητα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν σήμερα τον πιο σύγχρονο τρόπο τραπεζικής εξυπηρέτησης και προσφέρουν συνεχώς αξία στον πελάτη του Ομίλου Λαϊκής.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η ασφαλιστική βιομηχανία επηρεάστηκε αρνητικά από την πτώση της χρηματιστηριακής αγοράς και την επιβράδυνση της κυπριακής οικονομίας γενικότερα.

Laiki CypriLife

Μέσα στις συνθήκες ύφεσης της ασφαλιστικής αγοράς, οι προσπάθειες της Laiki CypriLife επικεντρώθηκαν στην εξυγίανση των εργασιών της με στόχο τη μελλοντική ανάπτυξή της.

Προτεραιότητα το 2002 δόθηκε στην αναδιοργάνωση του δικτύου πωλήσεων της Εταιρείας με τη δημιουργία πέντε περιφερειακών γραφείων, με κύριους στόχους τη μείωση των λειτουργικών εξόδων και την αύξηση της παραγωγικότητας. Πρόσθετα, καταβλήθηκε συστηματική προσπάθεια για έλεγχο της δαπάνης που αφορά τις προμήθειες, με θετικά αποτελέσματα.

Έμφαση δόθηκε επίσης στη δημιουργία νέων προϊόντων. Το φάσμα των προϊόντων της Laiki CypriLife εμπλουτίστηκε με το Cypria Extraplan.

Στο πλαίσιο της πολιτικής για προώθηση του θεσμού της τραπεζασφάλισης καταβλήθηκε έντονη προσπάθεια για αύξηση των προϊόντων που διατίθενται μέσω του τραπεζικού δικτύου. Παράλληλα, εκπαιδεύτηκαν περισσότεροι από 130 τραπεζικοί λειτουργοί εξυπηρέτησης ιδιωτών, οι οποίοι εξασφάλισαν άδεια για πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω του τραπεζικού δικτύου.

Για δεύτερη χρονιά συνεχίστηκε η λειτουργία των πολλαπλών επενδυτικών ταμείων, τα οποία χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και δίνουν στους ασφαλιζομένους τη δυνατότητα να επιλέγουν την κατανομή των αποταμιεύσεών τους σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες και επενδυτικές προτιμήσεις. Στον τομέα διαχείρισης των αποθεμάτων δόθηκε έμφαση στην ευέλικτη διαχείριση της σύνθεσης του χαρτοφυλακίου, με βάση τις συνθήκες και προσδοκίες της αγοράς. Σημαντική εξέλιξη ήταν η ολοκλήρωση της ενοποίησης του συστήματος πληροφορικής, γεγονός που οδήγησε στη βελτίωση της εγκυρότητας και της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών της Εταιρείας. Επίσης, αναμένεται ότι η ενοποίηση του συστήματος πληροφορικής θα εξοικονομήσει χρόνο προσωπικού. Εξίσου σημαντική εξέλιξη ήταν και η δημιουργία εξειδικευμένου τμήματος επικοινωνίας, σκοπός του οποίου είναι η ανάπτυξη των σχέσεων με τους πελάτες και κατ' επέκταση η βελτίωση της διατηρησιμότητας του χαρτοφυλακίου της Εταιρείας.

Λαϊκή Ασφαλιστική

Η Λαϊκή Ασφαλιστική συνέχισε και το 2002 να διαδραματίζει ηγετικό ρόλο στην ασφαλιστική βιομηχανία γενικού κλάδου, προσφέροντας ένα πλήρες φάσμα προϊόντων σε ιδιώτες και εταιρείες. Πέρσι η Λαϊκή Ασφαλιστική επανήλθε στο πεδίο κερδοφορίας παρά την αισθητή αύξηση των αντασφαλίστρων και των εξόδων προσωπικού λόγω της τελευταίας συλλογικής σύμβασης. Η πολύ θετική αυτή εξέλιξη έγινε κατορθωτή με τη συντονισμένη εφαρμογή του στρατηγικού σχεδίου της Εταιρείας και τη λήψη μέτρων που αφορούσαν κυρίως:

- την αναθεώρηση της τιμολογιακής πολιτικής και αύξηση των ασφαλίστρων
- την αναθεώρηση των οδηγιών αποδοχής κινδύνων και προσεκτική επιλογή τους
- τη λήψη μέτρων στον τομέα της διαχείρισης απαιτήσεων με επίκεντρο την άμεση διευθέτηση των απαιτήσεων γενικού κλάδου
- τη στενή παρακολούθηση και διεξαγωγή ελέγχων σε αντιπροσώπους με ζημιογόνα αποτελέσματα
- τη μείωση των προμηθειών σεισμού
- τη βελτίωση στη διαχείριση χρεωστών
- την προώθηση εξειδικευμένων ασφαλιστικών προϊόντων
- τη βελτίωση της σύνθεσης του χαρτοφυλακίου
- την αύξηση της εργασίας από έμμεσες πωλήσεις.

ΑΛΛΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Λαϊκή Χρηματοδοτήσεις

Μέσα σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού και επιβράδυνσης της οικονομίας, η Λαϊκή Χρηματοδοτήσεις διατήρησε πρωταγωνιστικό ρόλο στον τομέα της, συνεισφέροντας σημαντικά στην κερδοφορία του Ομίλου. Παρά το έντονα ανταγωνιστικό κλίμα, η Εταιρεία δημιούργησε τις προϋποθέσεις για εμπλουτισμό των υπηρεσιών της και διείσδυση της σε συγκεκριμένες αγορές, με τη γκάμα των προϊόντων της να ικανοποιεί την αγορά των ιδιωτών, αλλά και τις ανάγκες των επιχειρήσεων. Το ψηλό μερίδιο αγοράς που κατέχει και ο εμπλουτισμός της τεχνολογικής υποδομής της, δημιουργούν ιδιαίτερα ευοίωνες προοπτικές το 2003, για άμεση και δυναμική αντιμετώπιση των προκλήσεων που διαμορφώνονται.

Λαϊκή Φάκτορς

Θετική κρίνεται και η απόδοση της Λαϊκή Φάκτορς, η οποία σε ένα δύσκολο επιχειρηματικό περιβάλλον κατόρθωσε να διατηρήσει πρωταγωνιστικό ρόλο στην παροχή υπηρεσιών factoring. Οι δραστηριότητες της Εταιρείας επικεντρώθηκαν κυρίως στη βελτίωση της διαχείρισης του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων. Έμφαση δόθηκε επίσης στην αναπροσαρμογή της τιμολογιακής της πολιτικής. Η πολιτική αυτή είχε θετική επίπτωση στην κερδοφορία της Εταιρείας, που διατηρήθηκε σε πολύ ικανοποιητικά επίπεδα.

Η πτωτική πορεία του χρηματιστηρίου, που συνεχίσθηκε και το 2002, σε συνδυασμό με το μειωμένο επενδυτικό ενδιαφέρον, επηρέασαν αρνητικά τα αποτελέσματα της Λαϊκής Επενδυτικής. Το 2002 δόθηκε προτεραιότητα στην αναδιάρθρωση του τρόπου λειτουργίας της Εταιρείας, ώστε αυτή να συνεχίσει να προσφέρει ψηλού επιπέδου υπηρεσίες με παράλληλη μείωση των λειτουργικών εξόδων. Σημαντική εξέλιξη ήταν η κατάθεση αίτησης από την Εταιρεία για απόκτηση άδειας να λειτουργεί ως κυπριακή εταιρεία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών.

Λαϊκή Χρηματιστηριακή

Η Λαϊκή Χρηματιστηριακή παρέμεινε ένας από τους κύριους πρωταγωνιστές στο χρηματιστηριακό τομέα κατά το 2002, μέσα σε ένα κλίμα έντονου ανταγωνισμού και τάσης συγχωνεύσεων μικρών γραφείων σε μεγαλύτερα σχήματα. Η δραστηριότητα στον τομέα της επενδυτικής τραπεζικής παρέμεινε υποτονική. Προτεραιότητα δόθηκε στην ανάπτυξη των εργασιών του κλάδου συγχωνεύσεων και εξαγορών. Παράλληλα, μέσα από οργανωτικές αλλαγές επιδιώχθηκε η μεγαλύτερη εξειδίκευση στους παραγωγικούς τομείς της οικονομίας. Σε σχέση με τη διαχείριση κεφαλαίων, οι προσπάθειες της Λαϊκής Διαχείρισης Κεφαλαίων επικεντρώθηκαν στην προσέλκυση νέων πελατών, ιδιωτών και θεσμικών. Σημαντική εξέλιξη ήταν η ψήφιση της νομοθεσίας που ρυθμίζει την εγγραφή και λειτουργία αμοιβαίων κεφαλαίων στην Κύπρο, με ισχύ από τις 17 Μαρτίου, 2003. Η Λαϊκή Διαχείρισης Κεφαλαίων είναι πλήρως έτοιμη από πλευράς υποδομής, συστημάτων και εκπαίδευσης του προσωπικού για έναρξη εργασιών. Στόχος μας είναι να προσφέρουμε επαγγελματική διαχείριση με ψηλές αποδόσεις στους μεριδιούχους.

Υπηρεσία Private Banking

Κατά τη διάρκεια του χρόνου η Υπηρεσία Private Banking προχώρησε σε αναδιοργάνωση των εργασιών της με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας. Σήμερα λειτουργούν δύο μονάδες, στη Λευκωσία και Λεμεσό.

Η Υπηρεσία στελεχώνεται με προσωπικό που εξυπηρετεί τις τραπεζικές και επενδυτικές ανάγκες των εύπορων ιδιωτών πελατών (high net worth individuals), με επαγγελματισμό, εχεμύθεια και αφοσίωση, δημιουργώντας με τον πελάτη μια μακρόχρονη σχέση εμπιστοσύνης. Οι πελάτες σε συνεργασία με τους προσωπικούς επενδυτικούς συμβούλους μπορούν να επιλέξουν τις κατάλληλες τοποθετήσεις του κεφαλαίου τους, ανάλογα με το προσωπικό τους προφίλ.

Παράλληλα, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να ικανοποιήσουν τις τραπεζικές τους ανάγκες μέσα από μια σειρά τραπεζικών υπηρεσιών, οι οποίες είναι ειδικά σχεδιασμένες ώστε να ταιριάζουν στις δικές τους απαιτήσεις.

Πολιτική της Υπηρεσίας Private Banking είναι η σύναψη συνεργασιών με διεθνούς φήμης επενδυτικούς οίκους. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, συνεχίστηκαν οι στρατηγικές συνεργασίες με την HSBC Bank International για την προώθηση αμοιβαίων κεφαλαίων και την προσφορά χρηματιστηριακών προϊόντων με εγγύηση αρχικού κεφαλαίου, την INVESCO Global Investment Fund για την προώθηση αμοιβαίων κεφαλαίων, με τον Όμιλο MAN για την προσφορά προϊόντων με εναλλακτικές στρατηγικές επενδύσεις καθώς και με την CIBC Oppenheimer, μέσω της οποίας καλύπτονται οι διεθνείς χρηματιστηριακές συναλλαγές των πελατών της Εταιρείας.



ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗ

Κύριος πυλώνας της στρατηγικής του Ομίλου Λαϊκής παραμένει η διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων του. Η στρατηγική αυτή, που αποσκοπεί στη διεύρυνση και διαφοροποίηση των πηγών κερδοφορίας, και που είναι αναγκαία λόγω των περιορισμένων διαστάσεων της εγχώριας αγοράς, υλοποιείται με σταθερά βήματα, έχοντας επίγνωση των παραγόντων που συνθέτουν το περιβάλλον, μέσα στο οποίο διενεργείται η συγκεκριμένη επέκταση. Έχουμε, θα 'λεγα, έναν υγιή συντηρητισμό και μια σωστή αντίληψη του μέτρου που μας αποτρέπουν από βεβιασμένες κινήσεις και μας οδηγούν με βεβαιότητα στην επιτυχία.

Ιδιαίτερη έμφαση αποδίδουμε στην επέκταση στην ελληνική αγορά και τη διεύσδυση σε αγορές όπου υπάρχει σημαντική κυπριακή και ελληνική παρουσία.

Η συνεισφορά στην κερδοφορία του Ομίλου από τις εργασίες εξωτερικού το 2002 αυξήθηκε στο 23%. Η επιτυχής προώθηση της διεθνοποίησης των εργασιών μας αποτελεί εγγύηση για περαιτέρω αύξηση του κύκλου εργασιών και της κερδοφορίας.

Λαϊκή Τράπεζα (Ελλάς) Α.Ε. και θυγατρικές εταιρείες

Ο Όμιλος Λαϊκής συμπλήρωσε το 2002 έντεκα χρόνια δυναμικής και επιτυχημένης παρουσίας στην ελληνική αγορά. Ιδιαίτερα ικανοποιητική ήταν και το 2002 η απόδοση του Ομίλου στην Ελλάδα, λαμβανομένων υπόψη των διεθνών οικονομικών συνθηκών και των επιπτώσεων από την πτώση στις χρηματιστηριακές αγορές. Είναι αξιοσημείωτο ότι η κερδοφορία επιτεύχθηκε σε μια περίοδο, κατά την οποία διενεργήθηκαν ψηλές επενδύσεις ανάπτυξης που καλύπτουν το δίκτυο καταστημάτων και την τεχνολογία. Το πρόγραμμα διείσδυσης στην ελληνική αγορά στηρίζεται:

- στη δημιουργία ενός φυσικού δικτύου καταστημάτων, κατάλληλου σε μέγεθος και δομή, σε στρατηγικά επιλεγμένες περιοχές της ελληνικής επικράτειας
- στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τράπεζας και
- στην προσφορά ενός πλήρους φάσματος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Τον ίδιο χρόνο τα μεγέθη της Τράπεζας αυξήθηκαν σημαντικά και συγκεκριμένα οι χορηγήσεις προς πελάτες αυξήθηκαν κατά 37%, ενώ οι καταθέσεις κατά 32% σε σχέση με το 2001. Στο τέλος του 2002 το δίκτυο της Τράπεζας αριθμούσε 36 καταστήματα, σε σχέση με 28 το 2001. Το δίκτυο θα συνεχίσει να αυξάνεται κατά τη διάρκεια του 2003.

Κατά τη διάρκεια του 2002 δόθηκε έμφαση στην προώθηση της λιανικής τραπεζικής και των εμπορικών χρηματοδοτήσεων. Η Τράπεζα ανέπτυξε μια γκάμα νέων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως το Λαϊκή Επαγγελματική Λύση, το Λαϊκή ΧΙ3, το Λαϊκή Pro και την πληρωμή κάρτας με μετρητά μέσω των αυτόματων ταμειακών μηχανών. Εξάλλου, μια σειρά νέων προϊόντων βρίσκεται σε εξέλιξη, όπως η πιστωτική κάρτα VISA Electron, η χρεωστική κάρτα, κάρτες συνεργασίας, καθώς επίσης και άλλα χρηματοδοτικά προϊόντα όπως, για παράδειγμα, το στεγαστικό δάνειο με περίοδο χάριτος.

Στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η ανάπτυξη της Laiki eBank συνεχίστηκε με γρήγορους ρυθμούς, αφού μέσα σε δεκαοκτώ μήνες λειτουργίας της ο αριθμός των συνδρομητών ανήλθε στις έντεκα χιλιάδες. Επισημαίνουμε ότι η Laiki eBank εισήγαγε το στοιχείο της πρωτοπορίας στην ελληνική αγορά. Η Laiki eBank δίνει στους πελάτες της Λαϊκής Τράπεζας (Ελλάς) Α.Ε. και των θυγατρικών της τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα προϊόντα και υπηρεσίες του Ομίλου, παρέχοντας εξυπηρέτηση ολόκληρο το 24ωρο. Επίσης, οι αυτόματες ταμειακές μηχανές αναβαθμίστηκαν με ένα νέο πρωτοποριακό λογισμικό.

Η Λαϊκή Leasing Α.Ε. συνέχισε για πέμπτη συνεχή χρονιά την ανοδική της πορεία με αποτέλεσμα τη διεύρυνση την εργασιών της πέραν του 35%. Αυτό την κατατάσσει μεταξύ των ταχύτερα αναπτυσσόμενων εταιρειών στον τομέα της. Για τη Λαϊκή Factoring Α.Ε. ήταν επίσης χρονιά ανοδικής πορείας, αφού οι εκχωρημένες χορηγήσεις αυξήθηκαν κατά 25%.

Η Λαϊκή ΑΕΔΑΚ, το 2002, πρόσφερε στο επενδυτικό κοινό τη δυνατότητα συμμετοχής σε τέσσερα αμοιβαία κεφάλαια, το Λαϊκή Διαθεσίμων Εσωτερικού, Λαϊκή Εισοδήματος Ομολογιών Εσωτερικού, Λαϊκή Μετοχικό Εσωτερικού και το Λαϊκή Επιλεγμένων Αξιών Μετοχικό Εσωτερικού. Οι κατηγορίες αυτές των αμοιβαίων κεφαλαίων καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών επιλογών, παρέχοντας τη δυνατότητα διαμόρφωσης του προσωπικού χαρτοφυλακίου του πελάτη ανάλογα με τις επενδυτικές του ανάγκες.

Στον τομέα του χρηματιστηρίου και της επενδυτικής τραπεζικής η Λαϊκή Άπταλος ΑΧΕ διεύρυνε το φάσμα των υπηρεσιών της, ενώ ταυτόχρονα κερδίζει σταδιακά μερίδιο αγοράς και σήμερα συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων χρηματιστηριακών εταιρειών στην ελληνική αγορά. Η πρόοδος αυτή οφείλεται στο ψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και στην αξιοποίηση των συνεργειών με την Τράπεζα και τις άλλες θυγατρικές, ιδίως όσον αφορά το πελατολόγιο.

Το Μάρτιο του 2002 λειτούργησε η Laiki Life S.A. Στο σύντομο διάστημα λειτουργίας της, η Εταιρεία προσφέρει ήδη τραπεζασφαλιστικά προϊόντα ζωής μέσω της ομαδικής ασφάλισης των πελατών που έχουν συνάψει καταναλωτικά, στεγαστικά και επαγγελματικά δάνεια και των πελατών που διατηρούν καταθέσεις ευρωταμιευτηρίου. Από τον Ιούλιο του ίδιου χρόνου ο Όμιλος Λαϊκής δραστηριοποιήθηκε και στον κλάδο γενικών ασφαλειών με τη λειτουργία εταιρείας πρακτορείας ασφαλειών γενικού κλάδου, τη Λαϊκή Πρακτορειακή Ασφαλειών ΕΠΕ. Το πελατολόγιο της Τράπεζας αποτελεί σημαντικό υπόβαθρο στην ανάπτυξη των εργασιών της Εταιρείας.

Λαϊκή Τράπεζα Ηνωμένο Βασίλειο

Τα αποτελέσματα της Λαϊκής στο Ηνωμένο Βασίλειο κρίνονται ικανοποιητικά, αφού σημειώθηκε αύξηση της κερδοφορίας από τις εργασίες. Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, αν ληφθεί υπόψη ότι κατά τη διάρκεια του χρόνου διενεργήθηκαν επενδύσεις για αναβάθμιση του δικτύου καταστημάτων και της τεχνολογικής υποδομής. Πιο συγκεκριμένα, το Μάρτιο συμπληρώθηκε η πρώτη φάση εγκατάστασης νέου τραπεζικού λογισμικού συστήματος και άρχισε η εφαρμογή της δεύτερης φάσης του έργου.

Κατά το υπό επισκόπηση έτος συνεχίστηκε η πολιτική για εμπλουτισμό και αναβάθμιση του φάσματος των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Σημαντική ήταν και η δραστηριοποίηση της Τράπεζας στον τομέα του factoring, καθώς και η έναρξη εργασιών για εισαγωγή της ηλεκτρονικής τράπεζας στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε και στη διεύρυνση του πελατολογίου της Τράπεζας με έμφαση τη δεύτερη και τρίτη γενιά των αποδήμων και άλλων ειδικών ομάδων στην αγορά.

Λαϊκή Τράπεζα (Αυστραλία) Λτδ

Η Λαϊκή Τράπεζα Αυστραλίας, το 2002, κατέγραψε μια πετυχημένη πορεία. Το Δεκέμβριο του 2002 η Τράπεζα πέρασε στην κερδοφορία, σε διάστημα λιγότερο από δύο χρόνια λειτουργίας και αρκετά νωρίτερα από ό,τι είχε προγραμματιστεί.

Σαφής προσανατολισμός είναι να ισχυροποιήσει τη θέση της στην αγορά, ιδιαίτερα στη λιανική Τραπεζική, και να εδραιωθεί ως η κατεξοχήν τράπεζα του Ελληνισμού στην Αυστραλία. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο η Λαϊκή Τράπεζα Αυστραλίας συνέχισε να επενδύει σε σύγχρονα τεχνολογικά συστήματα υποδομής και στη δημιουργία νέων ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις ψηλές προδιαγραφές της αγοράς. Το δίκτυο καταστημάτων της Τράπεζας, το οποίο σήμερα αριθμεί πέντε καταστήματα, δύο στο Σίδνεϋ, δύο στη Μελβούρνη και ένα στην Αδελαΐδα, αναμένεται να επεκταθεί μέσα στο 2003.

ΜΕ ΤΟ ΒΛΕΜΜΑ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Υποδομή – Τεχνολογία

Η σημερινή εποχή της ραγδαίας τεχνολογικής ανάπτυξης και οι απαιτήσεις του ελευθεροποιημένου χρηματοοικονομικού περιβάλλοντος επιβάλλουν την υλοποίηση σημαντικών έργων υποδομής στον τομέα της τεχνολογίας και των μηχανογραφημένων συστημάτων σε επίπεδο Ομίλου. Το 2002 συμπληρώθηκε η πρώτη φάση ενός μεγαλεπήβολου έργου, που αφορά ένα νέο στρατηγικό σύστημα και καλύπτει τη μέτρηση της επικερδότητας και τη βελτίωση της διαχείρισης του κινδύνου. Επίσης, βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο Employee Portal, το οποίο περιλαμβάνει την ηλεκτρονική διακίνηση και τη φύλαξη εντύπων και πληροφοριών και που θα συμβάλει στη μείωση της χρήσης χαρτιού και στην επιτάχυνση των σχετικών διαδικασιών.

Από την ολοκλήρωση των έργων τεχνολογίας αναμένεται να προκύψουν πολλαπλά οφέλη στον Όμιλο, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά:

- την προσφορά ολοκληρωμένων προϊόντων που θα καλύπτουν όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών
- την περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης
- την πιο ορθολογιστική διαχείριση της σχέσης με τους πελάτες
- την προώθηση των διασταυρωμένων πωλήσεων
- τον υπολογισμό της επικερδότητας στους επιμέρους τομείς
- την αύξηση της παραγωγικότητας και τη βελτίωση της λειτουργικής ευελιξίας
- τη βελτίωση της διαχείρισης του κινδύνου
- την παροχή πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα Διεύθυνσης
- την πιο ορθολογιστική διαχείριση των Διαθέσιμων πόρων.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί την κινητήρια δύναμη και τον πιο σημαντικό παράγοντα για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου.

Βασικοί πυλώνες δράσης της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) το 2002

ήταν η επικοινωνία – αξιοκρατία – διαφάνεια. Η ΔΑΔ στόχευσε στην περαιτέρω προώθηση των τριών αυτών αρχών/αξιών μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής νέων διαδικασιών και συστημάτων σε ολόκληρο τον Όμιλο. Σημαντικό έργο στο υπό επισκόπηση έτος ήταν η μηχανογράφηση των διοικητικών διαδικασιών της ΔΑΔ πάνω στην πλατφόρμα ενός νέου λογισμικού συστήματος. Το έργο αυτό αναμένεται να συμβάλει τα μέγιστα στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διοικητικών εργασιών της Διεύθυνσης και στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των στοιχείων – πληροφοριών που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου με σκοπό τη λήψη ορθολογιστικών αποφάσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη βελτίωση της επικοινωνίας και του ανοικτού διαλόγου μέσα στον Όμιλο.

Σ' ό,τι αφορά τον τομέα της εκπαίδευσης, οι ανάγκες ήταν ιδιαίτερα αυξημένες λόγω των συνεχών αλλαγών στο περιβάλλον λειτουργίας του Ομίλου, αλλά και εσωτερικών αλλαγών σε συστήματα, προϊόντα και διαδικασίες. Δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση της τεχνολογίας για την αποτελεσματική εκπαίδευση του προσωπικού με την εισαγωγή της μεθοδολογίας του eLearning, σε προγράμματα ανάπτυξης στελεχών με βάση τα κριτήρια στελεχών του Ομίλου, στην περαιτέρω αξιοποίηση και διεύρυνση των θεσμών ανάπτυξης, καθώς και στην εκπαίδευση στον τομέα των τραπεζικών εργασιών. Επίσης, αναβαθμίστηκε το Κέντρο Πληροφοριών και Μάθησης, το οποίο εμπλουτίστηκε με άφθονο νέο υλικό.

Εφαρμόστηκε νέο σύστημα αξιολόγησης απόδοσης στα πρότυπα της HSBC, το οποίο προάγει τη διαφάνεια και στηρίζεται στον καθορισμό επιχειρησιακών και αναπτυξιακών στόχων. Συνεχίστηκε επίσης η εφαρμογή της μεθόδου «Επανατροφοδότηση 360°», η οποία συμβάλλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη των στελεχών.



Στο κεφάλαιο «Ανθρώπινο Δυναμικό» σημειώνω την αποχώρηση το Δεκέμβριο, λόγω αφυπηρέτησης, του κ. Νίκου Χατζηνικολάου. Στον κ. Χατζηνικολάου εκφράζω τις θερμότατες ευχαριστίες μου καθώς και τις ευχαριστίες ολόκληρου του προσωπικού για την ανεκτίμητη συνεισφορά του στην οικοδόμηση αυτού που είναι σήμερα ο Όμιλος Λαϊκής.

Διαχείριση Κινδύνων

Ο Όμιλος Λαϊκής, ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις, προχώρησε το 2002 στην περαιτέρω αναβάθμιση του συστήματος διαχείρισης κινδύνων, δίνοντας έμφαση στον κίνδυνο αγοράς, με τη βελτίωση των διαδικασιών και των μεθόδων που εφαρμόζονται. Οι διεθνείς οικονομικές συνθήκες και το πιο ανταγωνιστικό και σύνθετο περιβάλλον καθιστούν αναγκαία τη συνεχή βελτίωση του συστήματος. Έτσι, ο Όμιλος έχει επενδύσει στο ανθρώπινο δυναμικό του Τμήματος Διαχείρισης Κινδύνου με τη συνεχή εκπαίδευση, και με στόχο την αναβάθμιση των τεχνικών και δεξιοτήτων του, την καλύτερη αποτίμηση και έλεγχο των διάφορων κινδύνων.

Μαζί Δημιουργούμε Αξία

Ο Όμιλος υιοθέτησε τη φιλοσοφία της στρατηγικής του «Μαζί Δημιουργούμε Αξία» το 2001. Οι προσπάθειες κατά το 2002 επικεντρώθηκαν στην εντατική εκπαίδευση των στελεχών και του προσωπικού, καθώς και στην αξιολόγηση της υφιστάμενης πρακτικής και των διαδικασιών που ακολουθούνται σε ολόκληρο τον Όμιλο. Τα πορίσματα θα εφαρμοστούν το 2003 σύμφωνα με συγκεκριμένα σχέδια δράσης. Μεταξύ των πρωτοβουλιών που προωθούνται είναι η υιοθέτηση του οικονομικού κέρδους ως εσωτερικού μέτρου απόδοσης σε επίπεδο μονάδων, καθώς και η κατάργηση διαδικασιών και δραστηριοτήτων που καταστρέφουν αξία. Απότερος στόχος είναι η ευθυγράμμιση των διευθυντικών διεργασιών, όπως είναι ο στρατηγικός προγραμματισμός, η κατανομή των πόρων, η διαχείριση της απόδοσης καθώς και των καθημερινών δραστηριοτήτων, με τις αρχές και πρακτικές της στρατηγικής «Μαζί Δημιουργούμε Αξία». Με το «Μαζί Δημιουργούμε Αξία» ο πελάτης βρίσκεται στο επίκεντρο των προσπαθειών μας. Κύρια αποστολή μας είναι να του προσφέρουμε μεγαλύτερη αξία, δηλαδή ελκυστικά προϊόντα σε ανταγωνιστικές τιμές και άριστη εξυπηρέτηση που να υπερβαίνει τις προσδοκίες του. Το Διοικητικό Συμβούλιο, η διεύθυνση του Ομίλου και εγώ προσωπικά είμαστε δεσμευμένοι να προωθήσουμε την προσπάθεια αυτή, αναγνωρίζοντας τις δυνατότητες που παρέχει για μεγιστοποίηση της αξίας που δημιουργούμε ως Όμιλος.

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει διαδικασία υποβολής και επίλυσης παραπόνων πελατών. Σκοπός της νέας αυτής διαδικασίας είναι να βελτιωθεί ακόμη περισσότερο η άριστη εξυπηρέτηση που προσφέρουμε στους πελάτες μας και να πληροφορείται η Ανώτατη Διεύθυνση τα παράπονα που υποβάλλουν οι πελάτες και τις γενεσιοναργές αιτίες τους, ώστε να λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα, όταν χρειάζεται.

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τα παράπονά τους τηλεφωνικώς μέσω της Λαϊκής Τηλετράπεζας και προφορικώς, καθώς και γραπτώς ή τηλεφωνικώς μέσω του δικτύου κατασημάτων. Σε περίπτωση που ένα πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί αμέσως, δίνεται στον πελάτη ημερομηνία επίλυσής του. Από τις μέχρι τώρα εμπειρίες, ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών είναι πολύ ψηλός.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Πολιτισμός – Κοινωνική Προσφορά

Πέραν της επιχειρηματικής παρουσίας του στην οικονομική ζωή των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται, ο Όμιλός μας συνέχισε και το 2002 να έχει αξιοσημείωτη παρουσία σε θέματα κοινωνικής προσφοράς και εμπλοκής στα κοινωνικά δρώμενα, με την προώθηση προγραμμάτων και δραστηριοτήτων που περιλαμβάνουν φιλανθρωπικές, πολιτιστικές, κοινωνικές και αθλητικές εκδηλώσεις. Στόχος αυτής της κοινωνικής πολιτικής είναι η συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας ζωής της κυπριακής κοινωνίας και επίκεντρο της προσπάθειάς μας τα τελευταία χρόνια ήταν η υγεία, κυρίως σε ό,τι αφορά το παιδί, και ο πολιτισμός.

Όπως κάθε χρόνο, έτσι και πέρσι, κορυφαία κοινωνική δραστηριότητα του Ομίλου ήταν ο Ραδιομαραθώνιος για τα παιδιά με ειδικές ανάγκες, που διοργανώθηκε σε συνεργασία με το Ραδιοφωνικό Ίδρυμα Κύπρου. Το 2002 ο Ραδιομαραθώνιος

συγκέντρωσε πάνω από ΛΚ 1,3 εκ., ποσό που αποτελεί επίδοση στα δεκατρία χρόνια λειτουργίας του θεσμού, και το οποίο κατατέθηκε, όπως κάθε χρόνο, στο Ταμείο της Διαχειριστικής Επιτροπής του Ιδρύματος Ραδιομαραθώνιου. Το συνολικό ποσό που συγκεντρώθηκε στο διάστημα των δεκατριών χρόνων του θεσμού ανέρχεται στα ΛΚ 12,3 εκ.

Με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού, τη διάδοση του ολυμπιακού πνεύματος και γενικότερα την αναβάθμιση του αθλητισμού στον τόπο μας, ο Όμιλος μας ήλθε για τρίτη φορά αρωγός της Κυπριακής Ολυμπιακής Επιτροπής, στηρίζοντας χρηματικά και με άλλους τρόπους το πολύπλευρο έργο της.

Η κοινωνική πολιτική του Ομίλου ολοκληρώνεται μέσα από την πολύπλευρη δραστηριότητα του Πολιτιστικού μας Κέντρου. Σημειώνω ότι κατά το υπό επισκόπηση έτος σχεδόν ολοκληρώθηκαν οι εργασίες αναπαλαίωσης και συντήρησης του νεοκλασικού αρχοντικού στη λεωφόρο Βύρωνος, στο οποίο θα στεγαστούν οι συλλογές του Πολιτιστικού μας Κέντρου: η συλλογή σπάνιων κυπρολογικών εκδόσεων, το φωτογραφικό ιστορικό αρχείο με θέμα την Κύπρο και η συλλογή έργων τέχνης Κυπρίων δημιουργών. Το κτίριο, το οποίο θα στεγάσει και τις υπηρεσίες του Πολιτιστικού μας Κέντρου, αναμένεται να εγκαινιασθεί σύντομα.

Επίσης, συνεχίζονται οι εργασίες αναβάθμισης των συλλογών και των κτιριακών χώρων του καταπιστεύματος Πολιτιστικό Κέντρο Ομίλου Λαϊκής – Μουσείο Πιερίδη, στη Λάρνακα.

Τα δύο αυτά έργα αποτελούν βασικούς πυλώνες της κοινωνικής πολιτικής του Ομίλου για τη δημιουργία έργων υποδομής στον τομέα του πολιτισμού.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΡΑΣΗ 2003

Στρατηγική επιδίωξη του Ομίλου είναι η προσαρμογή του στις νέες συνθήκες που δημιουργούνται, με στόχο να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες και να αντιμετωπιστεί με επιτυχία ο ανταγωνισμός. Η στρατηγικής σημασίας δράση του Ομίλου για το 2003 περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- αναβάθμιση υφιστάμενων, δημιουργία και προώθηση νέων καινοτόμων προϊόντων, ανάλογα με τις συνθήκες που θα επικρατούν στην αγορά και τις ανάγκες των πελατών, περιλαμβανομένων και προϊόντων σταθερού εισοδήματος
- μεγιστοποίηση της αξιοποίησης των βασικών δεδομένων του Ομίλου για προώθηση των διασταυρωμένων πωλήσεων
- προσφορά νέων ηλεκτρονικών προϊόντων και αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών
- έναρξη προσφοράς αμοιβαίων κεφαλαίων
- περαιτέρω προώθηση του θεσμού της τραπεζασφάλισης
- προώθηση και εγκατάσταση νέων συστημάτων πληροφορικής που αφορούν τις γενικές ασφάλειες και τις χρηματοδοτήσεις
- κεντροποίηση διαδικασιών με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του λειτουργικού κόστους

- βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου δανείων σε όλους τους τομείς
- ενίσχυση του συστήματος για πιο αποτελεσματική διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου
- επέκταση του δικτύου κατασημάτων στην Ελλάδα
- εισαγωγή νέων προϊόντων από τη Λαϊκή Τράπεζα στην Ελλάδα, αλλά και από τις εκεί θυγατρικές της
- περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα
- ανάπτυξη των εργασιών της Λαϊκής Ζωής και της Λαϊκής Πρακτορειακής Ασφαλειών ΕΠΕ στην Ελλάδα, αξιοποιώντας περαιτέρω το πελατολόγιο της Τράπεζας
- εισαγωγή της ηλεκτρονικής τράπεζας στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Αυστραλία.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συνοψίζοντας, παρά τις αρνητικές επιπτώσεις από την επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης της κυπριακής και της παγκόσμιας οικονομίας, τη μείωση των επιτοκίων, το πτωτικό χρηματιστηριακό κλίμα και το δύσκολο ανταγωνιστικό περιβάλλον, τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου Λαϊκής το 2002 είναι ικανοποιητικά. Τα κέρδη από εργασίες του Ομίλου πριν από τη ζημιά από διάθεση και επανεκτίμηση αξιών είχαν αύξηση 7,3% σε σύγκριση με το 2001, γεγονός που αποδεικνύει την υγιή ανάπτυξή μας σε λειτουργικό επίπεδο.

Η προοπτική ένταξης της Κύπρου στην ΕΕ δημιουργεί ένα θετικότερο πλαίσιο για την ανάπτυξη και σταθερότητα της κυπριακής οικονομίας στο μέλλον. Η ελευθεροποίηση του χρηματοοικονομικού συστήματος δημιουργεί προκλήσεις, αλλά και ευκαιρίες που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε. Το ενδεχόμενο λύσης του κυπριακού προβλήματος αναμένεται να επενεργήσει θετικά στο ρυθμό ανάπτυξης της κυπριακής οικονομίας και το χρηματοοικονομικό τομέα.

Το ανανεωμένο όραμά μας είναι να ξεχωρίζουμε ως ο πιο δυναμικός, αποτελεσματικός και αξιόπιστος χρηματοοικονομικός οργανισμός, διατηρώντας την ανθρωποκεντρική μας προσέγγιση στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Η διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων του Ομίλου στο εσωτερικό και η έντονη διεθνοποίηση των εργασιών του έχουν δημιουργήσει μια ισχυρότατη υποδομή που εγγυάται και για το μέλλον μια σταθερή πορεία.

Μέσα στο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, αυτοί που θα βγουν κερδισμένοι από την αρένα του ανταγωνισμού στο μέλλον, θα είναι οι επιχειρήσεις που θα προσφέρουν καινοτόμα προϊόντα, θα ελέγχουν το κόστος, θα διευρύνουν τις πηγές εισοδημάτων τους, θα έχουν σύγχρονα συστήματα και θα αξιοποιούν καλύτερα το ανθρώπινό τους δυναμικό. Ο Όμιλός μας είναι αποφασισμένος να είναι ανάμεσα στους νικητές.

Συντελεστές της πολύ ικανοποιητικής πορείας του Ομίλου μας το 2002 ήταν η διοίκηση, το προσωπικό, οι μέτοχοι, οι πελάτες μας και γενικά το κυπριακό κοινό. Σε όλους επιθυμώ να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες για την εμπιστοσύνη με την οποία μας περιβάλλουν.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Κερδοφορία Ομίλου

Τα αποτελέσματα του Ομίλου για το έτος 2002 κρίνονται ως ικανοποιητικά, λαμβανομένων υπόψη των οικονομικών συνθηκών στις οποίες επιτεύχθηκαν. Το κέρδος από εργασίες ανήλθε στα ΛΚ 64,9 εκ., σημειώνοντας αύξηση 7,3% σε σύγκριση με ΛΚ 60,5 εκ. το 2001.

Τα έσοδα από εργασίες του Ομίλου ανήλθαν στα ΛΚ 186,6 εκ., σημειώνοντας αύξηση 12,7% σε σχέση με το 2001, παρά τις αρνητικές επιπτώσεις από τη σημαντική μείωση των επιτοκίων καθώς και την παρατεινόμενη υποτονικότητα των χρηματιστηρίων, η οποία επηρέασε αρνητικά τις σχετικές με την κεφαλαιαγορά προμήθειες και τα έσοδα από ασφαλιστικές εργασίες.

Τα λειτουργικά έξοδα αυξήθηκαν κατά 15,8%. Τις σημαντικότερες αυξήσεις είχαν τα έξοδα προσωπικού και οι αποσβέσεις τόσο στο εξωτερικό όσο και στην Κύπρο.

Οι προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις ανήλθαν στα ΛΚ 53,8 εκ. σε σύγκριση με ΛΚ 17,8 εκ. το 2001, παρουσιάζοντας αύξηση 203%. Έγινε μια ενδελεχής αναθεώρηση όλων των προβλέψεων και η αύξηση κρίθηκε αναγκαία τόσο λόγω της συνεχιζόμενης επιβράδυνσης του ρυθμού ανάπτυξης στην κυπριακή οικονομία και της υποτονικότητας στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου (ΧΑΚ), όσο και λόγω της επιβράδυνσης στην παγκόσμια οικονομία και της πολιτικής αστάθειας στην ευρύτερη περιοχή μας.

Οι ζημιές από διάθεση και επανεκτίμηση αξιών έχουν μειωθεί στα ΛΚ 12,1 εκ. σε σύγκριση με ΛΚ 40,6 εκ. το 2001. Το χαρτοφυλάκιο των προς εμπορία επενδύσεων έχει μειωθεί στα ΛΚ 24 εκ. και αυτό αποδεικνύει ότι στο μέλλον οι διακυμάνσεις του δείκτη του ΧΑΚ θα έχουν πολύ περιορισμένες επιπτώσεις στα αποτελέσματα του Ομίλου.

Έχουν μεταφερθεί ΛΚ 47,1 εκ. από το Αποθεματικό Επανεκτίμησης Επενδύσεων στο Λογαριασμό Αποτελεσμάτων. Η μεταφορά αυτή δεν έχει καμιά απολύτως επίπτωση ούτε στο σύνολο των Αποθεματικών του Ομίλου ούτε στο Συμφέρον των Μετόχων.

Καθαρό εισόδημα από τόκους

Το καθαρό εισόδημα από τόκους σημείωσε αύξηση 6,7% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο πέρσι και έφτασε στα ΛΚ 122,5 εκ. Αυτό επιτεύχθηκε παρά τη σημαντική μείωση των επιτοκίων κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2001. Η μείωση των επιτοκίων προκάλεσε συμπίεση του περιθωρίου επιτοκιακού κέρδους, επειδή ένα μεγάλο μέρος των καταθέσεων του Ομίλου παίρνει σταθερό επιτόκιο για περιόδους μέχρι και ενός χρόνου. Επίσης η μείωση του βασικού επιτοκίου και η αυξημένη ρευστότητα στο τραπεζικό σύστημα έχουν προκαλέσει μείωση στην απόδοση των ρευστών διαθεσίμων του Ομίλου.

Μείωση των επιτοκίων υπήρξε και στα βασικά ξένα νομίσματα, που επίσης προκάλεσε σοβαρή συμπίεση του περιθωρίου επιτοκιακού κέρδους στα ξένα νομίσματα.

Δικαιώματα και προμήθειες

Παρόλο ότι υπήρξαν αρνητικές επιπτώσεις από τη μείωση των σχετικών με την κεφαλαιαγορά εργασιών του Ομίλου και μειωμένες προμήθειες από εμπορικές συναλλαγές, εντούτοις τα έσοδα από προμήθειες ανήλθαν στα ΛΚ 41,4 εκ., σημειώνοντας αύξηση 10,7%. Οι κύριες συνεισφορές ήταν από τις τραπεζικές εργασίες του Ομίλου στην Κύπρο και στην Ελλάδα, που σημείωσαν αύξηση 16,1% και 15,8%, αντίστοιχα, στον τομέα αυτό.

Έσοδα από εμπορία συναλλάγματος και άλλα έσοδα

Τα έσοδα από εμπορία συναλλάγματος σημείωσαν πολύ ικανοποιητική αύξηση 18,3% και έφτασαν στα ΛΚ 12,4 εκ. Τα άλλα έσοδα ανήλθαν στα ΛΚ 10,4 εκ., σημειώνοντας αύξηση 246,7% και αντιπροσωπεύουν κατά κύριο λόγο τα έσοδα από ασφαλιστικές εργασίες. Αυτά είχαν σημαντική βελτίωση σε σύγκριση με το 2001, παρόλον ότι οι αρνητικές χρηματιστηριακές συνθήκες τα κρατούν ακόμα μειωμένα.

Έξοδα προσωπικού

Τα έξοδα προσωπικού αντιπροσωπεύουν περίπου το 63% των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου. Συνολικά έχουν σημειώσει αύξηση 19,5% σε σύγκριση με το 2001 και έφτασαν τα ΛΚ 76,6 εκ. Η αύξηση αυτή οφείλεται τόσο στην ανάπτυξη των εργασιών στο εξωτερικό όσο και στην αύξηση των εξόδων με την υπογραφή της νέας συλλογικής σύμβασης στην Κύπρο.

Η αύξηση των εξόδων προσωπικού στο εξωτερικό είναι αποτέλεσμα τόσο της ταχύρρυθμης ανάπτυξης του δικτύου καταστημάτων στην Ελλάδα όσο και της λειτουργίας της νέας Τράπεζας του Ομίλου Λαϊκής στην Αυστραλία. Ο Όμιλος λειτουργούσε 28 καταστήματα στην Ελλάδα στις 31.12.01. Αυτά έχουν αυξηθεί σε 36 στις 31.12.02. Επίσης το Μάιο του 2001 λειτούργησε η Λαϊκή Τράπεζα (Αυστραλίας) Λιτδ με 5 καταστήματα και την ανάλογη στελέχωση.

Τα έξοδα προσωπικού στην Κύπρο (εξαιρουμένης της αναδρομικής επιβάρυνσης για ωφελήματα αφυπηρέτησης) έχουν αυξηθεί κατά 11,4% σε σύγκριση με το 2001, παρά την πολιτική του Ομίλου για παγοποίηση των προσλήψεων και τη μείωση των υπαλλήλων της Κύπρου από 2.478 στις 31.12.01 σε 2.458 στις 31.12.02. Η αύξηση σημειώθηκε κυρίως λόγω των κατοχυρωμένων ανόδων των μισθών και επιπλέον επιβαρύνσεων για τα ωφελήματα αφυπηρέτησης που προέκυψαν από την υπογραφή της συλλογικής σύμβασης.

Με την υπογραφή της συλλογικής σύμβασης στην Κύπρο, τα ωφελήματα αφυπηρέτησης των υπαλλήλων, που καλύπτονται από αυτήν, έχουν βελτιωθεί ουσιαστικά. Η αναγνώριση της δοκιμαστικής περιόδου και η αύξηση στον συντελεστή των ωφελημάτων αφυπηρέτησης θεωρείται κεκτημένη για λογιστικούς σκοπούς, επειδή αφορά υπηρεσία του παρελθόντος. Βάσει του Διεθνούς Προτύπου

Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 19, ο Όμιλος είναι υποχρεωμένος να αναγνωρίσει το αναδρομικό κόστος της αλλαγής των ωφελημάτων αυτών μέσα στο 2002. Το κόστος είναι ΛΚ 4,2 εκ., σύμφωνα με την αναλογιστική μελέτη που διενήργησαν ανεξάρτητοι αναλογιστές για τις 31.12.02, και δεν είναι επαναλαμβανόμενο.

Αποσβέσεις

Οι συνολικές αποσβέσεις του Ομίλου έχουν αυξηθεί κατά 19,8% σε σύγκριση με το 2001, και έφτασαν τα ΛΚ 13,3 εκ. Οι αποσβέσεις από εργασίες του στο εξωτερικό είχαν αύξηση 48,3%, η οποία οφείλεται στη δυναμική επέκτασή του, κυρίως στην Ελλάδα και Αυστραλία. Οι αποσβέσεις από εργασίες στην Κύπρο είχαν αύξηση 9,7% που οφείλεται στις συνεχείς επενδύσεις σε τεχνολογία.

Οι τεχνολογικές επενδύσεις είναι απαραίτητες για να μπορέσει ο Όμιλος να ανταπεξέλθει στο νέο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον που δημιουργήθηκε με την ελευθεροποίηση του συστήματος και την επικείμενη ένταξη της Κύπρου στην ΕΕ. Έτσι, έχει επενδύσει σε συστήματα που θα του επιτρέπουν να σχεδιάζει και να κοστολογεί τα νέα του προϊόντα πιο ορθά και να διαχειρίζεται τους πόρους που διαθέτει, αλλά και τους κινδύνους που αναλαμβάνει. Αναμένεται επίσης ότι οι επενδύσεις σε τεχνολογία θα αυξήσουν την παραγωγικότητα του Ομίλου. Αυτό έχει αρχίσει ήδη να διαφαίνεται από το γεγονός ότι ο αριθμός υπαλλήλων που εργοδοτεί ο Όμιλος στην Κύπρο έχει μειωθεί, παρόλον ότι οι εργασίες και τα μεγέθη του έχουν αυξηθεί.

Άλλα έξοδα

Τα άλλα έξοδα του Ομίλου έχουν αυξηθεί συνολικά κατά 6,4% σε σύγκριση με το 2001 και έφτασαν τα ΛΚ 31,8 εκ. Η αύξηση στα άλλα έξοδα του Ομίλου προέρχεται κυρίως από την επέκταση των εργασιών του στο εξωτερικό.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα άλλα έξοδα στην Κύπρο έχουν αυξηθεί μόνο κατά 3,1% σε σύγκριση με το 2001. Η συγκράτηση των εξόδων είναι σημαντική, εάν λάβει κανείς υπόψη και τον πληθωρισμό. Μέσα στον Όμιλο γίνεται μια συνεχής και επίμονη προσπάθεια για μείωση των λειτουργικών δαπανών, όπου είναι δυνατόν, η οποία άρχισε να αποδίδει.

Προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις

Οι προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις ανήλθαν στα ΛΚ 53,8 εκ. σημειώνοντας αύξηση 203% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Πρέπει να τονιστεί ότι σε αυτό το στάδιο πρόκειται μόνο για προβλέψεις και όχι για διαγραφές.

Η σημαντική αύξηση στις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις κατέστη αναγκαία τόσο λόγω της συνεχιζόμενης επιβράδυνσης του ρυθμού ανάπτυξης στην κυπριακή οικονομία και της υποτονικότητας στο ΧΑΚ, όσο και λόγω της επιβράδυνσης στην παγκόσμια οικονομία και της πολιτικής αστάθειας στην ευρύτερη περιοχή μας.

Ο Όμιλος ακολουθεί πάντοτε συντηρητική πολιτική στο θέμα των προβλέψεων, η οποία ενισχύεται περαιτέρω από το πνεύμα των ανακοινώσεων και παρανέσεων της Κεντρικής Τράπεζας.

Οι μη εξυπηρετούμενες χορηγήσεις αυξήθηκαν κατά 46,4% και βρίσκονται στα ΛΚ 351,5 εκ. σε σύγκριση με ΛΚ 240,1 εκ. στις 31.12.01. Οι συσσωρευμένες προβλέψεις που υπάρχουν στις χορηγήσεις αυτές ανέρχονται στα ΛΚ 177,4 εκ. και αποτελούν το 50,5% των μη εξυπηρετούμενων χορηγήσεων σε σύγκριση με ΛΚ 119,2 εκ. (ή 49,7%) το 2001. Η διαφορά, για την οποία δεν υπάρχουν προβλέψεις, καλύπτεται με εμπράγματες εξασφαλίσεις.

Μεταφορά από το αποθεματικό επανεκτίμησης επενδύσεων στο λογαριασμό αποτελεσμάτων

Σύμφωνα με το υφιστάμενο Διεθνές Πρότυπο Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης 39, το κέρδος/ζημιά που προκύπτει από την επανεκτίμηση των διαθέσιμων προς πώληση επενδύσεων στη δίκαιη τους αξία, συμπεριλαμβάνεται στον ισολογισμό του Ομίλου στο αποθεματικό επανεκτίμησης επενδύσεων.

Το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης εξέδωσε προς συζήτηση προτεινόμενες αναθεωρήσεις στο πρότυπο 39. Μία από αυτές τις αναθεωρήσεις προνοεί ότι η σημαντική και παρατεταμένη μείωση της δίκαιης αξίας των επενδύσεων "διαθέσιμων προς πώληση" κάτω από το κόστος αγοράς, δεικνύει μόνιμη μείωση. Οποιαδήποτε μόνιμη μείωση πρέπει να επιβαρύνει το Λογαριασμό Αποτελεσμάτων και συνεπώς να σταματήσει να συμπεριλαμβάνεται στο Αποθεματικό Επανεκτίμησης Επενδύσεων.

Ο Όμιλος έχει μεταφέρει ΛΚ 47,1 εκ. από το Αποθεματικό Επανεκτίμησης Επενδύσεων στο Λογαριασμό Αποτελεσμάτων λόγω μόνιμης μείωσης στην αξία επενδύσεων διαθέσιμων προς πώληση.

Αυτή η μεταφορά δεν έχει επιφέρει οποιαδήποτε αλλαγή στο Συμφέρον των Μετόχων ούτε στα διανεμητέα κέρδη. Επίσης ο ισολογισμός του Ομίλου παραμένει αναλλοίωτος, γιατί η επανεκτίμηση των επενδύσεων αυτών ήταν έκτοτε στη δίκαιη αξία τους. Στην ουσία το αρνητικό Αποθεματικό Επανεκτίμησης κάποιων επενδύσεων έχει μεταφερθεί στο Αποθεματικό Προσόδων, περνώντας από το Λογαριασμό Αποτελεσμάτων του έτους.

Ενεργητικό

Το σύνολο του ενεργητικού του Ομίλου έφτασε τα ΛΚ 4,9 δις, σημειώνοντας αύξηση 3,5% σε σύγκριση με το 2001. Η μειωμένη αύξηση του ενεργητικού είναι αποτέλεσμα τόσο της πτώσης στην αξία των επενδύσεων όσο και της μείωσης στη συναλλαγματική αξία του Δολαρίου και της Στερλίνας.

Στην Ελλάδα το σύνολο του ενεργητικού αυξήθηκε κατά 24,8% και έφτασε τα ΛΚ 1,2 δις. Η σημαντική αυτή αύξηση είναι ένδειξη της δυναμικής πορείας του Ομίλου Λαϊκής στον ελλαδικό χώρο.

Καταθέσεις

Οι καταθέσεις του Ομίλου έφθασαν τα ΛΚ 4 δις, σημειώνοντας αύξηση 6,8% από το 2001. Η αύξηση αυτή θεωρείται ικανοποιητική, εάν ληφθεί υπόψη ο έντονος ανταγωνισμός στα καταθετικά προϊόντα και οι οικονομικές συνθήκες που επικρατούν.

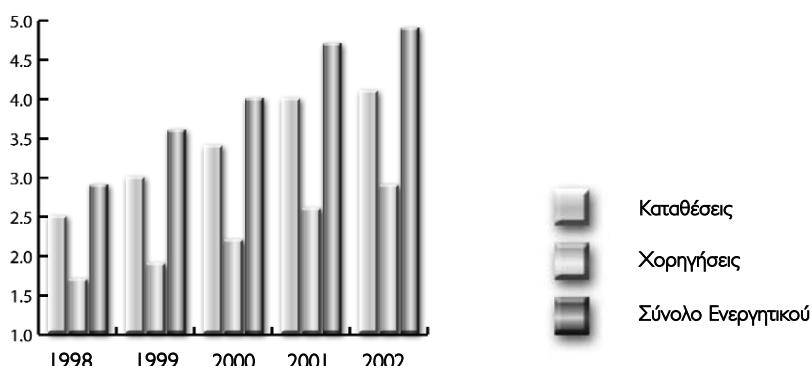
Οι καταθέσεις του Ομίλου στην Ελλάδα έχουν αυξηθεί με πολύ ικανοποιητικό ρυθμό, μέσα σε ένα κλίμα πολύ ανταγωνιστικό, και ανήλθαν στα ΛΚ 766 εκ., σημειώνοντας αύξηση 32,3% από το 2001. Ο Όμιλος κατόρθωσε να αυξήσει τις καταθέσεις χωρίς να μπει σε οποιοδήποτε "πόλεμο επιτοκίων" και έτσι το κόστος των καταθέσεων κρατήθηκε χαμηλά.

Χορηγήσεις

Οι χορηγήσεις του Ομίλου ανήλθαν στα ΛΚ 3,1 δις, σημειώνοντας αύξηση 13,6% από το 2001. Ο ρυθμός αύξησης του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων του Ομίλου είναι πολύ ικανοποιητικός, έχοντας υπόψη τη μειωμένη ζήτηση για δανεισμό που παρατηρείται στην Κύπρο.

Στην Ελλάδα οι χορηγήσεις ανήλθαν στα ΛΚ 739 εκ., σημειώνοντας σημαντική αύξηση 37,9% σε σύγκριση με το 2001. Ο Όμιλος προσβλέπει στη συνέχιση των ψηλών ρυθμών ανάπτυξης των εργασιών του στην Ελλάδα για τα προσεχή χρόνια, σαν αποτέλεσμα τόσο της συνεχούς διεύρυνσης του δικτύου καταστημάτων όσο και της στρατηγικής απόφασής του να διθεί έμφαση στην ανάπτυξη της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ σε ΛΚ δισεκατομμύρια



ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Το ΧΑΚ υιοθέτησε το Σεπτέμβριο του 2002 κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις εταιρείες που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο. Σύμφωνα με τον Κώδικα, οι εισηγμένες εταιρείες έχουν υποχρέωση να συμπεριλάβουν στην Ετήσια Έκθεσή τους Έκθεση του Διοικητικού Συμβουλίου περί Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Υιοθέτηση του Κώδικα

Ο Όμιλος Λαϊκής εφάρμοζε πάντοτε αρχές καλής διακυβέρνησης και η εισαγωγή του Κώδικα έχει υποβιοθήσει στην περαιτέρω βελτίωση. Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει πάρει αποφάσεις για πλήρη υιοθέτηση των Αρχών του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο συνέρχεται σε τακτές συνεδρίες ώστε να δίδεται στους Συμβούλους η δυνατότητα να εξετάζουν τη στρατηγική, τον προϋπολογισμό και τα αποτελέσματα της Τράπεζας και των θυγατρικών της εταιρειών, τις σημαντικές κεφαλαιουχικές δαπάνες και άλλες σημαντικές συναλλαγές.

Το Διοικητικό Συμβούλιο περιλαμβάνει εφτά ανεξάρτητους μη εκτελεστικούς συμβούλους, συγκεκριμένα τους: Ιάκωβο Δημητρίου, Μάριο Λανίτη, Πλάτωνα Λανίτη, Άντη Λούτσιο, Ανδρέα Παπαέλληνα, John A.P.Hill και Anthony Townsend και διατηρεί την ισορροπία μεταξύ εκτελεστικών, μη-εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη-εκτελεστικών συμβούλων που καθορίζεται στον Κώδικα.

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου προσφέρουν τους εαυτούς τους για επανεκλογή σε τακτά χρονικά διαστήματα και τουλάχιστον κάθε τρία χρόνια.

Επιπρόσθετα, κανένας από τους συμβούλους δεν είχε σημαντικό οικονομικό συμφέρον, άμεσα ή έμμεσα, σε σημαντικό Συμβόλαιο με την Τράπεζα ή οποιαδήποτε από τις θυγατρικές της εταιρείες.

Αρχή της συνεχιζόμενης λειτουργίας (Going Concern)

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι ικανοποιημένο ότι ο Όμιλος Λαϊκής θα συνεχίσει να λειτουργεί ως δρώσα οικονομική μονάδα.

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει συστήσει Επιτροπή Ελέγχου καθώς και Επιτροπές Διορισμών και Αμοιβών, όπως προνοεί ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο όρισε για πρώτη φορά Επιτροπή Ελέγχου με γραπτούς όρους εντολής, πριν από δέκα χρόνια. Οι όροι εντολής αναθεωρήθηκαν πρόσφατα για να συνάδουν με τις διατάξεις του Κώδικα αλλά και τις οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Η Επιτροπή αποτελείται εξολοκλήρου από ανεξάρτητους μη-εκτελεστικούς συμβούλους, και συγκεκριμένα τους: John A.P. Hill (Πρόεδρο), Ιάκωβο Δημητρίου, Μάριο Λανίτη, Πλάτωνα Λανίτη και Άντη Λούτσιο.

Η Επιτροπή συνέρχεται τουλάχιστον τέσσερις φορές το χρόνο και ασχολείται με τις εκθέσεις της Υπηρεσίας Εσωτερικού Ελέγχου, με τον καθορισμό αμοιβής των εξωτερικών ελεγκτών, με την εξέταση των οικονομικών εκθέσεων και άλλα συναφή θέματα της αρμοδιότητάς της. Η Επιτροπή υποβοηθείται στο έργο της από αντίστοιχες επιτροπές που λειτουργούν για όλες τις θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου με σημαντικό κύκλο εργασιών.

Η Επιτροπή Διορισμών έχει την ευθύνη να εκφέρει απόψεις για το διορισμό νέων μελών και συνέρχεται με βάση γραπτούς όρους εντολής. Οι διορισμοί αποφασίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο και υπόκεινται στην έγκριση της Γενικής Συνέλευσης. Η Επιτροπή Διορισμών αποτελείται από τους Κίκη Ν. Λαζαρίδη (Πρόεδρο), Ιάκωβο Δημητρίου, Μάριο Λανίτη, Χρίστο Παύλου και Anthony Townsend.

Η Επιτροπή Αμοιβών έχει την ευθύνη για τον καθορισμό των αμοιβών των Εκτελεστικών Συμβούλων της Τράπεζας και για το σκοπό αυτό έχουν καθορισθεί γραπτοί όροι εντολής που λαμβάνουν υπόψη τις διατάξεις του Κώδικα. Μέλη της είναι οι: John A.P. Hill (Πρόεδρος), Άντης Λούτσιος και Ανδρέας Παπαέλληνας.

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει τη γενική ευθύνη τήρησης ενός υγιούς συστήματος εσωτερικού ελέγχου, που να διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, τα περιουσιακά στοιχεία του Ομίλου και των πελατών του, την ορθότητα και εχεμύθεια των συναλλαγών, την εγκυρότητα των οικονομικών στοιχείων, και τη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία.

Προς το σκοπό αυτό, η Διεύθυνση της κάθε επιχειρηματικής μονάδας του Ομίλου είναι επιφορτισμένη με την εισαγωγή και λειτουργία συστήματος ελέγχου, που να συνάδει με τη φύση και το εύρος των εργασιών, και το οποίο περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- σαφή οργανωτική δομή και κατανομή ευθυνών, συμπεριλαμβανομένης της επίβλεψης των εργασιών
- καταρτισμό και παρακολούθηση εφαρμογής στρατηγικών και επιχειρηματικών σχεδίων και ετήσιων προϋπολογισμών για κάθε σημαντικό τομέα εργασιών
- αποτελεσματικές γραμμές εσωτερικής επικοινωνίας και κοινοποίησης σημαντικών θεμάτων
- γραπτές διαδικασίες για τους βασικούς τομείς εργασιών και τακτική ενημέρωση του προσωπικού μέσω εγκυκλίων, ανακοινώσεων και εκπαιδευτικών σεμιναρίων για την ενδεδειγμένη πρακτική εφαρμογή της πολιτικής του Ομίλου
- αποτελεσματικό διαχωρισμό καθηκόντων και αποφυγή ανάθεσης καθηκόντων που να οδηγούν σε σύγκρουση συμφερόντων
- ετοιμασία τακτικών οικονομικών και στατιστικών στοιχείων απόδοσης
- επαρκή υποστήριξη των εργασιών από αξιόπιστα και ασφαλή μηχανογραφικά συστήματα
- έγκριση συναλλαγών από καθηκόντως αρμόδια άτομα

- διενέργεια τακτικών οικονομικών ελέγχων (financial controls)
- πρόνοια για αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών
- επαρκή ασφαλιστική κάλυψη

Επιπρόσθετα, σε επίπεδο Ομίλου λειτουργούν υπηρεσίες διαχείρισης σημαντικών κινδύνων, οι οποίες υποβοηθούν την Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού/Πιθητικού στη χάραξη συγκεκριμένης πολιτικής ανάληψης κινδύνων και στην παρακολούθηση και διαχείρισή τους σε συνολική βάση. Ειδικά για τους ποσοτικά μετρήσιμους κινδύνους οι διαδικασίες προνοούν τον καθορισμό και παρακολούθηση των εκάστοτε αποδεκτών ανώτατων ορίων ανάληψης κινδύνου.

Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση και όχι στην εξάλειψη των κινδύνων και μπορεί να δώσει λογική, αλλά όχι απόλυτη διαβεβαίωση ότι δε θα προκύψει σημαντική ζημιά.

Η καταλληλότητα και εύρυθμη λειτουργία των συστημάτων ελέγχου επιμέρους εργασιών αξιολογείται περιοδικά από ανεξάρτητη υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου, η οποία παρουσιάζει τα ευρήματά της στην Επιτροπή Ελέγχου. Η τελευταία ενημερώνει για σημαντικά θέματα το Διοικητικό Συμβούλιο και υποβάλλει έκθεση προς το Συμβούλιο σε ετήσια βάση, όπου αποφαίνεται συνολικά για την επάρκεια των ελέγχων του Ομίλου. Η έκθεση για το 2002 επιβεβαιώνει την αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου.

Σχέσεις με τους μετόχους

Η Λαϊκή Τράπεζα αναγνωρίζοντας τη σημασία της ορθής και πλήρους ενημέρωσης των μετόχων ανακοινώνει τα αποτελέσματα του Ομίλου κάθε τριμηνία.

Τα αποτελέσματα και άλλες σχετικές πληροφορίες που αφορούν τις δραστηριότητες του Ομίλου παρουσιάζονται σε συναντήσεις στις οποίες παρίστανται αναλυτές, δημοσιογράφοι, μέτοχοι και επενδυτές.

Η Τράπεζα ενθαρρύνει την παρουσία των μετόχων στην Ετήσια Γενική Συνέλευση και γενικότερα τηρεί στις σχέσεις με τους μετόχους τις διατάξεις του περί Εταιρειών Νόμου και του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ 2002