



ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2009



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2009



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



FC_Reg_Cert_70161



Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Εθνικής Τράπεζας πιστοποιήθηκε ως "κλιματικά ουδέτερη".

Η Εθνική Τράπεζα προέβη στην αντιστάθμιση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα που απελευθερώθηκαν στην ατμόσφαιρα κατά τη συνολική διαδικασία ανάπτυξης της Έκθεσης (συγγραφή, εκτύπωση και διανομή της).

Ο υπολογισμός των ρύπων πραγματοποιήθηκε από την Sustainable Development, ενώ η πιστοποίηση απονεμήθηκε από το διεθνή οργανισμό First Climate, μέσω του οποίου χρηματοδοτούνται αναπτυξιακά έργα για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Ειδικότερα, το έργο που χρηματοδοτήθηκε αφορά στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας μέσω ανεμογεννητριών (Windenergy Project in Turkey) και ανήκει στην υψηλότερη κατηγορία αναγνωρισμένων έργων Gold Standard, με βάση το Πρωτόκολλο του Κγγο.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή

5

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου
Ιστορική Διαδρομή
Εταιρικό Προφίλ
Συμμετοχές
Βραβεύσεις - Διακρίσεις
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Με Ευθύνη για την Οικονομία

24

Δημιουργώντας Αξία
Μετοχική Σύνθεση
Εταιρική Διακυβέρνηση
Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές
Διαχείριση Κινδύνων
Κανονιστική Συμμόρφωση

Με Ευθύνη για την Αγορά

40

Προϊόντα και Υπηρεσίες
Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση
Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών
Δραστηριοτήτων
Προμήθειες

Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο

54

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας
Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού
Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού
Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα
Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
Πρόσθετες Παροχές
Εθελοντισμός - Αιμοδοσία
Εσωτερική Επικοινωνία
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων
Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

78

Περιβαλλοντική Πολιτική
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων
Εξορθολογισμός Μετακινήσεων
Διαχείριση Χαρτιού και Στερεών Αποβλήτων
Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών
Διαχείριση Κινδύνων - Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής
Λειτουργικά Έργα με Εμμεσες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις

Με Ευθύνη για την Κοινωνία

96

Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"
Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο
Με Ευθύνη για το Περιβάλλον
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό
Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας

117

ΡΟΥΜΑΝΙΑ - Banca Romaneasca
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ - United Bulgarian Bank (UBB)
ΑΛΒΑΝΙΑ - National Bank of Greece
ΠΓΔΜ - Stopanska Banka
ΣΕΡΒΙΑ - Vojvodjanska Banka
ΚΥΠΡΟΣ - National Bank of Greece
ΤΟΥΡΚΙΑ - Finansbank

Πληροφορίες για την Έκθεση

127

Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ
Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Γλωσσάριο
Δείκτες κατά GRI

Έντυπο Επικοινωνίας

139

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου

Το 2009 ήταν μια δύσκολη χρονιά τόσο για το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα, όσο και για την ελληνική οικονομία. Σ' ένα περιβάλλον με μεγάλες αβεβαιότητες και σημαντικούς κλυδωνισμούς σε όλες τις ανεπτυγμένες οικονομίες, η Εθνική Τράπεζα κατόρθωσε να διατηρήσει τη θετική πορεία των εργασιών της και τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στις εξελίξεις στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή. Με μια δύσκολη κληρονομιά από το 2009, η Εθνική Τράπεζα προσπαθεί να αναπτύξει νέες πρωτοβουλίες και να συνδράμει ουσιαστικά στην εθνική προσπάθεια για τη σταθεροποίηση και την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

Η Εθνική Τράπεζα, από την ίδρυσή της, στηρίζει ενεργά τόσο την οικονομική, όσο και την κοινωνική ανάπτυξη της χώρας. Από καθαρά οικονομική άποψη και με βάση την επιχειρηματική της δραστηριότητα, η Εθνική Τράπεζα συνεισφέρει άμεσα στην ελληνική οικονομία ένα ποσό που ξεπερνά το €1,5 δισεκατ., σε φόρους, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες. Η έμμεση συνεισφορά της, με τα δάνεια και τις άλλες υπηρεσίες που προσφέρει η Εθνική Τράπεζα, είναι πολύ μεγαλύτερη από κάθε άλλο πιστωτικό ίδρυμα στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας.

Οι αρχές που διέπουν τις πράξεις μας είναι η προσθήκη αξίας στην Τράπεζα και τον Όμιλο, η πιστή τήρηση των αρχών της σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης, η διαφάνεια και λογοδοσία, καθώς και η δράση και λειτουργία του Ομίλου, μέσα στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης που οφείλουν να έχουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις. Για εμάς, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μια πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει:

1. Την οικονομική ευθύνη απέναντι στους μετόχους μας για μια καλή απόδοση στην επένδυση τους και το σεβασμό των πελατών μας τόσο εκείνων που μας εμπιστεύονται τις καταθέσεις τους, όσο και εκείνων που δανείζονται από μας.
2. Τη νομική ευθύνη για την άσκηση των δραστηριοτήτων μας, με απόλυτο σεβασμό στο νομικό πλαίσιο των χωρών στις οποίες έχουμε παρουσία.
3. Την ηθική διάσταση των δράσεών μας, η οποία ξεπερνά την απλή τήρηση των νόμων και λαμβάνει υπόψη της το σεβασμό των παραδόσεων και των πολιτισμικών ηθών μιας κοινωνίας.
4. Την κοινωνική ευθύνη που αποβλέπει στο να συνεισφέρουμε στον πολιτισμό, στην ανακούφιση των πασχόντων και στο σεβασμό γενικότερα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Σταθερή στις δεσμεύσεις της αυτές η Εθνική Τράπεζα, συνέχισε και το 2009, στο πλαίσιο της στρατηγικής της, το ευρύ κοινωνικό της έργο, υλοποιώντας τους στόχους που είχαν τεθεί για την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης που είναι πιο φιλική στο περιβάλλον, τη βελτίωση στην ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού της, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, τη συνεισφορά στην κοινωνία. Ενδεικτικά μόνο αναφέρουμε μερικές από τις πιο βασικές της δράσεις:

- Μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ) ενίσχυσε 17.500 μικρές και μεσαίες επιχειρή-

σεις με ποσό συνολικού ύψους περίπου € 1,3 δισεκατ. Με βάση τα στοιχεία του ΤΕΜΠΜΕ, η συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο πρόγραμμα ξεπερνάει το 35% του συνόλου.

- Υπερδιπλασίασε τις εγκρίσεις για πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ενθαρρύνοντας πρωτοβουλίες που δημιουργούν τη βάση για ένα νέο μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.
- Καθιέρωσε το θεσμό του "Συνηγόρου του Πελάτη", στο πλαίσιο εφαρμογής νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των σχέσεων με τους πελάτες και την εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης.
- Ενίσχυσε την εκπαίδευση του προσωπικού με περαιτέρω αύξηση των δαπανών για εκπαίδευση και επιμόρφωση κατά € 1,5 εκατ.
- Ενέκρινε επιχορήγηση ύψους € 30 εκατ. για την ανέγερση και τον εξοπλισμό της νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός".

Επιδίωξή μας είναι να συνεχίσει η Εθνική Τράπεζα και ο Όμιλός της και το 2010 να διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, μέσα από τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών, με την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και προϊόντων, με την ανάληψη πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών που προκαλούνται από την οικονομική κρίση.

Αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για μας το 2010, ο επαναπροσδιορισμός της σχέσης μας με την κοινωνία, τους εργαζόμενους και τους πελάτες, με ένα νέο συμβόλαιο μεταξύ Τράπεζας και Κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, θα κινηθούμε σε 4 βασικούς άξονες:

Νοικοκυριά και ΜΜΕ: Στήριξη στις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά που με αξιοπρέπεια αντιμετωπίζουν την κρίση και εξυπηρετούν τις υποχρεώσεις τους προς το τραπεζικό σύστημα και αναδιάρθρωση χρεών στα επιβαρυνόμενα νοικοκυριά και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Πελάτες και κοινωνία: Ανανέωση της σχέσης μας με τους πελάτες, μέσω της διάθεσης προϊόντων που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες, αλλά και τις δυνατότητες αποπληρωμής των πελατών μας, ενώ, παράλληλα, θα ενισχύσουμε περαιτέρω το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης.

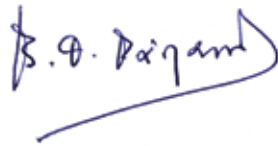
Περιβάλλον: Αύξηση των χρηματοδοτήσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνογνωσίας, καθώς και χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για περισσότερο θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

Εργαζόμενοι: Αναβάθμιση των σχέσεων με τους εργαζόμενους τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό. Θα αποκαταστήσουμε ανοικτό διάλογο επικοινωνίας με το προσωπικό, σε καθεστώς απόλυτης διαφάνειας.

Τέλος, αποτελεί πεποίθησή μας ότι, για την επίτευξη της αιφόρου ανάπτυξης του Οργανισμού και την περαιτέρω ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής, είναι απαραίτητη η δημιουργία ισχυρών δεσμών και διαύλων επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας (μέτοχοι, πελάτες, εργαζόμενοι, προμηθευτές, κοινωνία), για να μπορούμε να ανταποκριθούμε πιο αποτελεσματικά στους προβληματισμούς και τις προσδοκίες τους.

Το 2010 δεν υπάρχει αμφιβολία ότι θα είναι μία εξαιρετικά δύσκολη χρονιά για όλους μας. Η δοκιμασία της ελληνικής κοινωνίας από την οικονομική κρίση που αντιμετωπίζει η χώρα μας δημιουργεί νέες προκλήσεις σε όλους μας. Η Εθνική Τράπεζα, όπως έκανε πάντα, σε όλες τις κρίσιμες περιόδους του εθνικού μας βίου, δίνει και πάλι αποφασιστικά το παρόν σε αυτήν την προσπάθεια. Πιστεύουμε ότι, όλοι μαζί, επιχειρήσεις και πολίτες, με σύνεση, σχέδιο και επιμονή θα αντιμετωπίσουμε τα προβλήματα που έχουμε μπροστά μας και θα επιτύχουμε τον κοινό μας στόχο, που είναι η ανάπτυξη της οικονομίας μας και η ευημερία της ελληνικής κοινωνίας.

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού
Συμβουλίου



Βασίλειος Θ. Ράπανος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

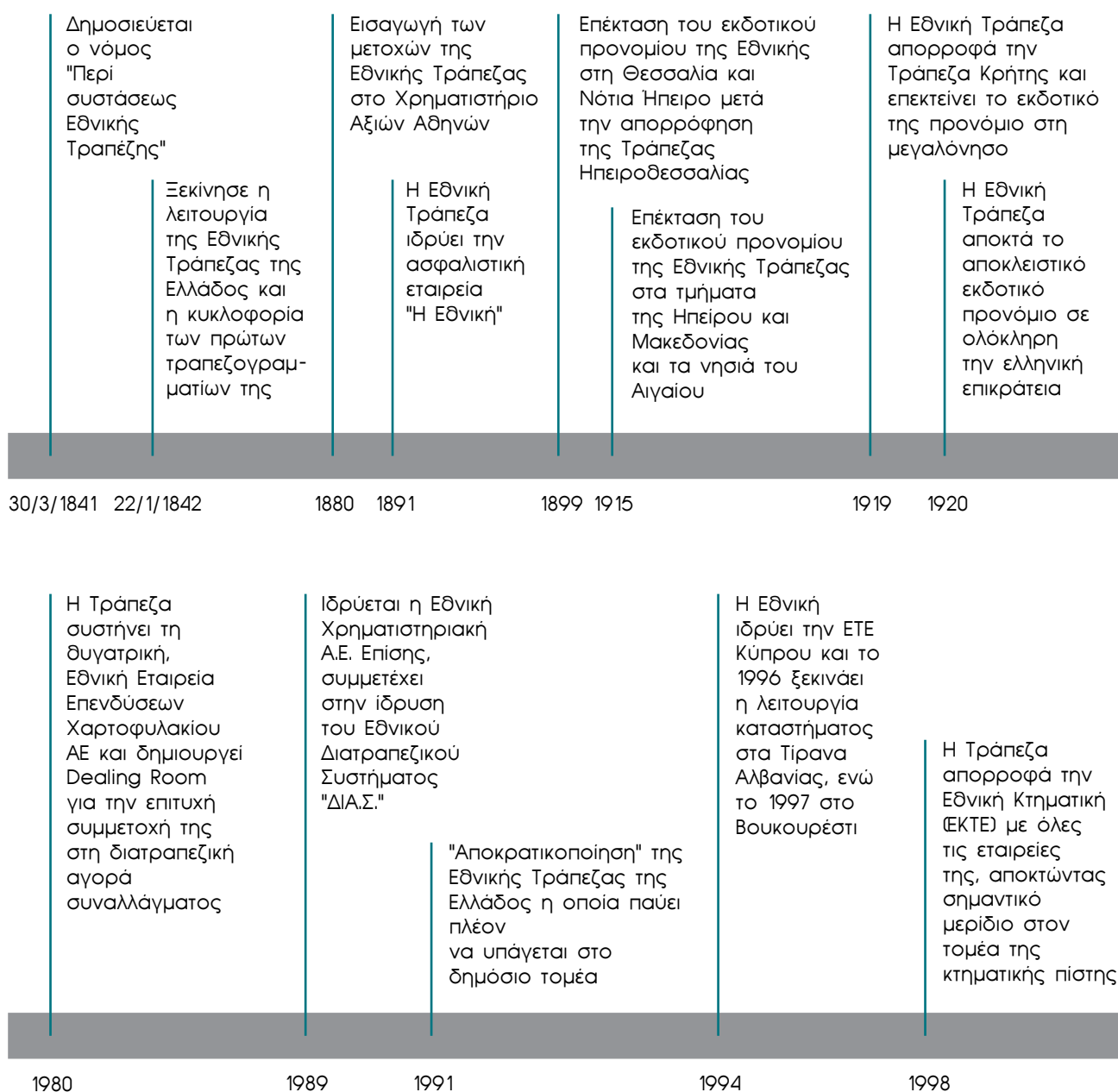


Απόστολος Σ. Ταμβακάκης

Ιστορική Διαδρομή

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 με κύριες εργασίες δάνεια και προεξοφλήσεις, καθώς και με το προνόμιο έκδοσης τραπεζικών γραμματίων, το οποίο διατήρησε μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από την ίδρυσή του το 1880, ενώ τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας εισάγεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας





Η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την Εθνική Κτηματική Τράπεζα

Η Εθνική συμβάλλει με κεφάλαια και προσωπικό στην ίδρυση και λειτουργία της Τράπεζας της Ελλάδος

1927 1928

Η Εθνική συμβάλλει με κεφάλαια, προσωπικό και υποδομές στην ίδρυση και λειτουργία της Αγροτικής Τράπεζας

Συγχώνευση Τράπεζας Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1893, με την Εθνική Τράπεζα (με τίτλο για πέντε έτη "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και Αθηνών")

1929 1953

Εναρξη λειτουργίας του Κέντρου Μηχανογραφίας της Τράπεζας

Η Εθνική θέτει σε κυκλοφορία την πρώτη πιστωτική κάρτα στην Ελλάδα και εισάγει το θεσμό της καταναλωτικής πίστης, ιδρύοντας τη θυγατρική "Εθνική Ανώνυμος Εταιρεία Διοικήσεως και Οργανώσεως"

1954 1971

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύει τη Διεθνική Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε

1972

Η μετοχή της Τράπεζας είναι διαπραγματεύσιμη στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης

1999

Η Εθνική προχωρά στην εξαγορά πλειοψηφικών πακέτων μετοχών των Τραπεζών Storranska Banka AD-Skorje στην ΠΓΔΜ και United Bulgarian Bank στη Βουλγαρία

2000

Η Εθνική Τράπεζα προχωρά στη συγχώνευση της θυγατρικής της Εθνικής Τράπεζας Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως

2002

Η Τράπεζα εξαγοράζει τη Banca Romaneasca στη Ρουμανία

2003

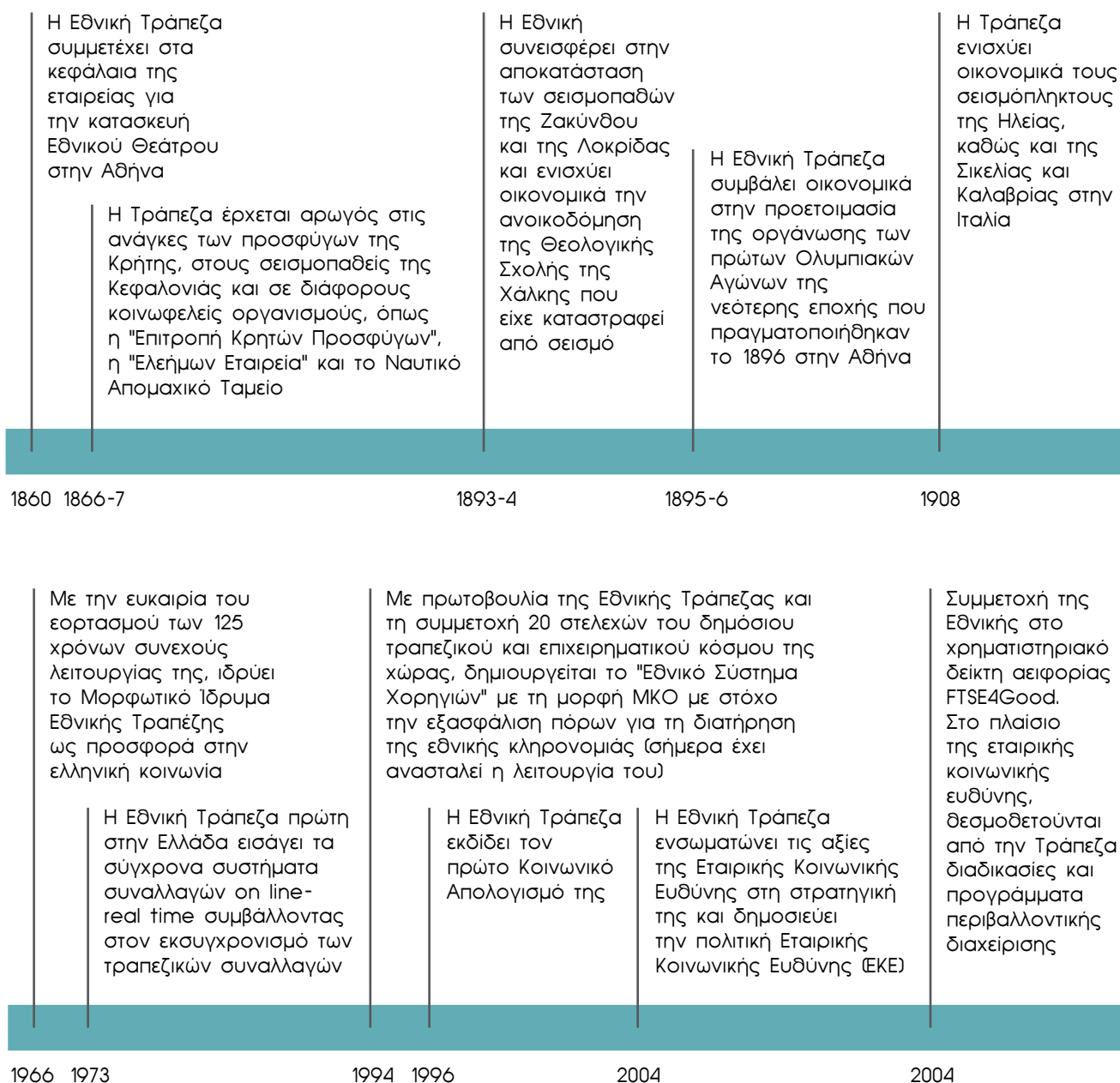
Η Εθνική Τράπεζα εξαγόρασε τη Finansbank στην Τουρκία και τη Vojvodjanska Banka στη Σερβία

2006

Σημαντικοί σταθμοί κοινωνικής δράσης της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής από το 1841 μέχρι σήμερα, αποδεικνύει έμπρακτα το διαχρονικό της ενδιαφέρον και την υπευθυνότητά της σε όλους τους τομείς της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, αλλά και της καθημερινότητας των πολιτών.

Βασικοί σταθμοί στην πορεία της που αφορούν τους άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι:





Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική τιμά τους πεσόντες υπαλλήλους της στους Βαλκανικούς Πολέμους και συνεισφέρει ποσά για την περίθαλψη των οικογενειών των απόρων στρατιωτών

Μετά τη μικρασιατική καταστροφή, η Εθνική Τράπεζα πρωτοστατεί με δάνεια, δωρεές και βοηθήματα, στην αποκατάσταση των προσφύγων και κατορθώνει να συγκεντρώσει τα σιτηρά της Ανατολικής Θράκης πριν από την εκκένωσή της, για να διατραφεί ο προσφυγικός πληθυσμός

1913-4 1922

Δημιουργείται από την Εθνική το προάστιο της Φιλοθέης για τις στεγαστικές ανάγκες του προσωπικού της

Ιδρύεται το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

1931 1938

Στον Ελληνοϊταλικό Πόλεμο, η Τράπεζα ενισχύει οικονομικά τους εράνους και τις υπηρεσίες αλληλεγγύης του μετώπου, τις οικογένειες των στρατευμένων υπαλλήλων της, δωρίζοντας παράλληλα πλήρες κινητό χειρουργείο στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό και συντηρώντας αναρρωτήριο για τους τραυματίες. Στην Κατοχή, εκτός από τα χορηγούμενα συσσίτια και τις έκτακτες οικονομικές ενισχύσεις στο προσωπικό της, θα στηρίξει διάφορους κοινωνικούς οργανισμούς της χώρας

1940-4

Η Τράπεζα κατατάσσεται στις "Χρυσές Εταιρείες" που οι Έλληνες έχουν ξεχωρίσει για τη δράση τους στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που παρουσιάστηκαν στο συνέδριο του Economist. Έπαινος "Εξαιρετικής Προσφοράς", για τη μακρόχρονη συμβολή της σε θέματα κοινωνικής ευαισθησίας, από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος

2005

Η Εθνική Τράπεζα συμβάλει άμεσα στο έργο της αποκατάστασης των περιοχών που επλήγησαν από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού

2007

Η Τράπεζα εκδίδει την πρώτη Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2007, στο πλαίσιο διεθνών προτύπων αναφοράς (Global Reporting Initiative)

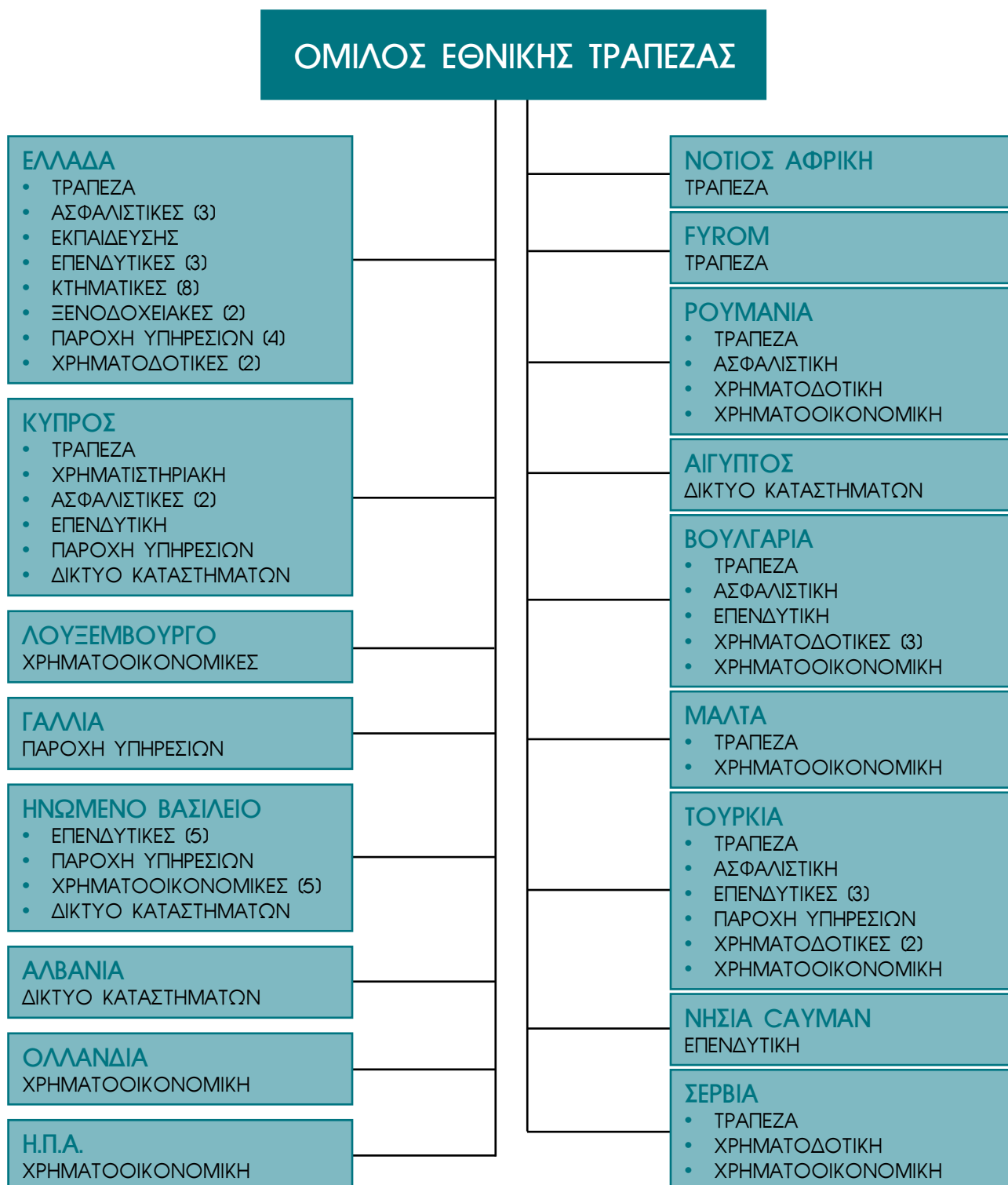
2008

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύεται με το Βραβείο Κοινωνικής Ευθύνης του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών

2008

Εταιρικό Προφίλ

Η Εθνική Τράπεζα είναι η μεγαλύτερη ελληνική εμπορική τράπεζα και ηγείται σήμερα του ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Ο Όμιλος της Εθνικής δραστηριοποιείται διεθνώς σε 17 χώρες, όπου ελέγχει 9 τράπεζες και 64 εταιρείες παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών.



Η Εθνική Τράπεζα ελέγχει το 1/4 περίπου της λιανικής τραπεζικής αγοράς και διαθέτει τη μεγαλύτερη καταθετική βάση στην Ελλάδα (24% μερίδιο αγοράς), γεγονός που δίνει τη δυνατότητα να χαρακτηριστεί ως η Τράπεζα κάθε ελληνικής οικογένειας.

Οι πλέον των εννέα εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από ενάμιση εκατομμύριο λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμη της.

Η Τράπεζα, με συνεχή στόχο την πλήρη κάλυψη των αναγκών των πελατών της, καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες.

	ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΕ	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό	36.314	12.534 ^(*1)
Πελάτες που εξυπηρετούνται	12.000.000	
Καταστήματα	1.783	575
Ενεργητικό (σε € εκατ.)	113.394,2	91.220,5
Κέρδη προ Φόρων (σε € εκατ.) ^(*2)	1.252	404
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.)	5.077	2.636
Ποσοστό κύκλου εργασιών σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%)	2,1	1,1

(*1) Δεν περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην Εθνική Τράπεζα, αλλά υπηρετούν στο δίκτυο καταστημάτων χωρών του εξωτερικού.

(*2) Αναλυτικά οικονομικά στοιχεία παρατίθενται στον πίνακα σελίδα 127.

Έδρα της Τράπεζας είναι το ιστορικό κτήριο επί της οδού Αιόλου 86, στην πλατεία Κοτζιά, τμήμα του οποίου υπήρξε και η πρώτη ιδιόκτητη στέγη της Τράπεζας (από το 1845).

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2009 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).

Συμμετοχές

Στο πλαίσιο της επιχειρηματικής λειτουργίας και της κοινωνικής της δράσης, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε ένα ευρύ φάσμα ενώσεων, κλαδικών σωματείων και λοιπών οργανισμών για την προαγωγή της αειφόρου ανάπτυξης είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων:

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ)

Ιδρύθηκε πριν περίπου 10 χρόνια και αποτελεί τον εθνικό εκπρόσωπο του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη "CSR Europe". Σκοπός του ΕΔΕΚΕ είναι η προώθηση των εννοιών της αειφόρου ανάπτυξης, της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Κοινωνικής Συνοχής στη χώρα μας, όπως επίσης και η ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας, συνέργιας και συντονισμού ανάμεσα στις επιχειρήσεις - μέλη του δικτύου, για την από κοινού εφαρμογή προγραμμάτων ή την ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί κύριο μέλος του ΕΔΕΚΕ από το Δεκέμβριο του 2008 και έκτοτε συμμετέχει ενεργά σε όλες τις δράσεις, καμπάνιες και διοργανώσεις του.

Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)

Ιδρύθηκε το 1914 με σκοπό την προστασία και προαγωγή των εμπορικών και βιομηχανικών συμφερόντων της περιφέρειας. Σήμερα η αποστολή του ΕΒΕΑ, μεταξύ άλλων, είναι να:

- λειτουργεί ως Σύμβουλος της εκάστοτε κυβέρνησης σε θέματα εμπορίου, βιομηχανίας και παροχής υπηρεσιών και γενικότερα αναπτυξιακής πολιτικής
- εκπροσωπεί, υποστηρίζει και αναδεικνύει την επιχειρηματική δραστηριότητα.

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει με εκπρόσωπό της στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΒΕΑ.

Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ)

Αποτελεί ιδιωτικό, μη κερδοσκοπικό, κοινωφελή, ερευνητικό οργανισμό. Ιδρύθηκε το 1975 με σκοπό:

- την προώθηση της επιστημονικής έρευνας για τα τρέχοντα και αναδυόμενα προβλήματα της ελληνικής οικονομίας
- την παροχή αντικειμενικής πληροφόρησης και προτάσεων, χρήσιμων για τη διαμόρφωση πολιτικής.

Σωματείο “Επιχειρηματικότητα Νέων”

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2005, με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και αποτελείται από 35 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο.

European Association of Banking History (EABH)

Η Τράπεζα συμμετέχει στην Ευρωπαϊκή Ένωση Τραπεζικής Ιστορίας από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, στην οποία δραστηριοποιούνται 74 ευρωπαϊκές τράπεζες.

Institute of Corporate Culture Affairs (ICCA)

Η Τράπεζα είναι συνιδρυτής του Ινστιτούτου, το οποίο δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και της Deutsche Bank, το 2004.

Επίσης, συμμετέχει ενεργά ως μέλος στους ακόλουθους οργανισμούς, σωματεία και ενώσεις:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΜΕΛΟΣ Δ.Σ.	ΑΠΛΟ ΜΕΛΟΣ
Γενικό Νοσοκομείο Παιδών "Παν. & Αγλαΐα Κυριακού"	✓	
Εποπτικό Συμβούλιο Σώματος Ορκωτών Εκτιμητών (Σ.Ο.Ε.)	✓	
Εθνικά Κληροδοτήματα	✓	
Εθνική Πινακοθήκη	✓	
Ελληνική Ένωση Τραπεζών		✓
Αραβοελληνικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Αναπτύξεως		✓
Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνοβρετανικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνοϊαπωνικό Εμπορικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο		✓
Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERPA)		✓
Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων		✓

Βραβεύσεις - Διακρίσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων που την εμπιστεύονται, καθώς και του ευρύτατου κοινωνικού έργου που επιτελεί, το 2009 έλαβε σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις:

Έπαινος για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2008

Η αφοσίωση της Τράπεζας στην ποιότητα της λογοδοσίας της μέσω της έκδοσης ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης βραβεύτηκε από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου με έπαινο που απονεμήθηκε, κατά τη διάρκεια του CSR Reporting Forum 2009.

Το Τμήμα Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου έχει αναπτύξει μεθοδολογία αξιολόγησης Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative και ανακοινώνει τα αποτελέσματα σε ετήσια βάση.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα έλαβε την 7η θέση ανάμεσα σε συνολικά 27 εταιρείες που εξέδωσαν για το έτος 2008 απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο GRI-G3.

Best Bank in Greece 2009

Ως καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα "Best Bank in Greece", αναδείχτηκε η Εθνική, στο πλαίσιο των βραβείων "Awards for Excellence 2009" που απονεμήθηκαν από το έγκριτο, διεθνές, οικονομικό περιοδικό *Euromoney*.

Bank of the Year 2009

Η Εθνική αναδείχθηκε Τράπεζα της Χρονιάς στην Ελλάδα για το 2009, στο πλαίσιο του θεσμού των βραβείων "Bank of the Year Awards 2009" που απονέμονται κάθε χρόνο από το διεθνούς κύρους οικονομικό περιοδικό *The Banker*.

Top 500 Banking Brands

Σύμφωνα με την αξιολόγηση του περιοδικού *The Banker* των *Financial Times*, η Εθνική, κατατάχθηκε 67η παγκοσμίως και αποτελεί τη μοναδική ελληνική Τράπεζα ανάμεσα στις 100 καλύτερες του κόσμου.

Best Private Banking in Greece 2009

Σύμφωνα με την ετήσια αξιολόγηση του περιοδικού *Euromoney*, η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε ως η καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα για το 2009 στον τομέα του Private Banking.

Best Investor Relations in Greece

Καλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα αναδείχθηκε η Εθνική στον τομέα των Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές (Investor Relations), στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησης "European Investor Relations" του περιοδικού *Institutional Investor*.

Marketing Excellence Awards

Η Εθνική Τράπεζα απέσπασε 2 βραβεία στο διαγωνισμό Marketing Excellence Awards που πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά

στην Ελλάδα από το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ) με την επιστημονική συνεργασία της Ελληνικής Ακαδημίας Μάρκετινγκ. Συγκεκριμένα, βραβεύτηκε για το προϊόν "MyCash" στην κατηγορία "Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών" και για την εφαρμογή Νέου Μοντέλου Καταστημάτων Δικτύου στην κατηγορία "Διαχείριση Σχέσεων με πελάτες".

Βραβεία Αριστείας (Top Performer Awards)

Η Εθνική βραβεύτηκε για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Τράπεζας από το Διεθνή Οργανισμό Contact Center World. Η Εθνική Τράπεζα απέσπασε 9 συνολικά τιμητικές διακρίσεις για όλο το φάσμα της διαδικασίας που συνθέτει την ποιοτική εξυπηρέτηση μέσα από τα τραπεζικά εναλλακτικά δίκτυα, επιτυγχάνοντας το μεγαλύτερο αριθμό διακρίσεων από κάθε άλλο συμμετέχοντα οργανισμό.

Καλύτερη Τράπεζα στις Ναυτιλιακές Υπηρεσίες

Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα το 2009 στη χρηματοδότηση της ελληνικής Ναυτιλίας αναδείχθηκε η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο των έκτων ετήσιων βραβείων Greek Shipping Awards 2009 της εφημερίδας *Lloyd's List*, καθώς και Καλύτερη Τράπεζα - Best Shipping Financier - στη χρηματοδότηση επενδύσεων στη Ναυτιλία για το 2010, σύμφωνα με το πρόγραμμα βραβεύσεων για τις ισχυρότερες εταιρείες που δραστηριοποιούνται άμεσα ή έμμεσα στον τομέα της Ναυτιλίας από το διεθνές, οικονομικό περιοδικό *The New Economy*.

Καλύτερη Τράπεζα στις Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα το 2009 στις υπηρεσίες Θεματοφυλακής αναδείχθηκε η Εθνική Τράπεζα (Top Rated and Highest Scoring Custodian), σύμφωνα με αξιολόγηση του διεθνούς περιοδικού *Global Custodian*.

Famous Brand 2009

Το βραβείο "Famous Brand" διατήρησε για μία ακόμη χρονιά η Εθνική Τράπεζα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας "Famous Brands 2009, οι μάρκες με την καλύτερη φήμη", που διενεργεί η εταιρεία Tradelink Reputation Research & Consultancy, σε συνεργασία με το διεθνή οργανισμό Reputation Institute.

Επιχειρηματικά Βραβεία ΧΡΗΜΑ 2009

Στην ετήσια απονομή των Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ - Γεώργιος Ουζούνης, κατά την οποία απονεμήθηκαν βραβεία σε 16 κατηγορίες για τις εισηγμένες εταιρείες, οι οποίες διακρίθηκαν στο επιχειρηματικό γίνεσθαι το 2009, η Εθνική Τράπεζα απέσπασε τα ακόλουθα βραβεία:

- Καλύτερης Εταιρείας FTSE-ASE/20
- Καλύτερης Τράπεζας,

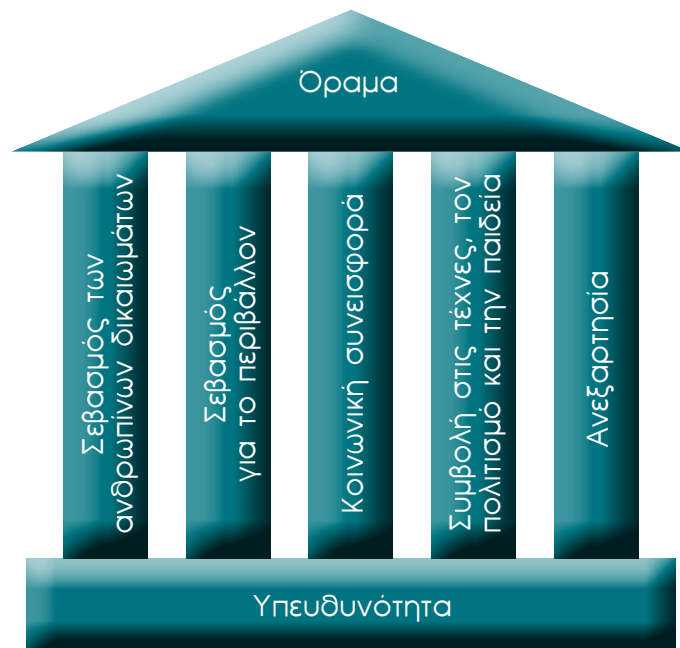


Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα

Η υπεύθυνη λειτουργία της Εθνικής, ως αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας μέσα στην οποία δραστηριοποιείται, αντανακλάται στο Όραμα, αλλά και στις βασικές Αξίες του Οργανισμού, αποδεικνύοντας την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδει στην εταιρική υπευδυνότητα.

Όραμα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η διατήρηση της ηγετικής θέσης στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, λειτουργώντας με αφοσίωση και συνέπεια στην εξυπηρέτηση του πελάτη, με αξία για τους μετόχους, με όφελος για κάθε εργαζόμενο, με ευθύνη για την κοινωνία.

Οι Αξίες που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας είναι:



Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποδάλπουν τη βία και την τρομοκρατία.

Σεβασμός για το περιβάλλον

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της πιστεύουν ότι αναπόσπαστο κομμάτι καλής εταιρικής συμπεριφοράς αποτελεί η υιοθέτηση και εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών για το περιβάλλον, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης.

Κοινωνική συνεισφορά

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συνεισφέρουν στην κοινωνική συνοχή και στην πρόοδο των χωρών όπου δραστηριοποιούνται. Ο Όμιλος υποστηρίζει τις προσπάθειες αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Συμβολή στις τέχνες, στον πολιτισμό και στην παιδεία

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμβάλλουν στην ενίσχυση και προβολή των πολιτιστικών αξιών και δράσεων στο χώρο της τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται.

Ανεξαρτησία

Η Εταιρική Κοινωνική Δράση της Τράπεζας και των θυγατρικών της είναι ανεξάρτητη από τα επιμέρους συμφέροντα πελατών, μετόχων ή τρίτων. Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της δεν υποστηρίζουν ούτε επιχορηγούν πολιτικά κόμματα, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο.

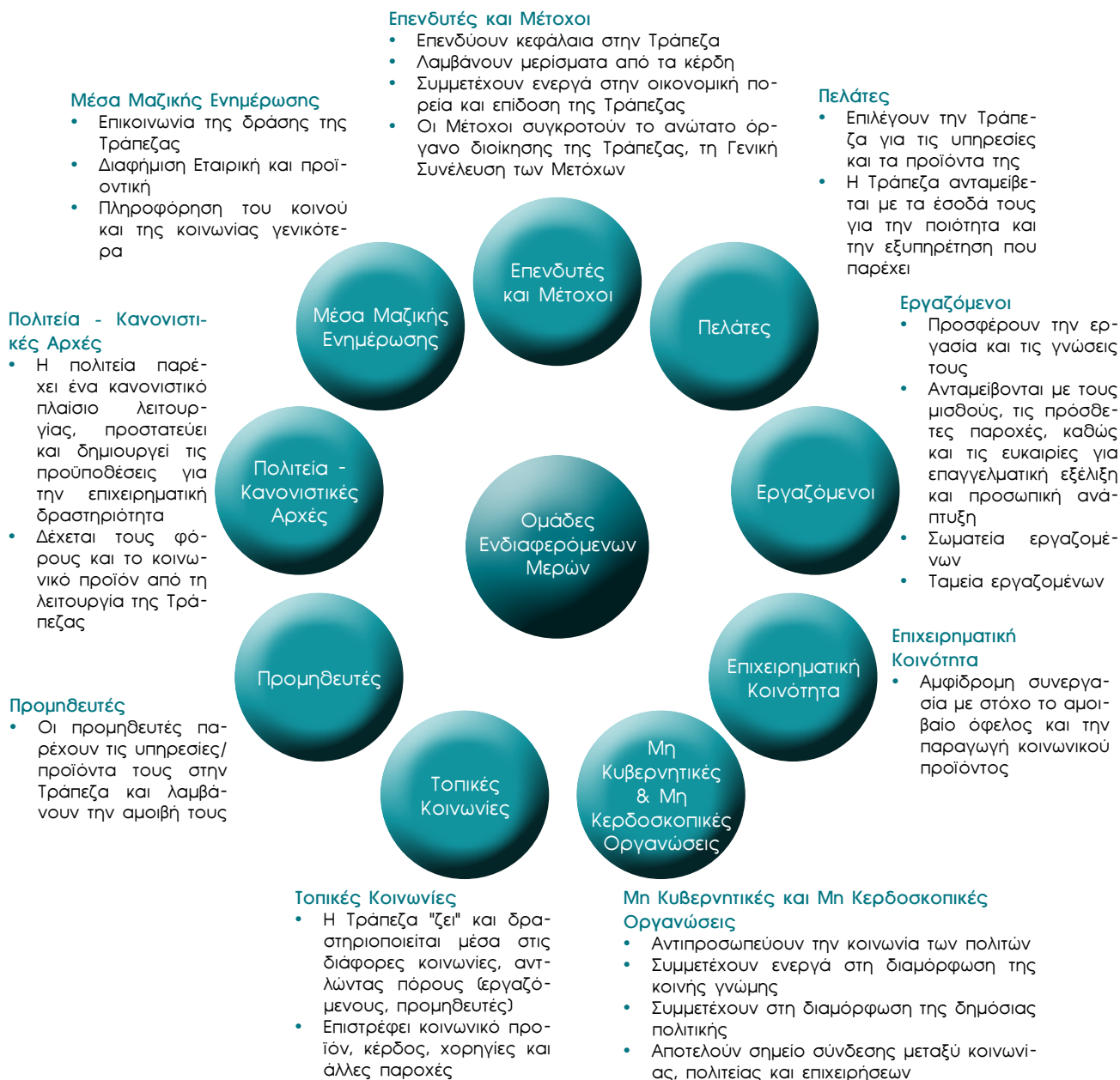
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία που έχει η αμφίδρομη επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Για την Εθνική, ως ενδιαφερόμενα μέρη, καθορίζονται οποιαδήποτε φυσικά και νομικά πρόσωπα επηρεάζουν ή επηρεάζονται από το σύνολο της λειτουργίας της.

Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για τον εντοπισμό και καθορισμό των ενδιαφερόμενων μερών, αναγνωρίζει ως βασικές ομάδες τις ακόλουθες:

- Επενδυτές και μέτοχοι
- Πελάτες
- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματική κοινότητα
- Τοπικές κοινωνίες
- Προμηθευτές
- Μη κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
- Πολιτεία και κανονιστικές αρχές
- Μέσα μαζικής ενημέρωσης

Η Εθνική Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτική βάση με κάθε ομάδα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ για κάθε μια από αυτές υπάρχουν αρμόδια τμήματα επικοινωνίας και διαχείρισης της πληροφορίας.



Για την Εθνική Τράπεζα, η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη έχει ιδιαίτερη σημασία και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της εταιρικής της υπευθυνότητας. Το 2009 διεξήχθη πιλοτική έρευνα, στο πλαίσιο της οποίας πραγματοποιήθηκε επικοινωνία με αντιπροσώπους από όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών.

Γραφείο Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές

Η ενημέρωση των επενδυτών / μετόχων της Τράπεζας για τα οικονομικά μεγέθη και για τα αποτελέσματα του Ομίλου, πραγματοποιείται μέσω της Υποδιεύθυνσης Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αξιολογικούς Οίκους (Investor Relations - IR). Η ομάδα IR επικοινωνεί, σε τακτική βάση, με τους επενδυτές και τους αναλυτές διεθνών χρηματιστηριακών οίκων και οίκων αξιολόγησης του εξωτερικού (Moody's, Standard & Poor's, Fitch), με στόχο την υπεύθυνη και έγκυρη ενημέρωσή τους, σχετικά με όλα τα θέματα που αφορούν την πορεία της Τράπεζας και του Ομίλου. Σημειώνεται ότι οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατέχουν ποσοστό 50% περίπου του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας (στοιχεία 31/12/2009). Η επικοινωνία και η πληροφόρηση των επενδυτών γίνεται κυρίως μέσω συναντήσεων, εταιρικών παρουσιάσεων (roadshows), τηλεδιασκέψεων, καθώς και μέσω απαντητικών επιστολών. Παράλληλα, μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας δημοσιοποιούνται όλα τα στοιχεία που συμβάλλουν στην πληρέστερη ενημέρωση των επενδυτών, όπως οικονομικά στοιχεία, λογιστικές καταστάσεις, δελτία Τύπου, ανακοινώσεις κλπ.

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, σχεδιάζει να υλοποιήσει εντός του 2010 ειδικό πρόγραμμα έρευνας και αξιολόγησης των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, προκειμένου να αναλάβει σχετικές δράσεις και να ανταποκριθεί κατάλληλα στις ανάγκες τους.

Η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και η καταγραφή των προσδοκιών και των προβληματισμών τους αποτελεί ουσιαστική δέσμευση για την Εθνική Τράπεζα.



Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - Προσδοκίες*
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξάμηνη και ετήσια βάση • Ετήσια Έκθεση • Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης • Ετήσιο έντυπο "Μετέχω" • Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων • Τμήμα εξυπηρέτησης Μετόχων • Τμήμα Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές (Investor Relations) • Roadshows σε χώρες του εξωτερικού και ειδικές εκδηλώσεις ενημέρωσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου • Μερισματική απόδοση • Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (contact center) • Τμήμα Υποβολής Παραπόνων • Ιστοσελίδα • Νέα υπηρεσία: "Ο Συνήγορος του Πελάτη" 	<ul style="list-style-type: none"> • Αναβάθμιση εξυπηρέτησης στα καταστήματα • Αναλυτικότερη ενημέρωση σχετικά με τους όρους προϊόντων/ υπηρεσιών • Τιμολογιακή πολιτική
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπροσώπηση στο Δ.Σ. της Τράπεζας • Περιοδικό "Πρώτοι Εμείς" • Ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας (intranet) • Σύστημα υποβολής προτάσεων • Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ενίσχυση προγραμμάτων επιμόρφωσης • Πρόσληψη προσωπικού και ενίσχυση των καταστημάτων του Δικτύου • Αναβάθμιση εσωτερικών διαδικασιών
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις • Συνέδρια • Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια) 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση των χρηματοδοτήσεων • Στήριξη επενδυτικών πρωτοβουλιών με περιβαλλοντικό χαρακτήρα • Συμμετοχή της Τράπεζας σε Ευρωπαϊκά και Κρατικά επιχειρηματικά προγράμματα
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος • Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα • Συμμετοχή σε κοινές δράσεις • Κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους • Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους • Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης • Χορηγίες / δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, κατόπιν μελέτης αναγκών 	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιείται • Επιλογή τοπικών προμηθευτών • Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών κοινωνιών
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις διαβούλευσης • Διαδικασία Αξιολόγησης και κριτηρίων επιλογής • Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς 	<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοκρατική / αντικειμενική αξιολόγηση • Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση επαφή, συνεργασία σε συνεχή βάση • Συνεντεύξεις • Διαφημίσεις • Δελτία τύπου 	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα μέσα • Συνεντεύξεις τύπου σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης

* Συμπεριλαμβάνονται τα αποτελέσματα της πιλοτικής έρευνας που διεξήχθη

Η Τράπεζα, με στόχο την απρόσκοπτη και πιο αποτελεσματική συλλογή πληροφοριών, χρησιμοποιεί διαφορετικά, κατά περίπτωση, μέσα επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως:

- έρευνες ικανοποίησης πελατών,
- ειδικές υπηρεσίες επικοινωνίας και υποβολής παραπόνων,
- συναντήσεις με συνδικαλιστικά σωματεία και ενώσεις εργαζομένων,
- εταιρικές παρουσιάσεις, ημερίδες και ενημερωτικές συναντήσεις κλπ.

Η Τράπεζα γίνεται αποδέκτης των προβληματισμών των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και των αιτημάτων και προσδοκιών τους. Η ανταπόκριση της Εθνικής στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών συμβάλλει στη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας της Τράπεζας, των προϊόντων και υπηρεσιών της, αλλά και στη βελτίωση του συνόλου των επιδράσεων που προκύπτουν από την επιχειρηματική λειτουργία της.

Ανασκόπηση στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Οι στόχοι της Τράπεζας που τέθηκαν το 2009, έχουν κατά μεγάλο μέρος επιτευχθεί. Αναλυτικότερα, αφορούσαν τα ακόλουθα θέματα:

Στόχοι 2009	Αποτελέσματα 2009	Στόχος 2010
Περαιτέρω συστηματοποίηση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.	Πραγματοποιήθηκε, πιλοτικά, έρευνα επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.	Διεξαγωγή ειδικής έρευνας και αξιολόγησης των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, με σκοπό την ανάληψη δράσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
Συμμετοχή σε ευρωπαϊκές και διεθνείς εθελοντικές πρωτοβουλίες για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.	Αναζήτηση πρωτοβουλιών, κατηγοριοποίηση των σημαντικότερων.	



ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



Υπεύθυνη Λειτουργία

"...Η Τράπεζα υιοθετεί πρακτικές που εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης, δομές και πολιτικές που δημιουργούν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρησιακής ηθικής και συντελούν στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και στη θεμελίωση της εμπιστοσύνης των μετόχων της..."

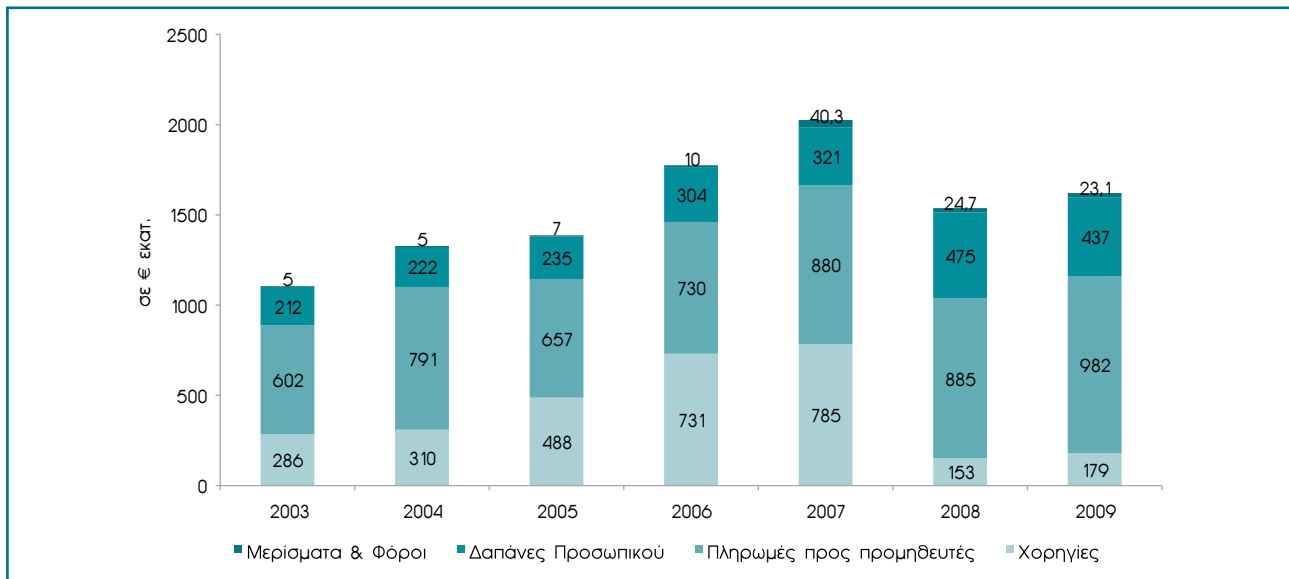
(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

Στόχος της Εθνικής Τράπεζας παραμένει η δημιουργία αξίας για το Μέτοχο, για τον Πελάτη, για τον Εργαζόμενο και για την Κοινωνία γενικότερα. Η στρατηγική της Τράπεζας είναι να συνεχίσει να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και περαιτέρω εξέλιξη στον τομέα της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στην ανάπτυξη σύνθετων τραπεζικών προϊόντων που να ικανοποιούν τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες της ελληνικής οικογένειας, στην επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων της Τράπεζας και στη διαρκή συγκράτηση του κόστους.

Δημιουργώντας Αξία

Η δημιουργία αξίας για τους μετόχους αποτελεί μία από τις κύριες προτεραιότητες της Τράπεζας, σε συνδυασμό με τη μέγιστη διαφάνεια σε όλες τις διαδικασίες και ενέργειες, αναπτύσσοντας ταυτόχρονα, κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές και δράσεις. Η συνεχώς αυξανόμενη οικονομική προσφορά της Εθνικής Τράπεζας από την επιχειρηματική της δραστηριότητα στην ελληνική οικονομία αποδεικνύει τη σημαντική συμβολή της στην Κοινωνική Ανάπτυξη της χώρας. Ειδικότερα, το 2009, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας ανήλθε στο ποσό των € 1,62 δισεκατ. (αυξημένο κατά 5,4% σε σχέση με το 2008), που αφορά σε φόρους, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

Ετήσια Συμβολή στην Κοινωνική Ανάπτυξη



Για την Εθνική Τράπεζα, αποτελεί βασική αρχή η πλήρης συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία, αλλά και τα διεθνή πρότυπα και τάσεις. Παράλληλα, όμως, η Τράπεζα επιδιώκει την πλήρη, ακριβή, έγκαιρη και με απόλυτα διαφανή τρόπο, πληροφόρηση της επενδυτικής αγοράς.

Μετοχική Σύνδεση

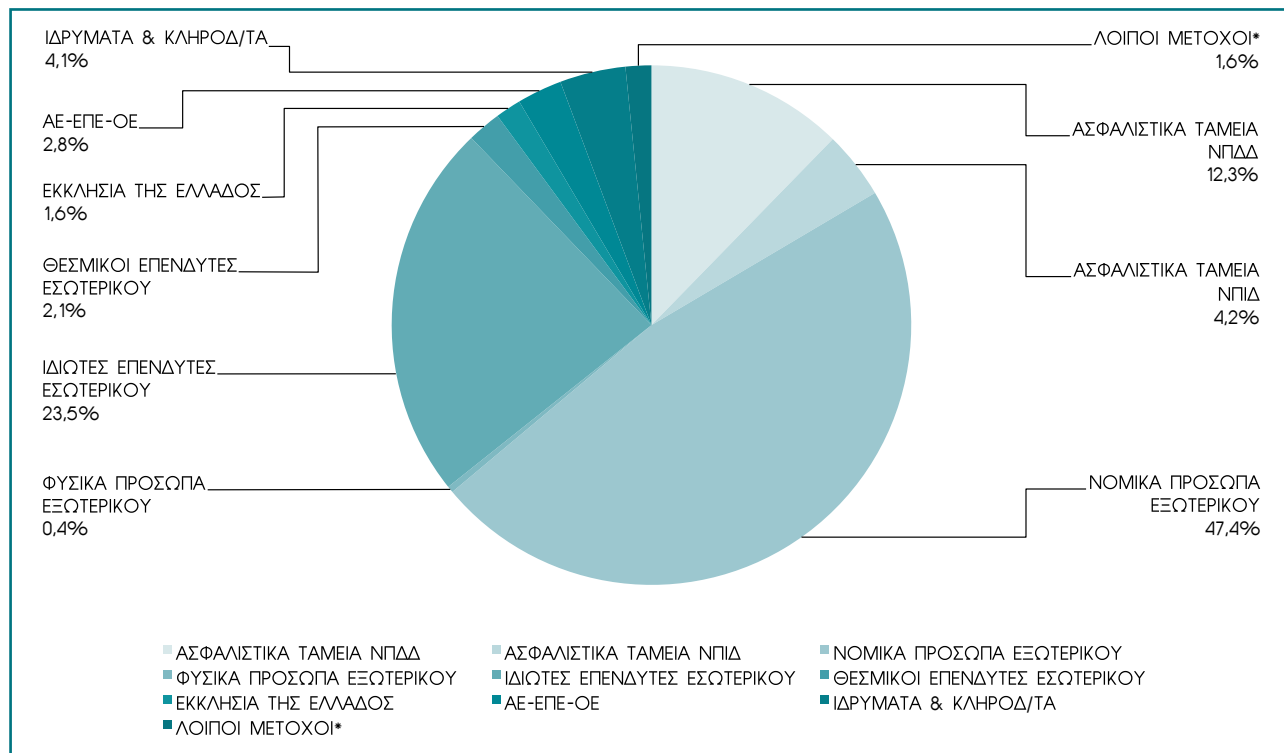
Η Εθνική Τράπεζα πραγματοποίησε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου τον Ιούλιο του 2009 με σκοπό την απρόσκοπτη χρηματοδότηση της αναπτυξιακής πορείας του Ομίλου και την ενίσχυση του ρόλου της Τράπεζας ως βασικού χρηματοδότη της εθνικής οικονομίας. Με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, διατηρήθηκε ο ρυθμός αύξησης των οικονομικών μεγεθών, συνεχίστηκε η αναπτυξιακή πορεία του Ομίλου και εξασφαλίστηκε η ομαλή ροή των χρηματοδοτήσεων με θετικές επιπτώσεις για τους δανειολήπτες, τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και γενικά την εθνική οικονομία.

Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας κατά τη συνεδρίαση της 22ης Δεκεμβρίου 2009, το μετοχικό κεφάλαιο προσαρμόστηκε, ώστε να ληφθεί υπόψη η αύξησή του, σύμφωνα με το άρθρο 13 παρ. 13 του Κ.Ν. 2190/1920, κατά το συνολικό ποσό των €98.465, με την έκδοση 19.693 νέων κοινών ονομαστικών μετοχών, ονομαστικής αξίας € πέντε (5) εκάστης οι οποίες διατέθηκαν αποκλειστικά και μόνο σε δικαιούχους Προγραμμάτων διάθεσης.

Έτσι, το μετοχικό κεφάλαιο ανέρχεται σε €3.392.707.885 και διαιρείται α) σε 607.041.577 κοινές ονομαστικές μετοχές β) σε 25.000.000 εξαγοράσιμες προνομιούχες ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας €0,30 και γ) σε 70.000.000 εξαγοράσιμες προνομιούχες ονομαστικές μετοχές, ονομαστικής αξίας €5, υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό οργανισμό, με μετοχική σύνδεση η οποία στις 31.12.2009 είχε ως εξής:

Μετοχική Σύνδεση ΕΤΕ 31.12.2009



* Περιλαμβάνονται Θυγατρικές ΕΤΕ, πανεπιστήμια, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.α.

Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 165.430 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες. Κανένας μέτοχος δεν έχει στην κατοχή του μετοχές που να υπερβαίνουν το 3,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει στους ακόλουθους Χρηματιστηριακούς Δείκτες:

Συμμετοχή ΕΤΕ στους Δείκτες (28.12.2009)

Bloomberg Code	Δείκτης	Συντελεστής Βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	17,313
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	40,285
E300E	FTSEurofirst 300	0,238
BWBANK	BBG World Banks	0,214

Επίσης, η μετοχή της Εθνικής συμμετέχει στους Χρηματιστηριακούς Δείκτες: FTSE, FTSEA, FTSEI, FTSEB, ΓΔ, ΔΤΡ, ΣΑΓΔ.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2009 και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations / Στοιχεία Μετοχής).

Η επωνυμία και η νομική μορφή της Τράπεζας σήμερα, όπως περιγράφεται στο καταστατικό, ορίζεται ως "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.", ενώ σε κείμενα στην αγγλική γλώσσα η επωνυμία της Τράπεζας είναι "National Bank of Greece S.A." και αποτελεί Ανώνυμη Εταιρεία. Η "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε." έχει την έδρα της στο Δήμο Αθηναίων, οδό Αιόλου 86. Με απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου μπορεί να ιδρύει Καταστήματα, Υποκαταστήματα, Πρακτορεία και Γραφεία Αντιπροσωπείας, οπουδήποτε στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των αρχών και κανόνων που διέπει τις σχέσεις μεταξύ των μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερομένων μερών.

Στην Εθνική Τράπεζα, το πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης διαμορφώνεται τόσο από εσωτερικές αρχές, διαδικασίες και κώδικες, όσο και από εξωτερικούς κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένης της σχετικής εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, καθώς και άλλων διεθνών οδηγιών (N. 3016/2002, ΠΔΤΕ 2577/2006, US Sarbanes Oxley Act). Οι δομές και οι πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας αποτυπώνονται αναλυτικά στο πλαίσιο Κατευθυντηρίων Γραμμών Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.).

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων

Η Εθνική Τράπεζα επιδεικνύει ιδιαίτερη ευαισθησία όσον αφορά στην αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ των μελών του Δ.Σ., αλλά και του συνόλου των εργαζομένων. Στις "Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης" της Τράπεζας περιγράφονται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις, οι όροι και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Επιπλέον, με σκοπό την πρόληψη και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των ανώτατων/ανώτερων Στελεχών της, οι οποίες δύνανται να ζημιώσουν τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων, θεσπίστηκε η "Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα ανώτατα στελέχη της ΕΤΕ".

Όσον αφορά στους μετόχους της Τράπεζας, δεν υφίστανται ειδικές συμφωνίες μεταξύ τους, όπως επίσης δεν υφίσταται αμοιβαία συμμετοχή σημαντικού ύψους σε μετοχικό κεφάλαιο, μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και άλλης Εταιρείας ή Ομίλου Εταιρειών.

Οι "Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος" είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες).

Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) των ανωνύμων εταιρειών που εμπίπτουν στις διατάξεις του Νόμου 3016/2002 αποτελείται από εκτελεστικά και μη εκτελεστικά μέλη. Η ιδιότητα των μελών του ως εκτελεστικών ή μη, ορίζεται από το Δ.Σ..

Το Δ.Σ. εκπροσωπεί την Τράπεζα σε κάθε περίπτωση και ενώπιον όλων. Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στη διοίκηση, εκτός από τις περιπτώσεις εκείνες που, σύμφωνα με το νόμο ή το Καταστατικό της Εθνικής, εμπίπτουν στη δικαιοδοσία της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Ως εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της εταιρείας, ενώ μη εκτελεστικά αποκαλούνται τα μέλη που ασχολούνται με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων. Ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών πρέπει να είναι ίσος τουλάχιστον με το 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών του Δ.Σ. Τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται περαιτέρω σε ανεξάρτητα και μη ανεξάρτητα. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση της εταιρείας και πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο (2), με εξαίρεση την περίπτωση που ορίζονται ρητά και συμμετέχουν στο Δ.Σ. ως εκπρόσωποι της μειοψηφίας των μετόχων, οπότε η ύπαρξη μη εκτελεστικών ανεξάρτητων μελών του Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωτική.

Διαδικασία επιλογής μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας αποτελείται από επίλεκτα μέλη που συγκαταλέγονται μεταξύ των επιφανών προσωπικοτήτων της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Η διαδικασία για την επιλογή των μελών του Δ.Σ. υπάγεται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τις "Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος", σύμφωνα με τις οποίες, ο κάθε προτεινόμενος υποψήφιος, θα πρέπει να πληροί μια σειρά από κριτήρια μέσω των οποίων εξασφαλίζεται εν γένει η ορθή διακυβέρνηση και καθοδήγηση της στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας στα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, μέσω των ανάλογων προσόντων και εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ. Γί' αυτόν το σκοπό, κατά τη διάρκεια του έτους, το Δ.Σ. υιοθέτησε την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας.

Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στην ικανότητα διαχείρισης θεμάτων επικοινωνίας με τις διαφορετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, καθώς το Δ.Σ. θα πρέπει να "έχει σαφή αίσθηση των λεπτών ισορροπιών μεταξύ των συμφερόντων των μετόχων και άλλων ενδιαφερομένων μερών κατά τη λήψη αποφάσεων και να μην προωδεί μια συγκεκριμένη ομάδα συμφερόντων".

Επιπρόσθετα, όπως προβλέπεται από τις Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, κατά την επιλογή και πρόταση υποψηφίων μελών του Δ.Σ. προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, το Δ.Σ. επιδιώκει με τη στήριξη της επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, να προτείνει υποψήφια μέλη των οποίων η εκλογή θα διασφαλίζει ότι το Δ.Σ., ως συλλογικό όργανο έχει μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Να γνωρίζει σε βάθος το χρηματοπιστωτικό σύστημα και να περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις σε χρηματοοικονομικούς οργανισμούς,
- Να διαθέτει σημαντική εμπειρία στον επιχειρηματικό και επαγγελματικό κόσμο, καθώς και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο, περιλαμβάνοντας μεταξύ των μελών στελέχη που διατελούν ή έχουν διατελέσει πρόεδροι, διευθύνοντες σύμβουλοι ή ανώτατα διοικητικά στελέχη σε μεγάλους οργανισμούς και των οποίων η ικανότητα να διαμορφώνουν κρίση επί σημαντικών και λεπτών θεμάτων, όπως αυτά επί των οποίων το Δ.Σ. της Τράπεζας καλείται να λάβει αποφάσεις, είναι ευρέως αναγνωρισμένη.
- Να έχει πλήρη κατανόηση της δομής και της δυναμικής της πελατείας της Τράπεζας, καθώς και των κύριων αγορών στις οποίες η Εθνική Τράπεζα δραστηριοποιείται σήμερα.
- Να διαθέτει σημαντική διεθνή εμπειρία και να είναι σε θέση να συμβάλει στις αναπτυξιακές προοπτικές της Τράπεζας στη συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησής της.
- Να διαθέτει κατάλληλη εμπειρία σε χρηματοοικονομικά θέματα, ώστε να είναι σε θέση να ασκήσει αποτελεσματικά εποπτεία ενός Ομίλου που προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και δραστηριοποιείται σε διεθνές επίπεδο.

Τα μέλη του Δ.Σ. συνεδρίασαν, κατά τη διάρκεια του 2009, είκοσι πέντε (25) φορές.

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές, αλλά και τα υπόλοιπα στοιχεία του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης (κανονισμοί επιτροπών του Δ.Σ. πολιτικές Δ.Σ.) τελούν υπό αναθεώρηση με σκοπό την προσαρμογή τους στις αλλαγές του συστήματος διακυβέρνησης (βλ. παρακάτω).

Στο πλαίσιο των εργασιών του, το Δ.Σ. συζήτησε και ενέκρινε σημαντικές πολιτικές που αφορούν την εταιρική διακυβέρνηση όπως, την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ., την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας και τις Πολιτικές της ΕΤΕ που θέτουν σε εφαρμογή το Νόμο 3606/2007 για τις αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Οδηγία MIFID).

Τα μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα μέλη

Σύμφωνα με το Νόμο 3016/2002, τα μη εκτελεστικά ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. πρέπει:

- Να μην κατέχουν πάνω από 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας
- Να μην τελούν σε σχέση εξάρτησης με την εταιρεία ή με συνδεδεμένα με αυτήν πρόσωπα.

Τα μέλη αυτά έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν κατά την κρίση χωριστά ή από κοινού αναφορές και εκθέσεις ανεξάρτητα από τις αντίστοιχες του Δ.Σ. στην τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση της εταιρείας. Το Δ.Σ. κάθε εισηγμένης εταιρείας έχει τις θεμελιώδεις υποχρεώσεις να επιδιώκει διαρκώς την ενίσχυση της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της εταιρείας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος. Για το σκοπό αυτό, τόσο τα μέλη του Δ.Σ., όσο και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί σχετικές αρμοδιότητες, απαγορεύεται να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα τα οποία βρίσκονται σε αντίθεση με αυτά της Εταιρείας.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση για χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα τρία έτη, με δυνατότητα επανεκλογής.

Το Δεκέμβριο του έτους 2009, στην Τράπεζα υπήρξε αλλαγή στη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου και αναμόρφωση του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης. Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη συνεδρίασή του την 2.12.2009, εξέλεξε, σε αντικατάσταση των παραιτηθέντων εκτελεστικών μελών του κ. Ευστρατίου-Γεωργίου (Τάκη) Αράπογλου και κ. Ιωάννη Πεχλιβανίδη, τους κ. Βασίλειο Ράπανο, ως μη εκτελεστικό μέλος και Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και τον κ. Απόστολο Ταμβακάκη, ως εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας.

Στις 31.12.2009 το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας απαρτιζόταν από 16 Μέλη, εκ των οποίων τα 15 ήταν μη εκτελεστικά. Στις 14.1.2010, η Γενική Συνέλευση ψήφισε το νέο Δ.Σ., το οποίο αποτελείται από 1 εκτελεστικό και 12 μη εκτελεστικά μέλη, εκ των οποίων 8 είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά και εξελέγησαν από τους μετόχους στη Γενική Συνέλευση για τριετή θητεία, με δυνατότητα επανεκλογής. Στο Δ.Σ. συμμετέχει και ένας εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 1 του Ν. 3723/2008 "για την ενίσχυση της ρευστότητας της οικονομίας και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης".

Η αναλυτική σύνθεση του Δ.Σ. με ημερομηνία 31.4.2010 είναι η εξής:

Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές Συνιστώμενες από το Δ.Σ							
		Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών	Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων	Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	Επιτροπή Στρατηγικής
Μη Εκτελεστικό Μέλος	Βασίλειος Ράπανος	Πρόεδρος		Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος	Πρόεδρος
Εκτελεστικό Μέλος	Απόστολος Ταμβακάκης	Διευθύνων Σύμβουλος				Πρόεδρος	Μέλος
Μη Εκτελεστικά Μέλη	Ιωάννης Γιαννίδης				Μέλος		
	Αβραάμ Τριανταφυλλίδης*	Εκπρόσωπος των Εργαζομένων					
	Ιωάννης Παναγόπουλος	Εκπρόσωπος των Εργαζομένων					
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ.κ. Θεόκλητος			Μέλος			
	Στέφανος Βαβαλίδης		Μέλος			Μέλος	Μέλος
	Γεώργιος Ζανιάς		Μέλος		Μέλος		
	Βασίλειος Κωνσταντακόπουλος		Μέλος	Πρόεδρος			
	Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου - Μπενοπούλου		Μέλος	Μέλος			Μέλος
	Πέτρος Σαμπατακάκης		Πρόεδρος			Μέλος	Μέλος
	Μαρία Σκλαβενίτου				Μέλος		
Αλέξανδρος Μακρίδης	Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου						

*Το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίαση της 18.3.2010, μετά από πρόταση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ., σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου και του καταστατικού της Τράπεζας, σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. Αλέξανδρου Σταύρου εξέλεξε τον κ. Αβραάμ Τριανταφυλλίδη, υπάλληλο της Τράπεζας (εκλεγμένο εκπρόσωπο των εργαζομένων για το Δ.Σ.) ως μη εκτελεστικό μέλος του Συμβουλίου, με θητεία το υπόλοιπο της θητείας του παραιτηθέντος συμβούλου, δηλαδή μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2013.

Στο Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχουν εκπρόσωποι των εργαζομένων. Η εκπροσώπηση αυτή δρα ως κανάλι επικοινωνίας εργαζομένων - Διοίκησης, προκειμένου να υπάρχει επίσημη κοινοποίηση των απόψεων, προβληματισμών και συστάσεων των εργαζομένων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης.

Επιτροπές του Δ.Σ.

Το Δ.Σ. έχει συστήσει Επιτροπές Ελέγχου, Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Διαχείρισης Κινδύνων και Στρατηγικής, οι οποίες στελεχώνονται από μέλη του Δ.Σ. και συνοπτικά καλύπτουν τα ακόλουθα:

Επιτροπή Ελέγχου

Σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου, είναι:

- α) η ανασκόπηση της επιμελούς κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου καθώς και άλλων σημαντικών στοιχείων και πληροφοριών που προορίζονται για γνωστοποίηση,
- β) η υποβολή προτάσεων στο Δ.Σ. για το διορισμό ορκωτού ελεγκτή, για το ύψος της αμοιβής του, καθώς και για τους όρους απασχόλησης αυτού μετά το διορισμό του από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων,
- γ) η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ανεξαρτησίας, της αντικειμενικότητας και της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του ορκωτού ελεγκτή,
- δ) η παρακολούθηση της ανεξαρτησίας και αντικειμενικότητας του ορκωτού ελεγκτή, σχετικά με την παροχή μη ελεγκτικών υπηρεσιών, καθώς και ως προς το εύλογο του ύψους της αμοιβής του,
- ε) η ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου και τη σχετική ενημέρωση του Δ.Σ.,
- στ) η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ανεξαρτησίας, επάρκειας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου-Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Επιτροπή Ελέγχου, κατά τη διάρκεια του 2009, συνεδρίασε δεκατρείς (13) φορές.

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Στο πλαίσιο εφαρμογής Διαχείρισης Κινδύνων και Εσωτερικού Ελέγχου σε επίπεδο Δ.Σ., ο σκοπός της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων είναι να:

- α) διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων, που ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας τόσο σε ατομικό, όσο και σε επίπεδο Ομίλου, καθώς και στην επάρκεια των διαθέσιμων πόρων σε τεχνικά μέσα και προσωπικό,
- β) ελέγχει την ανεξαρτησία, επάρκεια και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου,
- γ) μεριμνά για την ανάπτυξη και τη διαρκή αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών αποφάσεων, όσον αφορά σε κάθε μορφής κινδύνους, συμπεριλαμβανομένου και του λειτουργικού, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων/μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου,
- δ) καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων ως προς την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα επιχειρηματική στρατηγική και την επάρκεια των διαθέσιμων πόρων,
- ε) ενημερώνεται σε τακτική βάση και παρακολουθεί το συνολικό επίπεδο ανάληψης κινδύνων (risk profile) της Τράπεζας και του Ομίλου και καθοδηγεί τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων ως προς την υλοποίηση της στρατηγικής διάθεσης ανάληψης κινδύνων καθώς και των πολιτικών διαχείρισης κιν-

δύνων, συμπεριλαμβανομένης και της συμμόρφωσης με το εκάστοτε εποπτικό πλαίσιο κεφαλαιακής επάρκειας και
στ) διασφαλίζει ότι το Δ.Σ. της Τράπεζας ενημερώνεται επαρκώς για όλα τα θέματα που αφορούν τη στρατηγική ανάληψης, επίπεδο ανοχής και επίπεδο ανάληψης κινδύνων κατά την εκτέλεση των στρατηγικών και εποπτικών του καθηκόντων.

Η Επιτροπή, κατά τη διάρκεια του 2009, συνεδρίασε δέκα (10) φορές.

Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών

Σκοπός της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (ΕΑΔΑ) είναι να συνδράμει το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας στην εκπλήρωση των καθηκόντων του, όσον αφορά την προσέλκυση, παροχή κινήτρων, διατήρηση και εξέλιξη στελεχών και υπαλλήλων υψηλού επαγγελματικού και ηθικού επιπέδου προς όφελος της Τράπεζας, τη διαμόρφωση νοοτροπίας αντικειμενικής αξιολόγησης και αντιμεοιβής της αποδοτικότητας καθώς και τη διαμόρφωση και διατήρηση συνεκτικού συστήματος αξιών και κινήτρων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του 2009, η Επιτροπή συνεδρίασε οκτώ (8) φορές.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων

Σκοπός της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων (ΕΕΔΥ) είναι να συνδράμει το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας να εξασφαλίζει ότι η σύνθεση, η δομή, οι πολιτικές και οι διαδικασίες του πληρούν όλες τις απαιτήσεις των σχετικών νομικών και κανονιστικών πλαισίων, ότι το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Εθνικής ανταποκρίνεται στα διεθνή πρότυπα βέλτιστης πρακτικής και να διευκολύνει το Δ.Σ. και τη Διοίκηση στο έργο τους, με στόχο την αύξηση της μακροπρόθεσμης αξίας της εταιρείας.

Κατά τη διάρκεια του 2009, η Επιτροπή συνεδρίασε τέσσερις (4) φορές.

Επιτροπή Στρατηγικής

Σκοπός της Επιτροπής Στρατηγικής του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας είναι να υποστηρίζει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στη διαμόρφωση των στρατηγικών επιλογών του Ομίλου, να βοηθά το Δ.Σ. στη λήψη αποφάσεων σε όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου και να επιβλέπει τακτικά την εφαρμογή της στρατηγικής από τη Διοίκηση του Ομίλου. Η σύσταση της Επιτροπής Στρατηγικής εγκρίθηκε κατά την υπ' αριθ. 1387/29.9.09 συνεδρίαση του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η Επιτροπή ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2010.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τις Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές Δ.Σ.).

Γενική Συνέλευση

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και δικαιούται να αποφασίζει για κάθε θέμα / υπόθεση που αφορά την Εθνική. Δικαίωμα συμμετοχής στη Γενική Συνέλευση έχουν όλοι οι μέτοχοι της Τράπεζας, ενώ η κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα μιας ψήφου. Ο αριθμός ψήφων κάθε μετόχου ισούται με τον αριθμό των μετοχών του. Οι νόμιμες αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης είναι υποχρεωτικές για όλους τους μετόχους, ακόμα και για τους απόντες ή εκείνους που διαφωνούν.

Η συμμετοχή όλων των μετόχων στη Γενική Συνέλευση παρέχει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας της ανώτατης Διοίκησης με τους μετόχους, καθώς δίνει την ευκαιρία σε κάθε έναν από αυτούς να εκφράσει την άποψή του επί συγκεκριμένων θεμάτων που τον απασχολούν και να καταθέσει τις προτάσεις του στον ανώτατο φορέα διακυβέρνησης της Τράπεζας. Μέσω αυτού του μηχανισμού, η ανώτατη Διοίκηση παραμένει ενήμερη και διατηρεί επαφές ακόμα και με μετόχους με μικρότερο μερίδιο (μέτοχοι μειοψηφίας).

Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης της Εθνικής τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Καταστατικό).

Αξιολόγηση της απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου και αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του από τα μέλη του

Η επίδοση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εθνικής Τράπεζας, αξιολογείται θεσμοθετημένα σε τακτή χρονική βάση. Βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών, όπως περιγράφονται αναλυτικά στις Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης, η απόδοση του Διευθύνοντος Συμβούλου αξιολογείται, σε ετήσια βάση, από το Δ.Σ. με τη στήριξη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Επιπροσθέτως, κάθε έτος πραγματοποιείται αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του από τα μέλη του, ακολουθώντας τη διαδικασία που έχει υιοθετηθεί από το Δ.Σ.

Η αξιολόγηση της απόδοσης του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας πραγματοποιείται με συγκεκριμένα κριτήρια, όπως αυτά διαμορφώνονται από την Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών. Τα κριτήρια αξιολόγησης της απόδοσης συνδέονται με τις ατομικές αποδόσεις, αλλά και της Τράπεζας στο σύνολό της τόσο στον καθαρά οικονομικό τομέα, όσο και στον κοινωνικό και περιβαλλοντικό. Για τον καθορισμό του ύψους της αμοιβής του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας, καθώς και των υπολοίπων ανώτατων στελεχών της, λαμβάνεται υπόψη η αξιολόγηση της απόδοσης, έτσι όπως διαμορφώνεται με τα κριτήρια που κάθε φορά τίθενται σύμφωνα με τη διαδικασία, συχνά περιλαμβανομένης της απόδοσης, όχι μόνο στον οικονομικό τομέα, αλλά και στον κοινωνικό και περιβαλλοντικό.

Διαχείριση κινδύνων

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα διαχείρισης των κινδύνων της έχει θεσπίσει μια ενιαία Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου, η οποία εξειδικεύεται μέσω των αντίστοιχων κειμένων Πολιτικής & Μεθοδολογίας Διαχείρισης Κινδύνου Αγοράς, Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου και Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου. Θεματοφύλακα της διαχείρισης κινδύνων σε επίπεδο Δ.Σ. αποτελεί η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία διαμορφώνει, μεταξύ άλλων, τη στρατηγική ανάληψης των πάσης μορφής κινδύνων, καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείρισή τους, ενημερώνεται και παρακολουθεί το συνολικό επίπεδο ανάληψής τους και μεριμνά για την ανάπτυξη και διαρκή αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διαχείρισής τους.

Ειδικότερα και όσον αφορά τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου, η Τράπεζα υιοθετεί τον ορισμό του αναθεωρημένου πλαισίου για την εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων της Επιτροπής της Βασιλείας (Βασιλεία II), σύμφωνα με το οποίο ως λειτουργικός ορίζεται ο κίνδυνος ζημίας που απορρέει εξαιτίας ανεπάρκειας ή αποτυχίας εσωτερικών διαδικασιών και συστημάτων, ανθρώπινου παράγοντα ή εξωτερικών γεγονότων.

Σύμφωνα με τον παραπάνω ορισμό, στο λειτουργικό κίνδυνο εντάσσονται ο νομικός κίνδυνος και ο κίνδυνος κανονιστικής συμμόρφωσης.

Στο πλαίσιο του εντοπισμού, της αξιολόγησης και της παρακολούθησης των λειτουργικών κινδύνων που ενυπάρχουν στις δραστηριότητες των Μονάδων της Τράπεζας αξιολογούνται, μεταξύ άλλων, μέσω περιοδικής διαδικασίας αυτοαξιολόγησης των κινδύνων και του σχετικού περιβάλλοντος ελέγχου, παράγοντες, όπως:

- Συνθήκες υγείας και ασφάλειας στο εργασιακό περιβάλλον
- Απώλειες από φυσικές καταστροφές (σεισμός, πυρκαγιά, πλημμύρα)
- Καταστροφές ή ανθρώπινες απώλειες από βίαια εξωτερικά αίτια (όπως βανδαλισμοί, οχλαγωγία, τρομοκρατική ενέργεια).

Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και ευκαιρίες

Η Εθνική Τράπεζα, εκτός των προαναφερομένων κατηγοριών κινδύνου, δίνει ιδιαίτερη σημασία στους δυνητικούς κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επιπτώση της κλιματικής αλλαγής και άπτονται της αειφορίας σε ευρύτερο επίπεδο. Σύμφωνα με έκθεση του United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), με τίτλο "Climate Change & the Financial Services Industry - Threats and Opportunities", οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές στο χρηματοοικονομικό και ασφαλιστικό κλάδο σε διεθνές επίπεδο. Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι εντοπίζονται σε επιπτώσεις που συνεπάγεται κλιματική αλλαγή στα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα, αλλά και σε τραπεζικούς πελάτες - δανειολήπτες, οι οποίοι λόγω της επιβολής αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αέριων ρύπων του θερμοκηπίου, των φυσικών καταστροφών, της αύξησης των ασφαλιστρών αλλά και της αρνητικής κοινής γνώμης, σχετικά με τις ρυπαινουσες βιομηχανίες, ενδέχεται να βρεθούν σε ιδιαίτερα δυσμενή θέση.

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή μπορεί να είναι:

- **φυσικοί κίνδυνοι:** καταστροφή των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας, επιβάρυνση της υγείας των υπαλλήλων της και αυξημένα ιατρικά έξοδα, αυξημένο κόστος για κλιματισμό στους χώρους εργασίας, επίδραση στις ασφαλιστικές καλύψεις ακινήτων
- **επιχειρηματικοί κίνδυνοι:** από την παράλειψη συνεκτίμησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων στις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας και ειδικά στις χορηγήσεις σε συγκεκριμένους κλάδους, όπως καλλιέργειες, υλοτομία, αλιεία, τουρισμός και μεταφορές, οι οποίοι επηρεάζονται σημαντικά από το φαινόμενο του θερμοκηπίου
- **νομοθετικοί και ρυθμιστικοί κίνδυνοι:** κίνδυνοι από τη μη παρακολούθηση του ισχύοντος κανονιστικού και θεσμικού πλαισίου για το περιβάλλον και τη μη συμμόρφωση του Οργανισμού με αυτό.

Αντίστοιχα, οι ευκαιρίες που δύνανται να προκύψουν αφορούν:

- **Ανάπτυξη νέων αγορών:** αγορά ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, νέων τεχνολογιών χαμηλών εκπομπών και αντιρρύπανσης, εξοπλισμός ανακύκλωσης, μέθοδοι εξοικονόμησης φυσικών πόρων
- **Δυνατότητα ανάπτυξης νέων τραπεζικών προϊόντων:** δάνεια, επενδυτικά προγράμματα, ασφαλιστικά προγράμματα κλπ.

Ωστόσο, ενώ οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή είναι ορατοί, παρουσιάζονται ταυτόχρονα και σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, τις οποίες η Εθνική προτίθεται να αξιοποιήσει. Ενδεικτικά, η διαμόρφωση μιας οικονομίας που θα παράγει λιγότερους ρύπους σε εθνικό, αλλά και σε διεθνές επίπεδο, θα προσδώσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στους οργανισμούς που έχουν ήδη δράσει προληπτικά προς αυτή την κατεύθυνση, ενώ, παράλληλα, θα αναδείξει δυναμικά νέες αγορές και καινοτόμα προϊόντα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες θα αποτελέσουν ένα νέο πεδίο δραστηριοποίησης.

Αρχή της πρόληψης

Η Εθνική Τράπεζα, κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, λαμβάνει υπόψη της την αρχή της πρόληψης τόσο στον επιχειρησιακό σχεδιασμό, όσο και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Παρότι η λειτουργία της Τράπεζας ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα δεν εμπεριέχει εγγενώς αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άμεσου περιβαλλοντικού κινδύνου (όπως μια βαριά βιομηχανία), παρόλα αυτά αναλαμβάνει δράσεις με βάση την αρχή της πρόληψης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες λαμβάνεται υπόψη η τήρηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Επιπλέον, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά προγράμματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας (για περιορισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου), ανακύκλωση χαρτιού, μελανιών, toner, συσκευών και άλλων υλικών, με στόχο την πρόληψη και μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης.

Ως αποτέλεσμα της ενσωμάτωσης της αρχής της πρόληψης στη λειτουργία της Τράπεζας, κατά το 2009 δεν επιβλήθηκε καμία χρηματική ή μη χρηματική κύρωση (πρόστιμο) για περιβαλλοντικά θέματα.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Τράπεζα σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006 και τις επιταγές της Βασιλείας θέτει ως βασική προτεραιότητα τη συνεχή ενίσχυση και ενδυνάμωση του πλαισίου λειτουργίας κανονιστικής συμμόρφωσης στον Όμιλο της ΕΤΕ, αναγνωρίζοντας ότι η κανονιστική συμμόρφωση αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για τη διασφάλιση του κύρους και της φήμης της, καθώς και ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Στη διασφάλιση ενός αποτελεσματικού πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου. Κύρια λειτουργία της Διεύθυνσης αποτελεί η συνδρομή της Διοίκησης στην αποτελεσματική διαχείριση των κανονιστικών κινδύνων που αντιμετωπίζει η Τράπεζα και ο Όμιλος. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης συμβάλλει αποτελεσματικά στη στήριξη και την περαιτέρω ανάπτυξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Ομίλου, περιορίζοντας την έκθεσή του σε κινδύνους συμμόρφωσης και εξασφαλίζοντας ότι σε περίπτωση κατά την οποία αυτοί ανακύψουν, ο Όμιλος θα είναι σε θέση να ανταπεξέλθει και να τους διαχειριστεί κατάλληλα.

Σημαντικό πεδίο δραστηριοποίησης της Διεύθυνσης αποτέλεσε η διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στους τομείς: καταναλωτικής πίστης, λειτουργίας της κεφαλαιαγοράς και χρηματαγοράς, επενδυτικών υπηρεσιών, διαφάνειας, σχέσης και συμπεριφοράς προς την πελατεία, εταιρικής διακυβέρνησης, σύγκρουσης καθηκόντων, πρόληψης και εντοπισμού του ξεπλύματος χρήματος, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συστήματος εσωτερικού ελέγχου και άλλων νομικών κινδύνων που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τους πελάτες, τους μετόχους και τους επενδυτές της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου.

Επιπλέον, προς το σκοπό της επίτευξης της συμμόρφωσης, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε, αφενός να αναπτυχθεί παιδεία Κανονιστικής Συμμόρφωσης (compliance culture) και, αφετέρου, το προσωπικό να γνωρίζει τις σχετικές με τις αρμοδιότητές του κανονιστικές εξελίξεις, έχοντας ταυτόχρονα επίγνωση των κανονιστικών κινδύνων.

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενημερώνει σε τριμηνιαία βάση την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου με επικέντρωση στους κινδύνους κανονιστικής συμμόρφωσης, που ανέδειξαν τα πορίσματα των εποπτικών αρχών, των εσωτερικών ελέγχων σε θυγατρικές εταιρείες και καταστήματα εξωτερικού και εσωτερικού, αλλά και το ίδιο συνολικά το έργο της Διεύθυνσης.

Λειτουργώντας ως σημείο επικοινωνίας με τις εποπτικές και άλλες ανεξάρτητες αρχές και ως καθ' ύλη αρμόδια για τη διευθέτηση ή/και διευκρίνιση θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στη συνδρομή και στο συντονισμό των Μονάδων της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου για την αντιμετώπιση θεμάτων που ανέκυψαν κατά τον έλεγχο ή την επικοινωνία με τις αρχές.

Στο πλαίσιο αυτό, είναι επιτακτικός ο ρόλος της κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της κατοχυρώνει την επιτυχή υλοποίηση των στρατηγικών στόχων της Εθνικής Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου της.

Συμμόρφωση και Παρακολούθηση της Επίδοσης

Η Τράπεζα διαθέτει ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου, το οποίο συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της. Ειδικότερα, με τη λειτουργία και τη συνεργασία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιδείρωσης, της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και των αρμόδιων Επιτροπών επιτυγχάνεται η καθιέρωση και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών που εγγυάται την πλήρη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα, με το δεσμικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών κανονισμών και των κανόνων δεοντολογίας, τον εντοπισμό και τη διαχείριση κινδύνων που άπτονται στη λειτουργία της Τράπεζας, καθώς και την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών και παρατυπιών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των μετόχων και των πελατών της.

Η βαρύτητα που έχει για την Τράπεζα η δυνατότητα εντοπισμού και αναγνώρισης κινδύνων και ευκαιριών, καθώς και η παρακολούθηση της επίδοσης της Τράπεζας σε θέματα Κοινωνικής Ευθύνης, αντανakλάται στις επίσημες θεσμοθετημένες διαδικασίες και είναι αποτέλεσμα του έργου των αρμοδίων Μονάδων, αλλά και των Ομάδων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβάλλοντος.

Η συνολική παρακολούθηση και αξιολόγηση της επίδοσης της Τράπεζας σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά) επιτυγχάνεται, επιπλέον, με την έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στην οποία δημοσιεύονται τα επιμέρους ανά ενότητα αποτελέσματα, αφού ήδη έχει προηγηθεί συλλογή των σχετικών στοιχείων και εξαγωγή ποσοτικών δεικτών επίδοσης. Με αυτόν τον τρόπο, καθίσταται δυνατή η παρακολούθηση και σύγκριση της επιμέρους, αλλά και της συνολικής επίδοσης της Τράπεζας σε διάφορες χρονικές περιόδους.



ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



Προτεραιότητα στον πελάτη

"...Η εμπιστοσύνη και η ικανοποίηση των πελατών είναι βασικός στόχος κάθε δραστηριότητας και ενέργειας της Τράπεζας και του Ομίλου. Η Τράπεζα σέβεται την ιδιαιτερότητα, τις ανάγκες, τις απόψεις και τις γνώμες των πελατών της και προσπαθεί να δίνει λύσεις σε τυχόν παράπονα και καταγγελίες τους. Παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις, βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά της και καινοτομεί στην προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών προς τους πελάτες της..."

(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

Η Εθνική Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια φιλοσοφία υπεύθυνης συμπεριφοράς και λειτουργίας απέναντι στους πελάτες, προμηθευτές και στο σύνολο της αγοράς που δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτύξει διαδικασίες με στόχο:

- την πλήρη συμμόρφωσή της με τους εθνικούς, ευρωπαϊκούς, αλλά και διεθνείς κανονισμούς, τη νομοθεσία και τους εθελοντικούς κώδικες συμπεριφοράς και δεοντολογίας,
- την επανατοποθέτηση των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών και το σχεδιασμό νέων, με σκοπό την κάλυψη των διαρκώς μεταβαλλόμενων αναγκών της πελατείας της,
- τη συστηματική παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών της, μέσω ερευνών, καθώς και την άμεση ανταπόκριση σε τυχόν παράπονά τους,
- την προώθηση της υπεύθυνης στάσης της προς την κατεύθυνση της πελατειακής της βάσης, λαμβάνοντας κάθε δυνατό μέτρο υπέρ της διαφάνειας και καταπολεμώντας κάθε μορφή απάτης, ξεπλύματος χρήματος και εν γένει διαφθοράς.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η Τράπεζα, με στόχο την αποτελεσματική και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της, έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως καταναλωτική και στεγαστική πίστη, πιστωτικές κάρτες, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, επιχειρηματικές χρηματοδοτήσεις, καταθετικά προϊόντα, επενδυτικές εργασίες, διαχείριση χαρτοφυλακίου, χρηματοδοτήσεις μεγάλων αναπτυξιακών έργων, ειδικές χρηματοδοτήσεις (ΣΔΙΤ), υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, παρατίθενται στην ιστοσελίδα www.nbg.gr.

Πράσινο δάνειο



Η Εθνική Τράπεζα, συμμετέχοντας ενεργά στο πλαίσιο δράσης για την αναβάθμιση του περιβάλλοντος, σχεδίασε και προσφέρει, με ειδικούς προνομιακούς όρους και προϋποθέσεις, το νέο προσωπικό δάνειο "ΠΡΑΣΙΝΟ ΔΑΝΕΙΟ", προκειμένου να συμβάλει στη χρηματοδότηση νέων τεχνολογιών και προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.

Επιπλέον, για κάθε δάνειο που χορηγείται για το σκοπό αυτό, η Εθνική Τράπεζα διαθέτει 20 ευρώ σε δράσεις και ενέργειες για περιβαλλοντικούς σκοπούς.

Πρόγραμμα “Εθνική Παιδων”



Η Εθνική Τράπεζα, με στόχο την εξασφάλιση καλύτερων συνθηκών για το μέλλον των παιδιών και τις ανάγκες των γονέων, δημιούργησε το νέο καταθετικό πρόγραμμα “Εθνική Παιδων” για παιδιά έως 17 ετών. Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε, με σκοπό να διευκολύνει τους γονείς να δημιουργήσουν την οικονομική σιγουριά και ασφάλεια που

χρειάζονται τα παιδιά στο ξεκίνημα της ενηλικίωσής τους. Επιπλέον, βοηθά το παιδί να εξοικειωθεί με την τραπεζική σχέση και να αφομοιώσει τις αξίες της αποταμίευσης και της υπεύθυνης διαχείρισης του χρήματος.

Με το πρόγραμμα “Εθνική Παιδων” παρέχεται στα παιδιά μια σειρά προνομίων, με ειδικούς όρους, όπως δυνατότητα επιδότησης υγείας και κάλυψης ζωής, συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και σε ψυχαγωγικές, αθλητικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, προσφορές και εκπτώσεις αγορών, καθώς και χρηματικές επιβραβεύσεις.

Παράλληλα, σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση “Αρκτούρος”, στο πλαίσιο στήριξης δράσεων για την προστασία και διαφύλαξη του περιβάλλοντος, η “Εθνική Παιδων για το Περιβάλλον” συμβάλλει στην αποκατάσταση περιοχών της χώρας μας που έχουν κριθεί αναδασωτέες. Συγκεκριμένα, για κάθε παιδί με νέο λογαριασμό που ανοίχθηκε κατά τη διάρκεια του προγράμματος από τις 11/12/2009 έως τις 31/3/2010, η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε τη δαπάνη για τη φύτευση, παρακολούθηση και φροντίδα ενός δέντρου για διάστημα 3 χρόνων.

Πρόγραμμα υγείας “go health”



Με το “go health” η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους κατόχους καρτών go (Visa, MasterCard και Gold

MasterCard) και στην οικογένειά τους ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας και νοσοκομειακής περιθαλψής. Χωρίς καμία επιπλέον οικονομική επιβάρυνση, οι πελάτες του προγράμματος μπορούν να απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας ιατρικές υπηρεσίες σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν διαγνωστικές εξετάσεις και επισκέψεις σε γιατρούς όλων των ειδικοτήτων και να κερδίζουν άμεση έκπτωση έως και 40% σε όλα τα συμβεβλημένα θεραπευτήρια και διαγνωστικά κέντρα.

Δίκτυο Καταστημάτων και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Η Εθνική Τράπεζα, με 575 καταστήματα και 1504 ATMs, διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο Καταστημάτων και μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) στη χώρα μας.

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω των εναλλακτικών της δικτύων, με στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Με την προώθηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών η Τράπεζα συμβάλλει στη διευκόλυνση των συναλλαγών των πελατών της και στην αποτελεσματική εξυπηρέτησή τους.

Εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης Εθνικής Τράπεζας:

- Internet Banking
- ATM's / APS
- Phone Banking
- Mobile Banking

Νέα υπηρεσία i-bank mobile banking



Η Εθνική Τράπεζα, τηρώντας τη δέσμευσή της για συνεχή εμπλοτισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank με πρωτοπόρες λύσεις για την πελατεία της, δημιούργησε το i-bank mobile banking. Οι πελάτες της Εθνικής Τράπεζας που διαθέτουν "έξυπνες" συσκευές κινητής τηλεφωνίας (smartphones), έχουν τη δυνατότητα, όπου και αν βρίσκονται, με απόλυτα ασφαλή τρόπο, να διενεργούν πλήθος καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών, όπως ερωτήσεις υπολοίπων τραπεζικών λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, ανασκόπησης πρόσφατων κινήσεων λογαριασμών, μεταφοράς ποσών μεταξύ λογαριασμών και πληρωμών λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας.

Το i-bank mobile banking, μέσα από ένα άκρως φιλικό περιβάλλον, προσφέρει στους πελάτες ταχύτερο και αμεσότερο τρόπο εξυπηρέτησης. Με προηγμένη τεχνολογία που εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων τελευταίας γενιάς και προσαρμόζεται στις λειτουργίες κάθε κατηγορίας συσκευών, επιτρέπει στον πελάτη την πλοήγηση και τη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, εύκολα και γρήγορα.

Το i-bank mobile banking δεν περιορίζεται μόνο στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, αλλά απαντώντας στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών, προσφέρει, στους πελάτες της Τράπεζας, καθώς και σε κάθε χρήστη της εφαρμογής, δυνατότητα αναζήτησης του πλησιέστερου φυσικού σημείου εξυπηρέτησης (Καταστήματος ή ATM) της Εθνικής. Σε συνδυασμό μάλιστα με τις δυνατότητες GPS και πλοήγησης της συσκευής, ο επισκέπτης της λύσης είναι σε θέση να οδηγηθεί στο σημείο εξυπηρέτησης εύκολα και σε ελάχιστο χρόνο.

Με τις απεριόριστες δυνατότητες του i-bank mobile banking, η Εθνική Τράπεζα δημιουργεί τις προϋποθέσεις συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχει και υπόσχεται στους πελάτες της μια εξαιρετική εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Ενισχύοντας τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Καθώς η τρέχουσα οικονομική συγκυρία επηρέασε σημαντικά εκτός των άλλων και τον ευαίσθητο τομέα των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων της χώρας, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης, αναγνώρισε την αυξημένη ανάγκη για λήψη μέτρων περαιτέρω στήριξής τους.

Κατά το 2009, η ροή της χρηματοδότησης από την Εθνική επιταχύνθηκε με ρυθμούς υψηλότερους από τον προϋπολογισμό της Τράπεζας για το έτος. Συγκεκριμένα, για το σύνολο του έτους, οι εγκρίσεις νέων δανείων για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις ανήλθαν στο ποσό των €2,2 δισεκατ. και αντιστοιχούν σε περίπου 25.000 επιχειρήσεις και επαγγελματίες.

Ιδιαίτερα, στο πλαίσιο του προγράμματος ενίσχυσης μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ), υποβλήθηκαν στην Εθνική Τράπεζα 26.000 αιτήσεις, συνολικού ποσού ύψους άνω των €2 δισεκατ. Από τις αιτήσεις αυτές, εγκρίθηκαν 17.500 συνολικού ποσού € 1,35 δισεκατ. περίπου και προωδήθηκαν στο ΤΕΜΠΜΕ για την έγκριση παροχής εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου. Με βάση τα στοιχεία του ΤΕΜΠΜΕ, η συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο πρόγραμμα ξεπέρασε το 35% του συνόλου.

Επιπλέον, με σκοπό τη στήριξη των πελατών της που επλήγησαν από τις πρόσφατες πυρκαγιές τον Αύγουστο στην Αττική, η Εθνική εφάρμοσε συγκεκριμένα μέτρα με την ένταξή τους σε προγράμματα διευκόλυνσης για την εξυπηρέτηση των δανείων τους.



Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Η διαρκής αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της αποτελεί βασική επιδίωξη για την Εθνική Τράπεζα. Η καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών της αποτελεί θεμελιώδη αρχή για την Τράπεζα και κινητήριο δύναμη για συνεχή βελτίωση των πρακτικών και των πολιτικών της. Για το λόγο αυτό, παρακολουθεί συστηματικά την ικανοποίηση των πελατών της και καταγράφει τα παράπονά τους.

Ο δεσμός του “Συνηγόρου του Πελάτη”

Σημαντική πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας είναι η καθιέρωση του δεσμού του "Συνηγόρου του Πελάτη", στο πλαίσιο εφαρμογής ενός νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των σχέσεων με τους πελάτες της.

Ο Συνήγορος του Πελάτη μεριμνά για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της, οι οποίες δεν κατέστη εφικτό να διευθετηθούν είτε από τις Επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας, είτε από τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας.

Είναι σημαντικό το γεγονός ότι με στόχο τη διευθέτηση ενός παραπόνου ο Συνήγορος του Πελάτη θα έχει το δικαίωμα να προτείνει συγκεκριμένη διαδικασία που θεωρεί δίκαιη και ενδεδειγμένη για την επίλυση του. Στο πλαίσιο αυτό, θα έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και τα έγγραφα της υπόθεσης, καθώς και τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον πελάτη. Είναι ευνόητο ότι ο Συνήγορος του Πελάτη υποχρεούται να τηρεί την εμπιστευτικότητα κάθε πληροφορίας ή εγγράφου, για το οποίο λαμβάνει γνώση κατά την άσκηση των καθηκόντων του και να μην αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες ή έγγραφα σε τρίτα πρόσωπα.

Ο ρόλος του Συνηγόρου του Πελάτη είναι εκτός από κατασταλτικός και προληπτικός, αφού συνεργάζεται με τις αρμόδιες επιχειρηματικές Μονάδες της Τράπεζας, τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών για την πλήρη εναρμόνιση των συμβατικών όρων και των πρακτικών που διέπουν τη σχέση της Τράπεζας με την πελατεία της, σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή.

Η καθιέρωση του δεσμού του Συνηγόρου του Πελάτη έχει σκοπό να ενδυναμώσει και την υφιστάμενη συνεργασία της Τράπεζας με το Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, την ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή και τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών.

Με το νέο δεσμό αφενός καθιερώνεται ένα δευτεροβάθμιο όργανο εξυπηρέτησης του πελάτη με αρμοδιότητα επίλυσης της διαφοράς και αφετέρου αυξάνεται σημαντικά η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των μηχανισμών διαχείρισης παραπόνων των πελατών της Τράπεζας.

Με την ενέργεια αυτή η Εθνική Τράπεζα αποδεικνύει εμπράκτως την αξία που προσδίδει στην εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης με την πελατεία της.

Ικανοποίηση πελατών

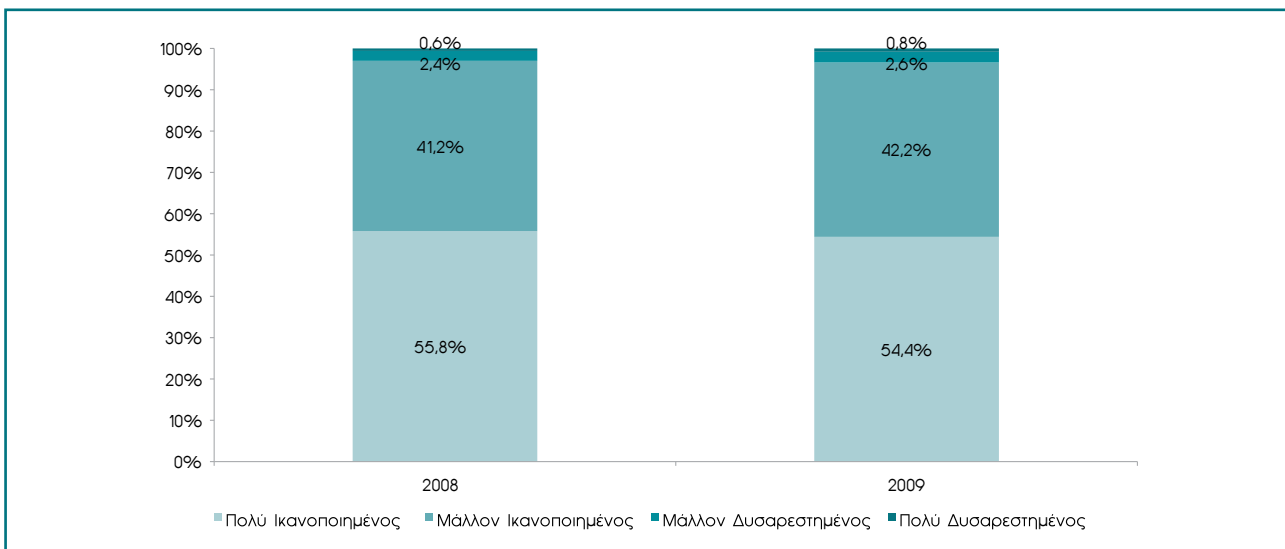
Η ικανοποίηση των πελατών και η διατήρηση της εμπιστοσύνης τους αποτελεί πάντα για την Εθνική Τράπεζα κύρια προτεραιότητα.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των τακτικών ερευνών, που διενεργήθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του 2009 (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς), η Εθνική είναι η Τράπεζα με τα υψηλότερα μερίδια συνολικής και κύριας τράπεζας συνεργασίας. Μάλιστα, σημαντικό ποσοστό πελατών (66%) που συνεργάζονται με την Εθνική Τράπεζα, τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας (στοιχεία έρευνας Ιαν.-Δεκ.09, σε δείγμα 4.557 ατόμων, πελάτες τραπεζών).

Αξιοπιστία, καλή τιμολόγηση προϊόντων (καταθέσεων, δανείων), μεγάλο δίκτυο καταστημάτων, δημιουργία αισθήματος εμπιστοσύνης και εμπειρία στελεχών είναι από τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής της τράπεζας συνεργασίας, στα οποία η Εθνική διαθέτει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Σε αντίστοιχα του 2008 υψηλά επίπεδα (97%), κινήθηκε και κατά το 2009 η συνολική ικανοποίηση των πελατών της Τράπεζας, όπως διαγραμματικά παρουσιάζεται στη συνέχεια.

Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης Πελατών Εθνικής Τράπεζας



Επιπλέον, η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες των πελατών της, προχωρεί σταδιακά στην εφαρμογή του νέου μοντέλου εξυπηρέτησης μέσω των καταστημάτων της, αναβαθμίζοντας τόσο τον τρόπο παροχής υπηρεσιών, όσο και την εικόνα του Δικτύου της.

Διαχείριση παραπόνων πελατών

Το 2009, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε στη σύσταση του Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών, με σκοπό τη σωστή διαχείριση των παραπόνων και τη βελτιστοποίηση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Κύριο έργο του Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι η αποδελτίωση και σύνοψη των παραπόνων πελατείας της Τράπεζας, η άμεση ανταπόκριση στα αιτήματά τους και η υποβολή προτάσεων βελτίωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό, για τη διευκόλυνση της διαδικασίας υποβολής παραπόνων και προτάσεων από τους πελάτες, με στόχο την άμεση και προς όφελός τους επίλυση κάθε αιτήματος, η Τράπεζα δημιούργησε:

- Τη φόρμα παραπόνων, η οποία διανεμήθηκε σε όλα τα καταστήματα
- Hot line - τηλεφωνική γραμμή χωρίς χρέωση
- Ηλεκτρονική φόρμα στην ιστοσελίδα της

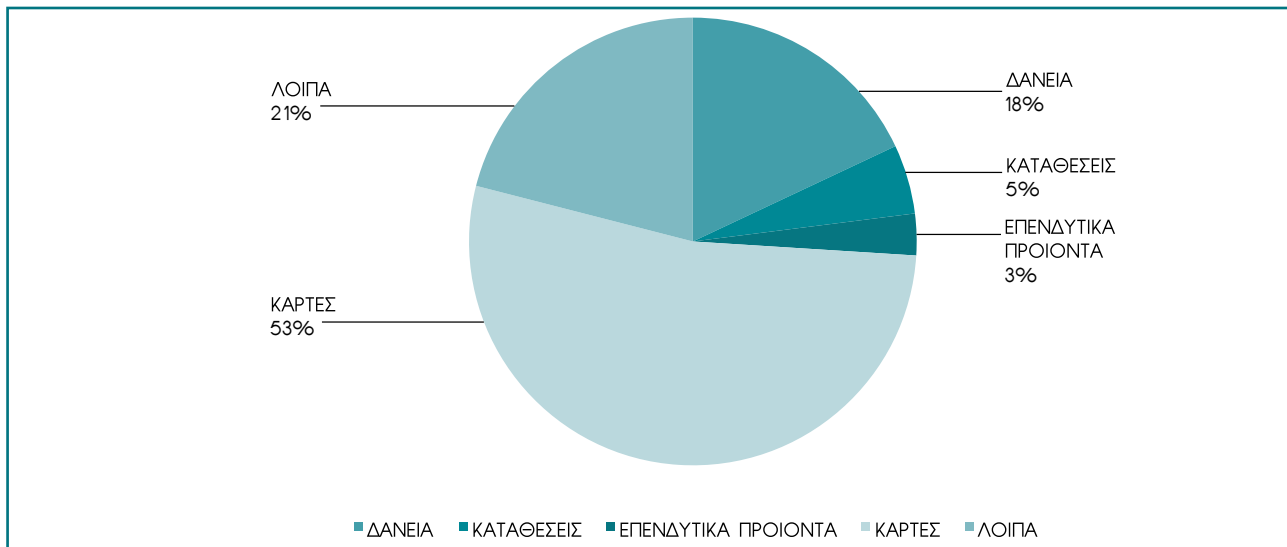
Κατά το 2009, συγκεντρώθηκαν 5.222 παράπονα, τα οποία κατα-
νέμονται ως εξής:

Κατανομή Παραπόνων

Κατηγορία Παραπό- νου	Αριθμός Παραπό- νων	Μέσος Χρόνος Απά- ντησης (Ημέρες)	Ελάχιστος Χρόνος Απά- ντησης (Ημέρες)	Μέγιστος Χρόνος Απάντη- σης (Ημέρες)*	Περιπτώ- σεις σε Εξέλιξη κατά την 31.12.2009
ΔΑΝΕΙΑ	913	12	1	81	60
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	282	18	1	186	35
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	150	30	2	141	12
ΚΑΡΤΕΣ	2.768	11	1	158	105
ΛΟΙΠΑ	1.109	19	1	253	124
ΣΥΝΟΛΟ	5.222				336

Σημειώνεται ότι το σύνολο των παραπόνων που καταγράφηκαν
κατά το 2009 αποτελούν το 0,0030 % των συνολικών συναλλαγών
που πραγματοποιήθηκαν από πελάτες της Τράπεζας.

Κατανομή παραπόνων 2009



(*) Στον αριθμό παραπόνων από κάρτες, περιλαμβάνονται περιπτώσεις απατηλών-πλαστών
συναλλαγών, οφειλόμενες σε κλοπή των στοιχείων τους.

Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση

Η Τράπεζα, με στόχο την πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα
εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους εσωτερικούς κανονισμούς
και τους εθελοντικούς κώδικες που ακολουθεί, εφαρμόζει συγκε-
κριμένη διαδικασία ελέγχου υπηρεσιών, διαφήμισης και της εν
γένει επικοινωνίας που διενεργεί.

Συγκεκριμένα, πριν από οποιαδήποτε διαφημιστική προβολή προ-
ϊόντος ή υπηρεσίας σε έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο, ελέγχεται

από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης σύμφωνα με:

- το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του Καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών
- τις αρχές, τους εσωτερικούς Κανονισμούς και τις Πολιτικές της Τράπεζας
- τους εθελοντικούς κώδικες συμπεριφοράς και δεοντολογίας στους οποίους η Τράπεζα έχει προσχωρήσει: Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε.Τ.
- την Οδηγία Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οδηγία MiFID

Από την 1η Νοεμβρίου του 2007 έχει ενσωματωθεί στο Ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2004/39/EK της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία αναφέρεται και ως MiFID (Markets in Financial Instruments Directive). Η Εθνική Τράπεζα ανταποκρίθηκε πλήρως στις απαιτήσεις της νέας Οδηγίας και υιοθέτησε νέους δεσμούς που αναβαθμίζουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα της ενσωμάτωσης και εφαρμογής του Νόμου αυτού, υπήρξαν μεταβολές στον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών, συμπεριλαμβανομένης και της Εθνικής, οι οποίες εντοπίζονται κατά κύριο λόγο στα ακόλουθα σημεία:

- Κατηγοριοποίηση πελατών
- Έλεγχος συμβατότητας & καταλληλότητας
- Βέλτιστη εκτέλεση εντολών
- Αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων
- Εναρμόνιση των ευρωπαϊκών επενδυτικών αγορών
- Αποτελεσματικότερος έλεγχος και εποπτεία.

Επιπλέον, η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της εφαρμόζει αντίστοιχη διαδικασία ελέγχου, και στις περιπτώσεις της εισαγωγής νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, τα κείμενα των συμβάσεων που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής με τους πελάτες της, οι συμβάσεις και τα κείμενα προσυμβατικής ενημέρωσης ελέγχονται από τη Νομική Υπηρεσία της Τράπεζας και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου αντίστοιχα. Η Εθνική δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερομένων μερών ή είναι αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2009, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τους κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια των πελατών της, κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους και ως εκ τούτου δεν επεβλήθη κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλου είδους κύρωση. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα επέδειξε πλήρη συμμόρφωση αναφορικά με τους κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες, που αφο-

ρούν πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων, καθώς και των χορηγικών δράσεων.

Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της, αντιτίθεται στη διαφθορά και στην οικονομική απάτη κάθε μορφής και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμηση τέτοιων περιπτώσεων.

Πρόληψη ενάντια στο ξέπλυμα χρήματος

Η Τράπεζα, με σκοπό την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΕΧ/ΧΤ), έχει υιοθετήσει Πολιτική κατά του ΕΧ/ΧΤ, όπου συμπεριλαμβάνεται και Πολιτική αποδοχής νέων πελατών, η οποία θέτει τις βασικές αρχές και τους κανόνες για την προστασία της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου από τυχόν εκμετάλλευση των υπηρεσιών και προϊόντων τους για σκοπούς ΕΧ/ΧΤ. Η εν λόγω Πολιτική έχει εγκριθεί από το Δ.Σ. της Τράπεζας και έχει κοινοποιηθεί στο σύνολο των εργαζομένων της Τράπεζας και των λοιπών εταιρειών του Ομίλου της που ανήκουν στο χρηματοπιστωτικό τομέα, ενώ βρίσκεται σε πλήρη εναρμόνιση με το σχετικό εθνικό και διεθνές θεσμικό πλαίσιο. Οποιοσδήποτε ανανεώσεις, τροποποιήσεις ή αναθεωρήσεις του θεσμικού πλαισίου ενσωματώνονται στην Πολιτική κατά του ΕΧ/ΧΤ, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη συμμόρφωση της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της προς τις απαιτήσεις των κανονιστικών και ρυθμιστικών αρχών. Επίσης, η Τράπεζα μεριμνά για την παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στο προσωπικό της, προκειμένου αυτό να αναγνωρίζει και να προλαμβάνει συναλλαγές ή δραστηριότητες οι οποίες κρίνονται ως ύποπτες ή ασυνήθεις. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το έτος 2009, η Τράπεζα παρείχε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Αποτροπή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας" σε 3.091 εργαζόμενους (24,7% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας), ενώ μερίμνησε ακόμα και για την περαιτέρω επιμόρφωση του στελεχιακού δυναμικού που απασχολείται με το συγκεκριμένο αντικείμενο.

Πολιτική για την Αντιμετώπιση της Απάτης

Η Τράπεζα, στην προσπάθειά της να καταπολεμήσει το φαινόμενο της απάτης, έχει θεσπίσει ολοκληρωμένη Πολιτική για την Αντιμετώπιση της Απάτης. Η εν λόγω Πολιτική είναι δεσμευτική για το σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου της, ανεξαρτήτως θέσης και αξιώματος, τους επιχειρησιακούς εταίρους, τους εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, τους προμηθευτές και γενικότερα για κάθε τρίτο που έχει άμεση ή έμμεση συνεργασία με την Εθνική και τις θυγατρικές της. Τα βασικά σημεία της συγκεκριμένης Πολιτικής συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου της Τράπεζας αναφορικά με την αποτροπή και την παρεμπόδιση της απάτης
- καθοδήγηση των εργαζομένων και διαμόρφωση ενιαίας επιχειρηματικής συμπεριφοράς και κουλτούρας για την αντιμετώπιση της απάτης,
- καθορισμός και περιγραφή των σχετικών δράσεων που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια Όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης κρουσμάτων απάτης
- διευκόλυνση της ανάπτυξης συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών, που υποβοηθούν στην πρόληψη και την αποφυγή της απάτης.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πελατών και των εργαζομένων, η Τράπεζα λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για τη νόμιμη και ασφαλή επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, όπως:

- ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων
- ενημέρωση των πελατών
- έκδοση εγκυκλίων - οδηγιών
- παροχή κατευθύνσεων προς το προσωπικό.

Ως αποτέλεσμα της εφαρμογής των παραπάνω μέτρων, κατά το 2009, δεν υπήρξαν περιστατικά παραβίασης του απορρήτου των πελατών της Τράπεζας ή απώλειες προσωπικών τους δεδομένων.

Ασφάλεια διενέργειας συναλλαγών

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών που διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATM) και λαμβάνει μέτρα και προς αυτήν την κατεύθυνση:

- Διενέργεια καθημερινών ελέγχων των ATM κάθε καταστήματος για ίχνη παραβίασης ή άλλης προσπάθειας παρέμβασης, η οποία έχει ως στόχο την εξαπάτηση πελατών της, όπως π.χ. παράνομη τοποθέτηση μικροκάμερας για την απόσπαση με δόλο του μυστικού κωδικού πρόσβασης PIN.
- Ενεργοποίηση της παρακράτησης της κάρτας από το ATM, σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής του PIN για 3 συνεχόμενες φορές.
- Παροχή στους πελάτες της ειδικής συσκευής απονομής κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος ή i-code) για τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω Internet/Phone banking, με στόχο τη διασφάλιση και την επιβεβαίωση κάθε συναλλαγής, έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα υποκλοπών.

Στη Διεύθυνση Καρτών, η οποία είναι υπεύθυνη μεταξύ των άλλων για την ασφάλεια συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, λειτουργούν τα τμήματα:

- Τμήμα Αμφισβητούμενων Συναλλαγών, με βασικό αντικείμενό του την εξέταση κάθε αμφισβήτησης ή διαμαρτυρίας πελάτη - κατόχου πιστωτικής κάρτας.
- Τμήμα Διαχείρισης Εξουσιοδοτήσεων και Έρευνας Συναλλαγών, για την παρεμπόδιση παράνομων συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2009:

- απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους € 10,6 εκατ.
- δεσμεύτηκαν 7.152 κάρτες, εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου
- διενεργήθηκαν 72 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές / ανακριτικές αρχές
- έλαβαν χώρα 11 συλλήψεις
- πραγματοποιήθηκαν 77 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών
- καταγγέλθηκαν 75 συμβάσεις με επιχειρήσεις / πελάτες του Δικτύου της Εθνικής.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2009 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations / Ετήσια και Ενημερωτικά Δελτία).

Προμήθειες

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, έχει υιοθετήσει διαδικασίες που εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αμεροληψία και στον τομέα των προμηθειών. Εκτός από τα οικονομικά και τεχνικά κριτήρια που τίθενται κατά τη διαδικασία επιλογής ενός προμηθευτή, κατά την αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη και κριτήρια όπως, οι ενδεχόμενες πιστοποιήσεις ή σχετικές απαραίτητες άδειες. Με αυτόν τον τρόπο ασκείται έμμεση πίεση, με στόχο τη βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών της Τράπεζας.

Νέο Μηχανογραφικό Σύστημα

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού των εσωτερικών διαδικασιών βρίσκεται υπό ανάπτυξη και υλοποιείται σταδιακά νέο μηχανογραφικό σύστημα (Supplier Relationship Management), διευκολύνοντας και αυτοματοποιώντας τη διεξαγωγή των εργασιών με αποτέλεσμα τη μείωση στη χρήση και διακίνηση εντύπων, όπως επίσης και των χρόνων απόκρισης και υλοποίησης αιτημάτων, καθώς και τη βελτίωση των σχέσεων με τις Μονάδες της Τράπεζας και τους εξωτερικούς πελάτες (Προμηθευτές).

Διαδικτυακοί Διαγωνισμοί

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα έχει εισάγει, σε συνεργασία με την εταιρεία Ethnodata του Ομίλου της Εθνικής, μηχανογραφική εφαρμογή, η οποία παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας, εφόσον απαιτείται, δημοπρασιών μέσω διαδικτύου. Το σύστημα χαρακτηρίζεται από φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη, παρέχει online βοήθεια, ενώ έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της προστασίας των ηλεκτρονικών δεδομένων τόσο των προμηθευτών, όσο και της Τράπεζας.

Τα οφέλη από αυτή την εφαρμογή είναι πολλαπλά, ενώ τα σημαντικότερα από αυτά εντοπίζονται:

- στη σημαντική μείωση των μετακινήσεων, των προμηθευτών και συνεργατών,
- την ταχύτερη διενέργεια των διαγωνισμών,
- τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού,
- την επίτευξη του μέγιστου δυνατού επιπέδου διαφάνειας στις εν λόγω διαδικασίες.

Ανασκόπηση στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Οι στόχοι που τέθηκαν για το 2009 ολοκληρώθηκαν με επιτυχία και επεκτείνονται για το 2010.

Στόχοι 2009	Αποτελέσματα 2009	Στόχοι 2010
Ενσωμάτωση ερωτήσεων σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στις έρευνες ικανοποίησης των πελατών	Ενσωματώθηκαν σχετικές ερωτήσεις σε έρευνα ικανοποίησης πελατών που διεξήχθη το 2009	Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας του 2009 και σχεδιασμός σχετικών δράσεων
Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της Εθνικής για θέματα περιβαλλοντικής προστασίας, μέσω διανομής έντυπου υλικού και ειδικών δράσεων επί-κοινωνίας	Πραγματοποιήθηκε μέσω διανομής έντυπου υλικού και ειδικών δράσεων επί-κοινωνίας	Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της Εθνικής σε γενικότερα θέματα αειφόρου ανάπτυξης



ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ



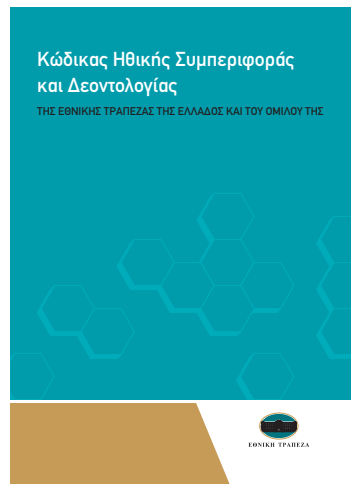
Μέριμνα για τον εργαζόμενο

"...Η δύναμη της Τράπεζας και του Ομίλου πηγάζει από το Προσωπικό της. Η ανάπτυξη και η διατήρηση υψηλού επιπέδου προσωπικού αποτελεί πρωταρχικό μέλημα της Τράπεζας και του Ομίλου. Για το σκοπό αυτό, η Τράπεζα διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, εφαρμόζει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης και ανάπτυξης για τη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της..."

(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

Το ανθρώπινο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα ανάπτυξής της, γι' αυτό και δίνεται ιδιαίτερη έμφαση και σημασία στις διαδικασίες επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής τους. Η προσέλκυση, η εκπαίδευση και η απασχόληση των κατάλληλων στελεχών που θα συμβάλλουν στην εξέλιξή της, καθώς και η ικανοποίηση των εργαζομένων της, αποτελούν συνεχή επιδίωξη της Τράπεζας.

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας



Διαχρονικά, η Εθνική Τράπεζα λειτουργεί στο πλαίσιο συγκεκριμένων στόχων, οραμάτων, αρχών και κανόνων δεοντολογίας. Με γνώμονα τη διαμόρφωση ενιαίας συμπεριφοράς και δεοντολογίας, έχει θεσπιστεί και τηρείται Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, ο οποίος περιγράφει τις βασικές Αρχές και τους Κανόνες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς και την πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη τις κείμενες διατάξεις που απορρέουν από το εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο, βάση των οποίων η Διοίκηση και το σύνολο του προσωπικού ασκούν τα καθήκοντά τους, συνδράμοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην επιτυχή επιχειρηματική δραστηριότητα της Τράπεζας.

Οι Αρχές και Αξίες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι:

- Νομιμότητα
- Προτεραιότητα στους πελάτες
- Ποιότητα προσωπικού
- Προσφορά στο κοινωνικό σύνολο
- Σεβασμός στο περιβάλλον

Περισσότερες πληροφορίες για τον "Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του Ομίλου" είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr Ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες.

Ο Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας ισχύει, στην παρούσα μορφή του, από το έτος 2001. Αποτελεί επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση εργασίας, με την οποία ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν την εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού της Τράπεζας, από της προσλήψεώς του μέχρι την καθ' οιονδήποτε τρόπο έξοδό του.

Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Κατά τη διάρκεια του 2009, συνεχίστηκε η εφαρμογή των προγραμμάτων εκσυγχρονισμού των συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας.

Η βελτίωση και ανάπτυξη των Συστημάτων Διοίκησης Απόδοσης αποτελεί θέμα μείζονος σημασίας για την Τράπεζα, δεδομένου ότι αυτά λειτουργούν ως συνδεδετικός κρίκος μεταξύ των στρατηγικών σχεδίων της Εθνικής και της βελτίωσης της απόδοσης των εργαζομένων, καθώς και της επίτευξης των προσωπικών τους επιδιώξεων.

Ένας από τους κύριους στόχους της Τράπεζας είναι η δημιουργία συνθηκών κεντρικής διαχείρισης και άμεσης διοικητικής πληροφόρησης για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού σε επίπεδο Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδος. Σε αυτό το πλαίσιο, ξεκίνησαν και βρίσκονται σε εξέλιξη οι διαδικασίες για τις ακόλουθες εφαρμογές:

- Νέο Μηχανογραφικό Σύστημα Μισθοδοσίας (fragoll), με σκοπό την άμεση, έγκαιρη και έγκυρη Διοικητική Πληροφόρηση, στο πλαίσιο της εφαρμογής του νέου ασφαλιστικού νόμου και παράλληλα σύμνομου με τα ισχύοντα κανονιστικά πλαίσια (SOX, Βασιλεία II)
- Σύστημα Προϋπολογισμού, έργο που σχετίζεται με την εφαρμογή του νέου Συστήματος Μισθοδοσίας, το οποίο θα καταργήσει χειρόγραφες διαδικασίες και θα βελτιώσει αποτελεσματικά τους απαιτούμενους χρόνους παροχής Διοικητικής Πληροφόρησης για τη λήψη έγκαιρων και έγκυρων επιχειρηματικών αποφάσεων
- Σύστημα Διαχείρισης μάθησης και μαθησιακού περιεχομένου (LMS/LCMS) & Διαχείριση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων (Training and Events Management), σκοπός του οποίου είναι η ενίσχυση και ενδυνάμωση των εργαζομένων, μέσω σύγχρονων εργαλείων εκπαίδευσης και αυτοεκπαίδευσης.

Άμεσα αποτελέσματα αυτών των εφαρμογών σε σχέση με τη συμβατική εκπαίδευση θα είναι:

- η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης,
- η δραστική μείωση των προβλημάτων που εντοπίζονται όπου απαιτείται η συνύπαρξη εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενων στον ίδιο χώρο και χρόνο,
- η σημαντική μείωση κόστους, με αποτέλεσμα τη δυνατότητα εκπαίδευσης περισσότερων εργαζομένων.

Μέχρι σήμερα έχει ολοκληρωθεί η ανάλυση επιχειρηματικών απαιτήσεων, έχουν καταγραφεί οι υφιστάμενες διαδικασίες και έχει ήδη αρχίσει η εφαρμογή/υλοποίηση του νέου συστήματος (SAP/LMS/LCMS), καθώς και η ανάλυση των νέων επιχειρησιακών διαδικασιών.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2009 (στοιχεία 31.12.2009) ανήλθε σε 12.534 εργαζόμενους, εκ των οποίων το 54,7% ήταν άνδρες και το 45,3% γυναίκες. Σε σχέση με το προηγούμενο έτος υπήρξε μείωση του συνολικού προσωπικού κατά 4,4%, η οποία οφείλεται κυρίως στον υψηλότερο αριθμό συνταξιοδοτούμενων εργαζομένων.

Ανθρώπινο Δυναμικό	2009	2008	2007
Συνολικό προσωπικό	12.534 ^(*)	13.117	13.434
Άνδρες	6.853	7.194	7.456
Γυναίκες	5.681	5.923	5.978
Αποχωρήσεις (π.χ. σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)	646 ^(**)	600	697
Προσλήψεις	97 ^(**)	271	816

(*) Στο συνολικό προσωπικό συγκαταλέγονται οι εργαζόμενοι της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Ωστόσο, οι συνολικοί εργαζόμενοι της Εθνικής Τράπεζας συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων που υπηρετούν στα υποκαταστήματα της Τράπεζας σε χώρες του εξωτερικού ανέρχονται στους 13.066.

(**) Δεν συμπεριλαμβάνονται τα 307 άτομα του Προγράμματος Απασχόλησης Ανέργων Νέων, καθότι επρόκειτο για προσωρινή απασχόληση που αποσκοπούσε στην παροχή εργασιακών εμπειριών στους νέους άνεργους και όχι στην κάλυψη υπηρεσιακών αναγκών της Τράπεζας.

Κατανομή αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού

Συνολικές αποχωρήσεις 2009 ανά Φύλο και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Άνδρες	0	37	26	317	380
Γυναίκες	0	41	91	134	266
Σύνολο:	0	78	117	451	646

Συνολικές αποχωρήσεις 2009 ανά γεωγραφική κατανομή και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Αττική	0	55	62	247	364
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	23	55	204	282
Σύνολο:	0	78	117	451	646

Επιπλέον, η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου του 2009, προχώρησε στην πρόσληψη 270 εποχιακών εργαζομένων, κυρίως σε νησιά εξαιτίας της τουριστικής κίνησης, με στόχο να συνδυάσει τις αυξημένες ανάγκες για εξυπηρέτηση των πελατών της με την προσφορά ευκαιριών απασχόλησης στις αντίστοιχες τοπικές κοινωνίες. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της προώθησης της ενίσχυσης και ανάπτυξης των τοπικών κοινωνιών, επέλεξε το σύ-

νολο του εποχικού προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες, στηρίζοντας με τον τρόπο αυτό την τοπική απασχόληση. Οι εποχικοί εργαζόμενοι, καθώς και οι άνεργοι νέοι που απασχολήθηκαν στην Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του 2009, δεν συμπεριλαμβάνονται στο συνολικό ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας, όσον αφορά στα στοιχεία της 31.12.2009.

Πρόγραμμα Απασχόλησης Άνεργων Νέων



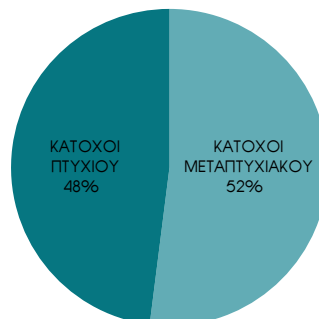
Το Δ.Σ. της Τράπεζας, στη συνεδρίασή του της 17.03.09, αποφάσισε, στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, την εφαρμογή κυλιόμενου προγράμματος πλήρως αμειβόμενης και ασφαλιζόμενης απασχόλησης με σύμβαση διάρκειας 6 μηνών, σε ολόκληρη τη χώρα, 600, καταρχήν, άνεργων νέων (300 ανά εξάμηνο), ηλικίας έως 30 ετών, πτυχιούχων πανεπιστημιακών οικονομικών σχολών, με πρόθεση να διατηρηθεί το Πρόγραμμα σε ισχύ για όσο διάστημα διαρκεί η οικονομική κρίση. Στόχος του Προγράμματος είναι η δημιουργία ευκαιριών απασχόλησης για τους νέους και πα-

ράλληλα η απόκτηση γνώσεων και κατάρτισης, που θα αποτελέσουν χρήσιμα εφόδια για την μετέπειτα ένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Κατά την εφαρμογή του α΄ κύκλου, υποβλήθηκαν 1.700 αιτήσεις υποψηφίων, από τις οποίες επελέγησαν, βάσει βαθμολογίας και μόνο, 307 (συμπεριλαμβανομένων των ισοβαθμούντων).

Το επίπεδο των επιλεγέντων ήταν ιδιαίτερα υψηλό. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 52% αυτών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Ο πρώτος εξαμηνιαίος κύκλος του Προγράμματος πραγματοποιήθηκε από 15.6 έως 15.12.2009. Οι 300 επιλεγέντες τοποθετήθηκαν σε Μονάδες του Δικτύου και απασχολήθηκαν με διάφορες εργασίες της Τράπεζας, βάσει προκαθορισμένου προγράμματος, ώστε να αποκομίσουν τις μέγιστες δυνατές εμπειρίες και γνώσεις.

Η εφαρμογή του Προγράμματος αποδείχθηκε, στην πράξη, ιδιαίτερα ικανοποιητική. Παρατίθεται σχετικό σχόλιο Διευθυντή Διεύθυνσης Δικτύου: "το επίπεδο των άνεργων πτυχιούχων υπήρξε εντυπωσιακά υψηλό και το ενδιαφέρον που επέδειξαν στην εκμάθηση των αντικειμένων απασχόλησης, ο βαθμός αντίληψης και η ανταπόκρισή τους, μας ικανοποίησαν ιδιαίτερα. Είναι χαρακτηριστικό ότι πολλοί από αυτούς ήταν σε θέση να αναπληρώσουν με επιτυχία υπαλλήλους που απουσίαζαν και ασχολήθηκαν με πωλήσεις προϊόντων της Τράπεζας...".



Αντίστοιχα, κατά το 2009, δόθηκε η ευκαιρία σε 20 φοιτητές του Πανεπιστημίου Αιγαίου και 1.671 φοιτητές ΤΕΙ να γνωρίσουν τα οφέλη της πρακτικής άσκησης σε διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα, με τη σύναψη σύμβασης ορισμένου χρόνου.

Γεωγραφική κατανομή του προσωπικού

Γεωγραφική Ενότητα	2009	2008	2007
Αττική	7.024	7.274	7.166
Υπόλοιπο Ελλάδας	5.163	5.851	6.230
Εξωτερικό (με απόσπαση)	347	38	38
Σύνολο	12.534	13.163	13.434

Το προσωπικό της Τράπεζας είναι καταμεμημένο σε όλη την ελληνική επικράτεια. Ωστόσο, επειδή ο κύριος όγκος των διοικητικών υπηρεσιών και γραφείων στεγάζεται στην Αττική, ανάλογη γεωγραφική συσσώρευση προκύπτει και στην κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού.

Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Βασική αρχή της Τράπεζας αποτελεί η προώθηση των ίσων ευκαιριών και η προστασία της διαφορετικότητας, ενώ έντονη είναι η αντίθεσή της σε κάθε μορφή διάκρισης. Η παροχή ίσων ευκαιριών ανάπτυξης στο σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας διασφαλίζεται και θεσμικά τόσο μέσω της εφαρμογής των συστημάτων αξιολόγησης της απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της, όσο και του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, η τήρηση του οποίου είναι υποχρεωτική για το σύνολο των εργαζομένων.

Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας:

"Η Τράπεζα εφαρμόζει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της. Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων"

Η προσήλωση της Τράπεζας στην προώθηση της ισότητας μεταξύ των δύο φύλων αποτυπώνεται και από τη σταδιακή προσαρμογή της αναλογίας ανδρών - γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων στην Τράπεζα. Κατά το 2009, το 45,3% του συνόλου του προσωπικού αποτελείται από γυναίκες, ενώ δεν υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο.

Αναλογία φύλων στην Ανώτερη και Ανώτατη Διοίκηση

Θέση	Φύλο	2009	2008	2007
Διοικητικό Συμβούλιο	Γυναίκες	2	0	0
	Άνδρες	11	15	15
	Σύνολο	13	15	15
Ομάδα Γενικών Διευθυντών ή βοηθών Γενικών Διευθυντών	Γυναίκες	3	3	3
	Άνδρες	23	20	14
	Σύνολο	26	23	17
Ομάδα διευθυντικών θέσεων και Διευθυντών Καταστημάτων	Γυναίκες	128	111	156
	Άνδρες	453	466	465
	Σύνολο	581	577	621

Μια ακόμα έκφραση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τράπεζας, αποτελεί η μέριμνα για τις διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα απασχολεί ένα σημαντικό αριθμό εργαζομένων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ), που ανήλθε σε 354 το 2009 (έναντι 371 το 2008 και 368 το 2007).

Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελεί αδιαπραγμάτευτη αρχή για την Εθνική Τράπεζα και εκφράζεται σε όλες τις πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού της. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η απουσία διακρίσεων αναφορικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το χρώμα και την εθνική ή κοινωνική καταγωγή. Δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν έχει εντοπιστεί ποτέ κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας και δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων της ως προς τους κοινούς στόχους, καθώς αυτή συμβάλλει στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων και στη διαχείριση των δεξιοτήτων τους, έχει αναπτύξει "Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Προσωπικού".

Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος αυτού, η Τράπεζα, διενεργεί αξιολόγηση των εργαζομένων σε ετήσια βάση, ενώ παράλληλα, έχει αρχίσει σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, η ανάπτυξη και η καταγραφή τόσο των δεικτών μέτρησης απόδοσης, όσο και του μοντέλου δεξιοτήτων. Καθώς ο βασικός σκοπός της αξιολόγησης του προσωπικού παραμένει η βελτίωση της επίδοσης κάθε εργαζόμενου, η προσωπική εξέλιξη και η διαχείριση των δεξιοτήτων, ο εργαζόμενος, με βάση τη διαδικασία που ακολουθείται, συμμετέχει ενεργά στην αξιολόγησή του, ενώ, μετά την ολοκλήρωσή της, έχει πλήρη πρόσβαση στα αποτελέσματα. Η πρόσβαση των εργαζομένων στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους ισχύει για το σύνολο του αξιολογηθέντος προσωπικού.

Συνεχίζοντας να δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση των προσόντων των εργαζομένων και στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, Στελέχη της Διεύθυνσης Προσωπικού και της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού - Υποδιεύθυνσης Επιλογής Προσωπικού, συμμετείχαν σε επιτροπές για την κάλυψη αναγκών της Τράπεζας για συγκεκριμένες θέσεις, μέσω εσωτερικών προκηρύξεων.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η διατήρηση και η εξέλιξη του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την ανάπτυξη και συνεχή βελτίωση της Τράπεζας. Η διαρκής εκπαίδευση, επιμόρφωση και διεύρυνση των ικανοτήτων του προσωπικού αποτελεί πάγια τακτική της Εθνικής, η οποία φροντίζει να εξασφαλίζει ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στη δια βίου κατάρτιση για το σύνολο των εργαζομένων της.

Καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσιακής εξέλιξης των εργαζομένων προσφέρονται προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης ανάλογα με τις υπηρεσιακές ανάγκες, καθώς και τις προσωπικές τους προτιμήσεις. Η δια βίου κατάρτιση των εργαζομένων, προάγεται με την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μέσω προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης, με την υποστήριξη προγραμμάτων σε άλλους φορείς (π.χ. προγράμματα συμπληρωματικής εκπαίδευσης), καθώς και με την υποστήριξη επαγγελματικών πιστοποιήσεων.



Στο πλαίσιο της μέριμνας για τη δια βίου εκπαίδευση του προσωπικού της, η Τράπεζα έχει θεσμοθετήσει:

- Πολιτική Υποστήριξης Προγραμμάτων Σπουδών με ισχύ σε ολόκληρο τον Όμιλο, προσφέροντας για την τριετία 2008 - 2010 δυνατότητα οικονομικής υποστήριξης για 28 προγράμματα μεταπτυχιακής φοίτησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και για 20 προγράμματα Επαγγελματικής Πιστοποίησης.
- Πολιτική Εκμάθησης Ξένων Γλωσσών, καλύπτοντας την εκμάθηση, την εξειδίκευση ή τη βελτίωση του επιπέδου γνώσης στις γλώσσες των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ή έχει στρατηγικό ενδιαφέρον ο Όμιλος, με προτεραιότητα τα Αγγλικά, ως κοινή επιχειρηματική γλώσσα.
- Το ρόλο του Συμβούλου Εκπαίδευσης, ο οποίος λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος μεταξύ των Μονάδων της Τράπεζας και της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού, με σκοπό να συμβάλει στη διαχείριση των αιτημάτων επιμόρφωσης σε ξένες γλώσσες και στη σύνδεση των αιτημάτων αυτών με τις εκπαιδευτικές ανάγκες.
- Προγράμματα επαγγελματικής πιστοποίησης, τα οποία παρέχουν επίσημο πιστοποιητικό από αναγνωρισμένο επαγγελματικό φορέα. Τα προγράμματα αφορούν ενδεικτικά στους ακόλουθους τομείς:
 - Λογιστικά
 - Οικονομικά
 - Ανθρώπινο δυναμικό
 - Εσωτερικό έλεγχο.

Τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα καλύπτουν πλούσια θεματολογία, ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις και στοχεύουν στη δημιουργία αξίας τόσο για την Τράπεζα, όσο και για τον εργαζόμενο, μέσω της παροχής νέων γνώσεων, της βελτίωσης δεξιοτήτων και συμπεριφορών που απαιτούνται σε διεθνές επίπεδο στο οποίο δραστηριοποιείται ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, ενισχύοντας ένα περιβάλλον μάθησης και διαρκούς διακίνησης της γνώσης. Αξίζει να σημειωθεί, πως από τα προγράμματα εκπαίδευσης μπορούν να επωφεληθούν όλοι οι εργαζόμενοι της Τράπεζας, οποιαδήποτε περίοδο το επιθυμούν.

Κατανομή Συμμετοχών σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Συμμετοχές ανά πρόγραμμα (νέες εγκρίσεις)	2009	2008	2007
Προγράμματα ξένων γλωσσών	270	275 ^(*)	475
Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών	8	10	1

(*) Ο αριθμός προγραμμάτων ξένων γλωσσών και προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών περιλαμβάνει τις νέες εγκρίσεις του κάθε έτους. Σε αυτό το πλαίσιο, αναθεωρήθηκε ο αριθμός των προγραμμάτων ξένων γλωσσών του 2008, ώστε να μην περιλαμβάνονται στο δείκτη τα υπό εξέλιξη προγράμματα του προηγούμενου έτους.

Πέραν των προγραμμάτων εκμάθησης ξένων γλωσσών και των προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών, η Εθνική φροντίζει για την πραγματοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων τόσο ενδοεπιχειρησιακά, όσο και εκτός Τράπεζας. Κατά το 2009, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 206.000 ώρες εκπαίδευσης.

Επιπλέον, η Τράπεζα στηρίζει τη μετεκπαίδευση των εργαζομένων της, παρέχοντάς τους το δικαίωμα να διακόψουν την εργασία τους για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, προκειμένου να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους. Ειδικότερα, έχουν δοθεί οι παρακάτω άδειες για εκπαίδευση:

Διακοπή για εκπαίδευση	2009	2008	2007
Εργαζόμενοι	2.920	2.369	1.935

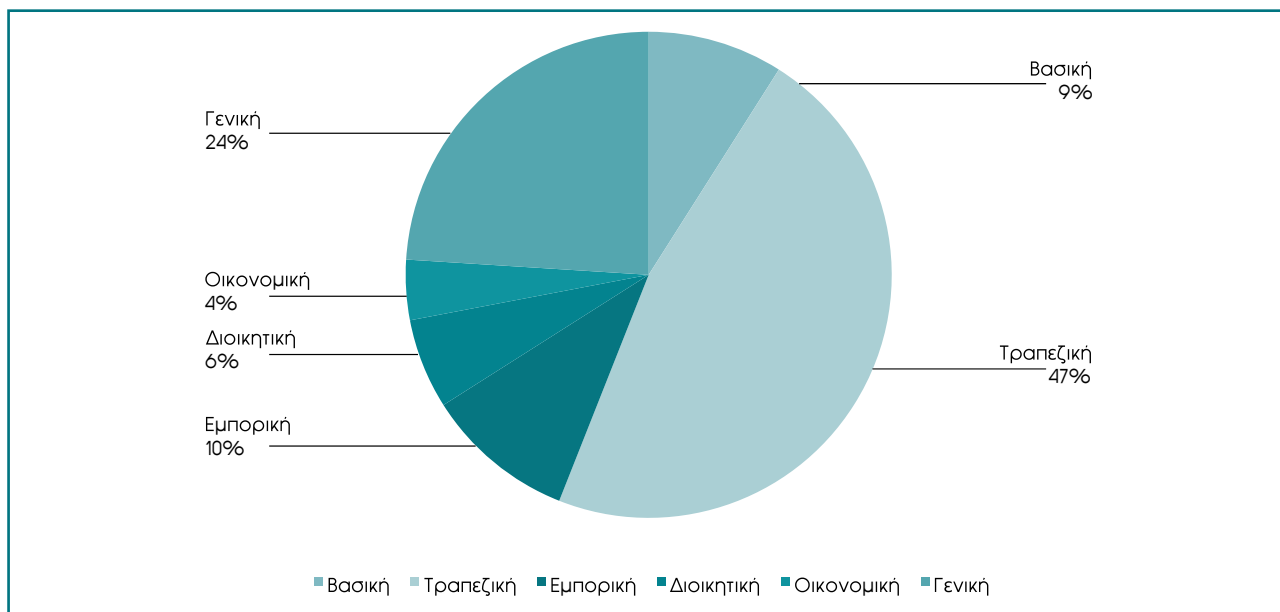
Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση κινήθηκε, κατά το έτος 2009, με βασικές προτεραιότητες:

- την απόκτηση γνώσεων, την εξασφάλιση πιστοποίησης και την ενημέρωση γύρω από τις Κανονιστικές διατάξεις του Νομοθετικού πλαισίου στα θέματα "επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών" και "πρόληψης ξεπλύματος χρήματος",
- την εκπαίδευση στον Τομέα Λιανικής Τραπεζικής σε θέματα "Retail και Χρηματοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων" και "Συμβούλων Personal Banking",
- τη διοργάνωση κύκλων στοχευμένων προγραμμάτων που απευθύνονταν σε Εξειδικευμένα Στελέχη του Ομίλου, όπως σε Εσωτερικούς Ελεγκτές - Επιθεωρητές της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και εξειδικευμένα προγράμματα που υλοποιήθηκαν στο Εξωτερικό.

Δείκτες Εκπαίδευσης

	2009	2008	2007
Αριθμός εκπαιδεύσεων που πραγματοποιήθηκαν	480	1.000	1.002
Συμμετοχές σε ενδο-επιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	9.800	13.900	15.050
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	600	1.000	1.130
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	10.400	14.900	16.180
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές σε ώρες)	206.000	260.200	229.561
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	4,6	6,1

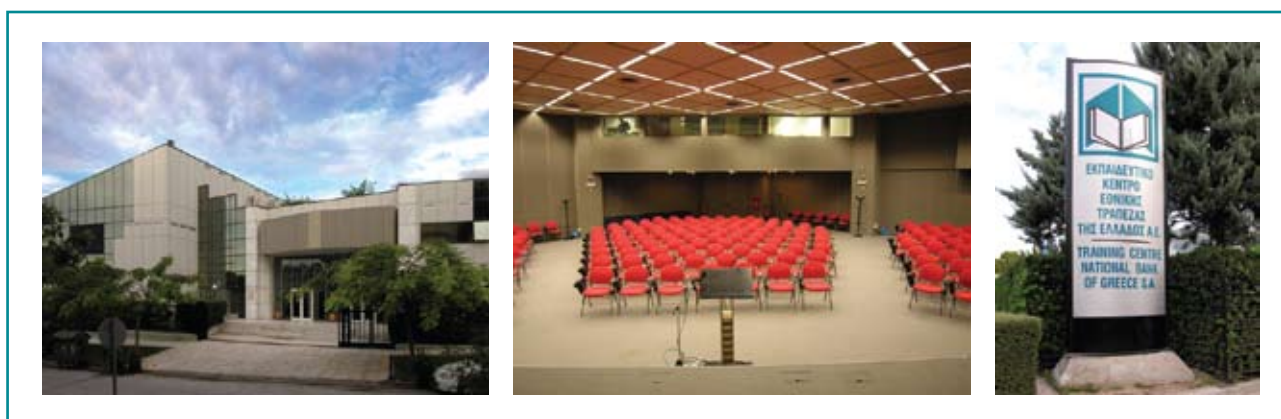
Κατανομή Ανθρωποωρών εκπαίδευσης



Κατανομή ωρών εκπαίδευσης ανά θεματολογία

Θέματα Εκπαίδευσης	Συνολικές Ώρες Εκπαίδευσης (ανθρωπόωρες)	Συνολική Διάρκεια Σεμιναρίων (σε ώρες)
Βασική	10.300	1.000
Τραπεζική	123.000	5.400
Εμπορική	8.700	1.100
Διοικητική	6.000	700
Οικονομική	2.500	500
Γενική	55.500	2.800
ΣΥΝΟΛΟ	206.000	11.500

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας την ιδιαίτερη σημασία της εκπαίδευσης του προσωπικού της και δεδομένου του μεγάλου όγκου των εκπαιδευομένων, διατηρεί εκπαιδευτικά κέντρα σε διάφορα σημεία της Ελλάδας (π.χ. Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα).



Εκπαίδευση από απόσταση

Η εφαρμογή και η περαιτέρω ανάπτυξη πρακτικών εκπαίδευσης από απόσταση (distance learning) αποτελεί στρατηγική επιλογή για τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για εκσυγχρονισμό και αποτελεσματικότερη παροχή των υπηρεσιών της, αλλά και του γενικότερου στόχου της Τράπεζας να συμβάλλει στην καταπολέμηση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής. Οι πολλαπλές εκπαιδευτικές ανάγκες του εκτεταμένου Δικτύου εσωτερικού, καθώς και οι αυξημένες απαιτήσεις του διεθνώς επεκτεινόμενου Ομίλου αποτελούν τον άξονα για τη συνεχώς εξελισσόμενη πορεία της επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα μέσω της αξιοποίησης της σύγχρονης τεχνολογίας.

Το 2009, η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση αναπτύχθηκε περαιτέρω, με στόχο την άμεση συμβολή τόσο στη μείωση των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂), όσο και στη βελτίωση του κόστους λειτουργίας και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των μεθόδων εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό:

- εγκαινιάσθηκε ένα σύγχρονο και ευέλικτο μοντέλο μεικής μάθησης (συνδυάζοντας e-learning, case studies και εκπαιδευτικές συνεδρίες σε αίθουσα), στο πλαίσιο του οποίου διοργανώθηκε πιλοτικά το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Stepping up to Management" του κορυφαίου εκπαιδευτικού οργανισμού "Harvard Business Publishing",
- αναβαθμίστηκε η εφαρμογή e-Learning,
- σχεδιάσθηκαν νέα ηλεκτρονικά σεμινάρια,
- άρχισε συνεργασία για τη μεταφορά τεχνογνωσίας σε εκπαιδευτικά προγράμματα ενδιαφέροντος θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, όπως η Εθνική Asset Management Α.Ε.Δ.ΑΚ., Εθνική Π&Κ Χρηματιστηριακή και Εθνική Leasing.

Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-Learning) περιλαμβάνει μια σειρά ηλεκτρονικών μαθημάτων, σχεδιασμένων με βάση τις σύγχρονες μεθόδους μετάδοσης γνώσης, στηρίζεται στην ενεργή συμμετοχή των εκπαιδευόμενων και προϋποθέτει την προσωπική δραστηριοποίηση στο πλαίσιο των μαθημάτων.

Στις 27/10/2009, τέθηκε σε λειτουργία η αναβαθμισμένη εφαρμογή e-learning. Ανάμεσα στις νέες δυνατότητες που περιλαμβάνει για τον εκπαιδευόμενο, είναι:

- η υποστήριξη περισσότερων ηλεκτρονικών σεμιναρίων,
- η παροχή διαφορετικού τελικού διαγωνίσματος σε κάθε εκπαιδευόμενο, αυξάνοντας την αξιοπιστία της βαθμολόγησης στο κάθε σεμινάριο,
- η δυνατότητα παρακολούθησης της ατομικής προόδου από τον ίδιο τον εκπαιδευόμενο,
- η δυνατότητα πρόσβασης στο εκπαιδευτικό υλικό του σεμιναρίου και μετά την ολοκλήρωσή του.

Η συμμετοχή στο πρόγραμμα e-Learning για το 2009 ανήλθε σε 3.400 άτομα, σημειώνοντας αύξηση κατά 3,9% σε σχέση με το 2008 (3.274 εργαζόμενοι).

Αξιολόγηση εκπαιδευτικού έργου

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, η οποία αποτελεί παράγοντα καθοριστικής σημασίας για τον έλεγχο της ποιότητας των προγραμμάτων και τη συνεχή βελτίωσή τους, διενεργείται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού σε συστηματική βάση και τα συμπεράσματα επανατροφοδοτούν όλες τις παραμέτρους κάθε προγράμματος, με σκοπό να προκαλέσουν σκόπιμες εκπαιδευτικές παρεμβάσεις, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Πρόσθετες Παροχές

Η Τράπεζα, έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από το νόμο μισθολογικές και άλλες παροχές προς το ανθρώπινο δυναμικό της, στο πλαίσιο της ευρύτερης κοινωνικής της πολιτικής, έχει επιλέξει να προσφέρει οικειοθελώς σειρά πρόσθετων παροχών στους εργαζόμενούς της. Από τις παροχές αυτές, επωφελούνται ανεξαιρέτως όλοι οι εργαζόμενοι της Τράπεζας οι οποίοι είναι ενταγμένοι στις διατάξεις του Κανονισμού Εργασίας.

Λογαριασμός Αποκατάστασης Τέκνων των Υπαλλήλων

Η Τράπεζα συνεισφέρει, μαζί με το γονέα - εργαζόμενο, στη δημιουργία κεφαλαίου, το οποίο καταβάλλεται στα τέκνα, με μορφή δωρεάς, οποιαδήποτε στιγμή από την ενηλικίωσή τους και μέχρι να συμπληρωθεί το 30ο έτος ηλικίας τους.

Ειδική Τιμολογιακή Πολιτική για εργαζόμενους

Η Τράπεζα, επεκτείνοντας τις κοινωνικές της παροχές προς τους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους, έχει καθιερώσει πολιτική ατομικών δανείων με ευνοϊκούς όρους και επιτόκια. Οι πιστωτικές τους ανάγκες καλύπτονται με παροχή δανείων, που ανέρχονται έως και το ύψος των πέντε μισθών, ενώ παρέχονται και στεγαστικά δάνεια προς εν ενεργεία υπαλλήλους με ευνοϊκούς όρους.

Ασφαλιστικές καλύψεις για τους εργαζόμενους

Η Εθνική Τράπεζα προβλέπει εκτεταμένη ασφαλιστική κάλυψη για το ανθρώπινο δυναμικό της, όπως:

- Παροχή αποζημίωσης στην οικογένεια σε περίπτωση θανάτου του εργαζομένου.
- Πρόσληψη ενός τέκνου της οικογένειας σε περίπτωση θανάτου εργαζομένου.
- Απαλλαγή των συγγενών πρώτου βαθμού από αποπληρωμή στεγαστικού δανείου που ενδεχομένως είχε χορηγηθεί στο θανόντα εν ενεργεία υπάλληλο, μέσω της Διεύθυνσης Προσωπικού.

Υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων

Επιπλέον των προαναφερθέντων μέτρων ενίσχυσης της οικογένειας, η Τράπεζα:

- χορηγεί οικονομική βοήθεια στα παιδιά των εργαζομένων που φοιτούν στα ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, καθώς και στα παιδιά των εργαζομένων που διακρίνονται για τις επιδόσεις τους,
- διευκολύνει τους υπαλλήλους με ευέλικτα ωράρια σε περιπτώσεις που παρουσιάζεται ανάγκη,
- χρηματοδοτεί τη φροντίδα των παιδιών των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της εργασίας τους,

Παροχές παιδικής φροντίδας (Βρεφονηπιακοί σταθμοί)	2009	2008
Ποσά ανά έτος (ευρώ)	2.877.633	976.625

- παρέχει οικονομική βοήθεια για τη μέριμνα των παιδιών των εργαζομένων.

Παιδική Μέριμνα	2009	2008	2007
Ποσά ανά έτος (ευρώ)	13.987.899	12.825.940	9.666.136

Επιπρόσθετα, προγραμματίζονται και εφαρμόζονται τα ακόλουθα:

- Παιδικές κατασκηνώσεις
- Μέριμνα για τους βαριά νοσούντες
- Παροχές για τις εορτές του Πάσχα και των Χριστουγέννων (πχ. δώρα για τα παιδιά των εργαζομένων)
- Λέσχη σίτισης εργαζομένων
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις
- Επαγγελματικός προσανατολισμός των παιδιών των εργαζομένων.

Η Τράπεζα, ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής πολιτιστικών εκδηλώσεων, διαθέτει σε ετήσια βάση σημαντικό αριθμό εισιτηρίων στο προσωπικό της για τη δωρεάν παρακολούθηση διαφόρων πολιτιστικών δρώμενων. Κατά το 2009, διατέθηκαν συνολικά 8.018 δωρεάν εισιτήρια, ενώ το 2008, διατέθηκαν 824. Επίσης, χορηγήθηκαν:

- 2.000 εκπαιδευτικά κουπόνια για την παρακολούθηση προβολών στο Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού και
- 100 ποδήλατα με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος.

Τέλος, εξασφαλίστηκε για όλο το χρόνο έκπτωση 50% για όλους τους εργαζόμενους στις εκθέσεις και τις προβολές του "Ελληνικού Κόσμου" (Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού).



Κατασκηνώσεις Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας

Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ)

Το ΤΥΠΕΤ είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας που παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και στις οικογένειές τους. Ιδρύθηκε το 1930 και σήμερα αριθμεί 55.000 περίπου ασφαλισμένους. Το ΤΥΠΕΤ κατατάσσεται σήμερα ανάμεσα στα πιο πετυχημένα Ταμεία Υγείας που υπάρχουν στην Ελλάδα. Κύριος λόγος επιτυχίας αυτού του προτύπου, είναι ο αυτοδιοικούμενος και αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας της Διοίκησής του (25 μέλη), που διασφαλίζει εναλλαγή, αλλά και σταθερότητα, με αποτέλεσμα τη δυνατότητα μεσοπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου σχεδιασμού, καθώς και διαφάνεια στη διαχείρισή του.

Σήμερα, στις κύριες δραστηριότητες του ΤΥΠΕΤ, εκτός της ιατροφαρμακευτικής ασφαλιστικής κάλυψης, περιλαμβάνονται:

- Λειτουργία Γενικής Κλινικής δυναμικότητας 90 κλινών στην Αθήνα.
- Λειτουργία Πολυϊατρείων - Εξωτερικών Ιατρείων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
- Λειτουργία σύγχρονου Μικροβιολογικού και Παθολογοανατομικού εργαστηρίου.
- Λειτουργία σύγχρονου Ακτινοδιαγνωστικού Εργαστηρίου, εξοπλισμένου με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας.
- Λειτουργία Φυσικοθεραπευτηρίου σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.
- Λειτουργία Πρότυπου Οδοντιατρικού Κέντρου στην Αθήνα.
- Λειτουργία Οδοντιατρικού Τμήματος στη Θεσσαλονίκη.
- Λειτουργία τριών πρότυπων κατασκηνώσεων στο Διόνυσο, τη Χαλκιδική και τη Λούτσα Πρεβέζης.
- Λειτουργία θέρετρου για αναψυχή των μελών του στη Ραψάνη Ολύμπου.
- Διοργάνωση ανταλλαγών με άλλους Οργανισμούς του εξωτερικού, για θερινές διακοπές παιδιών και ενηλίκων (Γαλλία, Πορτογαλία, Μαρόκο, Τυνησία, Κύπρος, Γερμανία).
- Φροντίδα για τη βρεφονηπιακή μέριμνα.
- Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής παιδιών και εφήβων, τα οποία ξεκίνησαν το 1945, καθώς και Προγράμματα Προληπτικής Ιατρικής ενηλίκων.
- Ειδικά Προγράμματα Παιδιών με Αναπηρία.



Χρηματοδότηση και διαχείριση του Προγράμματος Βιωσιμότητας και Ανάπτυξης του ΤΥΠΕΤ από την Τράπεζα

Το Πρόγραμμα Βιωσιμότητας και Ανάπτυξης του ΤΥΠΕΤ, εγκρίθηκε από τη Διοίκηση του Ταμείου το Μάρτιο του 2008 με χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2010. Τον Ιούνιο του 2009, η Τράπεζα αποφάσισε, πέραν της μέχρι τότε χρηματοδότησης που είχε προσφέρει στο Πρόγραμμα, να προχωρήσει και σε περαιτέρω χρηματοδότηση ύψους €4.850.000, αναλαμβάνοντας η ίδια τη διαχείρισή του, όπως κατά πάγια πρακτική γίνεται στις περιπτώσεις χορηγιών.

Η Εθνική θα συνεχίσει απρόσκοπτα τη χρηματοδότηση του Προγράμματος, μέσω των Ειδικών Επιτροπών που έχουν συσταθεί προς τούτο, πάντοτε σε συνεργασία με το Ταμείο, υλοποιώντας όσα είχε εξαγγείλει με συνέπεια και συνέχεια, προς όφελος των ασφαλισμένων.

Εθελοντισμός - Αιμοδοσία

Η κοινωνική συνεισφορά αποτελεί βασική αξία της Εθνικής Τράπεζας, ενώ η υποστήριξη εθελοντικών δραστηριοτήτων συνιστά σημαντική έκφραση της προσφοράς της στην κοινωνία. Μέσω της στήριξης δράσεων που βασίζονται στην εθελοντική συνεισφορά των εργαζομένων της, η Τράπεζα επιτυγχάνει τόσο την προαγωγή του κοινωνικού χαρακτήρα, όσο και την αποτελεσματικότερη ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Σημαντική εθελοντική δράση αποτελεί το πρόγραμμα αιμοδοσίας του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ), με διάρκεια μεγαλύτερη των είκοσι ετών. Το 2009 διοργανώθηκαν, σε 11 διαφορετικά κέντρα, 22 αιμοδοσίες, κατά τις οποίες οι εργαζόμενοι της Τράπεζας προσέφεραν εθελοντικά 809 φιάλες αίματος, ενώ συνολικά διατέθηκαν για το ίδιο διάστημα 964 φιάλες. Η τράπεζα αίματος που διατηρεί η Εθνική, καλύπτει τις ανάγκες των υπαλλήλων και των μελών των οικογενειών τους. Η Εθνική Τράπεζα, επιβραβεύοντας το πνεύμα του εθελοντισμού των εργαζομένων της, χορηγεί δύο επιπλέον ημέρες άδειας στους εθελοντές αιμοδότες.



Εσωτερική Επικοινωνία

Το 2009 ήταν μια χρονιά περαιτέρω ανάπτυξης των υφιστάμενων διαδικασιών Εσωτερικής Επικοινωνίας της Τράπεζας. Η μεγάλη αύξηση που σημειώθηκε τόσο στη συχνότητα επισκέψεων της ιστοσελίδας της Εσωτερικής Επικοινωνίας (intranet), όσο και στον αριθμό των ανακοινώσεων που αναρτήθηκαν, αλλά και των μηνυμάτων που απέστειλαν οι εργαζόμενοι μέσω του Κέντρου Υποδοχής Μηνυμάτων, αποδεικνύει τη σημασία που αποδίδει η Τράπεζα και το ανθρώπινο δυναμικό στη διαδραστική επικοινωνία.

Εσωτερικό Περιοδικό “Πρώτοι Εμείς”

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει σε τριμηνιαία βάση το περιοδικό "Πρώτοι Εμείς", με περιεχόμενο που σχετίζεται με τις εξελίξεις στην Τράπεζα και τον Όμιλο. Κυκλοφορεί τόσο σε έντυπη μορφή σε χαρτί φιλικό προς το περιβάλλον, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα, στη διεύθυνση www.nbg.gr, ενώ επίσης είναι διαθέσιμο και στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) της Τράπεζας. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής και με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος, το τριμηνιαίο περιοδικό για τους εργαζόμενους του Ομίλου "Πρώτοι Εμείς" τυπώνεται από την αρχή του 2009 σε μη χλωριωμένο χαρτί και πλέον χωρίς τη νάιλον θήκη.



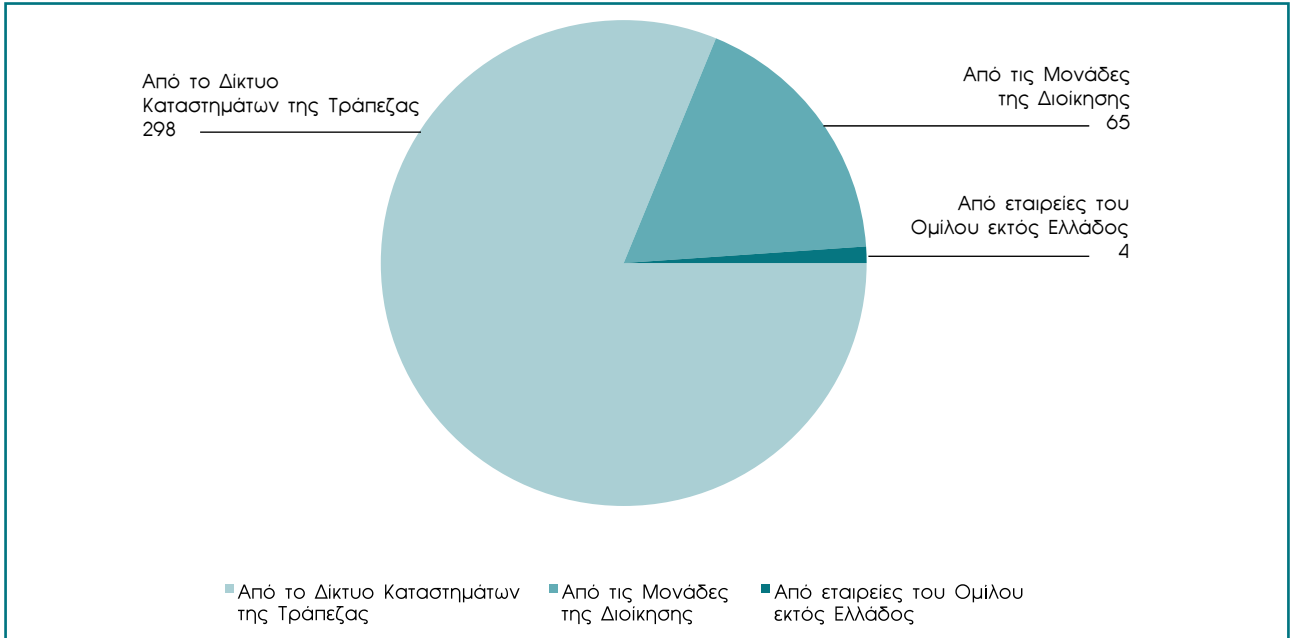
Εσωτερική Ιστοσελίδα (intranet)

Η εσωτερική ιστοσελίδα (intranet) που τηρείται στην Τράπεζα δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους για έγκαιρη, πλήρη και διαδραστική ενημέρωση με πληθώρα θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας. Μέσω της ιστοσελίδας, το σύνολο του προσωπικού έχει την ευκαιρία να υποβάλει ηλεκτρονικά τα σχόλια, τις παρατηρήσεις ή τις προτάσεις του σχετικά με τα θέματα του εργασιακού περιβάλλοντος της Τράπεζας και να λάβει απαντήσεις από τα αρμόδια Τμήματα και Διευθύνσεις.

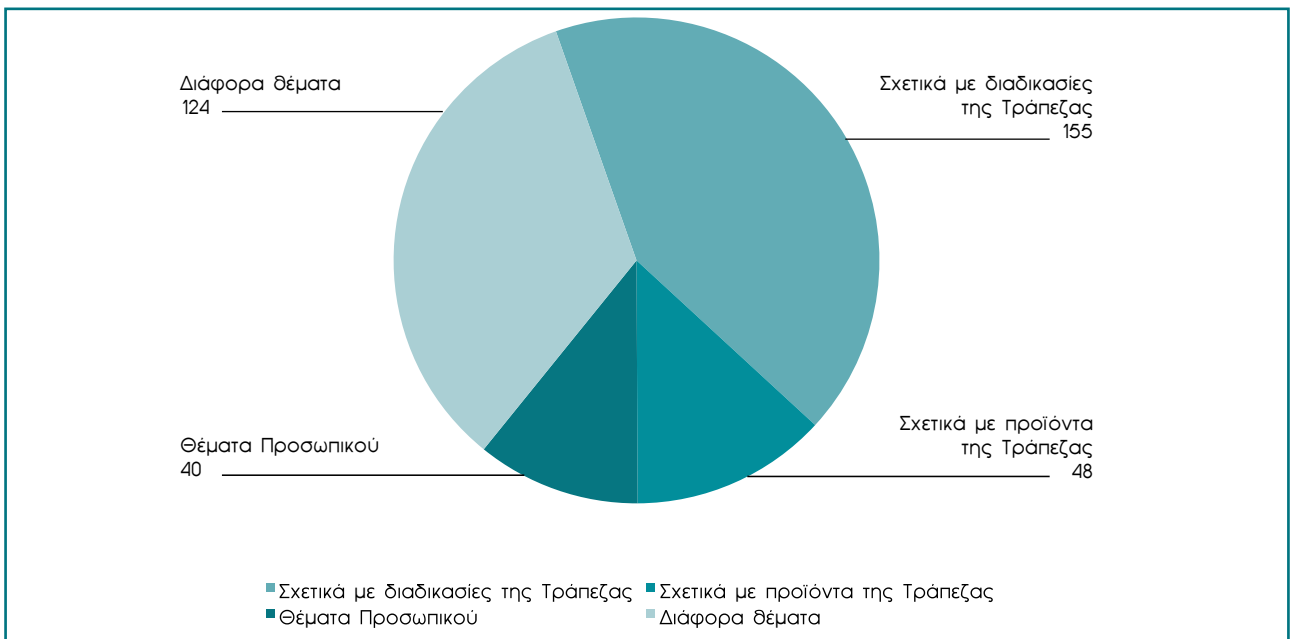
Κατά τη διάρκεια του 2009, αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα 217 ανακοινώσεις, αύξηση κατά 68% σε σχέση με το 2008, ενώ οι επισκέψεις ξεπέρασαν τις 458.000, αύξηση κατά 39% σε σχέση με το 2008.

Επίσης κατά το 2009, στο Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων ελήφθησαν 367 μηνύματα με προτάσεις, ιδέες, προβληματισμούς και παρατηρήσεις των εργαζομένων, εκ των οποίων η πλειοψηφία απαντήθηκε, σημειώνοντας αύξηση κατά 18% σε σχέση με το 2008.

Κατανομή μηνυμάτων που ελήφθησαν το 2009 βάσει προέλευσης



Κατανομή μηνυμάτων που ελήφθησαν το 2009 βάσει θεματολογίας



Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

Χαρακτηρίζοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως υψηλή προτεραιότητα για τη λειτουργία της, η Τράπεζα, παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού της, εξασφαλίζοντας ένα προστατευμένο εργασιακό περιβάλλον και εφαρμόζοντας προγράμματα πρόληψης του εργασιακού κινδύνου.

Πρόσθετη ενέργεια προς αυτήν την κατεύθυνση, αποτελεί η σύσταση Εσωτερικής Υπηρεσίας Πρόληψης και Προστασίας, καθώς και σχετικής επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας με την συμμετοχή υπηρεσιακών στελεχών, εκπροσώπων των εργαζομένων, αλλά και επιστημονικών υπευθύνων (Ιατρών Εργασίας & Τεχνικών Ασφαλείας). Αρμόδια Διεύθυνση της Τράπεζας για τη διαχείριση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία είναι η Διεύθυνση Προσωπικού.

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας

Δείκτης	2009	2008	2007
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων κατά την ώρα εργασίας	0	0	0
Απουσίες - απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	88.045	82.271	78.141
Συνολικός αριθμός εργατωρών ^(*)	24.115.416	25.237.108	25.847.016

^(*) 37 ώρες/εβδ. * 52 εβδ./έτος = 1924 ώρες/έτος/εργαζόμενο
1924 ώρες/έτος/εργαζόμενο * 12.534 εργαζόμενοι = 24.115.416 εργατοώρες

Κατά το 2009, υλοποιήθηκε στο σύνολό του το πρόγραμμα τακτικών επισκέψεων των Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών ασφαλείας, με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα και οι οποίοι παρέχουν συμβουλές, διατυπώνουν γραπτές υποδείξεις και καταγράφουν εκτιμήσεις μελλοντικών επαγγελματικών κινδύνων στις θέσεις εργασίας, με στόχο τη διασφάλιση του καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος στην Τράπεζα.

Το σύνολο των επισκέψεων των ειδικών συνεργατών που, κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, απαιτήθηκαν για την πλήρη κάλυψη των κτηρίων της Τράπεζας είναι:

Έτος	Σύνολο Κτηρίων	Ιατροί εργασίας	Τεχνικοί Ασφαλείας
2009	749	1.332	1.708
2008	623	1.365	1.725
2007	566	1.378	1.598

Αντιμετώπιση της Νέας Γρίπης

Η Τράπεζα, με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων της και την πρόληψη επέκτασης της νέας γρίπης (ός Η1Ν1), προχώρησε το 2009 σε σειρά ενεργειών, όπως:

- Σύσταση Ειδικής Επιτροπής για την ενίσχυση των απαραίτητων διαδικασιών στην Τράπεζα και στις Εταιρείες του Ομίλου της.
- Ενημέρωση εργαζομένων μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας (intranet) και του περιοδικού "Πρώτοι Εμείς".
- Δημιουργία ειδικής γραμμής επικοινωνίας (help desk) για την παροχή γενικών πληροφοριών σχετικά με τη γρίπη, το οποίο λειτουργούσε καθημερινά από 08:00 - 20:00.
- Δημιουργία ιατρείου γρίπης από το ΤΥΠΕΤ, όπου διενεργείται κλινική εξέταση και λήψη υλικού για ταχεία ανίχνευση του ιού (rapid test).
- Εφοδιασμό του συνόλου των Μονάδων της Τράπεζας με συσκευασίες αντισηπτικού υγρού (για απολύμανση χεριών).
- Αλλαγή στα υλικά που χρησιμοποιούνται για την καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων χρησιμοποιώντας νέα με απολυμαντικές ιδιότητες.

Πολιτική Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης

Σε όσα από τα, ορισθέντα από την Πολιτεία, "ανεξάρτητα ιδρύματα" της Τράπεζας υπήρξαν μεταβολές (π.χ. μεταστέγαση, μετακίνηση προσωπικού), πραγματοποιήθηκε άμεση σύνταξη των Κανονισμών Οργάνωσης και Λειτουργίας, ενώ παράλληλα, συντονίστηκε η τήρηση των ακόλουθων μέτρων Έκτακτης Ανάγκης και Ενεργητικής Πυροπροστασίας για όλες τις Μονάδες της Εθνικής:

- σήμανση
- ομάδες πολιτικής άμυνας
- ομάδες πυροπροστασίας
- εκπαίδευση ομάδων πυρασφάλειας
- ενημέρωση του προσωπικού.

Θύρες Ασφαλείας

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της λήψης μέτρων για την αύξηση της φυσικής ασφαλείας στις Μονάδες της τόσο των εργαζομένων, όσο και των πελατών και κατόπιν μελέτης και αξιολόγησης, προέβη μεταξύ άλλων στην τοποθέτηση ειδικών θυρών ασφαλείας εισόδου / εξόδου. Η προμήθεια και τοποθέτηση των νέων θυρών αποτροπής ξεκίνησε κατά τη διάρκεια του 2008 σε επιλεγμένα καταστήματα του Δικτύου και αναμένεται να περατωθεί εντός του 2010.

Ψυχολογική υποστήριξη εργαζομένων σε περιπτώσεις ληστείας

Παρόλο που οι ληστείες στα Υποκαταστήματα της Τράπεζας εμφανίζουν μείωση σε σχέση με το 2008, η συχνότητά τους εξακολουθεί να θεωρείται υψηλή. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει καθιερώσει πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της που βίωσαν τέτοια περιστατικά. Τα συμπτώματα του μετατραυματικού στρες ενός εργαζομένου που βίωσε μια τέτοια τραυματική εμπειρία μπορεί να εκδηλωθούν αμέσως ή μετά από μερικούς μήνες, έχουν διάρκεια ένα με δύο μήνες περίπου και η έντασή τους εξαρτάται, αφενός από το βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και αφετέρου από την ψυχολογία του.

Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο δικαίωμα του κάθε εργαζομένου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία. Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, αλλά και η συνεχής επικοινωνία τους με τα σώματα ανώτατης διοίκησης εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπου των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Το 94% του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλος σε σύλλογο εργαζομένων, ενώ το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Η Τράπεζα, σεβόμενη το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και τη συλλογική διαπραγμάτευση, υποστηρίζει και συνεργάζεται με τα σωματεία των εργαζομένων χωρίς να υπάρχουν δραστηριότητες κατά τις οποίες το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων τίθεται υπό αμφισβήτηση.

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζόμενους τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, σωματεία και σύλλογοι), όσο και σε ατομικό επίπεδο μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας. Στην Τράπεζα λειτουργούν τρεις σύλλογοι Εργαζομένων:

- **Σύλλογος Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας (ΣΥΕΤΕ):** Ιδρύθηκε το 1917. Σύμφωνα με το Καταστατικό του, έχει ως σκοπό την προστασία και προαγωγή των ηθικών, οικονομικών και επαγγελματικών συμφερόντων των μελών του.

Περισσότερες πληροφορίες για το ΣΥΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.syete.gr.

- **Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (ΣΥΤΑΤΕ):** Ιδρύθηκε το 1945 με την επωνυμία "Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα - Ταμιακών Τεχνικών & Κλάδου Ασφάλειας" με διακριτικό τίτλο ΣΥΤΑΤΕ. Ο Σύλλογος λειτουργεί με το νέο αναθεωρημένο καταστατικό του από το 2001.

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΥΤΑΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.sytate.gr.

- **Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ):** Ο ΣΕΠΕΤΕ ιδρύθηκε το 1975 και απευθύνεται σε εργαζόμενους της Τράπεζας με πανεπιστημιακούς τίτλους σπουδών.

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΕΠΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.sepete.gr.

Ανασκόπηση στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Η επίτευξη των στόχων που ετέθησαν για το 2009 κρίνεται ικανοποιητική και επιτυχής. Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για βελτίωση, παρουσιάζεται η πορεία των στόχων που τέθηκαν, ενώ ορίζονται οι νέοι για το έτος 2010.

Στόχοι 2009	Αποτελέσματα 2009	Στόχοι 2010
Συνεχής βελτίωση των υφιστάμενων μέτρων ασφάλειας, όσον αφορά στη φυσική προστασία εγκαταστάσεων και εργαζομένων	Τοποθέτηση θυρών αποτροπής σε Καταστήματα της Τράπεζας, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις της νέας εθνικής νομοθεσίας	Ολοκλήρωση του προγράμματος εντός του 2010
Συνεχής βελτίωση των μέτρων που λαμβάνονται για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Παρεμβάσεις στο πρόγραμμα ανακαίνισης του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας	Συνέχιση του υφιστάμενου προγράμματος και εντός του 2010
Εκπαίδευση εργαζομένων σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	Πραγματοποιήθηκε περαιτέρω εκπαίδευση της Ομάδας ΕΚΕ της Τράπεζας	Υλοποίηση προγραμμάτων πιστοποίησης γνώσεων σε διάφορα επίπεδα εξειδίκευσης πχ "Αντιμετώπισης ξεπλούματος χρήματος"
		Ανάπτυξη νέου Συστήματος Αξιολόγησης Απόδοσης Εργαζομένων
		Ολοκλήρωση & Εφαρμογή Νέου Συστήματος Μισθοδοσίας - Payroll
		Εγκατάσταση Συστήματος Διαχείρισης μάθησης και μαθησιακού περιεχομένου (LMS/LCMS) & Διαχείριση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων
		Διεξαγωγή Διαγωνισμού για την Πρόσληψη Κύριου Προσωπικού (230 άτομα)
		Σχεδιασμός ετήσιου και τριετούς Εκπαιδευτικού Προγράμματος του Ομίλου της Ε.Τ.Ε., στο πρότυπο των μεγάλων διεθνών Τραπεζών.



ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Σεβασμός προς το Περιβάλλον

"...Η Τράπεζα και ο Όμιλος πιστεύει ότι η ευθύνη προς το Περιβάλλον και η εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο σωστής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων γενικότερα στη σωστή ανάπτυξη της χώρας..."

(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

Η Εθνική κατανοεί ότι η προστασία του περιβάλλοντος, η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και η αειφόρος ανάπτυξη αποτελούν σήμερα σημαντικά ζητήματα για τους πολίτες, τις κυβερνήσεις και τον επιχειρηματικό κόσμο, καθιστώντας επιτακτική την ανάγκη για μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών ρύπων και ορθολογικότερης χρήσης των φυσικών πόρων.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ευθύνη της απέναντι στο περιβάλλον και για το λόγο αυτό έχει δεσμευτεί να ενσωματώνει στη στρατηγική της πολιτικές προσανατολισμένες στην ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης. Προς αυτήν την κατεύθυνση, θέτει στόχους για τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων τόσο από την άμεση λειτουργία της, όσο και από την επιχειρηματική της δραστηριότητα, την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, καθώς και για την προώθηση και ενίσχυση της περιβαλλοντικά βιώσιμης επιχειρηματικής δράσης.

Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Εθνική, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής της επίδοσης και θεωρώντας ότι κάθε επιχειρηματική λειτουργία πρέπει να συνδυάζει την οικονομική αποτελεσματικότητα με την περιβαλλοντική ευαισθησία, δεσμεύεται για την υλοποίηση της περιβαλλοντικής της πολιτικής.

Απόσπασμα Διακήρυξης Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Εθνικής Τράπεζας

"Η Εθνική Τράπεζα πιστεύει ότι η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Η Τράπεζά μας, διαδραματίζοντας σημαίνοντα ρόλο στην οικονομική και κοινωνική εξέλιξη της χώρας, κατανοεί τη σημασία που έχει η προστασία του περιβάλλοντος για την Κοινωνία και την οικονομική ανάπτυξη".

Συμμετοχές

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στους δείκτες αειφορίας FTSE4Good Europe και FTSE4Good Global από το 2004. Στο πλαίσιο της συμμετοχής αυτής, αξιολογείται ετησίως για την περιβαλλοντική της επίδοση από τον ελεγκτικό οργανισμό EIRIS.

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Με σκοπό την υλοποίηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής, αλλά και της αντίστοιχης δέσμευσης της Τράπεζας για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως αποτυπώνεται στον "Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας" (για τον οποίο ενημερώνονται όλοι οι εργαζόμενοι), η Τράπεζα έχει αναπτύξει και εφαρμόζει, από το 2004, Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001. Το Σύστημα αυτό ανασκοπείται και επικαιροποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να διασφαλίζεται η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του, όπως αποτυπώνεται στις νομοθετικές απαιτήσεις και τις διεθνείς καλές πρακτικές και τάσεις.

Από την ανάλυση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων έχουν προσδιοριστεί οι ακόλουθοι πέντε βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης:

1. Η εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων γενικότερα.
2. Ο εξορθολογισμός των επαγγελματικών μετακινήσεων.
3. Η αποτελεσματική διαχείριση χαρτιού και στερεών αποβλήτων.
4. Η εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες.
5. Η εφαρμογή πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες.

Παράλληλα, για τη στήριξη του Προγράμματος Δράσης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και την ενίσχυση της επιχειρησιακής περιβαλλοντικής κουλτούρας, δόθηκε έμφαση στην ενημέρωση - ευαισθητοποίηση - εκπαίδευση των Ενδιαφερομένων Μερών.

Βάση των πέντε παραπάνω αξόνων αναπτύχθηκαν οι δράσεις που παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια.

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Διαχείριση Ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας στις κτηριακές εγκαταστάσεις, αποτελεί σημαντικό παράγοντα της περιβαλλοντικής επίδοσης της Τράπεζας, με τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας να επιτυγχάνεται κυρίως με την εγκατάσταση και χρήση νέων και λιγότερο ενεργοβόρων τεχνολογιών, κατά την ανακαίνιση ή κατασκευή κτηρίων. Προς την κατεύθυνση αυτή, το 2009, υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα μέτρα:

Στα Κτήρια Διοίκησης:

- Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση του Συστήματος Διαχείρισης Κτηρίου (BMS) του Μεγάρου Διομήδη όπου στεγάζεται το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας, με αποτέλεσμα, η ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος να μειωθεί κατά 22,3% και του φυσικού αερίου κατά 45,5%, εξοικονομώντας 685.120 KWh. Η οικονομία που προέκυψε σχεδόν απόσβεσε σε ένα έτος τη δαπάνη αναβάθμισης.
- Χρησιμοποιήθηκαν τεχνολογίες εξοικονόμησης ενέργειας στο νέο κτήριο του μηχανογραφικού κέντρου στο Γέρακα, συνολικής επιφάνειας κυρίας χρήσεως περίπου 25.000m². Στο κτήριο αυτό έχουν μεταστεγαστεί υπηρεσίες που μέχρι σήμερα στεγάζονταν σε παλαιότερα και περισσότερο ενεργοβόρα κτήρια.

Κάποιες από τις πρακτικές που υλοποιήθηκαν είναι εναλλάκτες αέρα στις κεντρικές κλιματιστικές μονάδες, χρήση inverter στους κινητήρες, εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης κτηριακών εγκαταστάσεων (BMS), περσιδων σκίασης, ανακλαστικών υαλοστασίων κτλ.

- Ολοκληρώθηκαν εργασίες εγκατάστασης πυκνωτών σε κτήρια της Διοίκησης με στόχο τη βελτίωση του συντελεστή ηλεκτρικής ισχύος, που συνεπάγεται τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας.
- Επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ενέργειας λόγω της αντικατάστασης οδονών των υπολογιστών (που πραγματοποιήθηκε το 2008). Εκτιμάται ότι η εξοικονόμηση ξεπερνάει το 50% και συγκεκριμένα τις 500.000 KWh ανά έτος.

Στα Καταστήματα:

- Χρησιμοποιούνται νέα υαλοστάσια στις όψεις, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της θερμομόνωσης κατά 5%.
- Εγκαταστάθηκαν πιλοτικά συστήματα παρακολούθησης της ενεργειακής κατανάλωσης σε δυο Καταστήματα που διασκευάστηκαν και λειτουργούν με το νέο μοντέλο Καταστημάτων (Άνω Γλυφάδα και Σούρμενα) και σε δυο που δεν έχουν ακόμα διασκευαστεί (Μεταμόρφωση και Ζωγράφου). Από τη σύγκριση πρόέκυψε μείωση της ηλεκτρικής κατανάλωσης έως και 30%.
- Προκειμένου να μειωθεί η ενεργειακή επιβάρυνση φωτισμού των Καταστημάτων τα οποία διασκευάζονται με το νέο μοντέλο, υλοποιήθηκαν παρεμβάσεις που αφορούσαν:
 - i στη χρήση ηλεκτρονικών μπάλαστ.
 - ii στη χρήση λαμπτήρων φθορισμού χαμηλής κατανάλωσης T5.
 - iii στη μείωση ισχύος λαμπτήρων διακοσμητικού και γενικού φωτισμού.
- Μετά την εφαρμογή του νέου Νόμου για τη θωράκιση των όψεων των τραπεζικών Καταστημάτων και την εγκατάσταση θυρών αποτροπής, ανέκυψε πρόβλημα αερισμού και ανάγκη ενίσχυσης του μηχανικού αερισμού των Καταστημάτων. Για τη μείωση της αναμενόμενης αύξησης της κατανάλωσης ενέργειας πραγματοποιούνται ειδικές κατασκευές (ανακλινόμενοι φεγγίτες με μεταλλική περσιδωτή προστασία), έτσι ώστε να επιτυγχάνεται ο φυσικός αερισμός στις εποχές με μέση θερμοκρασία.

Για την καλύτερη παρακολούθηση και αξιολόγηση των καταναλώσεων ρεύματος δημιουργήθηκε πλήρες αρχείο των Μονάδων της Τράπεζας για την τελευταία τριετία, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΔΕΗ.

	2009		2008	
	Πλήθος Κτηρίων με Καταγραφές	Περίοδος Καταγραφής (Μήνες)	Πλήθος Κτηρίων με Καταγραφές	Περίοδος Καταγραφής (Μήνες)
Κτήρια Διοίκησης	69	12	68	12
Καταστήματα	565	12	511	3
Σύνολο	634		579	

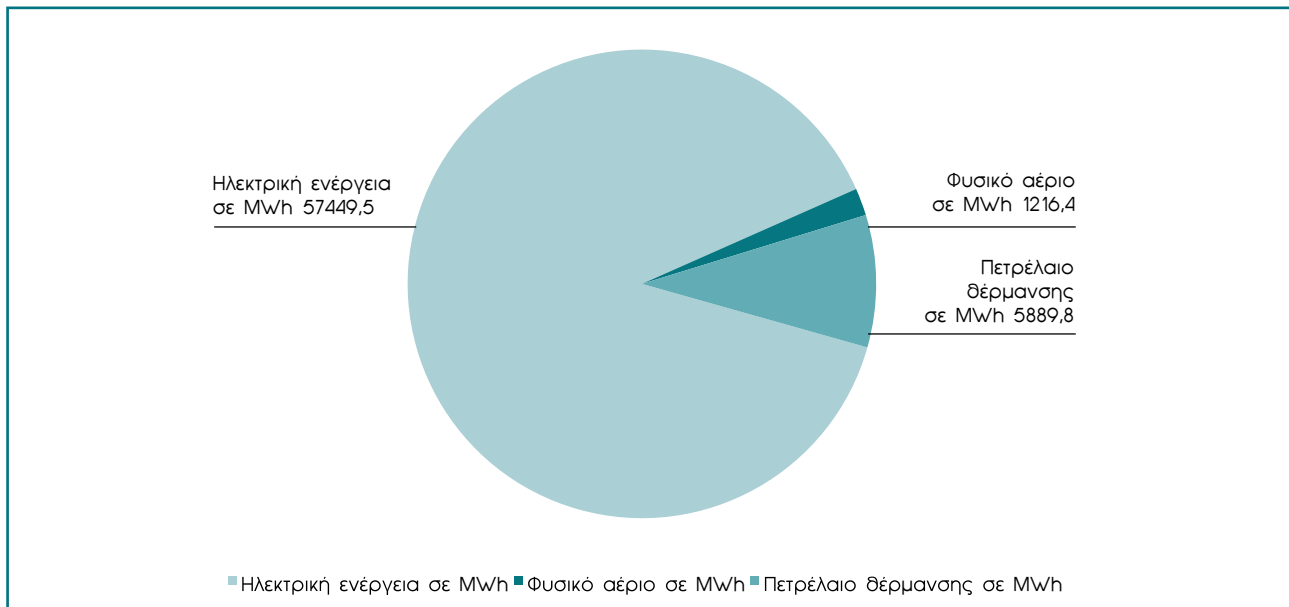
Αποτέλεσμα των παραπάνω μέτρων και της αντίστοιχης παρακολούθησης είναι ότι για το 2009 η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας ανήλθε στις 64.555,7 MWh.

Από αυτό το ποσό:

- Η κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος για όλα τα κτήρια Διοίκησης, offsite ATMs και Καταστήματα ήταν 57.449,5 MWh (που αντιστοιχεί σε εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα της τάξης των 44.603 tn).
- Η κατανάλωση ενέργειας από Φυσικό Αέριο ανήλθε σε 1.216,4 MWh και η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε 545.353 lt.
- Η εξοικονόμηση ενέργειας λόγω των μέτρων που έχει λάβει η Τράπεζα υπολογίζεται σε πάνω από 1.100 MWh.

Κατανάλωση Ενέργειας					
	Ηλεκτρικό Ρεύμα			Φυσικό Αέριο	Πετρέλαιο Θέρμανσης
	Κατανάλωση	Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα	Δείκτης μετατροπής (βάσει GHG Protocol)		
ΚΤΗΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ OFFSITE ATM	57.449,5 MWh	44.603 tn	0,776 tn CO ₂ / MWh	1.216,4 MWh	545.353 lt
ΣΥΝΟΛΟ	64.555,7 MWh				

Κατανάλωση ενέργειας κατά το 2009



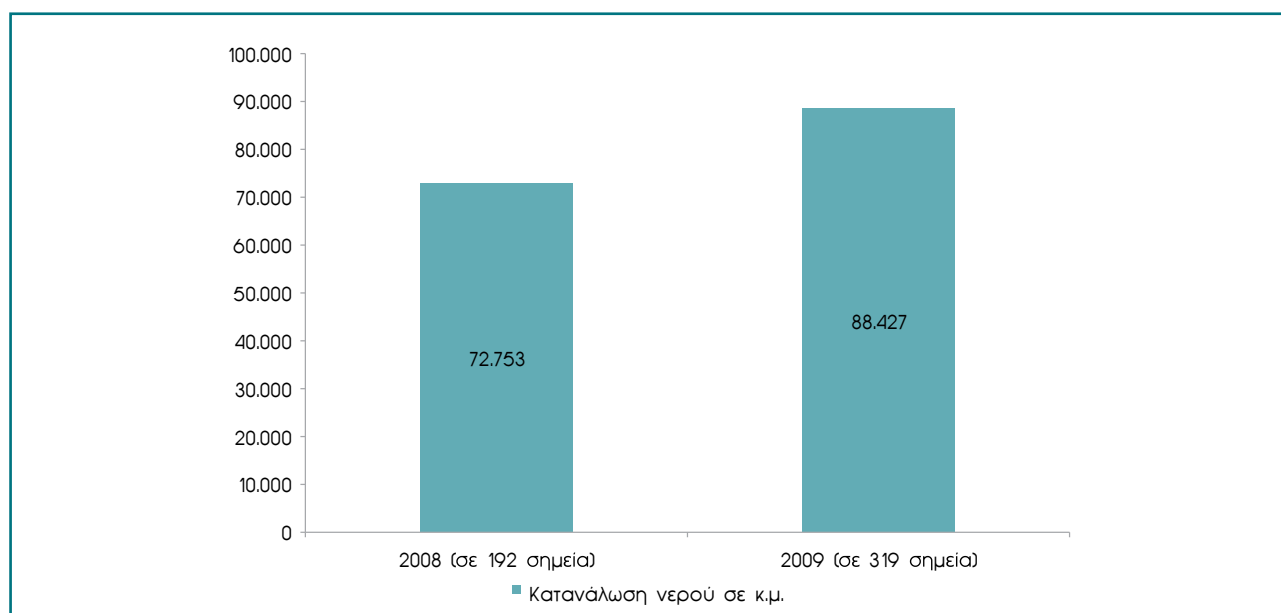
Διαχείριση Νερού:

Στην Εθνική Τράπεζα έχει γίνει κατανοητό ότι η έλλειψη πόσιμου νερού αποτελεί ήδη παγκόσμιο ζήτημα με ιδιαίτερη σημασία για την Ελλάδα, λόγω των επιπτώσεων που αναμένονται από τις κλιματικές αλλαγές.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το σύνολο της κατανάλωσης νερού στην Τράπεζα προέρχεται από το Εθνικό δίκτυο ύδρευσης. Καθώς ο κύριος όγκος νερού που καταναλώνεται αφορά τους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας (καθώς η χρήση υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη), οι προσπάθειες που έγιναν επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών. Για το λόγο αυτό, όπως κάθε χρόνο τηρήθηκαν όλες οι προβλεπόμενες συντηρήσεις των υδραυλικών εγκαταστάσεων και παρακολούθηση, ώστε σε περίπτωση βλάβης να υπάρχει άμεση αντιμετώπιση, χωρίς διαρροές.

Για το 2009, η συνολική κατανάλωση νερού ανέρχεται σε 88.427 m³ (σε σχέση με 72.753 m³ το 2008). Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στην αντίστοιχη αύξηση του αριθμού των κτηρίων στα οποία γίνεται καταγραφή κατανάλωσης νερού, από 192 το 2008 σε 319 το 2009.

Κατανάλωση νερού



Στοιβάδα του Όζοντος:

Για την αντιμετώπιση του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος, η Εθνική εστιάζει τόσο στα ψυκτικά συστήματα που διαθέτει, όσο και στα κατασβεστικά.

Στα κατασβεστικά, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, έχει αντικαταστήσει τα συστήματα πυρόσβεσης halon (με το υλικό FM200). Το FM200 είναι μέσο κατάσβεσης, φιλικότερο στο περιβάλλον, με περιορισμένο χρόνο ζωής στην ατμόσφαιρα, μηδενική ικανότητα μείωσης του Όζοντος (ODP, Ozone Depletion Potential), αλλά και εξαιρετικά χαμηλή συνεισφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (GWP, Global Warming Potential).

Παράλληλα, έχει αντικαταστήσει το 80% των κλιματιστικών μηχανημάτων που είναι εγκατεστημένα στα κτήρια της Τράπεζας, με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας, ενώ κάθε παλιό μηχάνημα που δεν επισκευάζεται, αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν υλικά που είναι φιλικότερα προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410).

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων

Μία από τις σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας, είναι και οι εκπομπές αέριων ρύπων από τις επαγγελματικές μετακινήσεις τόσο του προσωπικού της Τράπεζας (άμεσες), όσο και των πελατών της (έμμεσες).

Άμεσες:

Για τις άμεσες μετακινήσεις του προσωπικού μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν, κατά το 2009, είναι:

- Συνεχίστηκαν και αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (distance e-learning, e-book, e-learning). Στο πλαίσιο της επέκτασης της μεθόδου e-learning σχεδιάστηκαν δύο νέα ηλεκτρονικά μαθήματα, τα οποία αναμένεται να τεθούν σε εφαρμογή το 2010. Επίσης, ολοκληρώθηκε η λειτουργία νέου αναβαθμισμένου συστήματος e-learning, το οποίο προσφέρει περισσότερες δυνατότητες τόσο στη διαχείριση, όσο και στη χρήση του από τους εκπαιδευόμενους.
- Κατά τη διαδικασία τοποθέτησης του προσωπικού στο δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας, κριτήριο αποτελεί η εντοπιότητα.
- Έγινε προσπάθεια περιορισμού των επαγγελματικών μετακινήσεων στελεχών, αξιοποιώντας τη δυνατότητα χρήσης συστημάτων τηλεδιασκέψεων.

ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΟ 2009	
ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ	ΧΛΜ
ΙΧ	1.910.245
ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ	117.654 (από τα οποία 15.830 εξωτερικού)
ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ	346.794
ΤΡΕΝΟ	76.526
ΙΧ-ΠΛΟΙΟ	19.354
ΠΛΟΙΟ	4.600
ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ	50.784

Έμμεσες:

Αναφορικά με τις έμμεσες μετακινήσεις των πελατών της Τράπεζας (οι οποίες προκαλούνται λόγω της διάθεσης των προϊόντων της), στόχος ήταν η μείωσή τους που επιτεύχθηκε με την αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν μέσω των λειτουργιών του Internet Banking & Phone Banking, καθώς και λόγω της αναβάθμισης του εναλλακτικού δικτύου Mobile Banking.

Κατά το 2009, εγγράφηκαν συνολικά 204.000 νέοι χρήστες Internet Banking και Phone Banking, με αποτέλεσμα ο συνολικός αριθμός χρηστών να ανέρχεται πλέον σε 662.000, ενώ οι συνολικές συναλλαγές πλέον ανέρχονται σε 30,9 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση 31% σε σχέση με το 2008, με αντίστοιχα περιβαλλοντικά οφέλη λόγω της μείωσης μετακινήσεων.

Internet - Phone Banking	2009	2008
Νέοι χρήστες Internet Banking	97.000	75.000
Νέοι χρήστες Phone Banking	107.000	72.000
Σύνολο χρηστών Internet Banking	434.000	337.000
Σύνολο χρηστών Phone Banking	228.000	121.000
Αριθμός συναλλαγών μέσω Internet	30.900.000	23.600.000
Ύψος συναλλαγών μέσω Internet σε € εκατ.	17.314	14.757

Διαχείριση Χαρτιού και Στερεών Αποβλήτων

Διαχείριση Χαρτιού:

Το χαρτί αποτελεί τον κύριο όγκο των στερεών αποβλήτων της Τράπεζας. Στόχος της Εθνικής είναι η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και η παράλληλη αύξηση της ανακύκλωσης. Για το λόγο αυτό το 2009, πραγματοποιήθηκαν τα παρακάτω:

- Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας σε 39 επιπλέον Μονάδες (εκκρεμεί η εφαρμογή του σε 4 Μονάδες της Τράπεζας για την ολοκλήρωση του έργου εντός του 2010).
- Εφαρμογή διαδικασίας ανακύκλωσης χαρτιού και λοιπών ανακυκλώσιμων υλικών στο κτήριο Διοίκησης του Γέρακα. Παράλληλα, έγινε σχεδιασμός της επέκτασης του προγράμματος σε άλλα έξι (6) μεγάλα κτήρια Διοίκησης της Τράπεζας εντός Αττικής.
- Δημιουργία εγχειριδίου εκτύπωσης διπλής όψης και έκδοση σχετικής Υπηρεσιακής Εγκυκλίου.
- Κατάργηση της συσκευασίας (διαφανές πλαστικό) του ενδοεταιρικού περιοδικού "Πρώτοι Εμείς" και εκτύπωσή του σε μη χλωριωμένο χαρτί.
- Τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου των φυλλαδίων της Διεύθυνσης Καρτών και από αυτά εκτύπωση μόνο όσων κρίνονται απαραίτητα, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν 500.000 σελίδες περίπου σε ετήσια βάση.

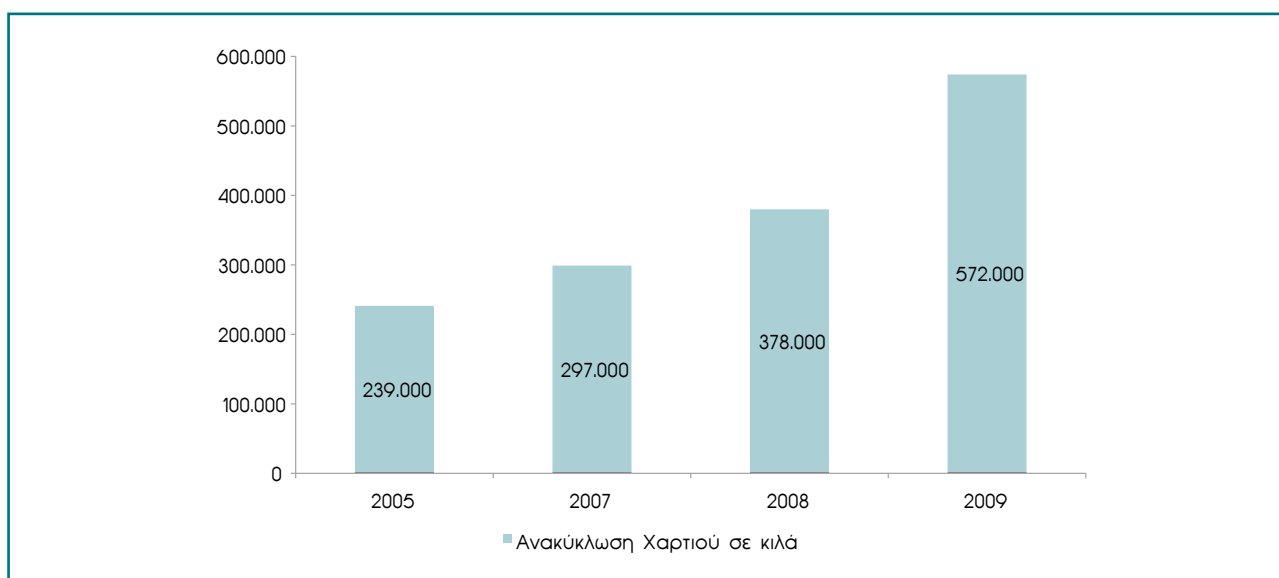
- Υπό εξέλιξη βρίσκεται έργο για την εφαρμογή ηλεκτρονικής αποστολής της μισθοδοσίας του προσωπικού (παράλληλα με την αλλαγή πληροφοριακού συστήματος υπολογισμού αμοιβών). Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί στο τέλος του 2010.
- Σχεδιασμός δύο νέων ηλεκτρονικών μαθημάτων (στο πλαίσιο της επέκτασης της μεθόδου e-learning), τα οποία αναμένεται να τεθούν σε εφαρμογή το 2010. Η συμμετοχή του προσωπικού και η τελική εξοικονόμηση σελίδων παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πρόγραμμα	Διοργανώσεις (ποσοστό συνόλου)	Συμμετοχές (ποσοστό συνόλου)	Εξοικονόμηση σελίδων A4
E-learning	43 (9,60%)	3.668 (37,61%)	975.455
Distance Learning (E.T.I.)	5 (1,12%)	171 (1,75%)	Μη διαθέσιμο

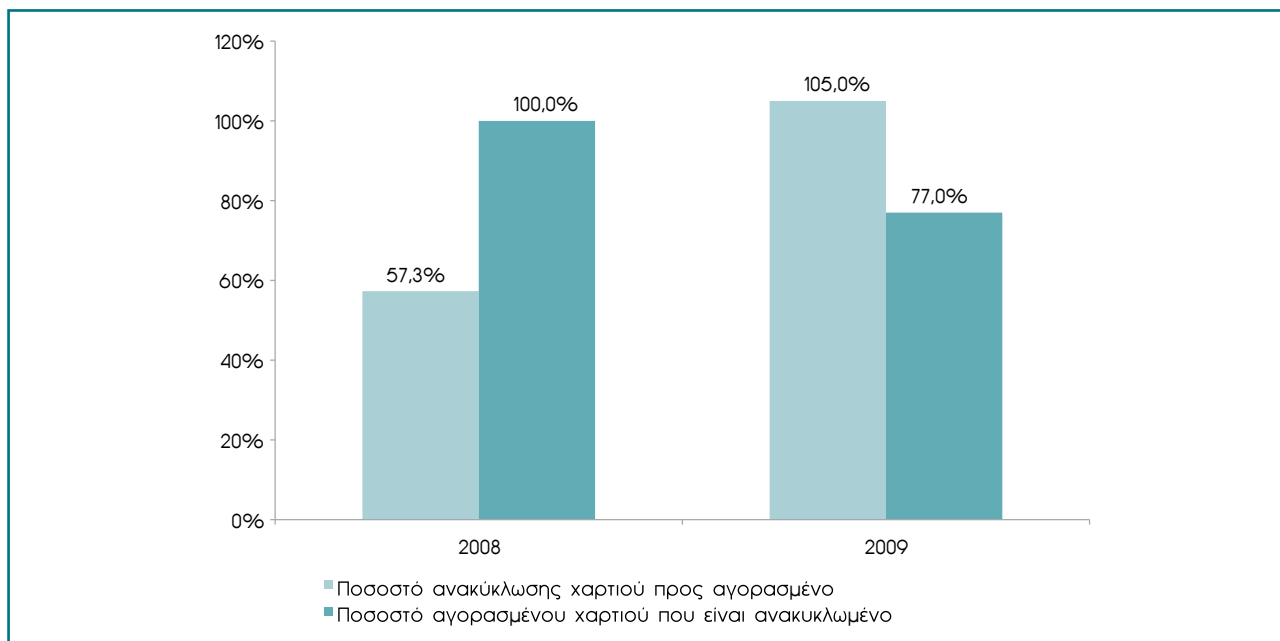
Στον τομέα της χρήσης χαρτιού, οι προμήθειες για το 2009 ανήλθαν σε 542 τόνους, από τις οποίες η αγορά ανακυκλωμένου χαρτιού αντιστοιχεί σε 77% της συνολικής ποσότητας.

Αντίστοιχα, στον τομέα της ανακύκλωσης χαρτιού, η Τράπεζα συνεχίζει να βελτιώνει τις επιδόσεις της, αφού το 2009 ανακυκλώθηκαν 572 τόνοι έναντι 378 τόνων το 2008, με τη μεγαλύτερη ποσότητα να προέρχεται από το αρχειακό υλικό και το κέντρο μηχανογράφησης. Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν ότι το ποσοστό ανακύκλωσης χαρτιού έφτασε στο 105% του αγορασμένου για το 2009 χαρτιού (λόγω της ανακύκλωσης και αρχειακού χαρτιού).

Ανακύκλωση χαρτιού



Προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού και ανακύκλωση χαρτιού



Διαχείριση Εξοπλισμού:

Η ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (pc, οθόνες, εκτυπωτές) και η ανάκτηση αξιοποιήσιμων υλικών αποτελεί προτεραιότητα για την Τράπεζα. Οι δράσεις που πραγματοποιήθηκαν, σχετικά με τη διαχείριση του εξοπλισμού εντός του 2009 είναι οι εξής:

- Απόσυρση για καταστροφή 1.300 μηχανημάτων P.O.S..
- Τοποθέτηση στηλών ανακύκλωσης μικρών μπαταριών ΑΦΗΣ σε όλες τις Μονάδες Διοίκησης και Δικτύου Καταστημάτων.
- Σύναψη σύμβασης με το φορέα ανακύκλωσης συσσωρευτών ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ., για την απόσυρση των χρησιμοποιημένων συσσωρευτών.
- Δημιουργία διαδικασίας ανακύκλωσης απαξιωμένου ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού για όλο το Δίκτυο, σε συνεργασία με το φορέα Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. και εφαρμογή σε όλες τις Μονάδες (Δικτύου και Διοίκησης).
- Τοποθέτηση κάδων μικροσυσκευών της Ανακύκλωσης Συσκευών Α.Ε. για την ανακύκλωση ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Τράπεζας, αλλά και οικιακής χρήσης του προσωπικού σε 130 Μονάδες (το σύνολο των κτηρίων Διοίκησης και ορισμένες Μονάδες του Δικτύου Καταστημάτων).
- Τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε 100 Μονάδες της Τράπεζας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το 2009 παραδόθηκαν στον φορέα Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. προς ανακύκλωση συνολικά 323.688 kgg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού από εγκαταστάσεις της Τράπεζας, εκ των οποίων 299.505 kgg αποτελούσαν ηλεκτρονικό εξοπλισμό των γραφείων (pc, οθόνες, εκτυπωτές). Από τα 323.688 kgg συνολικά, υπολογίζεται ότι πάνω από το 90% ανακτήθηκε σε αξιοποιήσιμα υλικά (κατασκευαστικά μέρη).

Διαχείριση Αναλωσίμων:

Εντός του 2009, έγινε επέκταση της πιλοτικής εφαρμογής για τη συλλογή και απόσυρση αναλωσίμων εξοπλισμού πληροφορικής (toner) σε 84 Μονάδες (το σύνολο της Διοίκησης και κάποια Καταστήματα), από 24 Μονάδες που ήταν το 2008.

Το 2009, η συνολική προμήθεια toner (και μελανιών) εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών έφτασε τα 50.226 τεμάχια, ενώ τα τεμάχια που ανακυκλώθηκαν παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Toner	2009	2008
Απόσυρση (ανακατασκευή ή ανακύκλωση) σε τεμάχια	3.556	815
Μονάδες με ανακύκλωση (τεμάχια)	84	24

Επίσης, σχετικά με τη δράση της ανακύκλωσης ηλεκτρικών συσσωρευτών του εξοπλισμού της Τράπεζας (μεγάλες μπαταρίες UPS, συναγερμών κλπ), εντός του 2009, προωθήθηκαν για ανακύκλωση 19 τόνοι, ενώ σχετικά με τις μικρές μπαταρίες ανακυκλώθηκαν 1.337 κιλά.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα προσπαθεί να συμβάλει στη μείωση του περιβαλλοντικού "αποτυπώματός" της, μέσω των αγορών που πραγματοποιεί και παράλληλα, προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στην αλυσίδα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό, συμπεριλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση).
- Συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις.
- Συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης στο τέλος του κύκλου ζωής των προϊόντων.

Ανακυκλωμένο Χαρτί:

Η Τράπεζα συνέχισε την προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού, με το ποσοστό αγοράς ανακυκλωμένου χαρτιού το 2009 να φτάνει στο 77% των συνολικών προμηθειών χαρτιού μεγέθους A4 και A3.

Παράλληλα, για ειδικές εκτυπώσεις (οι οποίες αναλογούν περίπου στο 4% των συνολικών προμηθειών χαρτιού A4 και A3), η Τράπεζα προμηθεύτηκε χαρτί πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας (Forest Stewardship Council), λευκασμένο με παράγωγα χλωρίου (ECF) και όχι με στοιχειακό χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός:

Στον τομέα των προμηθειών ηλεκτρικού/ηλεκτρονικού εξοπλισμού η ένταξη περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προδιαγραφές κρίνεται σκόπιμη, καθώς επηρεάζει σημαντικά την κατανάλωση ενέργειας και την περιβαλλοντική επιβάρυνση με επικίνδυνα υλικά, μετά το πέρας της κύριας χρήσης τους και την απόσυρσή τους.

Για την υλοποίηση των παραπάνω, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά:

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνουν δήλωση του προμηθευτή ότι ο προσφερόμενος εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση/εναλλακτική διαχείρισή τους.
- Τα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνουν πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή (όπως περιορισμός της χρήσης επικίνδυνων ουσιών στον εξοπλισμό, αντικατάστασή τους με ασφαλέστερα υλικά, ενσωμάτωση αυξανόμενης ποσότητας ανακυκλωμένου υλικού στα νέα προϊόντα).

Διαχείριση Κινδύνων - Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής

Η Εθνική Τράπεζα ανταποκρίνεται στο ενδιαφέρον της κοινωνίας και των πελατών της για υπηρεσίες και προϊόντα τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα:

- Αναλύει τους σχετικούς κινδύνους και ευκαιρίες, που προκύπτουν από θέματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος.
- Διαμορφώνει σχετική πιστοδοτική πολιτική και επενδυτικά προϊόντα.
- Υποστηρίζει επενδύσεις για την υλοποίηση έργων φιλικών προς το περιβάλλον.

Πιστοδοτική Πολιτική

Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την επιρροή των εταιρικών πελατών της στο περιβάλλον και την εντάσσει στη διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής τους ικανότητας.

Για το λόγο αυτό, ενσωματώνει περιβαλλοντικά κριτήρια στη διαδικασία χρηματοδότησης πελατών, αναλύοντας τους περιβαλλοντικούς κινδύνους που ενδεχομένως προκύπτουν από τις δραστηριότητές τους.

Ειδικά, για την κατηγορία των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων (που έχουν κύκλο εργασιών πάνω από € 2,5 εκατ.) η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητάς τους διενεργείται με το μοντέλο Moody's Risk Advisor, το οποίο περιλαμβάνει δείκτη αξιολόγησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και περιβαλλοντικών κινδύνων, ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, σε διαβάθμιση τριών επιπέδων (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό επίπεδο κινδύνου). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι δείκτες αυτοί είναι εναρμονισμένοι με τις διαβαθμίσεις του διεθνούς οργανισμού Ethical Investment Research Service (EIRIS).

Πράσινα Προϊόντα

Η Τράπεζα το 2009 δημιούργησε το "Πράσινο Δάνειο", ένα καταναλωτικό δάνειο για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας (αλλαγή κουφωμάτων και υαλοπινάκων, τοποθέτηση πράσινης στέγης, αγορά ηλεκτρικών συσκευών ενεργειακής απόδοσης A+, εγκατάσταση συστημάτων αιολικής ενέργειας, γεωθερμίας, φωτοβολταϊκών κλπ.) και αγορά υβριδικού αυτοκινήτου. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Το δάνειο διατίθεται με προνομιακό επιτόκιο (έως και 5,5 μονάδες μικρότερο συγκριτικά με τα υπόλοιπα καταναλωτικά-προσωπικά δάνεια).
- Η Τράπεζα διαθέτει εφάπαξ μέρος του ποσού (€20 ανά δάνειο) για περιβαλλοντικούς σκοπούς.

Παράλληλα, από το 2007, η Τράπεζα προωθεί πράσινα επενδυτικά προϊόντα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το EPOS II, τα κεφάλαια του οποίου αξιοποιούνται σε κλάδους - κλειδιά για την προστασία του περιβάλλοντος. Το προϊόν:

- Σχεδιάστηκε από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
- Εντάσσεται στην ανώτατη δυνατή κλίμακα πιστοληπτικής ικανότητας.
- Η απόδοσή του είναι συνδεδεμένη με την απόδοση του δείκτη αειφορίας FTSE4Good Environmental Leaders Europe 40 (ο οποίος περιλαμβάνει εταιρείες περιβαλλοντικά πρωτοπόρες και δραστήριες).
- Ο επενδυτής, εφόσον επιθυμεί, έχει τη δυνατότητα να αντισταθμίσει την εκπομπή ρύπων του θερμοκηπίου, αγοράζοντας δικαιώματα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στη λήξη του ομολόγου.
- Το ποσό που είχε επενδυθεί συνολικά έως 31.12.09 ανέρχεται στα € 14,7 εκατ.

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Η Τράπεζα προσπαθεί να συμβάλει στη διασφάλιση της ενεργειακής ασφάλειας της χώρας και της ελαχιστοποίησης του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος. Για το λόγο αυτό, η Εθνική έχει δημιουργήσει εξειδικευμένη ομάδα στελεχών, η οποία ασχολείται συστηματικά με την πιστοδότηση επενδύσεων ΑΠΕ, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές μεγάλων έργων, αλλά και μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Κατά το 2009, οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας ανήλθαν στο ποσό των €377,1 εκατ. και αφορούν επενδύσεις συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους €716 εκατ. και ισχύος περίπου 458 MW. Αναλυτικά, οι σχετικές χορηγήσεις διαμορφώθηκαν ως εξής:

ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΑΠΕ (€ εκατ.)			
	2009	2008	2007
Αιολικά πάρκα	303,4	121,7	317,8
Υδροηλεκτρικά έργα	0,0	0,0	7,7
Φωτοβολταϊκά έργα	63,7	30,4	59,5
Λοιπά	10,0	0,0	0,0
Σύνολο έργων ΑΠΕ	377,1	152,7	385,0

Να σημειωθεί ότι στα εν λόγω ποσά περιλαμβάνονται και:

- Έγκριση ύψους €10 εκατ. για την πιστοδότηση 2 Κέντρων Διαλογής Ανακυκλώσιμων Υλικών συνολικής ετήσιας δυναμικότητας 158.400 τόνων και επενδυτικού κόστους €13 εκατ.
- Έγκριση ύψους €7 εκατ. για την πιστοδότηση επένδυσης που αφορά στην επέκταση της δυναμικότητας κατά 18MW μίας εκ των δύο εγχώριων βιομηχανικών μονάδων παραγωγής φωτοβολταϊκών στοιχείων στη χώρα μας.

Ναυτιλία

Στον τομέα της Ναυτιλίας, οι χρηματοδοτήσεις, εξαιτίας της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης που επηρέασε και το ναυτιλιακό κλάδο, υπήρξαν ιδιαίτερα προσεκτικές και επιλεκτικές, καθώς η Τράπεζα υιοθετεί συντηρητική διαχείριση του υφιστάμενου δανεισμού:

- Στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου οι χρηματοδοτήσεις εστιάζουν σε πλοία μικρής ηλικίας ή νεότευκτων, σε μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού του στόλου με πλοία λιγότερο ενεργοβόρα και πιο αποδοτικά.
- Στο χώρο των δεξαμενοπλοίων, λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν πλοία που τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές ασφαλείας και πρόληψης θαλάσσιας ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας περιβάλλοντος.
- Στον τομέα μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, λόγω της σοβαρής κρίσης που πλήττει τον κλάδο, η Τράπεζα απέφυγε την ενεργή δραστηριοποίηση.

Αναλυτικά, οι σχετικές χορηγήσεις διαμορφώθηκαν ως εξής:

	2009	2008	2007
Εγκεκριμένα ποσά χρηματοδότησης νεότευκτων double hull πλοίων (σε \$ εκατ.)	337*	1.416	796
Αριθμός χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων	6	43	29

* Τα ποσά που είχαν δοθεί για το 2007 και το 2008 αφορούσαν το σύνολο των εγκεκριμένων ποσών και αντίστοιχα το σύνολο των χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων έως την καταληκτική ημερομηνία (έως 31.12.2007 και έως 31.12.2008 αντίστοιχα), ενώ για το 2009 έχουν δοθεί αποκλειστικά στοιχεία για πλοία που έλαβαν έγκριση χρηματοδότησης μέσα στο 2009 (χρονικό διάστημα: 01.01.2009 - 31.12.2009).

Παράλληλα, δόθηκε έμφαση στην ενημέρωση - ευαισθητοποίηση - εκπαίδευση των Ενδιαφερομένων Μερών.

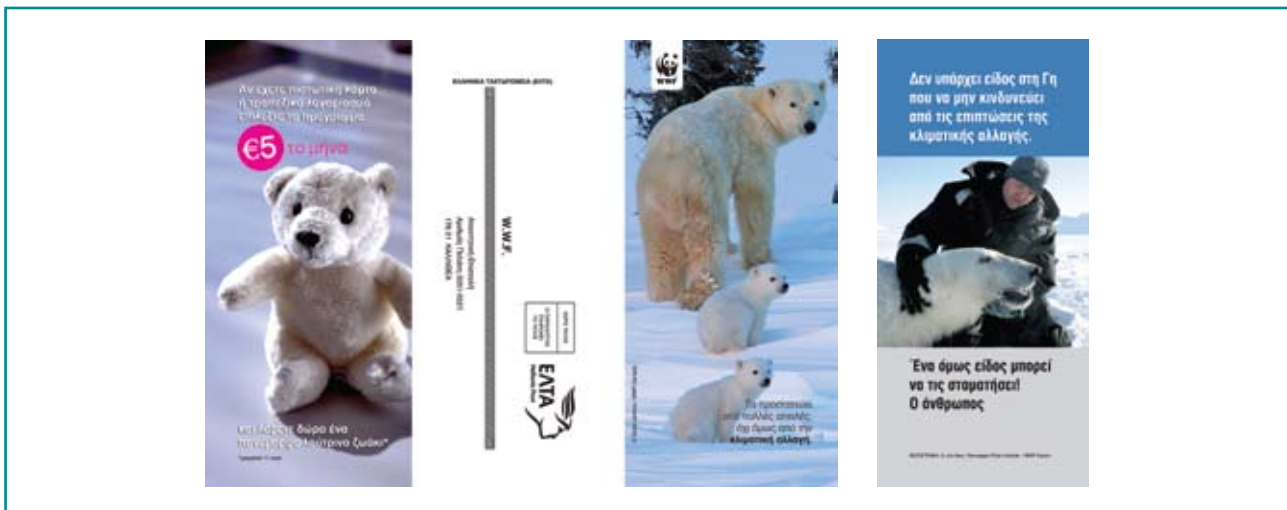
Ενημέρωση - ευαισθητοποίηση - εκπαίδευση Ενδιαφερομένων Μερών

Με στόχο τη στήριξη του Προγράμματος του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, την ενίσχυση της επιχειρηματικής περιβαλλοντικής κουλτούρας, καθώς και την ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες:

Προσωπικό:

Πιο αναλυτικά, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω ανακοινώσεων στο intranet, για τα ακόλουθα θέματα:

- Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Εθνικής
- Νερό και πρακτικές εξοικονόμησης
- Παγκόσμια εκστρατεία "η ώρα της γης" του WWF
- Άνεμος
- Οικολογική οδήγηση
- Κλιματική αλλαγή
- Πλαστικό
- Επιλογές σχολικών ειδών φιλικών προς το περιβάλλον
- Ανακύκλωση
- Πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης
- Επέκταση του πιλοτικού προγράμματος ανακύκλωσης Ηλεκτρικού Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.



Πελάτες:

Με στόχο την ευαισθητοποίηση των πελατών μας, το Νοέμβριο ξεκίνησε η ένδεση 670.000 φυλλαδίων για την προώθηση της δράσης της W/WF Hellas, μέσω των λογαριασμών πιστωτικών καρτών της Εθνικής.

Παράλληλα, κληρώθηκαν ταξίδια (σε συνεργασία με την ΜΚΟ ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ στο περιβαλλοντικό κέντρο ενημέρωσης στο Νυμφαίο) και ποδήλατα για τους πελάτες, οι οποίοι κατά την περίοδο 12/12/2009 - 14/01/2010 άνοιξαν λογαριασμό "Εθνική Παιδων" στα νέα Καταστήματα της Τράπεζας στη Βόρεια Ελλάδα.



Λειτουργικά Έργα με Έμμεσες Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις

Εκτός από τις δράσεις που αναπτύχθηκαν μέσω του προγράμματος του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, εντός του 2009, η Τράπεζα υλοποίησε έργα με κύριο σκοπό τη βελτίωση της διαχείρισης και λειτουργίας των διαδικασιών της, αλλά και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της που προκύπτουν από αυτά. Τα κυριότερα λειτουργικά έργα είναι τα εξής:

- Κεντρική Διαχείριση Φακέλου Πελάτη
- Κεντροποίηση εξόδων στο Κεντρικό Λογιστήριο
- Σχεδιασμός μηχανογραφικής εφαρμογής διαχείρισης δωρεών (αναμένεται η δημιουργία και εφαρμογή της εντός του 2010)
- Διαχείριση Συναλλαγματικών & Επιταγών
- Ψηφιοποίηση Εγκυκλίων & Εγκυκλίων Εγγράφων
- Υλοποίηση Learning Management System

Παράπονα / Καταγγελίες

Σύμφωνα με τα στοιχεία που προέρχονται από τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας, η Εθνική δεν δέχθηκε παράπονα/καταγγελίες για περιβαλλοντικά θέματα, παρά μόνο ένα παράπονο για όχληση από το θόρυβο των κλιματιστικών μονάδων στο Κατάστημα της Καστέλας. Για το περιστατικό αυτό, υπήρξε άμεση ανταπόκριση της Τράπεζας με την τοποθέτηση αντι-κραδασμικών μηχανισμών και μόνωσης.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Στόχοι 2009	Αποτελέσματα 2009	Στόχοι 2010
Δημιουργία μηχανογραφικής εφαρμογής καταγραφής των καταναλώσεων φυσικών πόρων	Επίτευξη στόχου κατά 30%	Ολοκλήρωση εφαρμογής καταγραφής καταναλώσεων φυσικών πόρων
A. Σύνταξη μελετών για κτιριακές παρεμβάσεις εξοικονόμησης ενέργειας και B. υποκατάσταση πετρελαίου θέρμανσης από φυσικό αέριο	A. Επίτευξη στόχου κατά 40% B. Επίτευξη στόχου κατά 70%	Καθορισμός προδιαγραφών εξοικονόμησης ενέργειας για τα υπό διαμόρφωση Καταστήματα (εφαρμογή της μελέτης σε τρία πιλοτικά Καταστήματα)
Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας σε περισσότερες από τριάντα (30) Μονάδες	Πραγματοποιήθηκε η επέκταση του συστήματος σε 39 Μονάδες (100%+)	Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) στις 4 υπολειπόμενες Μονάδες Διοίκησης
Σχεδιασμός και επέκταση της ανακύκλωσης χαρτιού	Επίτευξη στόχου κατά 40%	Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης χαρτιού σε 4 κτήρια Διοίκησης
Πιλοτική εφαρμογή ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης και ηλεκτρικών/ηλεκτρονικών μικροσυσκευών ιδιοκτησίας της Τράπεζας αλλά και του προσωπικού) σε έξι (6) κτίρια της Διοίκησης	Πραγματοποιήθηκε με επιτυχία πρόγραμμα ανακύκλωσης σε 100 τουλάχιστον Μονάδες της Τράπεζας (100%+)	
Επικαιροποίηση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες υλικών	Επίτευξη στόχου κατά 20%	Ολοκλήρωση της επικαιροποίησης περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες υλικών
Ενίσχυση της ενημέρωσης/ευαισθητοποίησης του προσωπικού μέσω του intranet της Τράπεζας	Πραγματοποιήθηκε συστηματική ενημέρωση (100%)	Οργάνωση εθελοντικών δράσεων περιβαλλοντικού χαρακτήρα (για το προσωπικό ή/και πελάτες)
		Αυτόματο κλείσιμο των σταθμών εργασίας τις βραδινές ώρες
		Μελέτη ενεργειακών παρεμβάσεων σε κτήριο γραφείων εμβαδού μεγαλύτερου των 5.000m ²
		Δημιουργία διαδικασίας ηλεκτρονικής ενημέρωσης πελατών (αντί έντυπης)
		Απόσυρση 2.000 μηχανημάτων P.O.S.



ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Προσφορά στην Κοινωνία

"...Η Τράπεζα και ο Όμιλος, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στον άνθρωπο και ιδιαίτερα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, συνδράμει στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, στηρίζει ανθρωπιστικές πρωτοβουλίες και υποστηρίζει το έργο αναγνωρισμένων κοινωνικών φορέων και οργανώσεων..."

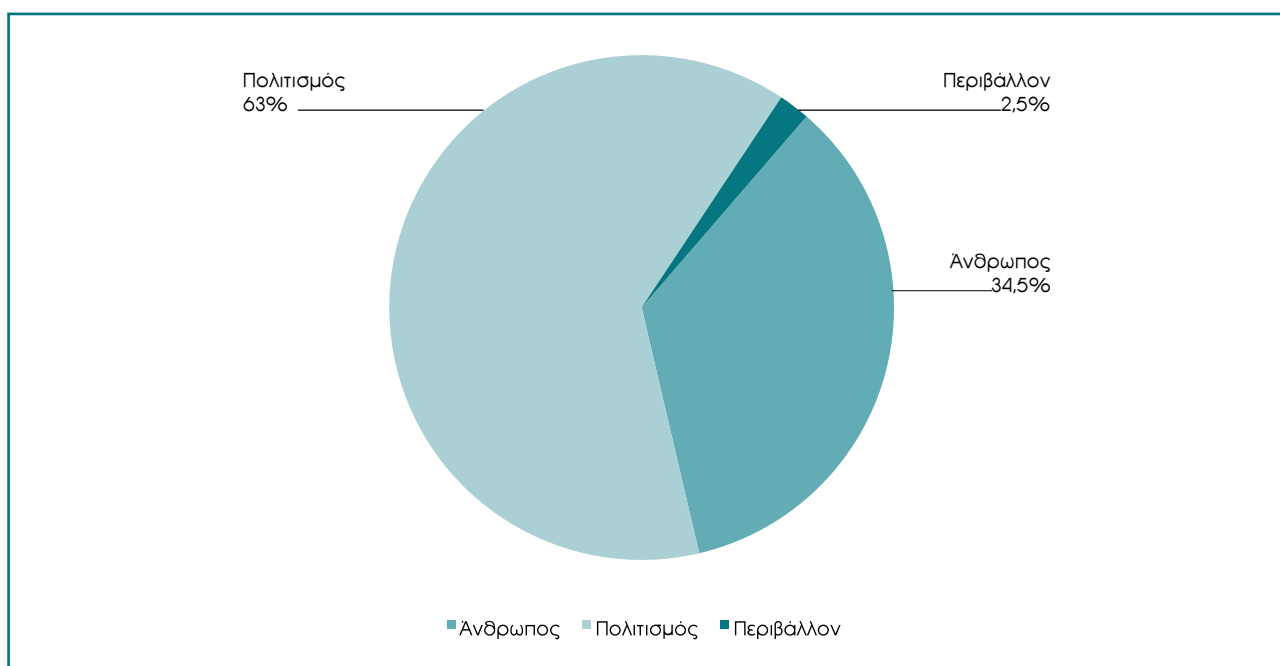
(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

Η Εθνική, έχοντας αναλάβει το ρόλο ενός υπεύθυνου "πολίτη" απέναντι στην κοινωνία, ενίσχυσε κατά το 2009, την πολύπλευρη κοινωνική συνεισφορά της. Επιδεικνύοντας ευαισθησία απέναντι στα προβλήματα της σύγχρονης κοινωνίας, συνέβαλε άλλη μία χρονιά στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην πρόοδο και την ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, στη διάσωση και διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού.

Το 2009, μέσω χορηγικού προγράμματος ύψους €23,1 εκατ., η Εθνική στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης άμεσα, αλλά και μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου.

Το ποσό του χορηγικού προγράμματος αντιστοιχεί σε ποσοστό 5,7% των συνολικών κερδών της Τράπεζας (€403,6 εκατ. συνολικά κέρδη για το 2009) και απεικονίζεται ως ακολούθως:

Κατανομή Χορηγιών 2009



Οικονομικά Στοιχεία	2009	2008*	2007*	2006
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε € εκατ.)*	23,10	17,60	15,28	9,98
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων) της Τράπεζας	5,70	2,78	1,48	1,19

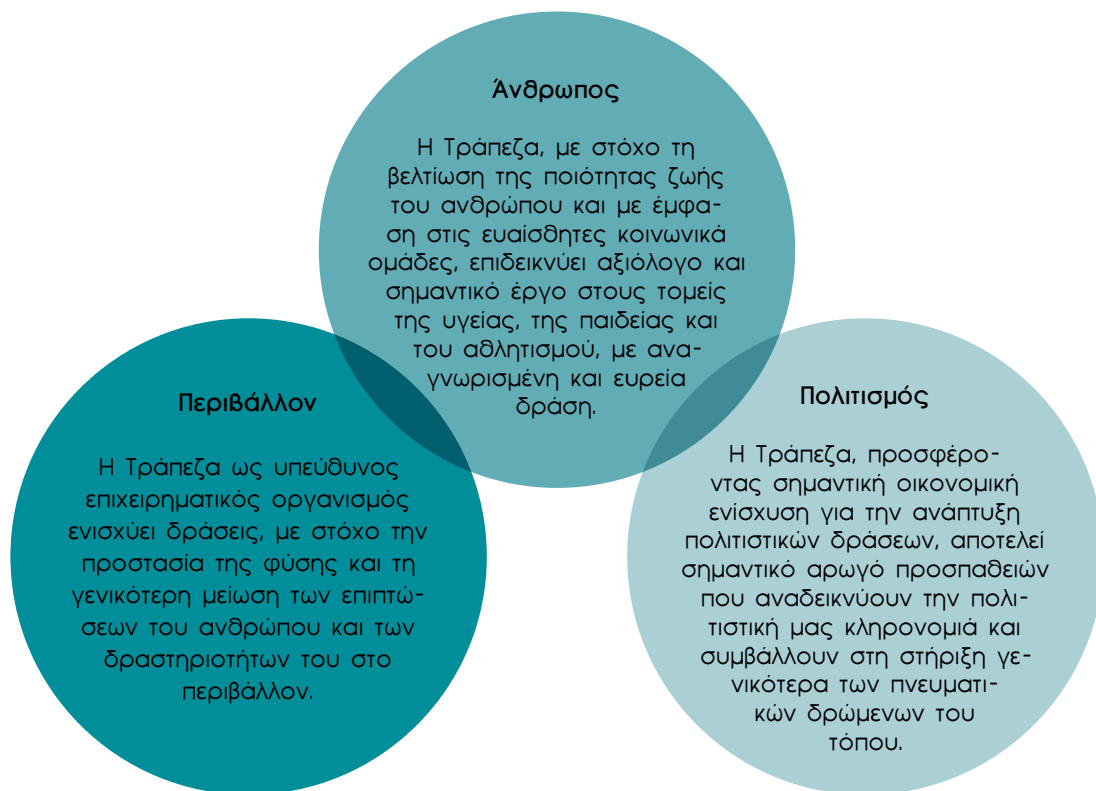
* στα παραπάνω ποσά δεν περιλαμβάνεται η χορηγία για την ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών αφού αποτελούσε έκτακτο γεγονός (έτη χορηγικής ενίσχυσης: 2007 και 2008).

Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"



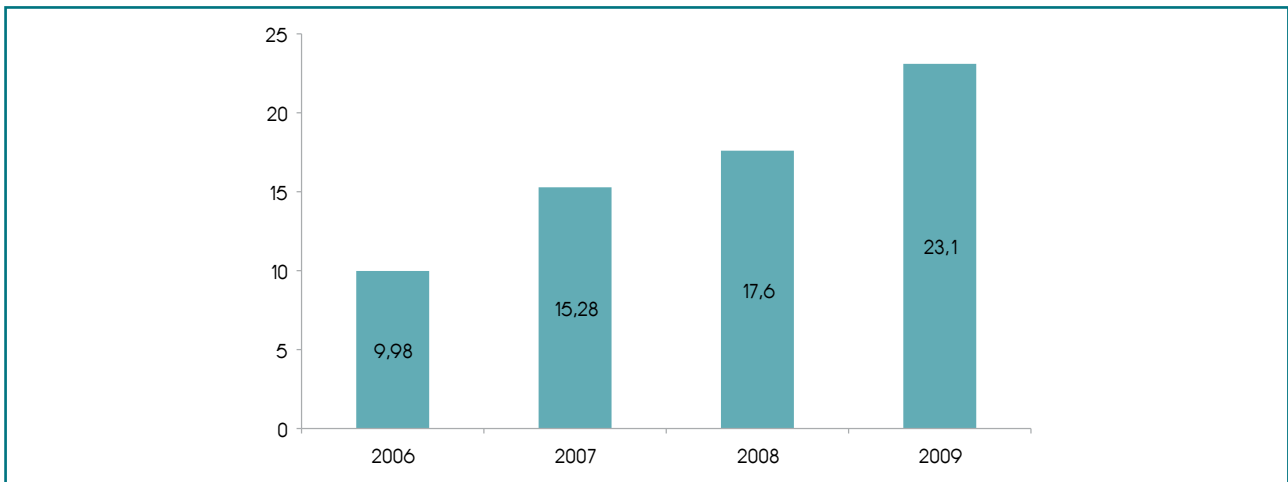
Η Εθνική, ενισχύει μέσω του προγράμματος "Ευθύνη" ένα σημαντικό αριθμό κοινωνικών δραστηριοτήτων, καθώς και πλήθος πολιτιστικών, μορφωτικών και ανθρωπιστικών πρωτοβουλιών που κατανέμονται σε τρεις βασικούς άξονες:

- Άνθρωπος
- Περιβάλλον
- Πολιτισμός



Το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος "Ευθύνη" σε πλήθος κοινωνικών δράσεων με έμφαση στον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και τον Πολιτισμό, ανήλθε για το 2009 στο ποσό των €23,1 εκατ.

Χορηγικό Πρόγραμμα (σε € εκατ.)



Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

Το πρόγραμμα "Ευθύνη" της Τράπεζας, με δράσεις που αφορούν στον άνθρωπο, περιλαμβάνει χορηγίες και πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν:

- ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, όπως παιδιά και ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο σε θέματα υγείας,
- τον αθλητισμό,
- την παιδεία, την εκπαίδευση, την έρευνα και την ανάπτυξη των επιστημών.

Η Τράπεζα για την υλοποίηση των δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα το 2009 διέδωσε το 34,5% του συνολικού ποσού του προγράμματος χορηγιών της (δεν συμπεριλαμβάνεται η χορηγία του Νοσοκομείου "Ευαγγελισμός").



Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Η ενίσχυση και η στήριξη ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα. Προς αυτήν την κατεύθυνση, προωθεί συστηματικά, ποικιλοτρόπως και με σημαντική οικονομική συνεισφορά, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων.

Ενδεικτικά, παρουσιάζονται παρακάτω κοινωνικές δράσεις της Τράπεζας, η υλοποίηση των οποίων ξεκίνησε τα προηγούμενα έτη, αποδεικνύοντας τη διαχρονικότητα των προγραμμάτων αυτών, καθώς και όσες προγραμματίστηκαν το 2009 και θα ολοκληρωθούν μέσα στα επόμενα χρόνια:

- Ενίσχυση του Προγράμματος Πρώιμης Παρέμβασης της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ), που απευθύνεται σε παιδιά από 18 μηνών έως και 6 ετών με κινητικές, αισθητηριακές και αναπτυξιακές διαταραχές και έχει σκοπό τη γνωστική, κοινωνικο-συναισθηματική, ψυχοκινητική και αισθητική ανάπτυξη τους και την εύρεση του κατάλληλου γι' αυτά εκπαιδευτικού πλαισίου. Η ΕΛΕΠΑΠ στα 70 χρόνια λειτουργίας της έχει αγκαλιάσει περισσότερα από 100.000 παιδιά με κινητική αναπηρία (εγκεφαλική παράλυση, ορθοπεδικές και νευρολογικές παθήσεις) και υποστηρίζει σε ημερήσια βάση 1000 παιδιά σε πανελλαδικό επίπεδο.
- Οικονομική στήριξη προς το "Αρεταίειο" Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο, για την κάλυψη δαπανών που σχετίζονται με την πρόσληψη νοσηλευτικού προσωπικού για τις ανάγκες λειτουργίας της Χειρουργικής Κλινικής του Νοσοκομείου, καθώς και της δαπάνης για την αγορά μιας πλήρους μονάδας αναισθησιολογικού εξοπλισμού. Η Τράπεζα, με τον τρόπο αυτό, στηρίζει άμεσα το εκπαιδευτικό, ερευνητικό και νοσηλευτικό έργο του Πανεπιστημιακού Νοσοκομείου "Αρεταίειο", επιλύοντας βασικά λειτουργικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ώστε να συνεχίζει να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες υγείας σε όλους τους Έλληνες πολίτες.
- Χορηγική στήριξη του έργου της Μονάδας Ανακούφισης Πόνου & Παρηγορητικής Αγωγής για την παροχή ολοκληρωμένης φροντίδας σε καρκινοπαθείς, που ταλαιπωρούνται από τα συμπτώματα της νόσου, σε ασθενείς με χρόνιες νευρολογικές παθήσεις, όπως τετραπληγίες, παραπληγίες, νευρομυϊκά νοσήματα (σκλήρυνση κατά πλάκας, ινομυοσίτιδες κλπ).
- Χορηγική στήριξη έργου για την υλοποίηση των προγραμμάτων της ομοσπονδίας "Μαζί για το Παιδί", που αποτελείται από 10 κοινωνοφελείς οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Οι οργανισμοί αυτοί, προσφέρουν υπηρεσίες για ένα καλύτερο μέλλον σε περισσότερα από 5.000 παιδιά με νοητική στέρση, κινητικές δυσκολίες, οικογενειακά προβλήματα και βαριές ασθένειες.
- Χορηγία για την αγορά ειδικά διασκευασμένου σχολικού οχήματος για τη μεταφορά παιδιών με κινητικά προβλήματα που χρησιμοποιούν στην πλειοψηφία τους αναπηρικά αμαξίδια και φοιτούν στο Ειδικό Γυμνάσιο - Λύκειο Αθηνών.

- Χορηγία τριετούς διάρκειας για τη λειτουργία Πρότυπου Ξενώνα Θεραπείας και Αποκατάστασης για το Κακοποιημένο και Παραμελημένο Παιδί, δεδομένου ότι στη χώρα μας παραμελούνται και κακοποιούνται κάθε χρόνο περισσότερα από 7.500 βρέφη και νήπια. Στον ξενώνα αυτό που αποτελεί την πρώτη δράση της μη κερδοσκοπικής Εταιρείας κατά της Κακοποίησης του Παιδιού "ΕΛΙΖΑ" σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS λειτουργεί πρόγραμμα για τη θεραπεία και την προετοιμασία των παιδιών για ομαλή επανένταξη.
- Χορηγική στήριξη για την επέκταση των εγκαταστάσεων του "Παπαδοπούλειου Βρεφονηπιακού Σταθμού" που λειτουργεί από 15ετίας από την Ιερά Μητρόπολη Μεσσηνίας και εξυπηρετεί παιδιά οικονομικά αδύνατων οικογενειών.

Επίσης, μεταξύ άλλων, η Εθνική Τράπεζα συνέχισε την οικονομική ενίσχυση του Δήμου Αθηναίων για συντήρηση και εξοπλισμό των παιδικών κατασκηνώσεων Αγίου Ανδρέα, με δυνατότητα φιλοξενίας 1.200 παιδιών ετησίως, των παιδικών κατασκηνώσεων της Ιεράς Μητρόπολης Αλεξανδρούπολης καλύπτοντας από το 2008 τη δαπάνη κατασκευής 12 συνολικά οικίσκων - ξενώνων στην κατασκευή αυτή, η οποία λειτουργεί από το 1970, φιλοξενώντας κάθε καλοκαίρι πάνω από 600 παιδιά και την ενίσχυση για τη συνέχιση των εργασιών αποκατάστασης των κατεστραμμένων από πυρκαγιά κατασκηνώσεων της Ιεράς Μητρόπολης Νίκαιας στις οποίες φιλοξενούνταν 1000 παιδιά ετησίως πολύτεκνων και με οικονομικές δυσχέρειες οικογενειών.

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός"



ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ
Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων

Το Νοσοκομείο Ευαγγελισμός, η πρότασή του σε «100 κλινικές» παρέχοντας «100000» υπηρεσίες στην πόλη. Η Εθνική Τράπεζα, αναλαμβάνοντας τη σύνθεση ενός νέου προγράμματος με έκταση των €30 εκατ. με την στήριξη και τον συντονισμό της «100» κλινικής πτέρυγας.

Στη μέση σε πόλη που έχει την παράδοση της περιεργασίας, η Τράπεζα του «Ευαγγελισμός» θα αναλάβει τον οικονομικό κίνδυνο με κερδοσκοπικά κριτήρια, αλλά θα διασφαλίσει πάντα στους ασθενείς την καλύτερη απόδοση των υπηρεσιών.

Στη διάρκεια της ανάλυσης και παραγωγής υπηρεσιών, η Εθνική Τράπεζα, έχει την υποχρέωση, με τη στήριξη της Εθνικής Τράπεζας.



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΥΘΥΝΗ



www.nbg.gr

Η Εθνική Τράπεζα, αποδεικνύοντας με πράξεις την κοινωνική της ευαισθησία, συνδράμει στην επίλυση χρόνιων λειτουργικών προβλημάτων του Νοσοκομείου "Ευαγγελισμός", διαθέτοντας το ποσό των €30 εκατ. για την ανέγερση και τον εξοπλισμό της νέας πτέρυγας 25 σύγχρονων χειρουργείων του Νοσοκομείου, ενισχύοντας παράλληλα και την επιστημονική έρευνα.

Το Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός" λειτουργεί από το 1881 και είναι σήμερα το μεγαλύτερο νοσοκομείο της χώρας. Διαθέτει 960 κλινικές και 14 χειρουργεία, ενώ καλύπτει ετησίως τις ανάγκες χιλιάδων ασθενών.

Η ανέγερση της χειρουργικής πτέρυγας, θα δώσει νέα πνοή στη λειτουργικότητα του Νοσοκομείου, αυξάνοντας σημαντικά τη δυναμικότητά του. Εκτιμάται ότι σε τέσσερα χρόνια και χωρίς να παρεμποδιστεί η λειτουργία του, ο Ευαγγελισμός, θα αποκτήσει ένα σύγχρονο κτήριο με χειρουργεία τελευταίας τεχνολογίας που θα ανταποκρίνονται πλήρως στα διεθνή πρότυπα και τις ανάγκες ενός τόσο σημαντικού Νοσοκομείου, ενισχύοντας ουσιαστικά την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών υγείας και περίθαλψης σε κάθε Έλληνα πολίτη.

Παιδικά Χωριά SOS

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει το Σωματείο Παιδικά Χωριά SOS (πρόγραμμα τριετούς διάρκειας 2009-2011) για την κάλυψη των δαπανών λειτουργίας του "Κέντρου Πρόληψης για το Παιδί και την Οικογένειά του". Σκοπός του Κέντρου είναι η διεύρυνση του κοινωνικού ρόλου του σωματείου και απευθύνεται σε παιδιά και στις οικογένειές τους που αντιμετωπίζουν προβλήματα ή ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας, προσφέροντας τους δωρεάν υπηρεσίες. Το Κέντρο λαμβάνει μέριμνα για την πρόληψη και θεραπεία των περιπτώσεων που αναλαμβάνει, φροντίζοντας ώστε το παιδί και η οικογένειά του να διατηρήσουν τη συνοχή και το δέσιμό τους. Στηρίζει σε καθημερινή βάση, περισσότερα από 120 παιδιά, προσφέροντας μέσω εξειδικευμένου προσωπικού:

- διαγνωστική εξέταση παιδιών,
- ειδική αγωγή και λογοθεραπεία,
- παροχή υπηρεσιών πρόληψης, ώστε οι οικογένειες να μπορέσουν να διαχειριστούν την κρίση,
- συνεργασία με τους βρεφονηπιακούς σταθμούς, τα σχολεία, την τοπική αυτοδιοίκηση, τα Υπουργεία, τα Νοσοκομεία και τις Δικαστικές Αρχές.

Αθλητισμός

Η Τράπεζα έχει αναδειχθεί σταθερός και ενεργός υποστηρικτής του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους, που προάγουν τον πολιτισμό και οδηγούν στη συναδέλφωση των λαών μέσω του συναγωνισμού και της ευγενούς άμιλλας. Η χορηγική στήριξη αθλητών κατά την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις, έχει συμβάλει στην απόκτηση μοναδικών διακρίσεων για τη χώρα μας.

Οι σημαντικότερες χορηγικές δράσεις της Τράπεζας, κατά το 2009 ή και παλαιότερων ετών με συνέχεια στο 2009, είναι οι εξής:

- Πολυετής χορηγική στήριξη της Ομοσπονδίας Πετοσφαίρισης, για συμμετοχή όλων των Εθνικών Ομάδων Βόλεϊ σε Πανευρωπαϊκά και Παγκόσμια Πρωταθλήματα.
- Ενίσχυση ως Μέγας Χορηγός της αθλητικής δράσης της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας από το 2008. Η Ελληνική Γυμναστική Ομοσπονδία αποτελεί τον επίσημο φορέα διάδοσης και ανάπτυξης όλων των μορφών της αγωνιστικής γυμναστικής (ενόργανη, ρυθμική, ακροβατική γυμναστική και τραμπολίνο) στην Ελλάδα.



- Υποστήριξη της Ελληνικής Ομοσπονδίας Ιππασίας ως "Επίσημος Εθνικός Χορηγός" κατ' αποκλειστικότητα στην κατηγορία "Τράπεζες" για το 2009. Η εν λόγω Ομοσπονδία έχει την ευθύνη της διοργάνωσης όλων των επίσημων εθνικών και διεθνών ιππικών αγώνων πανελλαδικά, καθώς και της προετοιμασίας των Εθνικών Ομάδων.
- Υποστήριξη της διοργάνωσης Διεθνών Επαγγελματικών Τουρνουά Τένις Γυναικών και Ανδρών "Vogue και Status Athens Open 2009".
- Χορηγία για τη διοργάνωση της Διεθνούς Συνάντησης Κλασικού Αθλητισμού "25α Βαρδινογιάννεια".
- Χορηγική συμμετοχή στη διοργάνωση για 12η συνεχή χρονιά των διεθνών αγώνων στίβου "Grand Prix Τσικλητήρεια 2009"
- Χορηγία για τη διοργάνωση των Διεθνών Ιστιοπλοϊκών Αγώνων Ανοικτής Θάλασσας "Aegean Regatta 2009".
- Χορηγία για τη διεξαγωγή Σχολικού Πανελληνίου Πρωταθλήματος Σκάκι και Πανελληνίων Πρωταθλημάτων Νέων, Νεανίδων και Εφήβων.
- Χορηγία για τη βελτίωση του εξοπλισμού για τη λειτουργία μέσω της θεραπευτικής ιππασίας εναλλακτικών προγραμμάτων αποκατάστασης, που χρησιμοποιούν το άλογο ως μέσο θεραπείας, βελτιώνοντας την υγεία και την ποιότητα ζωής των ατόμων με φυσική, νοητική ή συναισθηματική υστέρηση.

Πρόγραμμα Στήριξης και Προετοιμασίας αθλητών και αθλητριών

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε το Πρόγραμμα Στήριξης και Προετοιμασίας και συμμετοχής στην προσεχή Ολυμπιάδα μεμονωμένων αθλητών και αθλητριών. Η λειτουργία του Προγράμματος αποδεικνύει και έμπρακτα το ενδιαφέρον της Τράπεζας να στηρίξει τις προσπάθειες των αθλητών, στοχεύοντας στην ανάδειξη του ελληνικού αθλητικού πνεύματος σε παγκόσμιο επίπεδο.

Παιδεία - Εκπαίδευση - Έρευνα

Η Εθνική Τράπεζα προωθεί τις καινοτομίες στην εκπαίδευση και τις εξελίξεις στην επιστήμη, μέσα από μια σειρά πολλαπλών δράσεων που αφορούν:

- στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για πτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό,
- στην οικονομική ενίσχυση συνεδρίων, εκδηλώσεων και ενεργειών που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης.

Μεταξύ των δράσεων που υλοποιήθηκαν στον τομέα αυτό το 2009, περιλαμβάνονται:

- Πολυετής χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, του Προγράμματος Διεθνών Υποτροφιών (IFP) με τρεις υποτροφίες για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα MBA International.
- Στήριξη των Προγραμμάτων Υποτροφιών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, Πελοποννήσου, Οικονομικού, Αιγαίου, Anatolia College, ALBA, της Αμερικάνικης Γεωργικής Σχολής Θεσσαλονίκης, του Κολεγίου της "Δημήτρης Περωτής" .
- Στήριξη Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών για τον Έλεγχο του Στρες και τη Προαγωγή της Υγείας.

- Στήριξη διετής (2008-2009) εκπαιδευτικών δράσεων Διαπανεπιστημιακού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Μουσειολογία.
- Χορηγική στήριξη για τη συνέχιση λειτουργίας Μεταπτυχιακού Προγράμματος Ελληνο -Τουρκικών Σπουδών.
- Χορηγία για τον εξοπλισμό του νέου Εργαστηρίου Κυτταροκαλλιεργειών της Α' Παιδιατρικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Αθηνών, που θα λειτουργεί παράλληλα με το Χωρέμειο Ερευνητικό Εργαστήριο και θα ασκεί τεχνικές χρήσιμες στη μοριακή διάγνωση και έρευνα για πολλά παιδιατρικά νοσήματα.
- Χορηγική συνεργασία με το σύνολο σχεδόν των Πανεπιστημίων πανελλαδικά για τη διοργάνωση Διεθνών Επιστημονικών Συνεδρίων-Συναντήσεων, Θερινών Σχολείων/Σεμιναρίων, Ημερίδων κλπ.
- Χορηγία τετραετούς διάρκειας (2007-08-09-10), για τη δημιουργία από το London School of Economics and Political Science (LSE) του Κέντρου Έρευνας για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη και ανανέωση του Προγράμματος για τη χρηματοδότηση Υποτροφιών για Επισκέπτες Ερευνητές και διακεκριμένους επιστήμονες του Ελληνικού Παρατηρητηρίου του LSE, τριετούς διάρκειας.
- Τριετής χορηγία 2009-10-11 για το πρόγραμμα ψηφιοποίησης του αρχειακού και εκπαιδευτικού υλικού της Μεγάλης Μουσικής Βιβλιοθήκης του Συλλόγου "Οι Φίλοι της Μουσικής", με σκοπό τη διάσωση και εύκολη χρήση στο χώρο της Βιβλιοθήκης ή και μέσω διαδικτύου της ελληνικής μουσικής κληρονομιάς (αρχαία μουσικών χειρογράφων, 5.460 έντυπα ελληνικά τραγούδια από 1870-1960, προγράμματα εκδηλώσεων, ηχογραφήσεις, ελληνικά μουσικά περιοδικά και σπάνια βιβλία, e-books).

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Η Εθνική Τράπεζα μέσω του χορηγικού της προγράμματος, διαθέτει κάθε χρόνο ένα σημαντικό ποσό για την ενίσχυση δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων με συγκροτημένο πρόγραμμα, που έχουν ως στόχο τόσο την προστασία του περιβάλλοντος, όσο και την καλλιέργεια της περιβαλλοντικής συνείδησης και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου.

Στο πλαίσιο αυτό, παρατίθενται χορηγικές δράσεις της Τράπεζας, που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα έτη, αποδεικνύοντας τη διαχρονικότητα των προγραμμάτων αυτών, καθώς και δράσεις που προγραμματίστηκαν το 2009 και θα ολοκληρωθούν στα επόμενα χρόνια:

- Χορηγική ενίσχυση του προγράμματος της μη κυβερνητικής οργάνωσης (ΜΚΟ) "ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ", για την περίοδο 2008-2009, με την υιοθέτηση αρκούδας για ένα έτος. Η γενικότερη δράση της ΜΚΟ "ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ" στοχεύει στην προστασία και διαχείριση του φυσικού περιβάλλοντος και της άγριας ζωής, όπως επίσης και στην περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση. Στον "ΑΡΚΤΟΥΡΟ" λειτουργεί περιβαλλοντικό κέντρο, για την καταπολέμηση του φαινομένου της αιχμαλωσίας της αρκούδας και του λύκου στην Ελλάδα και τα Βαλκάνια.
- Οικονομική ενίσχυση προς το Εργαστήριο Γεωργικής Υδραυλικής του Τομέα Διαχείρισης Υδατικών Πόρων του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών για την αγορά εξοπλισμού (συσκευή

Υγρής Χρωματογραφίας), ο οποίος συμβάλλει σημαντικά στη λήψη ταχύτερων και πιο αξιόπιστων μετρήσεων στον τομέα της ρύπανσης, μόλυνσης και προστασίας των υπόγειων και επιφανειακών υδάτων.

- Συμμετοχή της Τράπεζας, ως Αργυρός Χορηγός, στο "4th World Forum on Energy Regulation IV 9WFER IV", που διοργανώθηκε με τη συνεργασία του Συμβουλίου Ευρωπαϊών Ρυθμιστών Ενέργειας, υπό την αιγίδα του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας.
- Υποστήριξη μέσω χορηγίας του 8ου Περιβαλλοντικού Συμποσίου του Οικουμενικού Πατριαρχείου, αφιερωμένου στο μεγαλύτερο ποταμό των ΗΠΑ.
- Ενίσχυση για τη διοργάνωση εκδηλώσεων στο πλαίσιο του εορτασμού της "Παγκόσμιας Ημέρας του Ανέμου". Οι εκδηλώσεις αυτές έχουν ως στόχο την προώθηση της αιολικής ενέργειας ως εναλλακτικής καθαρής και ανεξάντλητης μορφής ενέργειας.
- Χορηγία για την εκπόνηση οικονομικής μελέτης για την παροχή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου διαχείρισης των υδάτινων πόρων στη Λεκάνη Απορροής του Ασωπού Ποταμού, που θα είναι οικονομικά αποτελεσματική, κοινωνικά ισότιμη, περιβαλλοντικά αειφόρος και θα εξασφαλίζει την εφαρμογή της Οδηγίας Πλαίσιο Περί Υδάτων 200/60/ΕΚ. Η χορηγία είναι τριμερής και θα ολοκληρωθεί το Σεπτέμβριο του 2011.
- Υποστήριξη του Ελληνικού Κέντρου Θαλασσίων Ερευνών, για τη διοργάνωση του 9ου Συμποσίου Ωκεανογραφίας & Αλιείας και για την παραγωγή του επεισοδίου "Φάλαινες-Το Κάλεσμα" της σειράς των ωκεανογραφικών ντοκιμαντέρ "Ναυτίλος Εξερευνησεις στο Αιγαίο", με τη συνεργασία του ραδιοηλεκτρονικού σταθμού ΣΚΑΙ και της Εταιρείας Παραγωγής Ολυμπον.

"Εθνική Παίδων" για το Περιβάλλον



Η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε το νέο πρόγραμμα "Εθνική Παίδων" για το Περιβάλλον, συμβάλλοντας στην προσπάθεια να αποκατασταθεί το πράσινο σε περιοχές της Ελλάδας που έχουν κριθεί αναδασωτέες. Μέσω του νέου αυτού καταθετικού προγράμματος για παιδιά έως 17 ετών, ανέλαβε για κάθε νέο λογαριασμό Εθνική

Παίδων που ανοίχθηκε από τις 11/12/2009 - 31/3/2010, τη φύτευση και τη φροντίδα ενός δέντρου για 3 χρόνια. Μέχρι το τέλος του 2009, στο πλαίσιο του προγράμματος Εθνική Παίδων, φυτεύτηκαν, σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση "Αρκτούρος", 5.500 δέντρα στο Πάνειο Όρος στα Καλύβια Αττικής. Το πρόγραμμα δενδροφύτευσης θα ολοκληρωθεί στο τέλος του 2010 με τη φύτευση συνολικά 14.000 δένδρων.

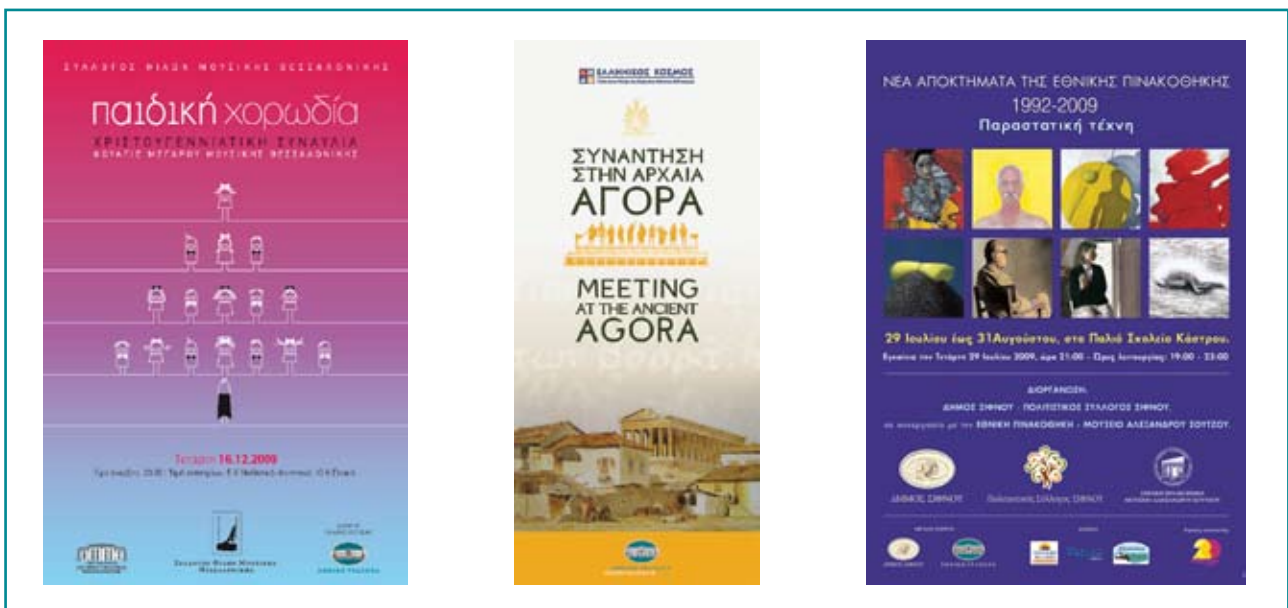
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να στηρίζει με συνέπεια δραστηριότητες που αναδεικνύουν την Εθνική Κληρονομιά του τόπου και προάγουν τον πολιτισμό. Κατά το 2009, το ποσό που διατέθηκε σε δράσεις που αφορούν τον Πολιτισμό (συμπεριλαμβανομένων των ποσών που αφορούν στη λειτουργία του ΜΙΕΤ και του Ιστορικού Αρχείου) αντιστοιχεί σε ποσοστό 63% του συνολικού ποσού του χορηγικού προγράμματος της Τράπεζας.

Μεταξύ των σημαντικότερων χορηγικών δράσεων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και των χορηγιών που ξεκίνησαν το 2009 και θα ολοκληρωθούν στα επόμενα χρόνια, περιλαμβάνονται οι εξής:

- Ανάλυση εξ' ολοκλήρου της απαιτούμενης δαπάνης για τη σύσταση ολοκληρωμένης μελέτης για την ανασύλωση του ιστορικού κάστρου της Καρύταινας, Πελοποννήσου.
- Χορηγία πολυετής υπέρ του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού:
 - α) Πρόγραμμα προβολών εικονικής πραγματικότητας για την Αρχαία Αγορά της Αθήνας στο νέο Θέατρο "Θόλος" στο Πολιτιστικό Κέντρο "Ελληνικός Κόσμος". Πρόκειται για τριλογία διαδραστικών θεμάτων για την Αρχαία Αγορά, σε τρεις διαφορετικές ιστορικές περιόδους: την Κλασική, την Ελληνιστική και τη Ρωμαϊκή. Στα προγράμματα παρουσιάζονται αναπαραστάσεις των κτηρίων της Αρχαίας Αγοράς της Αθήνας, όπως αυτές τεκμηριώνονται από τα σχετικά ιστορικά στοιχεία, θρησκευτικές, εμπορικές και πολιτειακές δραστηριότητες στο χώρο, οι Παναθηναϊκοί Αγώνες, εγγραφές για τα Ελευσίνια Μυστήρια, υποδοχή του αυτοκράτορα Αδριανού κλπ.
 - β) Διοργάνωση της έκθεσης "Συνάντηση στην Αρχαία Αγορά" με στόχο την παρουσίαση της Αρχαίας Αγοράς της Αθήνας τόσο ως σημείο αναφοράς μιας εποχής, όσο και ως διαχρονικό σύμβολο κοινωνικής, πολιτικής και πνευματικής καινοτομίας (11/2008-11/2009).
- Πολυετής χορηγία του Δήμου Λευκάδας, η οποία περιλαμβάνει αγορά της οικίας του ποιητή Άγγελου Σικελιανού, αποκατάστασή της και μετατροπή της σε Μουσείο. Κατά το 2009, πραγματοποιήθηκε η έναρξη εκπόνησης μελετών και ανάληψης επιβλέψεων για τη δημιουργία του "Μουσείου Οικίας Άγγελου Σικελιανού", τη χορηγία του οποίου ανέλαβε επίσης η Εθνική Τράπεζα.
- Ολοκλήρωση χορηγικού προγράμματος για την αναβάθμιση-ανακαίνιση του "Μουσείου Σολωμού". Πρόκειται για ιστορικό κτήριο, υπήρξε η τελευταία κατοικία του Εθνικού μας ποιητή Διονύσιου Σολωμού και σήμερα στεγάζει την Εταιρεία Κερκυραϊκών Σπουδών και το "Μουσείο Σολωμού". Η Εταιρεία ιδρύθηκε το 1952 λειτουργεί ανελλιπώς και έχει στόχο την καταγραφή και μελέτη της τοπικής ιστορίας, οικονομίας και λαογραφίας και την ίδρυση, οργάνωση και λειτουργία λαϊκών αναγνωστηρίων και βιβλιοθηκών σε όλο το νησί της Κέρκυρας. Τα εγκαίνια πραγματοποιήθηκαν στις 30/10/09.

- Ολοκλήρωση χορηγίας διετούς διάρκειας για τη συντήρηση και αποκατάσταση του οικήματος που στεγάζεται το Κέντρο Μικρασιατικών Σπουδών. Υπήρξε ένα από τα πρώτα ιδιωτικά κτήρια της απελευθερωμένης Αθήνας, βρίσκεται επί της οδού Κυδαθηναίων, οικοδομήθηκε το 1842 και στεγάζει από το 1982 το εν λόγω Κέντρο, το οποίο ασχολείται από το 1930 με τη συλλογή, έρευνα και τεκμηρίωση πληροφοριών προφορικής και γραπτής ιστορικής παράδοσης καθώς και με την έκδοση επιστημονικών μελετών και μονογραφιών που αναφέρονται στον ελληνισμό της Μικράς Ασίας.
- Χορηγία υπέρ του Ιπποκράτειου Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών για κάλυψη μέρους της δαπάνης εργασιών επισκευής και ανακαίνισης στην οροφή και στην πρόσοψη του νεοκλασικού κτηρίου του νοσοκομείου.
- Χορηγία προς την Αρχαιολογική Εταιρεία για την αναβάθμιση, αναδιοργάνωση και ηλεκτρονική αναβάθμιση της αρχαιολογικής βιβλιοθήκης της, για την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων, καθώς και την αποτελεσματικότερη συνεργασία της με αντίστοιχες αρχαιολογικές βιβλιοθήκες ή φορείς άλλων χωρών.
- Οικονομική ενίσχυση προς την Εθνική Πινακοθήκη-Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτζου για τη διοργάνωση υπό την αιγίδα του Υπουργείου Πολιτισμού της Γαλλίας και την υποστήριξη της Γαλλικής Πρεσβείας στην Ελλάδα, (28/9/09-11/1/10) της έκθεσης "Le goût à la grecque", Όταν η Ελλάδα έγινε μόδα, η γέννηση του Νεοκλασικισμού στη Γαλλία στα μέσα του 18ου αιώνα" με έργα από το Μουσείο του Λούβρου.
- Αποκλειστική χορηγία για το ανέβασμα από την Εθνική Λυρική Σκηνή στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού της όπερας του Verdi "Aida".
- Χορηγία υπέρ του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Αθηνών (ΟΜΜΑ) για τη διοργάνωση συναυλιών: με τη Συμφωνική Ορχήστρα του Μπέρμιχαμ, που πραγματοποιήθηκε στις 26/2/09, με την Ορχήστρα της Ραδιοφωνίας της Στουτγάρδης που έλαβε χώρα στις 20/3/09, με την Ορχήστρα της Φιλανδικής Ραδιοφωνίας που πραγματοποιήθηκε στις 3-4/4/09, με τη Συμφωνική Ορχήστρα του BBC που έλαβε χώρα στις 25/4/09.



“Εν Αθήναις Αρχαιολογική Εταιρεία”



Χορηγία προς την "Εν Αθήναις Αρχαιολογική Εταιρεία" για τις προγραμματισμένες για το 2009, στο χώρο ανασκαφών Θήρας (Ακρωτήρι) εργασίες ανασυγκρότησης δύο ακόμη ζωφόρων με απεικόνιση σπειρών μήκους 5 μέτρων και ύψους 90 εκατοστών. Πρόκειται για πολυετές χορηγικό πρόγραμμα διάσωσης, συντήρησης και αποκατάστασης αρχαιολογικών ευρημάτων της ανασκαφής.

Κατά την Ύστερη Εποχή του Χαλκού, το ηφαιστειο της Θήρας (Σαντορίνη) εξερράγη με απίστευτη δύναμη, καλύπτοντας το νησί με στρώματα ηφαιστειακής τέφρας και ελαφρόπετρας, κατά τόπους σε πάχος 60 μέτρων. Έτσι, ο πλούσιος οικισμός που βρισκόταν δίπλα στην νεώτερη κοινότητα του Ακρωτηρίου, "καταποντίστηκε" και παρέμεινε θαμμένος μέχρι πριν περίπου 37 χρόνια.

Το έργο της ανασκαφής της προϊστορικής πόλης του Ακρωτηρίου στη Θήρα ξεκίνησε το 1967. Η πόλη του Ακρωτηρίου αναγνωρίζεται ως ένας από τους καλύτερα διατηρημένους προϊστορικούς οικισμούς, όχι μόνο στην Ελλάδα και την Ευρώπη, αλλά και σε ολόκληρο τον κόσμο. Τα περισσότερα ευρήματα της ανασκαφής βρέθηκαν άθικτα μέσα στα στρώματα της τέφρας. Εντυπωσιακότερα, όμως, απ' όλα τα ευρήματα είναι οι τοιχογραφίες που κοσμούσαν τα οικήματα, δημόσια και ιδιωτικά, του Ακρωτηρίου.

Οι τοιχογραφίες απεικονίζουν μία ευρεία γκάμα θεμάτων από την καθημερινή ζωή, την οικονομία, τη θρησκεία, τη φύση, καθώς και διακοσμητικά μοτίβα σε εκπληκτικά χρώματα και ευφάνταστα σχέδια.

Μουσείο Βιομηχανικής Ιστορίας της Λέσβου και του Αιγαίου



Χορηγία για κάλυψη της δαπάνης εγκατάστασης κλιματισμού στο κτηριακό βιομηχανικό συγκρότημα του Ελαιοτριβείου Βρανά. Η εταιρεία "Αρχιπέλαγος" αγόρασε το ελαιοτριβείο, δείγμα Βιομηχανικής Αρχιτεκτονικής κληρονομιάς του 19ου αιώνα, που οικοδομήθηκε το 1887 και ανήκε

στην οικογένεια της μητέρας του νομπελίστα ποιητή Οδυσσέα Ελύτη. Βρίσκεται στην ιστορική κωμόπολη Παπάδος, στο Δήμο Γέρας της Λέσβου, σε έκταση 980 τετραγωνικών μέτρων με περιβάλλοντα χώρο τριάμισι στρέμματα γης και έχει κηρυχθεί διατηρητέο με απόφαση της Πολιτείας. Με χορηγία της, κατά τα έτη 2007 και 2008, η Τράπεζα στήριξε την αναστήλωση του εν λόγω κτηρίου, καλύπτοντας μέρος των δαπανών αποκατάστασής του, με στόχο τη λειτουργία του ως Μουσείο της Βιομηχανικής Ιστορίας της Λέσβου και του Αιγαίου.

Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας

Το Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας (MIET) συστάθηκε το 1966, επί διοικήσεως Γεωργίου Μαύρου, στο πλαίσιο του εορτασμού των 125 χρόνων από την ίδρυση της Τράπεζας. Σκοπός του Ιδρύματος είναι η συνεχής συμβολή στην ανάπτυξη των γραμμάτων, των καλών τεχνών και της επιστήμης στον Ελλαδικό χώρο, καθώς και στις κοινότητες του απόδημου Ελληνισμού. Στις δραστηριότητες του Ιδρύματος περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Εκδοτικό Έργο
- Εκθέσεις και Εκδηλώσεις
- Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο
- Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού
- Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου
- Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο (ΕΛΙΑ).

Εκδοτικό έργο του MIET

Η παραγωγή αξιόλογων έργων ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας αποτελεί πρωταρχική μέριμνα του Μορφωτικού Ιδρύματος της Εθνικής Τράπεζας στον εκδοτικό χώρο.

Το 2009, το MIET συνέχισε το εκδοτικό του πρόγραμμα με 7 νέες εκδόσεις και 27 ανατυπώσεις, ενώ 128 τίτλοι επελέγησαν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 90 τμήματα πανεπιστημιακών σχολών και διανεμήθηκαν σε 37.361 φοιτητές. Επιπλέον, όπως κάθε χρόνο, διατέθηκε δωρεάν σημαντικός αριθμός βιβλίων σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες σε πολλά μέρη της χώρας και στο εξωτερικό.

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν τα συγγράμματα των C. J. Howgego "Η αρχαία ιστορία μέσα από τα νομίσματα" και D. Wiles "Το αρχαίο ελληνικό δράμα ως παράσταση. Μια εισαγωγή".

Εκθέσεις και Εκδηλώσεις

Ιδιαίτερα σημαντική επίσης, είναι η συμμετοχή του Μορφωτικού Ιδρύματος στην πραγματοποίηση σειράς εκθέσεων και καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, προσπάθεια που έχει ξεκινήσει από το 1960 και συνεχίζεται μέχρι και σήμερα.

Κατά τη διάρκεια του 2009, έλαβαν χώρα 29 τέτοιες εκθέσεις εικαστικού περιεχομένου και εκδηλώσεις στα τρία πολιτιστικά κέντρα και στα βιβλιοπωλεία του Ιδρύματος σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα, καθώς και σε χώρους της περιφέρειας (Αιτωλικό). Από τις καλλιτεχνικές εκδηλώσεις ξεχωρίζουν οι εκθέσεις "Δεσμοί Ύλης" με έργα Ελλήνων και Κινέζων σύγχρονων εικαστικών που πραγματοποιήθηκε στο βιβλιοπωλείο του Ιδρύματος στη Θεσσαλονίκη (ζωγραφική, φωτογραφία, βίντεο, γλυπτική), σε συνεργασία με το Κέντρο Σύγχρονης Τέχνης Θεσσαλονίκης και το Κρατικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, καθώς και "Γιάννης Μόραλης: Σχέδια" που πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Ιστορικό και Λαογραφικό Μουσείο Δήμου Αίγινας.

Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο

Το Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο αποτελεί ιδιαίτερο τμήμα του MIET και ιδρύθηκε το 1974.

Στόχος του είναι η σύσταση και οργάνωση αρχείου μικροταινιών σχετικά με τη μελέτη των ελληνικών χειρογράφων. Από τη σύσταση του έως και σήμερα, έχει εκτελέσει πάνω από 200 επιστημονικές αποστολές, κατά τις οποίες έχουν φωτογραφηθεί 7.500 περίπου χειρόγραφα και 20 μεγάλα ιστορικά αρχεία.

Κατά τη διάρκεια του 2009, το Παλαιογραφικό Αρχείο προχώρησε στην ψηφιοποίηση ενός σημαντικού εμπορικού - πολιτικού αρχείου που βρέθηκε στο Λεωνίδιο αποτελούμενο από 3.000 έγγραφα του 19ου αιώνα, ενώ πραγματοποιήθηκαν δύο παλαιογραφικές αποστολές στο Πατριαρχείο Αλεξανδρείας και πέντε στο Πατριαρχείο Ιεροσολύμων. Σκοπός των αποστολών ήταν η ταξινόμηση των παλαιών έντυπων βιβλίων της Βιβλιοθήκης του Πατριαρχείου Αλεξανδρείας, καθώς και η τακτοποίηση αρχειακού υλικού του Πατριαρχείου Ιεροσολύμων εν όψει της ανακαίνισης του κτηρίου του Αρχείου και καταγραφής νεώτερου αρχειακού υλικού του 19ου αιώνα, με παράλληλη ψηφιοποίηση βυζαντινών χειρογράφων.

Επίσης, συνεχίστηκαν τα μαθήματα Ελληνικής Παλαιογραφίας, ενώ άρχισε η παράδοση μαθημάτων Οθωμανικής γλώσσας και Παλαιογραφίας από τον Δρ. Γεώργιο Λιακόπουλο με προσέλευση 40 περίπου μαθητών.

Εργαστήρι Συντήρησης Χάρτινου Υλικού

Το Εργαστήρι Συντήρησης Χάρτινου Υλικού λειτουργεί από το 1986 με ειδικότητες τη Συντήρηση Βιβλιακού και Αρχειακού Υλικού και τη Συντήρηση Χάρτινων Έργων Τέχνης. Κύριο έργο του είναι η διατήρηση και η συντήρηση των συλλογών του MIET, η εκπαίδευση σε θέματα προληπτικής συντήρησης του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των συλλογών και η υποστήριξη των πολιτιστικών δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

Το Εργαστήριο παρέχει συμβουλές σε βιβλιοθηκονόμους, αρχειονόμους, επιμελητές εκθέσεων, υπεύθυνους συλλογών και συλλέκτες για θέματα προληπτικής και ενεργητικής συντήρησης. Επίσης, καταγράφει την κατάσταση συλλογών, καθώς και τη συντήρηση χάρτινου υλικού άλλων φορέων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Παράλληλα, το προσωπικό του Εργαστηρίου συνεχίζει να προσφέρει αφειδώς τη βοήθειά του στο κοινό που επισκεπτόταν την ειδική βιβλιοθήκη του και παρέχει πολύτιμες συμβουλές σε θέματα συντήρησης.

Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου

Πρόκειται για μια σημαντική συλλογή, που αποτελείται από σπάνιους χάρτες από τις αρχές του 16ου αιώνα έως και το 18ο αιώνα, παλαιούς άτλαντες, σπάνια γεωγραφικά εγχειρίδια και ένα αυθεντικό αντίτυπο της Χάρτας του Ρήγα σε άριστη κατάσταση.

Ενδεικτικές δράσεις που υλοποιήθηκαν μέσα στο 2009, είναι:

- Σε συνεργασία με το Ίδρυμα Ακτία Νικόπολις και τον Πρόεδρό του κ. Ν. Καράμπελα, λειτούργησε (πρώτο τρίμηνο του έτους 2009) στην Πρέβεζα η έκθεση "Το Ιόνιο Πέλαγος". Χαρακτηριστικό της επιτυχίας της έκθεσης, αποτέλεσε η διάθεση πάνω από 100 καταλόγων σε μια πόλη 15.000 κατοίκων.
- Με ιδιαίτερη επιτυχία, διοργανώθηκε η επίσκεψη σχολείων τόσο Δημοτικών, όσο και Γυμνασίων στο Μέγαρο Ευνάρδου, με ομιλίες/παρουσιάσεις της Χάρτας του Ρήγα.

Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο

Το Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο (Ε.Λ.Ι.Α.) συνέχισε και κατά το 2009, το πλούσιο έργο του στον τομέα της συγκέντρωσης και ταξινόμησης αρχειακού υλικού, καθώς και τη διάθεση με κάθε μέσο αυτού του υλικού σε επιστήμονες, μελετητές, ερευνητές και στο ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό:

- Εξυπηρετήθηκαν 223 ερευνητές και μελετήθηκαν περίπου 250 διαφορετικά αρχεία
- Αποκτήθηκαν και προστέθηκαν σε υπάρχοντα αρχεία πλήθος έντυπων υλικών, φωτογραφιών, χαρτών
- Υλοποιήθηκε με χρηματοδότηση του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, η ψηφιοποίηση, αξιοποίηση, ανάδειξη των πολιτιστικών συλλογών του Ελληνικού Λογοτεχνικού και Ιστορικού Αρχείου
- Πραγματοποιήθηκαν δύο εκδόσεις με τη συμβολή του Ελληνικού Λογοτεχνικού και Ιστορικού Αρχείου, η πρώτη, του Ευάγγελου Λιβιεράτου, με τίτλο: "Χαρτογραφικές περιπέτειες της Ελλάδας 1821-1919" και η δεύτερη, του Λάμπρου Λιάβα, με τίτλο: "Το ελληνικό τραγούδι"

Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής δημιουργήθηκε για τη διαφύλαξη, αξιοποίηση και προβολή της ιστορικής μνήμης της Τράπεζας. Το υλικό που διαχειρίζεται είναι ιδιαίτερης ιστορικής σημασίας, αφού καλύπτει την περίοδο από το 1841 μέχρι το 1966 και περιλαμβάνει, στο μεγαλύτερο μέρος του, αρχεία της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και πρωτότυπα ή αντίγραφα αρχείων άλλων φορέων και προσωπικοτήτων που έχουν περιέλθει στην κυριότητά του. Αποτελεί ένα πολυδύναμο κέντρο τεκμηρίωσης της οικονομικής, πολιτικής, πολιτισμικής και κοινωνικής ιστορίας της χώρας.

Το Ιστορικό Αρχείο λειτουργεί ως ανεξάρτητη μονάδα της Εθνικής Τράπεζας υπό την άμεση εποπτεία της Διοίκησης και στεγάζεται στο κτήριο επί της οδού 3ης Σεπτεμβρίου 146 στην Αθήνα. Στο κτήριο αυτό, είναι συγκεντρωμένα έγγραφα και τεκμήρια που αποτυπώνουν τις δραστηριότητες που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα κατά τη διάρκεια της πολυετούς πορείας της.

Συμμετέχει από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 στην European Association of Banking History (EABH), στην οποία δραστηριοποιούνται 74 ευρωπαϊκές τράπεζες, με σημερινό Πρόεδρο τον Jean Claude Trichet. Στο πλαίσιο αυτό, ο Διοικητής και μετέπειτα Πρόεδρος της Εθνικής ήταν μέλη του Board of Patrons, ο δε Επικεφαλής του Ιστορικού Αρχείου είναι μέλος του Academic Advisor Council (AAC).

Επίσης, είναι συνιδρυτής του Institute of Corporate Culture Affairs (ICCA), το οποίο δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και της Deutsche Bank, το 2004. Chairman του ICCA ανέλαβε ο τότε Διοικητής της Εθνικής, Θεόδωρος Καρατζάς, ρόλο τον οποίο ανέλαβαν και οι δύο επόμενοι Πρόεδροι της Τράπεζας. Ο δε Επικεφαλής του ΙΑ/ΕΤΕ είναι Deputy Chairman του Cultural Memory Council.

Τέλος, το Ιστορικό Αρχείο είναι μέλος του Διεθνούς Συμβουλίου Αρχείων.

Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας, με το εύρος και την ποιότητα των δραστηριοτήτων του και το άνοιγμα που έχει κάνει προς την κοινωνία, εντός και εκτός Ελλάδος, αποτελεί όχι μόνο αξιόπιστο επιστημονικό φορέα ταγμένο να διαφυλάσσει και να προβάλλει τη διαχρονική δραστηριότητα του πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας, αλλά και πολύτιμο επικοινωνιακό βραχίονα της Τράπεζας με μεγάλες δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης.

Σημαντικές δράσεις του Ιστορικού Αρχείου κατά το 2009

Το Ιστορικό Αρχείο το έτος 2009 συνέχισε τις αρχειακές εργασίες του, την προληπτική συντήρηση, την επικαιροποίηση της ιστοσελίδας του, την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, τις εκδοτικές του δραστηριότητες. Ιδιαίτερη ανάπτυξη σημειώθηκε στην εξυπηρέτηση τρίτων τόσο των επιστημόνων ερευνητών, όσο και των μαθητών που επισκέφθηκαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και παρακολούθησαν τις ξεναγήσεις. Πιο συγκεκριμένα:

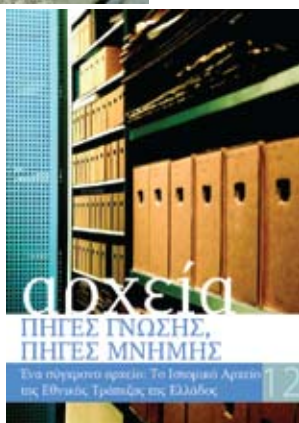
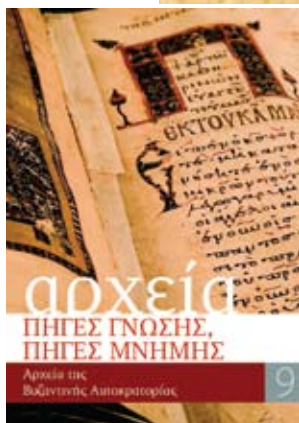
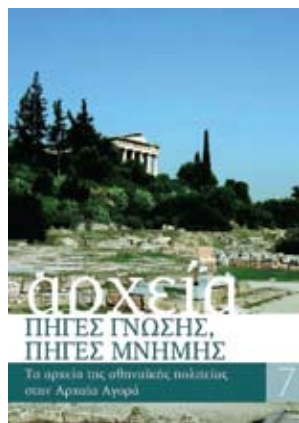
- Συνεχίστηκε ο εμπλουτισμός του αρχείου, με ιδιαίτερη προσπάθεια απόκτησης νέων σημαντικών αρχειακών και συλλεκτικών τεκμηρίων, ευαισθητοποιώντας ιδιώτες και άλλους φορείς που τα έχουν υπό την κατοχή τους.
- Πραγματοποιήθηκαν εργασίες εκκαθάρισης, ταξινόμησης, ευρετηρίασης, εισαγωγής δεδομένων στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών και μικροφωτογράφισης του αρχειακού υλικού.
- Συνεχίστηκε η συστηματική καταγραφή, τεκμηρίωση και ψηφιοποίηση των συλλογών που διαχειρίζεται το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας.
- Προγραμματίστηκαν και υλοποιήθηκαν στο εργαστήριο παθολογίας χάρτου της Μονάδας εφαρμογές προληπτικής συντήρησης. Συντηρήθηκαν ελληνικά τραπεζογραμμάτια 11 διαφορετικών εκδόσεων, που παρέδωσε το υποκατάστημα της Λεμεσού της Εθνικής Τράπεζας Κύπρου.
- Ενισχύθηκε η λειτουργική στήριξη του τοπικού δικτύου του Αρχείου, καθώς και η αναβάθμιση των αρχειονομικών του εφαρμογών και η ανάπτυξη νέων από την Ethnodata, εταιρεία του Ομίλου. Δημιουργήθηκε νέα εφαρμογή για την εκτέλεση των εργασιών απογραφής του αρχειακού υλικού και μελετήθηκαν οι ανάγκες της Μονάδας ενόψει της συνολικής αναβάθμισης του εξοπλισμού (roll out).
- Πραγματοποιήθηκαν 548 επισκέψεις ερευνητών, οι οποίοι μελέτησαν τεκμήρια από αρχειακές σειρές που απόκεινται στο Αρχείο. Η συντριπτική πλειονότητα των ερευνητών αυτών συμβουλευτήκε και την εξειδικευμένη βιβλιοθήκη που διαθέτει το Αρχείο.
- Επισκέφθηκαν τους χώρους του Ιστορικού Αρχείου 2.436 μαθητές από 72 σχολεία εκ των οποίων 10 από την επαρχία και πραγματοποιήθηκαν συνολικά 104 ξεναγήσεις.
- Εκπαιδεύτηκαν 31 φοιτητές από τα τμήματα Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας, Φωτογραφίας, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Συντήρησης των ΤΕΙ Αθηνών και από το Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του ΥΠΠΟ, καταρτίστηκε ένα νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους μαθητές των σχολείων. Στόχος του είναι η εξοικείωση των νέων με τις πρωτογενείς πηγές στην αναζήτηση ιστορικών και άλλων επιστημονικών πληροφοριών. Τίτλος του προγράμματος είναι "Αρχεία. Πηγές γνώσης, πηγές μνήμης" και παρουσιάζει τεκμήρια που καλύπτουν τα αρχαία και βυζαντινά χρόνια, την ενετοκρατία, την περίοδο της οθωμανικής κυριαρχίας και τη σύγχρονη εποχή.
- Κυκλοφόρησε το ενημερωτικό φυλλάδιο με τίτλο "Εκπαιδευτικά προγράμματα και εκπαιδευτικές επισκέψεις", ενώ βρίσκονται στο τελικό στάδιο για εκτύπωση τρία βιβλία:
 - α) Νίκη Μαρωνίτη, Ο πολιτικός Αλέξανδρος Θρασ. Ζαΐμης.
 - β) Ευάγγελος Πρόντζας, Δημόσια έσοδα του ελληνικού κράτους, 1833-1939, στη σειρά "Πηγές οικονομικής ιστορίας της Νεότερης Ελλάδας. Ποσοτικά στοιχεία και στατιστικές σειρές, 1830-1939" (συνέκδοση με το ΚΕΠΕ).
 - γ) Αλέξανδρος Βουσβούνης, Η ιστορία της Εθνικής Τράπεζας Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως (ΕΤΕΒΑ).

Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας, τα τελευταία πέντε χρόνια, υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα με σκοπό να φέρει τους μαθητές σε επαφή με τις πρωτογενείς πηγές. Η επιτυχία των προγραμμάτων αυτών οδήγησε το Ιστορικό Αρχείο, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του Υπουργείου Πολιτισμού, στη δημιουργία ενός νέου εκπαιδευτικού εργαλείου που φέρει τον τίτλο: "Αρχεία, πηγές γνώσης, πηγές μνήμης".

Στόχος του συγκεκριμένου προγράμματος είναι να αναδείξει τη σπουδαιότητα των πηγών που διασώζουν τα αρχεία για την τεκμηρίωση της ιστορίας και τη διαμόρφωση της ιστορικής μνήμης. Παράλληλα, η έκδοση στοχεύει στο να εξοικειώσει τους μαθητές με τη χρήση των πρωτογενών πηγών που υπάρχουν από κάθε περίοδο της ιστορίας της Ελλάδας.

Ο εκπαιδευτικός φάκελος περιέχει 12 έντυπα όπου παρουσιάζονται και αναλύονται η έννοια του αρχείου, η συγκρότηση, η λειτουργία και η πρόσβαση σε αρχεία του ελλαδικού χώρου, σε διαφορετικές χρονικές περιόδους: στους αρχαίους και βυζαντινούς χρόνους, στις περιόδους της ενετοκρατίας και της οθωμανικής κυριαρχίας καθώς και στη σύγχρονη εποχή. Τα έντυπα συμπληρώνονται με υλικό σε ψηφιακή μορφή (CD) που εμπεριέχει προτάσεις για ασκήσεις και σχολικές δραστηριότητες.

Το εκπαιδευτικό υλικό έχει σχεδιαστεί για να διδαχθεί, σε ένα πρώτο στάδιο, σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία. Μπορεί επίσης, να χρησιμοποιηθεί από τους διδάσκοντες για την προετοιμασία των μαθητών πριν τις επισκέψεις τους.



Συμμετοχές σε εκδηλώσεις και διεθνείς επιστημονικές δραστηριότητες

Στο εσωτερικό

- Στην ημερίδα του ελληνικού τμήματος του ICOM (Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων).
- Στην επιμορφωτική ημερίδα για τους δασκάλους της 51ης Περιφέρειας Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Αθήνας.
- Στην οργάνωση επιμορφωτικού σεμιναρίου για δασκάλους και νηπιαγωγούς της Δ' περιφέρειας Αθηνών.
- Στην ίδρυση του Δικτύου Μουσείων και Πολιτιστικών φορέων του ιστορικού κέντρου της Αθήνας.
- Στην Εφορεία των Γενικών Αρχείων του Κράτους.
- Στις δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχαικής Εταιρείας.

Στο εξωτερικό

- Στις εργασίες του AAC. Ως συνδιοργανωτής, μαζί με τους ομολόγους της Κεντρικής Τράπεζας της Σκωτίας και Φινλανδίας, οργάνωσε την ετήσια σύνοδο της ΕΑΒΗ, με τίτλο "The Critical Function of History in Banking and Finance" και το Workshop που τη συνόδεψε με τίτλο "Opening the Vaults, Putting the Bank on Display".
- Στην ετήσια εκδήλωση του ICCA στη Φραγκφούρτη, με θέμα "Europe and the Financial Crisis - One Year on".
- Στην ετήσια Γενική Συνέλευση των Μελών του ICCA που έλαβε χώρα στο Μόναχο.
- Στη συνάντηση των συντονιστών της Corporate Culture Memory Task Force στη Φραγκφούρτη.

Ανασκόπηση Στόχων 2009 - Στόχοι 2010

Οι στόχοι που τέθηκαν για το 2009 αφορούσαν στην επιτυχημένη ολοκλήρωση των κοινωνικών δράσεων που βρίσκονταν ήδη υπό εξέλιξη, καθώς και στην περαιτέρω ανάπτυξη του χορηγικού προγράμματος. Παρότι το 2009 αποτέλεσε μια δύσκολη χρονιά, η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία το πρόγραμμα δράσεων "Ευθύνη" που είχε προγραμματίσει σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 30% σε σχέση με το 2008.

Το 2010, η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος "Ευθύνη" που βρίσκονται σε εξέλιξη και θα ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα.

Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας αναπτύσσει έντονη επιχειρηματική δραστηριότητα τόσο στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όσο και στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει ένα σημαντικό δίκτυο καταστημάτων.

ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΠΓΔΜ	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΛΟΙΠΕΣ*	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός Καταστημάτων	575	461	273	177	152	68	30	18	29	1.783

*Λοιπές: Αίγυπτος, Ν. Αφρική, Λονδίνο, Guernsey, Αυστραλία (γραφεία αντιπροσωπείας)



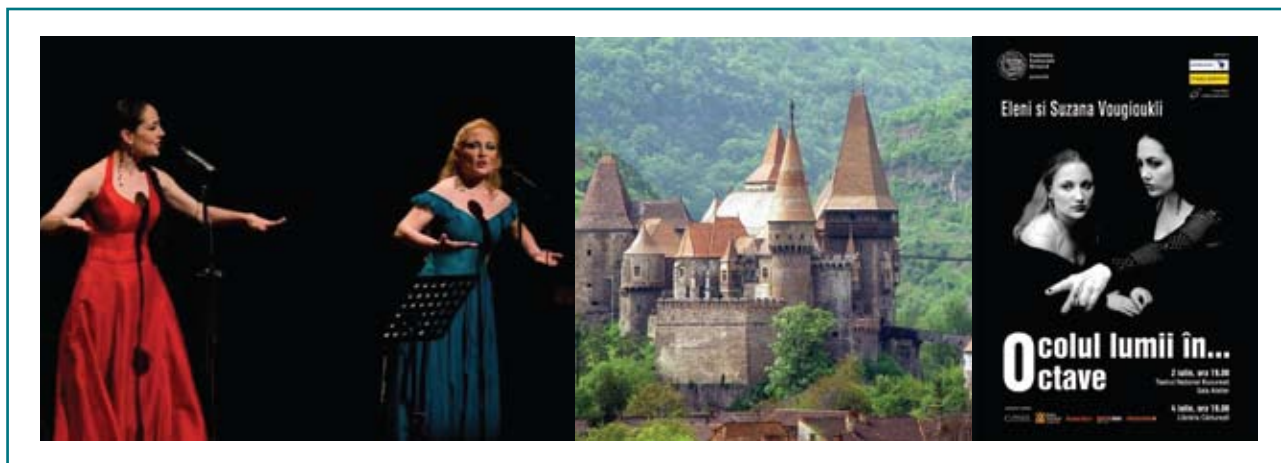
Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας υλοποιεί σειρά δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς. Στη συνέχεια παρουσιάζονται, ενδεικτικά, οι σημαντικότερες κοινωνικές δράσεις ανά χώρα.

Ρουμανία- Banca Romaneasca

Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά το 2009, η Banca Romaneasca υλοποίησε σειρά δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με έμφαση σε πρωτοβουλίες ανθρωπιστικού περιεχομένου, όπως η υποστήριξη παιδιών με ειδικές ανάγκες, καθώς και σε πολιτιστικές δραστηριότητες, όπως η συμμετοχή της τράπεζας στην αναστήλωση ιστορικών κτηρίων της Ρουμανίας.

Οι σημαντικότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της Banca Romaneasca το 2009:

- Συνεργάστηκε με τον οργανισμό "SOS Children Villages" και διοργάνωσε μια καμπάνια συγκέντρωσης και ανακύκλωσης παλαιών κινητών τηλεφώνων και άλλων ηλεκτρονικών συσκευών. Τα έσοδα που συγκεντρώθηκαν από την εν λόγω καμπάνια, διατέθηκαν ως δωρεά στον οργανισμό "SOS Children Villages" για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών των παιδιών.
- Υποστήριξε χορηγικά το "Bucharest Summer School" που διοργανώθηκε από την Ακαδημία του Βουκουρεστίου για σπουδές οικονομικής κατεύθυνσης.
- Συμμετείχε σε δραστηριότητες που οργανώθηκαν από την Ελληνική Κοινότητα της Ρουμανίας και προέβαλαν την ελληνική κουλτούρα και τις παραδόσεις της. Ενδεικτικά, αναφέρονται οι ακόλουθες:
 - Έκθεση φωτογραφίας με τίτλο "Light and Shadows on the Balkans".
 - Μουσικές εκδηλώσεις με τη συμμετοχή της Suzanna και Helen Vougiouklis με μουσική από όλα τα μέρη του κόσμου.



- Εκδήλωση για τον εορτασμό των 100 χρόνων από τη γέννηση του μεγάλου Έλληνα ποιητή Γιάννη Ρίτσου.
- Μουσική συναυλία με τη συμμετοχή της Άλκηστis Πρωτοψάλτη και του Στέφανου Κορκολή, που διοργάνωσε το ελληνικό σχολείο του Βουκουρεστίου για τον εορτασμό της επιτυχούς ολοκλήρωσης του πρώτου σχολικού έτους.
- Προσφορά οικονομικής στήριξης του έργου της αποκατάστασης δυο πολύ σημαντικών ιστορικών κτηρίων, του καθεδρικού ναού Sighisoara και του κάστρου Corvin στη Hunedoara.

Βουλγαρία - United Bulgarian Bank

Η United Bulgarian Bank λειτουργεί στη Βουλγαρία από το 1992 και αποτελεί τη 2η μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας. Ως μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας από το 2004, η UBB συνέχισε σταθερά και το 2009, το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, την ενίσχυση της εκπαίδευσης και του αθλητισμού, καθώς και την προώθηση του πολιτισμού.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς το 2009:

- Η Φιλανθρωπική Εθελοντική Οργάνωση των Εργαζομένων της UBB συνέχισε τις προσπάθειες της για την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία σε ολόκληρη τη Βουλγαρία. Για το σκοπό αυτό, οι υπάλληλοι της Τράπεζας κατάφεραν να συγκεντρώσουν €40.000 από δωρεές προσωπικού και επιπλέον €10.000 από φιλανθρωπικές καμπάνιες, πουλώντας βιβλία και ημερολόγια που εκδόθηκαν με την υποστήριξη της Τράπεζας. Επίσης, οι εργαζόμενοι διοργάνωσαν διαγωνισμό ζωγραφικής για τα παιδιά των υπαλλήλων, με τίτλο "Το αγαπημένο μου παραμύθι". Τα έργα των παιδιών στη συνέχεια, παρουσιάστηκαν σε φιλανθρωπική έκθεση.



- Στο πλαίσιο της προώθησης του αθλητισμού στους νέους ως μιας υγιούς και δημιουργικής εναλλακτικής δραστηριότητας που τους προστατεύει από τον κίνδυνο των ναρκωτικών και του εγκλήματος, η UBB, ως χορηγός της Βουλγαρικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας, διοργάνωσε το σχολικό κωπηλατικό αγώνα "2009 School Reggatta". Αξίζει να σημειωθεί ότι στον αγώνα συμμετείχαν πάνω από 500 μαθητές από όλη τη Βουλγαρία.
- Η Τράπεζα σχεδίασε και πούλησε αντίγραφα του αθλητικού καπέλου της κας Roumiana Neikona, Χρυσής Ολυμπιονίκη του Πεκίνου 2008 και "Αθλήτριας της Τράπεζας". Τα έσοδα από τις πωλήσεις διατέθηκαν στη Βουλγαρική Κωπηλατική Ομοσπονδία, με σκοπό την ανάπτυξη και προώθηση του Κωπηλατικού Προγράμματος Προσαρμογής σε άτομα με αναπηρία.
- Στο πλαίσιο του προγράμματος ιστορικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, η UBB ενίσχυσε την ανακατασκευή ενός βασιλικού άρματος Θρακικής προέλευσης της Ελληνιστικής περιόδου το οποίο βρέθηκε κοντά στη πόλη Nona Zagora, η οποία είναι γνωστή για τη διακοσμητική χαλκοτυπία. Η οπίσθια προσθήκη του άρματος, μια μπρούτζινη πλάκα τριών χρωμάτων η οποία έμοιαζε με αρχαίο ναό, μαζί με τα δύο κεφάλια της Γοργόνας Μέδουσας, καθώς επίσης και του νεαρού Ηρακλή, εκτέθηκαν σε ένα από τα μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα της Σόφιας. Το 2010, η UBB θα διοργανώσει μια έκθεση με το πλήρως ανακατασκευασμένο άρμα που θα κάνει το γύρο της Βουλγαρίας.
- Υποστήριξε τις αρχαιολογικές ανασκαφές κοντά στο χωριό Caranovo, όπου βρέθηκε ο τάφος και το άρμα ενός Θρακιώτη βασιλιά της οικογένειας βασιλέων της Οδυσσού. Ανάμεσα στα ευρήματα ήταν και δύο αργυρές κούπες που είχαν χαραγμένο πάνω τους το Θεό Έρωτα. Η UBB, στο πλαίσιο του προγράμματος ιστορικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, υποστήριξε χορηγικά, την κατασκευή ενός ειδικού προστατευόμενου χώρου για το άρμα και τον τάφο του βασιλιά, καθώς και την αποκατάσταση όλων των ευρημάτων που βρέθηκαν στις ανασκαφές, τις οποίες ανέλαβε το Μουσείο Ιστορίας της Zagora. Η Τράπεζα σχεδιάζει να διοργανώσει στη Σόφια μια έκθεση με τα εν λόγω ευρήματα.

Αλβανία - National Bank of Greece

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από το 1996, με αυτόνομα καταστήματα. Σήμερα, η Τράπεζα διαθέτει δίκτυο 30 Μονάδων σε όλη τη χώρα που προσφέρει ολοκληρωμένα προγράμματα και υπηρεσίες για τις ανάγκες εταιρειών και ιδιωτών. Η Τράπεζα υποστηρίζει σειρά δράσεων με στόχο την προώθηση του πολιτισμού και την ενίσχυση των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

Οι σημαντικότερες δράσεις κατά το 2009, είναι:

- Συμμετείχε στο πρόγραμμα "One citizen, one tree" που διοργάνωσε ο Δήμος Τιράνων, στοχεύοντας στην αύξηση του πρασίνου και τη βελτίωση της καθαριότητας της πόλης. Με το σύνθημα "Βοηθάμε τα Τίρανα να αναπνεύσουν", η Εθνική, ως υπεύθυνος εταιρικός πολίτης των Τιράνων, προσέφερε 50 δέντρα για να φυτευτούν σε ένα δρόμο υψηλής κυκλοφορίας. Στην εκδήλωση των εγκαινίων συμμετείχαν εκπρόσωποι της Εθνικής Τράπεζας και ο δήμαρχος των Τιράνων. Το πρόγραμμα "One citizen, one tree" ολοκληρώθηκε με μια τελετή, κατά την οποία η Εθνική Τράπεζα έλαβε το αργυρό βραβείο.



- Όλοι οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας συνεισέφεραν οικονομικά για τη στήριξη των θυμάτων από την πλημμύρα στη Βόρεια Αλβανία. Όλοι οι εργαζόμενοι, ανάλογα με την οικονομική τους ευχέρεια, προσέφεραν βοήθεια στις οικογένειες, των οποίων τα σπίτια καταστράφηκαν ολοσχερώς από την καταστροφική πλημμύρα.
- Το Ινστιτούτο Πολιτικών Επιστημών ανέλαβε την πρωτοβουλία να επιλέξει και να εκδώσει τα πιο αναγνωρισμένα βιβλία φιλοσοφίας και πολιτικών επιστημών, προκειμένου να είναι διαθέσιμα στους σπουδαστές, αλλά και σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η Εθνική Τράπεζα υποστήριξε την πρωτοβουλία αυτή, συνεισφέροντας στην έκδοση τριών από τους πιο διακεκριμένους τίτλους, ως μέρος της πολιτικής της για την υποστήριξη της εκπαίδευσης της νέας γενιάς.

ΠΓΔΜ- Stopanska Banca

Η Stopanska Banka (SB), ακολουθώντας μια δυναμική πορεία από την ίδρυση της (1944) μέχρι σήμερα στην ΠΓΔΜ, πρωτοπορεί με την ανάληψη πρωτοβουλιών στον τομέα της εταιρικής υπευθυνότητας. Το 2009, η Stopanska Banka ανέλαβε πρωτοβουλίες με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση, ανάπτυξη και τήρηση των 10 Αρχών του Οργανισμού Global Compact στη χώρα, ως βασικών αξιών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των εργασιακών συνθηκών, της βιώσιμης ανάπτυξης και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει και να προωθεί τις 10 Αρχές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της και το ευρύτερο κοινό κι άρα να προβάλλει καλές πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Το 2009, η Τράπεζα γιόρτασε τα 65 χρόνια επιτυχημένης παρουσίας της στον κλάδο με μια σειρά εορταστικών εκδηλώσεων και δράσεων, προωθώντας παράλληλα τις αξίες της εταιρικής υπευθυνότητας.



Ενδεικτικά, αναφέρονται μερικές από τις εκδηλώσεις:

- Οργάνωσε εκθέσεις σπάνιων έργων τέχνης που πραγματοποιήθηκαν σε 8 μεγάλες πόλεις της χώρας, με στόχο την ανάδειξη και προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Το Δεκέμβριο 2009, πραγματοποιήθηκε η "Stopanska Banka week of culture". Στην εν λόγω εκδήλωση, η SB παραχώρησε στους κατοίκους της πρωτεύουσας δωρεάν πάσο για ελεύθερη είσοδο για μια εβδομάδα στο θέατρο, το σινεμά και το παιδικό θέατρο. Σκοπός της εκδήλωσης ήταν η προώθηση του πολιτισμού διαμέσου της τέχνης, αλλά και η ενδυνάμωση των σχέσεων της τράπεζας με τους πελάτες της.
- Το κλείσιμο των εκδηλώσεων αυτών πραγματοποιήθηκε την 29η Δεκεμβρίου 2009, με τον εορτασμό των γενεθλίων των 65 χρόνων της Τράπεζας σε 65 υποκαταστήματα. Την ίδια ημέρα, 65 χρόνια πριν, ιδρύθηκε η SB από εκπροσώπους της τοπικής κοινότητας και για το λόγο αυτό, μέσω των εκδηλώσεων, η Τράπεζα θέλησε να επιβεβαιώσει το γεγονός ότι αποτελεί βασικό πυλώνα της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης της χώρας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας κατά το 2009, ιδιαίτερα σημαντική ήταν η χορηγία που προσέφερε στο παλαιότερο εκπαιδευτικό ίδρυμα της χώρας, το "DKC". Με την υποστήριξη της SB, το ίδρυμα DKC ανακαίνισε το κτήριο στο οποίο στεγάζεται, σύμφωνα με τα πιο σύγχρονα πρότυπα, δίνοντας την ευκαιρία στα παιδιά των Σκοπίων να επιμορφώνονται σε ένα μοντέρνο και ευχάριστο περιβάλλον.

Σερβία - Vojvodjanska Banca

Η Vojvodjanska Banka, γνωστή στη Σερβία ως "Το Σπίτι των Αληθινών Χρηματοοικονομικών Αξιών", ιδρύθηκε το 1868, ενώ από το 2006 ενσωματώθηκε στο Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της κοινωνικής της ευθύνης, συνεισφέρει κάθε χρόνο στην υλοποίηση προγραμμάτων και δράσεων προς όφελος της τοπικής κοινωνίας.

Κυριότερες δράσεις κοινωνικής προσφοράς το 2009:

- Συνέχισε τη συνεργασία που ξεκίνησε το 2007 με τον οργανισμό "Mali Veliki ljudi ("littleBig People")", ο οποίος ασχολείται με τη στήριξη και τη φροντίδα των παιδιών. Η Τράπεζα στήριξε χορηγικά τον εν λόγω οργανισμό, προκειμένου να αγοράσει δώρα για 2.500 παιδιά χωρίς γονείς, κατά την εορταστική περίοδο των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς.



- Υποστήριξε χορηγικά την επίσκεψη του θρύλου του μπαλέτου Mikhail Baryshnikov στο Novi Sad, το Μάιο του 2009, στο πλαίσιο του τοπικού φεστιβάλ χορού.
- Σε συνεργασία με το Διοικητικό Συμβούλιο των Περιφερειών της Vojvodina, η Vojvodjanska Banka, στο πλαίσιο των οικονομικών βραβείων "Νέα Ταλέντα", συμμετείχε οικονομικά στην προσφορά των βραβείων σε μαθητές από την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση, που διακρίθηκαν στο χώρο των επιστημών, του πολιτισμού, των νέων τεχνολογιών και του αθλητισμού. Τα χρηματικά βραβεία δόθηκαν στους επιτυχόντες μέσω λογαριασμών καταθέσεων που ανοίχθηκαν στη Vojvodjanska Banka.

Κύπρος - National Bank of Greece

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος στην Κύπρο χρονολογείται από το 1910. Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τον ηγετικό ρόλο συνεισφέρει στην τοπική κοινωνία με σειρά δράσεων, που στόχο έχει την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων, καθώς και την ενίσχυση της παιδείας και του πολιτισμού.

Στο πλαίσιο της συνέχισης της κοινωνικής της προσφοράς, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), κατά το 2009:

- Διοργάνωσε με μεγάλη επιτυχία εθελοντικές αιμοδοσίες μεταξύ των εργαζομένων της.
- Στήριξε χορηγικά την Επιτροπή Βοήθειας παιδιών της Κύπρου, η οποία παρέχει υποτροφίες για πανεπιστημιακές σπουδές σε όσους δεν διαθέτουν οικονομική άνεση.
- Συνέβαλε στη διοργάνωση των συναυλιών "Μεγάλες Προσδοκίες" της Συμφωνικής Ορχήστρας Κύπρου που πραγματοποιήθηκε σε όλες τις πόλεις της χώρας.
- Χορήγησε για 2η συνεχή χρονιά το Λογοτεχνικό Βραβείο "Γ.Φ. Πιερίδης" της Ένωσης Λογοτεχνών Κύπρου, βραβείο που δίνεται σε λογοτέχνες για τη συνολική προσφορά τους στην Κυπριακή λογοτεχνία. Το 2009, το βραβείο απονεμήθηκε στον κ. Πάνο Ιωαννίδη.
- Στήριξε και χορήγησε το Βραβείο "Εθνοφρουρού", το οποίο απονέμεται κάθε χρόνο σε 3 εθνοφρουρούς για την άριστη διαγωγή τους από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Λευκωσίας.
- Χορήγησε την έκδοση του παιδικού παραμυθιού "Τέσσερα Χριστουγεννιάτικα Αστέρια", τα έσοδα του οποίου διατέθηκαν στο Ταμείο Ηνωμένων Εθνών με σκοπό την ενίσχυση των δράσεων της UNICEF για τα παιδιά.
- Διέθεσε δωρεάν την αίθουσα Εκδηλώσεων της για τη διοργάνωση μεγάλου αριθμού πολιτιστικών εκδηλώσεων, καθώς επίσης και διαλέξεων κοινωνικού, οικονομικού και πολιτιστικού περιεχομένου.



Τουρκία - Finansbank

Η Finansbank, η 5η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα από πλευράς κεφαλαίου στην Τουρκία, συνέχισε και το 2009 τις επενδύσεις της σε υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, με βάση τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης. Πιστή στην αρχή της μετατροπής του οφέλους που παράγει για τους πελάτες και τους μετόχους της σε αξία για το σύνολο της κοινωνίας, η Finansbank προσέγγισε τις κοινωνικές προκλήσεις της χώρας, αναπτύσσοντας και υλοποιώντας υποστηρικτικά προγράμματα, παράλληλα με τη στρατηγική ανάπτυξής της.

Η Finansbank επικεντρώθηκε με μεγάλη ευαισθησία στα θέματα που αφορούν την εκπαίδευση και το Περιβάλλον, έχοντας επίγνωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής της ευθύνης απέναντι στην κοινωνία και τις μελλοντικές γενεές. Η Τράπεζα πιστεύει πως οι δραστηριότητές της έχουν τόσο άμεση, όσο και έμμεση επίπτωση στο τοπικό, εθνικό και διεθνές περιβάλλον και για το λόγο αυτό συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία.

Οι κυριότερες δράσεις που υλοποίησε η Finansbank το 2009, στο πλαίσιο της συνεχούς κοινωνικής της προσφοράς, είναι:

- Συνέχισε την εφαρμογή του Συστήματος Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με σκοπό την προώθηση της περιβαλλοντικής της ευαισθησίας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, διαμέσου του διαδικτύου και των διαπραπειακών συμφωνιών για την περιβαλλοντική της πολιτική, συμπεριλαμβανομένης της προσθήκης περιβαλλοντικών θεμάτων στα εκπαιδευτικά προγράμματα για το ανθρώπινο δυναμικό της.
- Υιοθετώντας φιλικές προς το περιβάλλον προσεγγίσεις στις εσωτερικές της διαδικασίες, η Finansbank ενθάρρυνε κι άλλες επιχειρήσεις να ασχοληθούν με θέματα περιβαλλοντικής προστασίας (π.χ. μείωση της ρύπανσης του περιβάλλοντος μέσω των προγραμμάτων δανεισμού), συμπεριλαμβάνοντας περιβαλλοντικούς κανονισμούς σε κάθε πτυχή των εργασιών και των επιχειρηματικών αποφάσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει συμπεριλάβει τις περιβαλλοντικές της ανησυχίες στην πολιτική προμηθειών που εφαρμόζει και από το 2009 αξιολογεί τους προμηθευτές της και με περιβαλλοντικά κριτήρια.
- Συνέχισε την υποστήριξη του προγράμματος "Water in the Mediterranean Education Package", το οποίο εφαρμόζεται μέχρι στιγμής στην Ιταλία, τη Γαλλία, την Ελλάδα, την Κροατία και την Αίγυπτο από το 2008. Το πρόγραμμα "Water in the Mediterranean Education Package", το οποίο έχει ενσωματωθεί στο εκπαιδευτικό σύστημα, παρέχει στους μαθητές τις απαραίτητες πληροφορίες για να λαμβάνουν ζωτικής σημασίας αποφάσεις σε ότι αφορά την προστασία, ορθή διαχείριση και χρήση του νερού, καθώς και του δικαιώματος των επόμενων γενεών σε καθαρό και πόσιμο νερό. Μέσω του προγράμματος αυτού, η Finansbank στοχεύει να συμβάλει στην προστασία των συνεχώς μειωμένων υδάτινων πόρων.
- Ξεκίνησε το 2009 την υλοποίηση ενός προγράμματος για το σύνολο του προσωπικού της με την ονομασία "I have ResponsiBILity" (Εχω Ευθύνη). Η συγκεκριμένη καμπάνια έχει στόχο να αλλάξει τις καταναλωτικές συνήθειες όλων των υπαλ-

λήλων της εταιρείας και να τους ενθαρρύνει να εφαρμόσουν εναλλακτικούς τρόπους αποτελεσματικής διαχείρισης της ενέργειας, έτσι ώστε να μειώσουν την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και νερού στα σπίτια τους.

- Συνέβαλε στην απασχόληση, μέσω του "Finansbank Erzurum Operation Centre", μια επένδυση που έλαβε χώρα στο Erzurum το 2008, ύψους περίπου €5 εκατ. Αποτελεί την πρώτη και μοναδική τραπεζική βάση που παρέχει υπηρεσίες από την Ανατολή ως τη Δύση, ενισχύοντας την απασχόληση και τη δημιουργία θέσεων εργασίας. Το Κέντρο αυτό συμβάλλει στην απασχόληση των γυναικών στην Ανατολή, μειώνοντας παράλληλα, το μεταναστευτικό κύμα. Μέχρι στιγμής, το Κέντρο παρέχει εργασία σε 700 ανθρώπους και εξυπηρετεί 450.000 πελάτες σε όλη τη χώρα.
- Συνέχισε τη συνεργασία της με τη WWF που είχε ξεκινήσει το 2008 με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με την ανεξέλεγκτη κατανάλωση φυσικών πόρων. Στο πλαίσιο της συντονισμένης προσπάθειας της WWF UK και WWF Τουρκίας, δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική σελίδα www.ekoayakizi.com. Στην ιστοσελίδα αυτή, το κοινό μπορεί μέσω ενός αναλυτικού ερωτηματολογίου να μετρήσει τις επιπτώσεις των καθημερινών συνηθειών του στο περιβάλλον, ενώ παράλληλα παρέχονται οδηγίες για την αλλαγή αυτών των συνηθειών.
- Χορηγεί πρόγραμμα υποτροφιών της Ένωσης Τουρκικής Εκπαίδευσης (TED), σε μαθητές που αριστεύουν, αλλά δεν διαθέτουν οικονομική άνεση. Το πρόγραμμα αυτό διάρκειας 10 ετών προσφέρει τη δυνατότητα σε άριστους μαθητές να φοιτήσουν σε σχολεία της Ένωσης Τουρκικής Εκπαίδευσης, ενός από τα πιο αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας.
- Η Visa Τουρκίας είχε ξεκινήσει μια καμπάνια με τίτλο "Colourful Horizons", σε συνεργασία με τους Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς "The Educational Volunteers Foundation of Turkey" (TEGV) και "Community Volunteers" (TOG), από το 2007. Σκοπός της καμπάνιας "Colourful Horizons" είναι η ενίσχυση της ολοκληρωμένης ανάπτυξης των παιδιών της Τουρκίας, παρέχοντάς τους ικανότητες για τη λήψη αποφάσεων για το μέλλον τους και κατ'επέκταση συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της ίδιας της χώρας. Η Finansbank στηρίζει από το 2007 την εν λόγω καμπάνια που περιλαμβάνει τα προγράμματα "Thinking Children" και "I Start My Career Journey", καθώς και το πρόγραμμα "From Generation to Generation". Η καμπάνια αυτή, που υλοποιείται από τη Visa Europe, αποτελεί το μεγαλύτερο πρόγραμμα κοινωνικής υπευθυνότητας της χώρας και αποτελεί συνδυαστικό κρίκο μεταξύ του κλάδου των τραπεζών και των πιστωτικών καρτών.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ

Παρακάτω παρουσιάζονται βασικοί παράμετροι της Εθνικής Τράπεζας, αναφορικά με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική της επίδοση για το 2009:

Οικονομία	2009	2008	2007
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	2.636	2.353 ^(*)	2.546,3
Κέρδη προ φόρων (σε € εκατ.)	403,6	633,2	1.031,9
Καθαρά κέρδη μετά φόρων (σε € εκατ.)	224,9	480,3	914,6
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	1.439,6	1299,7	1.243,5
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	10.987,5	6.555,8	22.418,8
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισεκατ.)	91,2	83,8	71,1
Υποχρεώσεις σε παρόχους κεφαλαίου (προς πιστωτικά ιδρύματα) (σε € εκατ.)	18.390,7	13.801,4	8.935,6
Φόροι (σε € εκατ.)	178,6	152,9	117,3
Κέρδος ανά μετοχή (σε €)	0,32	0,84 ^(*)	1,85
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	105,6	76,0	63,8
Αριθμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο ΔΣ	8 στους 13	8 στους 15	8 στους 15
Εργαζόμενοι	2009	2008	2007
Αριθμός εργαζομένων	12.534	13.163	13.434
Αριθμός γυναικών σε θέση Γενικού Διευθυντή	3	3	3
Αριθμός γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	128	111	156
Αριθμός γυναικών στο Δ.Σ.	2	0	0
Αριθμός ανδρωπορών (συμμετοχές επί ώρες) εκπαίδευσης	206.000	260.000	229.561
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	4,6	6,1
Συνολικό ποσό αμοιβών εργαζομένων (σε € εκατ.)	995.114	885.102	880.008
Αριθμός τραυματισμών	0	0	0
Αριθμός θανάτων	0	0	0
Αγορά	2009	2008	2007
Χρηματοδοτήσεις σε έργα ΑΠΕ (σε € εκατ.)	377,1	152,1	385
Χρηματοδοτήσεις σε σύγχρονη ναυτιλία (σε εκατ. USD)	337	1.416	796
Αριθμός συναλλαγών μέσω Internet Banking (σε € εκατ.)	30,9	23,6	14,4
Περιβάλλον	2009	2008	2007
Προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού (σε κιλά)	418.625	629.000	280.000
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά)	572.000	378.000	297.000
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	45,6	28,8	22,2
Toner προς επαναγέμιση ή ανακύκλωση (σε τεμάχια)	3.556	815	716
Κοινωνία	2009	2008	2007
Ύψος χορηγιών (σε € εκατ.) ^(**)	23,1	24,7	40,3
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών της Τράπεζας ^(**)	5,7	3,9	3,9

(*) Για τους λόγους της αναθεώρησης βλ. "Ετήσια Οικονομική Έκθεση Χρήσεως 1/1/09 -31/12/2009" σελ. 120, Σημείωση 51 και σελ. 90 Σημείωση 16 (www.nbg.gr / Investors Relations / Λογιστικές Καταστάσεις / Τράπεζας / 2009 / ΕΤΕ & Ομίλου 31.12.2009)

(**) Συμπεριλαμβανομένης της προσφοράς στους πυροπαθείς κατά τα έτη 2007 και 2008

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο βασικός σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας είναι η παροχή αξιόπιστων πληροφοριών για την υποστήριξη και διαρκή προώθηση ενός ανοιχτού και με διάρκεια διαλόγου ανάμεσα στην Τράπεζα και έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό εμπλεκόμενων φορέων.

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση. Ξεκίνησε αρχικά με την έκδοση ετήσιου Κοινωνικού Απολογισμού, ενώ η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας που δημιουργήθηκε βάση διεθνών προτύπων, εκδόθηκε το 2008 με στοιχεία και πληροφορίες που αφορούσαν τα έτη 2005-2007. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει την περίοδο 1/1/2009-31/12/2009 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την τρίτη κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που εκδόθηκε το 2009. Οι προηγούμενες Εκθέσεις είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση www.nbg.gr (ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Έκθεση ΕΚΕ).

Πεδίο και όριο

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιρειών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών, ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Ωστόσο, τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας που περιέχονται στον Πίνακα Βασικών Στοιχείων Επίδοσης και σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν τις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, συνοπτική αναφορά πραγματοποιείται σε κάποιες από τις κοινωνικές δράσεις του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε χώρες του εξωτερικού, με σκοπό την απεικόνιση της διάχυσης της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εθνικής Τράπεζας και στις θυγατρικές της εταιρείες. Σε σύγκριση με τις Εκθέσεις ΕΚΕ των προηγούμενων ετών, δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία σημαντική αλλαγή στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση.

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας καλύπτει το σύνολο των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων της Τράπεζας, ενώ δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι περιορισμοί ή εξαιρέσεις. Καθώς στην Έκθεση δεν περιλαμβάνονται οι διάφορες θυγατρικές εταιρείες της Εθνικής Τράπεζας, πιθανές εξαγορές, πωλήσεις ή άλλες μεταβολές, δεν αναμένεται να επηρεάσουν τη δυνατότητα σύγκρισης των δεδομένων από έτος σε έτος.

Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει διαδικασιών καταγραφής της Εθνικής Τράπεζας και σε σημαντικό βαθμό είναι διαθέσιμες και σε άλλες

έντυπες ή ψηφιακές εκδόσεις της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται αριθμητικοί υπολογισμοί στο πλαίσιο της Έκθεσης, παρατίθεται ο τύπος ή η μέθοδος υπολογισμού (π.χ. συνολικός αριθμός εργατωρών), ενώ τα οικονομικά στοιχεία που αναφέρονται είναι διαθέσιμα και στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις της Τράπεζας οι οποίες προσυπογράφονται από την ανώτατη διοίκηση και ελέγχονται αναλόγως. Η Τράπεζα έχει επιλέξει να παρουσιάζει τα αριθμητικά δεδομένα της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής της επίδοσης, κυρίως σε βάση τριετίας με στόχο την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της στους επιμέρους δείκτες και την συνολική απεικόνιση της επίδοσης. Ενδεχόμενες αναθεωρήσεις πληροφοριών σημειώνονται, ενώ επίσης διευκρινίζονται και οι λόγοι για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης ελήφθησαν υπόψη το είδος των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οι "Αρχές έκδοσης απολογισμών για τον καθορισμό της ποιότητας", αλλά και η "Καθοδήγηση για τον καθορισμό του περιεχομένου" του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3). Σύμφωνα με τα παραπάνω, η Εθνική Τράπεζα, θεωρεί ως "σημαντικές" πληροφορίες και θέματα όλα αυτά που αντικατοπτρίζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, έχει προκύψει η διαμόρφωση των βασικών θεμάτων που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση ΕΚΕ, δίνοντας έμφαση σε σημαντικά θέματα, όπως η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Οικονομική και Κοινωνική επίδραση της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα, εντείνοντας το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία σχετίζεται, ξεκίνησε πιλοτική έρευνα με σκοπό την επέκτασή της κατά το 2010. Η Εθνική Τράπεζα προσδοκά ότι η Έκθεση ΕΚΕ θα συνεισφέρει στην επικοινωνία της με τα ενδιαφερόμενα μέρη και θα καλύψει διάφορες πτυχές σημαντικών θεμάτων, ενώ τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη που αναμένεται να την χρησιμοποιήσουν παρουσιάζονται στην Ενότητα *Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)*.

Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων

Η Ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας είναι υπεύθυνη για την αξιοπιστία των δεδομένων που δημοσιεύονται στην παρούσα Έκθεση, η οποία δεν έχει ακόμα υποστεί τη διαδικασία εξωτερικής επαλήθευσης. Ωστόσο η Τράπεζα αναγνωρίζει την αξία της εξωτερικής ανεξάρτητης επαλήθευσης των δεδομένων και θα επαληθεύσει τις εκθέσεις από ανεξάρτητο φορέα.

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2008 έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ/Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3).

Για τη σύνταξη της ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις (ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας). Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εθνική Τράπεζα. Η δημιουργία της Έκθεσης ΕΚΕ 2009 πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση της Εταιρείας Sustainable Development.

Σημείο Επαφής

Οι αναγνώστες έχουν την ευκαιρία να κοινοποιήσουν την άποψή τους στην Τράπεζα, να κάνουν προτάσεις για τυχόν βελτιώσεις και να ζητήσουν αποσαφηνίσεις για κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων του Οργανισμού, σε σχέση με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στη διεύθυνση:

Διεύθυνση Στρατηγικού Marketing και Επικοινωνίας Ομίλου
Υποδιεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου
Καραγεώργη Σερβίας 6, 10562, Αθήνα
Υπόψη κας Χάρις Καμπάνη
Τηλ.: 210-3340758 Φαξ: 210-3340107
E-mail: ckampani@nbg.gr

Γλωσσάριο

Ορισμοί

Double hull vessels

Νέες προδιαγραφές δεξαμενοπλοίων, με διπλό πάτο, για την ελαχιστοποίηση ρύπανσης της θάλασσας σε περιπτώσεις ατυχήματος.

FTSE4Good

Ο δείκτης αειφορίας Financial Times Stock Exchange Good Index (FTSE4Good) ανήκει στο London Stock Exchange και τους Financial Times και αξιολογεί τις εισηγμένες Εταιρείες στους ακόλουθους πέντε τομείς:

- λειτουργία χωρίς επιβλαβείς συνέπειες στο περιβάλλον,
- ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τους συνεργάτες και το εν γένει περιβάλλον λειτουργίας της επιχείρησης (πελάτες, προμηθευτές, μέτοχοι, εργαζόμενοι, κοινωνία),
- υποστήριξη, εξασφάλιση και ανάπτυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων,
- διασφάλιση υψηλών εργασιακών προτύπων,
- συμβολή στη μείωση της οικονομικής διαφθοράς.

FT Global 500 (Financial Times Global 500)

Η κατάταξη των μεγαλύτερων εταιρειών στον κόσμο σύμφωνα με τους Financial Times.

Forbes Global 2000

Η κατάταξη των μεγαλύτερων εταιρειών στο κόσμο από πλευράς κεφαλαίου, πωλήσεων, κερδών και χρηματιστηριακής αξίας, σύμφωνα με το περιοδικό Forbes.

GRI

Ο διεθνής Οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας με στόχο την προτυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από Οργανισμούς. Ο Οργανισμός GRI αποσκοπεί να αποτελέσουν οι απολογισμοί αειφορίας ένα χρήσιμο εργαλείο και μια τυποποιημένη διαδικασία, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των Οργανισμών (www.globalreporting.org)

Internet banking (e-banking): Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου.

SAP: Ηλεκτρονικό κεντρικό λειτουργικό σύστημα.

UNEP FI

Το United Nations Environment Program Finance Initiative αποτελεί την παγκόσμια συνεργασία μεταξύ του UNEP και του οικονομικού κλάδου. Άνω των 170 ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, ασφαλιστών και διαχειριστών κεφαλαίων, συνεργάζονται με το UNEP για την ενσωμάτωση των θεμάτων περιβάλλοντος, κοινωνίας, καθώς και διακυβερνήσεως στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Απώτερος στόχος του UNEP FI και των μελών του αποτελεί η επίτευξη αειφόρου ανάπτυξης μέσω του οικονομικού κλάδου (www.unepfi.org).

Αειφορία ή Βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Αειφόρος Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός Οργανισμού σε τέτοιο βαθμό που να καλύπτει τις ανάγκες του παρόντος, χωρίς να θέτει σε κίνδυνο τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες (Διακήρυξη του Ρίο για το περιβάλλον και την ανάπτυξη, Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, 1992).

Βασιλεία II (Basel II)

Η Βασιλεία II είναι η κωδικοποιημένη ονομασία του νέου πλαισίου κεφαλαιακών απαιτήσεων των τραπεζών που έχει ψηφισθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (Οδηγίες 2006/48/EC και 2006/49/EC) και αντικατέστησε το υφιστάμενο πλαίσιο (Βασιλεία I) από τις αρχές του 2007. Η Βασιλεία II είναι η δεύτερη από τις Συμφωνίες της Βασιλείας, οι οποίες αποτελούν συστάσεις για τραπεζικές νομοθεσίες και τους κανονισμούς που εκδίδονται από την Επιτροπή της Βασιλείας. Ο σκοπός της Βασιλείας II, που αρχικά δημοσιεύθηκε τον Ιούνιο του 2004, ήταν να δημιουργηθεί ένα διεθνές πρότυπο το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά τη δημιουργία κανονισμών για τις τράπεζες διαχείρισης κεφαλαίων σχετικά με τα κεφάλαια που θα πρέπει να διατηρούν ώστε να προφυλαχθούν από τα είδη των οικονομικών και επιχειρησιακών κινδύνων που αντιμετωπίζουν.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί την έννοια, κατά την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές τους ανησυχίες στην επιχειρηματική τους λειτουργία και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αντιλαμβάνονται ότι η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί στην αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

Νόμος Sarbanes Oxley (Sox-Act)

Οδηγία με την οποία θα πρέπει να συμμορφώνονται όλες οι επιχειρήσεις που εισάγονται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης

Συνομογραφίες

APS	Automated Personal Sales
ATM	Automated Teller Machine - Αυτόματη μηχανή συναλλαγής
BMS	Building Management Systems
CO₂	Διοξείδιο του άνθρακα
EABH	European Association of Banking History
EIRIS	Ethical Investment Research Services
FTSE4Good	Financial Times Stock Exchange For Good Index
GPS	Global Positioning System
ICCA	Institute of Corporate Culture Affairs
ISO 14001	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
LMS/LCMS	Learning Management System/ Learning Content Management Systems

ODS	Ozone Depleting Substances
P.O.S.	Point of Sale
PIN	Personal Identification Number
S&P	Standards and Poor
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UPS	Uninterruptible Power Supply
ΑΜΕΑ	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΑΦΗΣ	Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Συσκευών
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΑΔΑ	Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΕΕΔΥ	Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων
ΕΛΙΑ	Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο
ΕΤΕ	Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
ΗΗΕ	Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός
ΙΟΒΕ	Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
ΚΑΠΕ	Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
ΜΕΕ	Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου
ΜΙΕΤ	Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
ΝΠΔΔ	Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
ΝΠΙΔ	Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
ΞΧ/ΧΤ	Ξέπλημα Χρήματος / Χρηματοδότηση Τρομοκρατίας
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΠΔ/ΤΕ	Προεδρικό Διάταγμα / Τραπεζής της Ελλάδος
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣΔΙΤ	Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΣΠΔ	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ	Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών
ΤΕΜΠΜΕ	Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων
ΤΥΠΕΤ	Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας
ΧΑ	Χρηματιστήριο Αθηνών

Δείκτες κατά GRI

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε σχέση με τους δείκτες του GRI - G3.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Παρατηρήσεις
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ		
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	Σελ. 5-7
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Σελ. 5-7, 26, 36-37
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ		
2.1	Επωνυμία	Σελ. 28
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή/και υπηρεσίες	Σελ. 42-44
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών	Σελ. 12-13
2.4	Τοποθεσία έδρας	Σελ. 28
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της Εθνικής Τράπεζας	Σελ. 12, 117-126
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Σελ. 27-28
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 12, 117-126
2.8	Μεγέθη της Εθνικής Τράπεζας	Σελ. 13, 26, 127
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Σελ. 27
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Σελ. 16-17
ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
3.1	Περίοδος απολογισμού	Σελ. 128
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού	Σελ. 128
3.3	Κύκλος απολογισμού	Σελ. 128
3.4	Σημείο επικοινωνίας	Σελ. 130
ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ		
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Σελ. 129
3.6	Όρια του απολογισμού	Σελ. 128-129
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού	Σελ. 128-129
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.α.	Σελ. 128-129
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	Σελ. 128-130
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	Σελ. 128-129
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	Σελ. 128-129
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI		
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό	Σελ. 134-138
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ		
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	Σελ. 129

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ		
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης	Σελ. 28-29, 31-34
4.2	Διακριτός ρόλος Διοίκησης και ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 31-32
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων	Σελ. 29, 31-32
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	Σελ. 29, 32, 35
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	Σελ. 34, 35
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	Σελ. 29
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	Σελ. 30-31
4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης	Σελ. 18-19, 25, 28, 41, 49, 55, 56, 60, 79, 97
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	Σελ. 39, 130
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Σελ. 35
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ		
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης	Σελ. 37-38
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία	Σελ. 14, 128, 131
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος)	Σελ. 14-15
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΟΜΑΔΕΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ		
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών της Εθνικής Τράπεζας	Σελ. 19-20
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 20
4.16	Συμμετοχή των ομάδων ενδιαφέροντος	Σελ. 19-23
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των ενδιαφερόμενων μερών	Σελ. 20-23
ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ		
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται	Σελ. 127
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	Σελ. 36-37
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	Σελ. 67
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εθνική Τράπεζα	Σελ. 58-59
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων	Σελ. 101-114
EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Σελ. 45


ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	Σελ. 86, 88, 127
EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων υλικών που προέρχονται από εισροή ανακυκλωμένων υλικών	Σελ. 88-89, 127
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	Σελ. 81-83
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	Σελ. 81-83
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας	Σελ. 81-83
EN6	Προϊόντα και υπηρεσίες που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια	Σελ. 86, 90-93
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας	Σελ. 81-83
ΝΕΡΟ		
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή	Σελ. 84
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας	Η Εθνική Τράπεζα λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της δε σχετίζεται με προστατευόμενες περιοχές ή περιοχές υψηλής βιοποικιλότητας
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών	Δεν υφίσταται επιδράσεις εφόσον η Τράπεζα δε δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	Σελ. 106
EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες	Δεν υφίσταται επιδράσεις εφόσον η Τράπεζα δε δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ ΡΥΠΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ		
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	Σελ. 83
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	Σελ. 85
EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν.	Σελ. 2, 85, 8-83,
EN19	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος με βάση το βάρος.	Σελ. 84-85
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	Σελ. 86-89
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Σελ. 84
EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα	Η Εθνική Τράπεζα, δεν εισάγει, διακινεί ή εξάγει σχετικά επικίνδυνα απόβλητα
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών	Σελ. 85-86

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Δεν υπήρξαν
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ		
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές	Σελ. 85-86
ΓΕΝΙΚΑ		
EN30	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	Σελ. 81, 93
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης	Σελ. 58, 75
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού	Σελ. 58, 60
LA3	Παροχές προς τους εργαζόμενους αορίστου χρόνου	Σελ. 67-70
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Σελ. 75
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγείας και ασφάλειας,	Σελ. 73
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων	Σελ. 73
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ		
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	Σελ. 64-65
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη διαβίου μάθηση	Σελ. 62-66
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	Σελ. 62
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες	Σελ. 58, 61
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Σελ. 61
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Σελ. 61
ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ		
HR5	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικές διαπραγματεύσεις	Σελ. 75
ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
HR6	Παιδική εργασία	Σελ. 61
ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ Ή ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ		
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία	Σελ. 61
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ		
HR9	Συνολικός αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτοχθόνων πληθυσμών	Δεν υπήρξαν

ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ		
ΔΙΑΦΘΟΡΑ		
SO3	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	Σελ. 50
SO4	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	Σελ. 50-51
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ		
SO6	Συνεισφορές σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα	Σελ. 19
ΑΘΕΜΙΤΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ		
SO7	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών	Δεν υπήρξαν σχετικές δικαστικές προσφυγές
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
SO8	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια	Σελ. 49-50
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
PR3	Πληροφορίες για τα προϊόντα	Σελ. 48-49
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Σελ. 49-50
PR5	Ικανοποίηση πελατών	Σελ. 47-48
MARKETING		
PR6	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για μάρκετινγκ και διαφήμιση	Σελ. 48-49
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ	Σελ. 49-50
ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα	Σελ. 51
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών	Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στην Έκθεση

		Σύμφωνα με Οδηγίες G3	C	C+	B	B+	A	A+
Υποχρεωτικό	Δηλώθηκε Αυτοβούλως			Απολογισμός επαληθευμένος από εξωτερικό φορέα		Απολογισμός επαληθευμένος από εξωτερικό φορέα		
Προαιρετικό	Ελέγχθηκε από Τρίτους							
	Ελέγχθηκε από το GRI							

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ 2009

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει πάντοτε έναν ανοικτό, διαφανή και αμφίδρομο διάλογο με όλους όσους ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητές της. Μπορείτε να καταγράψετε θέματα και προβληματισμούς που έχετε εντοπίσει κατά τη συνεργασία σας με την Εθνική Τράπεζα αποστέλλοντας συμπληρωμένο το παρακάτω ερωτηματολόγιο:

1. Σε ποια ομάδα Ενδιαφερομένων μερών ανήκετε;

- Μέτοχοι
- Πελάτες
- Προσωπικό
- Προμηθευτές
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας

2. Γνωρίζετε το έργο της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με την προσφορά της στην Κοινωνία, τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον (στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού); Επιλέξτε όσα ισχύουν.

- Όχι
- Ναι, έχω ενημερωθεί σχετικά μέσω της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας
- Ναι, γνωρίζω κάποιες χορηγικές δράσεις της Τράπεζας
- Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων
- Ναι, γνωρίζω σχετικά με το πρόγραμμα ενίσχυσης των πυρόπληκτων περιοχών
- Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Άλλο:

3. Παρακαλούμε περιγράψτε βασικούς προβληματισμούς ή θέματα που τυχόν έχετε εντοπίσει κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας με την Εθνική Τράπεζα και επιθυμείτε να τα επικοινωνήσετε.

.....
.....
.....

4. Τι δράσεις θα προτεινάτε να αναλάβει η Τράπεζα προκειμένου να ανταποκριθεί στους προβληματισμούς σας;

.....
.....
.....

5. Ποιο θεωρείτε πιο εύχρηστο, σε εσάς, μέσο επικοινωνίας με την Εθνική Τράπεζα; (παρακαλούμε επιλέξτε τουλάχιστον ένα ή και περισσότερα):

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Επικοινωνία μέσω internet (e-mail)
- Επικοινωνία μέσω ειδικού portal
- Μέσω εκπροσώπου της Τράπεζας (π.χ. κατάστημα)
- Μέσω δεσμοδετημένων εκδηλώσεων
- Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε)

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομ/μο:

Εταιρεία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, υπόψη Χ. Καμπάνη
Καραγεώργη Σερβίας 6, 10562 Αθήνα,
e-mail: ckampani@nbg.gr
ή με fax στο 210-3340107.

Με την παρούσα παρέχω τη ρητή συγκατάθεση μου στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος να χρησιμοποιηθούν και να τύχουν επεξεργασίας τα προσωπικά μου στοιχεία και οι απαντήσεις μου από την Τράπεζα και τις συνδεδεμένες ή και συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες με σκοπό την αξιολόγηση της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς και για περαιτέρω στατιστική ανάλυση.

ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



Η Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 έχει τυπωθεί σε ανακυκλώσιμο, βιοδιασπώμενο χαρτί που είναι επεξεργασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον. Το ξύλο που χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ο πολτός προέρχεται από δάση και φυτείες αειφόρου διαχείρισης.

ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ, ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: CONNECTIVE COMMUNICATIONS LTD.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

www.nbg.gr