



Έκθεση
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
2014



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

► ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
Μήνυμα της Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας Σημαντικοί Σταθμοί στην Πορεία της Εθνικής Τράπεζας Σημαντικοί Σταθμοί Κοινωνικής Δράσης της Εθνικής Τράπεζας Εταιρικό Προφίλ Συμμετοχές Βραβεύσεις - Διακρίσεις Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders) Αναγνώριση των Ουσιαστικών Θεμάτων	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	50
Δημιουργώντας Αξία Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα Εταιρική Διακυβέρνηση Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	73
Προϊόντα και Υπηρεσίες Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων-Διευκολύνσεων Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων Διαφάνεια στις Προμήθειες	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	106
Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Αξιολόγηση Εργαζομένων Επιλογή Προσωπικού Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους Εθελοντισμός Εσωτερική Επικοινωνία Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα	

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	166
Περιβαλλοντική Πολιτική Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Στιβάδα του Όζοντος Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου Προστασία της Βιοποικιλότητας Πρωώθηση Πράσινης Τραπεζικής Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	183
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	
► ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	202
Τουρκία - Finansbank Βουλγαρία - United Bulgarian Bank Ρουμανία - Banca Romaneasca Σερβία - Vojvodjanska Banka ΠΓΔΜ - Stopanska Banka Αλβανία - Banka NBG Albania SH.A. Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) Αίγυπτος - NBG Egypt Νότιος Αφρική - South African Bank of Athens (SABA)	
► ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	220
Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Γλωσσάριο - Συντομογραφίες Δείκτες κατά GRI Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης	
► ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	235

Μήνυμα της Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, σε μια πορεία 174 χρόνων, έχει διαδραματίσει πρωταγωνιστικό και θεσμικό ρόλο στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις της χώρας, αναλαμβάνοντας σημαντικές πρωτοβουλίες και μάλιστα, σε ιδιαίτερα δύσκολες περιόδους.

Στο πλαίσιο αυτό και αναγνωρίζοντας την αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ως απαραίτητης προϋπόθεσης για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης, η Τράπεζα προσεγγίζει όλο και πιο συστηματικά την έννοια της Κοινωνικής Υπευθυνότητας, την οποία ενσωματώνει αποτελεσματικά στην Στρατηγική της. Για το λόγο αυτό, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και υλοποιεί δράσεις που ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα σημαντικών αναγκών και απαιτήσεων, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συνολική συμβολή του Ομίλου της στην κοινωνία εν γένει.

Το 2014 καταγράφεται ως το έτος, στο οποίο διαφάνηκαν για πρώτη φορά από την έναρξη της κρίσης, σαφείς ενδείξεις εξισορρόπησης της ελληνικής οικονομίας.

Ο Όμιλος της ΕΤΕ και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα ολοκλήρωσαν τις επιβεβλημένες κινήσεις κεφαλαιακής ενίσχυσης, αποκαθιστώντας σταδιακά τους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας σε διεθνώς ανταγωνιστικά επίπεδα, ακόμη και υπό δυσμενή συνθήκες, ενώ προωθούν και τον τελευταίο κύκλο επικουρικών δράσεων ενίσχυσης κεφαλαίων, με έμφαση σε αμιγώς τραπεζικές δραστηριότητες.

Η Εθνική Τράπεζα, ως «υπεύθυνος πολίτης», κλήθηκε να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο για τη στήριξη της εγχώριας οικονομικής δραστηριότητας και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Στην προσπάθειά της αυτή, προχώρησε στην αναβάθμιση των διαδικασιών που αφορούν στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και υιοθέτησε -για τρίτη χρονιά- την εφαρμογή του Προτύπου AA1000 APS, το οποίο αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών και παράλληλα, στην αποδοτικότερη ανταπόκρισή της στις εν λόγω προσδοκίες. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2014: Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη», υλοποίησε για πρώτη φορά «Workshop Εταιρικού Διαλόγου – Materiality Check» με τη συμμετοχή εκπροσώπων των ενδιαφερομένων μερών σε ότι αφορά στην αξιολόγηση της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013. Παράλληλα, στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Προτύπου GRI G4 -πρώτη από τον τομέα των τραπεζών στη χώρα μας- σχεδίασε και ολοκλήρωσε με επιτυχία σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα εξωτερικό materiality analysis με χρήση προσωπικών συνεντεύξεων και materiality workshop, προσδίδοντας την ιδιαίτερη βαρύτητα που πρέπει στις απόψεις όλων των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να σχεδιάσει ένα ευρύτερο πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τους συμμετόχους (stakeholder engagement) καθώς και τρόπων ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους.

Σταθερή στις δεσμεύσεις της, η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2014, στο πλαίσιο της στρατηγικής της, το ευρύ κοινωνικό της έργο υλοποιώντας τους στόχους της για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, με έμφαση στη στήριξη δράσεων για την πράσινη ανάπτυξη και αειφορία, τη βελτίωση του ποιοτικού επιπέδου του ανθρώπινου δυναμικού της, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της και τη συνεισφορά της στην κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται.

Στο πλαίσιο αυτό, υποστήριξε ένα ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών επιτυγχάνοντας σημαντικούς και απαιτητικούς στόχους, όπως:

- Η στήριξη των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων με ρυθμίσεις οφειλών, ώστε να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης και με την παροχή νέων δανειοδοτήσεων.
- Η προσπάθεια για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με την εξασφάλιση της συμμετοχής της Τράπεζας στην κοινοτική πρωτοβουλία JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια, καθώς και με τα Προγράμματα της ETEAN Α.Ε.
- Η συμμετοχή της Τράπεζας στο πρόγραμμα JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas) με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που συνυπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
- Η στήριξη, μέσω πιστοδοτήσεων, των επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.
- Η διευκόλυνση δεκάδων χιλιάδων νοικοκυριών, προκειμένου να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις, μετά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν λόγω της μείωσης των εισοδημάτων τους και της ανεργίας.
- Η ενίσχυση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, μέσω υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

- Η μέριμνα για την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζομένους, καθώς και η φροντίδα για την υγεία και την ασφάλειά τους στους χώρους εργασίας.
- Η ενίσχυση πρωτοβουλιών και δράσεων που καλλιεργούν στο ανθρώπινο δυναμικό της το αίσθημα του εθελοντισμού και της κοινωνικής προσφοράς.
- Η επιτυχής λειτουργία του θεσμού του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, στο πλαίσιο εφαρμογής νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς με την πελατεία.
- Η δημοσίευση, μέσω του Carbon Disclosure Project, στοιχείων σχετικών με τη στρατηγική της Τράπεζας για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, καθώς επίσης και δεδομένων που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.
- Η μείωση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της, μέσω της εγγραφής 92.209 νέων χρηστών στο Internet - Phone - Mobile Banking.
- Η διάθεση «πράσινων» προϊόντων με στόχο, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των κτηρίων και την επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Η υλοποίηση του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «ΕΥΘΥΝΗ», μέσω του οποίου στηρίχθηκαν πολυποίκιλες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες για τον άνθρωπο, τον πολιτισμό και το περιβάλλον.
- Η ολοκλήρωση της πρώτης φάσης των εργασιών ανέγερσης της νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός».
- Η συνέχιση της στήριξης του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου που αποτελούν πρότυπα δράσεων στην Ελλάδα.

Σε κάθε περίπτωση και παρά τη δύσκολη οικονομική και κοινωνική συγκυρία, η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας δεσμεύεται να συνεχίσει την κοινωνική της συνεισφορά με σεβασμό προς τους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους της και την ελληνική κοινωνία γενικότερα.

Η Πρόεδρος
του Διοικητικού Συμβουλίου



Καθηγήτρια Λούκα Τ. Κατσέλη

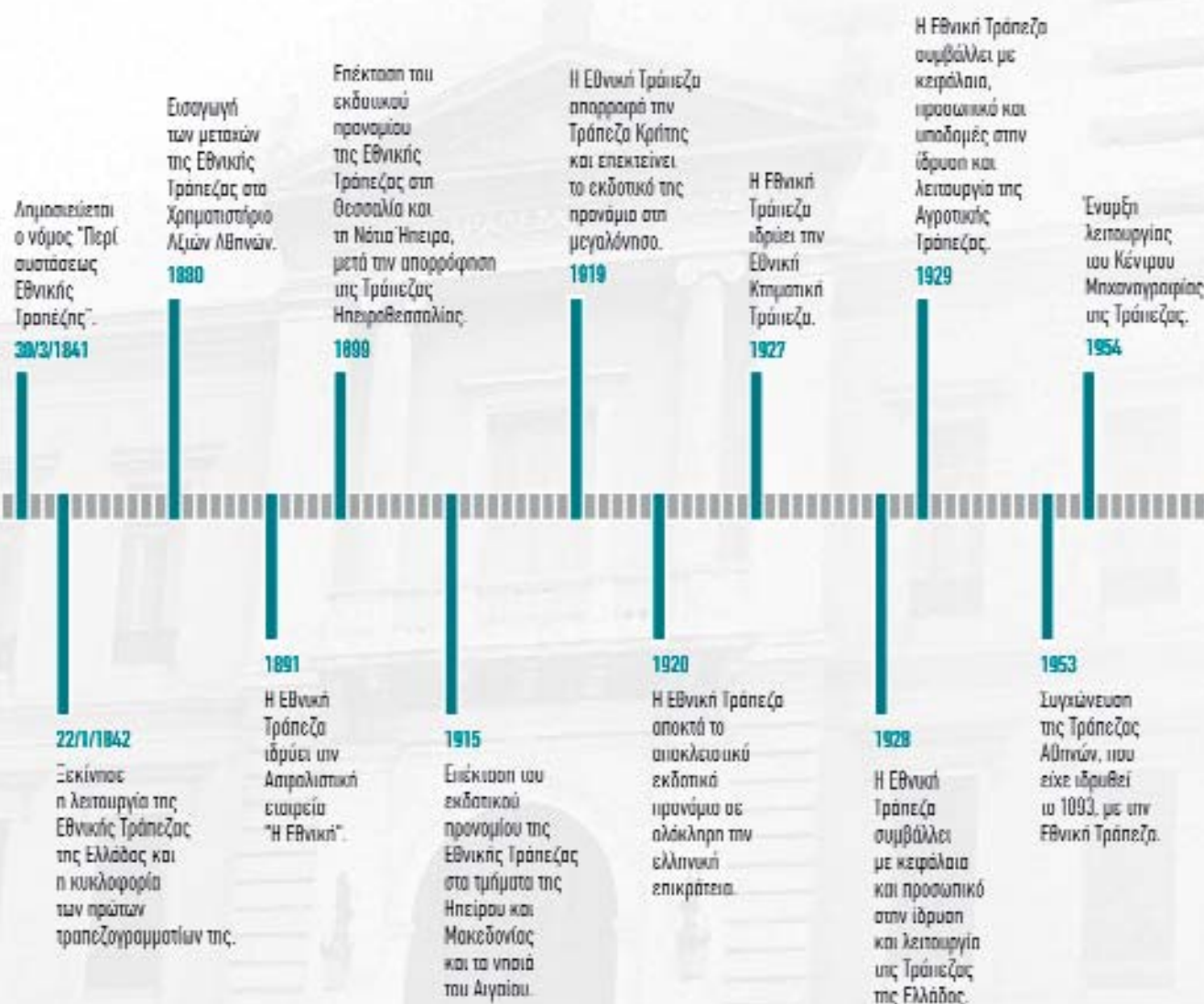
Ο Διευθύνων Σύμβουλος



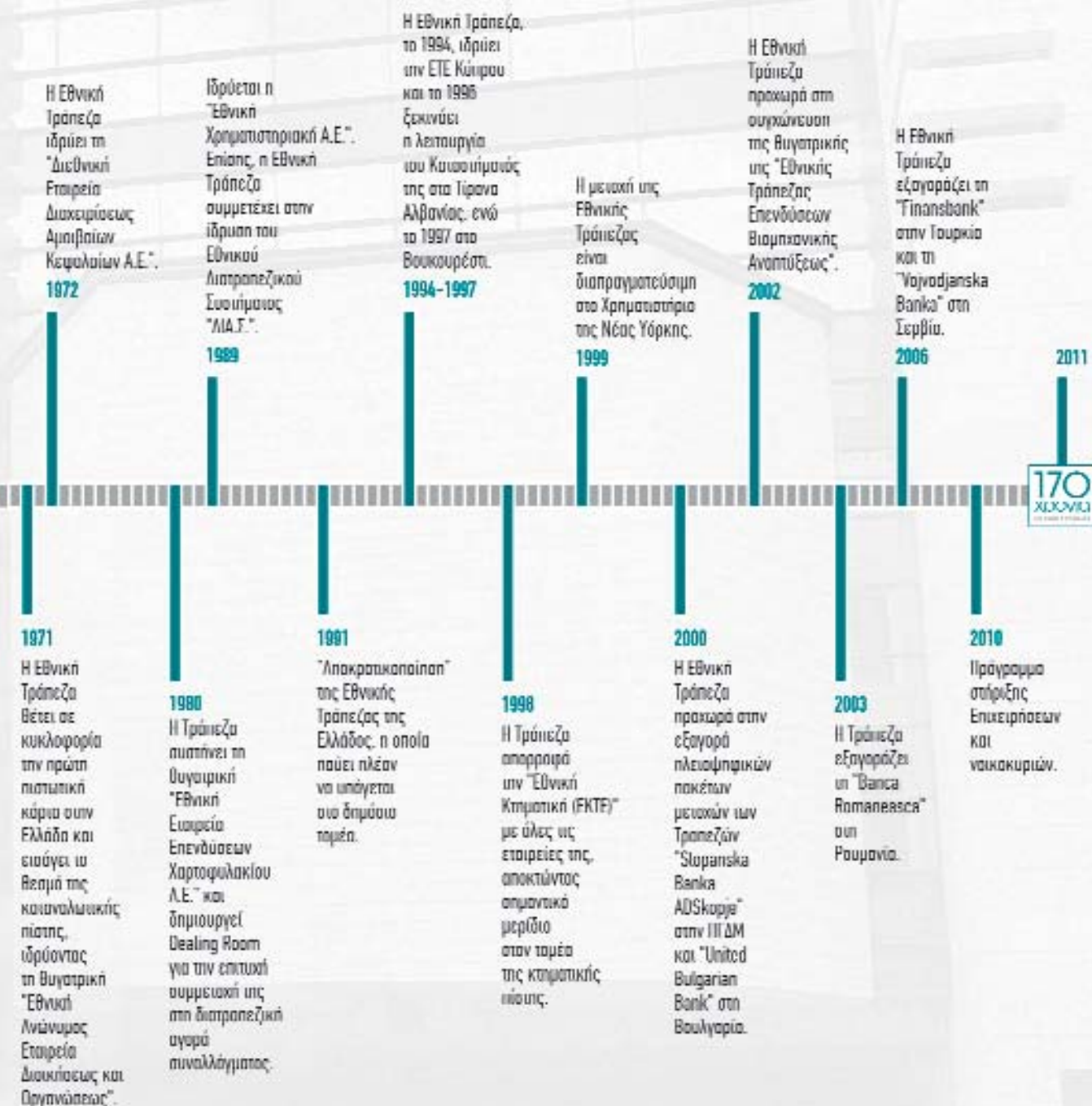
Λεωνίδας Φραγκιαδάκης

Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, ιδρύθηκε το 1841 με κύριες εργασίες δάνεια και προεξοφλήσεις, καθώς και με το προνόμιο έκδοσης τραπεζικών γραμματίων, τα οποία διατήρησε μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδας 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.

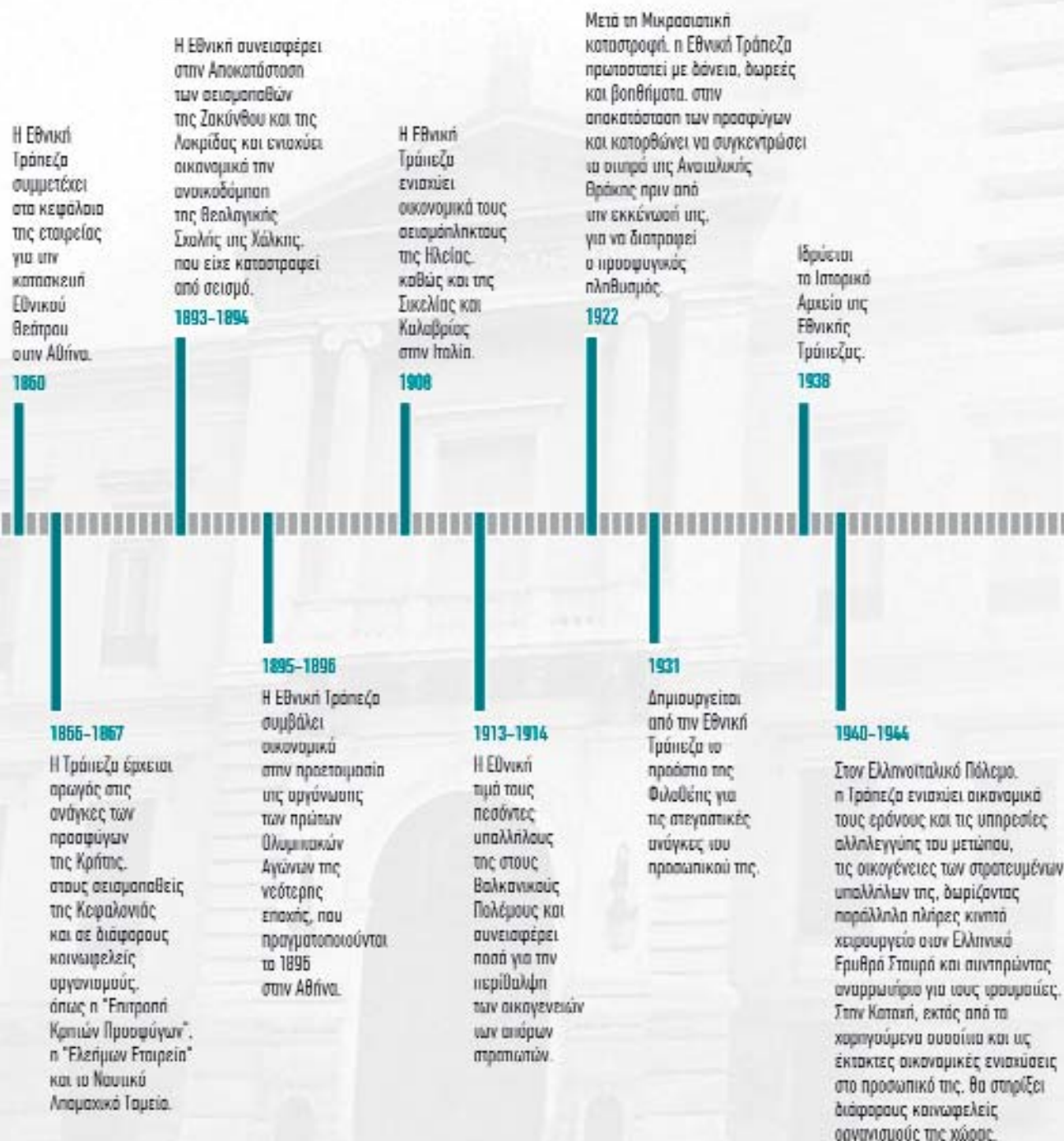


174 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία



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.



174 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία

Με την ευκαιρία του εορτασμού των 175 χρόνων συνεχούς λειτουργίας της, ιδρύει το Μαθηματικό Ίδρυμα Εθνικής Τράπεζας, ως προσφορά στην ελληνική κοινωνία.

1966

Με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και τη συμμετοχή 20 ομιλητών του δημόσιου τραπεζικού και επιχειρηματικού κόσμου της χώρας, δημιουργείται το "Εθνικό Σύστημα Χορηγιών" με τη μορφή ΜΚΟ, με στόχο την εξασφάλιση πόρων για τη διατήρηση της εθνικής κληρονομιάς (σήμερα έχει ανασταλεί η λειτουργία του).

1994

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 παρουσιάζονται στο συνέδριο του Economist.

2005

Έπαινος "Εξαιρετικής Προσφοράς", για τη μακρόχρονη συμβολή της Τράπεζας σε θέματα κοινωνικής ευαισθησίας, από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδας.

2005

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύεται με το Βραβείο Κοινωνικής Ευθύνης του Επιμελητηρίου Αθηνών.

2008

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

2008

Το Βραβείο "THALES", κορυφαίο διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, απονέμεται στην Εθνική Τράπεζα.

2011

Κορυφαίο βραβείο Ethos Sustainability Award

2014

170
ΧΡΟΝΙΑ

1973

Η Εθνική Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, εισάγει τα σύγχρονα συστήματα συναλλαγών on line-real time, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό των τραπεζικών συναλλαγών.

1996

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει τον πρώτο Κοινωνικό Αναλογισμό της.

2004

Η Εθνική Τράπεζα ενσωματώνει τις αξίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη στρατηγική της και δημοσιεύει την Παλαική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ).

2004

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο χρηματιστηριακό δείκτη αξιοπιστίας FTSE4Good. Στο πλαίσιο της Παλαικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, θεσμοθετούνται από την Τράπεζα διαδικασίες και το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

2004

2007

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

2010

2010

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός".

2010

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - SILVER

2012

2012

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - GOLD

2013

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - PLATINUM

2013

Βασικά στοιχεία / μέγεθος (31.12.2014)*

	ΟΜΙΛΟΣ Εθνικής Τράπεζας	Εθνική Τράπεζα (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό	34.129	9.947
Πελάτες που εξυπηρετούνται	11.250.800	
Καταστήματα	1.742	528
Ενεργητικό (σε € δισ.)	115,4	82
Κέρδη/(Ζημιές) προ Φόρων (σε € εκατ.)	(1.422)	(2.050)
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.)		
- Καθαρά Λειτουργικά Έσοδα	3.564	1.323
Ποσοστό κύκλου εργασιών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%) (**)	1,99%	0,74%

(*) Αναλυτικά οικονομικά στοιχεία παρατίθενται στον Πίνακα Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ στο Κεφάλαιο «Πληροφορίες για την Έκθεση»

(**) Τα στοιχεία προκύπτουν ως ακολούθως:
Κύκλος εργασιών Ομίλου Εθνικής Τράπεζας/ΑΕΠ Ελλάδας.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2014 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr
(ενότητα: Όμιλος/Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Η Εθνική Τράπεζα, με ισχυρή παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, καθώς και με τη δυναμική της ανάπτυξη στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο, ηγείται ενός μεγάλου και ισχυρού Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, οι οποίες ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού-παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), καθώς και διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται διεθνώς σε 12 χώρες (Ελλάδα, Τουρκία, Βουλγαρία, Ρουμανία, ΠΓΔΜ, Σερβία, Κύπρο, Ν. Αφρική, Μάλτα, Αλβανία, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο) και σε 2 ηπείρους, όπου λειτουργούν 10 τράπεζες και 64 χρηματοοικονομικοί και λοιποί οργανισμοί.

Η Εθνική Τράπεζα, με το πληρέστατο δίκτυό της, που αριθμεί 528 Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών και 1.414 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile, Phone και Internet Banking.

Σήμερα, μετά τις εξαγορές στο χώρο της νοτιοανατολικής Ευρώπης, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.214 Μονάδες και 4.182 ATMs.

Οι πλέον των 12,6 εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από 1,6 εκατομμύρια λογαριασμοί χορηγήσεων, αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμή της.

Η Εθνική Τράπεζα κατετάγη στην 142η θέση μεταξύ των 1.000 κορυφαίων τραπεζών στον κόσμο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του «The Banker-Financial Times» για το 2013.

Με επιβεβαιωμένη την ισχυρή της θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και με στόχο την πλήρη κάλυψη των πελατών της, καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, η Τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες.

Η έδρα της Τράπεζας βρίσκεται στο 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 2014 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr
(ενότητα: Όμιλος/Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας και της δέσμευσής της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συμμετέχει σε ενώσεις, σωματεία, οργανισμούς και δείκτες, με στόχο την προαγωγή της αειφόρου ανάπτυξης, είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων.

Global Reporting Initiative (G4)

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με το πρότυπο GRI G3 από το 2007 και GRI G3.1 από το 2012. Από το 2010 έως και το 2013 παρέχει και τα συμπληρωματικά στοιχεία του Χρηματοοικονομικού Τομέα (Financial Sector Supplement) και αξιολογείται στο επίπεδο B+. Το 2014, η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε στο επίπεδο A+ για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013, σύμφωνα με το πρότυπο GRI G3.1. Το 2015 η Τράπεζα αποφάσισε να εφαρμόσει το πρότυπο GRI G4 σε ότι αφορά στην Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014.

FTSE4GOOD Index Series

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στο Χρηματιστηριακό Δείκτη Αειφορίας FTSE4Good από το 2004 έως και το 2012. Το 2014 η Τράπεζα εντάχθηκε ξανά στον εν λόγω Δείκτη.

Ο Όμιλος FTSE βεβαιώνει ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας Α.Ε. αξιολογήθηκε ανεξάρτητα και σύμφωνα με τα κριτήρια του FTSE4Good και πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης στο δείκτη FTSE4Good.

Ο δείκτης FTSE4Good δημιουργήθηκε από τον παγκόσμιο αξιολογικό Όμιλο FTSE και αποτελεί μετοχικό δείκτη που σχεδιάστηκε για τη διευκόλυνση των επενδύσεων σε εταιρείες που πληρούν παγκόσμια αναγνωρισμένες προϋποθέσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Οι εταιρείες που έχουν ενταχθεί στο Δείκτη FTSE4Good, πληρούν αυστηρά περιβαλλοντικά, κοινωνικά κριτήρια και κριτήρια διακυβέρνησης και είναι σε θέση να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της υπεύθυνης επιχειρηματικής πρακτικής.

Ethibel EXCELLENCE Investment Registers

Ο Διεθνής Οργανισμός Forum Ethibel με επιστολή του επαναβεβαίωσε, για μια ακόμη διετία, τη συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στον δείκτη «Ethibel EXCELLENCE Investment Registers» από τις 11 Ιουνίου 2015.

Αυτή η επιλογή από τον Οργανισμό Forum ETHIBEL καταδεικνύει ότι η επίδοση της Τράπεζας στον τομέα της είναι πάνω από το μέσο όρο, όσον αφορά στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Επισημαίνεται ότι η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στον εν λόγω δείκτη από τις 11 Ιουνίου 2013.

Το Forum Ethibel αποτελεί έναν ανεξάρτητο Οργανισμό, ο οποίος στοχεύει σε μια κοινωνία που σέβεται την ισορροπία ανάμεσα στην οικονομική πρόοδο, την κοινωνική υπευθυνότητα και το σεβασμό στο περιβάλλον. Για την επίτευξη αυτού του στόχου αναπτύσσει εργαλεία και μεθοδολογίες όσον αφορά στις υπεύθυνες επενδύσεις, ενεργοποιώντας εταιρείες και οργανισμούς στην εφαρμογή της πολιτικής τους για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Παράλληλα, συζητά με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (εταιρείες, ΜΚΟ, Κυβερνήσεις, Επενδυτές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και συνδικαλιστικές οργανώσεις), έτσι ώστε να διαμορφώσει κοινωνικά αποδεκτά κριτήρια, αναφορικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τις Υπεύθυνες Επενδύσεις.





Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει από το 2007, για 8η συνεχή χρονιά, στην εθελοντική αυτή πρωτοβουλία, παρέχοντας αναλυτικά στοιχεία για τις περιβαλλοντικές της δράσεις και την περιβαλλοντική της επίδοση, ανοικτά και διαθέσιμα στο επενδυτικό κοινό.

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ιδρύθηκε το 1999 και αποτελεί τον εθνικό εκπρόσωπο του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «CSR Europe».

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από το Δεκέμβριο του 2008.

Το 2012 το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συγκρότησε από εκπροσώπους των μελών του την Ομάδα Εργασίας «Διαφάνεια και Διακυβέρνηση» με σκοπό τη σύνταξη ενός Οδηγού Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Στην ομάδα αυτή συμμετείχε ενεργά και η Εθνική Τράπεζα με 2 εκπροσώπους της. Η Ομάδα ολοκλήρωσε το έργο της το 2014 παρουσιάζοντας τον «Οδηγό Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας: Διαφάνεια και Διακυβέρνηση».

Το 2014, στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την κατάρτιση Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η Εθνική Τράπεζα υπέβαλε τις παρατηρήσεις και απόψεις της στο Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ το οποίο συμμετείχε ως συλλογικός φορέας στη διαβούλευση αυτή.

Το 2015, κατά τη Γενική Συνέλευση του Δικτύου ο Υποδιευθυντής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας εξελέγη για μια τριετία ως μέλος στο Δ.Σ. του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.)

Η Εθνική Τράπεζα είναι ένα από τα βασικότερα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η οποία αποτελεί φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα, με τη συμμετοχή της στην Ε.Ε.Τ., λαμβάνει μέρος τόσο στη ρυθμιστική διαδικασία, όσο και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο.

Σε ό,τι αφορά στις δράσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, η Ε.Ε.Τ. έχει συστήσει διατραπεζική Επιτροπή, στην οποία συμμετέχει ενεργά και η Εθνική Τράπεζα. Η Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ. έχει ως στόχους της, μεταξύ άλλων:

- Τη διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα Προστασίας του Περιβάλλοντος και Αειφόρου Ανάπτυξης.
- Την ανάλυση της νομοθεσίας τραπεζικού ενδιαφέροντος που αφορά στο Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη.
- Τη συνεργασία με την Πρωτοβουλία για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI).
- Τη συνδρομή στη δράση της Ευρωπαϊκής και Περιφερειακής Ομάδας του UNEP FI, και του Interbalkan Forum of Banking Associations, ιδιαίτερα για την ευαισθητοποίηση των τραπεζών στις βαλκανικές χώρες.
- Την ανάπτυξη συνεργειών με επιχειρηματικούς φορείς που δραστηριοποιούνται σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, ιδίως με το World Business Council for Sustainable Development και τη Global Reporting Initiative.

- Τη διάχυση τεχνογνωσίας, βέλτιστων πρακτικών και συμβολή στην κατάρτιση τραπεζικών στελεχών, όπως για θέματα Διαχείρισης Περιβαλλοντικών Κινδύνων.
- Την παρακολούθηση εξελίξεων και ενημέρωση των τραπεζών όπως η συμμόρφωση στα ευρωπαϊκά και διεθνή περιβαλλοντικά standards.
- Τη μελέτη τάσεων της αγοράς, όπως Microfinance, Ethical Banking, Fair Trade, Socially Responsible Investment.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα, μέσω των εκπροσώπων της στην Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ., συμμετείχε ενεργά:

- Στη δημόσια διαβούλευση για την κατάρτιση του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καταθέτοντας τις προτάσεις και απόψεις της.
- Στη διαμόρφωση της θέσης της Ε.Ε.Τ. αναφορικά με τις δράσεις της Πρωτοβουλίας για τη Βιώσιμη Ελλάδα «SUSTAINABLE GREECE 2020» για τη δημιουργία Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020»

Η Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020» προέκυψε από την ανάγκη δημιουργίας ενός νέου αναπτυξιακού μοντέλου που θα επιτρέψει στη χώρα μας να θέσει τις βάσεις μιας Βιώσιμης Οικονομίας. Η Πρωτοβουλία υλοποιείται από το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας και της ευρύτερης κοινωνίας στα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας. Στρατηγικός στόχος της Πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου Διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίζουν την πορεία της χώρας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.

Η Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020» αναπτύσσεται με:

- Τη συμμετοχή 33 Επιχειρηματικών Φορέων, 120 Επιχειρήσεων, 17 Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και 43 Οργανισμών της Κοινωνίας Πολιτών.
- Την ενεργό υποστήριξη από Διεθνείς Οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το German Sustainability Council, το World Business Council for Sustainable Development και ο ερευνητικός οργανισμός EIRIS.
- Τη συμμετοχή εκπροσώπων της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, των Θεσμικών, Κοινωνικών και Επιχειρηματικών Φορέων, των Επιχειρήσεων και των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Κοινωνίας Πολιτών.
- Την αιγίδα των Υπουργείων Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας καθώς και Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής.
- Τη χρηματοδότηση από οργανισμούς/μέλη, οι οποίοι αναλαμβάνουν το ρόλο των Πρεσβευτών Βιωσιμότητας.

Η Εθνική Τράπεζα, πρωτοπόρος σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας προσυπέγραψε το 2014 την ιδρυτική χάρτα της Πρωτοβουλίας, συμμετέχει ενεργά στις δράσεις της και εκπροσωπείται με στελέχη της στην Επιτροπή Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας και την Επιτροπή Επικοινωνίας.





Σωματείο Επιχειρηματικότητα Νέων (Σ.Ε.Ν.)

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου.

Το Σ.Ε.Ν. είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2005, με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και υποστηρίζεται από 60 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο.

Το Σ.Ε.Ν. εκπροσωπεί στην Ελλάδα τον Παγκόσμιο Οργανισμό Junior Achievement.

Άλλες Συμμετοχές

Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά ως μέλος και στους ακόλουθους Οργανισμούς, Σωματεία και Ενώσεις:

Μέλος Δ.Σ.:

- Γενικό Νοσοκομείο Παίδων «Παν. & Αγλαΐα Κυριακού»
- Εθνικά Κληροδοτήματα
- «Βοτανικός Κήπος Ιουλίας και Αλέξανδρου Ν. Διομήδους».
- Εθνική Πινακοθήκη
- Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Απλό Μέλος:

Αραβοελληνικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Αναπτύξεως
Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM)
Ελληνική Αρχαιολογική Εταιρεία
Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMΕΡΑ)
Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών – (ΕΙΕΠ)
Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο
Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
Ελληνοελβετικός Σύνδεσμος Ι.Γ. Εϋνάρδος
Ελληνοϊαπωνικό Εμπορικό Επιμελητήριο
Ελληνοκινεζικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
Ελληνορουμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
Ελληνορωσικό Εμπορικό Επιμελητήριο
Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο
Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών
Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Αυστραλίας
Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Σερβίας
Ινστιτούτο Επικοινωνίας (Έρευνα)
Ναυτιλιακή Λέσχη Πειραιά
Σύνδεσμος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.)
The Baltic Exchange
Economie Mediterranee - Ecomed
The European Association for Banking and Financial History E.V.
European Association of Long Term Investors
Guide Share Europe (GSE)
International Council on Archives (ICA)
International Forfeiting Association - IFA
International Institute for Conservation of Historic and Artistic Works
International Network of Financial Services Ombudsman Schemes
Institut International d'Etudes Bancaires

ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ - ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων της που την εμπιστεύονται, της παροχής πληρέστερης πληροφόρησης και διαφάνειας για τη δράση της σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης καθώς και του ευρύτατου κοινωνικού έργου που επιτελεί, έλαβε, κατά τη διάρκεια του 2014, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις.

- **Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX 2014.** Τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για την ένταξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην επιχειρηματική της στρατηγική με ενσωμάτωση δράσεων προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς, επιβράβευσε το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης.

Η Εθνική Τράπεζα, που συμμετείχε, για τέταρτη φορά, στο Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), διακρίθηκε για το 2014 στην κατηγορία PLATINUM. Ο Δείκτης CR Index είναι ένας σημαντικός διεθνώς δείκτης αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες. Ως ένα κατεξοχήν εργαλείο αξιολόγησης αποτελεί και σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε 4 επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.

- **Κορυφαίο Βραβείο Ethos Sustainability Award 2014.** Μια ακόμη επιβράβευση των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα αποτελεί το «Κορυφαίο Βραβείο Ethos Sustainability Award 2014» το οποίο της απονεμήθηκε στο πλαίσιο του Θεσμού «Ethos Sustainability Forum and Awards 2014». Επίσης, η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε στους τρεις finalists στην κατηγορία βράβευσης «Βραβείο Μακρόχρονης Συνεργασίας και Ενασχόλησης με την ΕΚΕ» για το σημαντικό πολυετές χορηγικό της πρόγραμμα «Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός"», το οποίο υλοποιεί στο πλαίσιο του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «Ευθύνη». Τα «Ethos Sustainability Awards 2014» τα οποία διοργανώθηκαν από την Ethos Media σε συνεργασία με το Εργαστήριο Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων του Παντείου Πανεπιστημίου, έχουν ως στόχο την ανάδειξη και επιβράβευση των καλύτερων πρακτικών των εταιρειών για τη Βιωσιμότητα, την Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και την Κοινωνική Καινοτομία, αποτέλεσαν δε την κορύφωση του «Ethos Sustainability Forum», ενός δυναμικού διαλόγου για θέματα αειφορίας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στην κριτική επιτροπή των βραβείων συμμετείχαν διακεκριμένες προσωπικότητες από τον επιχειρηματικό κόσμο, την πανεπιστημιακή κοινότητα, τα Μ.Μ.Ε. και την κοινωνία των πολιτών.





- **Χρυσό Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής στην Εθνική Τράπεζα και Βραβείο για το Γραφείο Συνηγόρου του Πελάτη της ΕΤΕ.** Η Εθνική Τράπεζα, κατόπιν γενικής επισκόπησης διαφόρων τομέων εργασιών της, πιστοποιήθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής "EBEN GR" σύμφωνα με το μοντέλο SEE G για το 2014 και της απονεμήθηκε το Χρυσό Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής. Τονίζεται, ότι η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που πιστοποιείται και παράλληλα βραβεύεται με αυτήν την κορυφαία διάκριση για την επιχειρηματική ηθική. Θα πρέπει να αναφερθεί, ότι το μοντέλο SEE G αξιολογεί τις επιχειρήσεις με βάση τους ακόλουθους άξονες δράσης: Social, Ethics, Environment και Governance εξετάζοντας τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα που οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν στους τομείς αυτούς, ώστε να ευθυγραμμιστούν και να συμβάλλουν ενεργά στην αειφόρο ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα.

Σημειώνεται, ότι το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής "EBEN GR" ιδρύθηκε το 2005 και είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος εκπροσωπεί στην Ελλάδα το European Ethics Network. Στόχος του είναι η προαγωγή των αρχών της επιχειρηματικής ηθικής, της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της εταιρικής διακυβέρνησης στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, στην ακαδημαϊκή κοινότητα και σε εθελοντικούς οργανισμούς.

Παράλληλα, το Γραφείο του Συνηγόρου του Πελάτη της Εθνικής Τράπεζας αξιολογήθηκε αυτόνομα και κρίθηκε ότι πληροί όλες τις απαραίτητες προδιαγραφές (πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα) ώστε να πιστοποιηθεί από το "EBEN GR" στο επίπεδο Basic Model for Small and Medium Companies για το 2014 και να αποσπάσει βράβευση στον τομέα της επιχειρηματικής ηθικής.

Οι δύο αυτές σημαντικές πιστοποιήσεις και διακρίσεις αποτελούν μια ακόμη επιβεβαίωση της προσήλωσης της Διοίκησης της Εθνικής Τράπεζας στις αρχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της επιχειρηματικής ηθικής, τις οποίες διαχρονικά υπηρετεί στα 174 χρόνια ενεργού δράσης και συνεισφοράς της στην εθνική οικονομία και την κοινωνία.

- **Βράβευση της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.** Στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2014, Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη», η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας απέσπασε -για τρίτη συνεχή χρονιά- σημαντικές διακρίσεις στις ακόλουθες κατηγορίες: Διοίκηση & Διακυβέρνηση Βιωσιμότητας (Governance), Εμπλοκή Συμμετόχων και Ουσιαστικότητα (Materiality), Εργασιακές Σχέσεις (Labor Relations), Καλύτερος Απολογισμός Συνολικά.

Ο Θεσμός «BRAVO» τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής και του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας. Παράλληλα, υποστηρίζεται από το Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΣΕΒ, το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο και το Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο. Η διαδικασία αξιολόγησης των Απολογισμών Βιωσιμότητας στηρίζεται στις αρχές και τους δείκτες που διέπουν το πλαίσιο για την κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας που έχει αναπτυχθεί από το Διεθνή Οργανισμό Global Reporting Initiative (GRI). Την εγκυρότητα του Θεσμού «BRAVO» πιστοποιούν επίσημες ελεγκτικές εταιρείες, οι οποίες συμμετέχουν και παρακολουθούν όλα τα στάδιά του.

- **Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας για το «Φάσμα Δράσεων Εσωτερικής Επικοινωνίας»** το οποίο έχει αναπτύξει, στο πλαίσιο του Θεσμού «Corporate Affairs Excellence Awards 2015». Η Εθνική Τράπεζα έλαβε μια ακόμη σημαντική βράβευση για την υποψηφιότητά της «Φάσμα Δράσεων Εσωτερικής Επικοινωνίας στην Εθνική Τράπεζα» στην κατηγορία «Εσωτερική Επικοινωνία» (Internal Communications) στο πλαίσιο του Θεσμού «Corporate Affairs Excellence Awards 2015». Η βράβευση αυτή αφορά στις διαδικασίες και υποδομές που έχουν αναπτύξει τόσο η Τράπεζα όσο και οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π. ΕΤΕ) και αποσκοπούν στην άμεση, αμφίδρομη, διάφανη, έγκυρη, ισότιμη και συνεχή ενημέρωση του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας καθώς και του προσωπικού που έχει συνταξιοδοτηθεί.

Ο Θεσμός των «Corporate Affairs Excellence Awards» που δημιουργήθηκε από τον Τομέα Εταιρικών Υποθέσεων της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.) έχει ως στόχο την ανάδειξη βέλτιστων και επιτυχημένων στρατηγικών που εφαρμόζουν επιχειρήσεις στην Ελλάδα, σε θέματα επικοινωνίας και εταιρικών υποθέσεων, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα και ανάπτυξή τους. Στο πλαίσιο του Θεσμού, το 2015, συμμετείχαν και αξιολογήθηκαν από ειδικές επιτροπές 37 εταιρείες οι οποίες κατέθεσαν 62 συνολικά προτάσεις.



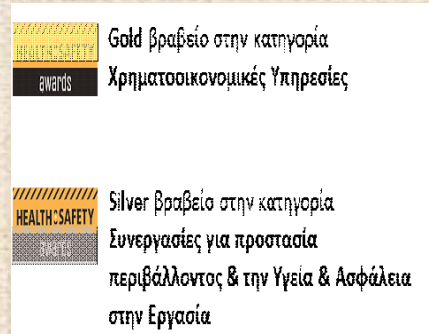
- **Σημαντικές Βραβεύσεις της Εθνικής Τράπεζας για την Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα και τις Περιβαλλοντικές της Δράσεις στο πλαίσιο του Θεσμού «Environmental Awards 2015».** Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο του Θεσμού «Environmental Awards 2015» έλαβε δύο σημαντικές βραβεύσεις. Ειδικότερα:

- GOLD Βραβείο για την «Περιβαλλοντική Πολιτική της Εθνικής Τράπεζας και συνεισφορά της στην αειφορία» στην κατηγορία "Environmental CSR".
- BRONZE Βραβείο για τις «Συνδυαστικές δράσεις της Εθνικής Τράπεζας για την πρόληψη και μείωση των παραγόμενων αποβλήτων» στην κατηγορία «Πρόληψη-μείωση παραγόμενων αποβλήτων / Prevention-reduction».

Σημειώνεται, ότι ο θεσμός των «Environmental Awards» έχει ως στόχο την επιβράβευση των «καλών πρακτικών» για το Περιβάλλον και την Αειφορία, την κινητοποίηση των επιχειρήσεων και των οργανισμών στη διαρκή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεών τους, την ανάδειξη των προσφερόμενων λύσεων και τεχνολογιών για την πιο οικονομική και αποτελεσματική διαχείριση των φυσικών πόρων και την προβολή των νικητών των βραβείων προωθώντας τις περιβαλλοντικές τους προσπάθειες ως φωτεινά παραδείγματα.

- **Σημαντική Διάκριση των Διευθύνσεων Πληροφορικής στα «Health & Safety Awards 2014».** Οι Διευθύνσεις Πληροφορικής της Εθνικής Τράπεζας επιβραβεύτηκαν για την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στο κτήριο του Μηχανογραφικού Κέντρου, λαμβάνοντας το GOLD βραβείο στην κατηγορία «Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες» και το SILVER βραβείο στην κατηγορία «Συνεργασίες για Προστασία του Περιβάλλοντος και την Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία» στη διοργάνωση «Health & Safety Awards 2014».

Τα βραβεία «Health & Safety Awards» διοργανώθηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.), του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.) και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου



και στοχεύουν στην ανάδειξη των σημαντικότερων δράσεων στο νευραλγικό θέμα της Υγιεινής και της Ασφάλειας στους χώρους εργασίας.



- **Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.** Ως τράπεζα πρώτης επιλογής, μεταξύ όλων των ελληνικών τραπεζών, ανεδείχθη η Εθνική Τράπεζα από όσους νέους αναζητούν εργασία και επαγγελματική καριέρα. Η σχετική έρευνα διεξήχθη από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο πλαίσιο σχετικής πρωτοβουλίας του Kariera.gr, που απένειμε και σχετικές βραβεύσεις.

- **Βραβείο Εθελοντισμού στην Εθνική Τράπεζα από το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (Σ.Ε.Ν.).** Σε εκδήλωση που έγινε στις 25 Ιουνίου 2014 στο Αμερικανικό Κολλέγιο Ελλάδας (Deree College), η Τράπεζα έλαβε το πρώτο Βραβείο Εθελοντισμού για τέταρτη συνεχή χρονιά από το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece (Σ.Ε.Ν./J.A. Greece), μέλος του παγκόσμιου οργανισμού εκπαίδευσης και επιχειρηματικότητας Junior Achievement Worldwide.

- **Η Εθνική Τράπεζα κορυφαίο τραπεζικό brand στα «Famous Brands 2014».** Η Εθνική Τράπεζα κατέκτησε την 1η θέση στην κατηγορία «Τράπεζες» για 9η συνεχόμενη χρονιά, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας «Famous Brands 2014, οι μάρκες με την καλύτερη φήμη», που διενεργεί το Reputation Management Institute, σε συνεργασία με το Διεθνή Οργανισμό Reputation Institute.

Η διάκριση της Εθνικής Τράπεζας, ως κορυφαίο τραπεζικό brand για το 2014, επιβεβαίωσε για ακόμη μια φορά ότι το καταναλωτικό κοινό αναγνωρίζει ως ισχυρά στοιχεία της εταιρικής της εικόνας, την ηγετική της θέση στην αγορά, το κύρος και την αξιοπιστία της, την παροχή έγκυρης κι αναλυτικής ενημέρωσης για προϊόντα και υπηρεσίες, το ενδιαφέρον για προσφορά λύσεων με το μεγαλύτερο δυνατό όφελος για τον πελάτη, το γεγονός ότι καθορίζει τα πρότυπα για το μέλλον του κλάδου. Επίσης, εξίσου σημαντική κρίνεται η προσφορά της στην κοινωνία μέσω χορηγιών στον ανθρωπιστικό τομέα, ενώ ξεχωρίζει και για τη διαφάνεια, την αξιοπιστία και την ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία της. Τα παραπάνω στοιχεία προέκυψαν από την έρευνα που διεξήχθη τηλεφωνικά την περίοδο Σεπτεμβρίου – Οκτωβρίου 2014, σε δείγμα περίπου 850 καταναλωτών, αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού, όπου οι ερωτηθέντες επέλεξαν αυθόρμητα τις εταιρείες με την καλύτερη φήμη για 40 κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών σε 20 κλάδους που αξιολογήθηκαν συνολικά.

Σήμερα, σε μια εποχή που η ελληνική οικονομία και κοινωνία αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να αποτελεί σταθερό πυλώνα του χρηματοπιστωτικού συστήματος και να διατηρεί ως συγκριτικό της πλεονέκτημα την ισχυρή εταιρική της ταυτότητα και την εταιρική της φήμη.

- **Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας από το διεθνές οικονομικό έντυπο World Finance.** Διεθνή αναγνώριση των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για τη χρηματοδότηση αναπτυξιακών έργων στον τομέα των υποδομών, αξιοποιώντας τα σύγχρονα χρηματοδοτικά εργαλεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποτελεί η βράβευση από το παγκόσμιας φήμης και κύρους οικονομικό έντυπο World Finance του έργου «Μελέτη, Χρηματοδότηση, Κατασκευή και Τεχνική Διαχείριση 24 Σχολικών Μονάδων στην Περιφέρεια Αττικής με ΣΔΙΤ» ως η καλύτερη συναλλαγή χρηματοδότησης έργου (project finance) στο χώρο της εκπαίδευσης για το 2014.

Τα έργα των 24 σχολικών μονάδων είναι ένα πραγματικό ορόσημο για την οικονομία καθώς αποτελούν τα πρώτα έργα Σύμπραξης Δημόσιου Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) τα οποία υλοποιούνται μετά από 5 χρόνια και συνολικά το δεύτερο και τρίτο έργο ΣΔΙΤ που υλοποιείται από την έναρξη του θεσμού των ΣΔΙΤ στη χώρα μας.

Επιπλέον τα έργα αυτά διαθέτουν μια σειρά από καινοτόμα χαρακτηριστικά, που συντέλεσαν στην ανάδειξή τους ως κορυφαία συναλλαγή για το 2014 από το World Finance. Επίσης αποτελούν τα πρώτα έργα στην Ευρωπαϊκή Ένωση που συνδυάζουν χρηματοδότηση από πόρους Διαρθρωτικών Ταμείων (πόρους JESSICA) και δάνειο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων.

Ειδικότερα για το έργο των 14 Σχολικών Μονάδων με ΣΔΙΤ, λόγω του μεγέθους του προϋπολογισμού του (Μεγάλο Έργο), απαιτήθηκε ειδική έγκριση από τη Διεύθυνση Ανταγωνισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Competition), η οποία είναι η πρώτη που δίνεται για έργο που περιλαμβάνει χρηματοδότηση JESSICA σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

- **Βραβείο Διεθνούς Παρουσίας για την Εθνική Τράπεζα από το E.B.E.A.** Στην Εθνική Τράπεζα απονεμήθηκε το Βραβείο Διεθνούς Παρουσίας από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, στο πλαίσιο του θεσμού των «ΒΡΑΒΕΙΩΝ ΕΒΕΑ 2014». Η διάκριση αυτή αποτελεί αναγνώριση της δυναμικής παρουσίας του πιο ιστορικού χρηματοπιστωτικού ιδρύματος της χώρας στην ευρύτερη περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου. Με δυναμική παρουσία σε 12 χώρες, σε 2 ηπείρους, όπου λειτουργούν 10 τράπεζες και 64 χρηματοοικονομικοί και λοιποί οργανισμοί, ο Όμιλος της Εθνικής έχει αναδειχθεί σε έναν από τους ισχυρότερους παράγοντες οικονομικής προόδου των χωρών της περιοχής. Το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, κάθε χρόνο, στον ετήσιο θεσμό των Επιχειρηματικών Βραβείων ΕΒΕΑ επιβραβεύει, μεταξύ πολλών και σημαντικών εταιρειών, εκείνες τις επιχειρήσεις οι οποίες επιτυγχάνουν, όχι απλώς θετικές οικονομικές επιδόσεις, αλλά συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενίσχυση της οικονομίας, στην επέκταση της ελληνικής επιχειρηματικότητας στο εξωτερικό και στη στήριξη του κοινωνικού συνόλου.

- **Τριπλή Βράβευση για το i-bank Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας στα E-volution Awards 2015.** Η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, στο πλαίσιο του διαγωνισμού «E-volution awards 2015» που πραγματοποιήθηκε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και τη Boussias Communications, με στόχο την ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και επιχειρείν. Η Εθνική Τράπεζα κέρδισε τρία βραβεία για το νέο i-bank Internet



Banking: ένα χρυσό και δύο αργυρά στις κατηγορίες «Redesign-Relaunch», «E-banking: Πρωτοβουλίες Security» και «Συνδυασμός Ψηφιακού & Φυσικού Καναλιού». Τα βραβεία τελούν υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας και του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA).

- **Διάκριση για τις Υπηρεσίες Θεματοφυλακής.** Στο πλαίσιο της εγκυρότερης διεθνούς έρευνας για το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών θεματοφυλακής ανά χώρα - «Agent Banks in Major Markets Survey» και «Greece Domestic Survey» του περιοδικού Global Custodian - η Τράπεζα κατετάγη, για έκτη συνεχή χρονιά, μεταξύ των κορυφαίων θεματοφυλάκων της ελληνικής αγοράς, βάσει αξιολογήσεων που έκαναν οι ίδιοι οι Έλληνες και ξένοι θεσμικοί πελάτες της.

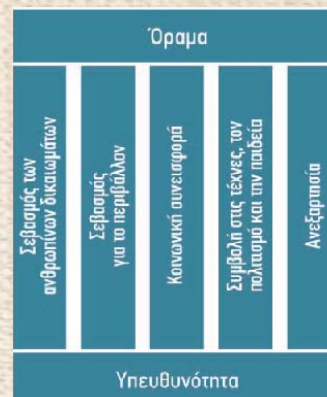
Τόσο η πρόσφατη, όσο και οι διακρίσεις που έχουν προηγηθεί, αποτελούν επισφράγιση των υψηλής ποιότητας υπηρεσιών που με συνέπεια προσφέρει η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Κεφαλαιαγορών και Χρηματαγορών της Τράπεζας και του Ομίλου, για σχεδόν 30 χρόνια στην ξένη θεσμική πελατεία της και για πολλές δεκαετίες στην αντίστοιχη ελληνική. Οι δραστηριότητές της, εκτός από τον ελληνικό χώρο, καλύπτουν και όλες τις διεθνείς κεφαλαιαγορές και χρηματαγορές, μέσα από συνεργασίες τόσο με κορυφαίους διεθνείς θεματοφύλακες όσο και με τις θυγατρικές της Τράπεζας στα Βαλκάνια (περιφερειακή θεματοφυλακή), για την κάλυψη αγορών της Ν.Α. Ευρώπης.

- **Βραβείο «Διαδικτυακών Εφαρμογών» για το νέο, αναβαθμισμένο i-bank Internet Banking.** Η Εθνική Τράπεζα κέρδισε 4 βραβεία για το νέο i-bank Internet Banking: Διακρίθηκε με το βραβείο άριστης επίδοσης στην κατηγορία των «Διαδικτυακών Εφαρμογών» στο πλαίσιο του διαγωνισμού «Business IT Excellence (BITE) Awards 2014» που πραγματοποιήθηκε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και τη Boussias Communications.

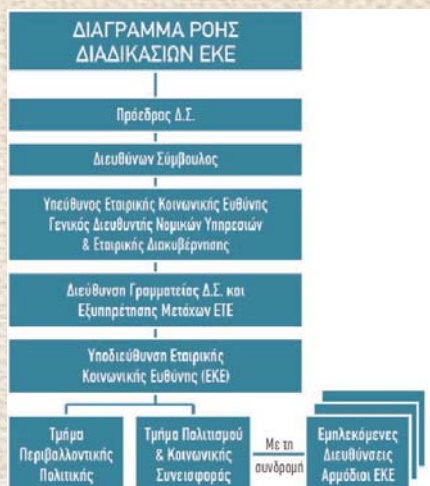
Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η υπεύθυνη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας αντανακλάται στο Όραμα και στις Βασικές Αξίες του Οργανισμού, αποδεικνύοντας την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδει στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Όραμα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η διατήρηση της ηγετικής της 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 Εθνικής Τράπεζας είναι οι ακόλουθες:



Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλουν 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 η 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, τον Πολιτισμό και την 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.



Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Κατά το 2010 η Εθνική Τράπεζα, επιδιώκοντας τη συστηματοποίηση της διαχείρισης των θεμάτων που άπτονται της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, προέβη - με αποφάσεις της Διοίκησης - σε μια σειρά από διαρθρωτικές και οργανωτικές αλλαγές καθώς και στον ορισμό Υπευθύνου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.

Οι αποφάσεις αυτές της Διοίκησης της Τράπεζας τεκμηριώνουν τη διαχρονική δέσμευση και τη στρατηγική της απόφαση για συνεχή αναβάθμιση του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας.

Ο Υπεύθυνος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, ως εκπρόσωπος της Διοίκησης, έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Να μεριμνά και να συντονίζει την εφαρμογή των Αρχών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.
- Να προτείνει την ανασκόπηση των διαδικασιών.
- Να επιβεβαιώνει την εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών.
- Να αξιολογεί τα αποτελέσματα και την πορεία των ενεργειών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.

Από το 2012 έως και το 2014, ο Γενικός Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών και Εταιρικής Διακυβέρνησης, κ. Μ. Σταθόπουλος, ανέλαβε με απόφαση της Διοίκησης καθήκοντα Υπευθύνου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Υπευθύνου Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

Η Διοίκηση της Τράπεζας, με απόφασή της στις 4 Δεκεμβρίου 2014, αποφάσισε την περαιτέρω αναβάθμιση του πλαισίου παρακολούθησης των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης και προχώρησε στη σύσταση της Διεύθυνσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Παράλληλα, από 9 Ιουνίου 2015, η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου εντάχθηκε υπό την εποπτεία του Βοηθού Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου κ. Π. Δασμάνογλου.

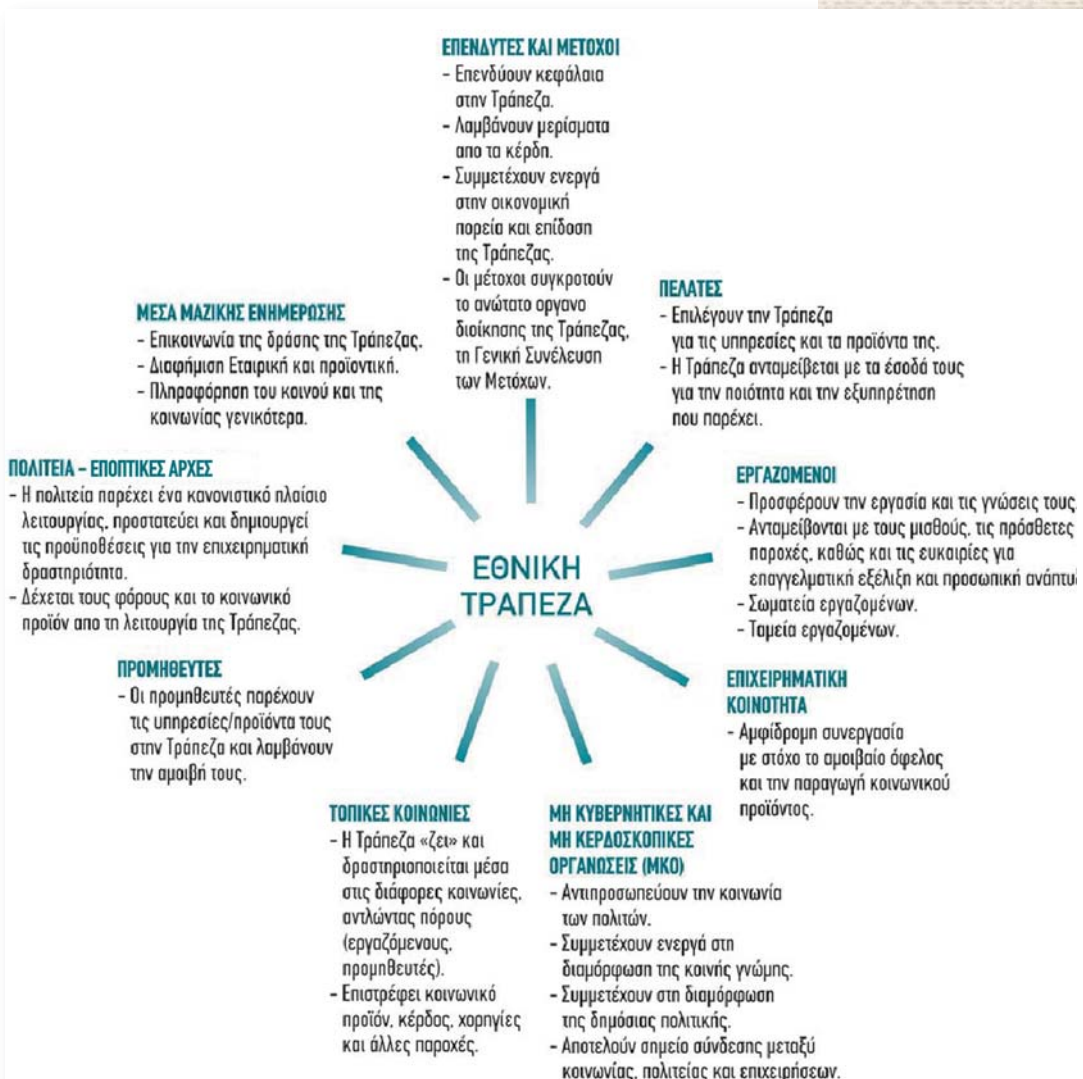
Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με την Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα θεωρεί ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν και επηρεάζονται ή αναμένεται να επηρεαστούν σημαντικά από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και την εν γένει λειτουργία της. Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για τον καθορισμό των ενδιαφερομένων μερών, αναγνωρίζει ως βασικές ομάδες, τις ακόλουθες:

- Επενδυτές και μέτοχοι.
- Πελάτες.
- Εργαζόμενοι.
- Επιχειρηματική κοινότητα.
- Τοπικές κοινωνίες.
- Προμηθευτές.
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ).
- Πολιτεία και Εποπτικές 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 αντίστοιχης πληροφορίας.



Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα βασικά θέματα και οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών για το 2014, όπως καταγράφθηκαν, μέσω των διαύλων επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα και αναλύθηκαν/αξιολογήθηκαν από αυτήν διεξοδικά στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου AA1000APS.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Επενδυτές και Μέτοχοι	• Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξάμηνη και ετήσια βάση. • Ετήσια Έκθεση. • Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. • 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.	• Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου. • Ενίσχυση τιμής μετοχής/Μερισματική απόδοση. • Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου. • Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση δραστηριοτήτων σε αναπτυσσόμενες αγορές. • Επάρκεια οικονομικών πληροφοριών και ποιότητα οικονομικών αναφορών. • Διαφάνεια και Ισότητα πληροφόρηση επενδυτών. • Συμμόρφωση με κανόνες λειτουργίας της αγοράς.
Πελάτες	• Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών. • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center). • Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας. • Ιστοσελίδα. • Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας. • Ανάπτυξη νέας υπηρεσίας προώθησης βασικών ασφαλειών μέσω web, από την Εθνική Ασφαλιστική. • Πρόγραμμα «Δειξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού. • Infotainment οθόνες σε 45 Καταστήματα της Τράπεζας. • Επισκέψεις σχολείων σε Καταστήματα της Τράπεζας.	• Αναβάθμιση εξυπηρέτησης στα Καταστήματα. • Διαφανείς οικονομικοί όροι, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές, σε προϊόντα / υπηρεσίες. • Τιμολογιακή πολιτική. • Προσφορά ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών, που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες τους, καλύτερη εξυπηρέτηση. • Ευέλικτες διαδικασίες / Μείωση γραφειοκρατίας. • Κάλυψη χρηματοδοτικών αναγκών επιχειρήσεων και ιδιωτών. • Προσφορά προϊόντων / υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προώθηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών σκοπών. • Κάλυψη του ψηφιακού χάσματος. • Διευκολύνσεις / Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας. • Προστασία καταναλωτή, προσωπικών δεδομένων και τραπεζικού απορρήτου.
Εργαζόμενοι	• Εκπροσώπηση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. • Περιοδικό «Πρώτοι Εμείς», Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (intranet), Ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία», Ιστοσελίδες Δ/νων Ανθρώπινου Δυναμικού και Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.	• Υπογραφή κλαδικής και επιχειρησιακής σύμβασης εργασίας. • Περαιτέρω ενίσχυση προγραμμάτων επιμόρφωσης και εκπαίδευσης. • Προγραμματισμός αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό για την ενίσχυση Καταστημάτων και Μονάδων της Διοίκησης. • Αναβάθμιση εσωτερικών διαδικασιών και Κανονισμών.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Εργαζόμενοι	• Ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. • Σύστημα υποβολής προτάσεων / παραπό-νων. • Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των Συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση και συναντήσεις με ειδικούς συνεργάτες για εργασιακά τους θέματα. • Ετήσια αξιολόγηση (σε συνεργασία αξιολο-γούμενου και αξιολογητή).	• Ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης. • Περαιτέρω ενίσχυση της Υγείας και Ασφά-λειας του εργασιακού περιβάλλοντος και βελτίωση των συνθηκών εργασίας. • Μέριμνα για τη στήριξη εργαζομένων σε περιστατικά βίας ή ληστείας και πρόσθετες κοινωνικές παροχές. • Διαφάνεια, ισότητα και αξιοκρατία. • Διευκολύνσεις / Ρυθμίσεις οφειλών εργα-ζομένων. • Αμοιβές – Παροχές.
Επιχειρηματική Κοινότητα	• Συναντήσεις. • Συνέδρια. • Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια). • Διαγωνισμός «i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία».	• Αύξηση των χρηματοδοτήσεων. • Στήριξη επενδυτικών πρωτοβουλιών με περιβαλλον-τικό χαρακτήρα. • Συμμετοχή της Τράπεζας σε Ευρωπαϊκά και Κρατικά επιχειρηματικά προγράμματα. • Στήριξη επαγγελματιών και επιχειρήσεων. • Καλύτεροι όροι συνεργασίας. • Διευκολύνσεις – Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας.
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	• Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. • Ενημερωτικές εκστρατείες και συμμετοχή σε κοινές δράσεις, για κοινωνικά και περι-βαλλοντικά θέματα. • Κύριο μέλος Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε.	• Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους. • Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους. • Συμμετοχή της Τράπεζας σε εθελοντικές δράσεις. • Αξιολόγηση και κριτήρια επιλογής φορέων και δρά-σεων. • Λογοδοσία και διαφάνεια επωφελούμενων ΜΚΟ. • Εξοικονόμηση ενέργειας / φυσικών πόρων / κλιμα-τική αλλαγή / ανακύκλωση / βιοποικιλότητα.
Τοπικές Κοινωνίες	• Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους. • Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτο-διοίκησης. • Χορηγίες / δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, κατόπιν μελέτης αναγκών. • Διαγωνισμός «i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία». • Επισκέψεις σχολείων σε Καταστήματα της Τράπεζας. • Πρόγραμμα «Δειξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού.	• Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιείται. • Επιλογή τοπικών προμηθευτών. • Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών φορέων (κοινωνικών, πολιτιστικών, αθλητικών, κ.ά).
Προμηθευτές	• Συναντήσεις διαβούλευσης. • Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλο-γής. • Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε δια-γωνισμούς. • Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων και αρχών Ε.Κ.Ε. στις συμβάσεις.	• Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση. • Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών. • Πληρωμές. • Εφαρμογή εργασιακής/περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Πολιτεία, θεσμικοί φορείς και Εποπτικές Αρχές	• Συνεχείς συναντήσεις συνεργασίας και διαβούλευσης με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την Τράπεζα της Ελλάδος και τις Εποπτικές Αρχές. • Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος. • Υποβολή εκθέσεων και αναφορών σε Εποπτικές Αρχές.	• Συμμετοχή στη διαμόρφωση και επιτυχή εφαρμογή της εθνικής οικονομικής πολιτικής. • Λήψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας, την τόνωση της αγοράς καθώς και την παροχή χρηματοδότησης σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας. • Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας. • Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	• Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση. • Συνεντεύξεις • Δελτία τύπου. • Διαφημίσεις. • Web Portal της Τράπεζας.	• Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα μέσα. • Συνεντεύξεις τύπου, σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης.

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, ενημερωτικές συναντήσεις κ.λπ.
- Έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης της Αγοράς.
- Έρευνα για τις Μικρές και πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (Μ.Μ.Ε.).

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ (MATERIALITY ANALYSIS)

Η ανταπόκριση της Τράπεζας

Η ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών συμβάλλει στη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας της, των προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς και στη βελτίωση του συνόλου των επιδράσεων που προκύπτουν από την επιχειρηματική λειτουργία της.

Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο αναβάθμισης των διαδικασιών Ε.Κ.Ε., προχώρησε για τρίτη συνεχή χρονιά, στην εφαρμογή του Προτύπου AA1000 APS, το οποίο αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και στην αποτύπωση της ανταπόκρισης της Τράπεζας στις εν λόγω προσδοκίες.

Σχηματική αποτύπωση των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders)

Η συγκεκριμένη διαδικασία είχε ως απώτερο στόχο να ενισχύσει το διάλογο της Τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενά της μέρη (stakeholders) στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της προσέγγισης αναφορικά με τη δέσμευσή της για συνεχή προώθηση των θεμάτων της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας στη χώρα μας, αλλά και της ανάπτυξης εποικοδομητικού διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα

μέρη της για την καταγραφή των σημαντικών θεμάτων που αποτελούν πεδίο ενδιαφέροντος τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, με βάση το πρότυπο AccountAbility APS AA1000 και προκειμένου να εναρμονιστεί με τις σύγχρονες τάσεις του Reporting, σύμφωνα με το πρότυπο G4 του Global Reporting Initiative, η Τράπεζα ενίσχυσε τη διαδικασία της ανάλυσης ουσιαστικότητας (materiality analysis) από τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Ακολουθώντας το εν λόγω Πρότυπο, ο καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 της Τράπεζας, πραγματοποιείται με βάση τα αποτελέσματα της διαδικασίας ουσιαστικότητας (Materiality) με την έννοια:

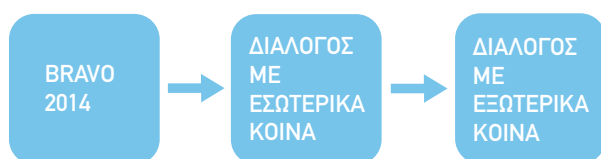
- Της αποτύπωσης των σημαντικών επιδράσεων του Οργανισμού σε οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο.
- Της επιρροής που έχουν στις αποφάσεις και στις αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε αφορούσε:

- Την ανάπτυξη διαλόγου στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2014».
- Την ανάπτυξη διαλόγου με τα εσωτερικά κοινά (Internal Materiality Analysis).
- Την ανάπτυξη διαλόγου με τα εξωτερικά κοινά (External Materiality Analysis) το οποίο αναπτύχθηκε σε δυο φάσεις. Σε πρώτη φάση, διοργανώθηκε μια σειρά εις βάθος συνεντεύξεων (face to face interviews) με επιλεγμένους συμμετόχους (stakeholders) της Τράπεζας. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε εξωτερικό materiality workshop με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων.

Η διαδικασία διαλόγου και αποτύπωσης των ουσιαστικών θεμάτων καθώς και η προτεραιοποίησή τους πραγματοποιήθηκε από τρίτο ανεξάρτητο φορέα, το QualityNet Foundation, προκειμένου να ακολουθηθεί η μεθοδολογία και να διατηρηθεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Σχηματική αποτύπωση του πλαισίου ανάπτυξης διαλόγου

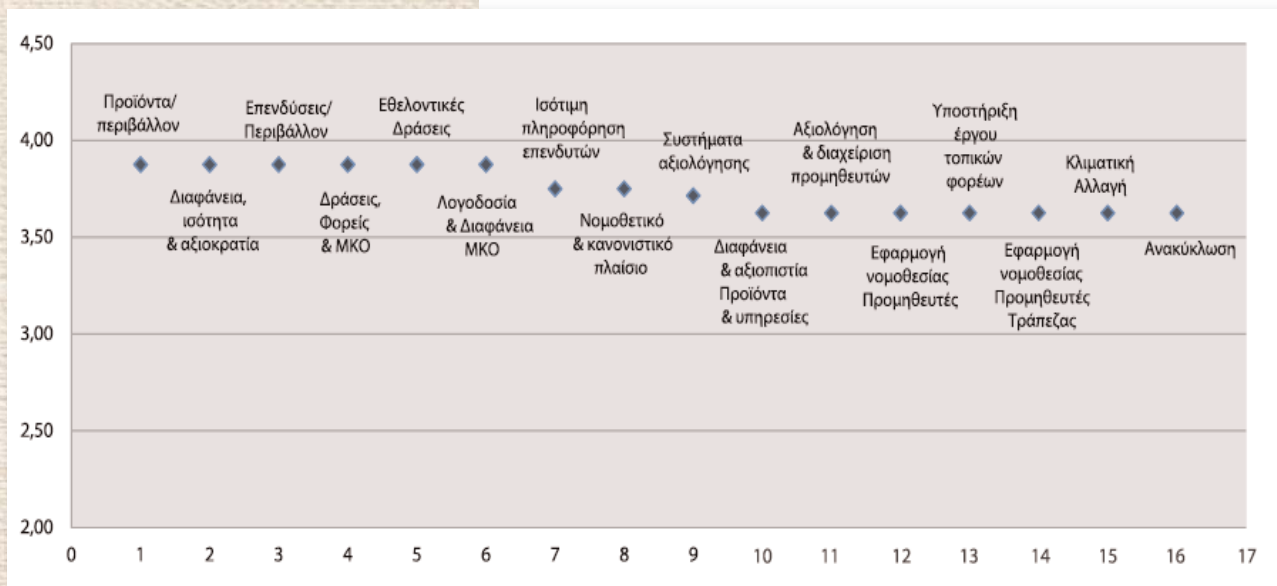


Διάλογος στο πλαίσιο του θεσμού «BRAVO 2014»

Στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2014: Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη», η Τράπεζα υλοποίησε σε συνεργασία με τον Ανεξάρτητο Φορέα QualityNet Foundation, «Workshop Εταιρικού Διαλόγου» με τη συμμετοχή εκπροσώπων των ενδιαφερομένων μερών και βάση αναφοράς την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας για το έτος 2013. Στο διάλογο αυτό συμμετείχαν 10 εκπρόσωποι των ενδιαφερομένων μερών οι οποίοι κλήθηκαν αφενός μεν να αξιολογήσουν το περιεχόμενο και την ουσιαστικότητα των θεμάτων της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας για το έτος 2013, αφετέρου να εκθέσουν τις απόψεις τους για τα κύρια ζητήματα τα οποία αφορούν το σύνολο των ενδιαφερομένων μερών, όπως αυτά τα αναγνωρίζει η Τράπεζα. Από τα ενδιαφερόμενα μέρη προέκυψε η ακόλουθη κατάταξη των σημαντικών



τερων ουσιαστικών θεμάτων, όπως αυτά αποτυπώνονται στο περιεχόμενο της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας 2013. Την τελική έκθεση του QualityNet Foundation η Τράπεζα την χρησιμοποίησε για την αναβάθμιση του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014.



Διάλογος με εσωτερικά κοινά (Εσωτερικό Materiality Analysis)

Η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου προχώρησε στην αρχική αναγνώριση και αναλυτική αποτύπωση των θεμάτων τα οποία αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας ενσωματώνοντας στη σχετική διαδικασία τα προβλεπόμενα από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες Απολογισμού Βιωσιμότητας του Προτύπου GRI G4, του σχετικού Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (FSSS) και τη σχετική πληροφόρηση από τη συμμετοχή της σε φορείς που σχετίζονται με τα θέματα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Επιχειρηματικής Ηθικής (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ελληνικό Δίκτυο για την Επιχειρηματική Ηθική «EBEN GR», Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ. και Πρωτοβουλία «Sustainable-Greece 2020»).

Στη συνέχεια, και με βάση τα παραπάνω, η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου - σε συνεργασία με 20 κεντρικές Διευθύνσεις της Τράπεζας- προχώρησε στην από κοινού μελέτη και αναλυτική επεξεργασία / αξιολόγηση των θεμάτων τα οποία αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας όπως αυτά συγκεντρώθηκαν από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας της με τα ενδιαφερόμενα μέρη και παράλληλα αποτύπωσαν και την τακτική επικοινωνία των στελεχών της μαζί τους. Από τη διαδικασία αυτή αποτυπώθηκαν 89 ζητήματα από τα οποία 69 αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν τελικά σε 25 σχετικά θέματα.

Διάλογος με εξωτερικά κοινά (Εξωτερικό Materiality Analysis)

Η ανάπτυξη του διαλόγου της Τράπεζας με τα εξωτερικά κοινά (External Materiality Analysis) υλοποιήθηκε σε δυο φάσεις. Στην πρώτη φάση υλοποιήθηκε μια ποιοτική προσέγγιση με μια σειρά εις βάθος συνεντεύξεις (face to face interviews) με επιλεγμένα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) της Τράπεζας τα οποία διαθέτουν εμπειριστατωμένη γνώση των θεμάτων της χρηματοοικονομικής αγοράς καθώς και των θεμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και επιχειρηματικής ηθικής. Στη δεύτερη φάση υλοποιήθηκε συνάντηση εργασίας (materiality workshop) με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων με εκπροσώπους όλων των ομάδων.

Βήματα διαδικασίας εξωτερικού materiality analysis:

1. Προσωπικές συνεντεύξεις: Στόχος των προσωπικών συνεντεύξεων ήταν να καταγραφεί η προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας καθώς και ο καθορισμός των ορίων του κάθε θέματος από προσωπικότητες που έχουν γνώση και εμπειρία είτε αναφορικά με τα θέματα της εταιρικής υπευθυνότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης, είτε σε θέματα που άπτονται του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού τομέα.
2. Συνάντηση εργασίας (materiality workshop): Αντικείμενο του συγκεκριμένου workshop, ήταν να αναπτύξει διάλογο μεταξύ εκπροσώπων των ενδιαφερομένων μερών της Εθνικής Τράπεζας ως προς τα θέματα τα οποία έχουν αναγνωριστεί από την ίδια την Τράπεζα ως σχετικά σύμφωνα με τη διαδικασία της εσωτερικής αξιολόγησης ουσιαστικότητας που διεξήχθη σε συνεργασία με τις αρμόδιες Κεντρικές Διευθύνσεις της. Στη συνέχεια, τα σχετικά θέματα αξιολογήθηκαν καιεραρχήθηκαν από τους συμμετέχοντες σύμφωνα με μια κοινά αποδεκτή κλίμακα. Για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν, καθορίστηκαν τα όρια της επίδρασής τους εντός και εκτός του Οργανισμού. Στο εν λόγω workshop έλαβαν μέρος συμμετέχοντες οι οποίοι καλύπτουν το σύνολο σχεδόν των ομάδων των ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας (Επιχειρηματική Κοινότητα, Θεσμικοί και Εποπτικοί Φορείς, Μ.Μ.Ε., Μ.Κ.Ο., Πελάτες, Εργαζόμενοι).

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια του materiality workshop παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν στους συμμετέχοντες τα θέματα, όπως αυτά είχαν αξιολογηθεί από την Εθνική Τράπεζα, σύμφωνα με τους άξονες δραστηριότητας που αποτυπώνονται στο Πρότυπο του GRI G4. Τα ενδιαφερόμενα μέρη προσκλήθηκαν να προτεραιοποιήσουν τα σχετικά θέματα ανά άξονα δραστηριότητας σύμφωνα με μια προαποφασισμένη κλίμακα αξιολόγησης. Μετά την ολοκλήρωση της προτεραιοποίησης των ουσιαστικών θεμάτων, καθορίστηκαν τα όρια των θεμάτων αυτών, δηλαδή η επίδραση που έχει το κάθε θέμα εντός και εκτός του Οργανισμού και σε ποια κοινά αντίστοιχα. Στη συνέχεια, τα ενδιαφερόμενα μέρη προσκλήθηκαν να καταγράψουν -σύμφωνα με τη δική τους αντίληψη- την επίδραση που έχει το κάθε θέμα στα αντίστοιχα κοινά στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού. Οι γενικότερες παρατηρήσεις τους ως προς το περιεχόμενο των ουσιαστικών θεμάτων θα ληφθούν υπόψη για την μελλοντική ανάπτυξη της επίδρασης της Τράπεζας στους πυλώνες της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.

3. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε σύγκριση ανάμεσα στους μέσους όρους των βαθμολογιών των στοχευμένων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις και στους μέσους όρους των βαθμολογιών της ευρύτερης ομάδας των ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη συνάντηση εργασίας, προκειμένου να καταγραφούν οι μεγάλες αποκλίσεις και η προτεραιότητα της κάθε ομάδας. Η συγκεκριμένη διαδικασία οδήγησε σε μια ποιοτική μελέτη του δείγματος και των δεδομένων και στην καταγραφή των σχετικών συμπερασμάτων. Τα αποτελέσματα μελετήθηκαν από την Τράπεζα, ώστε να σχεδιαστεί ένα ευρύτερο πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τους συμμετόχους (stakeholder engagement) καθώς και τρόπων ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους. Ενδεικτικά, τα θέματα στα οποία παρατηρήθηκαν οι μεγαλύτερες αποκλίσεις είναι τα παρακάτω:
- Στον Άξονα Οικονομία: Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση, Υπεύθυνες Προμήθειες.
 - Στον Άξονα Ευθύνη Προϊόντος και Υπηρεσιών: Απόρρητο Πελατών, Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Στον Άξονα Εργασιακές Σχέσεις: Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης.
 - Στον Άξονα Περιβάλλον: Παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων.

Η συνολική διαδικασία διαλόγου, όπως περιγράφηκε αναλυτικά παραπάνω, είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα να εξετάσει 25 σχετικά θέματα τα οποία συνδέονται με τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερομένων μερών της. Από τα θέματα αυτά και με βάση τη μεθοδολογία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που εφάρμοσε η Τράπεζα, προέκυψαν 17 ουσιαστικά θέματα. Ο πίνακας με τα ουσιαστικά θέματα και τα όρια επίδρασης καθώς και το διάγραμμα των ουσιαστικών θεμάτων (materiality matrix) παρουσιάζονται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ*

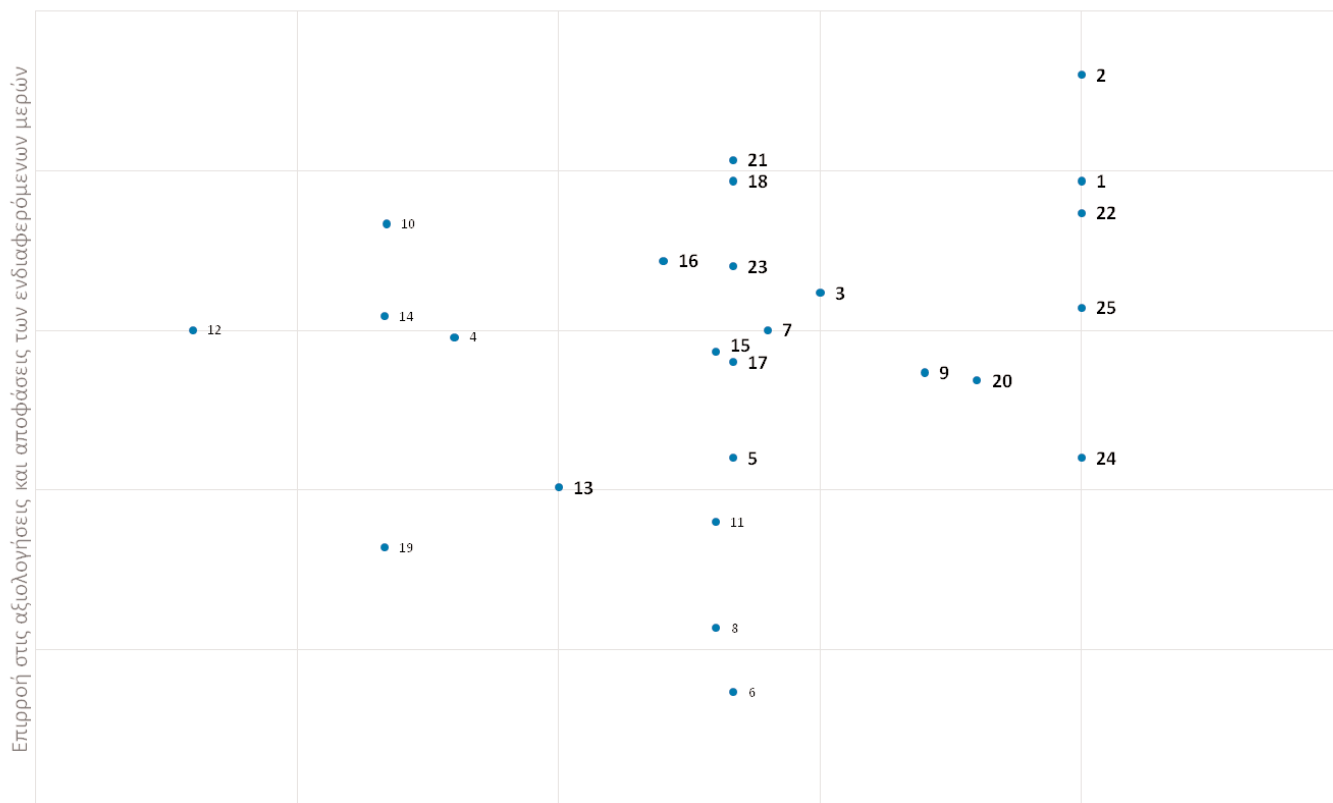
Θέματα	Όρια	
	Εντός Οργανισμού	Εκτός Οργανισμού
1. Οικονομική Επίδοση	Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Θυγατρικές, Δίκτυα	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα
2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση	Μέτοχοι, Διοίκηση, Επενδυτές, Δίκτυο Καταστημάτων	Εποπτικές Αρχές, Κράτος, Πελάτες
3. Παρουσία στην Αγορά	Μέτοχοι, Διοίκηση, Επενδυτές, Δίκτυο Καταστημάτων, Θυγατρικές	Πελάτες, Επενδυτές, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κράτος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Θέματα	Όρια	
	Εντός Οργανισμού	Εκτός Οργανισμού
4. Υπεύθυνες Προμήθειες	Μέτοχοι, Διοίκηση	Προμηθευτές
5. Διαχείριση Ενέργειας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Τοπικές Κοινωνίες
6. Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Τοπικές Κοινωνίες, Εποπτικές Αρχές, Κράτος
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	Δίκτυο Καταστημάτων, Θυγατρικές, Διοίκηση	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
8. Στερεά Απόβλητα	Διοίκηση	Τοπικές Κοινωνίες
9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση	Διοίκηση, Μέτοχοι	Εποπτικές Αρχές, Κράτος
10. Παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων	Μέτοχοι, Διοίκηση	Εποπτικές Αρχές, Κράτος
11. Πολιτική Μετακινήσεων Στελεχών	Εργαζόμενοι	
12. Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών	Διοίκηση	Προμηθευτές, Επιχειρηματική Κοινότητα
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	
14. Σχέσεις Εργαζομένων - Διοίκησης	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
17. Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και Ίσες Αμοιβές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	
18. Μηχανισμοί Παραπόνων για Εργασιακές Πρακτικές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Συνήγορος του Πελάτη	Πελάτες
19. Ανθρώπινα Δικαιώματα	Εργαζόμενοι	
20. Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών		ΜΚΟ, Τοπικές Κοινωνίες, Επιχειρηματική Κοινότητα
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Διοίκηση	Πελάτες, Τοπικές Κοινωνίες, Επιχειρηματική Κοινότητα
22. Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών	Διοίκηση	Πελάτες
23. Απόρρητο Πελατών	Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
24. Επικοινωνία και Υπεύθυνο Μάρκετινγκ	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
25. Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατείας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα

* Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαεπτά (17) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση.

Matrix Materiality Analysis- Εθνική Τράπεζα



Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαεπτά (17) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση όπως και στον Πίνακα Σχετικών και Ουσιαστικών Θεμάτων και Όρια Επίδρασης και αναφέρονται παρακάτω αναλυτικά.

2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση.
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων.
 1. Οικονομική Επίδοση.
18. Μηχανισμοί Παραπόνων για Εργασιακές Πρακτικές.
22. Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών.
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση.
23. Απόρρητο Πελατών.
 3. Παρουσία στην Αγορά.
25. Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατείας.
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες.
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.
17. Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και Ίσες Αμοιβές.
 9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση.
20. Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών.
 5. Διαχείριση Ενέργειας.
24. Επικοινωνία και Υπεύθυνο Μάρκετινγκ.
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων.

Materiality - ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Ουσιαστικά Θέματα	M.O Εσωτερικού Materiality	M.O Stakeholders Workshop	M.O Face to Face Interviews
1. Οικονομική Επίδοση	4,00	4,52	4,33
2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων, και Εταιρική Διακυβέρνηση	4,00	4,77	4,88
3. Παρουσία στην Αγορά	3,50	4,18	3,94
5. Διαχείριση Ενέργειας	3,33	3,55	3,75
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	3,40	4,09	3,75
9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση	3,70	3,91	3,75
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων	3,00	3,56	3,38
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	3,30	4,05	3,63
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση	3,20	4,27	4,06
17. Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και Ίσες Αμοιβές	3,33	4,05	3,50
18. Μηχανισμοί Παραπόνων για Εργασιακές Πρακτικές	3,33	4,73	3,75
20. Τοπικές Κοινωνίες	3,80	3,85	3,82
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	3,33	4,64	4,25
22. Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών	4,00	4,36	4,38
23. Απόρρητο Πελατών	3,33	3,91	5,00
24. Επικοινωνία Μάρκετινγκ	4,00	3,73	3,25
25. Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατείας	4,00	4,36	3,75

Η ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

Η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2014, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών τους. Στη συνέχεια, παρατίθεται το σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και διαδικασιών, τις οποίες έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα το 2014 με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών
Επενδυτές και Μέτοχοι	• Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διαχειρίζεται ενεργά την κεφαλαιακή του βάση, ώστε να εξασφαλίσει ότι οι εταιρείες του Ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετόχων τους μέσα από την βέλτιστη ισορροπία χρέους και κεφαλαίου. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό την διατήρηση της κεφαλαιακής του επάρκειας.
Πελάτες	• Συνέχισε τη λειτουργία του θεσμού του «Συνηγόρου του Πελάτη» που από το 2011 επεκτάθηκε και στην Εθνική Ασφαλιστική, με στόχο τη φιλική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της. • Συνέχισε τη λειτουργία του Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. • Συνέχισε, και κατά το 2014, την ανακαίνιση Καταστημάτων, με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, φιλικού και πιο λειτουργικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης. • Διέθεσε στην αγορά χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση Φωτοβολταϊκών Συστημάτων τόσο προς ιδιώτες, όσο και προς επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη το ενδιαφέρον και την τάση των καταναλωτών για φιλικότερες προς το περιβάλλον επενδύσεις, με παράλληλο οικονομικό όφελος. • Διέθεσε στην αγορά προϊόντα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, καθώς και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. • Συνέχισε σταθερά, και κατά το 2014, τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων. • Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών, νοικοκυριών, μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων. • Μεριμνήσε για τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που διέπει την προστασία του καταναλωτή, τη διαφάνεια στις συναλλαγές, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
Εργαζόμενοι	• Συνέχισε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τόσο με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια, όσο και με συμμετοχές σε εκπαιδεύσεις εκτός Τράπεζας. • Ολοκληρώθηκε η ένταξη του προσωπικού των τ. FB.B. και τ.ProBank. • Ολοκληρώθηκε το Σεπτέμβριο του 2014 δημόσιος διαγωνισμός για την πρόσληψη 122 υπαλλήλων για την κάλυψη των αναγκών του Δικτύου της Τράπεζας. • Θωρακίστηκε περαιτέρω η ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και η περιουσία της Τράπεζας. • Αναπτύχθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για την Πυρασφάλεια και Πυροπροστασία, καθώς και για τις Πρώτες Βοήθειες. • Ολοκληρώθηκε η διαδικασία αναδιοργάνωσης των Μονάδων που διαχειρίζονται το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας και του Ομίλου.
Επιχειρηματική Κοινότητα	• Η Τράπεζα προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών σε επιχειρηματικούς δανειολήπτες με προσωρινά προβλήματα ρευστότητας. • Η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, εξασφάλισε τη συμμετοχή της στην κοινοτική πρωτοβουλία JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια, καθώς και στα Προγράμματα της ETEAN A.E. • Η Τράπεζα συμμετέχει στο πρόγραμμα JESSICA με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος, με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων. • Η Τράπεζα, στήριξε μέσω πιστοδοτήσεων, τις επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας μας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	• Συνεργάστηκε με διάφορες ΜΚΟ (περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στα κεφάλαια «Με Ευθύνη για την Αγορά», «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον»). • Ανέπτυξε δράσεις εθελοντισμού.
Τοπικές Κοινωνίες	• Συνέχισε το πλούσιο χορηγικό της πρόγραμμα, με έμφαση στον Άνθρωπο, τον Πολιτισμό, το Περιβάλλον, στηρίζοντας δράσεις και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη τη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. • Ανέπτυξε δράσεις εθελοντισμού.
Προμηθευτές	• Η Τράπεζα, από το 2013, ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας σε όλες τις προκηρύξεις διαγωνισμών και συμβάσεις με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την παιδική εργασία, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.
Πολιτεία, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές	• Συνέχισε το 2014, συνεπής στο θεσμικό της ρόλο, τη σταθερή χρηματοδότηση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων (σε στεγαστικά, επιχειρηματικά δάνεια σε ΜΜΕ και καταναλωτικά). • Μεριμνήσε για τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου. • Μεριμνήσε για την αποτελεσματική επικοινωνία και την άμεση ανταπόκριση στα ερωτήματα / αιτήματα Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών.
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	• Υποστήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων. • Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία. • Αναβάθμιση του web portal της Τράπεζας.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ 2014

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών της, θέτει σε ετήσια βάση στόχους ανά άξονα Ε.Κ.Ε.

Ακολουθώντας, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα, αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2014 και παρατίθενται οι ενότητες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΡΟΦΙΛ - Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ		
Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Ενότητα «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης».
Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του Ο.Η.Ε. για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative)	Αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες	
Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ, τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.	Επετεύχθη με την: 1. Εφαρμογή του Προτύπου AA1000APS. 2. Υλοποίηση Εσωτερικού Materiality Analysis. 3. Ολοκλήρωση εξωτερικού Materiality Analysis στο πλαίσιο του θεσμού «BRAVO» για την αξιολόγηση της Έκθεσης Ε.Κ.Ε. 2013 της Τράπεζας. 4. Υλοποίηση εξωτερικού Materiality Analysis. Αυτό ολοκληρώθηκε μέσω Ανοικτού Διαλόγου με εκπροσώπους των Ενδιαφερομένων Μερών ο οποίος διοργανώθηκε από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα.	Ενότητα «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης» Ενότητα «Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»

ΣΤΟΧΟΙ 2014 ΑΓΟΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Επέκταση του Δικτύου Καταστημάτων σε 550 Καταστήματα σε όλη τη χώρα, με τυπολογία προσαρμοσμένη στα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες της τοπικής οικονομίας.	Έργο σε εξέλιξη Αναθεωρημένο χρονοδιάγραμμα βάσει τρεχουσών οικονομικών συνθηκών.	
Εφαρμογή νέου συστήματος στοχοθεσίας Καταστημάτων, που εναρμονίζεται με τη δημιουργία αξίας τόσο για τον πελάτη όσο και για την Τράπεζα, με βάση το οποίο θα γίνεται και η αξιολόγηση της επίδοσης των Καταστημάτων.	Επετεύχθη	
Νέο πελατοκεντρικό μοντέλο Καταστημάτων, ακόμη περισσότερο εστιασμένο στον πελάτη με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτησή του σε όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών.	Έργο σε εξέλιξη. Έχει ολοκληρωθεί η πilotική εφαρμογή και η αξιολόγησή της.	
Βελτίωση διαδικασιών σε όλα τα στάδια εξυπηρέτησης, προκειμένου να απελευθερωθεί πολύτιμος χρόνος στο προσωπικό για την εξυπηρέτηση των πελατών (ανάδειξη της γνώσης των Στελεχών του Δικτύου, απλούστερες και ταχύτερες διαδικασίες, αποτελεσματικός έλεγχος λειτουργικών κινδύνων).	Έργο σε εξέλιξη	

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
Πρόγραμμα ενίσχυσης των επιχειρήσεων ύψους €3 δισ., παρέχοντας χρηματοδοτική στήριξη σε υφιστάμενες επιχειρήσεις αλλά και σε νέες βιώσιμες επενδύσεις που αποβλέπουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, της καινοτομίας, της εξωστρέφειας καθώς και στη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης. Έμφαση θα δοθεί στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (Α.Π.Ε.), της εξοικονόμησης ενέργειας και των νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά στην αξιοποίηση των προγραμμάτων που διατίθενται για την ενίσχυση των Μεσαίων Επιχειρήσεων, με πόρους του ΕΣΠΑ 2007-2013. Ειδικότερα, είναι διαθέσιμα ή πρόκειται να διατεθούν εντός του έτους συγχρηματοδοτούμενα δάνεια προς επιχειρήσεις, σε συνεργασία με το Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ETEAN), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) αλλά και μέσω χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ).	Επετεύχθη Με €3 δισ. εγκεκριμένες χορηγήσεις για το 2014 και εκταμίευση €2,37 δισ., η Τράπεζα έδωσε δύναμη σε εξωστρεφείς, δημιουργικές και καινοτόμες ελληνικές επιχειρήσεις να προχωρήσουν μπροστά.	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων και Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
Συστηματική στήριξη υφιστάμενου επιχειρηματικού πελατολογίου με την παροχή της απαιτούμενης, κάτω από την δύσκολη οικονομική συγκυρία, ρευστότητας, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων, αλλά και αναδιαρθρώσεων υφιστάμενων δανείων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων και Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)

ΣΤΟΧΟΙ 2014**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ****ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ****ΑΓΟΡΑ**

Στον τομέα των ΜΜΕ και το 2014 η Τράπεζα θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς επιχειρήσεις και συμμετέχοντας σε Δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους. Επιπρόσθετα, θα διαχειριστεί αποτελεσματικότερα τους πελάτες που εμφανίζουν δυσκολία στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους, μέσω της τμηματοποίησης τους και της εξειδίκευσης των ενεργειών ανά περίπτωση.

Επετεύχθη
Από πλευράς Διεύθυνσης Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων διατέθηκαν εντός του 2014 δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις συνολικού ύψους €221 εκατ. (μέσω ιδίων κεφαλαίων, δράσεων ΕΤΕΑΝ και πρωτοβουλίας Jeremie), εκ των οποίων συνολικό ύψος €38,1 εκατ. διατέθηκαν μέσω της πρωτοβουλίας JEREMIE (σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων), και των Δράσεων της ΕΤΕΑΝ με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους.
Η Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στο πλαίσιο της προσπάθειας στήριξης της ρευστότητας των επιχειρήσεων, συνέχισε την παροχή προγραμμάτων διευκόλυνσης της αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών, μέσω προγραμμάτων αναδιαρθρώσεων / ρυθμίσεων / επαναρρυθμίσεων. Ήδη έχουν δημιουργηθεί Μονάδες Ειδικής Διαχείρισης με στόχο τη διαχείριση Νομικών Προσώπων που παρουσιάζουν δυσκολίες στην εκπλήρωση των τραπεζικών τους υποχρεώσεων, ενώ παράλληλα σχεδιάζεται και αντίστοιχη μεταχείριση για τα Φυσικά Πρόσωπα / ελεύθερους επαγγελματίες κατ' εφαρμογή και της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της ΤτΕ 42/2014, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητες: Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
Με την εφαρμογή, από τις αρχές του έτους 2014, του νέου προγράμματος ρύθμισης οφειλών προσαρμοσμένης δόσης στα τρέχοντα εισοδήματα των δανειοληπτών, καθώς και η επιβράβευση της ενημερότητας της ρύθμισης, αναμένεται να συμβάλλουν θετικά στην αναχαίτιση του ρυθμού δημιουργίας νέων επισφαλειών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων, Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων – Διευκολύνσεων)
Υποβολή του συνόλου των παραγγελιών (Υλικά –Υπηρεσίες –Εξοπλισμός) από όλες τις Μονάδες και τα Καταστήματα της Τράπεζας μέσω του συστήματος SAP-SRM.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Αγορά», (ενότητα: Διαφάνεια στις προμήθειες)
Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Αγορά», (ενότητα: Διαφάνεια στις προμήθειες)
Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.	Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη	
Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανεργία παραμένει σε υψηλά επίπεδα και παράλληλα το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών έχει μειωθεί και κατά το τρέχον έτος, η Τράπεζα στοχεύει στη συνεχή επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων ρύθμισης με την προσαρμογή τους στα νέα οικονομικά δεδομένα.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων, Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων - Διευκολύνσεων)

ΣΤΟΧΟΙ 2014 ΑΓΟΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Λειτουργία νέου δικτυακού χώρου πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου (internet banking) με σημαντικά αναβαθμισμένες δυνατότητες για τους χρήστες των εν λόγω υπηρεσιών, διατηρώντας πάντα το υψηλό επίπεδο ασφάλειας συναλλαγών.	Επετεύχθη Ολοκληρώθηκε και τέθηκε σε λειτουργία ο νέος διαδικτυακός χώρος πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο για ιδιώτες όσο και για εταιρικούς πελάτες, με σημαντικά αναβαθμισμένες δυνατότητες συναλλαγών και ασφάλειας. Επίσης είναι σε λειτουργία νέα εφαρμογή με αυξημένες δυνατότητες και λειτουργικότητα για τους κατόχους έξυπνων συσκευών smartphones και tablet.	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες)
Συνέχιση της προώθησης του θεσμού των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών από τον «Συνήγορο του Πελάτη» σε συνεργασία με τομείς της Τράπεζας και της Εθνικής Ασφαλιστικής ή/και εξωτερικούς φορείς διαμεσολάβησης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες)

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
PAYROLL Θυγατρικών Εσωτερικού.	Αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες	
Έναρξη πιλοτικής εφαρμογής PMS στην Τράπεζα.	Αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες	
Εκπαίδευση εργαζομένων της Τράπεζας και του Ομίλου σε θέματα Πυρασφάλειας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων)
Εκπαίδευση εργαζομένων σε θέματα Α' Βοηθειών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ηλεκτρονική Εκπαίδευση)
Επέκταση του έργου «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας» με την καταγραφή πρόσθετων περιγραφών θέσεων εργασίας και επικαιροποίηση των υφιστάμενων λόγω οργανωτικών αλλαγών.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου	
Ομαδοποίηση των θέσεων εργασίας της Τράπεζας σε Οικογένειες Θέσεων (Job Families).	Σε συνεχή εξέλιξη δεδομένου ότι οι θέσεις εργασίας μεταβάλλονται συνεχώς σύμφωνα με τις οργανωτικές αλλαγές που προκύπτουν στη δομή της Τράπεζας.	
Πιλοτική εφαρμογή Προγράμματος Αξιοποίησης Στελεχών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων)
Ολοκλήρωση του Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας 2013-2014.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Πρόγραμμα Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας - Job Rotation)

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Πρακτική άσκηση φοιτητών σε προκαθορισμένες θέσεις της Τράπεζας στη Διοίκηση και το Δίκτυο παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις επαγγελματικές δεξιότητες και τις γνώσεις τους σε εξειδικευμένους τομείς δραστηριότητας της Τράπεζας ενισχύοντας τις προοπτικές ένταξής τους στην αγορά εργασίας. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα προγραμματίζει την απασχόληση για πρακτική άσκηση:		Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: Πρακτική Άσκηση Φοιτητών ΑΕΙ - ΤΕΙ, Πρόγραμμα Υποτροφιών Ι.Κ.Υ. – Ε.Τ.Ε.)
1. Προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών πανεπιστημιακών ιδρυμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για χρονική διάρκεια 6–12 μηνών.	Δεν υλοποιήθηκε λόγω έλλειψης κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου	
2. Φοιτητών εγχώριων ΑΕΙ για χρονική διάρκεια 3 μηνών.	Επετεύχθη	
3. Φοιτητών ΤΕΙ για χρονική διάρκεια 6 μηνών.	Επετεύχθη	
4. Υπότροφων μεταπτυχιακών φοιτητών για χρονική διάρκεια 4 ετών.	Επετεύχθη	
Ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής των προβλεπόμενων διαδικασιών στο πλαίσιο της Πολιτικής Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και του Ομίλου	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Πιλοτικό Πρόγραμμα εφαρμογής Πολιτικής Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου)
Οριστικοποίηση προδιαγραφών για την ανάπτυξη των μηχανογραφικών εφαρμογών χορήγησης και παρακολούθησης των παροχών, υποστήριξη της πιλοτικής εφαρμογής τους στην Τράπεζα και εξαγωγή κατάλληλης διοικητικής πληροφόρησης, για πρώτη φορά μηχανογραφικά στην Τράπεζα, προς ενημέρωση της Διοίκησης και της Τράπεζας της Ελλάδος.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
Σχεδιασμός αποτελεσματικότερων μεθόδων και μέσων παρακολούθησης της τήρησης των Πολιτικών Ανθρωπίνου Δυναμικού σε επίπεδο Ομίλου και έκδοση στοχευμένων κατευθυντήριων οδηγιών προς τις θυγατρικές, όπου κρίνεται απαραίτητο.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου	

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Δημιουργία νέων Πολιτικών και Διαδικασιών και διάδοση αυτών στον Όμιλο με στόχο την υιοθέτηση των γενικών αρχών που περιλαμβάνουν από τις θυγατρικές εταιρείες.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου	
Λειτουργία, σε υλοποίηση στρατηγικής επιλογής της Διοίκησης της Τράπεζας, «Ακαδημίας Πίστης» για την ενίσχυση της σωρευμένης εξειδικευμένης γνώσης των στελεχών των Πιστοδοτικών Μονάδων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ακαδημία Πίστης)
Ενδυνάμωση της συνεργασίας με τις θυγατρικές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένης της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών, με στόχο την ευθυγράμμισή τους με τους αναπτυξιακούς στόχους του Ομίλου για το σύνολο των ζητημάτων που άπτονται της Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού και της εδραίωσης ομιλικής κουλτούρας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Κύριες δράσεις που συντονίστηκαν από τη Δ/ση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου για τις ανάγκες των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού το 2014)
Κάλυψη των αναπτυξιακών και εκπαιδευτικών αναγκών νέων Μονάδων ή ρόλων, οι οποίοι δημιουργούνται κατά την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	
Η θέσπιση κύκλων εκπαίδευσης ανά τυπική θέση εργασίας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	
Περαιτέρω ανάπτυξη και επέκταση των προγραμμάτων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning), προς την κατεύθυνση εξοικονόμησης χρόνου και οικονομικών πόρων. Στο πλαίσιο αυτό, προγραμματίζεται η δημιουργία νέου τύπου ηλεκτρονικών μαθημάτων με ενσωμάτωση βίντεο εισηγητή συγχρονισμένου με το εκπαιδευτικό περιεχόμενο (webcast), καθώς και η αξιολόγηση της δυνατότητας λειτουργίας εικονικής τάξης στην Τράπεζα (webinar).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ηλεκτρονική Εκπαίδευση)

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής Προγραμμάτων Καριέρας και Διαδοχής του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.	Σε διαδικασία αναθεώρησης λόγω μεγάλης διοικητικής αναδιαμόρφωσης των Μονάδων που εφαρμόστηκε	
Συνεχής υποστήριξη της ανάπτυξης και απόδοσης των επιλεγέντων του Προγράμματος Αξιοποίησης Στελεχών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
Αξιολόγηση στελεχών αναφορικά με τη δυνατότητα κάλυψης εξειδικευμένων αναγκών της Τράπεζας ή θυγατρικών της, είτε μέσω προσλήψεων είτε μέσω μετακινήσεων, από και προς άλλες Εταιρείες του Ομίλου.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	
Ενίσχυση του συμβουλευτικού και καθοδηγητικού ρόλου της Υποδιεύθυνσης Επιλογής, μέσω εξατομικευμένων επαφών με εργαζόμενους και στελέχη της Τράπεζας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	
Συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού, για την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή του σε σχέση με τις εκάστοτε ανάγκες της Τράπεζας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	
Αξιολόγηση της σκοπιμότητας για τη δημιουργία προγράμματος ανάπτυξης των ανώτατων στελεχών, μετά την επιτυχή υλοποίηση αναλόγων προγραμμάτων διοικητικών δεξιοτήτων, σχεδόν στο σύνολο της υφιστάμενης ιεραρχίας.	Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του έργου	

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Χρηματοδοτική στήριξη του κλάδου των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας με επιλεκτική χρηματοδότηση βιώσιμων επενδύσεων μεγάλων επιχειρήσεων, στήριξη επενδύσεων με εφαρμογή νέων τεχνολογιών ΑΠΕ (π.χ. ηλιοθερμία, βιομάζα κ.λπ.) και χρηματοδότηση μεσαίας κλίμακας επενδύσεων μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε ΑΠΕ από νέο δάνειο ΜΜΕ το οποίο υπέγραψε η Τράπεζα με την Ε.Τ.Επ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Αγορά», (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
Προώθηση εγκρίσεων σχεδίων προς ένταξη στο πρόγραμμα JESSICA για χρηματοδότησή τους από το Ταμείο Περιβάλλοντος.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Στήριξη της πελατείας, μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.τ.λ. που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)

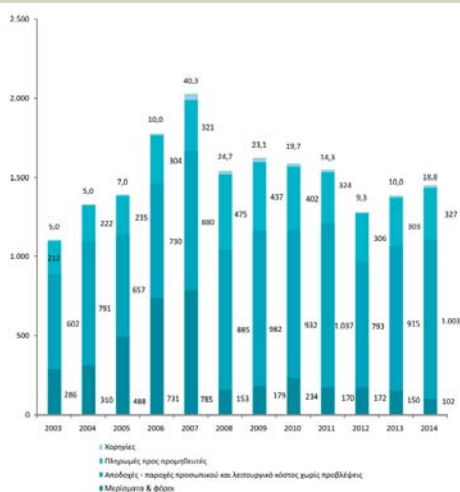
ΣΤΟΧΟΙ 2014 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank) με τη μεταφορά των συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης και επέκταση των δυνατοτήτων τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληρωμών i-bank με το σχεδιασμό νέων λειτουργικών και μηχανογραφικών βελτιώσεων των συστημάτων.	Επετεύχθη Οι συναλλαγές των ηλεκτρονικών δικτύων της Τράπεζας ακολουθούν μια συνεχή ανοδική πορεία σε όλα τα πεδία, τόσο των χρηστών όσο και του όγκου των εξυπηρετούμενων συναλλαγών που πραγματοποιούνται καλύπτοντας πλέον τη συντριπτική πλειοψηφία των αναγκών ενός ιδιώτη ή μιας επιχείρησης.	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές) Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας)
Λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων για τον περιορισμό της διατύπωσης αναφορών-παραπόνων σχετικά με την υποβάθμιση του περιβάλλοντος από σκουπίδια που εγκαταλείπονται από τρίτους σε ακίνητα ιδιοκτησίας της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων)
Επέκταση/παραγωγική λειτουργία του συστήματος SAP-SRM για το σύνολο των παραγγελιών (Υλικά –Υπηρεσίες – Εξοπλισμός) σε όλες τις Μονάδες και τα Καταστήματα της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Αγορά», (ενότητα: Διαφάνεια στις προμήθειες)
Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)
Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.	Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη	
Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)

ΣΤΟΧΟΙ 2014	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, για επενδύσεις στον τομέα της πράσινης ενέργειας και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση επιχειρηματικών εγκαταστάσεων καθώς και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» (ενότητα: Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη")



Με Ευθύνη για την Οικονομία

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)



Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2014)

	Ποσό σε € εκατ.
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.323
Μείον	
Λειτουργικό κόστος (χωρίς προβλέψεις)	(415)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(588)
Μερίσματα	0
Φόροι	(102)
Χορηγίες	(18,8)
Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2014)	199,2

Βασική προτεραιότητα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η δημιουργία αξίας για το Μέτοχο, για τον Πελάτη, για τον Εργαζόμενο και για την Κοινωνία γενικότερα, σε συνδυασμό με κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές και δράσεις στο πλαίσιο της λειτουργίας της.

Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας είναι η ανάπτυξη και περαιτέρω εξέλιξη του τομέα της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η ικανοποίηση των αναγκών της ελληνικής οικογένειας, η αύξηση των χορηγούμενων δανείων, με επέκταση σε ελκυστικούς εγχώριους επιχειρηματικούς τομείς, η αποτελεσματική διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση, με στόχο τη στήριξη των βιώσιμων επιχειρήσεων και η βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, με τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και τη βελτιστοποίηση των διοικητικών λειτουργιών.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία, καθώς και την Κοινωνική Ανάπτυξη.

Κατά το 2014, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1,45 δισ., το οποίο περιλαμβάνει καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στη συνέχεια παρατίθενται βασικά στοιχεία των οικονομικών αποτελεσμάτων της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2014.

Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	1.323	1.872	840 ⁽⁷⁾	2.306,9	2.112,2	2.636,3 ⁽¹⁾
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρων ΕΤΕ (σε € εκατ.)	(2.050)	(501)	(3.015) ⁽⁷⁾	(13.135,6)	(333,6)	403,6
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	(382)	618	(2.926) ⁽⁷⁾	(12.144,7)	(360,9)	225,0 ⁽¹⁾
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	(1.003)	1.347	1.219 ⁽⁷⁾	1.479,5	1.401,3	1.439,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	5.194	9.228	1.242,9	1.548,9	5.784,3	10.987,1 ⁽¹⁾
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	82	84,2	77,9	87,2	96,3	91,2
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	20.481	26.473	33.287 ⁽⁷⁾	33.870,9	28.869,5	18.390,7
Μερίσματα (σε € εκατ.)	-	-	-	0,7	71,6	42,2
Φόροι (σε € εκατ.)	1.668 ⁽⁹⁾	1.119 ⁽⁸⁾	89 ⁽⁶⁾	990,8 ⁽⁵⁾	(27,2) ⁽²⁾	178,6
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(0,12)	0,45	(15,41) ⁽⁷⁾	(12,7)	(0,57)	0,28 ⁽³⁾
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	78	88	92 ⁽⁷⁾	90,4	87,3	99,6 ⁽⁴⁾

(1) Αναθεώρηση λόγω λάθους στη στρογγυλοποίηση.

(2) Το ποσό των €(27,2) εκατ., περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 64,8 εκατ., φόρους εισοδήματος €(17,2) εκατ. και έκτακτη εισφορά Κοινωνικής Αλληλεγγύης € (74,9) εκατ.

(3) Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του ποσού από € 0,32 σε € 0,28, λόγω αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου.

(4) Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του ποσού, από € 105,6 εκατ. σε € 99,6 εκατ., λόγω αναταξινόμησης απομείωσης ενσώματων παγίων στοιχείων από το λογαριασμό αποσβέσεων στο λογαριασμό προβλέψεων.

(5) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.008,3 εκατ. και € (17,5) εκατ. φόρους εισοδήματος.

(6) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 103 εκατ. και € (14) εκατ. φόρους εισοδήματος.

(7) Τροποποίηση στοιχείων λόγω αναμορφώσεων ή και στρογγυλοποιήσεων.

(8) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.104 εκατ. και € 15 εκατ. από επιστροφές παρακρατούμενων φόρων και αντιστοιχισμούς προβλέψεων για φόρο εισοδήματος προηγούμενων χρήσεων.

(9) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.664 εκατ.

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διαχειρίζεται με τέτοιο τρόπο την κεφαλαιακή του βάση, ώστε να εξασφαλίσει ότι οι εταιρείες του Ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετόχων τους μέσα από την βέλτιστη ισορροπία χρέους και κεφαλαίου. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό τη διατήρηση και ενίσχυση της κεφαλαιακής του επάρκειας.

Η κρίση στην Ελληνική οικονομία που συνεχίστηκε και το 2014 είχε ως αποτέλεσμα την ανάγκη περαιτέρω κεφαλαιακής ενίσχυσης. Έτσι, το Μάιο του 2014 η Τράπεζα προχώρησε στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της κατά € 2.500 εκατ. με την έκδοση 1.136.363.637 κοινών μετοχών ονομαστικής αξίας € 0,3 ανά μετοχή και κατάργηση του δικαιώματος προτίμησης υπέρ των παλαιών μετόχων.

Η Τράπεζα, όπως όλες οι συστημικές ευρωπαϊκές τράπεζες, συμμετείχε επίσης στην «Πανευρωπαϊκή Άσκηση Συνολικής Αξιολόγησης», συμπεριλαμβανομένου του Ελέγχου Ποιότητας των Στοιχείων Ενεργητικού (Asset Quality Review – AQR) και της Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (Stress Test), με ημερομηνία αναφοράς την 31η Δεκεμβρίου 2013. Τα αποτελέσματα της άσκησης δημοσιεύτηκαν την 26η Οκτωβρίου 2014. Το AQR, καθώς και το Στατικό Σενάριο Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (Baseline Stress Test), απαιτούσαν ελάχιστο δείκτη CET 1 ποσοστού 8%, ενώ το Δυσμενές Σενάριο (Adverse Stress Test) ελάχιστο δείκτη CET 1 ποσοστού 5,5%. Το Δυσμενές Δυναμικό Σενάριο, το οποίο βασίστηκε στο εγκεκριμένο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης, κατέληξε σε δείκτη CET 1 ποσοστού 8,9%, μεταφραζόμενο σε πλεόνασμα κεφαλαίου ποσού € 2,0 δισ.

Αναλυτικότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2013, www.nbg.gr/Όμιλος/Ενημέρωση_Επενδυτών.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΕΔΡΑ

Η επωνυμία και η νομική μορφή της Τράπεζας σήμερα, όπως περιγράφεται στο καταστατικό της, 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 επί της οδού Αιόλου 86.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό. Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 225.500 περίπου μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες. Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2014 προκύπτει ότι το ΤΧΣ κατείχε το 57,2% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 35,3% ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 5,0% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού. Αν δεν ληφθεί υπόψη το ποσοστό του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανερχόταν σε 82,3%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 11,9%.

Μετοχική σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (31.12.2014)	%
Ασφαλιστικά ταμεία ΝΠΔΔ	0,73%
Νομικά πρόσωπα εξωτερικού	35,18%
Φυσικά πρόσωπα εξωτερικού	0,12%
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	5,07%
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	0,99%
Λοιποί μέτοχοι*	0,67%
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	57,24%
Σύνολο	100,00%

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Ε.Τ.Ε., Τράπεζες, Ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

Μετοχική σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (Εκτός ΤΧΣ) (31.12.2014)	%
Ασφαλιστικά ταμεία ΝΠΔΔ	1,71%
Νομικά πρόσωπα εξωτερικού	82,28%
Φυσικά πρόσωπα εξωτερικού	0,28%
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	11,85%
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	2,31%
Λοιποί μέτοχοι*	1,57%
Σύνολο	100,00%

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Ε.Τ.Ε., Τράπεζες, Ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει, μεταξύ άλλων, στους ακόλουθους Χρηματιστηριακούς Δείκτες:

Bloomberg Code	Δείκτης	21.05.2015 Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	7,368
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	36,202
MOX	FTSE Euro Mid Index	0,235
BEFINC	Bloomberg European Financial Index	0,106
BEUBANK	Bloomberg EMEA Banks Index	0,179
MOEB	FTSE Euro Mid Ebla Index	0,601
SXFIND	FTSE Europe 600 Financials	0,094

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο, τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας, τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, από τους κανονισμούς και το καταστατικό της Τράπεζας, καθώς και από τα όσα ορίζουν το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ Τράπεζας και Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και οι υποχρεώσεις της Τράπεζας απέναντι στον Επίτροπο Παρακολούθησης (Monitoring Trustee). Επιπλέον, ως εισηγμένη εταιρεία στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης των Η.Π.Α., η Τράπεζα υποχρεούται σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου των Η.Π.Α. (Νόμος Sarbanes Oxley) και τους Κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς των Η.Π.Α. (SEC) και του Χρηματιστηρίου της Νέας Υόρκης.

Η εταιρική διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των Αρχών και Κανόνων της Τράπεζας που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των Μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερομένων μερών.

Η Τράπεζα με σκοπό την επίτευξη εταιρικής διακυβέρνησης υψηλού επιπέδου και την ενίσχυση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων έχει υιοθετήσει τις ακόλουθες κύριες πρακτικές και πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες είναι εναρμονισμένες με τις δραστηριότητές της και εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών της:

- Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.
- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη.
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- Ασφαλιστική Κάλυψη μελών των Διοικητικών Συμβουλίων του Ομίλου.
- Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών.
- Πολιτική για την Υποβολή Εμπιστευτικών Αναφορών.
- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας.
- Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Τράπεζας.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Οι σημαντικότερες ενέργειες το 2014 όσον αφορά σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Αναδιοργάνωση Μονάδων της Τράπεζας με ενοποίηση των αρμοδιοτήτων εποπτείας θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και της Πολιτικής Υποψηφιοτήτων με ενσωμάτωση διατάξεων που απορρέουν από το νέο κανονιστικό πλαίσιο (Νόμος 4261/2014) και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών (π.χ. θεσμός Ανώτερου Ανεξάρτητου Συμβούλου), λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη τις σχετικές Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA).
- Αναθεώρηση Κανονισμών Επιτροπών του Δ.Σ. (π.χ. Κανονισμός Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Κανονισμός Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών).

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, τις Πολιτικές, τη λειτουργία της Γενικής Συνέλευσης, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών Δ.Σ. περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2014 του Ομίλου της ΕΤΕ, η οποία έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2014).

Κανονιστική Συμμόρφωση

Το 2014 ήταν έτος ορόσημο για το ευρωπαϊκό τραπεζικό σύστημα, κυρίως λόγω της έναρξης εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου που αφορά στον πρώτο πυλώνα της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Ενοποίησης και στη Βασιλεία III.

Συγκεκριμένα, ανατέθηκαν στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) εποπτικές αρμοδιότητες επί πιστωτικών ιδρυμάτων της Ευρωζώνης με τη δημιουργία του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (SSM), αποτελούμενου από την ΕΚΤ και τις Εθνικές Αρμόδιες Αρχές. Επιπλέον, ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η Οδηγία 2013/36/ΕΕ (Ν. 4261/2014), η οποία μαζί με τον Κανονισμό (ΕΕ) 575/2013, συνθέτουν το πλαίσιο που διέπει πλέον τη λειτουργία και την προληπτική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Δεδομένου ότι η Εθνική Τράπεζα περιλαμβάνεται στα σημαντικά πιστωτικά ιδρύματα που εποπτεύονται άμεσα από τον SSM, το 2014 υπήρξε αυξημένη ενασχόληση με θέματα που αφορούσαν στη συμμόρφωση με το νέο εποπτικό πλαίσιο.

Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη τις αμέσως ανωτέρω αναφερόμενες εξελίξεις στο κανονιστικό περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί η Τράπεζα [έναρξη από το Νοέμβριο του 2014 της εποπτείας από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) και διατάξεις που απορρέουν από τη Βασιλεία III], κρίθηκε σκόπιμη η ενδυνάμωση των δομών της συμμόρφωσης στον τομέα της εταιρικής διακυβέρνησης, η αποτελεσματική λειτουργία της οποίας αποτελεί πλέον σημαντικό κριτήριο αξιολόγησης της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς επίσης και η περαιτέρω ενδυνάμωση της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Σε αυτό το πλαίσιο αποφασίστηκε η αναδιοργάνωση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία λειτουργούσε ήδη από το 2006 στην Εθνική Τράπεζα, με βασικό στόχο την έγκαιρη πρόληψη και αποτροπή κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση του ισχύοντος νομικού και κανονιστικού πλαισίου και κατ' επέκταση τη διασφάλιση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και του Ομίλου απέναντι στους μετόχους, τους πελάτες, τους επενδυτές και τις Εποπτικές και άλλες Αρχές.

Ως εκ τούτου, δημιουργήθηκαν δυο νέες Διευθύνσεις με διευρυμένες αρμοδιότητες, οι οποίες υπάγονται στο Βοηθό Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης και μέσω των οποίων επιτελείται πλέον η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης στην Τράπεζα και τον Όμιλο. Συγκεκριμένα,

- συστάθηκε νέα Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία είναι αρμόδια για όλα τα θέματα εφαρμογής του κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου και εταιρικής διακυβέρνησης και
- δημιουργήθηκε η Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία είναι αρμόδια για τα θέματα που αφορούν σε πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και σε θέματα κατασχέσεων και ερευνών των Αρχών.

Το 2014 η Κανονιστική Συμμόρφωση ασχολήθηκε κυρίως με ζητήματα εταιρικής διακυβέρνησης, προστασίας καταναλωτή/επενδυτή, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, AML/CFT, ερευνών περιουσιακών στοιχείων πελατών, κατασχέσεων εις χείρας τρίτων, διαχείρισης παραπόνων πελατείας, εκπαίδευσης, ελέγχων παρακολούθησης (monitoring) και επικοινωνίας με τις Εποπτικές Αρχές.

Ειδικότερα, πρωτεύουσα σημασία αποδόθηκε και κατά το 2014 στην αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς οι πράξεις αυτές έρχονται σε αντίθεση με τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του Ομίλου.

Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη την προτεραιότητα που δίνεται στον πελάτη, ο οποίος τίθεται στο κέντρο της δράσης της Τράπεζας, και μάλιστα ενόψει των τρεχουσών οικονομικών συγκυριών, τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή αποτέλεσαν τομέα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος και κατά το 2014, τόσο κατά το σχεδιασμό των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, όσο και κατά τη διαφήμιση και προώθηση αυτών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει θεσπίσει ειδική διαδικασία για τον λεπτομερή έλεγχο των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των νέων προϊόντων και υπηρεσιών πριν την τοποθέτησή τους και τη διάθεσή τους στην αγορά, κατά την οποία προβλέπεται και ο έλεγχός τους με σκοπό την πλήρη εναρμόνισή τους με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, τα νέα προϊόντα και οι υπηρεσίες της Τράπεζας πριν από την τοποθέτησή τους στην αγορά, εγκρίνονται και από την Επιτροπή Νέων Προϊόντων, η οποία λειτουργεί από το 2013 και μέλος της οποίας είναι και ο Βοηθός Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, προκειμένου να διασφαλίζεται η πλήρης εναρμόνιση κάθε νέου προϊόντος και υπηρεσίας με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Παράλληλα, αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι η διαφήμιση αποτελεί συ-

νήθως το πρώτο στάδιο επικοινωνίας με το ευρύ συναλλακτικό κοινό και προκειμένου αφενός να διατηρεί συνεχώς μία αρμονική συνεργασία με την υφιστάμενη, και αφετέρου να οικοδομήσει από νωρίς μία σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τη μελλοντική της πελατεία, η Τράπεζα λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες να διενεργούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το σχετικό θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία ελέγχου των διαφημίσεων και της εν γένει επικοινωνίας που διενεργεί η Τράπεζα, σύμφωνα με την οποία, πριν από οποιαδήποτε διαφημιστική προβολή προϊόντος ή υπηρεσίας σε έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο, ελέγχεται μεταξύ άλλων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου τόσο το περιεχόμενο, όσο και ο τρόπος παρουσίασης σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών.

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση, την ενιαία και ομοιόμορφη αντιμετώπιση των παραπόνων που λαμβάνονται, καθώς και την ποιοτική και άμεση ανταπόκριση της Τράπεζας σε θέματα που ανακύπτουν με την πελατεία της, σύμφωνα με τις προθεσμίες που ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει συσταθεί και λειτουργεί ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, ο οποίος υπάγεται πλέον στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, ο οποίος έχει ως αρμοδιότητα την κεντρική διαχείριση των παραπόνων/καταγγελιών που υποβάλλονται από την πελατεία της Τράπεζας, είτε απευθείας είτε μέσω κάποιας Εποπτικής Αρχής. Παράλληλα, προβλέπεται η αποδελτίωση, σύνοψη και ποιοτική και ποσοτική επεξεργασία των παραπόνων της πελατείας της Τράπεζας για τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων, καθώς και την υποβολή προτάσεων βελτίωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές εταιρείες. Οι διαφορές των συναλλασσόμενων με την Τράπεζα εξετάζονται δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες και επιδιώκεται η διευθέτησή τους.

Παράλληλα λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για την παρακολούθηση του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο (Compliance Monitoring). Ειδικότερα προβλέπεται η παρακολούθηση της εφαρμογής της Οδηγίας για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID), η παρακολούθηση της εμπρόθεσμης υποβολής αναφορών στις Εποπτικές Αρχές, η επεξεργασία των ευρημάτων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης από πορίσματα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου – Επιθεώρησης, η επεξεργασία ευρημάτων Εποπτικών Αρχών και Εξωτερικών Ελεγκτών ενώ έχει διαμορφωθεί πρόγραμμα παρακολούθησης του βαθμού συμμόρφωσης των εταιρειών του Ομίλου.

Ήδη από το 2013 έχει συσταθεί η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Κινδύνου Φήμης, στόχος της οποίας είναι η διασφάλιση της επάρκειας των ελέγχων της Τράπεζας και του Ομίλου της που επιτρέπουν τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο και με τις πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου. Ο Βοηθός Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου ενημέρωσε κατά τη διάρκεια των τακτικών συνεδριάσεων της την Επιτροπή, της οποίας είναι μέλος, για τα σημαντικότερα θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και εισηγήθηκε τη λήψη σχετικών μέτρων όπου αυτό κρίθηκε σκόπιμο, έτσι ώστε σε κάθε περίπτωση η αντιμετώπιση των κινδύνων να είναι σύμφωνη με τη διάθεση ανάληψης κινδύνων που έχει εγκρίνει το Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιπλέον, συνεχίστηκαν και κατά τη διάρκεια του 2014 τα εκπαιδευτικά προγράμματα σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Ειδικότερα η εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας, των Καταστημάτων εξωτερικού και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου αποτέλεσε τομέα έντονης δραστηριοποίησης και κατά το 2014 σε τρόπο ώστε, αφενός μεν να αναπτυχθεί κουλτούρα κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance culture) και αφετέρου το προσωπικό να γνωρίζει τις σχετικές με τις αρμοδιότητές του κανονιστικές εξελίξεις έχοντας ταυτόχρονα επίγνωση των κινδύνων και των γεγονότων που ενδέχεται να επηρεάσουν τη φήμη της Τράπεζας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση σε θέματα που σχετίζονται με την πρόληψη και αποτροπή του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, το θεσμικό πλαίσιο της κεφαλαιαγοράς, την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφάνεια των συναλλαγών, την προστασία του καταναλωτή, τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας κ.λπ.

Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην προετοιμασία της Τράπεζας για την εφαρμογή του νέου κανονιστικού πλαισίου για τη διαχείριση των «κόκκινων δανείων» (Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 42/2014, Κώδικας Δεοντολογίας του ν. 4224/2013), ενδεικτικά, με την παροχή κατευθύνσεων για την προετοιμασία των εμπλεκόμενων Μονάδων, την κατάρτιση ενημερωτικού υλικού και εκπαιδευτικού σεμιναρίου.

Παράλληλα, υπήρξε ενασχόληση, μεταξύ άλλων, με θέματα όπως η εφαρμογή της αμερικανικής νομοθεσίας «Foreign Account Tax Compliance Act», η συμμόρφωση με το νέο κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη συμμετοχή της Τράπεζας στη διαμόρφωση του δείκτη Euribor, και η παρακολούθηση της τήρησης των υποχρεώσεων που προκύπτουν από το Πλαίσιο Συνεργασίας της Τράπεζας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Relationship Framework Agreement), καθώς και από τη σύμβαση με τον Επίτροπο Παρακολούθησης (Monitoring Trustee).

Εν κατακλείδι και δεδομένου ότι ως σημαντικότερη απειλή για τη φήμη ενός πιστωτικού ιδρύματος θεωρείται η αδυναμία συμμόρφωσης με το ισχύον λειτουργικό και εποπτικό θεσμικό πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει για τη συνεχή ενίσχυση και ενδυνάμωση της κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου της.

Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων

Η διαχείριση και ο έλεγχος κινδύνων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της συνολικής στρατηγικής του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική παρακολούθηση των υπαρκτών και πιθανών κινδύνων για τον οργανισμό, αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομικές και θεσμικές απαιτήσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του.

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει σαφώς το περίγραμμα (risk profile) και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων (risk appetite) και έχει σχεδιάσει τη στρατηγική και την πολιτική διαχείρισής τους. Τελική ευθύνη για τη σύνθεση και τήρηση αυτού του γενικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σε επίπεδο Ομίλου, έχει το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) και πιο συγκεκριμένα η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. (Ε.Δ.Κ.), με την άμεση συνδρομή της Επιτροπής Ελέγχου.

Το γενικό πλαίσιο που θεσπίζει το Δ.Σ. αποτελεί τον οδηγό για την ανάπτυξη επαρκών και κατάλληλων πολιτικών, μεθοδολογιών και διαδικασιών που απαιτούνται για τον εντοπισμό, τη μέτρηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο κάθε μορφής κινδύνου.

Η Ε.Δ.Κ. υποβάλλει προς έγκριση στο Δ.Σ. τη στρατηγική διάθεσης ανάληψης κινδύνου και διαχείρισης κεφαλαίων της Τράπεζας και του Ομίλου, σε ετήσια βάση. Επιπλέον θέτει τις αρχές και εγκρίνει την πολιτική διαχείρισης κινδύνων και επιπλέον εποπτεύει την καταλληλότητα της διαχείρισης κινδύνων. Η Ε.Δ.Κ. έχει την ευθύνη να εξετάζει αναφορές και να αξιολογεί την συνολική έκθεση κινδύνου της Τράπεζας και του Ομίλου σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπόψη την εγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του Ομίλου. Οι προτάσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από τον Βοηθό Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και Chief Risk Officer.

Η διαχείριση κινδύνων επιμερίζεται σε τέσσερα διαφορετικά επίπεδα, ώστε να δημιουργούνται τέσσερις γραμμές άμυνας, ως εξής:

- Σε πρώτο επίπεδο, οι Μονάδες ανάληψης κινδύνων (π.χ. πιστοδοτικές Μονάδες, διαχείριση διαθεσίμων και χρηματαγορών), είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων για δεδομένο επίπεδο προσδοκώμενης απόδοσης, θεσπίζοντας και εφαρμόζοντας εσωτερικούς κανονισμούς στη συνήθη ροή εργασιών τους.
- Σε δεύτερο επίπεδο, οι Μονάδες Πίστης είναι ανεξάρτητες από τις πιστοδοτικές μονάδες, συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία με δικαίωμα αρνησικυρίας (veto) και εξασφαλίζουν, μέσω της αρχής των «τεσσάρων οφθαλμών» (four eyes principle) τον έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου.
- Σε τρίτο επίπεδο, οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου) εντοπίζουν, παρακολουθούν, ελέγχουν και ποσοτικοποιούν τους κινδύνους κάθε μορφής σε επίπεδο χαρτοφυλακίων ή/και θυγατρικών. Επιπλέον, συνδράμουν τις Μονάδες ανάληψης κινδύνων (πιστοδοτικές και μη) και μεριμνούν για την παροχή κατάλληλων εργαλείων τιμολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων. Τέλος, προτείνουν μέτρα άμβλυνσης των αναλαμβανόμενων κινδύνων.
Στο ίδιο επίπεδο εντοπίζεται και η συμβολή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία ελέγχει τη συμμόρφωση σε κανόνες και εποπτικές αρχές.
- Σε τέταρτο επίπεδο, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου, είναι επιφορτισμένη με το ρόλο της ανεξάρτητης ελεγκτικής λειτουργίας για τη συμμόρφωση των διαδικασιών που ακολουθούνται με εσωτερικούς και εξωτερικούς κανόνες.

Οι αρμοδιότητες όλων των γραμμών άμυνας είναι σαφώς προσδιορισμένες και διαχωρισμένες, οι δε Μονάδες που τις ασκούν είναι επαρκώς ανεξάρτητες.

Περαισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην "Ετήσια Έκθεση 2014" καθώς και στη "Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2014 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III". Βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητες: 1. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Ετήσια Έκθεση 2014 και 2. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2014 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III).

Κύρια Χαρακτηριστικά του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου

Η Τράπεζα διαθέτει ένα αποτελεσματικό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της. Ειδικότερα, η Τράπεζα διαθέτει:

- Επιτροπές του Δ.Σ. και της Τράπεζας.
- Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου
- Διεύθυνση Φορολογίας.

Με σκοπό τη διασφάλιση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου έναντι των Μετόχων, των Πελατών, των Επενδυτών και των Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών, η Τράπεζα φροντίζει σε επίπεδο Ομίλου για τη διαρκή ενίσχυση και ενδυνάμωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου («Σ.Ε.Ε.»). Το Σ.Ε.Ε. αποτελεί το σύνολο των ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών που καλύπτουν σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και συντελεί στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.

Το Σ.Ε.Ε. της Τράπεζας αποβλέπει στη διασφάλιση των ακόλουθων στόχων:

- Τη συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής του Ομίλου, με την αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Την αναγνώριση και αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που αναλαμβάνονται, περιλαμβανομένου και του λειτουργικού κινδύνου.
- Τη διασφάλιση της πληρότητας και της αξιοπιστίας των στοιχείων και πληροφοριών που απαιτούνται για τον ακριβή και έγκαιρο προσδιορισμό της χρηματοοικονομικής κατάστασης του Ομίλου και την παραγωγή αξιόπιστων οικονομικών καταστάσεων που υποβάλλονται σε ελληνικές και διεθνείς αρχές.
- Τη συμμόρφωση με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία οδηγίων (π.χ. Ν.3016/2002, ΠΔΤΕ 2577/2006, Νόμος Sarbanes Oxley) που ρυθμίζει τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών αρχών και διαδικασιών, των πληροφοριακών συστημάτων και του κώδικα δεοντολογίας.
- Την υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών και αρχών εταιρικής διακυβέρνησης.
- 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 συναλλασσόμενων με αυτή.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας, με την υποστήριξη των Επιτροπών του, στο πλαίσιο της εξέτασης της εταιρικής στρατηγικής και των κύριων επιχειρηματικών κινδύνων, υιοθετεί τις κατάλληλες πολιτικές που αποσκοπούν στη διασφάλιση επαρκούς και αποτελεσματικού Σ.Ε.Ε. για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Διοίκηση έχει την ευθύνη της ανάπτυξης και ενσωμάτωσης των κατάλληλων ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών ανάλογα με το εύρος, τους κινδύνους και τη φύση των εργασιών των Μονάδων του Ομίλου, της αξιολόγησης των αδυναμιών που προκύπτουν και της λήψης των απαιτούμενων διορθωτικών μέτρων.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2014. Βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Ετήσια Έκθεση 2014).

Φορολογία

Η αποτελεσματική είσπραξη των φόρων αποτελεί την κύρια συνιστώσα της λειτουργίας του ευνομούμενου Κράτους και η δίκαιη κατανομή τους την κύρια συμβολή του στην Κοινωνία. Η Τράπεζα και ο Όμιλος πρέπει να επιβαρύνονται με τους ανάλογους φόρους στα εισοδήματά τους και να αποδίδουν τους φόρους αυτούς ορθά και εγκαίρως.

Το συνεχές μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τις αλλαγές στο φορολογικό δίκαιο της χώρας, απαιτεί συνεχή ενημέρωση και παρακολούθηση των εξελίξεων στον εν λόγω τομέα, προκειμένου να επιτευχθεί η πλήρης ανταπόκριση και συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου με τις κείμενες φορολογικές διατάξεις. Η Διεύθυνση Φορολογίας, αντιλαμβανόμενη την ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις φορολογικές εξελίξεις και αναλαμβάνει ενεργό συμβουλευτικό και εποπτικό ρόλο με στόχο τη θωράκιση του Ομίλου έναντι των φορολογικών κινδύνων και την αποφυγή, τόσο των σοβαρότατων επιβαρύνσεων όσο και της ποινικής ευθύνης της Διοικήσεως της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό, το έργο της Διεύθυνσης Φορολογίας καθίσταται εξαιρετικά σημαντικό, καθώς είναι η Μονάδα της Τράπεζας η οποία έχει ως αποστολή τη μέριμνα για την κατά Νόμο εκπλήρωση όλων των φορολογικών υποχρεώσεων της και τη φορολογική εποπτεία και συνδρομή σε όλα τα φορολογικά ζητήματα των εταιρειών του Ομίλου στο Εσωτερικό και το Εξωτερικό καθώς και των εταιρειών στις οποίες συμμετέχει η Τράπεζα.

Με στόχο την έγκαιρη προσαρμογή του Ομίλου στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, δόθηκαν οι κατάλληλες κατευθύνσεις στις Μονάδες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, με αποτέλεσμα την πρόληψη και αποτροπή των φορολογικών κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση των υφιστάμενων νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων.

Η καθιέρωση από τη Διεύθυνση Φορολογίας και η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών, εγγυάται την πλήρη συμμόρφωση με τις φορολογικές διατάξεις που αφορούν την Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες της ημεδαπής και της αλλοδαπής, την αποφυγή του φορολογικού κινδύνου, τον εντοπισμό και τη διαχείριση φορολογικών κινδύνων που άπτονται στη λειτουργία της Τράπεζας, και τη συμβολή στην κοινωνία με τους φόρους που βαρύνουν την Τράπεζα και τον Όμιλο και με τους φόρους για τους οποίους διαμεσολαβεί. Επιπλέον, παρέχεται ενημέρωση στο σύνολο του προσωπικού για τις σημαντικότερες φορολογικές εξελίξεις, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στη διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον φορολογικό πλαίσιο.

ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Η Τράπεζα διοικείται από το Δ.Σ. το οποίο είναι υπεύθυνο για τη χάραξη στρατηγικής κατεύθυνσης, την εποπτεία της Διοίκησης και τον επαρκή έλεγχο της Τράπεζας, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων και των διατάξεων του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement) της Τράπεζας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Monitoring Trustee.

Μέχρι την 31.12.2014, το Δ.Σ. της Τράπεζας αποτελείτο από 15 μέλη, εκ των οποίων 4 εκτελεστικά και 11 μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένου και του Προέδρου του.

Σύμφωνα με τους Ν. 3723/2008 (άρθρο 1) και 3864/2010 (άρθρο 10) και το Πλαίσιο Συνεργασίας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, οι εκπρόσωποι του Ελληνικού Δημοσίου και του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας έχουν –μεταξύ άλλων– δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη οποιασδήποτε απόφασης του Δ.Σ. του πιστωτικού ιδρύματος σχετικής με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ., καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους αναπληρωτές τους.

Στο πλαίσιο συμμετοχής της Τράπεζας στο σχέδιο ενίσχυσης της ρευστότητας της Ελληνικής οικονομίας σε εφαρμογή του Ν. 3723/2008, το Ελληνικό Δημόσιο συμμετέχει στο Δ.Σ. μέσω εκπροσώπου του, ο οποίος έχει το δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών προς ανώτατα στελέχη της διοίκησης καθώς και την άσκηση επιρροής στις στρατηγικές αποφάσεις του Ομίλου. Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σε εφαρμογή του ανωτέρω νόμου είχε οριστεί ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης.

Σε εφαρμογή του Ν.3864/2010, αλλά και της από 28 Μαΐου 2012 Σύμβασης Προεγγραφής, όπως τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε την 21 Δεκεμβρίου 2012, το Τ.Χ.Σ. έχει ορίσει τον κ. Χαράλαμπο Μάκκα ως εκπρόσωπό του στο Δ.Σ. της Τράπεζας. Ο εκπρόσωπος του Τ.Χ.Σ., σύμφωνα και με τα προβλεπόμενα και από το Πλαίσιο συνεργασίας της Τράπεζας με το Τ.Χ.Σ., έχει δικαίωμα να συμμετέχει στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου και στην Επιτροπή που υποχρεούται να συστήσει η Τράπεζα με μόνη αρμοδιότητα την επίβλεψη εφαρμογής του σχεδίου αναδιάρθρωσης που θα εγκριθεί από το Τ.Χ.Σ. και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Για την παρακολούθηση της υλοποίησης του προγράμματος αναδιάρθρωσης του τραπεζικού τομέα και ειδικότερα της τήρησης των Δεσμεύσεων του Ελληνικού Δημοσίου, όσον αφορά τη λειτουργία της Τράπεζας, η εταιρεία Grant Thornton έχει οριστεί «Επίτροπος Παρακολούθησης» (Monitoring Trustee), με αντικείμενο την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις ανωτέρω Δεσμεύσεις. Ειδικότερα, ο Επίτροπος Παρακολούθησης είναι επιφορτισμένος με την παρακολούθηση της τήρησης των δεσμεύσεων που αφορούν στη διατήρηση αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικού ελέγχου, την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών πιστοδοτήσεων, καταθέσεων και διαχείρισης κινδύνων, τον περιορισμό κρατικής βοήθειας, την εφαρμογή περιορισμών στην καταβολή μερισμάτων, τοκομεριδίων και αγορών ιδίων χρηματοπιστωτικών μέσων. Επίσης, έχει πρόσβαση σε όλα τα σχετικά αρχεία και δικαίωμα να συζητά με αναλυτές πιστώσεων και στελέχη διαχείρισης κινδύνων.

Αναλυτικά, η σύνθεση του Δ.Σ. της ΕΤΕ μέχρι και την 31.12.2014 ήταν ως εξής:

Ονοματεπώνυμο	Θέση στο Δ.Σ.
Γεώργιος Π. Ζανιάς	Πρόεδρος Δ.Σ. (Μη Εκτελεστικό Μέλος)
Εκτελεστικά μέλη	
Αλέξανδρος Γ. Τουρκολιάς	Διευθύνων Σύμβουλος
Δημήτριος Γ. Δημόπουλος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος*
Παύλος Κ. Μυλωνάς	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος*
Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου	Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος*
Μη εκτελεστικά μέλη	
Πέτρος Ν. Χριστοδούλου	Μέλος**
Ευθύμιος Χ. Κατσίκας	Μέλος
Σταύρος Α. Κούκος	Μέλος
Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη	
Δημήτριος Ν. Αφεντούλης	Μέλος***
Στέφανος Χ. Βαβαλίδης	Μέλος
Σπυρίδων Ι. Θεοδωρόπουλος	Μέλος
Αλεξάνδρα Θ. Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου	Μέλος
Πέτρος Κ. Σαμπατακάκης	Μέλος
Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου	
Αλέξανδρος Ν. Μακρίδης	Μέλος
Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	
Χαράλαμπος Μάκκας	Μέλος

Ο κ. Παναγιώτης Δασμάνογλου, Βοηθός Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, εκλέχθηκε νέος Γραμματέας του Διοικητικού Συμβουλίου την 28.01.2014, σε αντικατάσταση του κ. Μιχαήλ Φρούσιου.

* Οι κκ. Δημήτριος Δημόπουλος, Παύλος Μυλωνάς και η κα Πόλα Χατζησωτηρίου εκλέχθηκαν Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι την 26.6.2014

** Ο κ. Πέτρος Χριστοδούλου παραιτήθηκε από τη θέση του Αναπληρωτή Διευθύνοντα Συμβούλου την 26.6.2014 και παρέμεινε μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.

*** Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης είχε εκλεγεί ως μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. την 20.2.2014, και την 26.6.2014 ορίστηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος.

Το εν λόγω Δ.Σ. του οποίου η θητεία έληγε το 2016, συγκροτήθηκε σε σώμα την 26.6.2014 και τα μέλη του είχαν εκλεγεί (πλην των μελών που ορίζονται από το Ελληνικό Δημόσιο και το Τ.Χ.Σ.) ξεκινώντας από το έτος 2012 και έκτοτε.

Κατά τη διάρκεια του 2014, επήλθαν οι ακόλουθες αλλαγές στη σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας και των Επιτροπών του:

- Ο κ. Ιωάννης Γιαννίδης παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 20 Φεβρουαρίου 2014.
- Οι κ.κ. Δημήτριος Δημόπουλος και Παύλος Μυλωνάς και η κα Πόλα Χατζησωτηρίου εκλέχθηκαν Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι και ορίσθηκαν μέλη της Επιτροπής Στρατηγικής την 26 Ιουνίου 2014.
- Ο κ. Γεώργιος Ζανιάς επανεκλέχθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων καθώς και Πρόεδρος της Επιτροπής Στρατηγικής την 26 Ιουνίου 2014.
- Η κα Μαρία (Μαρίλυ) Φραγκίστα παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26 Ιουνίου 2014.

- Ο κ. Παναγιώτης-Αριστείδης Θωμόπουλος παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. και από Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων την 26 Ιουνίου 2014.
- Ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης εκλέχθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων μετά την παραίτηση του κ. Παναγιώτη-Αριστείδη Θωμόπουλου την 26 Ιουνίου 2014.
- Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίσθηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. καθώς και μέλος της Επιτροπής Ελέγχου και της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών την 26 Ιουνίου 2014.
- Ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής Ελέγχου και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26 Ιουνίου 2014.
- Ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26 Ιουνίου 2014.
- Η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεοπούλου παραιτήθηκε από Αντιπρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου την 26 Ιουνίου 2014.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά κατηγορία και φύλο

Κατηγορία	Αριθμός Μελών	Ποσοστό ανδρών - γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Εκτελεστικά Μέλη	4	(3 άνδρες 75%) (1 γυναίκα 25%)	Αλέξανδρος Τουρκολιάς Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Πόλα Χατζησωτηρίου
Μη Εκτελεστικά Μέλη	6	(6 άνδρες 100%)	Γεώργιος Ζανιάς Ευθύμιος Κατσίκας Σταύρος Κούκος Πέτρος Χριστοδούλου Αλέξανδρος Μακρίδης Χαράλαμπος Μάκκας
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	5	(4 άνδρες 80%) (1 γυναίκα 20%)	Στέφανος Βαβαλίδης Δημήτριος Αφεντούλης Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Πέτρος Σαμπατακάκης Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεοπούλου

Το 13,33% (2 εκ των 15) των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι γυναίκες, ενώ το 86,67% (13 εκ των 15) είναι άνδρες.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας συνεδρίασε είκοσι οκτώ (28) φορές και οι Επιτροπές του συνεδρίασαν σαράντα έξι (46) φορές κατά τη διάρκεια του 2014.

Η Εθνική Τράπεζα διαχωρίζει το ρόλο του Προέδρου του Δ.Σ. από αυτόν του Διευθύνοντος Συμβούλου. Σύμφωνα με το Καταστατικό και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας, ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Τράπεζας προεδρεύει των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, εισπνέεται τα προς συζήτηση θέματα, διευθύνει τις εργασίες του και μεριμνά για την εκπλήρωση των καθηκόντων του Δ.Σ., την αποτελεσματικότητα των συνεδριάσεων του και την ορθή αξιοποίηση του χρόνου και των ικανοτήτων των μελών του και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας διευθύνει τις εργασίες της και είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου με σκοπό την επίτευξη των στρατηγικών στόχων που έχουν τεθεί από το Δ.Σ. Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. δεν είναι ανώτατο στέλεχος.

Εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη που ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας, ενώ μη εκτελεστικά τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων. Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002, ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του διοικητικού συμβουλίου δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 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 Τράπεζας και πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο (2), με εξαίρεση την περίπτωση που ορίζονται ρητά και συμμετέχουν στο Δ.Σ. ως μέλη εκπρόσωποι της μειοψηφίας των μετόχων, οπότε η ύπαρξη ανεξάρτητων μελών του Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωτική.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά ηλικιακή ομάδα και φύλο

Ηλικιακή Ομάδα	Αριθμός Μελών	Ποσοστό ανδρών - γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Άνω των 50 ετών	13	(12 άνδρες 92,31%)	Γεώργιος Ζανιάς Αλέξανδρος Τουρκολιάς Δημήτριος Δημόπουλος Παύλος Μυλωνάς Πέτρος Χριστοδούλου Ευθύμιος Κατσίκας Σταύρος Κούκος Στέφανος Βαβαλίδης Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Χαράλαμπος Μάκκας Αλέξανδρος Μακρίδης Πέτρος Σαμπατακάκης Πόλα Χατζησωτηρίου
30 - 50 ετών	2	(1 γυναίκα 7,69%) (1 άντρας 50%) (1 γυναίκα 50%)	Δημήτριος Αφεντούλης Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου
Κάτω των 30 ετών	0		

Αλλαγές στη σύνθεση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του κατά τη διάρκεια του 2015

- Ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. της Τράπεζας ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου την 25 Φεβρουαρίου 2015. Η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη ορίσθηκε νέα εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.3 του άρθρου 1 του Ν. 3723/2008 με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών που δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως την 4 Μαρτίου 2015. Επιπλέον, την 30 Ιουλίου 2015 η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

- Ο κ. Γεώργιος Ζανιάς παραιτήθηκε από Πρόεδρος του Δ.Σ. της Τράπεζας την 23 Μαρτίου 2015.
- Η κα Λούκα Π. Κατσέλη εκλέχθηκε ως νέα μη εκτελεστικός Πρόεδρος του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. Γεωργίου Ζανιά την 23 Μαρτίου 2015. Την ίδια ημέρα η κα Λούκα Π. Κατσέλη ορίσθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων καθώς και της Επιτροπής Στρατηγικής και μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών.
- Ο κ. Αλέξανδρος Τουρκολιάς παραιτήθηκε από Διευθύνων Σύμβουλος του Δ.Σ. της Τράπεζας την 23 Μαρτίου 2015.
- Ο κ. Λεωνίδας Φραγκιαδάκης εκλέχθηκε ως νέος Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. Αλέξανδρου Τουρκολιά την 23 Μαρτίου 2015. Την ίδια ημέρα ο κ. Λεωνίδας Φραγκιαδάκης ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.
- Ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ., της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Στρατηγικής και από Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων την 23 Μαρτίου 2015.
- Ο κ. Πέτρος Χριστοδούλου παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ., της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και της Επιτροπής Στρατηγικής την 30 Απριλίου 2015.
- Η κα Πόλα Χατζησωτηρίου παραιτήθηκε την 28 Μαΐου 2015 από εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. και μέχρι τότε Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος, καθώς και από μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.
- Ο κ. Ανδρέας Μπούμης εκλέχθηκε ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. και ορίσθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και μέλος της Επιτροπής Ελέγχου την 19 Ιουνίου 2015, και την 24 Σεπτεμβρίου 2015 ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.
- Η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεοπούλου παραιτήθηκε από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. καθώς και από Πρόεδρος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, από μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων και της Επιτροπής Στρατηγικής την 17 Ιουλίου 2015.
- Ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος ορίσθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών την 30 Ιουλίου 2015.
- Ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών την 30 Ιουλίου 2015.
- Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίσθηκε μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων και της Επιτροπής Στρατηγικής, την 30 Ιουλίου 2015.
- Ο κ. Χαράλαμπος Μάκκας ορίσθηκε ως παρατηρητής της Επιτροπής Στρατηγικής την 30 Ιουλίου 2015.

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας ορίζει τα ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002, ο οποίος προβλέπει ότι τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει κατά τη διάρκεια της θητείας τους να μην κατέχουν μετοχές σε ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας και να μην έχουν σχέση εξάρτησης με την εταιρεία ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα.

Στο Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχουν δύο (2) εκπρόσωποι των εργαζομένων. Η εκπροσώπηση αυτή διευκολύνει την κοινοποίηση απόψεων και προβληματισμών των εργαζομένων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης του Οργανισμού.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. είναι, ενδεικτικά, αρμόδιο για την:

- Εξέταση και έγκριση της στρατηγικής κατεύθυνσης της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου και του πολυετούς επιχειρησιακού σχεδίου, του ετήσιου προϋπολογισμού και των μεγάλων στρατηγικών αποφάσεων, και την παροχή σχετικής καθοδήγησης στη Διοίκηση της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εξέταση της εταιρικής δομής του Ομίλου, την παρακολούθηση τυχόν κινδύνων που απορρέουν από τη δομή αυτή και διασφάλιση της συνεκτικότητας και αποτελεσματικότητας του συστήματος της εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου.
- Συμμετοχή της Τράπεζας σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό ή εκποίηση συμμετοχών της σε αυτές.
- Ίδρυση Υποκαταστημάτων, Πρακτορείων και Γραφείων Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Σύσταση σωματείων, ιδρυμάτων του άρθρου 108 ΑΚ και συμμετοχή σε εταιρείες του άρθρου 784 ΑΚ.
- Έγκριση του Κανονισμού Εργασίας της Τράπεζας.
- Ονομασία των Γενικών Διευθυντών και λοιπών στελεχών της Τράπεζας, κατόπιν πρότασης των αρμόδιων οργάνων της Τράπεζας, σύμφωνα με τα όσα κατά περίπτωση προβλέπονται από το ισχύον πλαίσιο.
- Εξέταση και έγκριση της ετήσιας και ενδιάμεσης οικονομικής έκθεσης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Έκδοση Ομολογιακών Δανείων πάσης φύσεως, εκτός εκείνων για τα οποία ορίζεται αποκλειστικά αρμόδια από το νόμο η Γενική Συνέλευση.
- Έγκριση και ανασκόπηση του Κώδικα Δεοντολογίας για τους υπαλλήλους της Τράπεζας και του Ομίλου και του Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών.
- Έγκριση της Πολιτικής ΕΚΕ της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Έγκριση και αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, κατόπιν απόφασης μη εκτελεστικών Μελών του, ύστερα από εισήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ.

Το έργο του Δ.Σ. της Τράπεζας υποστηρίζεται από τις αρμόδιες Επιτροπές που έχουν συσταθεί και λειτουργούν για το σκοπό αυτό, η λειτουργία των οποίων είναι σύμφωνη με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Το Δ.Σ. εκπροσωπεί την Τράπεζα δικαστικά και εξώδικα και μπορεί, με απόφασή του, να αναθέτει την άσκηση των εξουσιών και των αρμοδιοτήτων του, είτε το σύνολο είτε ένα μέρος αυτών, περιλαμβανομένου του δικαιώματος εκπροσώπησης σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο Καταστατικό της Τράπεζας.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας και στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2014 του Ομίλου της ΕΤΕ. Το Καταστατικό και η Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014 είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (Ενότητες: www.nbg.gr / Εταιρική Διακυβέρνηση/ Κανονισμοί και αρχές Λειτουργίας και www.nbg.gr / Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2014 αντίστοιχα).

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 επιλογής και τα κριτήρια για την καταλληλότητα των μελών του Δ.Σ. υπάγονται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από το Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. Ο κάθε προτεινόμενος υποψήφιος πληροί κριτήρια μέσω των οποίων εξασφαλίζεται εν γένει η βέλτιστη διακυβέρνηση και καθοδήγηση της στρατηγικής της Τράπεζας σε οικονομικά, επιχειρηματικά και θέματα πολιτικής.

Κατά την επιλογή και πρόταση προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων των υποψηφίων μελών του Δ.Σ., ή κατά τον διορισμό νέων μελών κατ' αντικατάσταση αποχωρησάντων μελών του, το Δ.Σ. επιδιώκει να προτείνει υποψηφίους οι οποίοι πληρούν τις προδιαγραφές καταλληλότητας (fit and proper requirements) όπως αυτές περιγράφονται στην Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων, δεν έχουν συστηματική σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα και των οποίων η εκλογή διασφαλίζει ότι το Δ.Σ., ως συλλογικό όργανο, έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Γνωρίζει σε βάθος το χρηματοπιστωτικό σύστημα και περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις σε χρηματοοικονομικούς οργανισμούς.
- Διαθέτει σημαντική εμπειρία στον επιχειρηματικό και επαγγελματικό κόσμο, καθώς και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο, περιλαμβάνοντας μεταξύ των μελών του 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. καλείται να λάβει αποφάσεις, είναι ευρέως αναγνωρισμένη.
- Έχει πλήρη κατανόηση της δομής και της δυναμικής της πελατείας της Τράπεζας, καθώς και των κύριων αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος σήμερα.
- Διαθέτει σημαντική διεθνή εμπειρία και είναι σε θέση να συμβάλει στις αναπτυξιακές προοπτικές της Τράπεζας στην συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησής της.
- Διαθέτει κατάλληλη εμπειρία σε χρηματοοικονομικά θέματα, ώστε να είναι σε θέση να ασκήσει αποτελεσματικά την εποπτεία ενός Ομίλου που προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και δραστηριοποιείται σε διεθνές επίπεδο.
- Εξασφαλίζει, κατά το δυνατόν, επαρκή εκπροσώπηση των δύο φύλων.

Συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα προσφέρει στα νέα μέλη του Δ.Σ. εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης αναφορικά με θέματα διαχείρισης κινδύνων, παρακολούθησης του επιχειρηματικού σχεδίου της Τράπεζας, χρηματοοικονομικής και λογιστικής, κανονιστικής συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης, Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, οργανωτικής δομής και διοίκησης, καθώς και θέματα εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων. Επίσης, στα νέα μέλη του Δ.Σ. παρέχεται ενημερωτικό υλικό το οποίο περιλαμβάνει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μελών του Δ.Σ. στην Τράπεζα. Το εισαγω-

γικό πρόγραμμα περιλαμβάνει επισκέψεις σε αντιπροσωπευτικά καταστήματα της Τράπεζας και σε θυγατρικές του Ομίλου. Η Τράπεζα παρέχει σε όλα τα μέλη του Δ.Σ. προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου της επίβλεψης από το Δ.Σ., τα οποία είναι συνεχή και αφορούν τις ανωτέρω συνήθεις περιοχές λειτουργίας της Τράπεζας.

Αποζημίωση μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. διαμορφώνει πρόταση που υποβάλλεται στη Γενική Συνέλευση όσον αφορά στην αποζημίωση των μελών του για τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η πρόταση αυτή καταρτίζεται σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις δεσμεύσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης, με βάση την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας, τον κανονισμό της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, με τρόπο που αντισταθμίζει επαρκώς το χρόνο και την προσπάθεια που αναμένεται να καταβάλλουν τα μέλη ώστε να συμβάλλουν στις εργασίες του Δ.Σ. αλλά και ταυτόχρονα προάγει την αποδοτικότητα των εργασιών του Δ.Σ. Οι αμοιβές του Προέδρου, του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Αναπληρωτών Διευθυνόντων Συμβούλων καθορίζονται από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Κατά τη διάρκεια του 2014 δεν χορηγήθηκαν μεταβλητές αποδοχές στον Πρόεδρο και στα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., ενώ οι αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. δεν περιλαμβάνουν έκτακτες παροχές σύμφωνα με την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας.

Στις 26 Ιουνίου 2014, κατόπιν σχετικής πρότασης του Δ.Σ. μετά από εισήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, η Τακτική Γενική Συνέλευση ενέκρινε τις αμοιβές των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας για το οικονομικό έτος 2013, προσδιόρισε τις αμοιβές του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου καθώς και τις αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου έως την Τακτική Γενική Συνέλευση έτους 2015. Επίσης ενέκρινε για το οικονομικό έτος 2013 τις αμοιβές των μελών Δ.Σ. για τη συμμετοχή τους στις Επιτροπές Ελέγχου, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, Διαχείρισης Κινδύνων και Στρατηγικής, ενώ προσδιόρισε τις αμοιβές τους έως την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2015, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. έχει σύστημα αυτοαξιολόγησης της απόδοσης της λειτουργίας του και της λειτουργίας των Επιτροπών του βάσει μεθοδολογίας που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Κάθε τρία έτη, η αξιολόγηση πραγματοποιείται σε βάθος από εξωτερικό σύμβουλο, η επιλογή και εποπτεία του οποίου εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Επιτροπής αυτής.

Το 2014 το Δ.Σ. πραγματοποίησε την εις βάθος αυτοαξιολόγησή του μέσω ερωτηματολογίων, καθώς και προσωπικών συνεντεύξεων, με τη συνδρομή εξωτερικής συμβουλευτικής εταιρείας. Τη μεθοδολογία αξιολόγησης εξέτασε και πρότεινε η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. της ΕΤΕ. Το Δ.Σ. ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτοαξιολόγησής του από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και τον εξωτερικό σύμβουλο.

Κλιματική Αλλαγή - Αειφόρος Ανάπτυξη

Το Δ.Σ. της Τράπεζας στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της κλιματικής αλλαγής, καθώς και τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για την Τράπεζα το έτος 2015.

Το Δ.Σ. στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της επίδοσης της Τράπεζας στον τομέα της αειφόρου ανάπτυξης το έτος 2015.

Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας

Πέντε Επιτροπές έχουν συσταθεί και λειτουργούν σε επίπεδο Δ.Σ. της Τράπεζας, οι Κανονισμοί λειτουργίας των οποίων έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές). Τα μέλη των Επιτροπών λαμβάνουν ετήσια αμοιβή για τη συμμετοχή τους σε κάθε μία από αυτές.

Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Ελέγχου συστάθηκε το 1999 και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, το άρθρο 37 του Ν. 3693/2008 και τις διατάξεις του Νόμου Sarbanes-Oxley.

Τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας κατόπιν προτάσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων προς τον Πρόεδρο του Δ.Σ. Ο Πρόεδρος και ο Αντιπρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Δ.Σ. Μέχρι και την 31.12.2014 η Επιτροπή απαρτίζεται από τέσσερα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., εκ των οποίων τρία μέλη είναι ανεξάρτητα και ένα μέλος είναι ειδικός σε χρηματοοικονομικά θέματα και με εμπειρία αναφορικά με θέματα που σχετίζονται με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ. Η θτεία των μελών είναι ετήσια και μπορεί να ανανεωθεί απεριόριστα. Η Επιτροπή Ελέγχου απασχολεί εξειδικευμένο σύμβουλο που αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Η εκλογή των μελών της εν λόγω επιτροπής κατά τις διατάξεις του Ν. 3693/2008 έγινε με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της 26 Ιουνίου 2014 και με τη σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων και του Δ.Σ. Η θτεία της Επιτροπής ορίστηκε για ένα χρόνο.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε δεκατέσσερις (14) φορές.

Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1259/5 Μαΐου 2005).

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συνεδρίασε επτά (7) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου (1 μη εκτελεστικό μέλος, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Πέτρος Σαμπατακάκης
Μέλη*	Στέφανος Βαβαλίδης Δημήτριος Αφεντούλης Χαράλαμπος Μάκκας

- * Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Ελέγχου την 26.6.2014.
Ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής Ελέγχου την 26.6.2014.
Η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου – Μπενεοπούλου παραιτήθηκε από Αντιπρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου την 26.6.2014.

Σύνθεση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (2 μη εκτελεστικά μέλη, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου – Μπενεοπούλου
Μέλη*	Γεώργιος Ζανιάς Δημήτριος Αφεντούλης Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Χαράλαμπος Μάκκας

- * Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών την 26.6.2014.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1259/5 Μαΐου 2005).

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων συνεδρίασε έξι (6) φορές.

Επιτροπή Στρατηγικής του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Στρατηγικής συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1387/29 Σεπτεμβρίου 2009).

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Στρατηγικής συνεδρίασε επτά (7) φορές.

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1308/20 Ιουλίου 2006) βάσει των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2577/9.3.2006.

Η Επιτροπή, από 19.12.2013, αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τα οποία είναι τουλάχιστον τρία σε αριθμό και στην πλειοψηφία τους (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) είναι ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ., σύμφωνα με τον ορισμό της ανεξαρτησίας που περιλαμβάνεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Δ.Σ. της Τράπεζας κατόπιν εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδρίασε δώδεκα (12) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων (2 μη εκτελεστικά μέλη, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής*	Γεώργιος Ζανιάς
Μέλη**	Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Πέτρος Σαμπατακάκης Χαράλαμπος Μάκκας Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου
* Ο κ. Γεώργιος Ζανιάς επανεκλέχθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26.6.2014. Ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26.6.2014.	
** Ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26.6.2014. Η κα Μαρία Φραγκίστα παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 26.06.2014. Ο κ. Ιωάννης Γιαννίδης παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων την 20.2.2014.	

Σύνθεση της Επιτροπής Στρατηγικής (4 εκτελεστικά μέλη, 2 μη εκτελεστικά μέλη και 4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής*	Γεώργιος Ζανιάς
Μέλη**	Αλέξανδρος Τουρκολιάς Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Πόλα Χατζησωτηρίου Πέτρος Χριστοδούλου Στέφανος Βαβαλίδης Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου Πέτρος Σαμπατακάκης
* Ο κ. Γεώργιος Ζανιάς επανεκλέχθηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Στρατηγικής την 26.6.2014.	
** Οι κκ. Δημήτριος Δημόπουλος και Πάυλος Μυλωνάς και η κα Πόλα Χατζησωτηρίου ορίστηκαν μέλη της Επιτροπής Στρατηγικής την 26.6.2014.	

Σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων (3 μη εκτελεστικά μέλη, 2 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής*	Στέφανος Βαβαλίδης
Μέλη	Γεώργιος Ζανιάς Πέτρος Σαμπατακάκης Πέτρος Χριστοδούλου Χαράλαμπος Μάκκας
* Ο κ. Παναγιώτης-Αριστείδης Θωμόπουλος παραιτήθηκε την 26.6.2014 και Πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων ορίστηκε ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης.	

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

Το Καταστατικό της Τράπεζας περιγράφει τον τρόπο λειτουργίας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, τις βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες της, καθώς και τα δικαιώματα των Μετόχων.

Μέτοχοι Μειοψηφίας

Με αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να συγκαλεί έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, ορίζοντας ημέρα συνεδρίασης αυτής, η οποία δεν πρέπει να απέχει περισσότερο από σαράντα πέντε (45) ημέρες από την ημερομηνία επίδοσης της αίτησης στον Πρόεδρο του Δ.Σ. Η αίτηση περιέχει το αντικείμενο της Ημερησίας Διάταξης.

Ύστερα από αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, ο Πρόεδρος της Συνέλευσης οφείλει να αναβάλει μία μόνο φορά τη λήψη αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης, τακτικής ή έκτακτης, ορίζοντας ημέρα συνεδρίας για τη λήψη των αποφάσεων αυτών εκείνη που ορίζεται στην αίτηση των Μετόχων και που δεν μπορεί, πάντως, να απέχει περισσότερο από τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία αναβολής.

Η μετ' αναβολή Γενική Συνέλευση αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και δεν απαιτείται η επανάληψη των διατυπώσεων δημοσίευσης της πρόσκλησης των Μετόχων. Σε αυτή μπορούν να μετάσχουν και νέοι Μέτοχοι, τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 27 παρ. 2, 28 και 28α Κ.Ν. 2190/1920.

Ύστερα από αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η λήψη αποφάσεων πάνω στα θέματα της Ημερησίας Διάταξης της Γενικής Συνέλευσης ενεργείται με ονομαστική κλήση.

Μετά από αίτηση οποιουδήποτε Μετόχου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5), τουλάχιστον, πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση τις αιτούμενες συγκεκριμένες πληροφορίες για τις υποθέσεις της Τράπεζας, στο μέτρο που αυτές είναι χρήσιμες για την πραγματική εκτίμηση των θεμάτων της Ημερησίας Διάταξης. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να απαντήσει ενιαία σε αιτήσεις μετόχων με το ίδιο περιεχόμενο. Υποχρέωση παροχής πληροφοριών δεν υφίσταται όταν οι σχετικές πληροφορίες διατίθενται ήδη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, ιδίως με τη μορφή ερωτήσεων και απαντήσεων. Επίσης, με αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να ανακοινώνει στη Γενική Συνέλευση, εφ' όσον είναι τακτική, τα ποσά που, κατά την τελευταία διετία, καταβλήθηκαν σε κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή τους Διευθυντές της Τράπεζας, καθώς και κάθε παροχή προς τα πρόσωπα αυτά από οποιαδήποτε αιτία ή σύμβαση της Τράπεζας με αυτούς. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά. Τέτοιος λόγος μπορεί να είναι, κατά τις περιστάσεις, η εκπροσώπηση των αιτούντων Μετόχων στο Δ.Σ., σύμφωνα με τις παραγράφους 3 ή 6 του άρθρου 18 κ.ν.2190/1920.

Μετά από αίτηση Μετόχων, που εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση πληροφορίες για την

πορεία των εταιρικών υποθέσεων και την περιουσιακή κατάσταση της Τράπεζας. Το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά.

Τυχόν αμφισβήτηση ως προς το βάσιμο ή μη της αιτιολογίας άρνησης παροχής των πληροφοριών προς τους Μετόχους επιλύεται από το αρμόδιο δικαστήριο της έδρας της Τράπεζας, με απόφασή του. Με την ίδια απόφαση, το δικαστήριο υποχρεώνει την Τράπεζα να παράσχει τις πληροφορίες που αρνήθηκε.

Σε όλες τις περιπτώσεις, οι αιτούντες Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν τη μετοχική τους ιδιότητα και τον αριθμό των μετοχών που κατέχουν κατά την άσκηση του σχετικού δικαιώματος. Τέτοια απόδειξη αποτελεί και η προσκόμιση βεβαίωσης από το φορέα στον οποίο τηρούνται οι οικείες κινητές αξίες ή η πιστοποίηση της μετοχικής ιδιότητας με απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση φορέα και Τράπεζας.

Σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει ο νόμος, οι Μέτοχοι της Εταιρείας που αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, ο Υπουργός Ανάπτυξης, ή η κατά περίπτωση αρμόδια εποπτεύουσα αρχή έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο έλεγχο της Τράπεζας. Ο έλεγχος διατάσσεται, εάν πιθανολογούνται πράξεις που παραβιάζουν διατάξεις των νόμων ή του Καταστατικού της Εταιρείας ή αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης. Σε κάθε περίπτωση, η αίτηση ελέγχου πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών (3) ετών από την έγκριση των οικονομικών καταστάσεων της χρήσης, εντός της οποίας τελέστηκαν οι καταγγελλόμενες πράξεις.

Μέτοχοι της Εταιρείας, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, δικαιούνται να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο τον έλεγχο της Εταιρείας, εφ' όσον από την όλη πορεία αυτής καθίσταται πιστευτό ότι η διοίκηση των εταιρικών υποθέσεων δεν ασκείται, όπως επιβάλλει η χρηστή και συνετή διαχείριση. Οι αιτούντες τον έλεγχο Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν στο δικαστήριο ότι κατέχουν τις μετοχές που τους δίνουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον έλεγχο της Εταιρείας.

Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας / Καταστατικό).

Στόχοι 2015

- Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.
- Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative)
- Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ, τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.



Με Ευθύνη για την Αγορά

Η Εθνική Τράπεζα, ο παλαιότερος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στην Ελλάδα με ιστορία 174 και πλέον χρόνων και με ένα ευρύτατο δίκτυο καταστημάτων, δραστηριοποιείται στην αγορά με βάση τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελώντας έναν πυλώνα σταθερότητας και ανάπτυξης για τη χώρα. Η Εθνική Τράπεζα δεσμεύεται και φροντίζει για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας των συναλλαγών της, επιδιώκει τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της παρέχοντάς τους σύγχρονα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες και κυρίως συνεχίζει με συνέπεια την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και των νοικοκυριών στην τρέχουσα δύσκολη οικονομική συγκυρία.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική Τράπεζα, στοχεύουν στην αποτελεσματική και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της. Στο πλαίσιο αυτό, ανταποκρινόμενη στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν:

- Δάνεια καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης.
- Πιστωτικές κάρτες.
- Τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας για το παιδί και τη σύνταξη, την υγεία και την περιουσία.
- Επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις.
- Καταθετικές λύσεις.
- Επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου.
- Χρηματοδοτήσεις μεγάλων αναπτυξιακών έργων.
- Ειδικές πιστοδοτήσεις [Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) – Έργα υλοποιούμενα μέσω Συμβάσεων Παραχώρησης Project Finance].
- Χρηματοδοτήσεις ανταποδοτικών έργων ανάπλασης και αναβάθμισης αστικών περιοχών μέσω της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας JES-SICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas). Η Τράπεζα έχει αναλάβει τα Ταμεία Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος.
- Υπηρεσίες χρηματοοικονομικών συμβουλών.

Αναλυτικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας βλέπε www.nbg.gr και στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Η Εθνική Τράπεζα, με τις επιχειρησιακές δυνατότητές της και την υπευθυνότητα που χαρακτηρίζει την επιχειρηματική της κουλτούρα, σχεδίασε και προσφέρει μια σειρά από «κοινωνικά – περιβαλλοντικά υπεύθυνα» προϊόντα, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται και τα ακόλουθα:

- **«Εθνική Παίδων»:** Καταθετικό προϊόν για παιδιά έως 17 ετών, με σκοπό να διευκολύνει τους γονείς να δημιουργήσουν την οικονομική σιγουριά και ασφάλεια που χρειάζονται τα παιδιά στο ξεκίνημα της ενηλικίωσής τους. Επιπλέον, βοηθάει το παιδί να εξοικειωθεί με την τραπεζική σχέση και να αφομοιώσει τις αξίες της αποταμίευσης και της υπεύθυνης διαχείρισης του χρήματος.

- **«go health»:** Με το πρόγραμμα «go health», η Τράπεζα παρέχει στους κατόχους των καρτών go και στην οικογένειά τους ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρωτοβάθμιας φροντίδας και νοσοκομειακής περίθαλψης, με επιστροφή μετρητών και πολλές ειδικές παροχές.

Οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών go της Εθνικής Τράπεζας (Visa, MasterCard, Gold και Platinum MasterCard, Toyota Visa) απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας ιατρικές υπηρεσίες σε όλη την Ελλάδα, έχοντας πρόσβαση σε διαγνωστικές εξετάσεις, επισκέψεις σε γιατρούς όλων των ειδικοτήτων και νοσηλεία με επιστροφή μετρητών έως και 40%, καθώς επίσης και ειδικές παροχές σε μεγάλα νοσοκομειακά και διαγνωστικά κέντρα.

- **«go for kids»:** Το πρόγραμμα αποτελεί μια πρωτοβουλία της Τράπεζας που υλοποιήθηκε για 7η συνεχή χρονιά και μάλιστα δύο φορές μέσα στο 2014, στηρίζοντας το έργο κοινωνικών φορέων για παιδιά και νεαρά άτομα που έχουν ανάγκη. Το πρόγραμμα, συνδέθηκε με τη χρήση των πιστωτικών καρτών go (MasterCard, Gold MasterCard, Platinum Mastercard, VISA, TOYOTA VISA). Από κάθε συναλλαγή αγοράς των καρτών, διατέθηκε ένα μέρος για την οικονομική ενίσχυση και ηθική συμπαράσταση των μη κερδοσκοπικών φορέων που εντάσσονται στο πρόγραμμα.

Κατά το διάστημα 1 Δεκεμβρίου 2013 έως 15 Ιανουαρίου 2014 συγκεντρώθηκε το ποσό των €33.806,65 το οποίο διατέθηκε για τη στήριξη του έργου των φορέων: «ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ», «ΕΛΕΠΑΠ», «ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS», «ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ», «ΠΟΡΤΑ ΑΝΟΙΧΤΗ» και «Η ΚΑΡΔΙΑ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ». Κατά το διάστημα 1-30 Απριλίου 2014 συγκεντρώθηκε το ποσό των €20.602,55 το οποίο διατέθηκε για τη στήριξη του έργου των φορέων: «ΦΛΟΓΑ», «Η ΧΑΡΑ», «ΚΙΒΩΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ», «ΧΑΤΖΗΚΥΡΙΑΚΕΙΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ».

- **«ΣΠΟΥΔΑΖΩ»:** Ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων για φοιτητές και σπουδαστές ανεξαρτήτως ηλικίας, που βρίσκονται στο ξεκίνημα της συνεργασίας τους με το τραπεζικό σύστημα και μαθητές α' βάθμιας και β' βάθμιας εκπαίδευσης, με σκοπό να καλύψει αποτελεσματικά τις ανάγκες αφενός των σπουδαστών – φοιτητών και αφετέρου των κηδεμόνων τους, κατά τη διάρκεια των σπουδών. Η Τράπεζα προσφέρει πλήθος συναλλακτικών και πιστωτικών διευκολύνσεων καθώς και δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων για λόγους σπουδών με προνομιακούς όρους.
- **«Πράσινο Δάνειο»:** Δάνειο για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας με προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς το περιβάλλον ή για την αγορά καινούργιου αυτοκινήτου υβριδικής τεχνολογίας. Ειδικότερα, το Πράσινο Δάνειο έχει σχεδιαστεί με κριτήριο την εξοικονόμηση ενέργειας και την οικολογική αναβάθμιση, δίνοντας στους πελάτες της Τράπεζας την ευχέρεια να συμμετάσχουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, βελτιώνοντας ουσιαστικά τις συνθήκες ζωής τους.
- **«Εστία Πράσινη»:** Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το στεγαστικό προϊόν «Εστία Πράσινη», το οποίο χορηγείται με σκοπό την αγορά ή ανέγερση κατοικίας υψηλής ενεργειακής κλάσης ή την επισκευή κατοικίας με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμισή της.





- **Δάνειο «Φωτοβολταϊκό Σπίτι» για την εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος:** Χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε ταράτσα ή/και στέγη, στο πλαίσιο του Ειδικού Προγράμματος Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων μέχρι 10 kWp. Ειδικότερα, με το «Ειδικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων» (ΦΕΚ 1079/Β/04-06-2009 και 2317/Β/10-08-2012) παρέχεται η δυνατότητα εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος συνολικής ισχύος μέχρι 10 kWp στη σκεπή ή την ταράτσα οικίας, ενώ παράλληλα ο ιδιοκτήτης του Φωτοβολταϊκού Συστήματος γίνεται προμηθευτής της ΔΕΗ η οποία αγοράζει από αυτόν την παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια.
- **Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον»:** Η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να κατέχει την πρώτη θέση όσον αφορά τον αριθμό των αιτήσεων που έχουν υποβληθεί και εκταμιεύσεων που έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο του Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», το οποίο έχει ξεκινήσει από τον Φεβρουάριο του 2011 με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών. Ειδικότερα, το Πρόγραμμα απευθύνεται σε ιδιοκτήτες κατοικιών που βρίσκονται σε περιοχή με τιμή ζώνης χαμηλότερη ή ίση των €2.100/τ.μ. και επιθυμούν να πραγματοποιήσουν κατασκευαστικές παρεμβάσεις προκειμένου να επιτύχουν πιστοποιημένη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας. Η Εθνική Τράπεζα, το 2014 δέχτηκε 19.715 αιτήσεις ενδιαφερόμενων για προέγκριση δανείου για το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» συνολικού ύψους €103,5 εκατ. Από αυτές, εγκρίθηκαν 10.717 συνολικού ύψους €59,77 εκατ.
- **Επενδύσεις στην παραγωγή ενέργειας, μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων:** Πρόγραμμα με το οποίο η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τις κατάλληλες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις που επιθυμούν να επωφεληθούν από τα κίνητρα των Ν.3468/2006, Ν.3734/2009, Ν.3851/2010 & Ν.3889/2010 για επενδύσεις που αφορούν στην παραγωγή ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων.
- **Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια – Μετοχικό Εξωτερικού:** Η Εθνική Τράπεζα, αφουγκραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης και ανάπτυξης δράσεων και τεχνολογιών, που αφορούν στην «Πράσινη Οικονομία» και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής. Στο πλαίσιο αυτό, από το Μάιο 2010, διατίθεται το Α/Κ «ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια – Μετοχικό Εξωτερικού», το οποίο επενδύει κυρίως σε μετοχές εταιρειών που δραστηριοποιούνται στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εναλλακτικών καυσίμων και της ανάπτυξης των σχετικών τεχνολογιών. Επίσης, επενδύει σε εταιρείες ανακύκλωσης, διαχείρισης αποβλήτων και διαχείρισης υδάτινων πόρων. Η δραστηριότητα των εταιρειών αυτών συμβάλλει στην αντιμετώπιση του προβλήματος της κλιματικής αλλαγής. Στόχος του Α/Κ ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια, είναι η επίτευξη της υψηλότερης δυνατής απόδοσης σε μακροπρόθεσμη βάση, κυρίως από υπεραξίες, καθώς και από μερίσματα, επενδύοντας κατά κύριο λόγο στη διεθνή αγορά, τόσο σε αναπτυγμένες όσο και σε αναδυόμενες αγορές. Διαχειριστής του Α/Κ ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια - Μετοχικό Εξωτερικού είναι η εταιρεία του Ομίλου «Εθνική Asset Management ΑΕΔΑΚ».

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, παρατίθενται στην ιστοσελίδα www.nbg.gr. Σχετικά με τα «πράσινα» προϊόντα της Τράπεζας αναλυτικότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΑΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Τράπεζα διατήρησε κατά το 2014, τη στρατηγική στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων του τομέα των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης, παρέχοντας την αναγκαία ρευστότητα για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.

Παράλληλα, εκδήλωσε έμπρακτα την στήριξή της στην προσπάθεια ανάκαμψης της εθνικής οικονομίας, με τη χρηματοδότηση επιχειρηματικών σχεδίων που ενισχύουν την καινοτομία, την εξωστρέφεια, την ανταγωνιστικότητα και τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης καθώς και με την ενεργή συμμετοχή της σε προγράμματα ενίσχυσης επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων επιχειρήσεων, μέσω πόρων του ΕΣΠΑ 2007-2013.

Ειδικότερα, η Τράπεζα συμμετείχε στην παροχή χαμηλότοκων δανείων προς επιχειρήσεις με τη συγχρηματοδότηση του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ETEAN Α.Ε.), χρηματοδοτώντας επενδυτικά και επιχειρηματικά σχέδια νεοσύστατων και υφιστάμενων επιχειρήσεων, μέσω των δράσεων «Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» και «Νησιωτική Τουριστική Επιχειρηματικότητα», αλλά και μέσω της πρωτοβουλίας JEREMIE, του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ETaE).

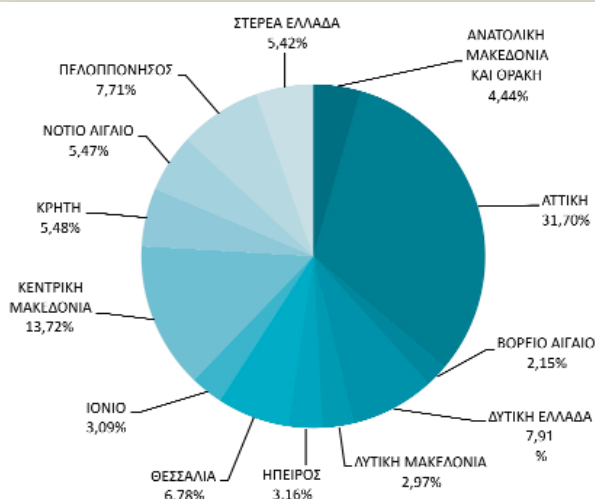
Επιπλέον, συμμετείχε στο πρόγραμμα έκδοσης Εγγυητικών Επιστολών προς προμηθευτές επιχειρήσεων, με την εγγύηση της ETEAN Α.Ε., στο πρόγραμμα «Εξωστρέφεια» για την χρηματοδότηση εξαγωγικών πιστώσεων μέσω απαιτήσεων ασφαλισμένων από τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) και στο πρόγραμμα Παροχής Εγγυοδοσίας της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ETEn) για τη Διενέργεια Διεθνών Εμπορικών Συναλλαγών, ενισχύοντας την επιχειρηματική δραστηριότητα και την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.

Πρόσθετα, συνέβαλε στον περιορισμό του χρηματοοικονομικού κόστους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, με τη διάθεση χρηματοδοτήσεων μέσω του προγράμματος «Grouped Loans for SMEs» και ιδιαίτερα στη στήριξη της νεανικής απασχόλησης στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας «Απασχόληση για τους Νέους» (Jobs for Youth Initiative), σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ETEn).

Δάνεια και Ρυθμίσεις Δανείων προς ΜΜΕ (2014)

	€ εκατ.
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	930,06
Δάνεια Παγίων	406,01
Δάνεια μέσω ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και JEREMIE	92,54
Δάνεια για Αναδιάρθρωση – Ρύθμιση – Επαναρρύθμιση	518,25
Σύνολο	1.946,86

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΜΜΕ (2014)



Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι €2,5 εκ.)

Σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2014 αναγνώρισε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Συγκεκριμένα:

- Στον τομέα της χρηματοδότησης των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει τόσο τις υγιείς επιχειρήσεις που δοκιμάζονται από την εγχώρια οικονομική κρίση παρέχοντάς τους την απαραίτητη ρευστότητα, όσο και αυτές που εμφάνισαν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων ρυθμίζοντας με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις τις οφειλές τους. Επίσης, συνέχισε να στηρίζει τη ρευστότητα των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση τη συνέχιση της λειτουργίας τους προχωρώντας στην αναδιάρθρωση των οφειλών τους, οι οποίες βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο ληξιπρόθεσμιας, παράλληλα πάντα με τη συνέχιση των προγραμμάτων διευκόλυνσης της αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών μέσω ρυθμίσεων /επαναρρυθμίσεων. Το συνολικό υπόλοιπο των ρυθμίσεων - επαναρρυθμίσεων - αναδιρθρώσεων οφειλών πελατείας αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων ανήλθε την 31 Δεκεμβρίου 2014 στο ποσό των €518,2 εκατ. Στις παραπάνω οφειλές δεν περιλαμβάνονται αναδιρθρωμένες / ρυθμισμένες / επαναρρυθμισμένες οφειλές, οι οποίες, εν τω μεταξύ, μεταφέρθηκαν σε οριστική καθυστέρηση.

- Η Τράπεζα παρέχει ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) με τη συμμετοχή της σε Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα χορήγησης δανείων / πιστώσεων με ιδιαίτερα χαμηλό επιτοκιακό κόστος και με σημαντικά μέχρι σήμερα αποτελέσματα μέσω:

- Της Πρωτοβουλίας JEREMIE για Γενική Επιχειρηματικότητα, με σκοπό την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης ή την απόκτηση παγίων στοιχείων από πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες υγιείς εγχώριες επιχειρήσεις. Τα δάνεια της μορφής αυτής χρηματοδοτούνται σε ποσοστό 50% από το ΕΣΠΑ 2007-2013 μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ) και σε ποσοστό 50% από ίδια διαθέσιμα της Τράπεζας.
- Των Προγραμμάτων της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και συγκεκριμένα:
 - Δράση Ζ' «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» για την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης επιχειρηματικής ανάπτυξης, καθώς και για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών σχεδίων πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.
 - Δράση Η' «ΤΕΠΙΧ-Νησιωτική Επιχειρηματικότητα» για την ενίσχυση των πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αλυσίδα του τουριστικού προϊόντος στη νησιωτική Ελλάδα.
 - Δράση Κ' «ΤΕΠΙΧ-Νησιωτική Επιχειρηματικότητα» για τη χορήγηση, κατ' εντολή της ΕΤΕΑΝ Α.Ε., ποσού επιχορήγησης και δανείου επενδυτικού σκοπού ή/και κεφαλαίου κίνησης, με μηδενικό επιτόκιο και χωρίς την καταβολή εξόδων αξιολόγησης, σε επιλέξιμες πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Νομό Κεφαλληνίας και υπέστησαν ζημιές από το σεισμό της 26ης Ιανουαρίου 2014.

- Η Τράπεζα προχώρησε εκ νέου σε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) για τη λήψη δανείου ποσού €150 εκατ. για τη χρηματοδότηση - μέσω του προγράμματος «Grouped Loans for SMEs» - επενδύσεων αλλά και την κάλυψη αναγκών σε κεφάλαιο κίνησης, υγιών εγχώριων πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, με ευνοϊκότερους όρους σε σχέση με δάνεια ανάλογης μορφής.
- Συνεχίστηκε και το 2014 η υλοποίηση του προγράμματος υποβοήθησης των συναλλαγών διεθνούς εμπορίου των υγιών εγχώριων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης, που αντιμετωπίζουν δυσκολία αποδοχής του κινδύνου Χώρας από τους εμπορικούς εταίρους τους, μέσω της παροχής εγγυοδοσίας από την ΕΤΕπ υπέρ της Τράπεζας σε επιλεγμένες ανταποκρίτριες Τράπεζες του εξωτερικού.

Παράλληλα, η Τράπεζα προσφέρει σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις) και ελεύθερους επαγγελματίες την πλατφόρμα συνολικής εξυπηρέτησης «Εθνικός Όψεως», που δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους απολαμβάνοντας πλήθος προνομίων και ευνοϊκών όρων.

Το συνολικό ύψος νέων χορηγήσεων για τα προγράμματα της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. καθώς και της πρωτοβουλίας JEREMIE, όσον αφορά στις ΜΜΕ, για το 2014 ανήλθε σε €38,1 εκατ. Τέλος το ποσό δανείων που δόθηκε στις ΜΜΕ, στο πλαίσιο της συνεργασίας της Τράπεζας με την ΕΤΕπ ανήλθε σε €510.000 για το 2014.

ΜΟΝΑΔΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, με σκοπό τη βέλτιστη διαχείριση πιστοδοτήσεων που χρήζουν ειδικής αντιμετώπισης και με γνώμονα την πραγματική στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και της ελληνικής οικονομίας γενικότερα, έχει προχωρήσει στη σύσταση Μονάδων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης οι οποίες, μέσω στενής συνεργασίας με τις επιχειρήσεις που παρουσιάζουν λειτουργικές και οικονομικές αδυναμίες και αδυνατούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους, φροντίζουν για την υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων ανασδιάθρωσης και εξυγίανσης, ικανών να συμβάλλουν στη βιωσιμότητα των ίδιων των επιχειρήσεων.

Οι Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης προβαίνουν στην αξιολόγηση των επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη σειρά δεδομένων όπως η βιωσιμότητά τους, η δυνατότητα εξυπηρέτησης του χρέους τους, οι συνθήκες της αγοράς, ο ανταγωνισμός, ο κλάδος δραστηριότητας κ.λπ. Στη συνέχεια προτείνουν κατάλληλες λύσεις ρύθμισης των δανείων τους στο πλαίσιο της οικονομικής και λειτουργικής τους αναδιάρθρωσης.

Η Εθνική Τράπεζα με τη λειτουργία των ως άνω Μονάδων επιδιώκει την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ουσιαστικότερη αντιμετώπιση των μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων, τα οποία αποτελούν καθοριστική τροχοπέδη στην ανάπτυξη.

Το συνολικό υπόλοιπο ρυθμισμένων οφειλών πελατείας των Μονάδων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης ανήλθε την 31.12.2014 στο ποσό των €1,4 δις.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ: ΠΛΑΙΣΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ – ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

Η Εθνική Τράπεζα και κατά το έτος 2014 συνέχισε την εφαρμογή πολιτικής ευνοϊκών μέτρων για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Τα προσφερόμενα προγράμματα προσαρμόστηκαν στις νέες συνθήκες της αγοράς, διασφαλίζοντας βιώσιμες λύσεις για την πελατεία. Στο πνεύμα αυτό, οι δόσεις προσαρμόστηκαν λαμβάνοντας υπόψη τα τρέχοντα εισοδήματα των δανειοληπτών και επιβραβεύοντας τη συνέπεια αυτών. Ανάλογη προσπάθεια αναμένεται να καταβληθεί από πλευράς Τράπεζας και κατά το τρέχον έτος, με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση της πελατείας.

Οι αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας παρακολουθούν τις οικονομικές εξελίξεις και προσαρμόζουν τα προϊόντα αυτά αναθεωρώντας σε τακτική βάση τα χαρακτηριστικά τους. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Δράσεις Στεγαστικής Πίστης	Δράσεις Καταναλωτικής Πίστης
■ Η Τράπεζα και κατά το 2014 συνέχισε την προσφορά προγραμμάτων για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Ειδικότερα: - Στους πελάτες με ενήμερες οφειλές ή σε ελαφρά καθυστέρηση παρέχεται περίοδος καταβολής μόνο τόκων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και επιμήκυνση της διάρκειας του στεγαστικού δανείου. Ειδικά για τους άνεργους πελάτες το παραπάνω πρόγραμμα προσφέρεται σε συνδυασμό με ιδιαίτερα χαμηλό σταθερό επιτόκιο για συγκεκριμένη αρχική περίοδο. - Στους πελάτες με δάνεια σε προχωρημένο στάδιο καθυστέρησης παρέχεται δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών τους, με προσαρμογή της δόσης του δανείου τους στις τρέχουσες οικονομικές τους δυνατότητες και επιβράβευση της τήρησης των όρων ρύθμισης. - Παρέχεται η δυνατότητα συγκέντρωσης καταναλωτικών οφειλών από δάνεια και κάρτες με λήψη εμπράγματος εξασφάλισης επί ακινήτου και με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής, εφάμιλλους με αυτούς του στεγαστικού δανείου. Στην περίπτωση των ανέργων εφαρμόζεται χαμηλότερο επιτόκιο. ■ Το Φεβρουάριο του 2014 η Τράπεζα παρείχε στους πληγέντες από το σεισμό της 26ης Ιανουαρίου 2014 στις νήσους Κεφαλληνίας και Ιθάκης τη δυνατότητα δίμηνης αναστολής καταβολής δόσεων για την αποπληρωμή των στεγαστικών τους δανείων.	■ Η Τράπεζα συνέχισε με μεγάλη επιτυχία την παροχή προγραμμάτων: - Ρύθμισης δανείων, τα οποία στοχεύουν στην κατάρτιση ενός ρεαλιστικού και βιώσιμου χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής. - Ρύθμισης και Επαναρρύθμισης για τη στήριξη των ανέργων δανειοληπτών Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικών καρτών με αρχική περίοδο δύο ετών κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης (κλασματική δόση). - 2ης Επαναρρύθμισης, το οποίο παρείχε μια επιπλέον ευκαιρία τακτοποίησης των οφειλών με παροχή κινήτρων ως επιβράβευση για την τήρηση της συμφωνίας, υπό προϋποθέσεις, με αρχική περίοδο από 4 έως και 6 χρόνια, με δόση προσαρμοσμένη στο οικογενειακό εισόδημα του πελάτη, κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης (κλασματική δόση). ■ Προς το τέλος του έτους, σχεδιάστηκαν και διατέθηκαν νέα προγράμματα Ρύθμισης, προς αντικατάσταση και βελτιστοποίηση των προηγούμενων, στα οποία παρασκήνιο η δυνατότητα εκ νέου ένταξης και των ήδη χορηγηθέντων δανείων Αναδιάρθρωσης, Ρύθμισης, Επαναρρύθμισης και 2ης Επαναρρύθμισης, με την παροχή κινήτρων επιβράβευσης, μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και καταβολή κλασματικής δόσης. ■ Όλα τα προαναφερθέντα προγράμματα παρέχονταν, καθόλη τη διάρκεια του έτους, με δυνατότητα εγγραφής προσημείωσης επί ακινήτου. Στην περίπτωση αυτή, προσφέρεται πολύ χαμηλότερο επιτόκιο και μεγαλύτερη διάρκεια αποπληρωμής, ο συνδυασμός των οποίων οδηγεί σε μείωση και της δόσης σε πολύ χαμηλά επίπεδα αλλά και του συνολικού κόστους πίστωσης και αυξάνει τις πιθανότητες ομαλής εξυπηρέτησης των οφειλών. Η πελατεία της Τράπεζας επιλέγει σε σταθερά υψηλό ποσοστό (30% για το 2014), να προσφέρει προσημείωση επί ακινήτου ως εξασφάλιση για να βελτιώσει τους οικονομικούς όρους της ρύθμισης. ■ Ως επιπρόσθετο μέτρο διευκόλυνσης και εξυπηρέτησης της πελατείας μας, λειτουργούν κεντρικά και περιφερειακά γραφεία ρυθμίσεων, όπου πραγματοποιούνται συναντήσεις με επιλεγμένους πελάτες και με στόχο την εξατομικευμένη διαχείριση και εξεύρεση προσωποποιημένων λύσεων.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης μέσω των οποίων οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζας, αποτελεί βασικό στρατηγικό άξονα της Εθνικής Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το i-bank αντικατοπτρίζει την αλλαγή προσέγγισης που έχει ήδη συντελεστεί στην Εθνική Τράπεζα και επικεντρώνεται στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα ηλεκτρονικά δίκτυα (24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα), οπουδήποτε, μέσω τηλεφώνου - σταθερού ή κινητού, internet, ATM και APS. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκολύνουν όλο το εύρος των πελατών ιδιωτών και επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα μειώνουν και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το δίκτυο των 1.414 ATMs σε όλη την Ελλάδα.
- Το internet, phone και mobile banking καθώς και η πύλη ηλεκτρονικών πληρωμών i-bank Simple Pay.
- Τα 44 κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems – APS).

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα έχει ξεκινήσει από το 2010 την ανάπτυξη δύο νέων τεχνολογικά προηγμένων λύσεων, οι οποίες είναι διαθέσιμες για το κοινό:

- Τα «i-bank stores».
- Τη δράση «Δείξ' τους», που στόχο έχει τη μείωση του ψηφιακού χάσματος με την εξοικείωση των «Μεγαλύτερων» στη χρήση του internet.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος μέσω της χρήσης των Εναλλακτικών Δικτύων

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας από ειδικές μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες

Η Τράπεζα από το 2003 φροντίζει για την προμήθεια ATMs (σήμερα λειτουργούν περίπου 1.000) τα οποία πληρούν τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από Α.Μ.Ε.Α.), ώστε να διευκολύνει τη βελτίωση της πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες.

Ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο με χρήση καρτών

Η Εθνική Τράπεζα εγκαίνιασε τον Οκτώβριο του 2012 την υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών MasterCard® SecureCode™ / Verified by VISA για τους κατόχους των πιστωτικών και χρεωστικών της καρτών. Πρόκειται για μια νέα υπηρεσία πιστοποίησης της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας, που παρέχει πρόσθετη ασφάλεια κατά τη διενέργεια αγορών στο διαδίκτυο. Μέσω της χρήσης ενός μοναδικού Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας που δημιουργεί ο κάτοχος της κάρτας, εξασφαλίζει μεγαλύτερη ασφάλεια στις αγορές στο διαδίκτυο με πιστωτικές κάρτες MasterCard ή VISA, ενώ καθίσταται δυνατή και η χρήση της χρεωστικής κάρτας ΕΘΝΟCASH PLUS για αγορές στο διαδίκτυο, σε πιστοποιημένους εμπόρους.



Η εγγραφή στην υπηρεσία είναι εύκολη, γρήγορη και εντελώς δωρεάν για τους κατόχους καρτών της Εθνικής Τράπεζας. Η διαδικασία, που ολοκληρώνεται σε τρία απλά βήματα, μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε μέσω του web portal της Εθνικής Τράπεζας, www.nbg.gr, είτε μέσω συμβεβλημένου ηλεκτρονικού καταστήματος κατά τη διάρκεια της πρώτης online αγοράς του κατόχου.

Με τη χρήση του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας, η μεν Τράπεζα επιβεβαιώνει την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας σε κάθε συναλλαγή σε πιστοποιημένο έμπορο, ο δε κάτοχος διασφαλίζει ότι επικοινωνεί με την Τράπεζά του, αποτρέποντας τη χρήση της κάρτας από μη εξουσιοδοτημένο άτομο ή την έκθεση των στοιχείων της κάρτας σε αμφίβολο περιβάλλον.

i-bank store

Η Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, δημιούργησε το 2011 ένα πρωτοποριακό concept store, το i-bank store. Το 2014 λειτούργησαν 4 i-bank stores, δύο στην Αθήνα (στο Εμπορικό Κέντρο The Mall Athens και στην Κηφισιά) και δύο στη Θεσσαλονίκη (στην πλατεία Αριστοτέλους και στο Mediterranean Cosmos). Τα i-bank stores είναι πολυχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου οι επισκέπτες μπορούν να γνωρίσουν και να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές μέσα από όλα τα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank της Εθνικής Τράπεζας (i-bank Internet Banking, i-bank Mobile Banking, Phone Banking, i-bank Simple Pay, ATM, APS). Ταυτόχρονα, μπορούν να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικές εκδηλώσεις στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους, που λειτουργούν σε 2 από τα 4 i-bank stores. Μέσα στο 2014, διοργανώθηκαν σε συνεργασία με διάφορους οργανισμούς και επιχειρήσεις, περισσότερες από 80 εκδηλώσεις που αφορούσαν θέματα τεχνολογίας, οικολογίας, νεανικής επιχειρηματικότητας, οικονομικής διαχείρισης κ.ά. (η συμμετοχή στις εκδηλώσεις δεν έχει κόστος).

Τα i-bank stores συνεχίζουν να προσελκύουν το ενδιαφέρον του κοινού με περισσότερες από 520.000 επισκέψεις μέσα στο 2014 σε σύγκριση με 460.000 το 2013 (αύξηση 13%), ενώ γίνονται 5πλάσιες ενεργοποιήσεις Internet Banking συγκριτικά με ένα μέσο κατάστημα, δημιουργώντας έτσι μια δυναμική για την αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών i-bank και την περαιτέρω μείωση κατανάλωσης ενέργειας και εκπομπών.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr/ibankstore.

i-bank Social Media

Από το 2013 οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank διατηρούν παρουσία στα δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα Facebook (/ibanknbg), Twitter (@ibanknbg) και YouTube (/ibanknbg), με στόχο τη δημιουργία και ανάπτυξη μίας δυναμικής online κοινότητας. Μέσα από τις παραπάνω πλατφόρμες, οι φίλοι του i-bank ενημερώνονται για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας και τη συμβολή τους στη βελτίωση της καθημερινότητας, μαθαίνουν τα τελευταία νέα από το χώρο της τεχνολογίας, της καινοτομίας, της νεανικής επιχειρηματικότητας, αλλά και του Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας, ενημερώνονται για τις εκδηλώσεις που διοργανώνονται στα i-bank stores, συμμετέχουν σε κληρώσεις και διαγωνισμούς με πλούσια δώρα και λαμβάνουν άμεσα απάντηση σε ερωτήσεις και σχόλιά τους.

Δράση «Δείξ' τους»

Η Εθνική Τράπεζα μέσα στο 2014 συνέχισε τη δράση «Δείξ' τους», η οποία διακηρύττει ότι όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας - πρέπει και μπορούν να έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή εποχή και τις νέες τεχνολογίες. Με τους κύκλους μαθημάτων «Δείξ' τους» που διοργανώθηκαν από την ομάδα των i-bank stores σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, περισσότεροι από 50 εθελοντές-εκπαιδευτές μετέδωσαν τις ψηφιακές τους γνώσεις σε 100 περίπου μαθητές, ηλικίας άνω των 50 ετών. Τα μαθήματα διαρκούν συνολικά 4 εβδομάδες, ενώ από την πρώτη στιγμή η ανταπόκριση που παρατηρήθηκε ήταν πολύ μεγάλη. Μέσα από τη δράση «Δείξ' τους», επικοινωνείται το μήνυμα στους νέους ότι αξίζει να αφιερώσουν λίγο από το χρόνο τους για να δείξουν σε ένα μεγαλύτερο σε ηλικία την αξία της χρήσης του Διαδικτύου.

Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα

Το Σάββατο 9 Μαΐου 2015 ολοκληρώθηκε ο Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας, με τη βράβευση των νικητών από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας, κατά τη διάρκεια της Ετήσιας Συνάντησης Δικτύου. Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν όλοι οι υποψήφιοι που συμμετείχαν στην τελική φάση του διαγωνισμού και βραβεύθηκαν με τιμητικό έπαινο ενώ για τις 5 πρώτες ιδέες δόθηκε ως έπαθλο ένα ταξίδι.

Ο Διαγωνισμός i-δέα ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2014 με σκοπό να αναδείξει και να επιβραβεύσει τις πρωτότυπες ιδέες των εργαζομένων της Τράπεζας που θα συμβάλλουν στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης, στην ανάπτυξη ή/και αναβάθμιση υπηρεσιών και προϊόντων, στη βελτίωση και επιτάχυνση διαδικασιών και γενικότερα στην προώθηση της καινοτομίας στην Εθνική Τράπεζα.

Στο πλαίσιο του διαγωνισμού υποβλήθηκαν 219 ιδέες, στο διάστημα από 6.10.2014 μέχρι και 31.10.2014, οι οποίες αξιολογήθηκαν από τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας με κριτήρια την καινοτομία, το όφελος για τον Πελάτη, το όφελος για την Τράπεζα και την εφικτότητα της υλοποίησής τους.

Οι 12 ιδέες που προκρίθηκαν στην τελική φάση του διαγωνισμού παρουσιάστηκαν στις 6.3.2015 από τους ίδιους τους διαγωνιζόμενους σε Επιτροπή Τελικής Αξιολόγησης, απαρτιζόμενη από τους Επικεφαλής των αρμοδίων Διευθύνσεων και τους αρμόδιους Γενικούς Διευθυντές, από την οποία επιλέχθηκαν οι προς βράβευση ιδέες.

Όλοι οι συμμετέχοντες στην τελική φάση απέσπασαν ιδιαίτερα θετικά σχόλια από την Επιτροπή, όχι μόνο για το περιεχόμενο των ιδεών τους αλλά και για την πλήρη και εμπεριστατωμένη τεκμηρίωσή τους.

Ο Διαγωνισμός i-δέα, στο εξής θα διεξάγεται σε ετήσια βάση, με σκοπό να αναδεικνύει και να επιβραβεύει τις πρωτότυπες ιδέες των εργαζομένων της Τράπεζας. Παράλληλα, πρόκειται να ξεκινήσει άμεσα η διαδικασία υλοποίησης επιλεγμένων ιδεών, με τη συμμετοχή των υποψηφίων που τις υπέβαλαν στις αντίστοιχες ομάδες έργου.



Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία

Η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε τον Ιούνιο του 2014 το πρόγραμμα NBG Business Seeds για την ενίσχυση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας και τη δημιουργία δυναμικών εξωστρεφών επιχειρήσεων, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στη δημιουργία θέσεων εργασίας.

Στόχος του προγράμματος είναι η ανάδειξη και ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρηματικών έργων ανεξάρτητα από το στάδιο ωρίμανσής τους: Ιδέες που δεν έχουν ακόμη μετουσιωθεί σε επιχειρηματικό σχέδιο, επιχειρηματικά σχέδια που χρήζουν βελτιώσεων, εταιρείες στα πρώτα βήματά τους με έτοιμο ή πιλοτικό προϊόν, εταιρείες που παρουσιάζουν ήδη πελατολόγιο και τζίρο και ώριμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σημαντικό τζίρο μπορούν να συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Η καινοτομία που στηρίζουμε δεν αφορά μόνο τεχνολογικές εταιρείες στους τομείς πληροφορικής, πράσινης ενέργειας και βιοτεχνολογίας, αλλά και την καινοτομία σε παραδοσιακούς κλάδους (γεωργία, κτηνοτροφία, μεταποίηση, υπηρεσίες τουρισμού) με έμφαση στην τυποποίηση, την πιστοποίηση, την καινοτομία στην παραγωγή και, μετά, τη διάθεση στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η είσοδος στο πρόγραμμα πραγματοποιείται μέσω του Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας της Εθνικής Τράπεζας (www.nbg.gr/ibank/innovation), που βοηθά αρχικά στην ωρίμανση επιχειρηματικών ιδεών.

Στις δέκα προτάσεις που διακρίνονται παρέχει σημαντικά χρηματικά έπαθλα (ο πρώτος νικητής παίρνει 20.000 ευρώ), καθώς και εκτενή προβολή στα ΜΜΕ. Στα πέντε χρόνια λειτουργίας του Διαγωνισμού έχουν υποβληθεί 1.730 προτάσεις από 3.030 συμμετέχοντες. Στον πέμπτο Διαγωνισμό αξίζει να αναφερθεί ότι σημειώθηκε σημαντική αύξηση συμμετεχόντων κατά 37%, σε σχέση με τον τέταρτο Διαγωνισμό. Συμμετείχαν 783 άτομα, ενώ κατατέθηκαν 422 ατομικές και ομαδικές προτάσεις.

Σε επιλεγμένες ομάδες ανεξάρτητα από το αν έχουν διακριθεί ή όχι στη διαγωνιστική διαδικασία το πρόγραμμα προβλέπει εκπαίδευση, μέσα από τα σεμινάρια του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ο.Π.Α.) και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.).

Με αρχικό προϋπολογισμό €15 εκατ., στηρίζονται επιλεγμένες ομάδες μέσω δανεισμού και συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας τους. Μέχρι στιγμής έχει ολοκληρωθεί η συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο της SourceLair που παρέχει υπηρεσίες προγραμματισμού σε cloud περιβάλλον. Έχει εγκριθεί επίσης η χρηματοδότηση με equity 7 εταιρειών συνολικού ύψους €1,5 εκατ. σε διάφορους τομείς όπως τουρισμού, βιοτεχνολογίας, εκπαιδευτικών παιχνιδιών, ενώ διερευνάται η συμμετοχή της Τράπεζας σε 8 νέες εταιρείες. Εξάλλου η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε ειδικές συνεργασίες με 3 εταιρείες: πιλοτικής χρήσης (ismood), προβολής σε επιλεγμένους πελάτες (incredible), ειδικής χρήσης (Greece History & Culture).

Τέλος, μέσα από τη συνεργασία με την Endeavor Greece το πρόγραμμα εξασφαλίζει σε ώριμες επιχειρήσεις, με σημαντικό τζίρο, δικτύωση και υποστήριξη για το άνοιγμα των αγορών του εξωτερικού. Ήδη η Τράπεζα προχώρησε σε δανεισμό ύψους €1,6 εκατ. τεσσάρων εταιρειών που ανήκουν στο δίκτυο της Endeavor με δραστηριότητα σχετική με υπηρεσίες τουρισμού, πληροφορικής και μεταποίησης αγροτικών προϊόντων, ενώ διερευνάται η χρηματοδότηση άλλων δύο.

Στον άξονα στήριξης πρωτοβουλιών καινοτομίας, η Εθνική Τράπεζα συνεργάστηκε με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας και το Διεθνές Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης στον φοιτητικό διαγωνισμό «Innovation» και στον διαγωνισμό Ημέρες Επιχειρηματικότητας 2014 του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Στους δύο πρώτους νικητές και των δύο διαγωνισμών απονεμήθηκε το βραβείο i-bank το οποίο συνοδευόταν από ταμπλέτα. Επίσης, στους βραβευθέντες δόθηκε η δυνατότητα να συμμετάσχουν απευθείας στη Β' Φάση του 4ου διαγωνισμού i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.

Στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν στην Επιστημονική Επιτροπή καθώς επίσης και σε συνεδρίες καθοδήγησης στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Επιχειρηματικότητα στην πράξη» του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και σε ημερίδα του Ανοικτού Πανεπιστημίου με θέμα «Καινοτομική Επιχειρηματικότητα, Startups και Χρηματοδοτικά Εργαλεία».

Αναλυτικότερες πληροφορίες για το περιεχόμενο κάθε θεματικής ενότητας, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες για τον Διαγωνισμό, μπορείτε να βρείτε στους Όρους Συμμετοχής του διαγωνισμού, βλέπε www.nbg.gr/ibank/innovation

Κατανομή off-site ATMs της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή δυσπρόσιτες περιοχές (31.12.2014)*

Νομός	Αριθμός off-site ATM
Αττικής	1
Αχαΐας	1
Βοιωτίας	1
Δωδεκανήσου	4
Έβρου	1
Ευβοίας	1
Ηρακλείου	1
Κιλκίς	1
Κυκλάδων	3
Λέσβου	1
Μαγνησίας	1
Πρέβεζας	1
Ροδόπης	1
Σάμου	2
Φθιώτιδας	1
Φωκίδας	1
Χανίων	1
Χίου	1
Σύνολο	24
Σύνολο off-site ATMs της Τράπεζας	528
Ποσοστό % του συνόλου των off-site ATMs της Τράπεζας	4,55%

*Κατά το 2014 δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2013, όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα.

Κατανομή off-site ATMs σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές, ανά Γεωγραφική Περιφέρεια και κατ' αναλογία με τα αντίστοιχα Καταστήματα (31.12.2014)*

Διεύθυνση θέσης ATM - Περιφέρεια	Αριθμός ATMs	Αριθμός Καταστημάτων	Αναλογία %
Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης	2	23	8,70%
Αττικής	1	206	0,49%
Βορείου Αιγαίου	4	13	30,77%
Δυτικής Ελλάδας	1	29	3,45%
Δυτικής Μακεδονίας	0	12	0,00%
Ηπείρου	1	14	7,14%
Θεσσαλίας	1	30	3,33%
Ιονίων Νήσων	0	12	0,00%
Κεντρικής Μακεδονίας	1	76	1,32%
Κρήτης	2	23	8,70%
Νοτίου Αιγαίου	7	23	30,43%
Πελοποννήσου	0	29	0,00%
Στερεάς Ελλάδας	4	38	10,53%
Γενικό άθροισμα	24	528	4,55%

*Κατά το 2014 δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2013, όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Οι πελάτες αποτελούν άμεση και βασική ομάδα ενδιαφερομένων μερών της Εθνικής Τράπεζας. Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ποιότητα της εξυπηρέτησης και η ικανοποίηση των πελατών, αποτελούν συνεχείς επιδιώξεις της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό, ο τομέας δραστηριότητας της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων, που αφορά στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria. Η πιστοποίηση αυτή ανανεώθηκε το Νοέμβριο 2013 και ισχύει για τρία έτη, δηλαδή μέχρι το Νοέμβριο 2016.

Επίσης, η Διεύθυνση Λειτουργιών και Υποδομών Πληροφορικής Ομίλου, το Δεκέμβριο του 2011, πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 20000-1, για τις Υπηρεσίες Πληροφορικής, τις οποίες παρέχει σε θυγατρικές Εξωτερικού του Ομίλου.

Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές

Το Δίκτυο Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας περιλάμβανε στις 31.12.2014 528 Καταστήματα και 42 Γραφεία Συναλλαγών με ευρεία γεωγραφική κατανομή.

Επίσης, σε επίπεδο χώρας, στις 31.12.2014, η Τράπεζα διέθετε το 20,7% περίπου του συνόλου των τραπεζικών μονάδων (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών). Στις 13 περιοχές που χαρακτηρίζονται ως αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς το μερίδιο της Εθνικής Τράπεζας ανήρχετο στο 23%. (Στοιχεία Ε.Ε.Τ., αρχείο HEBIC).

Στις υπόψη περιοχές, το Δίκτυο της Τράπεζας στις 31.12.2014 αριθμούσε 36 Μονάδες ποσοστό 6%, περίπου του Δικτύου της, εκ των οποίων 33 Καταστήματα και 3 Γραφεία Συναλλαγών. Στις περιοχές αυτές, εντός του 2014 το πλήθος των καταστημάτων της Τράπεζας δεν μεταβλήθηκε.

Πέραν όμως των ως άνω Νομών οι οποίοι χαρακτηρίζονται ως οικονομικά ασθενείς, η Εθνική Τράπεζα έχει παρουσία και σε ακριτικές περιοχές/μικρά νησιά με χαμηλό πληθυσμό (λιγότερο των 5.000 κατοίκων), όπως απεικονίζονται στον σχετικό πίνακα. Σε κάποιες εξ' αυτών, μάλιστα (Καστελλόριζο, Οινούσσες, Αλόνησος, Σκύρος) η Εθνική Τράπεζα είναι και η μοναδική τράπεζα με παρουσία, παρότι οι σχετικοί δείκτες δυναμικής είναι χαμηλοί.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει τοποθετήσει 24 off-site ATMs σε αραιοκατοικημένες και δυσπρόσιτες περιοχές (ποσοστό 4,55% επί του συνόλου των 528 off-site ATMs που διαθέτει), τόσο στην ηπειρωτική χώρα όσο και σε νησιά.

Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας

Η Εθνική Τράπεζα το 2009 συνέστησε τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των Πελατών της, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Με απόφαση της Διοίκησης της Τράπεζας, από το Δεκέμβριο του 2012 και με στόχο τη διαρκή συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τον αποτελεσματικότερο χειρισμό των παραπόνων πελατείας, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας εντάχθηκε στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου (η οποία έχει πλέον μετονομαστεί σε Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου). Από το Δεκέμβριο του 2014 λειτουργεί πλέον ως Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας και έχει ως αντικείμενο τη διαχείριση παραπόνων και ζητημάτων πελατείας, καθώς και τη διασφάλιση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που διατίθενται από την Τράπεζα.

Ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα / καταγγελίες που υποβάλλονται είτε απευθείας από την πελατεία της Τράπεζας είτε μέσω Φορέων. Πρόσθετα, μέσω της μηχανογραφικής εφαρμογής ΣΕΠ (Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας) που χρησιμοποιεί, αντλεί στοιχεία για ενημέρωση της Διοίκησης, ενώ παράλληλα, από την αποδελτίωση των παραπόνων που έχει διαχειριστεί, υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν:

- Για όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, ηλεκτρονική φόρμα καταχώρησης παραπόνων στο ΣΕΠ.
- Για τους πελάτες:
 - Τηλεφωνική γραμμή
 - Ηλεκτρονική φόρμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr).
 - Ηλεκτρονική διεύθυνση για αποστολή e-mail.

Ειδικότερα, κατά το 2014, συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν από τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας 5.163 παράπονα.

Τέλος, επισημαίνεται ότι και κατά το 2014 η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με τους κανονισμούς και την κείμενη νομοθεσία σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Αποτέλεσμα της δέσμευσης της Τράπεζας αναφορικά με τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το ισχύον σχετικό πλαίσιο, ήταν η μη διαπίστωση από τις Εποπτικές της Αρχές σοβαρών περιστατικών μη συμμόρφωσης. Η συνολική χρηματική αξία των προστίμων για μη συμμόρφωση της Τράπεζας με νόμους ή Κανονιστικές Διατάξεις που αφορούν στην παροχή και χρήση προϊόντων και υπηρεσιών κατά το 2014, ανήλθε στο ποσό των €176.500.

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας

Με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων πελατείας και προκειμένου να αποτραπεί το ενδεχόμενο επιπτώσεων στη φήμη της τράπεζας έχει θεσπιστεί Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας.

Διαδικασία Διαχείρισης των Παραπόνων Πελατείας

Η διαδικασία που ακολουθείται, συνοπτικά έχει ως εξής:

- Λήψη παραπόνου του πελάτη από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας της Εθνικής Τράπεζας (Κεντρική Υπηρεσία, Κατάστημα, e-mail: customer.service@nbg.gr, Contact Center), καθώς και από Εποπτικές και άλλες Αρχές.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές (31.12.2014)*

Οικονομικά Ασθενείς Περιοχές	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Ευρυτανίας	2	-	2
Γρεβενών	2	-	2
Φωκίδας	5	-	5
Λευκάδας	1	-	1
Σάμου	3	1	4
Θεσπρωτίας	3	-	3
Ζακύνθου	2	-	2
Φλώρινας	2	-	2
Καστοριάς	2	-	2
Πρέβεζας	3	2	5
Άρτας	1	-	1
Κεφαλονιάς	4	-	4
Κυκλίας	3	-	3
Σύνολο	33	3	36
Σύνολο χώρας	528	42	570
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	6%	7%	6%

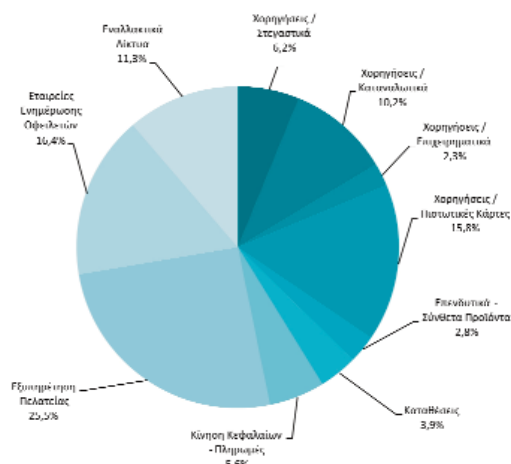
* Ως οικονομικά ασθενείς περιοχές χαρακτηρίζονται οι Νομοί εκείνοι των οποίων ο χρησιμοποιούμενος εκ μέρους της Τράπεζας Δείκτης Δυναμικής βρίσκεται στο κατώτερο τεταρτημόριο της κατάταξης των Νομών της Χώρας. Ο ανά Νομό Δείκτης Δυναμικής, καταρτίζεται λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως: το φορολογητέο εισόδημα, τις τραπεζικές καταθέσεις, το Α.Ε.Π., τις δηλώσεις φόρου ΦΠΑ φυσικών και νομικών προσώπων κ.λπ.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε ακριτικές περιοχές και μικρά νησιά (απομονωμένες περιοχές) (31.12.2014)*

Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Καστελλόριζο	1	-	1
Οινούσσες	1	-	1
Αλόνησος	1	-	1
Σκύρος	1	-	1
Κέα	1	-	1
Υδρα	1	-	1
Σύμη	1	-	1
Πάτμος	1	-	1
Σίφνος	1	-	1
Σαμοθράκη	1	-	1
Πόρος-Μέθανα	1	1	2
Σπέτσες	1	-	1
Κύθηρα	1	1	2
Σκιάθος	1	-	1
Σύνολο	14	2	16
Σύνολο χώρας	528	42	570
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	3%	5%	3%

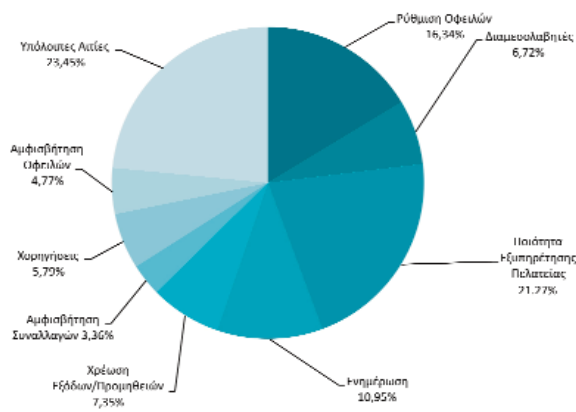
* Κατά το 2014, δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2013, όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (2014)



**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

«ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ» ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΑΙΤΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ (2014)



- Καταχώριση των παραπόνων στη μηχανογραφική εφαρμογή ΣΕΠ.
- Κατηγοριοποίηση των παραπόνων, ανά προϊόν και τραπεζική λειτουργία.
- Αποστολή προς διερεύνηση στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας.
- Λήψη απόψεων ή σχεδίου απάντησης από τις αρμόδιες Μονάδες.
- Σύνταξη απαντητικής επιστολής και αποστολή στον πελάτη ή προφορική διαχείριση.
- Τήρηση αρχείου παραπόνων, καθώς και του σχετικού υλικού.

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» αντικατοπτρίζει τη διαρκή και έμπρακτη απόδειξη της επιθυμίας του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας για ενδυνάμωση της πολύτιμης σχέσης εμπιστοσύνης την οποία έχει οικοδομήσει με τους πελάτες του. Υπάγεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου και λειτουργεί Ανεξάρτητα ως «Μονάδα Φιλικής Διευθέτησης Διαφορών» για θέματα της Εθνικής Τράπεζας και της Εθνικής Ασφαλιστικής πριν την προσφυγή του πελάτη σε δικαστικές ή άλλες διαιτητικές Αρχές. Το 2014 ο Θεσμός:

- Βραβεύτηκε στον τομέα της Επιχειρηματικής Ηθικής, από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN.GR), μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος εκπροσωπεί στην Ελλάδα το European Ethics Network.
- Επιβεβαίωσε έμπρακτα την στρατηγική επιλογή «ο Πελάτης στο Κέντρο» της Τράπεζας και της Ασφαλιστικής, ακούγοντας με προσοχή τον Πελάτη, δείχνοντας σεβασμό στα προβλήματά του και αναζητώντας μια αμοιβαία ικανοποιητική λύση σε αυτά. Η οικονομική κρίση «σηματοδότησε» τις υποθέσεις. Ωστόσο το 79% των ζητημάτων εντός αρμοδιότητας που διερευνήθηκαν από το Γραφείο Συνηγόρου του Πελάτη επιλύθηκε θετικά ενώ το 73% αντιμετωπίστηκε μέσα σε μια εβδομάδα.
- Ενίσχυσε τις σχέσεις Τράπεζας και Ασφαλιστικής με την Πελατεία, τις ανεξάρτητες αρχές, τις ενώσεις καταναλωτών και τη Διεθνή Ένωση Ombudsmen δημοσιεύοντας άρθρα σε περιοδικά, συμμετέχοντας σε διεθνή συνέδρια, σεμινάρια, παρουσιάσεις και εκδηλώσεις της Τράπεζας και της Εταιρείας και πραγματοποιώντας συναντήσεις με τρίτους φορείς.

Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί έναν πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα θεσμό, ο οποίος παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στον τραπεζικό χώρο από την Τράπεζα και αναδεικνύει τη συνεχή δέσμευσή της σε παραδοσιακές και διαχρονικές αξίες, όπως η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία και η κοινωνική ευαισθησία στη σχέση με τους πελάτες της.

Προτεραιότητες για τον θεσμό αποτελούν η φιλική διευθέτηση των παραπόνων των πελατών εντός της Τράπεζας και πριν την προσφυγή τους σε άλλους φορείς ή ανεξάρτητες Αρχές, η ικανοποίηση του πελάτη και η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων από την Τράπεζα υπηρεσιών. Στόχος του θεσμού είναι η ενίσχυση του αισθήματος προστασίας και ασφάλειας του πελάτη απέναντι στην πολυπλοκότητα του τραπεζικού συστήματος, έτσι ώστε δεδομένης της πληθώρας των διατάξεων και δια-

δικασιών να διασφαλίζεται η πλήρης ενημέρωση του πελάτη προκειμένου να είναι σε θέση να λαμβάνει τις ορθότερες για το συμφέρον του αποφάσεις.

Το προσωπικό που εντάσσεται στο Γραφείο του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τις αρχές που αναφέρονται στο σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας, οι οποίες εναρμονίζονται με τις διεθνώς παραδεδεγμένες αρχές που αναφέρονται σε αντίστοιχους Κώδικες Δεοντολογίας και Κανόνες Λειτουργίας (Standards of Practice) Διεθνών Ενώσεων Ombudsman.

ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- Ανεξαρτησία.
- Ουδετερότητα και Αμεροληψία.
- Καθήκον Εχεμύθειας.
- Μη Δεσμευτική Διαμεσολάβηση.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε: Κώδικας Δεοντολογίας «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, www.nbg.gr (Ενότητα: Συνήγορος του Πελάτη / Δημοσιεύματα & Εκδόσεις / Κώδικας Δεοντολογίας).

ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΝΩΜΗΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για την Εθνική Τράπεζα, αποτελεί διαχρονική προτεραιότητα και στρατηγικό εργαλείο η παρακολούθηση των αντιλήψεων των πελατών ως προς την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, καθώς και η ικανοποίηση της πελατείας από τη συνεργασία μαζί της, με σκοπό την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες της.

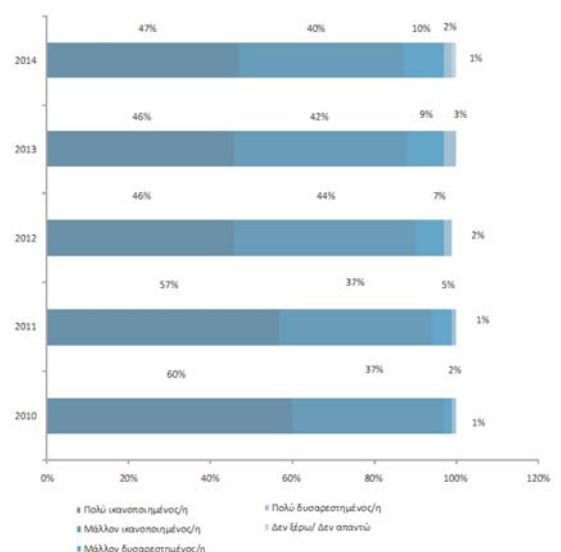
Έρευνα Πελατών για την ΕΚΕ

Στο πλαίσιο του ερευνητικού της προγράμματος, η Τράπεζα, κατά το 2014, διενήργησε ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2014, σε δείγμα περίπου 1.050 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι πιο σημαντικοί τομείς όπως ιεραρχούνται από το κοινό, για τη δραστηριοποίηση των Τραπεζών σε επίπεδο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η κοινωνική προσφορά μέσω χορηγικής υποστήριξης πρωτοβουλιών, κυρίως με επίκεντρο τον Άνθρωπο και η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία. Αξίζει να σημειωθεί ότι, και στους δυο αυτούς τομείς η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών. Τρίτη σε σημαντικότητα παρουσιάζεται η προσφορά ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών, όπου η Εθνική διατηρεί την ισχυρή της θέση.

Αύξηση παρουσιάζει ο Δείκτης Κοινωνικής Ευαισθησίας όπως αυτός αποτυπώνεται από την τραπεζική πελατεία για την Εθνική Τράπεζα, μιας και στο 2014 ανήλθε στο επίπεδο των 112 μονάδων, έναντι 108 του 2013 (Βάση 2012:100), ενώ κατέχει ισχυρή θέση στους τομείς εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες. Τέλος, θεωρείται μια τράπεζα με σημαντική συνεισφορά στον τομέα του Πολιτισμού γενικά και ειδικότερα μέσω του έργου που προσφέρουν τόσο το Μορφωτικό Ίδρυμα, όσο και το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας.



ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΩΣ ΚΥΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



Έρευνα Tracking σε Ιδιώτες

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2014, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2014, σε δείγμα περίπου 3.150 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών) ως προς την εικόνα της και τον βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της, με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την Τράπεζα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών, η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών, στα χαρακτηριστικά της Καλής Φήμης, του Κύρους, της Αξιοπιστίας, της Εμπιστοσύνης, της Παροχής πλήρους ενημέρωσης για τους όρους συνεργασίας, ενώ ταυτόχρονα αξιολογείται από τη τραπεζική πελατεία ως μια Δυναμική Τράπεζα με Ηγετική Θέση στην Τραπεζική Αγορά. Το DNA της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας, εδράζει στον άξονα της σιγουριάς και αξιοπιστίας που έχει εμπεδωθεί στο καταναλωτικό κοινό και αποτελεί λόγο επιλογής και σύστασης για την Τράπεζα.

Επιπλέον, σε επίπεδο perception, στο σύνολο της χώρας, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να κατέχει ηγετική θέση στην Τραπεζική Αγορά με αυξητικές τάσεις σε σχέση με την προηγούμενη μέτρηση (Ιούνιος 2014). Η Εθνική κατέχει τα υψηλότερα ποσοστά πανελλαδικά του τραπεζικού κοινού που δηλώνουν ότι:

- Συνεργάζονται μαζί της.
- Την έχουν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας.

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα που ανακαλούν αυθόρμητα οι ερωτώμενοι, σε σύνολο χώρας, στο ερώτημα «ποια είναι η πρώτη τράπεζα που σας έρχεται στο μυαλό;» με στατιστικά σημαντική διαφορά από τη δεύτερη τράπεζα στην αγορά. Ο δείκτης αυτός, Top of Mind, αποτελεί το ισχυρότερο μέτρο αναγνωρισιμότητας (awareness) και αντιστοιχεί στις τράπεζες που είναι έντονα χαραγμένες στο μυαλό του κοινού.

Ικανοποίηση Πελατείας

Ως προς το Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης Πελατών, η Εθνική Τράπεζα κινείται σε υψηλά επίπεδα μιας και ποσοστό 87% των πελατών της, τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας και δηλώνουν ικανοποιημένοι και μάλιστα σε μια ιδιαίτερη κοινωνικοοικονομική συγκυρία.

Έρευνα Tracking στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Άλλος τομέας συνεχούς παρακολούθησης και διερεύνησης της Τράπεζας είναι και η Επιχειρηματική Τραπεζική. Με στόχο τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ), η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2014, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση των ΜΜΕ, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2014, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα των επιχειρήσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 5 μεγάλα αστικά κέντρα) για την αποτύπωση του επιχειρηματικού κλίματος και των τάσεων στην αγορά των ΜΜΕ, την αξιολόγηση της εικόνας της και τη σχέση των επιχειρηματιών πελατών με την Εθνική Τράπεζα και τον ανταγωνισμό.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας Tracking, τα δυνατά σημεία της Εθνικής Τράπεζας όπως αξιολογούνται από την πελατεία της, είναι η Καλή Φήμη, το προσωπικό με γνώσεις, ειδικά στα επαγγελματικά πακέτα, η πρόσβαση σε Καινοτόμες Υπηρεσίες, η αμεσότητα στη λήψη αποφάσεων, η εμπέλεια, τα ανταγωνιστικά της επιτόκια και η δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης σε αυτό που προτείνει. Επιπλέον, είναι Προσιτή / Κοντά στον πελάτη της, όταν τη χρειάζεται.

Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ισχυρή της θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας, ενώ παράλληλα καταγράφει από τα υψηλότερα επίπεδα διείσδυσης σε καταθετικά, χρηματοδοτικά και άλλα προϊόντα της Αγοράς.

Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και του ρόλου της Εθνικής Τράπεζας στην αγορά των ΜΜΕ, το 2012 η Τράπεζα προχώρησε στην κατασκευή Δείκτη Επιχειρηματικής Εμπιστοσύνης, εναρμονισμένου με τους δείκτες επιχειρηματικής εμπιστοσύνης των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο οποίος αποτυπώνει με ακρίβεια την εικόνα της διαχρονικής πορείας των ΜΜΕ.

Πρακτικές που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών

- Συχνότητα εκτίμησης της ικανοποίησης πελατών, σε τακτή βάση, έως 3 φορές ετησίως.
- Ποσοτική έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης (tracking study), υπό την μορφή C.A.P.I. Συνεντεύξεων (Computer Aided Personal Interviews), με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.
- Ένταξη στο ερωτηματολόγιο, της παραπάνω έρευνας.
 - I. Ανοιχτής ερώτησης με αυθόρμητα σχόλια από την πελατεία (Λόγοι Ικανοποίησης / Δυσαρέσκειας).
 - II. Σε τακτική βάση, ενότητας, για το βαθμό ικανοποίησης, από τα κανάλια εξυπηρέτησης (κατάστημα, internet/phone/mobile banking, ATM, Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών μέσα στο Κατάστημα, Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης) με ανοιχτές ερωτήσεις για σχόλια από την κύρια πελατεία.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική

Η Εθνική Τράπεζα, δίνει μεγάλη σημασία στη σωστή πληροφόρηση της πελατείας και φροντίζει, μέσω του προσωπικού και των διαδικασιών της, να πραγματοποιείται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα.

Επιτροπή Διαφήμισης

Με σκοπό το συντονισμό των αναγκαίων ενεργειών για την προβολή της εταιρικής ταυτότητας της Τράπεζας, έχει συσταθεί Επιτροπή Διαφήμισης, μεταξύ των αρμοδιοτήτων της οποίας περιλαμβάνεται η έγκριση των προγραμμάτων προβολής της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας, των προϊόντων και των υπηρεσιών της, καθώς και η διερεύνηση προτάσεων για τη βέλτιστη αξιοποίηση του διαδικτυακού τόπου και των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας, ως μέσων προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών της.

Η Τράπεζα, με στόχο την πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους εσωτερικούς κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που ακολουθεί, εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία ελέγχου των διαφημιστικών ενεργειών και της εν γένει επικοινωνίας που διενεργεί.

Ε
Εδώ 115 χρόνια
1898 έως σήμερα
**Μια μεγάλη διαδρομή
μια μεγάλη επέτειος.**

Το 2014 συμπληρώθηκαν 115 χρόνια παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας στην Κρήτη.

Με ορόσημο το 1898, ίδρυση του πρώτου πρακτορείου της στα Χανιά, μέχρι σήμερα, η Τράπεζα συμπορεύεται με την Κρήτη στις μικρές και μεγάλες αλλαγές της ιστορίας της, αποκτώντας ουσιαστικούς δεσμούς με τους ανθρώπους της.

Στηρίζει τις επιχειρηματικές και παραγωγικές δραστηριότητες του νησιού, συμβάλλει στην πρόοδο και την ευημερία της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας, χτίζει μια σταθερή και διαχρονική σχέση εμπιστοσύνης με την πελατεία της.

Με αφορμή την επέτειο των 115 χρόνων παρουσίας της, η Εθνική Τράπεζα διοργάνωσε τρεις ιστορικές, θεματικές εκθέσεις στη Βασιλική του Αγίου Μάρκου στο Ηράκλειο, καθώς και την παρουσίαση του βιβλίου της Νίκης Μαρωνίτη «Αλέξανδρος Θρ. Ζαΐμης: Όψεις ενός πολυσχιδούς βίου (1855-1936)» στη Χαλέπα στα Χανιά.

Στον εορτασμό της επέτειο των 115 χρόνων συμμετείχε όλο το δίκτυο των Καταστημάτων της Μεγαλονήσου.

Συγκεκριμένα, πριν τη διαφημιστική προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας με οποιονδήποτε τρόπο (έντυπη/ηλεκτρονική), οι σχετικές διαφημιστικές ανακοινώσεις ελέγχονται από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Νομικών Υπηρεσιών. Ειδικότερα, ελέγχεται το περιεχόμενό τους και ο τρόπος παρουσίασής τους με βάση:

- Το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό 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 Ε.Ε.Τ., Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε.Τ.).

Επιπλέον, στο πλαίσιο εφαρμογής του Ν.3606/2007 «Ενσωμάτωση Οδηγίας για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικού Μέσων MiFID», η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει την «Πολιτική Ελέγχου Διαφήμισης Χρηματοπιστωτικών Μέσων», η οποία καθορίζει τις αρχές που διέπουν τις διαφημιστικές ανακοινώσεις, τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων της Τράπεζας κατά τη δημιουργία διαφημιστικών ανακοινώσεων, καθώς και τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων για την παραγωγή και την τελική έγκριση των διαφημιστικών ανακοινώσεων.

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της νομολογίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει προχωρήσει σε αναδιτύπωση των όρων των συμβάσεων στεγαστικών δανείων σε απλή και κατανοητή γλώσσα για τον πελάτη. Τα υποδείγματα των συμβάσεων για τα βασικά στεγαστικά προϊόντα της Τράπεζας έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr) ώστε να είναι εύκολα και άμεσα προσβάσιμα από κάθε ενδιαφερόμενο για ενημέρωσή του πριν από την υπογραφή τους. Επιπλέον, οι πελάτες, μέσω του δελτίου πληροφόρησης (γενικό και εξατομικευμένο ανά πελάτη) που παραδίδεται σε αυτούς σε εφαρμογή του Εθελοντικού Κώδικα Συμπεριφοράς σχετικά με την προσυμβατική πληροφόρηση, ενημερώνονται για τα επιμέρους χαρακτηριστικά των προσφερόμενων στεγαστικών προϊόντων, καθώς και για τους όρους και προϋποθέσεις ένταξής τους σε αυτά. Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πελατών πραγματοποιείται και μέσω της συνεχώς επικαιροποιούμενης ιστοσελίδας της Τράπεζας.

Κατά τον ίδιο τρόπο, η Τράπεζα παρέχει αναλυτική περιγραφή και χρήσιμες πληροφορίες και για τα λοιπά προϊόντα της όπως πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, επαγγελματικά δάνεια κ.λπ., μέσω της ιστοσελίδας της www.nbg.gr.

Επίσης, η Τράπεζα έχει ενσωματώσει, μεταξύ άλλων, στην Πιστωτική της Πολιτική για το επιχειρηματικό της χαρτοφυλάκιο, διαδικασίες μέσα από τις οποίες προβλέπεται ότι οι πελάτες θα πρέπει να επιβεβαιώνουν (μέσω σχετικής δήλωσης) την επαρκή τους γνώση και ικανότητα διαχείρισης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου που απορρέει από τη διενέργεια πράξεων επί χρηματοπιστωτικών μέσων.

Τα κείμενα των συμβάσεων που προορίζονται για τη σύναψη συναλλακτικών σχέσεων της Τράπεζας με την πελατεία της ελέγχονται από τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Παράλληλα, κατά τη διαδικασία εισαγωγής νέων προϊόντων ελέγχονται οι νέες συμβάσεις, καθώς και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, από άποψη κανονιστικής συμμόρφωσης.

Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατα-

νοπή πληροφόρηση των πελατών της Τράπεζας πριν και κατά την παροχή των υπηρεσιών της. Η Εθνική Τράπεζα, δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερομένων μερών ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης και κατά συνέπεια δεν έγινε αποδέκτης σχετικών παραπόνων ή ερωτημάτων.

Πρόγραμμα Συγχώνευσης Καταστημάτων

Η Τράπεζα εφαρμόζει ειδικό επικοινωνιακό σχεδιασμό (σχέδιο δράσης) που περιλαμβάνει κατά περίπτωση:

- Ενημερωτικές επιστολές προς την πελατεία.
- Ανάρτηση ανακοίνωσης στο υπό συγχώνευση Κατάστημα.
- Ενιαίο τρόπο διαχείρισης της επικοινωνίας από το προσωπικό των υπό συγχώνευση Καταστημάτων.
- Προσωπικές επαφές και ενημέρωση σε ομάδες επιλεγμένης πελατείας.
- Ενημέρωση της πελατείας για σύγχρονους, εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής με την Τράπεζα.
- Διατήρηση ενός ATM σε off site θέση ή Γραφείο Συναλλαγών για συναλλακτική διευκόλυνση της περιοχής.

Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο

1. ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους».
2. ΕΤΠΘ 259/02.05.08 «Διευκρίνιση διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, όπως ισχύει».
3. ΕΤΠΘ 263/21.07.08 «Εφαρμογή των διατάξεων της Απόφασης ΕΤΠΘ 259/02.05.2008».
4. Κώδικας Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.
5. Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης – Επικοινωνίας της Ένωσης Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας.
6. Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
7. Ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.
8. ΚΥΑ Ζ1 – 699/23.06.2010 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2009 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης».
9. Εγκύκλιος – Οδηγία του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας για τα τηλεοπτικά μηνύματα (Μάιος 2010).
10. Υπ' αριθμ. 1/03.05.2008 Σύσταση – Εγκύκλιος του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης.
11. Ευρωπαϊκή Οδηγία Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).
12. Ν. 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών.
13. Ν.Δ. 1195/1942 και Ν. 4151/2013 για την παραγραφή υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, μεταξύ άλλων.
14. Ν. 3746/2009 για το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.

Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες

Αξίζει να σημειωθεί ότι, και κατά το 2014, η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με τους Κανονισμούς και τους Εθελοντικούς Κώδικες που αφορούν

**Εθνική Τράπεζα.
Εδώ,
από το 1846
μέχρι σήμερα.**

Το 2014 συμπληρώθηκαν περισσότερα από 165 χρόνια παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας στη Δυτική Πελοπόννησο.

Από το 1846, ίδρυση του πρώτου Καταστήματος στην Πάτρα, μέχρι σήμερα, η Τράπεζα δίνει το δικό της συνεχές «παρών», αποτελώντας αναπόσπαστο κομμάτι της οικονομικής και κοινωνικής ζωής της πόλης. Λειτουργώντας ως κινητήριο μοχλός της τοπικής οικονομίας, επεκτείνει το δίκτυό της και το 1857 ιδρύει το πρώτο της Κατάστημα στην Καλαμάτα. Η επέκταση συνεχίζεται και τα επόμενα χρόνια με την ίδρυση, το 1864, Καταστήματος στον Πύργο.

Επί ενάμιση αιώνα και πλέον, η Τράπεζα στηρίζει τις επιχειρηματικές και παραγωγικές δραστηριότητες της ευρύτερης περιοχής και συμβάλλει στην πρόοδο και την ευημερία της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας.

Με αφορμή την επέτειο των περισσότερων από 165 χρόνων παρουσίας και στο πλαίσιο χορηγικής υποστήριξης της ανασκαφής και αναστήλωσης στην Αρχαία Μεσσήνη, η Εθνική Τράπεζα διοργάνωσε διάλεξη του καθηγητή Πέτρου Θέμελη με θέμα «Αρχαία Μεσσήνη 1986-2014», στο Δημοτικό Πνευματικό Κέντρο Καλαμάτας.



πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων, με αποτέλεσμα να μην καταγραφούν δικαστικές ή σημαντικές διοικητικές κυρώσεις.

Σημειώνεται ότι υπήρξαν 3 μόνο περιστατικά μη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τους κανονισμούς σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών της, τα οποία ωστόσο λόγω του ύψους των επιβληθέντων προστίμων δεν κατατάσσονται στα σημαντικά πρόστιμα. Η συνολική χρηματική αξία των προστίμων για μη συμμόρφωση της Τράπεζας με νόμους ή Κανονιστικές Διατάξεις που αφορούν γενικότερα στην παροχή και χρήση προϊόντων και υπηρεσιών κατά το 2014, ανήλθε στο ποσό των €176.500. Αναλυτικότερα:

- Η Τράπεζα της Ελλάδος επέβαλε στην Τράπεζα συνολικά έντεκα (11) πρόστιμα, και ειδικότερα:
 - Πρόστιμο ύψους €2.500 για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Γ, παρ. 3, εδάφ. α), και ειδικότερα για μη παροχή αντίγραφων παραστατικών για συναλλαγές που χρησιμοποιήθηκαν σε εμπόρους, με τη χρήση των πιστωτικών της δελτίων.
 - Πρόστιμο ύψους €2.500 για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Γ, παρ. 3, εδάφ. α), και ειδικότερα για μη ενημέρωση πελάτη κατόπιν αιτήματός του για αποτυχημένες απόπειρες συναλλαγών οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε λογαριασμό πιστωτικής του κάρτας.
 - Τέσσερα πρόστιμα ύψους €2.500 έκαστο για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Γ, παρ. 3, εδάφ. α), για εκπρόθεσμη απάντηση στο αίτημα του πελάτη.
 - Πρόστιμο ύψους €1.500 για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Γ, παρ. 3, εδάφ. α), για εκπρόθεσμη απάντηση στο αίτημα του πελάτη.
 - Δυο πρόστιμα ύψους €2.500 έκαστο για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Δ, παρ. 1), για εκπρόθεσμη απάντηση στο αίτημα του πελάτη.
 - Πρόστιμο ύψους €2.500 για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 (Κεφάλαιο Δ, παρ. 1), για μη απάντηση σε έγγραφη διαμαρτυρία του πελάτη.
 - Πρόστιμο ύψους €2.500 για παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006 (Κεφάλαιο V, παρ. α εδ. 2.14), για μη χορήγηση αιτηθεισών απαντητικών επιστολών.
- Το Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας – Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επέβαλε στην Τράπεζα πρόστιμο ύψους €150.000 για παράβαση του άρθρου 2 παρ. 6 και παρ. 8 του ν. 2251/1994, και ειδικότερα για πληρωμή δόσεων δανείων με χρέωση καταθετικών λογαριασμών στους οποίους πιστώνεται επίδομα ανεργίας.

Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών

Η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της, εφαρμόζει διαδικασία ελέγχου και στις περιπτώσεις της τοποθέτησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο των κειμένων των συμβάσεων (όροι χρήσης) και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής Τράπεζας με τους πελάτες της, επικαιροποιούνται βάσει νέων οδηγιών, νόμων, ή επιχειρηματικών αποφάσεων, μέσω των Διευθύνσεων Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης και

Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και ακολουθούνται οι διαδικασίες ενημέρωσης των πελατών που προβλέπονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (μηνύματα και επιστολές με προθεσμία 30 ημερών για αποδοχή των νέων όρων). Επίσης, οι συμβάσεις (όροι χρήσης) είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας με δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των ενδιαφερομένων. Υπό αυτήν την έννοια, δεν υπάρχουν «ψιλά γράμματα».

Επιπλέον, εντός του 2013 συστάθηκε η Επιτροπή Νέων Προϊόντων, προκειμένου να διασφαλίζεται η πλήρης εναρμόνιση κάθε νέου προϊόντος και υπηρεσίας με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Σκοπός της Επιτροπής είναι η επισκόπηση και έγκριση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της επέκτασής τους σε νέες αγορές κατόπιν εισήγησης της αρμόδιας επιχειρηματικής Μονάδας, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη συμβατότητα του εκάστοτε νέου προϊόντος με την τρέχουσα διάθεση ανάληψης κινδύνων και την ορθή και συνετή διαχείριση κεφαλαίων και ρευστότητας.

Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης

Η Τράπεζα, και το 2014, συνέχισε την προσπάθεια ευαισθητοποίησης της πελατείας της σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, μέσα από τη διανομή πολυσέλιδου ενημερωτικού εντύπου δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Η Τράπεζα, μέσω του εντύπου αυτού, στο πλαίσιο της ανοιχτής και αμφίδρομης επικοινωνίας της με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, τα προτρέπει να αναζητούν την Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να καταθέτουν τις απόψεις και τους προβληματισμούς τους, με σκοπό την περαιτέρω βελτίωσή της σε θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων

Η Εθνική Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, αντιτίθεται στη διαφθορά και στην οικονομική απάτη κάθε μορφής, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. Η Τράπεζα, αποδίδει πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη φαινομένων χρησιμοποίησης των συστημάτων της για τη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΧ/ΧΤ, AML/CFT).

Οι πράξεις αυτές, είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και θα μπορούσαν να επιφέρουν ανεπιθύμητες συνέπειες στη φήμη της Τράπεζας και των θυγατρικών της εταιρειών καθώς και στα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων της.

Αντιμετώπιση της Απάτης

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της απάτης, έχει θεσπίσει ολοκληρωμένη δεσμευτική Πολιτική για την Αντιμετώπιση της Απάτης.

Η Πολιτική αυτή αφορά στο σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας και τα βασικά της σημεία συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου της Τράπεζας, αναφορικά με την αποτροπή και την παρεμπόδιση της απάτης.
- Εκπαίδευση 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.
- Ανάπτυξη συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών, που υποβοηθούν στην πρόληψη και την αποφυγή της απάτης.

Καταπολέμηση της Δωροδοκίας

Με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με την καταπολέμηση της δωροδοκίας, έχει υιοθετηθεί η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας. Η Πολιτική, στο πεδίο εφαρμογής της οποίας εμπίπτουν όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι του Ομίλου της Τράπεζας, και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως, αποσκοπεί στην περαιτέρω ενίσχυση των υφιστάμενων διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, και ειδικότερα του υφιστάμενου πλαισίου επί μέρους κανόνων που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος για την καταπολέμηση της δωροδοκίας, μέσω, μεταξύ άλλων, της καθιέρωσης βασικών αρχών για την πρόληψη, αποτροπή και καταπολέμηση της δωροδοκίας.

Πολιτικές Σχετικά με τη Διαχείριση Θεμάτων ΞΧ/ΧΤ

Στο πλαίσιο αυτό και σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις, θέτοντας τις βασικές αρχές και τους κανόνες αναφορικά με τη διαχείριση θεμάτων ΞΧ/ΧΤ, έχουν εγκριθεί από το Δ.Σ. της Τράπεζας οι ακόλουθες πολιτικές οι οποίες, εξειδικεύονται περαιτέρω μέσω των κατά περίπτωση εγκυκλίων οδηγιών, ώστε να καλύπτονται πλήρως οι νομοθετικές απαιτήσεις:

- Πολιτική AML/CFT, στην οποία περιλαμβάνεται και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών.
- Πολιτική AML/CFT στις διασυννοριακές σχέσεις Τραπεζικής Ανταπόκρισης.

Εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πρόληψη ΞΧ/ΧΤ

Πέραν της θέσπισης Πολιτικών, Διαδικασιών και λοιπών εγκυκλίων εγγράφων, ως προς την πρόληψη ΞΧ/ΧΤ, της ενημέρωσης του ανθρωπίνου δυναμικού της στα θέματα αυτά, η Εθνική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στο σύνολο του προσωπικού, με στόχο να αναγνωρίζονται και να προλαμβάνονται συναλλαγές ή δραστηριότητες που κρίνονται ως ύποπτες ή ασυνήθεις.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε επίσης στην ενότητα «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο».

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πελατών, εργαζομένων, προμηθευτών και μετόχων και φροντίζει για τη θεμιτή και νόμιμη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και για την ασφαλή τήρησή τους, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζει ο Νόμος 2472/1997. Παράλληλα, συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο παρακολουθείται συνεχώς, προκειμένου να γίνονται οι απαιτούμενες αλλαγές σε

διαδικασίες και έντυπα της Τράπεζας, ενώ διοργανώνονται τακτικά σεμινάρια για την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση της Εθνικής Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και σύμφωνα με Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Ε.Τ.Ε. τέθηκε σε ισχύ η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η Πολιτική αυτή αποσκοπεί στο σαφή καθορισμό των αρχών και των κανόνων που διέπουν την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται σε γνώση της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου κατά τη διάρκεια επιχειρηματικής ή άλλης σχέσης συνεργασίας.

Μέσω της Πολιτικής αυτής ενισχύεται περαιτέρω το υφιστάμενο πλαίσιο κανόνων που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα για την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγει και παράλληλα καθιερώνεται ενιαίο πλαίσιο αρχών και κανόνων σε επίπεδο Ομίλου, τηρουμένου του ισχύοντος, αντίστοιχου εθνικού εποπτικού δικαίου της χώρας στην οποία κάθε εταιρεία του Ομίλου δραστηριοποιείται.

Όλα τα Στελέχη και οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της έχουν υποχρέωση πλήρους συμμόρφωσης με την ανωτέρω Πολιτική, καθώς και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τις υπηρεσιακές εγκυκλίους που αφορούν στην εφαρμογή της.

Αρμόδια για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της Πολιτικής, καθώς και την υποβολή προτάσεων προς τη Διοίκηση της Τράπεζας, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, για την αναθεώρηση αυτής, είναι η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας

Η Τράπεζα, αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών που διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATMs) και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Εργασιών και Εναλλακτικών Δικτύων, η οποία εποπτεύει τα ATMs, διαθέτει ειδικό τμήμα πρόληψης και καταστολής της απάτης συνδυάζοντας πληροφορίες από συναλλαγές και άλλα εναλλακτικά κανάλια και βρίσκεται σε επαφή με την Δίωξη του Οικονομικού Εγκλήματος για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών απάτης.

Η Διεύθυνση Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων, η οποία είναι υπεύθυνη και για την ασφάλεια συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, διαθέτει:

- Τμήμα Αμφισβητούμενων Συναλλαγών, με βασικό αντικείμενο την εξέταση κάθε αμφισβήτησης ή διαμαρτυρίας πελάτη-κατόχου πιστωτικής κάρτας.

- Τμήμα Διαχείρισης Εξουσιοδοτήσεων και Έρευνας Συναλλαγών, για την παρεμπόδιση παράνομων συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες.

Μέτρα Προστασίας

- Διενέργεια καθημερινών ελέγχων των ATMs, κάθε Καταστήματος, για ίχνη παραβίασης ή άλλης προσπάθειας παρέμβασης, η οποία έχει ως στόχο την εξαπάτηση πελατών της Τράπεζας (π.χ. παράνομη τοποθέτηση μικροκάμερας για την απόσπαση με δόλο του μυστικού κωδικού πρόσβασης PIN).
- Απενεργοποίηση της κάρτας από το ATM, σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής του PIN για 5 συνεχόμενες φορές.
- Παρακολούθηση των συναλλαγών που διενεργούνται στα ATM και τα EFT/POS, καθημερινά 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, μέσα από εξειδικευμένη εφαρμογή παρακολούθησης ύποπτων συναλλαγών (Anti Fraud Σύστημα, Prevention-Detection Mode).
- Παροχή στους πελάτες, ειδικής συσκευής απονομής κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος ή i-code) για τις τραπεζικές υπηρεσίες, μέσω Internet / Phone Banking, με στόχο τη διασφάλιση για την επιβεβαίωση κάθε συναλλαγής, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα υποκλοπών.
- Παροχή δυνατότητας διενέργειας ασφαλών συναλλαγών μέσω διαδικτύου με χρήση πιστωτικών καρτών μέσω της υπηρεσίας MasterCard® SecureCode™/Verified by VISA.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2014:

- Απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους €4.764.440,49.
- Δεσμεύτηκαν 3.223 κάρτες, εκ των οποίων 25 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές κάρτες αναλήψεων). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς stop use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 12.172. Το ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων ανέρχεται στο ποσό των €3.400.000 και αφορά αναλήψεις εκτός δικτύου της Εθνικής Τράπεζας.
- Διενεργήθηκαν 56 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές / ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 6 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 62 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει πολιτικές, κανονισμούς και διαδικασίες οι οποίες περιγράφουν σχετικούς κώδικες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας που εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αμεροληψία, καθώς και την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων στον τομέα των προμηθειών και της υλοποίησης των τεχνικών έργων. Η Τράπεζα διαθέτει το πλέον σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης προμηθειών στην Ελλάδα (SRM-SAP Suppliers Relationship Management), το οποίο διευκολύνει τη συνεργασία της με τους περίπου 25.000 προμηθευτές της. Η αρμόδια Μονάδα απασχολεί άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε να εξασφαλίζεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα. Στον αριθμό των προμηθευτών της Τράπεζας συμπεριλαμβάνονται και όλοι όσοι παρέχουν στην Τράπεζα κάθε είδους υπηρεσίες, όπως μηχανικοί, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές, κ.λπ. Οι προμηθευτές της Τράπεζας κατηγοριοποιούνται σε εσωτερικού και εξωτερικού, εκπροσωπώντας τους περισσότερους επιχειρηματικούς κλάδους. Για τον πλήρη αυτοματισμό των διαδικασιών, τη διαφάνεια και τη μείωση χρήσης χαρτιού, η Διεύθυνση Προμηθειών από τον Οκτώβριο του 2011 χρησιμοποιεί νέα πλατφόρμα ηλεκτρονικών διαγωνισμών (e-RFx), παραλαμβάνοντας προσφορές σε ηλεκτρονική μορφή, αντί της έντυπης. Από 1.1.2014 έως 31.12.2014, ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή, ανέρχονταν σε 78. Παράλληλα, γίνεται και χρήση συστήματος ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions, ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή ανέρχονταν σε 1.

Ο αριθμός των προμηθευτών της Τράπεζας για το 2014 ανήλθε σε 5.673 (συμπεριλαμβανομένων και των ελεύθερων επαγγελματιών, μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων, κ.λπ.) εκ των οποίων οι 243 ήταν προμηθευτές εξωτερικού. Οι Πληρωμές μέσω συστήματος SAP για Προμηθευτές εσωτερικού το 2014 ανήλθαν σε €261 εκατ. Τα εμβάσματα σε προμηθευτές εξωτερικού για το 2014 ανήλθαν σε €13 εκατ. Για 5.646 αιτήματα Μονάδων της Τράπεζας διενεργήθηκαν αντίστοιχες προμήθειες. Τα αιτήματα των θυγατρικών του Ομίλου ανήλθαν σε 783 τα οποία αντιστοίχως ικανοποιήθηκαν με ισάριθμες παραγγελίες. Τα αιτήματα των Μονάδων της Τράπεζας για παραγγελία αναλωσίμων ή αποθηκευομένων ειδών ανήλθαν σε 14.737.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Εκτός από τα οικονομικά και τεχνικά κριτήρια που τίθενται κατά τη διαδικασία επιλογής ενός προμηθευτή, κατά την αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη κριτήρια όπως οι κατάλληλες πιστοποιήσεις, κ.λπ. Η Τράπεζα με τον τρόπο αυτό επιδιώκει την άσκηση έμμεσης πίεσης στους προμηθευτές της, προς την κατεύθυνση της βελτίωσης σε όρους υπεύθυνης λειτουργίας.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων

Το 2010, εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αντιστοίχως, τα σχετικά θεσμικά κείμενα (Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων). Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, όλοι οι εμπλεκόμενοι σε δραστηριότητες προμηθειών και τεχνικών έργων οφείλουν να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου της, το πεδίο εφαρμογής του οποίου διευρύνθηκε για θέματα προμηθειών και τεχνικών έργων.

Διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση προμηθειών σε επίπεδο Ομίλου

- Επίτευξη, κατά το δυνατόν, ενιαίας μεθόδου διαχείρισης όλων των περιπτώσεων προμήθειας από τρίτους, υλικών και άυλων αγαθών.
- Κατανομή αρμοδιοτήτων για την εκτέλεση των σχετικών με τις προμήθειες διαδικασιών.
- Εξασφάλιση της διαπραγματευτικής ικανότητας των εταιρειών του Ομίλου έναντι των Προμηθευτών, με στόχο τη μείωση του συνολικού κόστους προμηθειών στον Όμιλο.
- Αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων (decision making), με την παροχή της απαιτούμενης, ανά πάσα στιγμή, πληροφόρησης για τις προμήθειες, προς όλα τα επίπεδα της Διοίκησης.
- Ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου για την υλοποίηση κάθε προμήθειας και περιορισμός της γραφειοκρατίας.
- Θέσπιση βασικών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με όλες τις διαδικασίες προμηθειών για την τυποποίηση-ομογενοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών, σε όλο τον Όμιλο.
- Διασφάλιση της αξιοπιστίας και της διαφάνειας των διαδικασιών, για όλες τις διενεργούμενες προμήθειες στον Όμιλο.
- Ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων από τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες προμηθειών.
- Αναζήτηση συνεργειών σε θέματα προμηθειών του Ομίλου.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών.

Διαδικασίες που σχετίζονται με τις αναθέσεις τεχνικών έργων σε επίπεδο Ομίλου

- Υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής ως προς τη διαχείριση όλων των τεχνικών έργων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διαφάνεια, αντικειμενικότητα και αδιάβλητο της διαδικασίας παραγωγής των τεχνικών έργων.
- Κατανομή αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των σχετικών με τα τεχνικά έργα διαδικασιών.
- Αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων, με την παροχή της απαιτούμενης, ανά πάσα στιγμή, πληροφόρησης για τα τεχνικά έργα, προς όλα τα επίπεδα της Διοίκησης.

- Ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου για την υλοποίηση κάθε τεχνικού έργου και περιορισμό της γραφειοκρατίας.
- Θέσπιση βασικών κατευθυντήριων γραμμών που ομογενοποιούν- τυποποιούν τις διαδικασίες παραγωγής τεχνικών έργων σε όλο τον Όμιλο.
- Ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων από τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες για τα τεχνικά έργα.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των Αναδόχων (ατομικών επιχειρήσεων - τεχνικών εταιρειών).
- Υποστήριξη της Διοίκησης κάθε εταιρείας του Ομίλου στην υλοποίηση τεχνικών έργων.

Διαχείριση Σχέσεων με Προμηθευτές

Στο πλαίσιο της Κεντρικής Διαχείρισης παραπόνων, που έχει θεσπίσει η Εθνική Τράπεζα, υποβάλλονται και διαχειρίζονται, λόγω συνάφειας, τυχόν παράπονα από προμηθευτές, στη διαγωνιστική διαδικασία, εκκρεμότητες πληρωμής τιμολογίων κ.λπ.

Έλεγχος Προμηθευτών

Η Τράπεζα ελέγχει και αξιολογεί διαρκώς τους προμηθευτές της (ποιότητα, πιστοποιήσεις κ.λπ.). Σε περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι εγκαταστάσεων - ασφάλειας δεδομένων, ειδικά κλιμάκια επισκέπτονται τους χώρους και πιστοποιούν την καταλληλότητά τους (π.χ. επίσκεψη κλιμακίου στο εργοστάσιο παραγωγής - εκτύπωσης των προσωποποιημένων επιταγών όψεως της Τράπεζας). Τακτικοί δειγματοληπτικοί ποιοτικοί και ποσοτικοί έλεγχοι, γίνονται σε κάθε παραγγελία και παραλαβή ειδών / παγίων κ.λπ. Σε ότι αφορά στο σεβασμό των ανθρωπίνων / εργασιακών δικαιωμάτων, η Τράπεζα διενεργεί ελέγχους προς τους προμηθευτές της. Ως παράδειγμα αναφέρεται η συνεχής ενημέρωση της αρμόδιας Υπηρεσίας της Τράπεζας, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία αφορούν στο προσωπικό που απασχολείται από τους εργολάβους στα συνεργαζόμενα συνεργεία καθαριότητας των χώρων της.

Στόχοι 2015

- Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών, μέσω κεντροποίησης, απλοποίησης και αυτοματοποίησης, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη του προσωπικού και τη βέλτιστη κατανομή των πόρων, με σκοπό την απρόσκοπτη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και την προστασία των συμφερόντων του, αλλά και της Τράπεζας. Κύρια αντικείμενα για το 2015 αποτελούν η νέα εφαρμογή διαχείρισης γνώσης (knowledge management), όπου συγκεντρώνεται, ταξινομείται και αποδελτιώνεται το σύνολο των πληροφοριών / οδηγιών που αφορούν στη λειτουργία του Δικτύου Καταστημάτων, οι διαδικασίες συναλλακτικής εξυπηρέτησης και η αναβάθμιση υποδομών για πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών.

- Αναδιάρθρωση του Δικτύου Καταστημάτων για την υποστήριξη της Στρατηγικής της Τράπεζας, με στόχο την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων και την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας. Το βέλτιστο Δίκτυο (έως το τέλος του 2017) έχει προσδιοριστεί σε 550 Καταστήματα στην Επικράτεια, διαρθρωμένο με βάση οικονομικά αλλά και κοινωνικά κριτήρια.
- Περαιτέρω καλλιέργεια πελατοκεντρικής αντίληψης στο Δίκτυο Καταστημάτων. Συστηματική και στοχευμένη εκπαίδευση προσωπικού, ολοκλήρωση αξιολόγησης πιλοτικής εφαρμογής του νέου Πελατοκεντρικού Μοντέλου λειτουργίας και επίλυση θεμάτων μέσω κατάλληλων έργων υποδομής.
- Σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της ταμειακής εξυπηρέτησης, μέσω ανάπτυξης εξειδικευμένων εφαρμογών (π.χ. ηλεκτρονικό εισιτήριο) και προγνωστικών μοντέλων για το συναλλακτικό φόρτο στα ταμεία.
- Στρατηγική για τη μεγιστοποίηση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από την πελατεία μέσα από κατάλληλες υπηρεσίες και στοχευμένες ενημερωτικές ενέργειες.
- Συστηματική παρακολούθηση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας των εσωτερικών δικλίδων ασφαλείας (controls) με σκοπό τον περιορισμό της έκθεσης του Δικτύου σε λειτουργικούς κινδύνους και την ελαχιστοποίηση των σχετικών ζημιών, μέσα από την καθημερινή και συνεχή παρακολούθηση (ongoing monitoring) των διαδικασιών εκείνων που σύμφωνα με τις ελεγκτικές αρχές της Τράπεζας και των Εποπτικών Αρχών στοιχειοθετούν δυνητικά υψηλό λειτουργικό κίνδυνο.
- Ανίχνευση αδυναμιών και παραλείψεων στις λειτουργίες και διαδικασίες των Καταστημάτων και η υποβολή προτάσεων για τη λήψη και την ορθή υλοποίηση διορθωτικών μέτρων που συνίστανται στην επανεξέταση συγκεκριμένων δικλίδων ασφάλειας, με έμφαση στην εφαρμογή της αρχής των 4 ματιών στις διαδικασίες των Καταστημάτων και στο διαχωρισμό των καθηκόντων που πηγάζουν από ασυμβίβαστα καθήκοντα.
- Διενέργεια επιτόπιων ελέγχων σε προεπιλεγμένα, ανά επίπεδο λειτουργικού κινδύνου, Καταστήματα με στόχο τη διαπίστωση της συμμόρφωσής τους με τις εγκύκλιες οδηγίες της Τράπεζας και την παροχή, όπου χρειάζεται, συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν την τήρηση των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου.
- Διεύρυνση του υγιούς και καινοτόμου πελατολογίου και αύξηση των πιστοδοτήσεων που απευθύνονται σε αυτό:
 - μέσω συστηματικών επισκέψεων εξειδικευμένου προσωπικού, για την προσέγγιση-προσέλκυση και ενημέρωση της επιχειρηματικής πελατείας αλλά και
 - μέσω οργάνωσης και ενεργούς συμμετοχής σε εγχώρια και διεθνή συνέδρια και εκθέσεις επιχειρηματικότητας και αειφόρου ανάπτυξης.

- Παροχή χρηματοδοτικής στήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση νέων παραγωγικών και αναπτυξιακών επενδύσεων από υφιστάμενους και νέους πελάτες περιλαμβανομένου και του κλάδου των Α.Π.Ε., εξοικονόμησης ενέργειας και νέων τεχνολογιών, όπου η Τράπεζα παραδοσιακά πρωτοστατεί κατέχοντας υψηλή τεχνογνωσία.
- Στήριξη της ρευστότητας, της δραστηριότητας και αποδοτικότητας / κερδοφορίας των υφιστάμενων και των νέων επιχειρηματικών πελατών μέσω:
 - της απρόσκοπτης παροχής χρηματοδοτήσεων που καλύπτουν πραγματικές λειτουργικές ανάγκες, με αυξημένη ευαισθησία ως προς τη διατήρηση του χρηματοοικονομικού κόστους των επιχειρήσεων στα χαμηλότερα δυνατά επίπεδα,
 - της απρόσκοπτης εκτέλεσης όλων των Τραπεζικών μεσολαβητικών εργασιών που υποστηρίζουν τη ρευστότητα και την ομαλή εκτέλεση όλων των λειτουργιών της επιχειρηματικής πελατείας,
 - της διαρκούς ενημέρωσης και διάθεσης νέων προϊόντων διαχείρισης ρευστότητας και ηλεκτρονικής τραπεζικής,
 - της συνέχισης των ενεργειών αναδιάρθρωσης ή και ρύθμισης οφειλών επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.
- Η Τράπεζα, και για το 2015, διατηρεί τη στρατηγική στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων του τομέα των μεσαίων επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης, παρέχοντας την αναγκαία ρευστότητα για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.
- Συστηματική στήριξη υφιστάμενου επιχειρηματικού πελατολογίου με την παροχή της απαιτούμενης, κάτω από την δύσκολη οικονομική συγκυρία, ρευστότητας, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων, αλλά και αναδιարθρώσεων υφιστάμενων δανείων.
- Η Τράπεζα και το 2015 θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, συμμετέχοντας σε Δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ΜΜΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους και αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Παράλληλα, θα διερευνήσει σε συνεργασία με λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς τη συμμετοχή σε νέα προγράμματα στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014 – 2020.
- Χορήγηση νέων στεγαστικών δανείων προς νοικοκυριά και ουσιαστική αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησής τους, μέσω ταχύτερων διαδικασιών υποβολής και αξιολόγησης των σχετικών αιτημάτων και ανάπτυξης σύγχρονων εργαλείων πληροφόρησης (on-line υπολογιστής και υποβολή αιτήματος για λήψη στεγαστικού δανείου).
- Επιπρόσθετα, η Τράπεζα θα διαχειριστεί αποτελεσματικότερα τους πελάτες που εμφανίζουν δυσκολία στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους, συμμορφούμενη πλήρως στα προβλεπόμενα από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 και ανταποκρινόμενη στις προωθούμενες νομοθετικές δυνατότητες ρύθμισης. Ήδη συστάθηκε ο Τομέας Διευθέτησης Οφειλών Λιανικής με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση – εκτός άλλων – και οφειλών από επιχειρηματικά δάνεια Φυσικών Προσώπων.

- Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.
- Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.
- Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανεργία παραμένει σε υψηλά επίπεδα και παράλληλα το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών έχει μειωθεί και κατά το τρέχον έτος, η Τράπεζα στοχεύει στη συνεχή επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων ρύθμισης με την προσαρμογή τους στα νέα οικονομικά δεδομένα.
- Σε ότι αφορά στα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας για το 2015 προγραμματίζονται:
 - Νέα εφαρμογή i-bank ειδικά για έξυπνα κινητά τηλέφωνα και ταμπλέτες, εκτέλεσης ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, με αυξημένη χρηστικότητα και συναλλαγές.
 - Η ίδρυση και λειτουργία νέου πολυχώρου i-bank store στη Λάρισα.
 - Η λειτουργία, κωδικού ασφαλείας μιας χρήσης για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, i-code με αποστολή μέσω sms στο κινητό τηλέφωνο το οποίο έχει δηλώσει ο πελάτης, η οποία παρέχει αυξημένη ασφάλεια σε σχέση με την χρήση της συσκευής token, καθώς περιέχει και πληροφορίες σχετικά με την αιτούμενη συναλλαγή, και ευκολία για τον πελάτη, αφού πλέον δεν απαιτείται να έχει την εν λόγω συσκευή μαζί του προκειμένου να εκτελέσει συναλλαγές.
 - Η υπηρεσία i-bank simple pay spot για εκτέλεση πληρωμών από σημεία λιανικής και συνεργαζόμενες επιχειρήσεις.
 - Η ολοκλήρωση εφαρμογών P2P Social Payments, και ηλεκτρονικών e-statements με σκοπό σταδιακά την πλήρη διακοπή της αποστολής έγχαρτων ενημερωτικών και ειδοποιητηρίων προς την πελατεία.
- Συνέχιση της προώθησης του θεσμού των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών από τον «Συνήγορο του Πελάτη» σε συνεργασία με τομείς της Τράπεζας και της Εθνικής Ασφαλιστικής ή/και εξωτερικούς φορείς διαμεσολάβησης.
- Σε ότι αφορά στην παρουσία της Τράπεζας στα Social Media, για το 2015 προγραμματίζονται:
 - go4more & Social Media: Η δημιουργία σελίδας στο δημοφιλές κοινωνικό δίκτυο Facebook, με στόχο την ενίσχυση της προβολής του προγράμματος και τη δημιουργία μίας «ζωντανής κοινότητας φίλων» του go4more.
 - Εθνική Τράπεζα & Social Media: Η παρουσία της Τράπεζας και στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο LinkedIn με εταιρική σελίδα, με στόχο την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας, καθώς και την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας της.

- Σε ότι αφορά στον τομέα των ATMs σε συνέχεια για το 2015 προγραμματίζονται:
 - Η ανανέωση του στόλου των ATMs της Τράπεζας με μηχανήματα νέας τεχνολογίας.
 - Η αναβάθμιση του λογισμικού των υπόλοιπων ATMs κατά τα έτη 2015-2016, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της διαθεσιμότητάς τους και την ενίσχυση ασφάλειας των συναλλαγών.
 - Η ένταξη νέων συναλλαγών στο μενού των ATMs προς βελτίωση εξυπηρέτησης της πελατείας.
 - Η ανάρτηση μενού συναλλαγών στα αγγλικά προς εξυπηρέτηση αλλοδαπών κατόχων καρτών ΕΤΕ και ΔΙΑΣ.
 - Η εγκατάσταση ATMs σε νέες θέσεις και ενίσχυση με επιπλέον ATMs υφιστάμενων θέσεων για την εξυπηρέτηση νέων περιοχών και εταιρικών πελατών.
 - Προσαρμογή των ATMs με on-line μηχανισμό καταθέσεων για την αποδοχή της νέας σειράς χαρτονομισμάτων ES2 προς συμμόρφωση με τα ελληνικά και ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα (Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα).



Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αποτελεί το βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 9.947 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2014 και 34.129 εργαζόμενους σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης των εταιρειών του Ομίλου της αναδεικνύεται σε έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες στα Βαλκάνια. Στο πλαίσιο αυτό, η ικανοποίηση, η εκπαίδευση, η εξέλιξη και η ανταμοιβή των εργαζομένων της αποτέλεσαν βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και για το 2014.

Οι Αρχές και οι Αξίες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι:

- Νομιμότητα
- Προτεραιότητα στους πελάτες
- Ποιότητα προσωπικού
- Προσφορά στην κοινωνία
- Σεβασμός στο περιβάλλον

Αναλυτικά βλέπε: Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση/Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Κώδικας Ήθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

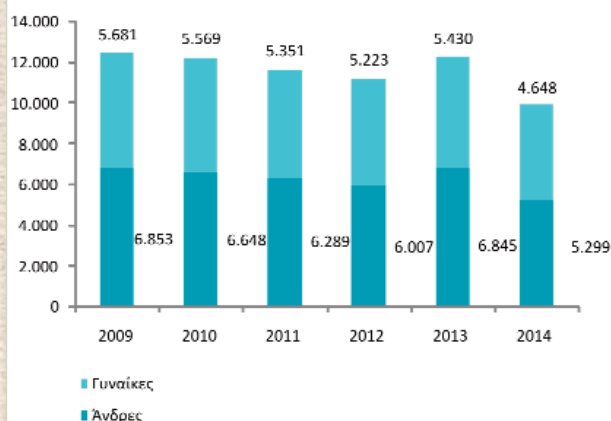
Με στόχο τη διαμόρφωση ενιαίας συμπεριφοράς και δεοντολογίας έχει θεσπιστεί και τηρείται Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του Ομίλου της, ο οποίος περιγράφει τις βασικές Αρχές και τους Κανόνες που διέπουν τους εσωτερικούς Κανονισμούς και την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ο Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας καταρτίστηκε και ισχύει από το 2001. Έχει αναθεωρηθεί με σειρά Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (ΕΣΣΕ) που ακολούθησαν και ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν την εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων σε αυτήν, από την πρόσληψή τους μέχρι την αποχώρησή τους.

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το συνολικό προσωπικό, που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2014, ανήλθε σε 9.947 εργαζόμενους, εκ των οποίων το 53,27% ήταν άνδρες και το 46,73% γυναίκες. Σε σχέση με το 2013, σημειώθηκε μείωση στο συνολικό προσωπικό κατά 18,97%, η οποία οφείλεται στο πρόγραμμα Εθελουσίας Εξόδου Προσωπικού ΕΤΕ που διενεργήθηκε το Δεκέμβριο 2013.

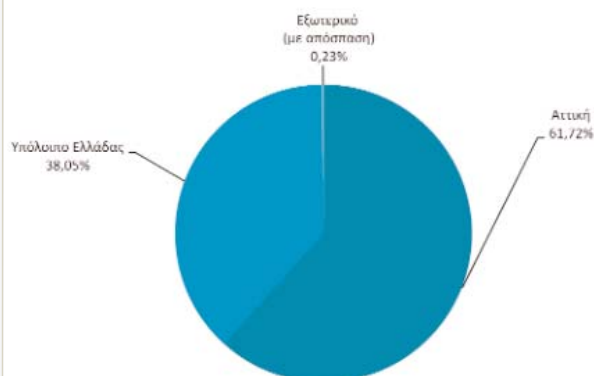
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα

Ανθρώπινο Δυναμικό	2014	2014 Ποσοστό % του συνόλου	2013	2012	2011	2010	2009
Άνδρες	5.299	53,27%	6.845	6.007	6.289	6.648	6.853
Γυναίκες	4.648	46,73%	5.430	5.223	5.351	5.569	5.681
Συνολικό προσωπικό	9.947	100,00%	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2014)



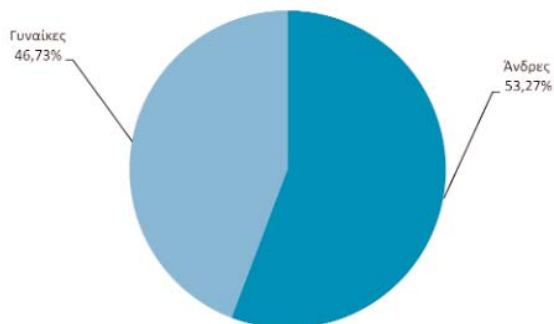
Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά Φύλο (2014)

Γεωγραφική Ενότητα	Άνδρες	2014		Ποσοστό % του συνόλου	2013	2012	2011	2010	2009
		Γυναίκες	Σύνολο		Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο
Αττική	3.253	2.886	6.139	61,72%	7.640	6.841	7.030	7.466	7.334
Υπόλοιπη Ελλάδα	2.027	1.758	3.785	38,05%	4.609	4.360	4.581	4.712	5.163
Εξωτερικό με απόσπαση	19	4	23	0,23%	26	29	29	39	37
Σύνολο	5.299	4.648	9.947	100%	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534

Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά Ηλικία και Φύλο (2014)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο		%	Σύνολο		%	Γενικό Σύνολο
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	A		Γ	Γ		
Αττική	16	21	949	1.099	982	1173	1325	597	3.272	53,1%		2.890	46,9%		6.162
Υπόλοιπη Ελλάδα	12	10	656	848	496	574	863	326	2.027	53,6%		1.758	46,4%		3.785
Σύνολο	28	31	1.605	1.947	1.478	1.747	2.188	923	5.299	53,3%		4.648	46,7%		9.947
%	0,5%	0,7%	30,3%	41,9%	27,9%	37,6%	41,3%	19,9%							

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2014)



**Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού
της Τράπεζας ανά Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας και Φύλο (2014)**

Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Σύνολο
Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ.	3	75,00%	1	25,00%	4
Γενικοί Διευθυντές	9	81,82%	2	18,18%	11
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	17	94,44%	1	5,56%	18
Διευθυντές Διοίκησης	45	76,27%	14	23,73%	59
Διευθυντές Καταστημάτων	346	70,90%	142	29,10%	488
Άλλες Διοικητικές Βαθμίδες	4.879	52,09%	4.488	47,91%	9.367
Γενικό Σύνολο	5.299		4.648		9.947

**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
κατά Τύπο Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας**

Τύποι απασχόλησης	2014	2014 Ποσοστό % του συνόλου	2013	2012	2011	2010
Πλήρους απασχόλησης	9.909	99,62%	12.235	11.186	11.596	11.502
Μερικής απασχόλησης	38	0,38%	40	44	44	50
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	9.947	100,00%	12.275	11.230	11.640	12.217
Εποχικοί εργαζόμενοι	28		0	252	267	380

Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων σε Μονάδες της Τράπεζας*

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	28	0	252	267	380	270	378
Μονάδες που απασχολήθηκαν	27	0	219	250	317	232	315

* Αφορά προσλήψεις εποχικών υπαλλήλων τετράμηνης σύμβασης, που απασχολήθηκαν από την Τράπεζα.

**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
κατά Τύπο Απασχόλησης και Φύλο (2014)**

Τύποι απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες
Πλήρους απασχόλησης	5.299	4.610
Μερικής απασχόλησης	0	38
Σύνολα	5.299	4.648
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	9.947	
Εποχικοί εργαζόμενοι	5	23

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Σύμβαση Εργασίας και κατά Φύλο (2014)

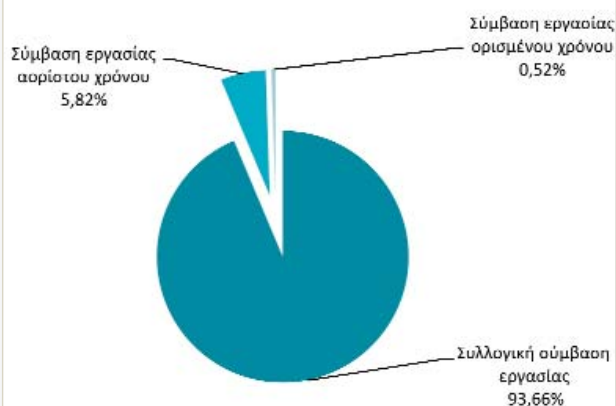
**Ανθρώπινο Δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης
και σύμβαση εργασίας**

	Άνδρες	Γυναίκες	Πλήθος
Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	4.986	4.330	9.316
Άνευ Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας	313	318	631
Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου	35	17	52
Σύμβαση Εργασίας Αορίστου Χρόνου	278	301	579
Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	5.299	4.648	9.947

Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας ανά Σύμβαση Εργασίας

Τύποι Σύμβασης Εργασίας	2014	2013	2012	2011
Συλλογική σύμβαση εργασίας	9.316	10.778	10.319	10.529
Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	579	1.426	833	964
Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	52	71	78	147
Άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας	631	1.497	911	1.111
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	9.947	12.275	11.230	11.640

**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (2014)**



Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία* (2014)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	4	29	33	1.629	1.695	17,04%
Γυναίκες	4	21	148	734	907	9,12%
Σύνολο	8	50	181	2.363	2.602	26,16%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,08%	0,50%	1,82%	23,76%	26,16%	

* (π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία* (2014)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα						
Αττική	7	45	129	1.559	1.740	17,49%
Υπόλοιπη Ελλάδα	1	5	52	804	862	8,67%
Σύνολο	8	50	181	2.363	2.602	26,16%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,08%	0,50%	1,82%	23,76%	26,16%	

* (π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο* (2014)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	4	3	26	19	18	111	1.075	484	1.123	617
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	1	3	2	15	37	554	250	572	290
Σύνολο	4	4	29	21	33	148	1.629	734	1.695	907

* (π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία (2014)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα						
Αττική	24	114	27	9	174	1,75%
Υπόλοιπη Ελλάδα	18	76	7	0	101	1,02%
Σύνολο	42	190	34	9	275	2,76%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,42%	1,91%	0,34%	0,09%	2,76%	

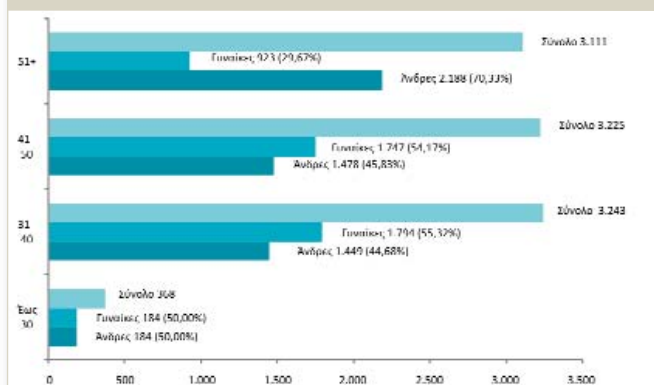
Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία (2014)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	20	103	21	6	150	1,51%
Γυναίκες	22	87	13	3	125	1,26%
Σύνολο	42	190	34	9	275	2,76%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,42%	1,91%	0,34%	0,09%	2,76%	

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο (2014)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	10	14	62	52	20	7	6	3	98	76
Υπόλοιπη Ελλάδα	10	8	41	35	1	6	0	0	52	49
Σύνολο	20	22	103	87	21	13	6	3	150	125

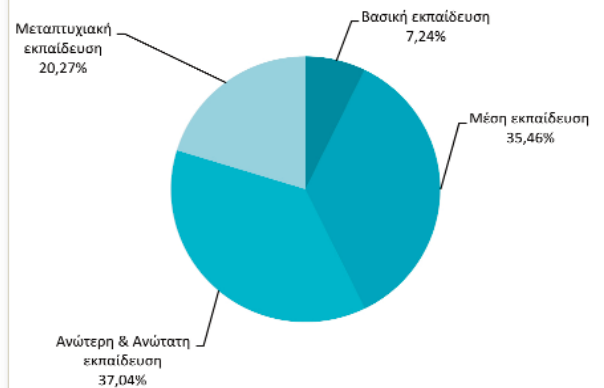
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2014)



**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας
κατά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2014)**

Ηλικία	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου των ανδρών	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου των γυναικών	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου των εργαζομένων
Έως 30	184	50,00%	184	50,00%	368	3,70%
31 - 40	1.449	44,68%	1.794	55,32%	3.243	32,60%
41 - 50	1.478	45,83%	1.747	54,17%	3.225	32,42%
51+	2.188	70,33%	923	29,67%	3.111	31,28%
Γενικό Σύνολο	5.299		4.648		9.947	100,00%

**ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
(2014)**



**Επίπεδο Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού
της Εθνικής Τράπεζας (2014)**

Επίπεδο	Σύνολο	Ποσοστό
Βασική εκπαίδευση	720	7,24%
Μέση εκπαίδευση	3.527	35,46%
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	3.684	37,04%
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	2.016	20,27%
Σύνολο	9.947	100,00%

**Κατανομή Επιπέδου Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού
της Εθνικής Τράπεζας ανά φύλο (2014)**

Επίπεδο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	426	294	720
Μέση εκπαίδευση	1.974	1.553	3.527
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	1.909	1.775	3.684
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	990	1.026	2.016
Σύνολο	5.299	4.648	9.947
Γενικό σύνολο		9.947	

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Κατά τη διάρκεια του 2014, συνεχίστηκε η εφαρμογή προγραμμάτων εκ-
συγχρονισμού των συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του Ανθρώ-
πινου Δυναμικού της Τράπεζας.

Θέματα Στρατηγικής

Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Τράπεζα, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της κατόπιν εισή-
γησης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (μη εκτελε-
στικών μελών) και σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της υπ' αριθμ.
2650/19.1.2012 Πράξης Διοικητή της Τραπεζής της Ελλάδος, έχει υιοθε-
τήσει την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία απο-
τελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης της
Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της. Η Πολιτική Αποδοχών θε-
σπίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διαχείριση και παροχή
αποδοχών προς το Προσωπικό της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομί-
λου της, διασφαλίζει την αξιοπιστία και διαφάνεια αναφορικά με τις
αρχές και τις διαδικασίες που σχετίζονται με τις αποδοχές του Προσω-
πικού του Ομίλου και συμβάλλει στην αποτροπή ή ελαχιστοποίηση κα-
ταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή επιρροών που αποβαίνουν σε
βάρος της ορθής, συνετής και χρηστής διαχείρισης των κινδύνων που
αναλαμβάνονται. Η Πολιτική Αποδοχών έχει προωθηθεί και στις θυγα-
τρικές εταιρείες του Ομίλου προς υιοθέτηση από τα Διοικητικά τους Συμ-
βούλια, μετά την πραγματοποίηση των αναγκαίων προσαρμογών.

Αναθεώρηση Πολιτικής Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου

Το Σεπτέμβριο του 2013 κρίθηκε απαραίτητη η αναθεώρηση της υφιστά-
μενης έκδοσης της Πολιτικής Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και του
Ομίλου. Η αναθεωρημένη Πολιτική εγκρίθηκε, κατόπιν εισήγησης της
Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αποδοχών, από το Διοικητικό
Συμβούλιο της Τράπεζας. Με την αναθεώρηση αυτή επιτεύχθηκαν:

- Η θεσμοθέτηση νέας παροχής διατακτικών σίτισης, η εφαρμογή της
οποίας ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2013.
- Ο επαναπροσδιορισμός των δικαιούχων των παροχών και των ορίων
κόστους που τους αφορούν.
- Η βελτίωση των διαδικασιών εφαρμογής της Πολιτικής, μέσω της
ενίσχυσής τους με δικλείδες ασφαλείας, όπου κρίθηκε απαραίτητο.
- Η επισκόπηση της υφιστάμενης παροχής που αφορά στην πρόσθετη
ασφαλιστική κάλυψη προς τους δικαιούχους με στόχο τον εξορθο-
λογισμό του κόστους της παροχής για την Τράπεζα.

Η αναθεωρημένη Πολιτική Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και του
Ομίλου απεστάλη για υιοθέτηση σε επίπεδο Ομίλου με στόχο την κατάρ-
τιση αντίστοιχης Πολιτικής Παροχών σε θυγατρικές Εταιρείες του Ομί-
λου, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Ολοκλήρωση Πιλοτικού Προγράμματος Εφαρμογής Πολιτικής Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου και Εφαρμογή στην Τράπεζα και τον Όμιλο

Μετά την αναθεώρηση της Πολιτικής Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και
του Ομίλου, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπε-

ζας και του Ομίλου σχεδίασε και εφάρμοσε πιλοτικό πρόγραμμα για την υλοποίηση των προβλεπόμενων της Πολιτικής και παράλληλα έθεσε τις προδιαγραφές για τη μηχανογράφηση των σχετικών διαδικασιών.

Κατά την πιλοτική εφαρμογή του συστήματος το 2014, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου διαχειρίστηκε μεγάλο αριθμό δεδομένων δικαιούχων παροχών και εξόδων στελεχών της Τράπεζας.

Την επιτυχή ολοκλήρωση του πιλοτικού προγράμματος εντός του 2014, ακολούθησε η μεταβίβαση των αρμοδιοτήτων εφαρμογής της Πολιτικής Παροχών, στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου διατήρησε και διατηρεί εποπτικό ρόλο κατά τον οποίο ελέγχει την τήρηση των προβλεπόμενων και υποβάλλει προτάσεις αναβάθμισης και βελτίωσης του πλαισίου παροχών και κάλυψης υπηρεσιακών εξόδων στην Τράπεζα και τον Όμιλο, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Κατά συνέπεια, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, εντός του έτους, προέβη:

- στη διαχείριση εξαιρέσεων και την επίλυση προβλημάτων (364 περιπτώσεις μέσα στο έτος) και
- στην παραπομπή 323 αιτημάτων ειδικών απαιτήσεων στο αρμόδιο εγκριτικό όργανο της Τράπεζας, ενώ παράλληλα διασφάλισε και την τήρηση των σχετικών αποφάσεών του.

Η αναθεωρημένη Πολιτική Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου διαβιβάστηκε στις εταιρείες του Ομίλου με τις ανάλογες κατευθύνσεις, αναφορικά με την υιοθέτηση και τήρησή της.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου:

- Ξεκίνησε, για πρώτη φορά στην Τράπεζα, τη δημιουργία βάσης δεδομένων της εικόνας των παροχών και υπηρεσιακών εξόδων των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, με στόχο την παροχή διοικητικής πληροφόρησης και τη διευκόλυνση εξαγωγής συμπερασμάτων από τα αρμόδια όργανα.
- Επισκόπησε δέκα εταιρικές Πολιτικές εξειδικευμένες σε ζητήματα παροχών και υπηρεσιακών εξόδων που ανέπτυξαν/αναθεώρησαν οι θυγατρικές του Ομίλου εντός του έτους, με στόχο την ευθυγράμμισή τους με τις γενικές αρχές του Ομίλου.

Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, στο πλαίσιο του ρόλου της αναφορικά με την ανάπτυξη και αναθεώρηση των Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού στην Τράπεζα και τον Όμιλο, σύμφωνα με τις εποπτικές και λειτουργικές απαιτήσεις καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές, προέβη στις παρακάτω ενέργειες μέσα στο έτος:

- Αναθεώρησε την Πολιτική Εκπαίδευσης της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με την Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, με στόχο την καθιέρωση ενιαίας μεθοδολογίας θέσπισης, έγκρισης και παρακολούθησης των αναγκών εκπαίδευσης των εργαζομένων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.
- Ξεκίνησε την αναθεώρηση της Πολιτικής Ταξιδιών με στόχο την αυτοματοποίηση όσο το δυνατόν περισσότερων κεντροποιημένων δια-

δικασιών υπηρεσιακών ταξιδιών-μετακινήσεων, τον εξορθολογισμό των δαπανών και την εξαγωγή ποιοτικότερης διοικητικής πληροφόρησης.

- Επισκόπησε άνω των 35 Πολιτικών και Διαδικασιών θυγατρικών Εταιρειών του Ομίλου και συνέδραμε στη συγγραφή Πολιτικών και διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού θυγατρικών εταιρειών επί διαφόρων θεμάτων.
- Συμμετείχε στην καταγραφή του νέου Κανονισμού Χορήγησης Ηλεκτρονικών Μέσων Επικοινωνίας και Αποθήκευσης Δεδομένων, που καταρτίστηκε για πρώτη φορά στην Τράπεζα, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Προμηθειών και Οργάνωσης.

Θέματα Διαχείρισης

Σχεδιασμός και εφαρμογή νέων διαδικασιών στην Τράπεζα

Με στόχο τον καλύτερο έλεγχο και την ανταπόκριση στην ικανοποίηση των συστάσεων των ελεγκτικών οργάνων για την υιοθέτηση συγκεκριμένων διορθωτικών ενεργειών, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου θέσπισε νέες τακτικές ετήσιες διαδικασίες:

- Ελέγχου των χρηστών και του κόστους της παροχής ενοικιαζόμενων θέσεων στάθμευσης σε μηνιαία βάση.
- Τακτικού ελέγχου διάθεσης εταιρικών αυτοκινήτων και ηλεκτρονικών μέσων από την Τράπεζα με στόχο την επαλήθευση της τήρησης των προβλεπόμενων της Πολιτικής και την ορθή διαχείριση τυχόν εξαιρέσεων.
- Προσδιορισμού παροχών και εξόδων στελεχών που δεν καλύπτονται από τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες της μηχανογραφικής εφαρμογής (κατά μέσο όρο 200 περιπτώσεις μηνιαίως).
- Απολογιστικού ετήσιου ελέγχου χορήγησης διατακτικών σίτισης στους δικαιούχους της Τράπεζας και τη διευθέτηση τυχόν διαφορών (ύψος ετήσιας δαπάνης παροχής: € 3,7 εκ.).

Σχεδιασμός ειδικού πλαισίου παροχών και εξόδων στελεχών Διεύθυνσης Νομικών Υπηρεσιών

Αναφορικά με τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των υπηρεσιακών αναγκών των στελεχών της Διεύθυνσης Νομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου σχεδίασε και εφάρμοσε επιτυχώς το ειδικό πλαίσιο παροχών και εξόδων στελεχών και εργαζομένων της, ανταποκρινόμενο στις απαιτήσεις του ρόλου τους.

Ένταξη στελεχών τ. Probank στο πλαίσιο παροχών και εξόδων της Τράπεζας

Κατά την απορρόφηση του προσωπικού της τ. Probank μέσα στο έτος, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ευθυγράμμιζε τις παροχές και τα έξοδα των εν λόγω στελεχών κατά τα ισχύοντα στην Τράπεζα, ενώ παράλληλα κατήργησε τυχόν μη προβλεπόμενες παροχές και έξοδα, με στόχο την ίση μεταχείριση και ομοιογένεια της εφαρμογής του ισχύοντος πλαισίου παροχών και εξόδων σε όλο το προσωπικό της Τράπεζας.

Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job Description)

Με γνώμονα τη διευκόλυνση της διασύνδεσης των λειτουργιών που σχετίζονται με τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού και την εναρμόνιση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό περιβάλλον και τις βέλτιστες πρακτικές διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, συνεχίστηκε και επεκτάθηκε από τη Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου το έργο των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ). Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2014:

- Καταρτίστηκαν:
 - 83 νέες Περιγραφές Θέσεων Εργασίας και
 - 20 προσχέδια Περιγραφών Θέσεων Εργασίας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Στρατηγικής Δικτύου Καταστημάτων, στο πλαίσιο του έργου για τη δημιουργία του νέου πιλοτικού πελατοκεντρικού μοντέλου δομής, οργάνωσης και λειτουργίας των Καταστημάτων του Δικτύου.
- Επικαιροποιήθηκαν συνολικά 46 Περιγραφές Θέσεων Εργασίας στο πλαίσιο της παρακολούθησης και αποτύπωσης της συνεχώς μεταβαλλόμενης δομής και οργάνωσης της Τράπεζας που αφορούσαν σε θέσεις 1ου έως και 3ου κλιμακίου ευθύνης, καθώς και σε θέσεις Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών.
- Παρασχέθηκε συνδρομή σε 7 Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους. Αναλυτικότερα, έγινε επισκόπηση και διατυπώθηκαν σχόλια - παρατηρήσεις για 67 συνολικά ΠΘΕ.
- Παρασχέθηκε υποστήριξη στην Ομάδα Έργου που συστάθηκε με σκοπό την επέκταση της εφαρμογής του νέου ενιαίου Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System – PMS) στην Τράπεζα.

Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγραμματισμού Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό και με δεδομένες τις αυξημένες λειτουργικές ανάγκες της Τράπεζας (Υλοποίηση Προγράμματος Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού), προσδιορίστηκαν, σε συνεργασία με το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους καθώς και τους Γενικούς / Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές:

- οι ποσοτικές και ποιοτικές ανάγκες σε προσωπικό των Μονάδων εποπτείας τους, (αριθμός ατόμων, θέσεις εργασίας προς κάλυψη, απαιτούμενα προσόντα) καθώς και
- το πλεονάζον προσωπικό που θα μπορούσε να αξιοποιηθεί σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας.

και λήφθηκε απόφαση για τις ενέργειες που έπρεπε να υλοποιηθούν προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες.

Επιπρόσθετα, συγκεντρώθηκαν στοιχεία για τις ανάγκες σε προσωπικό των Θυγατρικών Εταιρειών του Ομίλου που εποπτεύουν.

Προσλήψεις Προσωπικού στην Εθνική Τράπεζα

Στη διάρκεια του 2014 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 275 προσλήψεις

προσωπικού, οι οποίες απεικονίζονται αναλυτικά στον παρακάτω Πίνακα:

Προσλήψεις προσωπικού οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του 2014	
Κατηγορία	Πλήθος
Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι	2
Γενικοί / Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	3
Ειδικοί Συνεργάτες (αορίστου χρόνου)	117
Ειδικοί Συνεργάτες (ορισμένου χρόνου)	29
Σύμβουλος Διοικήσεως (αορίστου χρόνου)	1
Σύμβουλοι Διοικήσεως (ορισμένου χρόνου)	3
Δόκιμοι (Διαγωνισμός 2014)	89
Μαθητευόμενοι Εργαζόμενοι (ορισμένου χρόνου)	20
Τέκνα Θανάτων Εργαζομένων	11
Σύνολο	275

Πέραν των ανωτέρω, σημειώνουμε ότι, μετά την απορρόφηση της Εθνικής Κεφαλαίου από την Τράπεζα, το Δεκέμβριο του 2014, ενσωματώθηκαν στη δύναμη του προσωπικού της 21 άτομα, εργαζόμενοι της υπόψη θυγατρικής.

Προσλήψεις από την Αγορά

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου είχε την ευθύνη για το συντονισμό της διαδικασίας προσλήψεων προσωπικού από την αγορά, βάσει ειδικών προδιαγραφών και προϋποθέσεων.

- Παρελήφθησαν συνολικά 193 βιογραφικά σημειώματα υποψηφίων για πρόσληψη σε Μονάδες της Τράπεζας.
- Επιτροπή απαρτιζόμενη από αρμόδια Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου μετά τις προβλεπόμενες διαδικασίες επιλογής, συνέταξε 159 αξιολογικά σημειώματα.

Τελικά, εγκρίθηκε η πρόσληψη 60 υποψηφίων. Μέχρι 31.12.2014 είχαν προσληφθεί 40 άτομα, ενώ η πρόσληψη των υπολοίπων 20 αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2015.

Σημειώνουμε ότι δύο από τους παραπάνω προσληφθέντες προέρχονται από τα «ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS».

Προσλήψεις Προσωπικού σε Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Εσωτερικού

Στο πλαίσιο της Διαδικασίας Πρόσληψης Προσωπικού από την αγορά εργασίας σε Θυγατρικές Εσωτερικού, για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών και θέσεων εργασίας, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ενέκρινε την ανάγκη πρόσληψης 69 ατόμων, κατόπιν αξιολόγησης αντίστοιχων αιτημάτων που έλαβε από 11 Θυγατρικές Εσωτερικού.

Εσωτερικές Μετακινήσεις Εργαζομένων εντός της Τράπεζας και του Ομίλου

Με σκοπό τη βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, συμμετείχαν σε διαδικασίες διερεύνησης και εντοπισμού προσωπικού που θα μπορούσε να μετακινηθεί σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας προκειμένου να καλυφθούν καταγεγραμμένες ανάγκες.

Τοποθετήσεις Προσωπικού

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της αναφορικά με τις τοποθετήσεις Στελεχών σε Μονάδες της Τράπεζας, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Έκδοση 600 Πράξεων Διοικήσεως που αφορούσαν 1.693 άτομα.
- Προετοιμασία 2 Συμβουλίων Τοποθέτησης Στελεχών που αφορούσαν 336 άτομα.
- Υλοποίηση 160 Πράξεων Διευθυντών Διευθύνσεων που αφορούσαν 601 άτομα.
- Παραλαβή και επεξεργασία 166 αιτήσεων για την κάλυψη θέσεων Περιφερειακών Διευθυντών.
- Παραλαβή και επεξεργασία 115 αιτήσεων για την κάλυψη θέσεων Τακτικών Εισηγητών.
- Παρακολούθηση Οργανογραμμάτων Διευθύνσεων Διοίκησης, με τις αντίστοιχες ενέργειες στο SAP/HR, βάσει 32 Πράξεων Διοικητή, που αφορούσαν συστάσεις/καταργήσεις Διευθύνσεων Διοίκησης ή μέρος αυτών.

Όσον αφορά τις τοποθετήσεις του λοιπού Προσωπικού της Τράπεζας, η Διεύθυνση προέβη στην αποστολή 708 Υπηρεσιακών Σημειωμάτων που αφορούσαν κινήσεις 1.572 υπαλλήλων συνολικά (αρχική τοποθέτηση, μετάθεση, απόσπαση, ανάθεση καθηκόντων, χορήγηση/ανάκληση υπογραφών, κ.λπ.) και στην έκδοση 19 Πράξεων Διοικήσεως χορήγησης/ανάκλησης υπογραφών Διευθύνσεων Διοίκησης.

Προκήρυξη Θέσεων Ευθύνης

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της αναφορικά με τις τοποθετήσεις Στελεχών σε προκηρυσσόμενες θέσεις των Μονάδων του Δικτύου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προέβη στις ακόλουθες ενέργειες:

- Έκδοση 4 Προκηρύξεων για Διευθυντές Καταστημάτων (327 θέσεις) και επεξεργασία 2.084 σχετικών αιτήσεων.
- Έκδοση 2 Προκηρύξεων για Υποδιευθυντές Καταστημάτων (268 θέσεις) και επεξεργασία 1.856 σχετικών αιτήσεων.
- Έκδοση 35 Πράξεων Διοικήσεως (18 για τοποθετήσεις, 7 για μεταβολή, 1 για διακοπή απόσπασης, 1 για ανάκληση τοποθέτησης και 8 για προσωρινές αναπληρώσεις κενών θέσεων), για την υλοποίηση των οποίων εστάλησαν 543 Υπηρεσιακά Σημειώματα προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Τράπεζας και έγιναν οι σχετικές καταχωρήσεις στο μηχανογραφικό σύστημα της Τράπεζας για 539 Στελέχη.

- Σύνταξη 2 Εισηγητικών Σημειωμάτων προς τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και 7 προς τον Βοηθό Γενικό Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου.
- Καταχώρηση 178 προσωρινών αναπληρώσεων.
- Παρακολούθηση Οργανογραμμάτων Μονάδων του Δικτύου, με τις αντίστοιχες ενέργειες στο SAP/HR (3 ενάρξεις λειτουργίας Γραφείων Συναλλαγών, 10 συγχωνεύσεις Καταστημάτων, 155 συστάσεις/καταργήσεις θέσεων).

Προαγωγές Προσωπικού

Εντός του 2014, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες προαγωγές προσωπικού:

- «Κατ' απόλυτον εκλογήν» προαγωγές στους βαθμούς Υποδιευθυντή Β', Υποδιευθυντή Α' και Διευθυντή (valeur 1/1/2013, 1/7/2013 και 1/1/2014).
- «Κατ' απόλυτον εκλογήν» προαγωγές στο βαθμό του Τμηματάρχη Α' του Κλάδου Κύριου Προσωπικού και των αντίστοιχων βαθμών του Τεχνικού Κλάδου (valeur από 1/1/2010 μέχρι και 1/7/2013).

Πέραν των ανωτέρω, εντός του 2014 εντάχθηκαν στο Τακτικό Προσωπικό της Τράπεζας 208 Υπάλληλοι της τ. FBB και 939 της τ. PROBANK (αναγνώριση προϋπηρεσίας, βαθμολογική και μισθολογική ένταξη).

Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών

Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού ανάπτυξης των εργαζομένων της Τράπεζας και σε εφαρμογή της Ειδικής Επιχειρησιακής ΣΣΕ 22.10.2013, υλοποιήθηκε πιλοτικό Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών, το οποίο αφορούσε μεσαία Στελέχη Διοίκησης και Δικτύου με βαθμό Υποτμηματάρχη και Τμηματάρχη Β', για την κάλυψη, κατ' εξαίρεση, μέχρι 45 θέσεων 2ου και 3ου κλιμακίου ευθύνης σε Διευθύνσεις της Διοίκησης.

Συμμετείχαν 250 υποψήφιοι και μέσα από μία απαιτητική αλλά απόλυτα διαφανή και αξιοκρατική διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής (γραπτή δοκιμασία, συνεντεύξεις), επιλέχθηκαν τελικά 30 Στελέχη ως κατάλληλα για ανάληψη ανώτερων καθηκόντων, δοκιμαστικά και για χρονικό διάστημα ενός έτους.

Εντός του α' εξαμήνου του 2014, τα επιλεγέντα Στελέχη ανέλαβαν προσωρινά καθήκοντα για δοκιμαστική περίοδο ενός έτους σε θέσεις 2ου και 3ου κλιμακίου ευθύνης είτε στις οργανικές τους Μονάδες (25 άτομα) είτε σε άλλες Διευθύνσεις (5 άτομα), με βάση το υπηρεσιακό τους προφίλ και τις επιχειρησιακές ανάγκες.

Όλοι οι επιλεγέντες συμμετείχαν σε Πρόγραμμα Ανάπτυξης, για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του οποίου συνεργάστηκαν οι Διευθύνσεις Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου και Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Επίσης, κατά τη διάρκεια του Προγράμματος πραγματοποιήθηκαν ατομικές συναντήσεις με τους συμμετέχοντες, στο πλαίσιο των οποίων, μεταξύ άλλων, έλαβαν ανατροφοδότηση (feedback) για την επίδοση και συνολική τους επαγγελματική παρουσία.

Κατά τη διάρκεια του β' εξαμήνου και μετά την προαγωγή τους στο βαθμό του Τμηματάρχη Α', 11 εκ των συμμετεχόντων τοποθετήθηκαν οριστικά στις αντίστοιχες θέσεις. Με την ολοκλήρωση της ετήσιας δοκιμαστικής περιόδου

προβλέπεται η αξιολόγηση των υπολοίπων 19 συμμετεχόντων από αρμόδια Επιτροπή και σε περίπτωση θετικής αξιολόγησης, η οριστική ανάληψη θέσης Επικεφαλής Τομέα ή Υποδιευθυντή Διοίκησης.

Πρόγραμμα Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας (Job Rotation)

Μετά τη θεσμοθέτηση του Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας (Job Rotation), διοργανώθηκε νέα διεξαγωγή του (Νοέμβριος 2013 - Ιούνιος 2014). Ανταποκρινόμενη στις προτάσεις που υποβλήθηκαν κατά τη συνολική αξιολόγηση του πιλοτικού Προγράμματος που διεξήχθη την περίοδο 2012 - 2013, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επιμήκυνε τη διάρκειά του από 5 σε 7 μήνες και διεύρυνε τον κύκλο των δυνητικών συμμετεχόντων, απευθυνόμενη σε εργαζόμενους Μονάδων Διοίκησης χωρίς εμπειρία Δικτύου όχι μόνο εντός αλλά και εκτός Αττικής. Με τον τρόπο αυτό παρασχέθηκε σε περισσότερους εργαζόμενους η ευκαιρία να εμπλουτίσουν τις εργασιακές τους εμπειρίες και γνώσεις, να αποκτήσουν ευρύτερη οργανωσιακή αντίληψη και να ενισχύσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα.

Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν 13 εργαζόμενοι, που αποσπάστηκαν σε Καταστήματα Πλήρους Τραπεζικής Εξυπηρέτησης των Διευθύνσεων Δικτύου Α', Β', Γ' και Δ' και απασχολήθηκαν, βάσει εξατομικευμένων χρονοδιαγραμμάτων απασχόλησης, στις κύριες τραπεζικές εργασίες στο Δίκτυο (βασικά τραπεζικά και επενδυτικά προϊόντα, στεγαστική-καταναλωτική πίστη και επιχειρηματική πίστη), εστιάζοντας σε αυτές που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας στη Μονάδα τους. Παράλληλα, παρακολούθησαν στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούσαν τραπεζικές εργασίες και ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων.

Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.

Η Τράπεζα υποδέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τελειόφοιτους Ελληνικών Α.Ε.Ι. για να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση διάρκειας 1,5 έως 4 μηνών τόσο στο Δίκτυο των Καταστημάτων της, όσο και σε Μονάδες Διοίκησης. Το Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης είναι χρηματοδοτούμενο από πόρους του ΕΣΠΑ και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ). Κατά το έτος 2014 η Τράπεζα απασχόλησε 396 φοιτητές ΑΕΙ αριθμός προσauξημένος κατά 67% σε σχέση με το 2013. Συνολικά η Τράπεζα συνεργάστηκε με 14 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα και με 45 διαφορετικά τμήματα.

Αντίστοιχα, η απασχόληση φοιτητών των Τ.Ε.Ι. αφορά σε πρακτική άσκηση διάρκειας 6 μηνών. Το 2014 η Τράπεζα έδωσε την ευκαιρία σε 967 φοιτητές των Τ.Ε.Ι. (έναντι 929 φοιτητών το 2013, ήτοι αύξηση κατά 4%) προκειμένου να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, στις διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.

Πρόγραμμα Υποτροφιών ΙΚΥ-ΕΤΕ

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, το πιλοτικό Πρόγραμμα ΙΚΥ ΕΤΕ που προβλέπει την χορήγηση υποτροφιών από το ΙΚΥ σε 100 αριστούχους πτυχιούχους για μεταπτυχιακές σπουδές και παράλληλα την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας στην Τράπεζα.

Στόχος του καινοτόμου αυτού Προγράμματος είναι η αποτελεσματική

διασύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και η ανάσχεση του φαινομένου της διαρροής των νέων επιστημόνων της Ελλάδας στο εξωτερικό (brain drain). Αξίζει να σημειωθεί ότι για την υλοποίησή του απαιτήθηκε η διαμόρφωση και ψήφιση σχετικής νομοθετικής διάταξης.

Ειδικότερα, το εν λόγω Πρόγραμμα περιλαμβάνει τα παρακάτω δύο στάδια:

- Α' Στάδιο: Παρακολούθηση από τους υπότροφους μεταπτυχιακού προγράμματος ειδίκευσης σε συγκεκριμένους επιστημονικούς τομείς (βάσει προκήρυξης), διάρκειας 18 ή 24 μηνών με παράλληλη πρακτική άσκηση σε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας (25 ώρες την εβδομάδα), ανάλογα με τον τόπο σπουδών τους (80 στην Αθήνα και 20 στη Θεσσαλονίκη). Στο πλαίσιο αυτό η απασχόληση των υπότροφων στα Καταστήματα ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2014. Αρμόδια Στελέχη / επόπτες έχουν αναλάβει την εκπαίδευση των υποτρόφων στη θέση εργασίας (on the job training), την καθοδήγησή τους, την παρακολούθηση της πορείας των εργασιών που τους ανατίθενται και την αξιολόγηση της επίδοσής τους σε εξαμηνιαία βάση. Επίσης, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, οι υπότροφοι συμμετείχαν κατά την έναρξη του Προγράμματος σε εισαγωγική ημερίδα και σε στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα αίθουσας ενώ επιπλέον τους δόθηκε η δυνατότητα παρακολούθησης ηλεκτρονικών σεμιναρίων, καθόλη τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης για την περαιτέρω ανάπτυξη των τεχνικών τους γνώσεων και των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων.
- Β' Στάδιο: Με την προϋπόθεση επιτυχούς ολοκλήρωσης του μεταπτυχιακού προγράμματος και ικανοποιητικής απόδοσης κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, πρόσληψη των υποτρόφων από την Τράπεζα, με σύμβαση ορισμένου χρόνου διάρκειας 2 ετών.

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, υπεύθυνη για το συντονισμό και την παρακολούθηση του Προγράμματος, παρέχει, καθ' όλη τη διάρκειά του, συστηματική υποστήριξη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση και καθοδήγηση στους υπότροφους. Στο πλαίσιο αυτό, Στελέχη της Διεύθυνσης επικοινωνήσαν με όλους τους υπότροφους στο πρώτο δίμηνο του Προγράμματος (Δεκέμβριος 2014), οι οποίοι μετέφεραν τις πρώτες θετικές τους εντυπώσεις και γενικότερα/τη γενικότερη την ικανοποίησή τους από τη μέχρι τότε συμμετοχή τους στο Πρόγραμμα.

Θερινό Πρόγραμμα Απασχόλησης Τελειόφοιτων Μεταπτυχιακών Σπουδών (Summer Internship Program)

Σε συνέχεια της επιτυχούς ολοκλήρωσης του πιλοτικού Θερινού Προγράμματος Απασχόλησης Τελειόφοιτων Μεταπτυχιακών Σπουδών 2013, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου σχεδίασε και υλοποίησε εκ νέου διευρυμένο Πρόγραμμα για το 2014 που προέβλεπε την απασχόληση μέχρι 20 τελειόφοιτων (έναντι 10 το 2013) επιλεγμένων μεταπτυχιακών προγραμμάτων 5 ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (έναντι 2 το 2013).

Με την επέκταση του Προγράμματος δόθηκε η ευκαιρία σε ακόμα περισσότερους φοιτητές να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση σε εξειδικευμένες Μονάδες της Τράπεζας και σε έργα συναφή με το αντικείμενο σπουδών τους. Το συγκεκριμένο Πρόγραμμα διευκολύνει την ένταξη των συμμετεχόντων στην αγορά εργασίας, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει τη διασύνδεση της Τράπεζας με περισσότερα ευρέως αναγνω-

ρισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας (Οικονομικό Πανεπιστήμιο, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πανεπιστήμιο Αθηνών, ΕΜΠ και ALBA).

Οι επιλεγέντες φοιτητές απασχολήθηκαν στις Μονάδες Υποδοχής λαμβάνοντας την απαιτούμενη καθοδήγηση από τους Επικεφαλής και αρμόδια Στελέχη για την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών τους, τον εμπλουτισμό των γνώσεών τους και την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων. Επιπλέον και με σκοπό τη διευκόλυνση της ένταξής τους στο εργασιακό περιβάλλον, παρακολούθησαν αρχικά εισαγωγική ημερίδα (ενημέρωση σχετικά με τον Όμιλο, τους τομείς δραστηριότητας, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της Τράπεζας), ενώ κατά τη διάρκεια του Προγράμματος είχαν τη δυνατότητα παρακολούθησης e-learning σεμιναρίων για την απόκτηση εξειδικευμένων/τεχνικών γνώσεων.

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου παρείχε, καθόλη τη διάρκεια του Προγράμματος, συστηματική υποστήριξη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση (feedback) στους συμμετέχοντες φοιτητές.

Στο τέλος του Προγράμματος, οι συμμετέχοντες πραγματοποίησαν παρουσιάσεις σε Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας, περιγράφοντας το ρόλο και τα έργα που ανέλαβαν, τη συμβολή τους στις εργασίες των Μονάδων τους, καθώς και τα οφέλη του Προγράμματος τόσο για τους ίδιους όσο και για την Τράπεζα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε συνέχεια «άριστων» αξιολογήσεων των φοιτητών από τους Επικεφαλής των Μονάδων Υποδοχής και κατόπιν σχετικών εισηγήσεων από τους εποπτεύοντες τις Μονάδες υποδοχής Γενικούς Διευθυντές / Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές, 16 εκ των 20 συμμετεχόντων προσλήφθηκαν στην Τράπεζα με συμβάσεις ορισμένου χρόνου.

Εξωστρέφεια «Γενικής Διεύθυνσης» Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, ελήφθη έγκριση από τη Διοίκηση για την εγγραφή 27 Στελεχών των 3 Διευθύνσεων οι οποίες εποπτεύονται από το Γενικό Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου στον Σύνδεσμο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (Σ.Δ.Α.Δ.Ε.), με σκοπό την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωσή τους σε θέματα που άπτονται άμεσα των αρμοδιοτήτων τους.

Η εξωστρεφής αυτή κίνηση, συνετέλεσε τόσο στη δημιουργία δεσμών συνεργασίας με Στελέχη HR άλλων φορέων, όσο και στην ανταλλαγή γνώσεων και απόψεων μεταξύ των μελών του εν λόγω Συνδέσμου. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προτίθεται και για το 2015 να συνεχίσει και να διευρύνει τη συμμετοχή Στελεχών της Τράπεζας στο Σύνδεσμο, παίρνοντας πρωτοβουλίες για ενίσχυση της παρουσίας της στις εξελίξεις του χώρου του HR.

Συμμετοχή σε Ημέρες Σταδιοδρομίας (career days)

Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου καθώς και της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου συμμετείχαν σε ημέρες σταδιοδρομίας που διοργάνωσαν το Οικονομικό Πανεπιστήμιο και το ALBA. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν 23 συνεντεύξεις επιλεγμένων φοιτητών και αποφοίτων του International MBA του Ο.Π.Α. και 9 συνεντεύξεις αποφοίτων διαφόρων μεταπτυχιακών προγραμμάτων του ALBA.

Βελτίωση των Διοικητικών Αναφορών Ανθρώπινου Δυναμικού

Κατά τη διάρκεια του έτους έγινε επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων που αφορούσαν στο προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου, με σκοπό την παροχή σχετικής πληροφόρησης είτε προς τη Διοίκηση (εξέταση διαφόρων σεναρίων), είτε προς τις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές, είτε προς συμβουλευτικές εταιρείες για τη διεξαγωγή ερευνών σε επί-πεδο κλάδου ή αγοράς.

Με στόχο την ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου και της συνολικής παρακολούθησης και διαχείρισης του προϋπολογισμού του κόστους προσωπικού καθώς και για την πληρέστερη ενημέρωση της Διοίκησης, καταρτίστηκαν αναφορές (μηνιαίες, τριμηνιαίες κ.λπ.) σχετικές με οικονομικά και ποιοτικά μεγέθη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Οι αναφορές περιλαμβάνουν κυρίως στοιχεία που αφορούν:

- Πλήθος απασχολούμενων σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου
- Κόστος μισθοδοσίας απασχολούμενων Τράπεζας και Ομίλου
- Παρακολούθηση υπολοίπων ημερών κανονικής αδείας τρέχοντος και παρελθόντων ετών
- Δείκτες που αντικατοπτρίζουν ποιοτικά στοιχεία της κατανομής του Προσωπικού, όπως π.χ. ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, βαθμός, κ.λπ.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2014 και παρά τη μεγάλη επιβάρυνση των Μονάδων της Τράπεζας από τη μείωση του Προσωπικού λόγω της εθελουσίας εξόδου της 31.12.2013, κατεβλήθη ιδιαίτερη προσπάθεια μείωσης των υπολοίπων αδειών, τόσο αυτών του τρέχοντος έτους όσο και εκείνων των παρελθόντων ετών με αποτέλεσμα τη μείωση των υπολοίπων κανονικών αδειών παρελθόντων ετών κατά 79% περίπου, καθώς και την αντίστοιχη μείωση αδειών του τρέχοντος έτους κατά 68% περίπου.

Υπόλοιπα Κανονικών Αδειών Προσωπικού Παρελθόντων Ετών (σε ημέρες)	
31.12.2013	111.883
31.12.2014	23.302
Υπόλοιπα Κανονικών Αδειών Προσωπικού Παρελθόντων Ετών (σε ημέρες)	
01.01.2014	241.098
31.12.2014	78.107

Το θέμα τακτοποιήθηκε οριστικά με Εισήγηση της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προς την Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας, σύμφωνα με την οποία αποφασίσθηκε η αποζημίωση όλων των υπολοίπων αδειών, μέσω της μισθοδοσίας Δεκεμβρίου του 2014.

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Στελεχών και Πολιτική Ταξιδιών

Από τον Ιανουάριο του 2013 καταρτίστηκε από την Τράπεζα Πολιτική Ταξιδιών των Στελεχών της με κεντροποίηση της λογιστικής τους παρακολούθησης και εκκαθάρισης από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Με την Πολιτική αυτή εξασφαλίζεται:

- Η ενιαία και ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων.

- Η ασφαλής και άνετη μετακίνηση και διαμονή των εργαζομένων.
- Η αποτελεσματικότερη διαχείριση των δαπανών οι οποίες σχετίζονται με τις μετακινήσεις και τα υπηρεσιακά ταξίδια των εργαζομένων.
- Η ορθολογικότερη διαχείριση των υπηρεσιακών μετακινήσεων, μέσω της κεντρικής διαχείρισής τους.
- Η εναρμόνιση με τις αρχές του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

Σχεδιασμός Νέου Κανονισμού Χορήγησης Ηλεκτρονικών Μέσων Επικοινωνίας και Αποθήκευσης

Σχεδιάστηκε το πλαίσιο των γενικών αρχών που διέπει τη Χορήγηση σε Ανώτατα και Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας Ηλεκτρονικών Μέσων Επικοινωνίας και Αποθήκευσης. Μέσω αυτού επιτυγχάνεται:

- Η κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών, όπως προκύπτουν ανά θέση/ρόλο στελέχους.
- Η καθιέρωση ενιαίας μεθοδολογίας χορήγησης και χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων.
- Η κεντρική διαχείριση των ηλεκτρονικών μέσων στην Τράπεζα.
- Ο εξορθολογισμός του κόστους των ηλεκτρονικών μέσων για την Τράπεζα.

Ο εν λόγω Κανονισμός εγκρίθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή εντός του 2015.

Παροχή στοιχείων για συνταξιοδοτήσεις

Ολοκλήρωση της Μηχανογράφησης του Μισθολογίου Εξόδου του προσωπικού της Τράπεζας, που αποστέλλεται για τον υπολογισμό της σύνταξης στα Ασφαλιστικά ταμεία ΤΣΠΕΤΕ, ΛΕΠΕΤΕ, ΤΑΠΕ ΕΤΕ, ΕΛΕΠ, ΤΑΠΙΛΑΤ.

Αντιμετώπιση Δικαστικών Αγωγών

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επεξεργάστηκε στοιχεία και συνέταξε εμπεριστατωμένα σημειώματα προς τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, αναφορικά με αγωγές και εφέσεις κατά της Τράπεζας ή της Τράπεζας κατά των αντιδίκων, για συνολικά 229 περιπτώσεις (ενδεικτικά: αποζημίωση λόγω αποχώρησης, προαγωγές, καταγγελία συμβάσεων, επιδόματα, ακυρότητα Δελτίων Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Υπαλλήλων, ασφαλιστικά μέτρα κατά της Τράπεζας κ.ά.). Επίσης, συντάχθηκε 1 Εισηγητικό Σημείωμα προς τη Διοίκηση για την έγκριση εξωδικαστικού συμβιβασμού. Επιπρόσθετα, εκτελέστηκαν 46 δικαστικές αποφάσεις για τις οποίες εστάλησαν ισάριθμα ειδοποιητήρια προς το Λογιστήριο της Τράπεζας.

Διοικητική μέριμνα προς το ΤΥΠΕΤ

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς της για εξορθολογισμό των δαπανών, εφαρμόζει από το 2012 ειδική διαδικασία υποβολής αιτήσεων συμμετοχής των παιδιών των εργαζομένων της στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ, μέσω της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της

Τράπεζας και του Ομίλου, εξασφαλίζοντας παράλληλα την καλύτερη εξυπηρέτηση των εμπλεκομένων μερών (ΤΥΠΕΤ και εργαζόμενου). Στο πλαίσιο αυτό επεξεργάστηκε 1.329 αιτήσεις για συμμετοχή στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εσωτερικού

Το 2014 συνεχίστηκε η συνεργασία με τις Θυγατρικές Μονάδες Εσωτερικού για οποιοδήποτε θέμα έκριζε της προσυνεννόησης, της έγκρισης και της εν γένει συμβολής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου και, με αυτό τον τρόπο, εναρμονίσθηκε με τις αρχές του Ομίλου η αντιμετώπιση των θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού των Θυγατρικών Εσωτερικού και διασφαλίστηκε η άμεση και έγκυρη ενημέρωση της Διοίκησης του Ομίλου για τα συναφή θέματα.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εξωτερικού

Αναφορικά με τις Θυγατρικές Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό, συνεχίστηκε η στενή συνεργασία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου με τις τοπικές Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού, η οποία αποσκοπεί αφενός στην παρακολούθηση και εποπτεία των εργασιών τους και αφετέρου στην καθοδήγηση και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη διαχείριση των εν γένει θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού.

Η συμβολή της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου στην έγκαιρη και έγκυρη αντιμετώπιση θεμάτων που άπτονται συμβάσεων, φορολογικών και ασφαλιστικών ζητημάτων των αποσπασμένων Στελεχών της Τράπεζας στις Μονάδες του εξωτερικού, διασφάλισε για μια ακόμη χρονιά το κύρος και τη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, οι Business Partners (BP) πραγματοποίησαν εντός του έτους 13 ταξίδια στις χώρες που εδρεύουν Μονάδες του Ομίλου Εξωτερικού, προκειμένου να εποπτεύσουν τις εργασίες των τοπικών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού. Στη διάρκεια των εν λόγω ταξιδιών διενήργησαν επισκέψεις σε 18 Θυγατρικές, ενώ κάποιες εξ' αυτών, λόγω της σημαντικότητας παρακολούθησης των έργων τους, χρειάστηκε να τις επισκεφθούν περισσότερες από μία φορές.

Αξιολόγηση Εργαζομένων

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων της, τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των ικανοτήτων τους και τον εντοπισμό σημείων βελτίωσης, έχει από ετών αναπτύξει Εσωτερικό Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Προσωπικού. Το Σύστημα εφαρμόζεται σε ετήσια βάση, ενώ έχει επεκταθεί και σε Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.

Η αξιολόγηση των εργαζομένων εφαρμόζεται στις αρχές κάθε έτους, με αναφορά στο προηγούμενο έτος. Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση για 8.357 εργαζόμενους (4.620 άντρες, ποσοστό 55,28% και 3.737 γυναίκες, ποσοστό 44,72%), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα (ποσοστό 84,02% επί του συνόλου 9.947 εργαζομένων). Το σύνολο των ανδρών που αξιολογήθηκαν σε σχέση με το συνολικό αριθμό ανδρών που εργάζεται στην Εθνική Τράπεζα αποτελεί το 87,19% ενώ το αντίστοιχο των γυναικών

είναι 80,40%. Στα ανωτέρω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται 1.590 άτομα, ήτοι:

- Ενταγμένο προσωπικό (Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, κάτοχοι 1ου και 2ου κλιμακίου, κάτοχοι 3ου κλιμακίου με βαθμό Υποδιευθυντή Α').
- Μη ενταγμένο προσωπικό (Σύμβουλοι Διοίκησης, Ειδικοί Συνεργάτες, Δικηγόροι, προσωπικό καθαριότητας κ.λπ.).

Επιπλέον, αναφέρουμε ότι με σχετικές αποφάσεις της Διοίκησης της Τράπεζας και της Εκτελεστικής της Επιτροπής έτους 2014, η εφαρμογή του νέου ενιαίου Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System - PMS) θα επεκταθεί στην Τράπεζα, με έτος έναρξης το 2015, για την αξιολόγηση των θέσεων της ανώτατης ιεραρχίας της Τράπεζας. Για τον σκοπό αυτό, συστάθηκε, τον Ιούνιο του 2014, Ομάδα Έργου για τον συντονισμό όλων των αναγκαίων ενεργειών (μηχανογραφική υποστήριξη SAP, προσδιορισμός ενδεικτικών Key Performance Indicators - KPIs κ.λπ.). Πρόσθετα, απεστάλη σχετικό ενημερωτικό υλικό προς τα ανώτατα στελέχη της Τράπεζας και εντός του 2015 θα πραγματοποιηθούν οι αναγκαίες παρουσιάσεις προς τους Γενικούς/Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές της Τράπεζας και τους Επικεφαλής Διευθύνσεων.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής του PMS στη θυγατρική του Ομίλου Storanska Banka a.d. Skopje (SB), εντός του 2014, ολοκληρώθηκε η ετήσια αξιολόγηση 2013 των υψηλόβαθμων Στελεχών, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η αξιολόγηση του συνόλου του προσωπικού της εν λόγω θυγατρικής για το 2014. Τα αρμόδια Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προέβησαν σε ανάλυση των ετήσιων αποτελεσμάτων αξιολόγησης του 2013, συντάσσοντας προς τις Διοικήσεις της Τράπεζας και της θυγατρικής την τελική «Ετήσια Αναφορά 2013», η οποία αποτελεί και την Α' φάση αξιολόγησης του PMS.

Αξιολόγηση με Συμμετοχή του Εργαζόμενου

Ο εργαζόμενος 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 των αξιολογηθέντων και η συμπλήρωση του δελτίου αξιολόγησης πραγματοποιείται με τη συμμετοχή τους.

Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2014 τη συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή του, καθώς και για την κάλυψη των αναγκών της για συγκεκριμένες θέσεις, κυρίως με εσωτερικές προκηρύξεις μεταξύ των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν 30 Προγράμματα Επιλογής με διενέργεια 790 δομημένων συνεντεύξεων και 1843 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, προφίλ προσωπικότητας, καθώς και γραπτών δοκιμασιών, που παρουσίασαν εντυπωσιακή αύξηση 450% έναντι του 2013.

Παράλληλα, ενισχύθηκε σημαντικά ο συμβουλευτικός και καθοδηγητικός ρόλος της Επιλογής με 150 εξατομικευμένες επαφές ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής με εργαζόμενους και στελέχη και ενδυναμώθηκε η συστηματική αξιολόγηση και δημιουργία δεξαμενής εργαζομένων που διαθέτουν υψηλό δυναμικό ή/και καταλληλότητα για

καίριες θέσεις του Οργανισμού μέσω Κέντρων Αξιολόγησης & Ανάπτυξης, με συμμετέχοντες που αυξήθηκαν κατά 80% έναντι του προηγούμενου έτους. Ακόμη, δόθηκε έμφαση στην τοποθέτηση των εργαζομένων της τ. Συνεταιριστικής Τράπεζας Λέσβου-Λήμνου και της Εθνικής Κεφαλαίου σε κατάλληλες θέσεις.

Επίσης, συνεχίστηκε το στοχευμένο Πρόγραμμα Ανάπτυξης & Διαχείρισης για τους προσληφθέντες πτυχιούχους του προηγούμενου διαγωνισμού ΑΣΕΠ, με εκπαίδευση σε προσωπικές δεξιότητες, συνεντεύξεις και δημιουργία προφίλ αξιολόγησης δυναμικού. Τέλος, διευρύνθηκε η εξωστρέφεια της Επιλογής με συμμετοχή σε Career Fairs.

Θέματα Εκπαίδευσης

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η επιτυχής πορεία και επίτευξη των στόχων της Τράπεζας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ικανότητα των ανθρώπων της να προσαρμόζονται και να διαχειρίζονται τις διαρκείς αλλαγές του μεταβαλλόμενου εξωτερικού περιβάλλοντος.

Στο πλαίσιο αυτό, η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση απευθύνεται στο σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου, με πλήθος εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών προγραμμάτων που καλλιεργούν γνώσεις, δεξιότητες, στάσεις και συμπεριφορές και στοχεύουν στη διαρκή κάλυψη των σημερινών και μελλοντικών αναγκών του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Αναλυτικότερα, κατά το 2014:

- Ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση 230 εργαζομένων του Δικτύου Καταστημάτων της τ. PROBANK στο σύστημα ON LINE της Τράπεζας, με στόχο την ομαλή ενσωμάτωσή τους στις εργασίες και τις διαδικασίες της Τράπεζας.
- Εκπαιδεύτηκαν 193 εργαζόμενοι σε αίθουσα και 141 μέσω e-learning σε θέματα ρυθμίσεων δανείων Κτηματικής και Καταναλωτικής Πίστης και 269 εργαζόμενοι σε θέματα χορήγησης Στεγαστικών Δανείων.
- Συνεχίστηκε η εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα αντιμετώπισης πυρκαγιάς και φυσικών καταστροφών, σε συνεργασία με τη Σχολή Επιμόρφωσης της Πυροσβεστικής Ακαδημίας, στο πλαίσιο της εφαρμογής των προβλεπόμενων από το οικείο θεσμικό πλαίσιο μέτρων. Εκπαιδεύτηκαν 927 υπεύθυνοι ασφάλειας από όλο το δίκτυο του Ομίλου Εσωτερικού. Η επιτυχής παρακολούθηση του προγράμματος σηματοδοτήθηκε από τη λήψη σχετικής πιστοποίησης. Επίσης, προσφέρθηκε νέο ηλεκτρονικό σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας & των θυγατρικών Εταιριών Εσωτερικού του Ομίλου, το οποίο δημιούργησε ιδιαίτερα θετικές εντυπώσεις στους συμμετέχοντες.
- Συνεχίστηκε η προετοιμασία στελεχών για την απόκτηση των απαιτούμενων από το Νόμο πιστοποιήσεων και επαναπιστοποιήσεων, σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία MiFID, σε θέματα επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Εκπαιδεύτηκαν 1.359 στελέχη συνολικά σε 60 διοργανώσεις (27.844 ανθρωπόωρες).
- Υλοποιήθηκαν, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου, εξειδικευμένα προγράμματα για την εκπαίδευση νέων Ελεγκτών-Επιθεωρητών σε θέματα όπως: Risk-Based Annual Audit Plan, Εκπαίδευση Ανταποκριτών ΣΕΕ για Θέματα Εσωτερικού Ελέγχου & EGRC και Coso Framework.



- Για την κάλυψη των εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών πραγματοποιήθηκαν προγράμματα όπως: Βασιλεία III, Topaz Management Simulation, Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα-IFRS, Trade Finance (Παραδοσιακά Προϊόντα), Ειδική Εκκαθάριση/Ειδική Διαχείριση, Διαχείριση Λειτουργικού Κινδύνου.
- Πραγματοποιήθηκαν επιμορφωτικοί κύκλοι του Προγράμματος «Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων I & II» για μεσαία και ανώτερα στελέχη Διοίκησης, στους οποίους συμμετείχαν 153 εργαζόμενοι (3.344 ανθρωποώρες). Επίσης, 113 άτομα παρακολούθησαν το νέο ηλεκτρονικό σεμινάριο «Βασικές Αρχές Management», που προσφέρεται ως προετοιμασία για την παρακολούθηση του παραπάνω προγράμματος.

Ακαδημία Πίστης

Μετά την ολοκλήρωση του σχεδιασμού του εξειδικευμένου κύκλου εκπαίδευσης «ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΙΣΤΗΣ», διάρκειας 200 ωρών ανά κύκλο, υλοποιήθηκε πιλοτική διοργάνωση για 20 στελέχη, με απόλυτη επιτυχία στις τελικές γραπτές εξετάσεις. Το Σεπτέμβριο του 2014, ξεκίνησαν 4 ακόμη τμήματα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη για 73 στελέχη, που ολοκλήρωσαν τους αντίστοιχους κύκλους σπουδών το Μάρτιο του 2015.

Δείκτες Εκπαίδευσης

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	1.042	588	641	549	557	480
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	8.688	4.538	6.719	6.150	8.713**	9.800**
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	581	724	374	210	510**	600**
Συμμετοχές σε σεμινάρια άλλου τύπου (e-learning, distance learning εκτός Τράπεζας κ.λπ.)	13.530	6.015	6.356	4.207		
	16	6				
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	22.815	11.283	13.449	10.567	9.223	10.400
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	216.830	113.631	228.831	173.901	130.838	206.000
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο *	21,8****	9,25****	14,65***	14,9	10,7	16,4
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,6	3,5	3,06	3,8	3,8	3,8

* Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) εργαζομένων στην Ελλάδα / συνολικό αριθμό εργαζομένων στην Ελλάδα.

** Συμπεριλαμβάνονται και οι συμμετοχές σε προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

*** Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 64.279 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.603 συμμετοχές)

**** Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.283 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (731 συμμετοχές)

***** Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 14.157 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές)

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2014)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	24,96%	23,66%
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	31,40%	19,99%

* Υπολογισμός ποσοστού:

Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο Συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις.

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2014)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	82,14%	82,99%
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	79,51%	72,33%

* Υπολογισμός ποσοστού:
Φυσικά Πρόσωπα ανά κατηγορία / Σύνολο εργαζομένων ανά κατηγορία

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2014)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	44,28%	54,20%
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	55,72%	45,80%

* Υπολογισμός ποσοστού: Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο Συμμετοχών ανά Φύλο.

Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2014)*

Κατηγορία Εργαζομένων	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	21,60	25,01	17,49
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	22,02	21,95	22,09
Συνολικός μέσος όρος	21,80	23,58	19,76

* Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) ανά κατηγορία εργαζομένων/ συνολικό αριθμό εργαζομένων, ανά αντίστοιχη κατηγορία.

Δείκτες Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά Κατηγορία Εργαζομένων και φύλο (2014)

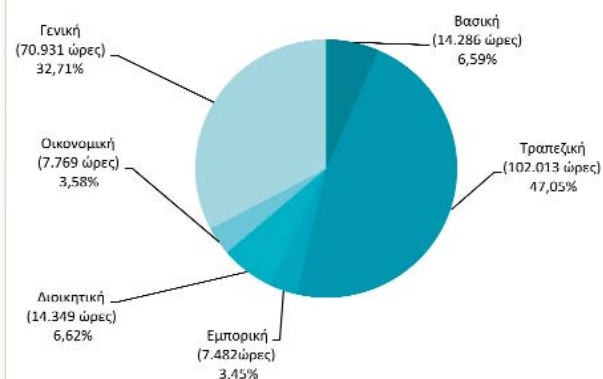
Εκπαίδευση ανά Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών			Αριθμός φυσικών προσώπων		
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	11.724	7.164	4.560	3.949	2.250	1.699
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	11.091	5.694	5.397	3.936	2.028	1.908
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	2.121	1.024	1.097	1.349	624	725
Σύνολο	24.936	13.882	11.054	9.234	4.902	4.332

Κατανομή συμμετοχών και ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία αντικειμένου και φύλο (2014)*

Κατηγορίες εκπαίδευσης	Σύνολο συμμετοχών εργαζομένων ΕΤΕ			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	304	127	431	10.306	3.980	14.286
Τραπεζικές εργασίες	3.114	2.613	5.727	56.580	45.433	102.013
Εμπορική επιμόρφωση	281	232	513	4.146	3.336	7.482
Διοικητική επιμόρφωση	411	399	810	6.658	7.691	14.349
Οικονομική επιμόρφωση	196	164	360	4.320	3.449	7.769
Γενική επιμόρφωση	8.552	6.422	14.974	42.954	27.977	70.931
Σύνολο	12.858	9.957	22.815	124.964	91.866	216.830

* Δεν απεικονίζονται 14.157 ανθρωποώρες οι οποίες αφορούν σε λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές)

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (2014)



Ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση ανά πόλη εντός Ελλάδος (2014)

Πόλη	Διοργανώσεις	Συμμετοχές
Αθήνα	481	6.640
Θεσσαλονίκη	97	1.707
Πάτρα	32	518
Κομοτηνή	2	62
Ιωάννινα	5	131
Χαλκίδα	2	28
Λάρισα	7	213
Λαμία	1	8
Ναύπλιο	2	55
Ηράκλειο	4	56
Χανιά	1	6
Κέρκυρα	1	8
Ζάκυνθος	1	3
Κεφαλονιά	1	6
Χίος	1	2
Σύνολο	638	9.443

Πολιτικές Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

Για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού ίσχυσαν για τα έτη (2010–2014) οι Πολιτικές Υποστήριξης Προγραμμάτων Σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης για τον Όμιλο της Τράπεζας.

- Πολιτική Υποστήριξης Προγραμμάτων Επαγγελματικής Πιστοποίησης για τον Όμιλο της Τράπεζας.

Συμμετοχές σε Προγράμματα Σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2014	2013	2012	2011	2010
9***	10**	7*	10	10

* CFA, ACCA, CIPD

** CFA, ACCA, CISA

***CFA, ACCA, CAMS

**Συμμετοχές σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα σε συνδυασμό με απόκτηση
Επαγγελματικής Πιστοποίησης**

2014

2**

2013

2*

* «MSc in Finance» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση CFA

**«MSc in Finance» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση CFA και «MBA in Shipping» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση ICS

Επίσης η Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα σε Μονάδες της, οι οποίες έχουν τεκμηριωμένες ανάγκες σε προσωπικό με εξειδικευμένα χαρακτηριστικά, να συμμετάσχουν σε Προγράμματα που οδηγούν στην απόκτηση Διεθνών Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων με τη μέθοδο της Αυτοεκπαίδευσης.

**Συμμετοχές σε Προγράμματα που οδηγούν
σε απόκτηση Διεθνούς Επαγγελματικής Πιστοποίησης (με Αυτοεκπαίδευση)**

2014

18**

2013

22*

* CIA, CISA, CFE, CFSA

**CIA, CISA, CFE,

Ξένες γλώσσες

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της δια βίου μάθησης, συνεχίστηκε η οικονομική στήριξη της εκμάθησης Ξένων Γλωσσών, με επιδότηση προγραμμάτων εκμάθησης γενικών και επιχειρηματικών αγγλικών, καθώς και γλωσσών χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Το προηγούμενο έτος οι εκπαιδευόμενοι σημείωσαν αξιόλογη επιτυχία σε εξετάσεις, καθώς 27 άτομα απέκτησαν πτυχίο επιπέδου B1-Γ2 (πολύ καλή-άριστη γνώση).

Συμμετοχές σε Προγράμματα Ξένων Γλωσσών

2014	2013	2012	2011	2010
125	117	105	149	268

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο

Κατά τη διάρκεια του 2014 διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς 14 σειρές εξετάσεων, οι 6 εκ των οποίων αφορούσαν σε πιστοποίηση επενδυτικών υπηρεσιών και οι υπόλοιπες 8 σε πιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση:

- Αναφορικά με την πιστοποίηση γνώσεων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (επίπεδο Α) οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις ήταν 459. Το ποσοστό επιτυχίας ήταν 88,01%.
- Αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία MiFID, οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξε-

τάσεις πιστοποίησης ήταν 709. Οι συμμετοχές αυτές αφορούσαν στη λήψη των ακόλουθων τίτλων:

- A1 «λήψη και διαβίβαση εντολών σε κινητές αξίες»,
- A2 «λήψη και διαβίβαση εντολών σε παράγωγα προϊόντα»,
- B1 «παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες»,
- B «παροχή επενδυτικών συμβουλών»,

καθώς και την ανανέωση των σχετικών υφιστάμενων πιστοποιητικών με λήξη το 2014.

Κατά το 2014 τα αποτελέσματα ανά εξεταζόμενη ενότητα είναι:

Ενότητα	Ποσοστό επιτυχίας υποψηφίων της Τράπεζας (%)
Θεσμικό πλαίσιο	65,17%
A1	75,36%
A2	76,92%
B1	61,69%
B	53,24%

Επιπλέον Υποστήριξη στους συμμετέχοντες στις παραπάνω εξετάσεις

Διατίθεται μέσω του Intranet, ηλεκτρονική βάση ερωτήσεων που καλύπτουν την εξεταστέα ύλη για κάθε επίπεδο πιστοποίησης επενδυτικών υπηρεσιών, παράλληλα με την υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων προετοιμασίας. Με αυτόν τον τρόπο, προσφέρεται στους υποψηφίους, η δυνατότητα ουσιαστικής εξάσκησης, με λήψη σχετικής ανατροφοδότησης.

- Πιστοποιήθηκαν 404 άτομα στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση και 355 στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, ενώ ανανεώθηκε η πιστοποίηση 95 κατόχων τίτλων στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

	Εξετάσεις πιστοποίησης για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	Εξετάσεις για την πιστοποίηση γνώσεων υποψηφίων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών
Πιστοποιητικά	450	404

Συνεργασία με το Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος

Σε συνέχεια της επιτυχημένης συνεργασίας μας με το Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, το έτος 2014 επελέγησαν 2 στελέχη της Τράπεζας από το εσωτερικό και 1 στέλεχος από τις Μονάδες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας στο εξωτερικό, για την συμμετοχή τους στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα «EXECUTIVE MBA». Η συνολική δαπάνη της εν λόγω επένδυσης, καλύφθηκε από την Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΤΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «EXECUTIVE MBA» ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΕΛΛΑΔΟΣ			
2014	2013	2012	2011
3	5	3	3

Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (anti-fraud)

Συνεχίστηκε και κατά το 2014 η εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποτροπής κρουσμάτων απάτης και πρόληψης της διαφθοράς, σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Αντιμετώπισης Απατών, της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Πραγματοποιήθηκαν τριώρες παρουσιάσεις σε σεμινάρια βασικών τραπεζικών εργασιών, τις οποίες παρακολούθησε πλήθος εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένου και του συνόλου των προερχόμενων από την τ. Probank υπαλλήλων.

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2014)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών	Ποσοστό συμμετοχών (%) του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωποώρες	Ποσοστό ανθρωποωρών (%) του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	1.169	60,35%	11.335	63,66%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	536	27,67%	4.682	26,29%
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	232	11,98%	1.789	10,05%
Σύνολο	1.937	100%	17.806	100%

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2014)

Κατηγορία Εργαζομένων	Καταπολέμηση της απάτης	Κανονιστική συμμόρφωση	Ξέπλυμα χρήματος	Αριθμός συμμετοχών
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	294	92	783	1.169
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	184	47	305	536
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	11	123	98	232
Σύνολο συμμετοχών ανά θεματολογία	489	262	1.186	1.937

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά θεματολογία (2014)

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωποώρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάριο σε αίθουσα)	480	2.462
Κανονιστική συμμόρφωση & ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα)	549	1.686
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος & της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	892	13.380
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος & της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. (Εκπαίδευση μέσω distance learning)	5	195
Σύνολο	1.926	17.723

Πρόληψη της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, συνέχισε την πραγματοποίηση εκπαιδεύσεων σε θέματα Πρόληψης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας μέσω e-learning διοργανώσεων, καθώς και με τριώρες παρουσιάσεις σε σχετικά σεμινάρια αίθουσας. Παράλληλα, επικαιροποιεί διαρκώς εκπαιδευτικό υλικό για την ενημέρωση των εργαζομένων στα υπόψη θέματα.

Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων

Συνεχίστηκε η επιμόρφωση των εργαζομένων που απασχολούνται σε θέσεις συναλλαγής και κεντρικών ταμείων, με σεμινάρια που αφορούν στην αναγνώριση της γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων. Πραγματοποιήθηκαν 3 διοργανώσεις στη Θεσσαλονίκη, στις οποίες εκπαιδεύτηκαν 34 εργαζόμενοι.

Εσωτερικός Έλεγχος και Λήψη Μέτρων κατά της Διαφθοράς

Βασική υποχρέωση της Τράπεζας είναι η προστασία των συμφερόντων των πελατών της και κατ' επέκταση της ίδιας. Για το σκοπό αυτό εξαντλεί την αυστηρότητά της προς όλους τους υπαλλήλους της που, αποσκοπώντας σε ίδιον όφελος, εμπλέκονται σε υποθέσεις διαφθοράς. Κατά το 2014 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς 15 υπαλλήλων. Ελήφθησαν άμεσα τα απαραίτητα και επιβεβλημένα μέτρα για την καταγγελία της σύμβασης εργασίας των 11 εξ αυτών, ενώ οι λοιποί 4 παραιτήθηκαν από την Τράπεζα πριν ολοκληρωθούν οι σχετικές ενέργειες για την καταγγελία της σύμβασης εργασίας τους. Τέλος, η Διοίκηση της Τράπεζας αποφάσισε την υποβολή μήνυσης κατά 6 εκ των παραπάνω υπαλλήλων.

Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων

Κατά το 2014, συνεχίστηκε η υλοποίηση προγραμμάτων που αποσκοπούν στην ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων των εργαζομένων. Διοργανώθηκαν 63 εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα επικοινωνίας, διαπραγματεύσης, διαχείρισης άγχους (σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του ΤΥΠΕΤ), τεχνικών πωλήσεων, διαχείρισης χρόνου και αντιμετώπισης της έντασης στο χώρο εργασίας στο πλαίσιο της ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι συμμετοχές ανήλθαν στις 857 και σε αυτές συμπεριλαμβάνονται 3 διοργανώσεις σε Θυγατρικές εξωτερικού (Τίρανα, Βουκουρέστι) τις οποίες παρακολούθησαν 41 εργαζόμενοι.

Κύριες δράσεις που συντονίστηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου για τις ανάγκες των Θυγατρικών Εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού το 2014

Πραγματοποιήθηκαν πιστοποιήσεις τριών εκπαιδευτών των Θυγατρικών Banka NBG Albania και Banca Romaneasca S.A. στα προγράμματα "Negotiation skills", "Sales techniques", "Time management", ενώ υλοποιήθηκε ο δεύτερος κύκλος "Advanced Management Skills" για 28 στελέχη της τελευταίας. Επίσης, διαμορφώθηκε σε μεγάλο βαθμό και για πρώτη

φορά η φιλοσοφία, οι αρχές και οι στόχοι της εκπαίδευσης & ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού σε μία ενιαία Πολιτική που απευθύνεται σε όλο τον Όμιλο. Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε η επισκόπηση των σχετικών επιμέρους Πολιτικών των θυγατρικών Banca Romaneasca S.A., Stopanska Banka a.d., Skopje και South African Bank of Athens.

Όσον αφορά στο εσωτερικό, το Ανθρώπινο Δυναμικό των Μονάδων εσωτερικού και εξωτερικού του Ομίλου σημείωσε σημαντική παρουσία σε 70 διαφορετικά ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα της Τράπεζας. Οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν σε 1.611, οι οποίες αναλύονται σε 1.196 στην ηλεκτρονική εκπαίδευση και 415 σε σεμινάρια αίθουσας. Παράλληλα η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σύμφωνα με πάγια τακτική της, διέθεσε τους εισηγητές της και κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό για την υλοποίηση πέντε προγραμμάτων ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων για 259 Στελέχη της Εθνικής ΑΕΕΓΑ.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της σε θέματα κοινωνικής ευθύνης και περιβάλλοντος, συνέχισε να παρέχει το πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης με τίτλο «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση». Στο παραπάνω πρόγραμμα συμμετείχαν 17 άτομα στα οποία αντιστοιχούν 102 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

Ηλεκτρονική Εκπαίδευση

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική εκπαίδευση, το 2014:

- Μετά την επιτυχημένη εισαγωγή και χρήση της νέας πλατφόρμας εκπαίδευσης «Σύστημα e-κπαίδευσης», πραγματοποιήθηκε η μεταφορά των υφιστάμενων προγραμμάτων καθώς και η ιστορικότητα παρακολούθησης σεμιναρίων των χρηστών, με στόχο την πλήρη αξιοποίηση του πλεονεκτήματος εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου.
- Με στόχο την υποστήριξη του Προσωπικού του Δικτύου, προσφέρθηκε σειρά σεμιναρίων στο γνωστικό αντικείμενο της Επιχειρηματικής Πίστης, καθώς και εκπαίδευση στη χρήση του νέου μηχανογραφικού Συστήματος Καταθέσεων.
- Στο πλαίσιο εφαρμογής νομοθετικών απαιτήσεων και με γνώμονα την επαρκή εκπαίδευση των εργαζομένων, προσφέρθηκε το ηλεκτρονικό σεμινάριο Πρώτων Βοηθειών σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και των θυγατρικών Εταιρειών Εσωτερικού του Ομίλου.
- Υποστηρίχθηκε το πρόγραμμα της Ακαδημίας Πίστης με την προσφορά ηλεκτρονικών σεμιναρίων για την καλύτερη προετοιμασία των συμμετεχόντων.

Τέλος, με προσανατολισμό στην αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων και μεθόδων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης:

- Ξεκίνησε η δημιουργία νέου μαθήματος με ενσωμάτωση βίντεο εισηγητή συγχρονισμένου με το εκπαιδευτικό περιεχόμενο (webcast).
- Εγκαταστάθηκε και παραμετροποιήθηκε πλατφόρμα υποστήριξης εικονικής τάξης (virtual classroom) και εξετάστηκαν όλες οι τεχνικές δυνατότητες για την έναρξη νέας μορφής ηλεκτρονικής εκπαίδευσης μέσω webinars.

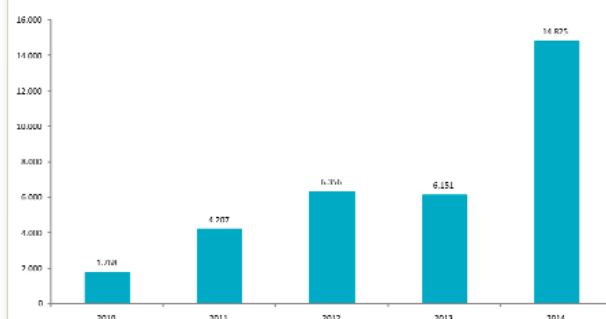
Τα παραπάνω έργα είχαν ως αποτέλεσμα τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους και την εκπαίδευση μεγάλου πλήθους συμμετεχόντων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Οι συμμετοχές στα ηλεκτρονικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα παρέμειναν σε υψηλό ποσοστό καθώς αποτέλεσαν το 59,45% του συνολικού αριθμού συμμετοχών, επιτυγχάνοντας έτσι και για το 2014 τον τεθέντα στόχο για περαιτέρω ενίσχυση αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

Όπως είναι γνωστό, η ηλεκτρονική εκπαίδευση -ως σύγχρονο εργαλείο- συμβάλλει, εκτός των άλλων, και στην καταπολέμηση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής μέσω της μείωσης των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων (χαρτί, μέλανι, κ.λπ.).

Συμμετοχή Προσωπικού της Τράπεζας σε Εξ Αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010
E-learning	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592
Distance learning	16	6	2	74	176
Σύνολο	14.825	6.151	6.356	4.207	1.768
Ποσοστό επί του συνολικού αριθμού συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	59,45%	51,50%	47,30%	39,80%	19,20%

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Keep Learning...

Με σκοπό τη συνεχή ενημέρωση και την ενίσχυση της δια βίου μάθησης του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, συνεχίστηκε με επιτυχία, σημειώνοντας υψηλό αριθμό επισκεψιμότητας, η αναδημοσίευση άρθρων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται άρθρα από το επιστημονικό προσωπικό του ALBA καθώς και αναδημοσιεύσεις άρθρων από το διεθνές φήμη INSEAD Business School.

Άδειες Σπουδών

Η Τράπεζα, στηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη του προσωπικού της, ικανοποιεί σχετικά αιτήματα για χορήγηση αδειών συγκεκριμένου χρό-

νικού διαστήματος, προκειμένου οι εργαζόμενοι να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους.

Άδειες Σπουδών	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	400	360	720	416	523	630	636
Ημέρες άδειας	5.286	4.759	6.193	6.681	6.528	8.116	8.386
Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	15	14	18	12	19	32	57
Ημέρες άδειας	2.592	2.416	3.316	3.191	1.897	2.718	2.015

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Καθώς η ισορροπία μεταξύ της εργασίας και προσωπικής ζωής αποτελεί κρίσιμο παράγοντα που επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει μια σειρά από παροχές και σχετικές πολιτικές προς αυτή την κατεύθυνση για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω.

Υποστήριξη των Οικογενειών των εργαζομένων

Η Τράπεζα:

- Χορηγεί οικονομική επιβράβευση 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.
- Παρέχει οικονομικό επίδομα για τη μέριμνα των παιδιών των εργαζομένων.
- Χορηγεί εφάπαξ οικονομική ενίσχυση σε εν ενεργεία και συνταξιούχους υπαλλήλους της Τράπεζας, των οποίων τα παιδιά εισάγονται μέσω των Πανελληνίων Εξετάσεων σε Ανώτατη ή Ανώτερη Σχολή, σε πόλη διαφορετική από τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.

Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	2.314.459,75	1.988.494	2.172.033	1.043.542	2.555.194	2.877.633	976.625
Παιδική Μέριμνα (€)	4.972.520,46	5.445.228	5.814.435	7.948.633	9.853.547	13.987.899	12.825.940

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής εκδηλώσεων, διέθεσε το 2014, για άλλη μια χρονιά, 2.631 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση διαφόρων πολιτιστικών δρώμενων (όπως, Φεστιβάλ Αθηνών & Επιδαύρου, Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης, θεατρικές παραστάσεις για μεγάλους και παιδιά, κ.ά.).

Παροχές ΤΥΠΕΤ

Πέραν των παραπάνω και έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από το νόμο μισθολογικές και άλλες παροχές προς το ανθρώπινο δυναμικό της, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ευρύτερης κοινωνικής της πολιτικής, προσφέρει μια σειρά πρόσθετων παροχών στους εργαζομένους της. Οι πρόσθετες παροχές για τη φροντίδα των εργαζομένων, μέσω του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ). Αναλυτικότερα:

- Η λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων σε ιδιόκτητες ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις.
- Δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.
- Μέριμνα για τους βαριά νοσούντες (Πραγματοποίηση 5 Συνεδριάσεων Βαρέων Νοσούντων, βάσει των οποίων αποδόθηκαν περίπου €119.000).
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις.
- Στον τομέα της Μέριμνας, οργανώθηκαν εντός του 2014 Προγράμματα Οικογενειακής Συμβουλευτικής, ενώ πραγματοποιήθηκαν 1.076 θεραπευτικές και διαγνωστικές συνεδρίες.
- Καταβολή ιατροφαρμακευτικής βοήθειας σε 5 βοηθηματούχους ύψους €9.469,76.

ΤΑΜΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (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 50.000 περίπου ασφαλισμένους. Το ΤΥΠΕΤ κατατάσσεται σήμερα ανάμεσα στα πιο επιτυχημένα Ταμεία Υγείας που λειτουργούν στην Ελλάδα. Δημιουργώντας ένα νέο μοντέλο πολύπλευρης δράσης, αναβαθμίζει και επεκτείνει συνεχώς τις παροχές προς όλα τα μέλη του, γεγονός που το κατατάσσει ανάμεσα στα πιο σύγχρονα και πρωτοπόρα ευρωπαϊκά Ταμεία Υγείας. Κύριος λόγος επιτυχίας αυτού του πρότυπου Ταμείου είναι ο αυτοδιοικούμενος και αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας της Διοίκησής του (25 μέλη), βασικό μέλημα της οποίας είναι η εξασφάλιση της βιωσιμότητάς του, της σταθερότητας, αλλά και της διαφάνειας στη διαχείρισή του.

Το Δ.Σ. του ΤΥΠΕΤ, ανταποκρινόμενο στις απαιτήσεις των καιρών, προχώρησε στη λήψη αποφάσεων για την εφαρμογή μέτρων ελέγχου και περιστολής των δαπανών. Συνοπτικά αναφέρονται:

- Η εφαρμογή του νέου Κανονισμού Ασφάλισης και Παροχών, ο οποίος εξορθολογίζει τα έξοδα και σίγουρα βελτιώνει την ουσιαστική και αναγκαία παροχή υπηρεσιών υγείας.
- Η εφαρμογή του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (SAP), με την ουσιαστική συμβολή της Εθνικής Τράπεζας η οποία ανέλαβε εξ' ολοκλήρου το σημαντικό κόστος αγοράς, εγκατάστασης και εφαρμογής του από την 1η Ιανουαρίου 2012.
- Η ένταξη στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της εταιρείας Η.ΔΙ.ΚΑ., η οποία σε συνδυασμό με τη μείωση των τιμών των φαρμάκων, συνέβαλαν στην ουσιαστική μείωση της φαρμακευτικής δαπάνης.
- Η περιστολή των νοσοκομειακών δαπανών, με την εφαρμογή κλινικού ελέγχου των νοσηλείων σε νοσοκομεία και κλινικές μέσω της εταιρείας Accurate.
- Η υπογραφή συμβάσεων με ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα σε όλη την Ελλάδα, με αποτέλεσμα τη μείωση τιμών σε ποσοστό 20-30% επί του κρατικού τιμολογίου.
- Η απόκτηση πιστοποίησης για τη λειτουργία του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων και του συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης Τροφίμων της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ», καθώς και η έναρξη της διαδικασίας πιστοποίησης της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και του Οδοντιατρικού Τομέα, προκειμένου να αποκτηθεί το σχετικό ISO.
- Η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης και τήρησης συμβάσεων μεταξύ ΤΥΠΕΤ και συνεργατών – προμηθευτών.
- Η εξαγγελία προγράμματος εθελούσιας εξόδου για όλες τις κατηγορίες εργαζομένων, πλην του ιατρικού προσωπικού, με σκοπό την ανανέωση του έμπυχου δυναμικού στο πλαίσιο της προσπάθειας βιωσιμότητας του ΤΥΠΕΤ. Σημειώθηκε μεγάλη συμμετοχή, καθώς αποχώρησαν περίπου 50 άτομα, ενώ στη θέση τους αναμένεται να προσληφθούν 30 εργαζόμενοι, με διαδικασία ανοικτού δημόσιου διαγωνισμού.

Η εφαρμογή της δέσμης αυτών των μέτρων οδήγησε, για τρίτη συνεχή χρονιά, σε πλεονασματική χρήση, ως τελικό αποτέλεσμα.

Η Κλινική «Υγείας Μέλαθρον» αποτελείται σήμερα από συγκρότημα τριών κτηρίων και είναι πρότυπος χώρος υγειονομικών υπηρεσιών που παρέχει τη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας με γνώμονα τη φροντίδα στον άνθρωπο. Κύριο μέλημα της Διοίκησής του είναι η συνεχής αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Κλινικής, οι οποίες πρέπει να συνδυάζουν την ασφάλεια, την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα.

Με γνώμονα την ασφάλεια, εφαρμόζεται ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΠΛΕ, επαναλειτουργεί η Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας (ΜΑΦ) στελεχωμένη και πλήρως εξοπλισμένη, επανασυστάθηκε η Επιτροπή Ενδονοσοκομειακών Λοιμώξεων, ο δε εκσυγχρονισμός του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού του Ταμείου Υγείας, συμβάλλει στη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων ιατρικών υπηρεσιών. Η επέκταση, η ανακαίνιση και ο εξοπλισμός του χώρου υποδοχής ασθενών (Χ.Υ.Α.), αλλά και της υποδοχής του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων συντελούν στην άρτια εξυπηρέτηση των μελών που απευθύνονται στην Κλινική του Ταμείου Υγείας για ιατρικά θέματα ή διαγνωστικές εξετάσεις.

Η εφαρμογή του καθεστώτος της 24ωρης εφημερίας του Καρδιολογικού Τμήματος, από το Νοέμβριο του 2014, προσφέρει πλήρη καρδιολογική κάλυψη και ασφάλεια της υγείας των μελών του ΤΥΠΕΤ.

Η επισκεψιμότητα των εξωτερικών ιατρείων του «Υγείας Μέλαθρον», όλων των ειδικοτήτων, εκτός των νοσηλείων και των χειρουργείων, ανήλθε στις 119.145 επισκέψεις.

Όσον αφορά στον τομέα της πρωτοβάθμιας περίθαλψης, τόσο τα ιατρεία του 1ου και 6ου ορόφου στην οδό Σοφοκλέους 15, όσο και τα ιατρεία του Υγειονομικού Συγκροτήματος στη Θεσσαλονίκη, αλλά και αυτά της Πάτρας, σε συνδυασμό με τα περιφερειακά ιατρεία του ΤΥΠΕΤ στον Πειραιά, το Ψυχικό, τη Λεωφόρο Αθηνών, τη Διεύθυνση Πληροφορικής, το κτήριο του πρώην Κέντρου Μηχανογραφίας και τα Χρηματοδοτικά Κέντρα προσέφεραν στους ασφαλισμένους αξιόπιστες υπηρεσίες υγείας από ιατρούς διάφορων ειδικοτήτων.

Το Οδοντιατρικό Κέντρο στην Αθήνα καθώς και το πολυοδοντιατρείο, το οποίο λειτούργησε από τον Σεπτέμβριο 2014, στον 2ο όροφο του κτηρίου επί της οδού Σοφοκλέους, παρείχαν τις υπηρεσίες τους σε χιλιάδες ασφαλισμένα μέλη στην Αττική και όχι μόνο, λειτουργώντας καθημερινά με 12ωρο πρόγραμμα εξυπηρέτησης ασφαλισμένων. Παράλληλα, συνέχισαν τη λειτουργία τους τα Περιφερειακά Οδοντιατρεία προκειμένου να εξυπηρετήσουν ασφαλισμένους που διαμένουν εκτός Κέντρου. Το Οδοντιατρικό Τμήμα του ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη, στελεχωμένο με οδοντιάτρους όλων των ειδικοτήτων, καλύπτει πλέον με επιτυχία τις ανάγκες των μελών του συγκεκριμένου Νομού αλλά και των γύρω περιοχών. Με 12ωρη καθημερινή λειτουργία κέρδισε την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της Βόρειας Ελλάδας.

Κατά την περίοδο 2008-2014 επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 1.178 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα διακοπής. Το 2014 επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 201 άτομα από τα οποία 162 (ποσοστό 81%) πέτυχε παρατεταμένη αποχή για διάστημα μεγαλύτερο των 3 μηνών.

Επίσης, την ίδια περίοδο (2014), επισκέφθηκαν το ιατρείο παχυσαρκίας 110 άτομα, τα οποία παρακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα απώλειας βάρους. Από αυτά, 77 άτομα (ποσοστό 70%) πέτυχαν απώλεια

βάρους μεγαλύτερη του 10% σε διάστημα 3 έως 6 μηνών.

Στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 672 ατομικές συνεδρίες στο Γραφείο Ψυχολογικής Υποστήριξης του Ταμείου Υγείας, ενώ 404 έλαβαν χώρα στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ». Εκ των 404, οι 96 αφορούσαν σε νευρολογικές εκτιμήσεις (test μνήμης), οι οποίες είχαν παραγγελθεί από το Νευρολογικό Τμήμα της Κλινικής. Διοργανώθηκαν επίσης ενημερωτικά σεμινάρια με θέμα τη Διαχείριση του Εργασιακού Αγχους, απευθυνόμενα στους εργαζόμενους της Τράπεζας. Έξι εξ αυτών στην Αθήνα, δύο στη Θεσσαλονίκη και ένα στην Πάτρα.

Για την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των ασφαλισμένων μελών του, το ΤΥΠΕΤ διαθέτει τον ιστότοπο www.typet.gr ο βασικός κορμός του οποίου αναμορφώθηκε και δημοσιεύθηκε στο διαδίκτυο από τον Αύγουστο 2014. Παράλληλα, ξεκίνησε ο σχεδιασμός νέου συνδεδεμένου ιστότοπου ο οποίος αφορά στη λειτουργία των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ, με σκοπό την προβολή των κατασκηνωτικών εγκαταστάσεων αλλά και την ενημέρωση των γονέων μελών του Ταμείου Υγείας. Εν ευθέτω χρόνω αναμένεται η κατασκευή ιστότοπου ο οποίος αφορά στην κλινική του Ταμείου Υγείας «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ». Στόχος του όλου εγχειρήματος είναι η παροχή άμεσης, εύκολα προσβάσιμης και επικαιροποιημένης ενημέρωσης.

Πέραν των παροχών προς τα μέλη του, το ΤΥΠΕΤ προσφέρει αξιόλογο κοινωνικό έργο. Η δράση όμως του ΤΥΠΕΤ ξεπερνάει τα σύνορα της χώρας. Τα τελευταία χρόνια λειτούργησε ως ένα δημιουργικό κύτταρο, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο, αναδεικνύοντας τον Αυτοδιοικούμενο και Αυτοδιαχειριζόμενο χαρακτήρα του. Σήμερα το ΤΥΠΕΤ είναι ιδρυτικό μέλος της Ομοσπονδίας Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας Ελλάδος (ΟΑΤΥΕ), μέλος της Διεθνούς Ένωσης Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας (ΑΙΜ), καθώς και της Διεθνούς Κατασκηνωτικής Ένωσης (Ι.Σ.Ε.).

Κοινωνική Προσφορά του ΤΥΠΕΤ

Στο πλαίσιο του κοινωνικού του χαρακτήρα, το ΤΥΠΕΤ φιλοξένησε το 2014 στις κατασκηνώσεις του 2.619 παιδιά (1.460 παιδιά εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα και το ΤΥΠΕΤ, 946 παιδιά διαφόρων Οργανισμών, 163 συμμετέχοντα στο πρόγραμμα ανταλλαγών και 50 παιδιά φιλοξενούμενα σε Ιδρύματα).

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π. ΕΤΕ): Με Ευθύνη για τον Ασφαλισμένο

Οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π. ΕΤΕ) εξελίσσονται και εκσυγχρονίζονται συνεχώς με στόχο την διαρκή ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών τους προς τους ασφαλισμένους τους.

Με σαφή προσανατολισμό στην έγκυρη, έγκαιρη, πλήρη και άμεση ενημέρωση του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού της Τράπεζας και των συνταξιούχων της, δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα των Α.Ο.Π. ΕΤΕ (www.aopete.gr) η οποία το 2014 συμπλήρωσε πέντε συνεχή έτη λειτουργίας. Βασική μέριμνα είναι η διαρκής ανανέωση της ιστοσελίδας και ο εμπλουτισμός της με κάθε σχετική με τα ασφαλιστικά θέματα πληροφόρηση. Η επιλογή της ιστοσελίδας από τους ασφαλισμένους κάθε φορά που αναζητούν στοχευμένα, διάφανη και αμφίδρομη ενημέρωση στα θέματα που τους απασχολούν έχει αποδείξει μέσα στην τελευταία πενταετία με τον πιο εύγλωττο τρόπο την πληρότητα και την εγκυρότητά της.

Η επισκεψιμότητά της ξεκίνησε από τις 386.000 το 2010, ανήλθε στις 404.000 το 2011, αυξήθηκε στις 587.000 το 2012 και εκτινάχθηκε κυριολεκτικά στις 1.077.000 επισκέψεις το 2013, ιδιαιτέρως μετά από την ανακοίνωση του Προγράμματος Εθελουσίας Αποχωρήσεως Προσωπικού 2013. Η επισκεψιμότητα διατήρησε και καθ' όλη τη διάρκεια του 2014 το ίδιο υψηλό επίπεδο, αγγίζοντας στο τέλος του έτους συνολικά τους 865.000 επισκέπτες.

Η επιβράβευση των υψηλών επιδόσεων των Α.Ο.Π. ΕΤΕ στον τομέα της επικοινωνίας και της κοινωνικής ευαισθησίας δεν προέρχεται μόνο από τους ασφαλισμένους του αλλά από αναγνωρισμένους εξωτερικούς θεσμούς, όπως αυτός των «Corporate Affairs Excellence Awards 2015». Ο συγκεκριμένος θεσμός έχει στόχο την ανάδειξη βέλτιστων και επιτυχημένων στρατηγικών που εφαρμόζουν επιχειρήσεις στην Ελλάδα σε θέματα επικοινωνίας και εταιρικών υποθέσεων. Στο πλαίσιο του θεσμού το 2015 συμμετείχαν 37 εταιρείες με 62 συνολικά προτάσεις και η Εθνική Τράπεζα απέσπασε βραβείο για την υποψηφιότητά της «Φάσμα Δράσεων Εσωτερικής Επικοινωνίας στην Εθνική Τράπεζα» στην κατηγορία «Εσωτερική Επικοινωνία» (Internal Communications). Στην υποψηφιότητα αυτή ήταν ενταγμένη και η ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (www.aopete.gr).

Η δράση και η προσφορά των Α.Ο.Π. ΕΤΕ δεν σταματά στην επιτυχία της βράβευσης. Συνεχίζεται και βαίνει προς ολοκλήρωση με αμειώτους ρυθμούς το έργο της ψηφιοποίησης των ασφαλιστικών φακέλων των ασφαλισμένων – εργαζομένων της Ε.Τ.Ε., το οποίο απεικονίζει ψηφιακά στοιχεία και αρχεία που μέχρι σήμερα παρακολουθούνται σε φυσική μορφή. Αφού το έργο περατωθεί, θα πραγματοποιηθεί η σύνδεση των ηλεκτρονικών φακέλων με την εφαρμογή του Internet Banking της Τράπεζας, γεγονός που θα εξασφαλίσει σε κάθε ασφαλισμένο την πρόσβασή του στον ασφαλιστικό του φάκελο με το ίδιο μέσο, με το οποίο παρακολουθεί τη μισθοδοσία του και τους τραπεζικούς του λογαριασμούς.

Με το πρωτοπόρο και καινοτόμο αυτό έργο, το οποίο δεν έχει εφαρμοσθεί έως σήμερα σε κανένα άλλο τραπεζικό ασφαλιστικό ταμείο στην Ελλάδα, οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ κινούνται προς την επίτευξη ενός ακόμη διπλού στόχου. Η δημιουργία των ηλεκτρονικών φακέλων και η πρόσβαση σε αυτούς με επίσης ηλεκτρονικό τρόπο θα έχει ως αποτέλεσμα:

- αφενός την ελάττωση του όγκου εργασίας των υπηρεσιών και την επίσπευση των διαδικασιών έκδοσης διοικητικών πράξεων,

- αφετέρου την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, λόγω της συντόμευσης και απλοποίησης της διαδικασίας χορήγησης συνταξιοδοτικών παροχών και
- επιπροσθέτως οι συνταξιούχοι μας, όπου και αν διαμένουν (Ελλάδα ή εξωτερικό), θα έχουν άμεση ενημέρωση οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν.

Επιπλέον, κινούμενοι στην κατεύθυνση της περαιτέρω ποιοτικής αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών εξυπηρετώντας παράλληλα και το στόχο της μείωσης του λειτουργικού κόστους, οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ εντάσσουν τα Εκκαθαριστικά Μισθοδοσίας των συνταξιούχων ασφαλισμένων:

1. του Λογαριασμού Επικούρησης Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (Λ.Ε.Π. ΕΤΕ),
2. του Ειδικού Λογαριασμού Επικούρησης Προσωπικού Ε.Τ.Ε. Πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων (Ε.Λ.Ε.Π. ΕΤΕ - Π.Π.ΕΘΝΑΚ) και
3. της Εταιρείας Πρόσθετης Ασφάλισης Προσωπικού πρώην Ε.Α.Ε.Δ.Ο. (Ε.Π.ΑΣ.Π.Π.Ε.) στην εφαρμογή του Internet Banking της Τράπεζας.

Με την υλοποίηση του τελευταίου αυτού σχεδιασμού, οι συνταξιούχοι ασφαλισμένοι βλέπουν αναρτημένο στην εφαρμογή το εκκαθαριστικό της επικουρικής τους σύνταξης, όπως ακριβώς βλέπουν το εκκαθαριστικό μισθοδοσίας τους οι εν ενεργεία υπάλληλοι, η δε αποστολή έγχαρτου εκκαθαριστικού θα συνεχιστεί μόνο για τους συνταξιούχους που δεν έχουν πρόσβαση στο Internet Banking.

Λοιπά Θέματα

Εθελοντισμός

Η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο είναι συνυφασμένη με την πορεία της Εθνικής Τράπεζας και αποτελεί βασική αξία της. Μια έκφραση κοινωνικής προσφοράς είναι και ο εθελοντισμός των εργαζομένων, τον οποίο η Τράπεζα στηρίζει, ενισχύει και επιβραβεύει.

Κοινωνικές Δράσεις

1. Από τη Διεύθυνση Δικτύου Β' της Τράπεζας συμμετείχαν 59 εργαζόμενοι σε 90 εθελοντικές αιμοδοσίες, 3 εξωτερικούς συνεργάτες σε 4 εθελοντικές αιμοδοσίες και 65 ασκούμενοι ΤΕΙ σε ισάριθμες εθελοντικές αιμοδοσίες.

2. Από τους εργαζόμενους της Διεύθυνσης Δικτύου Γ' της Τράπεζας συγκεντρώθηκε χρηματικό ποσό το οποίο διατέθηκε στο Σωματείο «Χαμόγελο του Παιδιού».

3. Οι εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Δικτύου Δ' της Τράπεζας συμμετείχαν στις ακόλουθες εθελοντικές δράσεις:

- Συμμετοχή 280 εθελοντών αιμοδοτών σε εθελοντικές αιμοδοσίες που διοργάνωσε το Κέντρο Υγείας Θεσσαλονίκης του ΤΥΠΕΤ (Μάιος και Νοέμβριος 2014), σε Μονάδες του Νομού Θεσσαλονίκης.

4. Οι εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Δικτύου Ε' της Τράπεζας συμμετείχαν στις ακόλουθες εθελοντικές δράσεις:

- Στήριξη, όπως και κάθε χρόνο, της Παντραπεζικής Αιμοδοσίας που διοργανώνει η Πνευματική Πολιτιστική Λέσχη Τραπεζικών Υπαλλήλων Πατρών (ΟΤΟΕ).
- Διοργάνωση ξενάγησης σχολείων στους χώρους Καταστημάτων (επίσκεψη Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου του Αρσακείου Σχολείου Πάτρας στο Κατάστημα Γούναρη).

Αιμοδοσία

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει δυναμικά το θεσμό της εθελοντικής αιμοδοσίας, μέσω του προγράμματος αιμοδοσίας του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ). Η τράπεζα αίματος που διατηρεί η Εθνική Τράπεζα καλύπτει τις ανάγκες των υπαλλήλων και των μελών των οικογενειών τους. Η Εθνική Τράπεζα, επιβραβεύοντας το πνεύμα εθελοντισμού των εργαζομένων της, χορηγεί δύο επιπλέον ημέρες άδειας στους εθελοντές αιμοδότες.

Εθελοντικές αιμοδοσίες (2014)

Γεωγραφική περιοχή	Αιμοδοσίες που πραγματοποιήθηκαν	Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν
Αττική	15	697
Θεσσαλονίκη	2	280
Σύνολο	17	977

Το Γραφείο Αιμοδοσίας του Τμήματος Κοινωνικής Μέριμνας ΤΥΠΕΤ, συνεργαζόμενο με το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς» και το Γ.Ν.Α. «Γεώργιος Γεννημα-

τάς», διοργάνωσε 15 προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας, συγκεντρώνοντας 697 φιάλες. Διέθεσε 213 φιάλες σε 159 νοσηλευόμενους σε διάφορα νοσοκομεία του νομού Αττικής και της Περιφέρειας. Εξ αυτών οι 28 μονάδες διατέθηκαν σε ασθενείς του «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ», το οποίο έχει ως τράπεζα αίματος το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς». Επίσης, η υπηρεσία αιμοδοσίας του ιδίου νοσοκομείου εξυπηρέτησε 395 ασθενείς της Κλινικής του ΤΥΠΕΤ, οι οποίοι μεταγγίστηκαν με 1.734 μονάδες αίματος [μετάγγιση αίματος, πλάσματος και PLT (διαφορετικών στοιχείων αίματος)]. Σημειώνεται ότι το οικογενειακό, το συγγενικό περιβάλλον αλλά και άλλες τράπεζες αίματος, κάλυψαν τους προαναφερόμενους ασθενείς με 963 φιάλες αίματος και πλάσματος.

Διαχρονική εξέλιξη εθελοντικής αιμοδοσίας

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2007-2008	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός αιμοδοσιών που πραγματοποιήθηκαν	17	18	16	23	25	22	44	165
Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν	977	901	799	1.136	1.136	809	1.900	7.658

Συμμετοχή στελεχών σε προγράμματα του Σωματείου «Επιχειρηματικότητα Νέων»

Το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece, (ΣΕΝ/JA Greece) είναι μέλος του Παγκόσμιου Οργανισμού Εκπαίδευσης & Επιχειρηματικότητας (Junior Achievement Worldwide) και υλοποιεί τα εκπαιδευτικά προγράμματα και στην Ελλάδα.

Τα προγράμματά του έχουν αναγνωρισθεί από το Γραφείο Επιχειρηματικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως η «Καλύτερη Εφαρμογή Πρακτικής στην εκπαίδευση που αφορά την επιχειρηματικότητα». Σκοπός του ΣΕΝ/JA Greece είναι η στήριξη της εκπαιδευτικής κοινότητας με σχολικά προγράμματα εγκεκριμένα από το Υπουργείο Παιδείας, που προάγουν την επιχειρηματικότητα, την καινοτόμο σκέψη, την ευαισθητοποίηση των μαθητών στις έννοιες των οικονομικών και στις βασικές αρχές και αξίες του σύγχρονου και υγιούς επιχειρείν, με δημιουργικό και βιωματικό τρόπο.

Η Εθνική Τράπεζα συμβάλλοντας στην προσπάθεια αυτή, συμμετείχε για το έτος 2014 με 58 στελέχη της ως εθελοντές – εκπαιδευτές. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων «Οικονομία και Εγώ», «Εικονική Επιχείρηση» και «Επιχείρηση σε Δράση», τα στελέχη επισκέπτονται ιδιωτικά και δημόσια σχολεία σε όλη την Ελλάδα, όπου καλούνται να μεταφέρουν στους μαθητές εμπειρίες και διδάγματα από την εργασιακή τους απασχόληση, καθώς και επίκαιρα μηνύματα οικονομικής διαχείρισης και συναλλακτικής συμπεριφοράς.

Για τη συμβολή της η Εθνική Τράπεζα έλαβε για πέμπτη συνεχή χρονιά το Βραβείο Εθελοντισμού από το ΣΕΝ/JA GREECE, το οποίο επιβεβαιώνει τον επαγγελματισμό και το αίσθημα κοινωνικής προσφοράς των στελεχών της Εθνικής Τράπεζας.

«Όλοι Μαζί για το Παιδί»: Δράσεις εθελοντισμού από τους εργαζόμενους της Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, συνεχίζοντας την επιτυχημένη δράση «Όλοι Μαζί για το Παιδί» που ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2012, προχώρησε και το 2014 στη διοργάνωση, σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ΣΚΑΪ, τριών



δράσεων με συνολικά 40 εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και την υπόλοιπη Ελλάδα.

Το προσωπικό συμμετείχε στις εκδηλώσεις εθελοντικά, με ειλικρινή ενθουσιασμό και ανθρωπιστικό ενδιαφέρον, στηρίζοντας και προβάλλοντας με τον πιο ζωντανό τρόπο τη διαχρονική συνεισφορά της Τράπεζας προς το κοινωνικό σύνολο. Πιο συγκεκριμένα:

- Κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα και με σύνθημα «Αυτό το Πάσχα γίνε και εσύ Νονός», η Εθνική Τράπεζα κάλεσε γονείς και παιδιά να προσφέρουν ρούχα, παπούτσια, λαμπάδες και παιχνίδια για να δοθούν σε παιδιά που έχουν ανάγκη. Για το σκοπό αυτό διοργανώθηκαν 12 εκδηλώσεις στην Αθήνα και την περιφέρεια. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 1.500 κούτες με ρούχα, παπούτσια, παιχνίδια και λαμπάδες που μοιράστηκαν σε παιδιά των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», καθώς και, μέσω των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Δήμων, σε παιδιά άπορων οικογενειών στην Αθήνα και την περιφέρεια.
- Το Σεπτέμβριο, με την έναρξη της σχολικής χρονιάς και με στόχο να καλυφθούν πραγματικές ανάγκες σε σχολικά είδη, διοργανώθηκαν 12 εκδηλώσεις στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Με σύνθημα «Ας γεμίσουμε την τσάντα τους χαμόγελα», η Εθνική Τράπεζα κάλεσε γονείς και παιδιά να προσφέρουν σχολικές τσάντες, τετράδια, στυλό, μολύβια και οτιδήποτε άλλο χρειάζεται ένας μαθητής κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν 460 κούτες με σχολικά είδη που προσφέρθηκαν σε παιδιά άπορων, πολύτεκνων οικογενειών, παιδιά των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», καθώς και παιδιά από τις σεισμόπληκτες περιοχές της Κεφαλονιάς. Η Τράπεζα, για την ενίσχυση αυτού του σκοπού, αποφάσισε να προσφέρει επιπλέον 10.000 τετράδια.
- Με σύνθημα «Φέτος τα Χριστούγεννα γίνε και εσύ Αι-Βασίλης», διοργανώθηκαν το Δεκέμβριο 16 συνολικά εκδηλώσεις για τη συγκέντρωση παιχνιδιών και ρούχων, που προσφέρθηκαν σε παιδιά που έχουν ανάγκη τη μέριμνα όλων μας. Οι 2.300 μεγάλες κούτες με παιχνίδια και ρούχα που συγκεντρώθηκαν, μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της υπόλοιπης Ελλάδας, καθώς και σε παιδιά που βρίσκονται κάτω από τη φροντίδα των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί».

Αθλητισμός και Κοινωνική Προσφορά από τους εργαζόμενους της Τράπεζας

Στο πλαίσιο της 5ετούς χορηγίας του ΣΕΓΑΣ (2014 – 2019), η Τράπεζα συμμετείχε, με τη δική της ομάδα "i-run", στον 32ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, που πραγματοποιήθηκε στις 9 Νοεμβρίου 2014, ως επίσημος χορηγός της διοργάνωσης. Περισσότεροι από 500 εργαζόμενοι, φίλοι και συγγενείς τους, έλαβαν μέρος στους αγώνες των 5, 10 και 42 χλμ., απολαμβάνοντας, όχι μόνο τη μοναδική εμπειρία της συμμετοχής στην κλασική διαδρομή του Μαραθωνίου, αλλά και τη χαρά της άσκησης, της προσπάθειας και της κατάκτησης του στόχου.

Στο πλαίσιο του Αυθεντικού Μαραθωνίου διοργανώθηκε και ο Αγώνας Παιδιών, ονομαστικός χορηγός του οποίου ήταν η Εθνική Τράπεζα, προσφέροντας την ευκαιρία σε περισσότερα από 1.000 παιδιά να τρέξουν και να αγωνιστούν στο χώρο του Παναθηναϊκού Σταδίου.

Με τη συμμετοχή της στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, η Τράπεζα έστειλε, παράλληλα, μήνυμα κοινωνικής αλληλεγγύης και προσφοράς, στηρίζοντας τον Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό "Το Χαμόγελο του Παιδιού". Συγ-

κεκριμένα, προσέφερε το διπλάσιο από το συνολικό ποσό που συγκεντρώθηκε από το κόστος των συμμετοχών των δρομέων της, στο οποίο προσέθεσε και επιπλέον € 5 ανά ποσό συμμετοχής, ενώ, ταυτόχρονα, μέσα από την ενέργεια "Τρέχω μέσα από τα μάτια ενός δρομέα", αύξησε το ποσό της προσφοράς της κάθε φορά που οι φίλοι του αθλήματος επισκέπτονταν την ηλεκτρονική διεύθυνση www.i-runmarathon.gr και κοινοποιούσαν την παραπάνω ενέργεια, στα κοινωνικά δίκτυα.

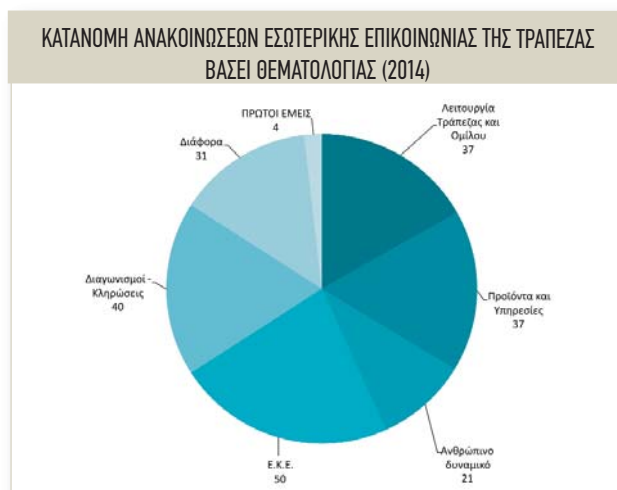
Με στόχο την ενθάρρυνση όλων για ενασχόληση με τον αθλητισμό και τη φυσική άσκηση, προσφέροντας παράλληλα σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, η Τράπεζα στο πλαίσιο της κοινωνικής πρωτοβουλίας «Τρέχω, κάνω καλό!» διοργάνωσε στον προαύλιο χώρο του εμπορικού κέντρου Golden Hall από 31 Οκτωβρίου έως 2 Νοεμβρίου 2014, αθλητική εκδήλωση εθελοντικής και κοινωνικής προσφοράς, με σκοπό την ενίσχυση του έργου του Μη Κερδοσκοπικού Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Η Εθνική Τράπεζα κάλεσε όλους όσοι αγαπούν το τρέξιμο να συμμετάσχουν σε έναν αγώνα δρόμου για καλό σκοπό. Σε μια ειδικά διαμορφωμένη κυκλική διαδρομή στον εξωτερικό χώρο του Golden Hall, για κάθε χιλιόμετρο τρεξίματος, η Τράπεζα προσέφερε €1 στο «Χαμόγελο του Παιδιού». Η ανταπόκριση του κόσμου ήταν ιδιαίτερα θετική: 1.005 δρομείς, παιδιά και ενήλικες διαφόρων ηλικιών συμμετείχαν σε αυτή την ενέργεια, τρέχοντας 1.778 χλμ. και κάνοντας καλό!

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε ως χορηγός στον "4ο Spetses Mini Marathon", που πραγματοποιήθηκε στο νησί των Σπετσών, από 10 έως 12 Οκτωβρίου 2014, όπου αγωνίστηκε και η ομάδα "i-run" για πρώτη φορά. Σημειώνεται ότι, στη διοργάνωση συμμετείχαν πάνω από 10.000 δρομείς από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης ενιαίας κουλτούρας στους κύκλους των εργαζομένων της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και της προσπάθειας για καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση, έχει δημιουργήσει σχετική ιστοσελίδα αμφίδρομης επικοινωνίας στο intranet και παράλληλα αναρτά σε ηλεκτρονική μορφή το περιοδικό «Πρώτοι Εμείς».

Η ιστοσελίδα «ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ» στο intranet της Τράπεζας ενημερώνει το Ανθρώπινο Δυναμικό της, με έγκυρο και άμεσο τρόπο για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου. Κατά το 2014 αναρτήθηκαν μέσω της «Εσωτερικής Επικοινωνίας» 220 ανακοινώσεις.





Μηνιαία Στοιχεία Επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας «Εσωτερική Επικοινωνία» (2014)

Μήνας	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις	Αρχική Σελίδα	Κληρώσεις	Εισιτήρια
Ιανουάριος	18	38.735	18	1	60
Φεβρουάριος	17	35.864	17	2	120
Μάρτιος	15	13.979	17	2	120
Απρίλιος	25	40.513	19	3	368
Μάιος	20	29.135	18	0	0
Ιούνιος	19	41.423	19	1	160
Ιούλιος	12	51.785	17	2	480
Αύγουστος	4	23.832	11	0	0
Σεπτέμβριος	30	56.609	20	3	610
Οκτώβριος	18	66.936	17	2	350
Νοέμβριος	20	39.556	18	2	175
Δεκέμβριος	22	25.175	21	2	188
Σύνολο	220	463.542	212	20	2.631

Διαχρονική εξέλιξη της επισκεψιμότητας των ανακοινώσεων της Εσωτερικής Επικοινωνίας

Έτος	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις
2005*	10	-
2006	90	40.000
2007	109	225.400
2008	129	329.300
2009	217	458.800
2010	182	370.500
2011	145	257.200
2012	218	366.100
2013	212	441.800
2014	220	463.542
ΣΥΝΟΛΟ	1.532	2.510.842

* Από 29/9/2005

Παράλληλα, μέσω της αρχικής οθόνης (logon/startup), εμφανίζεται καθημερινά κατά την εκκίνηση όλων ανεξαιρέτως των τερματικών των εργαζομένων στην Τράπεζα, πρόσθετη ενημέρωση -μέσω μηνυμάτων και ειδοποιήσεων- για τις νέες ανακοινώσεις που αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της «Εσωτερικής Επικοινωνίας», για εκπαιδευτικά προγράμματα, για νέες εγκυκλίους κ.λπ. κατόπιν αίτησης των αρμόδιων Διευθύνσεων.

Το περιοδικό «Πρώτοι Εμείς» αναρτάται σε τριμηνιαία βάση σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του εσωτερικού δικτύου (intranet) της Τράπεζας στα ελληνικά, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr, στα ελληνικά και τα αγγλικά. Στα μέσα του 2012, στο πλαίσιο περιστολής της κατανάλωσης χαρτιού και εξοικονόμησης φυσικών πόρων αποφασίστηκε η διακοπή της έντυπης έκδοσης του περιοδικού, ο ανασχεδιασμός του και η έκδοσή του αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή. Η θεματολογία του περιοδικού αφορά στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα και στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο περιοδικό περιλαμβάνονται επίσης και θέματα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση της Τράπεζας.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΠΡΩΤΟΙ ΕΜΕΙΣ» ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ (2014)

Κατηγορίες θεματολογίας άρθρων	Αριθμός
Λειτουργία Τράπεζας & Ομίλου	12
Ανθρώπινο Δυναμικό	7
ΕΚΕ	18
Προϊόντα & Υπηρεσίες	16
Άλλα θέματα	9
Σύνολο άρθρων	62

Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου έχει αναλάβει τη διαχείριση της γραμμής του Κέντρου Υποδοχής Μηνυμάτων (Κ.Υ.Μ.), το οποίο δέχεται προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα των εργαζομένων της Τράπεζας, με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών και των συστημάτων λειτουργίας της.

Αρμόδια για τη διαχείριση του Κ.Υ.Μ. είναι η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων και Αναφορών Προσωπικού της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία, αφού αξιολογήσει τα λαμβανόμενα μηνύματα, τα διαβιβάζει μέσω της ηλεκτρονικής οδού ανώνυμα (χωρίς δηλαδή να εμφανίζεται ο αποστολέας του μηνύματος) στους Επικεφαλής των αρμόδιων Μονάδων. Ακολουθώντας, μεριμνά για τη λήψη των απαντήσεων τις οποίες και προωθεί, μέσω ηλεκτρονικής οδού, στους αποστολείς τους.

Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2014, το Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων (Κ.Υ.Μ.) έλαβε, προώθησε, επεξεργάστηκε και απάντησε –σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας– 919 μηνύματα, εκ των οποίων τα 281 αφορούσαν γενικότερους προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα του προσωπικού της Τράπεζας, ενώ 638 είχαν άμεση σχέση με ερωτήσεις σχετικές με μισθολογικά θέματα, μετά την εφαρμογή του νέου συστήματος μισθοδοσίας.

Για το χρονικό διάστημα από 1.1.2014 - 31.12.2014 η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων και Αναφορών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου δέχθηκε συνολικά 19 παράπονα, επί διαφόρων θεμάτων, από τα οποία τα 17 επιλύθηκαν, ενώ τα άλλα 2 παρέμειναν αναπάντητα αφού αφορούσαν προσωπικής φύσεως θέματα, για τα οποία δεν προβλέπεται επίλυση.

Πίνακας καταγραφής παραπόνων εργαζομένων (2014)

Αριθμός εργαζομένων	Θέμα	Αριθμός παραπόνων που απαντήθηκαν	Απάντηση από αρμόδια Διεύθυνση
12	Διαδικασίες ON-LINE, ελλείψεις εντύπων, αναβαθμίσεις συστημάτων	12	Διεύθυνση Οργάνωσης Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάλυσης Διεύθυνση Πληροφορικής Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών
2	Προβλήματα εξαιρισμού και διαρροής νερών μετά από βροχόπτωση	2	
1	Μετάθεση υπαλλήλου	1	Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου
2	Κλείδωμα μισθοδοσίας υπαλλήλου και προσωπικού e-mail	2	Διεύθυνση Πληροφορικής

Γραμμή Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία «Communication Desk»

Από το Νοέμβριο του 2013, καθιερώθηκε από την Τράπεζα η λειτουργία της Γραμμής Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία «Communication Desk», την οποία χρησιμοποιούν οι εσωτερικοί πελάτες της Τράπεζας, προκειμένου να λαμβάνουν πληροφόρηση σε ερωτήματα και αιτήματά τους προς τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, τα οποία τους αφορούν είτε σε προσωπικό είτε σε υπηρεσιακό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτής της νέας διαδικασίας, εντός του 2014 υποβλήθηκαν εκατό περίπου αιτήματα/ερωτήματα τα οποία απαντήθηκαν από τα αρμόδια στελέχη.

Διαδικασία Αξιοποίησης Νέων Ιδεών και Προτάσεων «Creativity Box»

Από τον Οκτώβριο του 2013, καθιερώθηκε από την Τράπεζα η Διαδικασία Αξιοποίησης Νέων Ιδεών και Προτάσεων «Creativity Box» η οποία αφορά στη συλλογή, επεξεργασία και αξιοποίηση νέων ιδεών και προτάσεων που διατυπώνονται από το προσωπικό της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου για την ίδια τη Διεύθυνση. Για το λόγο αυτό, συστάθηκε Ομάδα Αξιοποίησης Δημιουργικής Έκφρασης με κύριο έργο την επεξεργασία των συλλεγόμενων ιδεών και προτάσεων, την υποβολή τεκμηριωμένων εισηγήσεων στον Διευθυντή της Μονάδας προς έγκριση και την ενημέρωση των αρμόδιων χώρων οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των εγκεκριμένων προτάσεων. Εντός του 2014 υποβλήθηκαν 7 προτάσεις καινοτομίας οι οποίες εξετάστηκαν από την Ομάδα Αξιοποίησης Δημιουργικής Έκφρασης, σε συνεργασία με τους αρμόδιους των χώρων που αφορούσαν, εκ των οποίων οι 2 έγιναν δεκτές και εφαρμόστηκαν.

Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η προώθηση των ίσων ευκαιριών και η προστασία της διαφορετικότητας αποτελούν βασικές αρχές της Τράπεζας. Όπως προβλέπεται και στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας «η Τράπεζα εφαρμόζει αξιολογικό 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».

Μία ακόμα έκφραση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τράπεζας αποτελεί η μέριμνα για τις διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες του πληθυσμού, με την απασχόληση σημαντικού αριθμού εργαζομένων ατόμων με ειδικές ανάγκες (AMEA). Η ευαισθησία της Τράπεζας για τη συγκεκριμένη ομάδα του πληθυσμού αποδεικνύεται από το γεγονός ότι απασχολεί ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία από αυτό που νομοθετικά επιβάλλεται.

Επιπλέον στην Τράπεζα επιδιώκεται και διασφαλίζεται, πέραν του φύλου, η απουσία διακρίσεων αναφορικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το χρώμα και την εθνική καταγωγή ή κοινωνική προέλευση. Στο πλαίσιο των λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας, δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί ποτέ κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας.

Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του άρθρου 4 του

Π.Δ. 62/1998, σύμφωνα με το οποίο απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλ. εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών). Επιπλέον η Τράπεζα δεν απασχολεί ούτε εφήβους, υπό την έννοια του άνω Π.Δ. (δηλ. πρόσωπα μεταξύ 15 και 18 ετών). Παράλληλα δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

Η αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει είναι 160,4%. Σύμφωνα με την τελευταία Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, ο κατώτατος βασικός μισθός ανέρχεται σε € 940 ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και γεωγραφικής περιοχής. Σύμφωνα με την τελευταία Εθνική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ο κατώτατος βασικός μισθός ανέρχεται σε € 586 για άτομα μεγαλύτερα των 25 ετών. Δεν υφίσταται διάκριση μισθού ανά φύλο και γεωγραφική περιοχή.

Φύλο και Ισότητα

Κατά το 2014 το 46,73% του συνόλου του προσωπικού αποτελείται από γυναίκες, σε σχέση με το 2013 που αντίστοιχα ήταν 44,24%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφής διάκριση και φροντίζει ώστε να μην υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο. Επίσης, στο νέο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης που σχεδιάστηκε το 2012 και τέθηκε σε πιλοτική εφαρμογή το 2013 στη θυγατρική Τράπεζα του Ομίλου Storanska Banka (με προοπτική επέκτασής του στην Τράπεζα και στις λοιπές εταιρίες του Ομίλου), ως επαγγελματική δεξιότητα των εργαζόμενων, στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησής τους, περιλαμβάνεται και η «διαχείριση της διαφορετικότητας».

ΣΤΗΡΙΞΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Ανθρώπινο δυναμικό	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
AMEA	267(2,7%)	286	292	308	333	352	362

Σε ότι αφορά στα άτομα με ειδικές ανάγκες στους χώρους της η Τράπεζα έχει μεριμνήσει για τα παρακάτω:

- Τοποθέτηση ειδικού αναβατόριου στο κεντρικό κτήριο της Διοίκησης (Αιόλου 86), ώστε τα άτομα με ειδικές ανάγκες να έχουν πρόσβαση σε αυτό, καθώς και ειδικής σχετικής σήμανσης στην είσοδο του κτηρίου από Σοφοκλέους, που ενημερώνει το κοινό για την πρόσβαση των AMEA από την είσοδο της οδού Αιόλου.
- Τοποθέτηση ειδικής ράμπας στις Μονάδες για εύκολη πρόσβαση των AMEA.
- Τοποθέτηση χειρολισθήρων στις Μονάδες της Τράπεζας για ευκολότερη πρόσβαση.
- Τοποθέτηση αντιολισθητικών ταινιών στις Μονάδες, προς αποφυγή πτώσης.

Η Τράπεζα παρέχει σε κάθε περίπτωση την από το νόμο προβλεπόμενη άδεια, στους εργαζόμενους που έχουν ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το 2014, 214 γυναίκες εργαζόμενες της Τράπεζας δικαιούνταν και έλαβαν άδεια τοκετού και λοχείας. Επίσης δικαιούνταν και έλαβαν σωρευτική χορήγηση μειωμένου ωραρίου 250 άτομα εκ των οποίων 5 άνδρες. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν άδειες των ανωτέρω

κατηγοριών συνεχίζουν να απασχολούνται στην Εταιρεία και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήξη της άδειας και την επιστροφή τους στον εργασιακό χώρο.

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων και Συναλλασσόμενου Κοινού

Για την Εθνική Τράπεζα κύριο μέλημα αποτελεί η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων της. Για το σκοπό αυτό επιδιώκει συστηματικά τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και φροντίζει να προλαμβάνει τους επαγγελματικούς κινδύνους, μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων πρόληψης του εργασιακού κινδύνου.

Σημειώνεται ότι, η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας καλύπτει ένα σημαντικό ποσοστό των θεμάτων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων. Παράλληλα, για τους εποχικούς ή μερικής απασχόλησης εργαζόμενους παρέχεται ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

Η Τράπεζα, με Πράξη Διοίκησης, έθεσε από τον Οκτώβριο του 2013 σε ισχύ τον Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας.

Για την παρακολούθηση των θεμάτων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει συγκροτήσει Εσωτερική Υπηρεσία Πρόληψης και Προστασίας και παράλληλα συμμετέχει στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας, όπως προβλέπει η νομοθεσία.

Στην Τράπεζα λειτουργεί η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, (Ε.Υ.Α.Ε.) βάσει του «Κανονισμού Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζόμενων της Τράπεζας» και σύμφωνα με το Ν. 3850/2010, η οποία συνεδριάζει με τον εκπρόσωπο της Τράπεζας μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε τριμήνου, σε ημέρα και ώρα που ορίζεται από κοινού, για τη διευθέτηση των θεμάτων που ανακύπτουν στο χώρο των Μονάδων του Δικτύου και της Διοίκησης και γενικότερα των εγκαταστάσεων της Τράπεζας και σχετίζονται με τις ανωτέρω αρμοδιότητές της. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Τεχνικός Ασφάλειας και ο Γιατρός Εργασίας. Πριν από την ημέρα της κοινής συνεδρίασης, η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας καθορίζει τα θέματα τα οποία πρόκειται να συζητηθούν και μεριμνά για τη γνωστοποίησή τους στους συμμετέχοντες τρεις τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες νωρίτερα. Στις συνεδριάσεις αυτές συντάσσονται πρακτικά εις διπλούν και τηρούνται το ένα αντίτυπο από την Τράπεζα και το άλλο από την Επιτροπή.

Η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας είναι συμβουλευτικό όργανο και αποτελείται:

- Από το Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, οριζόμενο από το Δ.Σ. της Τράπεζας, καθώς και αρμόδια Στελέχη της Τράπεζας.
- Από εκλεγμένους αντιπροσώπους των εργαζομένων, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από τον αριθμό του Προσωπικού της Τράπεζας (από 7 μέλη σε επιχειρήσεις με περισσότερους από 2.000 εργαζομένους Ν. 3850/2010, αρθρ.6).

Στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας (Ε.Υ.Α.Ε.) υπάρχει επίσημη εκπροσώπηση των Εργαζομένων της Τράπεζας, και συγκεκριμένα με 7 εκλεγμένους αντιπροσώπους τους. Η δύναμη του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στην ως άνω Επιτροπή από τους εκλεγμένους αντιπροσώπους ανέρχεται σε ποσοστό άνω του 75%.

Η Επιτροπή έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Μελετά τις συνθήκες εργασίας στην Τράπεζα και ειδικότερα σε κάθε κτήριο που στεγάζονται εργαζόμενοί της, μετά από αιτήματά τους, προτείνει μέτρα για τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας, παρακολουθεί την τήρηση των μέτρων υγείας και ασφάλειας και συμβάλλει στην εφαρμογή τους.
- Ενημερώνεται από τη Διοίκηση της Τράπεζας για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών που διαπιστώνονται στους χώρους εργασίας της.
- Υποβάλλει προτάσεις στις αρμόδιες Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, ενώ σε περιπτώσεις τυχόν σοβαρών εργατικών ατυχημάτων ή σχετικών συμβάντων μεριμνά ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή επανάληψής τους.
- Επισημαίνει στις αρμόδιες Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, τον επαγγελματικό κίνδυνο στους χώρους και τις θέσεις εργασίας και προτείνει μέτρα για την αντιμετώπισή του, συμμετέχοντας έτσι στη διαμόρφωση της Πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου.
- Ενημερώνεται για την εισαγωγή στις λειτουργίες των Μονάδων της Τράπεζας νέων παραγωγικών διαδικασιών, μηχανημάτων, εργαλείων και υλικών, για τη λειτουργία εγκαταστάσεων σε αυτή και διερευνά το ενδεχόμενο όλα τα παραπάνω να επηρεάζουν τις συνθήκες υγείας και ασφάλειας της εργασίας.
- Ενημερώνει τη Διοίκηση της Τράπεζας σε περίπτωση άμεσου και σοβαρού κινδύνου να λάβει τα ενδεικνυόμενα μέτρα, χωρίς να αποκλείεται και η διακοπή λειτουργίας μηχανήματος ή εγκατάστασης ή παραγωγικής διαδικασίας.
- Έχει τη δυνατότητα, στην περίπτωση που το κρίνει σκόπιμο, να ζητήσει τη συνδρομή εμπειρογνομόνων για θέματα υγείας και ασφάλειας της εργασίας, με τη σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης της Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι εντός του 2015 έχει προγραμματιστεί η έναρξη ενεργειών για πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα Υγιεινής & Ασφάλειας από εξωτερικό, ανεξάρτητο φορέα.

Επιπλέον, έχει συσταθεί και λειτουργεί στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου η Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης για την Υγεία και την Ασφάλεια των εργαζομένων της Τράπεζας (ΕΣ.Υ.Π.Π.). Η ΕΣ.Υ.Π.Π. μεριμνά για:

- Την κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας σε συνεργασία με Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞ.Υ.Π.Π.), σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών της Τράπεζας.
- Την κατάθεση στην αρμόδια Γενική Διεύθυνση του Υπουργείου Εργασίας:
 - Σε ετήσια βάση, ονομαστικών συγκεντρωτικών πινάκων, με τα ονόματα των Τεχνικών Ασφαλείας και Γιατρών Εργασίας.
 - Ετήσιας έκθεσης των δραστηριοτήτων των ανωτέρω.
 - Κάθε εξάμηνο, αναλυτικών δελτίων παρουσίας των ανωτέρω.
- Την σύνταξη αναλυτικών πινάκων με στοιχεία των Μονάδων της Τράπεζας, τον αριθμό των εργαζομένων ανά φύλο και τις συνολικές

ώρες επισκέψεων των Γιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας για το εκάστοτε έτος και την αποστολή τους στις κατά τόπους αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία για θεώρηση.

- Τη συγκέντρωση και κατάρτιση των προγραμμάτων επισκέψεων των Τεχνικών Ασφαλείας και Γιατρών Εργασίας, τα οποία υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία.
- Την ενημέρωση και συνεργασία με άλλες αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας (π.χ. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, Τομέας Πυρασφάλειας, κ.ά.) για τεχνικά προβλήματα στους χώρους εργασίας της Τράπεζας, προκειμένου αυτές να τα αξιολογήσουν και να προβούν σε ενέργειες αρμοδιότητάς τους για την επίλυσή τους.

Σε υλοποίηση των προβλεπόμενων από την ισχύουσα Νομοθεσία, αναφορικά με τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων, πραγματοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου -μεταξύ άλλων- τα ακόλουθα:

- Έκδοση Υπηρεσιακής Εγκυκλίου με θέμα «Καθορισμός Διαδικασιών για την Υγεία και την Ασφάλεια των Εργαζομένων (σύμφωνα με τα όσα προβλέπει ο Ν.3850/2010)».
- Συγκέντρωση και κατάρτιση των προγραμμάτων επισκέψεων των Τεχνικών Ασφάλειας και των Ιατρών Εργασίας στις Μονάδες της Τράπεζας, και υποβολή τους προς έγκριση στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία.
- Αποστολή 2.062 εγκεκριμένων προγραμμάτων επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας σε όλες τις Διευθύνσεις Δικτύου και 685 εγκεκριμένων προγραμμάτων επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας στις Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, προκειμένου να ενημερωθούν έγκαιρα.
- Παραλαβή από τις Μονάδες 2.717 Βεβαιώσεων Καλής Εκτέλεσης επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, σύμφωνα με τη διαδικασία που θεσπίστηκε.
- Ενημέρωση παρακολούθησης και επίλυσης τεχνικών προβλημάτων όλων των Μονάδων της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και τον Τομέα Πυρασφάλειας (439 παρατηρήσεις-υποδείξεις Τεχνικών Ασφαλείας από τις Μονάδες). Θέσπιση διαδικασίας με έγκριση του επικεφαλής Διεύθυνσης.
- Σύσταση 3 Πρακτικών Συνεδριάσεων της Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων, για τη διευθέτηση θεμάτων που ανέκυψαν στο χώρο των Μονάδων της Τράπεζας. Συζητήθηκαν 439 θέματα, εκ των οποίων επιλύθηκαν τα 102.
- Παραλαβή και επίλυση αιτημάτων των Μονάδων της Τράπεζας αναφορικά με προβλήματα που εκδηλώθηκαν σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και υλοποίηση τυχόν μεταβολών ή τροποποιήσεων που θεωρούνται αναγκαίες για την ασφάλειά τους (σύμφωνα με τη διαδικασία που θεσπίστηκε).
- Παρακολούθηση της τρέχουσας πρακτικής και των εξελίξεων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς φορείς, καθώς και παροχή σχετικών οδηγιών προς τις Μονάδες της Τράπεζας.
- Μέριμνα της τήρησης των μέτρων για την υγεία και την ασφάλεια

των εργαζομένων και υλοποίηση τυχόν μεταβολών ή τροποποιήσεων που θεωρούνται αναγκαίες.

- Επικοινωνία με τους ψυχολόγους του ΤΥΠΕΤ με σκοπό τη συνδρομή τους στη στήριξη του προσωπικού της Τράπεζας, σε 2 περιπτώσεις που εκδηλώθηκαν έκτακτα συμβάντα.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις-υποδείξεις των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας των Μονάδων της Τράπεζας, για το έτος 2014, δεν έχουν καταγραφεί στα βιβλία υποδείξεων- παρατηρήσεων των Μονάδων περιστατικά εμφάνισης μυοσκελετικών ασθενειών, εργασιακού στρες και άλλων συναφών ασθενειών.

Τραυματισμοί, επαγγελματικές ασθένειες και θάνατοι

Κατά το 2014, καταγράφηκαν 2 εργατικά ατυχήματα που αντιστοιχούν σε 40 ημερολογιακές απολεσθείσες ημέρες. Σύνολο θανάτων κατά το 2014: 10.

Επισκέψεις γιατρών και τεχνικών ασφαλείας σε Μονάδες της Τράπεζας (2014)

Σύνολο κτηρίων	Σύνολο επισκέψεων ιατρών εργασίας	Σύνολο επισκέψεων τεχνικών ασφαλείας
664	1.267	1.418

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία**

Δείκτης	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Απουσίες – απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	43.819	67.993	83.630	73.349	72.266	88.045
Απουσίες – απωλεσθείσες εργοδοώρες λόγω ασθενειών	328.642,50	509.948	627.225	542.783	534.768	651.533
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων που προκύπτουν από ή κατά τη διάρκεια της εργασίας	2	1	2	3	0	0
Συνολικός αριθμός εργατοωρών (*)	19.138.028	23.617.100	21.606.520	22.395.360	23.505.508	24.115.416

* 37 ώρες/εβδ. * 52 εβδ./έτος = 1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο 1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο * 9.947 εργαζόμενοι = 19.138.028 εργοδοώρες.

** Οι ημέρες ασθενείας λογίζονται από την πρώτη ημέρα του συμβάντος

Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται στην Εθνική Τράπεζα σεμινάρια σε σχετικά θέματα, όπως πυρασφάλειας, αντιμετώπισης κρίσεων και νομοθεσίας πυρασφάλειας. Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες στα εν λόγω σεμινάρια, σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερώνουν με τη σειρά τους το προσωπικό της Τράπεζας, μέσω προγραμματισμένων παρουσιάσεων.

Θέματα Υγείας και Ασφάλειας που καλύπτονται από Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης*

Προσωπικός προστατευτικός εξοπλισμός	✓
Επιτροπές σε θέματα υγείας και ασφάλειας στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι της διοίκησης και των εργαζομένων	✓
Συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων στις επιθεωρήσεις υγείας και ασφάλειας, στους ελέγχους και τις έρευνες για ατυχήματα	✓
Κατάρτιση και εκπαίδευση	✓
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	✓
Δικαίωμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλών εργασιών	✓
Περιοδικές επιθεωρήσεις	✓
Διακανονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	✓
Συμμόρφωση με τις συμβάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO)	✓
Δεσμεύσεις σχετικά με τα πρότυπα για τους στόχους επίδοσης ή το επίπεδο της πρακτικής που εφαρμόζεται	✓

*Οι Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης καλύπτουν το σύνολο(100%) των παραπάνω θεμάτων υγείας και ασφάλειας.

ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ - ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

ΝΟΜΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	161	170	331
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	36	223	259
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	133	29	162
ΑΡΤΑΣ	107	128	235
ΑΤΤΙΚΗΣ	12.996	14.729	27.725
ΑΧΑΪΑΣ	867	263	1.130
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	108	105	213
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	349	3	352
ΔΡΑΜΑΣ	91	61	152
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	251	136	387
ΕΥΒΟΙΑΣ	196	263	459
ΕΒΡΟΥ	76	208	284
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	5	7	12
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	86	82	168
ΗΛΕΙΑΣ	218	155	373
ΗΜΑΘΙΑΣ	447	19	466
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	555	207	762
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	26	23	49
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1440	1684	3.124
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	167	195	362
ΚΑΒΑΛΑΣ	676	80	756
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	219	59	278
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	7	55	62
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	92	79	171
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	30	16	46
ΚΙΛΚΙΣ	11	59	70
ΚΟΖΑΝΗΣ	42	103	145
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	254	54	308
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	313	126	439
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	29	191	220
ΛΑΡΙΣΑΣ	295	387	682
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	67	35	102
ΛΕΣΒΟΥ	183	113	296
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	48	38	86
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	93	200	293
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	116	547	663
ΞΑΝΘΗΣ	130	35	165
ΠΕΛΛΑΣ	73	70	143
ΠΙΕΡΙΑΣ	95	44	139
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	115	69	184
ΡΕΘΥΜΝΗΣ	115	44	159
ΡΟΔΟΠΗΣ	73	47	120
ΣΑΜΟΥ	30	92	122
ΣΕΡΡΩΝ	31	158	189
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	202	41	243
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	111	167	278
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	66	29	95
ΦΩΚΙΔΑΣ	19	11	30
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	43	39	82
ΧΑΝΙΩΝ	83	86	169
ΧΙΟΥ	12	67	79
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	21.988	21.831	43.819

ΤΟΜΕΑΣ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ & ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, είναι η καθ' ύλην αρμόδια Μονάδα για:

- Την παρακολούθηση της τρέχουσας πρακτικής και των εξελίξεων σε θέματα πυρασφάλειας και μέτρων αντιμετώπισης έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών, τη συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς φορείς, καθώς και την παροχή σχετικών οδηγιών σε όλες τις Μονάδες της Τράπεζας.
- Την αντιμετώπιση θεμάτων πυρασφάλειας των Κεντρικών Υπηρεσιών και των Καταστημάτων του Δικτύου της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο της απόφασης της Διοίκησης της Τράπεζας για θωράκιση της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού της, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με συναρμόδιες Διευθύνσεις, έχει αρχίσει την υλοποίηση τριών σημαντικών έργων, με τα οποία διασφαλίζεται η συμμόρφωση της Τράπεζας με το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο.

Τα πραγματοποιούμενα έργα, τα οποία αφορούν όλα τα κτήρια της Τράπεζας (Μονάδες Διοίκησης και Καταστήματα), είναι:

- Σήμανση και ανάρτηση των φορητών μέσων πυρόσβεσης (ΠΔ 105/1995), για την κατά μόνιμο τρόπο σήμανση των υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς (υλοποιήθηκε σε 48 Καταστήματα).
- Κατάρτιση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής (Ν. 3850/2010), για την επισήμανση οδύσεων και εξόδων διαφυγής (αναρτήθηκαν σε 43 Καταστήματα).
- Εκπόνηση Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης/Εκκένωσης Εγκαταστάσεων (Ν. 3850/2010) για την αντιμετώπιση κινδύνων πυρκαγιάς και σεισμού (πραγματοποιήθηκαν 2 εκκενώσεις).

Επίσης, σε άμεση συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία και τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, διοργανώθηκαν:

- Από 6 έως 8/7/2014 εκπαιδευτικές ημερίδες για 225 άτομα, προερχόμενα από την Τράπεζα και τις θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Εσωτερικού. Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε σε χώρους της Πυροσβεστικής Ακαδημίας.
- Από 23/10 έως 27/11/2014 εκπαιδευτικές ημερίδες για 702 άτομα προερχόμενα επίσης από την ΕΤΕ και τις θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Εσωτερικού. Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε σε χώρους της Τράπεζας και της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.

Τέλος, διενεργήθηκε η ετήσια συντήρηση των φορητών μέσων πυρόσβεσης των κτηρίων – Καταστημάτων της Τράπεζας και, όπου απαιτήθηκε, έγιναν συντονισμένες ενέργειες με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών για την επίτευξη της έκδοσης των πιστοποιητικών πυροπροστασίας.

Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας

Ο Κανονισμός αποσκοπεί:

- Στην καταγραφή των απαιτούμενων ενεργειών για την πρόληψη και αντιμετώπιση πυρκαγιάς, έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών.
- Στον καθορισμό των ρόλων όλων των εμπλεκόμενων στις διαδικασίες φυσικής ασφάλειας με τον ορισμό πλαισίου αρμοδιοτήτων και ευθυνών και ειδικότερα με την περιγραφή των καθηκόντων και των ευθυνών:
 - Των Στελεχών και του προσωπικού των Καταστημάτων.
 - Των αρμόδιων Στελεχών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Στη συμμόρφωση με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Στη διασφάλιση της καλής φήμης, του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και της εμπιστοσύνης της Τράπεζας.
- Στην ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας για την υλοποίηση των πάσης φύσεως ενεργειών που σχετίζονται με θέματα φυσικής ασφάλειας της Τράπεζας.
- Στην αναβάθμιση των ελεγκτικών μηχανισμών που αφορούν τις διαδικασίες που σχετίζονται ή/και αφορούν θέματα φυσικής ασφάλειας της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και Ομίλου, πέραν των αναφερομένων στον Κανονισμό Λειτουργίας της, ειδικά για θέματα πυρασφάλειας μεριμνά για:

- Τη συστηματική παρακολούθηση και αντιμετώπιση όλων των θεμάτων που σχετίζονται με την πρόληψη πυρκαγιάς, έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών (πρόγραμμα εκπαίδευσης, πιστοποιητικά πυροπροστασίας, ασκήσεις ετοιμότητας κ.λπ.) για όλα τα κτήρια της Τράπεζας (Κεντρικές Υπηρεσίες και Καταστήματα), με βάση τη σχετική ενημέρωση που λαμβάνει από τις αρμόδιες Μονάδες και τους επιτόπιους ελέγχους της.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών και των διαδικασιών που έχουν θεσπισθεί για θέματα αντιμετώπισης έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών και αφορούν την προστασία των εργαζομένων της Τράπεζας και της συναλλασσόμενης πελατείας.
- Την συντήρηση, μέσω των συμβεβλημένων εταιρειών και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας, των φορητών πυροσβεστικών μέσων.
- Την ύπαρξη υπευθύνων ανά κτήριο (Υπεύθυνων Κτηρίων, των Αναπληρωτών τους και των Ομάδων Έκτακτης Ανάγκης) για τη διασφάλιση της τήρησης των κανόνων πυρασφάλειας και την αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων, στο κτήριο ευθύνης τους.
- Την ύπαρξη σε κάθε Μονάδα της Τράπεζας Αρχηγού, Υπαρχηγού και Ομάδας Πυρασφάλειας και την ενημέρωσή τους σε θέματα αρμοδιότητάς τους.
- Τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων ελέγχων στις Μονάδες της Τράπεζας με σκοπό την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας των συστημάτων πυρασφάλειας και της τήρησης των κανόνων από το προ-

σωπικό της Τράπεζας και των συνεργαζόμενων εταιρειών, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, τους κανονισμούς και το πιστοποιητικό πυροπροστασίας.

- Την εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα πυροπροστασίας, πυρόσβεσης, χρήσης των φορητών πυροσβεστικών μέσων και τη διενέργεια ασκήσεων ετοιμότητας, με σκοπό την πρόληψη και αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών που σχετίζονται με την εκδήλωση πυρκαγιάς, πλημμύρας, σεισμού, χιονόπτωσης και παγετού, σε συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς ή άλλους φορείς και τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Την παροχή οδηγιών και πληροφοριακού υλικού στους επικεφαλής των Μονάδων για γενικότερα θέματα πυρασφάλειας ή άλλου έκτακτου γεγονότος, με σκοπό τη λήψη σχετικών προληπτικών και κατασταλτικών μέτρων.
- Την παραλαβή και αξιολόγηση εξαμηνιαίων αναφορών (Ιανουάριο και Ιούλιο εκάστου έτους) των Επικεφαλής των Μονάδων με βάση ερωτηματολόγιο (check list) που θα αποστέλλεται από τη Διεύθυνση μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (Σ.Η.Δ.Α.).
- Την τοποθέτηση, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και τον Τεχνικό Ασφαλείας, της προβλεπόμενης από τη νομοθεσία ειδικής σήμανσης σε κάθε κτήριο που στεγάζεται Μονάδα της Τράπεζας.
- Την άμεση επίσκεψη σε Μονάδα της Τράπεζας, έπειτα από εκδήλωση πυρκαγιάς που προκλήθηκε από οποιαδήποτε αιτία σε κτήριο Μονάδας (εμπρησμός κ.λπ.) ή άλλου έκτακτου ή καταστροφικού γεγονότος.
- Την παροχή, σε συνεργασία με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς, οδηγιών στις Μονάδες της Τράπεζας που έχουν χαρακτηριστεί ως Ανεξάρτητα Ιδρύματα Πολιτικής Άμυνας (Α.Ι.Π.Α.) για την οργάνωση και το συντονισμό ομάδων στο πλαίσιο του προγράμματος Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης (Π.Σ.Ε.Α.).
- Τη διενέργεια ασκήσεων στα Α.Ι.Π.Α., με τη συνδρομή της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου και των αρμόδιων κρατικών φορέων, προκειμένου να εκπαιδευτεί το προσωπικό στην αποτελεσματική εφαρμογή του προγράμματος Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης σε περίπτωση εκδήλωσης πραγματικού γεγονότος.

Θέματα Ασφαλείας

Κατά το 2014, από τη Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου:

- Ολοκληρώθηκε η τοποθέτηση θυρών ασφαλείας στα Καταστήματα της Νησιωτικής Ελλάδας.
- Βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης το έργο θωράκισης των Καταστημάτων της τ. PROBANK (χώροι χρηματοκιβωτίων, ρολά ασφαλείας κ.λπ.), ενώ υλοποιείται και πρόγραμμα θωράκισης κτηρίων της Τράπεζας.
- Βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης το έργο θωράκισης χώρων, σε επιλεγμένα Καταστήματα (έδρες νομών – Τ.Α.Τ.Ε.) για την ασφαλή

διεξαγωγή χρηματοποστολών-χρηματοπαραλαβών.

- Ολοκληρώθηκε η Α' φάση συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων μέσω του Control Room της Διεύθυνσης.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η δημιουργία Κέντρου Λήψης Σημάτων Συναγερμού, για το σύνολο των Καταστημάτων της Τράπεζας.
- Ολοκληρώθηκε το Πρόγραμμα ενεργοποίησης καμερών των Καταστημάτων του Δικτύου, σε περιπτώσεις ενεργοποίησης συναγερμού (P.O.P. UP).
- Συνεχίστηκε η διαρκής αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης/ασφάλειας των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις βραχείας κλίμακας.

Όσον αφορά τα περιστατικά ληστειών στα Καταστήματα της Τράπεζας, εφαρμόζεται πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε όσους εργαζόμενους βιώνουν σχετικά περιστατικά.

Κατανομή Προσωπικού Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2014)

Ειδικοί συνεργάτες	2
Προσωπικό ΕΘΝΟDATA	2
Προσωπικό Ασφάλειας ΕΤΕ	145
Προσωπικό Ασφάλειας Ιδιωτικών Εταιρειών στην ΕΤΕ και στον Όμιλο	198
Σύνολο	347

Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας, Ληστείας

Θέτοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων σε υψηλή προτεραιότητα για τη λειτουργία της, η Τράπεζα παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού της, εξασφαλίζοντας ένα προστατευμένο εργασιακό περιβάλλον. Εντούτοις, παρόλο που οι ληστείες στα Καταστήματα της Τράπεζας εμφανίζουν μείωση σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, η αντιμετώπιση τέτοιου είδους περιστατικών εξακολουθεί να θεωρείται σημαντική. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα έχει καθιερώσει μια σειρά από διαδικασίες, προγράμματα και δράσεις, με σκοπό την υποστήριξη των εργαζομένων της σε περιπτώσεις εμφάνισης περιστατικών βίας (ληστείες και λεκτική ή σωματική βία από πελάτες), όπως:

- Τοποθέτηση των θυρών αποτροπής στα Καταστήματα.
- Φύλαξη επιλεγμένων Καταστημάτων και ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης λοιπών κτηρίων.
- Έκδοση οδηγιών για:
 - Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών ληστείας.
 - Ενέργειες και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της ληστείας.
 - Ενέργειες μετά τη ληστεία.
 - Πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της που βίωσαν τέτοια περιστατικά.

Τα συμπτώματα του μετατραυματικού στρες ενός εργαζόμενου που βίωσε μια τέτοια τραυματική εμπειρία μπορεί να εκδηλωθούν αμέσως ή μετά από μερικούς μήνες, έχουν διάρκεια 1-2 μήνες περίπου και η έντασή τους εξαρτάται, αφενός από το βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και αφετέρου από την ψυχολογία του.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο αντιμετώπισης μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις περιστατικών ληστείας, εφαρμόζει εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους που βίωσαν ανάλογη εμπειρία. Το πρόγραμμα αυτό πραγματοποιείται από ειδικό δίκτυο συμβούλων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (ψυχολόγους) και υλοποιείται, είτε σε ομαδικές συνεδρίες, είτε σε ατομικές, ανάλογα με την ανάγκη των εργαζομένων. Παράλληλα η Τράπεζα έχει ενσωματώσει στον Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας πρακτικές αντιμετώπισης πριν και μετά τη ληστεία.

Στόχος του προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι η υποστήριξη των εργαζομένων που έχουν βιώσει περιστατικά ληστείας και παρουσιάζουν μετατραυματικό στρες, καθώς και η προστασία της ψυχικής τους υγείας στον εργασιακό χώρο.

Κατά το 2014 διεπράχθησαν 4 ληστείες σε Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας. Το Σεπτέμβριο του 2014, η ψυχολόγος του ΤΥΠΕΤ προσέφερε ψυχολογική υποστήριξη σε εργαζόμενους του Καταστήματος Ε.Τ.Ε. Παράλλιας Διστόμου, διενεργώντας 3 ατομικές συνεδρίες.

ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ - ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

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

Το 91,92% του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλος σε σύλλογο εργαζομένων, ενώ το 93,66% 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 να 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. Η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και στηρίζει με διάφορους τρόπους και όποτε της ζητηθεί τη λειτουργία του. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνεργάζεται με τα Συνδικαλιστικά Σωματεία των εργαζομένων για όλα τα θέματα που τους αφορούν. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις υπογράφονται οι επιχειρησιακές συμβάσεις, οι οποίες καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα των εργασιακών σχέσεων. Επιπλέον εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν σε συμβούλια που λαμβάνουν αποφάσεις για τα θέματα που σχετίζονται με εργαζόμενους, όπως πειθαρχικά, προαγωγές, τοποθετήσεις κ.λπ.

Διαβούλευση με τους εκπροσώπους των εργαζομένων για την υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Στις 11 Φεβρουαρίου 2014 υπογράφηκε Ειδική Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, η οποία παρείχε διευκολύνσεις στους όρους δανειοδότησης του Προσωπικού της Τράπεζας, οι οποίες συνοψίζονται σε:

- Επιμήκυνση διάρκειας νέων και υφιστάμενων δανείων καθώς και χορήγηση δανείων με τμηματικές εκταμιεύσεις σε υπαλλήλους που τα τέκνα τους εισάγονται μέσω των Πανελλαδικών εξετάσεων σε Ανώτατη ή Ανώτερη σχολή, διαφορετική από τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.
- Επιμήκυνση διάρκειας των υφιστάμενων και νέων χορηγήσεων δανείων για κάλυψη εξόδων στεγαστικού δανείου με επιτόκιο ίσο με το αντίστοιχο του στεγαστικού δανείου.
- Μείωση επιτοκίου νέων και υφιστάμενων στεγαστικών δανείων για το χρονικό διάστημα μεταξύ 01.04.2014 και 01.04.2017.
- Δυνατότητα συγκέντρωσης ληξιπρόθεσμων οφειλών ατομικών δανείων, με χορήγηση νέου ατομικού δανείου και αποπληρωμή μέσω αυτόματης παρακράτησης της μισθοδοσίας.

Στις 25 Φεβρουαρίου 2014 υπογράφηκε Ειδική Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, με την οποία συμφωνήθηκε η υπαγωγή των εργαζομένων που προέρχονταν από τις Τράπεζες τ. FBB και PROBANK στις διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού Εργασίας της ΕΤΕ και καθορίστηκαν οι ειδικότεροι όροι και προϋποθέσεις ένταξής τους στους υφιστάμενους Κλάδους Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας.

Στην Τράπεζα λειτουργούν οι παρακάτω 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.sy Tate.gr

- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ): Ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των πτυχιούχων εργαζομένων της Τράπεζας.

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

- Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε. (ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ): Ιδρύθηκε το 1945 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην Θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, «Εθνική Ακινήτων Α.Ε.».
- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ

(ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ): Ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην Θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, «Εθνοκάρτα Α.Ε.».

- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην Εθνodata. Ιδρύθηκε το 2010, με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην Θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας «Εθνodata Α.Ε.».

Προσωπικό ανά Σύμβαση εργασίας και τύπο απασχόλησης

Προσωπικό ανά σύμβαση εργασίας	2014	2013	2012	2011	2010
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας	9.316	10.778	10.319	10.529	11.805
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας)	631	1.497	911	1.111	412
Συνολικό προσωπικό	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	1.363	1.166	1.317	1.453	949
Εποχικοί εργαζόμενοι	28	0	252	267	84
Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης	2014	2013	2012	2011	2010
Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	579	1.426	597	548	459
Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	52	71	78	147	206
Πλήρους απασχόλησης	9.278	10.738	10.511	10.901	11.502
Μερικής απασχόλησης	38	40	44	44	50
Συνολικό προσωπικό	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217

Στόχοι 2015

- Εφαρμογή του PMS στην Εθνική Τράπεζα.
- Εξορθολογισμός πλαισίου λειτουργίας εξειδικευμένων Κανονισμών.
- Εκπόνηση και εφαρμογή νέου πλαισίου χορήγησης και εξυπηρέτησης δανείων προς το προσωπικό.
- Πιστοποίηση σε θέματα ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων.
- Ενδυνάμωση συνεργασίας με τις Θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού.
- Οριστικοποίηση και εφαρμογή της Πολιτικής Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου και η εδραίωσή της σε ομιλικό επίπεδο.
- Διεύρυνση του Προγράμματος «Ακαδημίας Πίστης».
- Υποστήριξη του Ανθρώπινου Δυναμικού για την απόκτηση και ανανέωση επαγγελματικών πιστοποιήσεων για την παροχή υπηρεσιών στους τομείς επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση Προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας για ανώτατα στελέχη.
- Θέσπιση κύκλων εκπαίδευσης ανά τυπική θέση εργασίας.
- Συνέχιση της συστηματικής αξιολόγησης και συμβουλευτικής καθοδήγησης του ανθρώπινου δυναμικού και περαιτέρω ενίσχυση του Συμβουλευτικού και Καθοδηγητικού ρόλου της Επιλογής.
- Εφαρμογή Προγραμμάτων Διαδοχής και Καριέρας του ανθρώπινου

δυναμικού του Ομίλου, με στόχο τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού Ανάπτυξης Στελεχών και Διάδοχης Κατάστασης για θέσεις εποπτείας.

- Πρόγραμμα Ένταξης και Ανάπτυξης Νεοπροσληφθέντων πτυχιούχων διαγωνισμού ΑΣΕΠ 2014.
- Περαιτέρω αξιοποίηση νέων εργαλείων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, όπως ενσωμάτωση βίντεο εισηγητή συγχρονισμένου με το εκπαιδευτικό περιεχόμενο (webcast), λειτουργία εικονικής τάξης (webinar), καθώς και σύγχρονων μεθόδων παρακίνησης μέσω επιβράβευσης των εκπαιδευτικών ενεργειών (gamification) και η επέκτασή τους.
- Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας και για τις λοιπές θέσεις εργασίας και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ που θα προκύψουν λόγω αλλαγών στην οργανωτική δομή της Τράπεζας.
- Παροχή συνδρομής στις Θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους
- Υλοποίηση του ετήσιου επιχειρησιακού προγραμματισμού σε Ανθρώπινο Δυναμικό στην Τράπεζα και τον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες που τίθενται και τους διαθέσιμους πόρους.
- Ολοκλήρωση βάσης δεδομένων επί παροχών και εξόδων Θυγατρικών εταιριών Ομίλου και διαμόρφωση σχετικής αναφοράς προς τη Διοίκηση.
- Προσαρμογή και αναθεώρηση του πλαισίου παροχών και κάλυψης υπηρεσιακών εξόδων σύμφωνα με τις φορολογικές εξελίξεις.
- Προγραμματισμός νέας διεξαγωγής Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας 2015 – 2016.
- Συντονισμός αξιολόγησης συμμετεχόντων στο πιλοτικό Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών μετά το πέρας της ετήσιας δοκιμαστικής περιόδου και διαβίβαση σχετικών εισηγήσεων στην αρμόδια Επιτροπή.
- Συντονισμός πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών IKY-ΕΤΕ.
- Υλοποίηση νέων Προγραμμάτων Internship “i-work@nbg” και συνέχιση προγράμματος πρακτικής άσκησης τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών εγχώριων ΑΕΙ.
- Ολοκλήρωση Β' φάσης αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων, μέσω του Control Room της Διεύθυνσής μας.
- Ολοκλήρωση Κέντρου Λήψης Σημάτων Συναγερμού, για το σύνολο των Καταστημάτων της Τράπεζας.
- Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (πολλαπλά κλειδώματα πόρτας διαφυγής, ρολά ασφαλείας κ.λπ.).
- Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων.



Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αειφόρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα εντάσσει συνεχώς στην επιχειρηματική της δραστηριότητα διαδικασίες και αναλαμβάνει δράσεις που αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Τα παραπάνω επιτυγχάνονται μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας. Παράλληλα, η προστασία των οικοτόπων, η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση εργαζομένων και πελατών, αλλά και άλλες περιβαλλοντικές δράσεις που έχουν ενταχθεί στην επιχειρηματική της κουλτούρα, περιορίζουν περαιτέρω τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που προκαλούνται από τη λειτουργία της.

Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία προκύπτει τόσο από τη Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής, που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει, όσο και από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Αναλυτικότερα βλέπε:

- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας & του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Πλαίσιο ΕΚΕ / Πολιτική ΕΚΕ της Τράπεζας και του Ομίλου).
- Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής της ΕΤΕ: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Με Ευθύνη για το Περιβάλλον / Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής).
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί & Αρχές Λειτουργίας).

Αρχή της Πρόληψης

Η Εθνική Τράπεζα, κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων χρηματοδότησης, λαμβάνει υπόψη της την αρχή της πρόληψης, τόσο στον επιχειρησιακό σχεδιασμό όσο και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Η λειτουργία της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, δεν εμπεριέχει εγγενώς αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άμεσου περιβαλλοντικού κινδύνου (όπως μια βαριά βιομηχανία). Παρόλα αυτά, η Εθνική Τράπεζα αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις, υιοθετώντας βασικές αρχές του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου, που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα δημοσίευσε για 8η συνεχή χρονιά, μέσω του Ανεξάρτητου Μη - Κερδοσκοπικού Οργανισμού CARBON DISCLOSURE PROJECT, ο οποίος διαθέτει τη μεγαλύτερη βάση δεδομένων πρωτογενών εταιρικών πληροφοριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, στοιχεία αναφορικά με θέματα στρατηγικής της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου, καθώς επίσης και δεδομένα που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές CO₂ που προέρχονται από τις δραστηριότητές της.

ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στους δυνητικούς κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επίπτωση 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 στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο σε διεθνές επίπεδο. Η κλιματική αλλαγή επιφέρει σημαντικούς κινδύνους στα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και σε τραπεζικούς πελάτες - δανειολήπτες, λόγω της επιβολής αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αέριων ρύπων του θερμοκηπίου, της αύξησης των ασφαλίσεων, της αρνητικής κοινής γνώμης σχετικά με τις ρυπαίνουσες βιομηχανίες και των φυσικών καταστροφών.

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή είναι:

- Φυσικοί κίνδυνοι.
- Επιχειρηματικοί κίνδυνοι.
- Νομοθετικοί και ρυθμιστικοί κίνδυνοι.

Ωστόσο, ενώ οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή είναι ορατοί, παρουσιάζονται ταυτόχρονα και σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, τις οποίες η Εθνική Τράπεζα προτίθεται να αξιοποιήσει. Ενδεικτικά, η διαμόρφωση μιας οικονομίας που θα παράγει λιγότερους ρύπους σε εθνικό και 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.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της δέσμευσης της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία, η Τράπεζα έχει αναπτύξει από το 2004 και εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

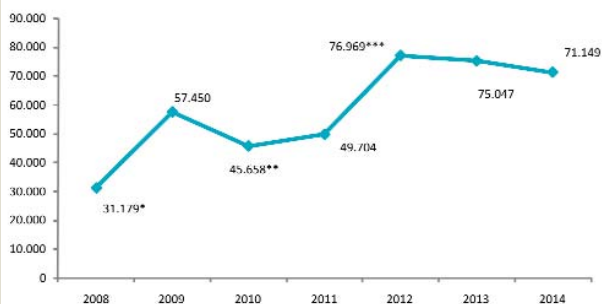
Μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, έχουν αναλυθεί οι συνολικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας και ως συνέπεια έχουν καθοριστεί οι ακόλουθοι πέντε βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας:

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

Αναλυτικότερα βλέπε:

www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Με Ευθύνη για το Περιβάλλον / Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ (ΣΕ MWh)

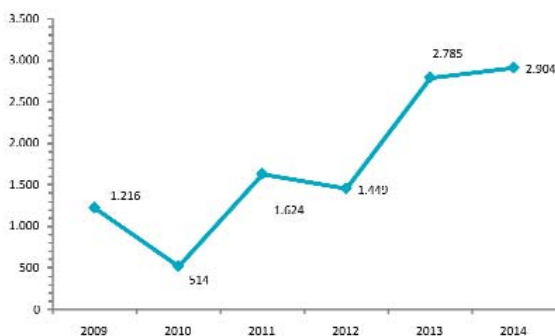


* Οι μετρήσεις για το 2008 αφορούν κατανάλωση σε κτήρια της Τράπεζας, που καλύπτουν εμβαδόν μεγαλύτερο από το 1/3 του συνολικού εμβαδού των κτηρίων της στην Ελλάδα.

** Σημειώνεται ότι, για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος κατά το 2010, έχει γίνει αναμόρφωση στοιχείων και συμπεριελήφθησαν επιπλέον καταναλώσεις που εντοπίστηκαν κατά το 2012 σε λογαριασμούς με αναδρομικές χρεώσεις.

*** Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εμφανίζεται κατά το 2012 αυξημένη έναντι του 2011 εξαιτίας της κεντροποίησης της παρακολούθησης και καταγραφής των σχετικών δαπανών από την Τράπεζα. Μέσω αυτής της διαδικασίας παρακολουθούνται πλέον από την Τράπεζα συγκεντρωτικά το σύνολο των παροχών ηλεκτρικής ενέργειας. Στην κατανάλωση του 2012 συμπεριλαμβάνονται κατά συνέπεια και κτήρια της Τράπεζας για τα οποία δεν υπήρχαν κατά το παρελθόν διαθέσιμα στοιχεία.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ (ΣΕ MWh)



Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Με γνώμονα την προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περικοπής λειτουργικών δαπανών, αποφασίστηκε η δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής τους, έργο το οποίο είναι σε φάση σχεδιασμού και τμηματικής ολοκλήρωσης. Στο πλαίσιο αυτό έχει ήδη κεντροποιηθεί η καταγραφή της κατανάλωσης φυσικού αερίου, πετρελαίου, ηλεκτρικού ρεύματος και νερού.

Διαχείριση Ενέργειας

Η διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2014, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Ολοκληρώθηκε η υποκατάσταση του πετρελαίου θέρμανσης από φυσικό αέριο σε 14 κτήρια-Καταστήματα στην Αθήνα και σε άλλα 2 στη Θεσσαλονίκη. Βρίσκονται σε εξέλιξη οι διαδικασίες και σε άλλα 2 κτήρια-Καταστήματα.
- Έγινε αντικατάσταση 30.000 φωτιστικών PL 2X26 W με αντίστοιχα νέας τεχνολογίας LED 18W, με την οποία επιτυγχάνεται εξοικονόμηση της τάξης των 3.000.000 kWh ή €300.000 κατ' έτος περίπου.
- Ολοκληρώθηκαν οι ενεργειακές αναβαθμίσεις σε πέντε κτήρια Διοικήσεως, ενώ βρίσκονται σε εξέλιξη οι εργολαβίες ενεργειακής αναβάθμισης σε τέσσερα κτήρια ακόμη.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η εκπόνηση της μελέτης για την ολοκληρωμένη ενεργειακή διαχείριση του DATA CENTER και ήδη ένα τμήμα της παραδόθηκε προς δημοπράτηση. Επίσης, εκπονούνται αντίστοιχες μελέτες για άλλα 14 κτήρια.
- Για την προμήθεια κλιματιστικών διαιρούμενου τύπου (split), τα προμηθευόμενα μηχανήματα είναι ενεργειακής κλάσης A και σε είδη που δεν είναι διαθέσιμα, της ανώτερης δυνατής. Το Freon που χρησιμοποιούν είναι φιλικότερο προς το περιβάλλον.
- Η έκδοση πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης σε ιδιόκτητα κτήρια της Τράπεζας, αποτελεί την πρώτη φάση για τεχνική επέμβαση ενεργειακής αναβάθμισης όπου καταγράφεται χαμηλή ενεργειακή βαθμίδα.
- Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε δύο κτήρια ιδιοκτησίας του Ομίλου της Τράπεζας.

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας για το 2014 ανήλθε σε 292.898GJ.

Αναλυτικότερα, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας το 2014 για ηλεκτρικό ρεύμα και θέρμανση ανήλθε σε 281.374GJ.

Συγκεκριμένα:

- Η κατανάλωση ενέργειας ηλεκτρικού ρεύματος των 567 καταμετρημένων κτηρίων της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα) και των Offsite ATMs κατά το 2014, ανήλθε σε 71.149 MWh (256.136GJ).

Από την κατανάλωση αυτή, εκτιμάται ότι το ποσοστό της ενέργειας που προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές αντιστοιχεί σε 16,77%, όπως αυτό δηλώνεται από τους παρόχους.

Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2014 από:

- Φυσικό αέριο (252.704 m³) ανήλθε σε 2.904 MWh (10.454GJ)
- Πετρέλαιο θέρμανσης (414.824 lt) εκτιμάται σε 4.106,76 MWh (14.784GJ)

Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (2014)*

Είδος Καυσίμου από	Ποσότητα (ltr)	Κατανάλωση ενέργειας κίνηση αυτοκινήτων
Πετρέλαιο	20.686,31	
Βενζίνη	312.090,88	
Υγραέριο	746,00	
Σύνολο	333.523,19	3.201 MWh (11.5246J)
		Πλήθος αυτοκινήτων
Πετρέλαιο		221
Βενζίνη		14
Υγραέριο		1
Σύνολο		236

* Η Τράπεζα καταμετρά αναλυτικά την κατανάλωση ενέργειας του στόλου των αυτοκινήτων που χρησιμοποιεί και για τα οποία διαθέτει κάρτα καυσίμων για τον εφοδιασμό τους.

Κεντρική απενεργοποίηση των σταθμών εργασίας (PC) των Μονάδων της Τράπεζας

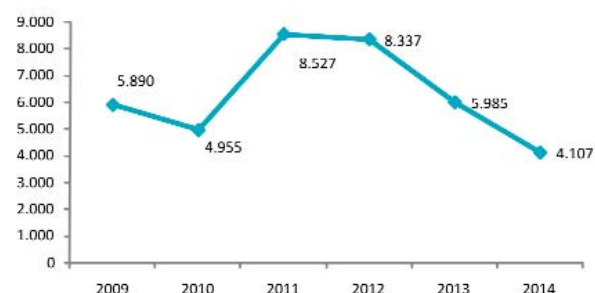
Πραγματοποιείται μετά τις 19:00 ή τις 22:00, ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε Μονάδας. Εκτιμάται ότι με το μέτρο αυτό η Τράπεζα εξοικονομεί ενέργεια 772.200 KWh ετησίως.

Μείωση Εκπομπών

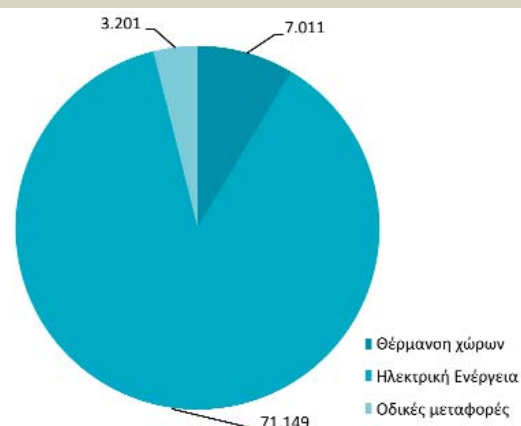
Η Εθνική Τράπεζα και το 2014 συνέχισε την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της λήψης μέτρων που αφορούν:

- Στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της.
- Στην προμήθεια και αναβάθμιση του εξοπλισμού της.
- Στον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (ΣΕ MWh)



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ MWh ΚΑΤΑ ΤΟ 2014



Εκπομπές αερίων CO₂ από κατανάλωση ενέργειας* (2014)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO ₂ σε τόνους
Ηλεκτρικό Ρεύμα (1)	70.366
Θέρμανση χώρων [Φυσικό Αέριο (2) + Πετρέλαιο θέρμανσης (3) (4)]	569+1.084=1.653
Οδικές Μεταφορές (5)	765
Σύνολο	72.785

* Συντελεστές μετατροπής υπολογισμού εκπομπών αερίων CO₂:

- (1) 0,989 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (2) 0,196 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (3) 0,264 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (4) 9,9 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου σε KWh [Βάσει GHG Protocol].
- (5) Συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου σε KWh [Βάσει GHG Protocol].

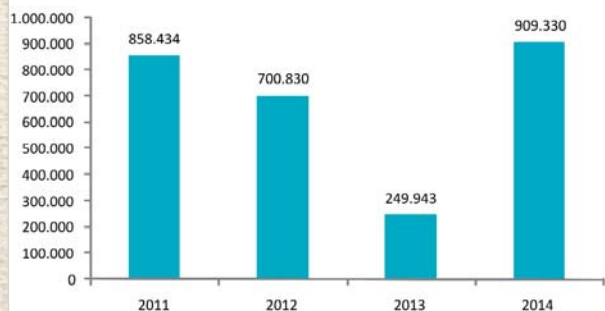
Οι άμεσες εκπομπές του Φαινομένου Αερίου του Θερμοκηπίου (scope 1) υπολογίστηκαν σε 2.427 t CO₂ eq (1. οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006 2. Για τις οδικές μεταφορές υπολογίστηκαν μόνο οι εκπομπές CO₂ καθώς δεν είναι διαθέσιμα τα στοιχεία για την απόσταση που διένυσαν τα αυτοκίνητα του στόλου).

Οι έμμεσες εκπομπές ανήλθαν σε 70.571 t CO₂ eq. (οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από την απογραφή εκπομπών αερίων του φαινομένου θερμοκηπίου και στοιχεία της EUROSTAT)

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων

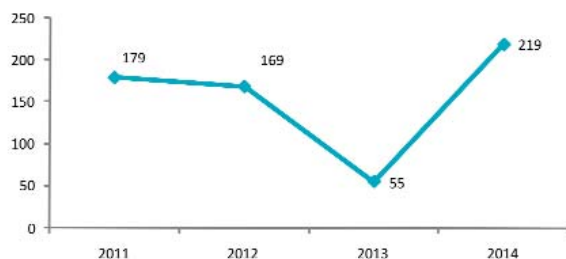
Από τις μετακινήσεις του προσωπικού της Τράπεζας, καθώς και των πελατών της, προκαλούνται εκπομπές αερίων ρύπων που επιβαρύνουν την ατμόσφαιρα και επιδεινώνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα επιδιώκει να λαμβάνει μέτρα περιορισμού, τόσο των άμεσων εκπομπών (μετακινήσεις προσωπικού) όσο και των έμμεσων (μετακινήσεις πελατών), συνδυάζοντας παράλληλα την περιβαλλοντική υπευθυνότητα με την οικονομική αποτελεσματικότητα.

ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ
(ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΜΙΛΙΑ*)



* 1,852 χλμ./μίλι ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO₂ ΑΠΟ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ
(ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ*)



* 0,00013 tn CO₂/χλμ. ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

Εξορθολογισμός μετακινήσεων και «Πολιτική Ταξιδιών της Τράπεζας»

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο εξορθολογισμού των μετακινήσεων των στελεχών της έθεσε σε ισχύ το 2013 την «Πολιτική Ταξιδιών της Τράπεζας» η οποία έχει ως σκοπό τον καθορισμό ενιαίου πλαισίου, που θα διέπει τις εκτός έδρας μετακινήσεις των εργαζομένων στην Τράπεζα. Σκοπός της ανωτέρω Πολιτικής είναι:

- Η ενιαία και ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων.
- Η ασφαλής και άνετη μετακίνηση και διαμονή των εργαζομένων.
- Η αποτελεσματικότερη διαχείριση των δαπανών που σχετίζονται με τις μετακινήσεις και τα υπηρεσιακά ταξίδια των εργαζομένων.
- Η ορθολογικότερη διαχείριση των υπηρεσιακών μετακινήσεων, μέσω της κεντρικής διαχείρισής τους.
- Η εναρμόνιση με τις αρχές του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

Μείωση Άμεσων Εκπομπών

Μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2014 για τις μετακινήσεις του προσωπικού, είναι τα ακόλουθα:

- Αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (e-learning) και ανέρχονται πλέον στα 29.
- Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει 35 συστήματα τηλεδιασκέψεων (Video Conference) σε Μονάδες της στην Ελλάδα και σε θυγατρικές της στο εξωτερικό.
- Κατά το 2014, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε 18 υβριδικά αυτοκίνητα. Τα υβριδικά αυτοκίνητα χαρακτηρίζονται για τη χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου, καθώς και για χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

Η παροχή των υπηρεσιών της Τράπεζας συνεπάγεται μετακινήσεις πελατών από και προς τα Καταστήματα. Η Τράπεζα έχει μεριμνήσει προς την κατεύθυνση του περιορισμού των εν λόγω μετακινήσεων, τόσο σε επίπεδο περιορισμού του πλήθους των επισκέψεων, όσο και σε επίπεδο μείωσης των χιλιομετρικών αποστάσεων που χρειάζεται να διανύουν οι πελάτες της όταν απαιτείται η επίσκεψή τους σε σημείο εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

Το πρώτο επίπεδο επιτυγχάνεται με αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες διενεργούνται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών internet banking και phone banking, καθώς και μέσω της αναβάθμισης του εναλλακτικού δικτύου mobile banking. Με τον τρόπο αυτό, οι πελάτες δεν χρειάζεται να προσέλθουν σε σημείο εξυπηρέτησης, αλλά εξυπηρετούνται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, ελαχιστοποιώντας την επίδραση της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή.

Το δεύτερο επίπεδο επιτυγχάνεται με την ορθολογική ανάπτυξη και ευρεία γεωγραφική κατανομή των δικτύων της Τράπεζας (φυσικών Μονάδων: 528 Καταστήματα και 42 Γραφεία Συναλλαγών καθώς και μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών: 1.414 ATMs και 44 APS). Στη στρατηγική ανάπτυξης των δικτύων της η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη κριτήρια, όπως η χιλιομετρική απόσταση μεταξύ των Μονάδων της και η υψηλή επισκεψιμότητα του σημείου, με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιούνται οι απαραίτητες μετακινήσεις για την καθημερινή εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Καταστήματα & ATMs)

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές*

Internet – Phone – Mobile Banking

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Νέοι χρήστες	92.209	102.338	101.142	72.085	67.367	97.000	75.000
Σύνολο χρηστών	869.956	777.747	675.409	574.267	502.182	434.000	337.000
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματες)**	14.711.744**	62.947.504	54.791.000	44.667.000	37.200.000	30.944.000	23.620.000
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	25.190	20.000	18.245	17.233	19.187	17.314	14.757

ATM

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αριθμός συναλλαγών	111.893.090	103.350.728	100.528.878	100.642.625	110.157.582	90.486.147	86.435.487
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	16.509	15.601	16.255	17.949	21.437	18.026	17.572

* Τα στοιχεία αφορούν καθαρά στη χρήση των καναλιών internet – phone – mobile banking συνολικά καθώς και τη χρήση του δικτύου ATM. Κατά τη διάρκεια του 2014, πραγματοποιήθηκαν συνολικά άνω των 127 εκατομμυρίων συναλλαγών στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank, αξίας €41,7 δισ. περίπου. Μόνο στο Internet – Phone – Mobile Banking εγγράφηκαν 92.209 νέοι χρήστες, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό χρηστών κατά 11,86% σε σχέση με το 2013. Αντίστοιχα, οι εγχρήματες συναλλαγές στα εν λόγω κανάλια ανήλθαν πλέον σε 14,8 εκατ., αξίας €25.189.806.904.

** Στο πλήθος συναλλαγών μέχρι το 2013 απεικονιζόταν το σύνολο εγχρημάτων και πληροφοριακών. Για το 2014 τα στοιχεία αφορούν μόνον τις εγχρήματες συναλλαγές.

Στιβάδα του Όζοντος

Αναφορικά με τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό της μείωσης της στιβάδας του όζοντος, η Τράπεζα εστιάζει τόσο στα ψυκτικά συστήματα που διαθέτει ή προμηθεύεται, όσο και στα κατασβεστικά. Η πλειονότητα των κλιματιστικών μηχανημάτων που είναι εγκατεστημένα στα κτήρια της Τράπεζας, έχουν αντικατασταθεί με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας, ενώ κάθε παλαιό μηχανήμα που δεν επιδέχεται επισκευή, αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410). Ολοκληρώθηκε επίσης, η αντικατάσταση παλαιών ψυκτών που λειτουργούσαν με Freon R22, σε 9 κτήρια της Αττικής, 4 κτήρια της Δ. Ελλάδας και 4 κτήρια της Β. Ελλάδας.

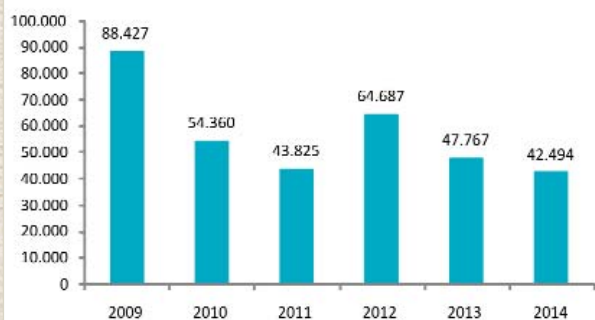
Αντίστοιχα, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, έχουν αντικατασταθεί όλα τα συστήματα πυρόσβεσης που περιείχαν halon, με νέα υλικά πιο φιλικά προς το περιβάλλον. Αντί αυτού χρησιμοποιείται το οικολογικό υλικό FM-200.

Συγκεκριμένα:

- Σταθερά μέσα με το υλικό FM200, το οποίο είναι μέσο κατάσβεσης, με περιορισμένο χρόνο ζωής στην ατμόσφαιρα, μηδενική ικανότητα μείωσης του όζοντος (Ozone Depletion Potential - ODP), καθώς και εξαιρετικά χαμηλή συνεισφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (Global Warming Potential - GWP).
- Φορτά μέσα με το αδρανές αέριο του διοξειδίου του άνθρακος (CO₂).

Με τις παραπάνω δράσεις, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει, ώστε να έχει στην κατοχή της συστήματα που περιέχουν όσο το δυνατόν λιγότερο επιβλαβή προς το περιβάλλον χημικές ουσίες.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (m³)



Διαχείριση Νερού

Η Εθνική Τράπεζα έχει αναγνωρίσει τη σημασία της διαχείρισης του πόσιμου νερού, καθώς αυτό αποτελεί σημαντικό φυσικό πόρο, ο οποίος δέχεται συνεχώς πιέσεις από τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο.

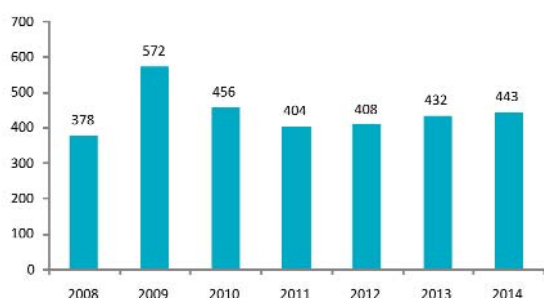
Το σύνολο της κατανάλωσης νερού από την Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας η κύρια χρήση νερού αφορά στους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας. Η χρήση υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτό επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου.

Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το 2014, ανήλθε σε 42.494 m³ και αφορά σε 309 σημεία καταγραφής (50 κτήρια Διοίκησης και 259 Καταστήματα).

Σημεία Καταγραφής και Κατανάλωση Νερού

Έτος	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Κατανάλωση νερού	88.427	54.360	43.825	64.687	47.767	42.494
Σημεία καταγραφής	319	253	227	219	309	309

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)



Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται υλικά, τα οποία αφορούν κυρίως σε είδη εξοπλισμού και αναλώσιμα υλικά γραφείου. Οι κυριότερες προμήθειες της Τράπεζας σε υλικά είναι: γραφική ύλη, λαμπτήρες, μπαταρίες, UPS, αναλώσιμα είδη γραφείου, αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων, χαρτί, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και λοιπές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές.

Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού

Στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας, το χαρτί αποτελεί τον κύριο όγκο των παραγόμενων στερεών αποβλήτων της. Από το 2011 η διαχείριση της αλληλογραφίας της Τράπεζας (εσωτερική και προς τρίτους) υλοποιείται πλήρως μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση των εκτυπώσεων και της κατανάλωσης χαρτιού. Το 2014 διακινήθηκαν μέσω ΣΗΔΑ 957.702 έγγραφα.

Εντός του 2014 συνεχίστηκε η ανάπτυξη νέων διαδικασιών/συναλλαγών υποκαθιστώντας άλλες που απαιτούσαν σημαντικό αριθμό εκτυπώσεων με αποτέλεσμα τη μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού. Η περαιτέρω ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας και η αποδοχή τους από την πελατεία της, βοήθησε σημαντικά στη μείωση των εκτυπώσεων των συναλλαγών από τα Καταστήματά της.

Η Τράπεζα και κατά το 2014, συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού στα κτήρια Διοίκησης και Καταστήματά της, με αποτέλεσμα να δοθούν συνολικά προς ανακύκλωση 443 τόνοι χαρτιού. Η Τράπεζα διαθέτει κατ' έτος το ποσό το οποίο εισπράττεται από την ανακύκλωση χαρτιού υπέρ του Λογαριασμού Επικούρησης Υπαλλήλων Ε.Τ.Ε. Το ποσό αυτό κατά το 2014 ανήλθε στα €34.450,17.

Συμμετοχή Προσωπικού σε Προγράμματα e-learning και εξοικονόμηση χαρτιού (2010 – 2014)

Έτος	Αριθμός					Ποσοστό επί του συνολικού αριθμού εκπαιδευσεων				
	2014	2013	2012	2011	2010	2014	2013	2012	2011	2010
Διοργανώσεις	244	151	159	88	66	23,42%	25,21%	24,80%	16,03%	11,85%
Συμμετοχές	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592	59,39%	51,44%	47,20%	39,11%	17,26%
Εξοικονόμηση Σελίδων Α4	2.303.849*	1.330.450	676.728	733.493	288.666	-	-	-	-	-

* Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 244 διοργανώσεις 29 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

Διαχείριση Τόνερ

Κατά το 2014, η συνολική προμήθεια μελανιών εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών ανήλθε σε 7.834 τεμάχια. Από αυτά ανακυκλώθηκαν 1.726 τα οποία συλλέχθηκαν από Μονάδες της Τράπεζας στις οποίες εφαρμόζεται το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης, ενώ παράλληλα αποσύρθηκαν για ανακύκλωση από τις εταιρείες υποστήριξης του προγράμματος MPS ακόμη 3.200 τεμάχια τόνερ.

Παράλληλα, και το 2014, συνεχίστηκε η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη, της εξυπηρέτησης των εκτυπωτικών αναγκών Managed Print Services (MPS) Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας οι οποίες στεγάζονται σε 38 κεντρικά κτήρια και 103 Καταστήματα. Στο πλαίσιο της παραπάνω συμφωνίας, περιλαμβάνεται και η φιλική προς το περιβάλλον διαχείριση των αποβλήτων, που προκύπτουν από τα αναλώσιμα των συσκευών. Αποτέλεσμα αυτού του πιλοτικού προγράμματος, ήταν η μείωση των εκτυπώσεων με συνεπακόλουθα αποτελέσματα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και μελανιών. Το έργο επιτυγχάνει την κεντρική διαχείριση των εκτυπωτικών αναγκών. Το σύνολο των χρηστών, που εξυπηρετούνται πλέον από το σύστημα, ανέρχεται σε περίπου 7.500 άτομα. Επίσης το έργο επεκτάθηκε και στο κτήριο Α΄ της Εθνικής Ασφαλιστικής, στο οποίο εργάζονται 770 χρήστες. Για το 2015 εγκρίθηκε από τη Διοίκηση η επέκταση του MPS στο δίκτυο της Τράπεζας σε 329 Καταστήματα με στόχο την αύξηση της εξυπηρέτησης 11.500 ατόμων. Τα προσδοκώμενα οφέλη είναι η μείωση του εκτυπωτικού-λειτουργικού κόστους κατά 25-35%.

Διαχείριση Συσσωρευτών

Η Τράπεζα ανακυκλώνει συστηματικά μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών στον αδειοδοτημένο φορέα ΣΥΔΕΣΥΣ Α.Ε., τους συσσωρευτές τους οποίους χρησιμοποιεί. Κατά το 2014, δεν κρίθηκε ως απαραίτητη η απόσυρση συσσωρευτών από τους χώρους της Τράπεζας λόγω απαξίωσής τους.

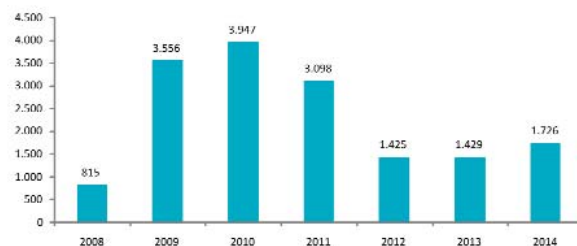
Διαχείριση Μικρών Μπαταριών

Κατά το 2014, μέσω της εταιρείας ΑΦΗΣ Α.Ε., συγκεντρώθηκαν προς ανακύκλωση 5.125 Kg μικρών μπαταριών από τα 649 σημεία συλλογής, που καλύπτουν το σύνολο των κτηριακών μονάδων της Τράπεζας, καθώς και των κατασκήνωσεων του ΤΥΠΕΤ.

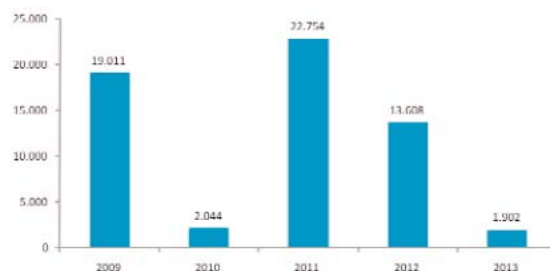
Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, υλοποιήθηκε και το 2014 το πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε όλο το δίκτυο των κτηρίων της (439 σημεία συλλογής: Διοίκηση και Καταστήματα). Μέσω αδειοδοτημένων φορέων, αποσύρθηκαν σε συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης 330 kg λαμπτήρων.

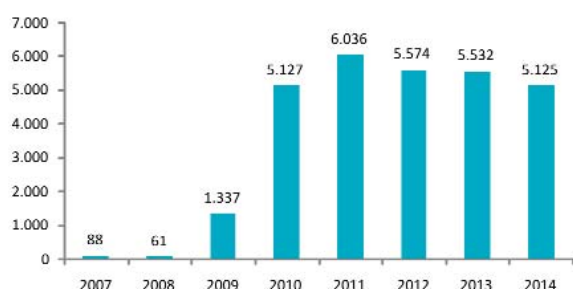
ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΟΝΕΡ ΣΕ ΤΕΜΑΧΙΑ



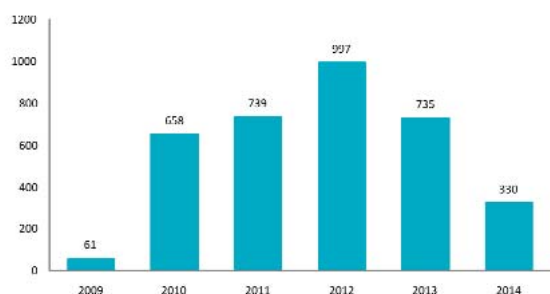
ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



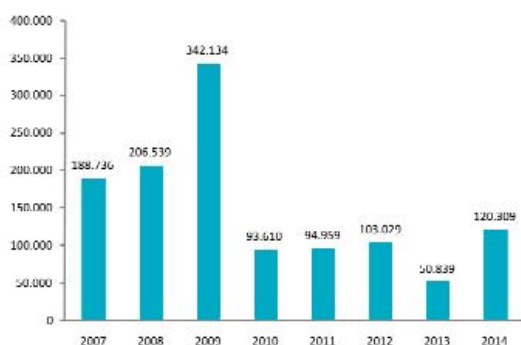
ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΜΙΚΡΩΝ ΜΠΑΤΑΡΙΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΛΑΜΠΤΗΡΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΗΝΕ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



Διαχείριση Εξοπλισμού

Με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων από την προμήθεια και χρήση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (pc, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ), η Τράπεζα επιδιώκει τόσο την επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού αυτού, όσο και την παράδοση του απαξιωμένου εξοπλισμού σε εξωτερικό πιστοποιημένο φορέα, για την περαιτέρω διαχείριση και ανακύκλωση.

Κατά το 2014, παραδόθηκαν στο φορέα «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» προς ανακύκλωση 120.309 Kg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που συλλέχθηκαν από τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας (175 σημεία συλλογής με 199 ειδικούς κάδους).

Επιπλέον, δόθηκαν για δωρεά σε διάφορους φορείς 330 τεμάχια μηχανογραφικού και λοιπού μηχανολογικού εξοπλισμού καθώς και 395 τεμάχια επίπλων.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα επιδιώκει να ενεργεί υπεύθυνα και στο πεδίο των προμηθειών που πραγματοποιεί, στοχεύοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, καθώς και στην άσκηση έμμεσης πίεσης για βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών της.

Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό, περιλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση).
- Συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις, που αφορούν σε περιβαλλοντικά ζητήματα (π.χ. αποφυγή χρήσης επικίνδυνων χημικών ουσιών).
- Συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης στο τέλος του κύκλου ζωής των προϊόντων.

Από το 2013, η Τράπεζα ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας στο σύνολο των προκηρύξεων διαγωνισμών και συμβάσεων με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων / εργασιακών δικαιωμάτων και της παιδικής εργασίας, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.

Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί

Το 2014, η Τράπεζα για το σύνολο των προμηθειών της σε χαρτί (A4, A3, καθώς και ειδικές εκτυπώσεις) προμηθεύτηκε ανακυκλώσιμο χαρτί με σήμανση EU Ecolabel πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας FSC (Forest Stewardship Council) ή PEFC (Programme for the Endorsement of the Forest Certification). Το χαρτί αυτό είναι λευκασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον. Το συνολικό βάρος των προμηθειών ανακυκλώσιμου χαρτιού A3 και A4 ανήλθε στα 382.838 κιλά.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Για την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια, τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά:

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνουν δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση / εναλλακτική διαχείρισή τους.
- Τα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνουν πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων, το οποίο υλοποιείται μέσω του Συστήματος Risk Analyst, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's KMV, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιό της. Στο μοντέλο αυτό της αξιολόγησης περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου κλάδου, η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του κάθε κλάδου οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, η οποία διαβαθμίζεται σε τρία επίπεδα (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό) και είναι εναρμονισμένη με τον ανεξάρτητο διεθνή οργανισμό Ethical Investment Research Services (EIRIS).

Επίσης, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων με γνώμονα τη στήριξη επιχειρηματικών ενεργειών που αποσκοπούν στην ενίσχυση της απασχόλησης και την προστασία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι, στις δανειακές συμβάσεις με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγιειονομικής νομοθεσίας, από πλευράς του Πιστούχου και των τυχόν Εγγυητών, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από πλευράς της Τράπεζας. Ρυπογόνες επιχειρηματικές δραστηριότητες, χωρίς τη λήψη των απαραίτητων μέτρων, θεωρούνται ανεπιθύμητες με βάση την πιστωτική πολιτική.

Από την Τράπεζα ενισχύονται και υποστηρίζονται δραστηριότητες που αναπτύσσουν το συνολικό περιβαλλοντικό δυναμικό της χώρας, όπως:

- Παραγωγή «πράσινων», παραδοσιακών και βιολογικών προϊόντων.
- Υποδομές (Ο.Τ.Α. κ.λ.π).
- Επενδύσεις περιβαλλοντικής προστασίας, «καθαρής» τεχνολογίας, πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, εξοικονόμησης ενέργειας και φυσικών πόρων.
- Συμμετοχή σε χρηματοδοτικά σχήματα «περιβαλλοντικών» προγραμμάτων ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας.
- Έρευνα και ανάπτυξη (R&D) περιβαλλοντικών προϊόντων και πρακτικών.

Η Τράπεζα δεν προβαίνει στη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που έχουν απαγορευθεί από Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενδεικτικά αναφέρονται: η εμπορία προστατευόμενης άγριας πανίδας, η παραγωγή και εμπορία ραδιενεργών υλικών και χημικών ουσιών που έχουν απαγορευθεί από διεθνή πρωτόκολλα, η μεταφορά και απελευθέρωση στο φυσικό περιβάλλον γενετικά τροποποιημένου υλικού κ.ά. Για τη χρηματοδότηση διαφόρων δραστηριοτήτων, λαμβάνονται υπόψη γνωμοδοτήσεις και μελέτες των αρμοδίων αρχών, καθώς και ανεξάρτητων εκτιμητών με εξειδίκευση στο εκάστοτε αντικείμενο για την αξιολόγηση και εποπτεία του περιβαλλοντικού κινδύνου. Επίσης, σύμφωνα με την Πιστωτική Πολιτική της Τράπεζας, η αξιολόγηση των Κινδύνων διενεργείται με βάση την πλατφόρμα Risk Analyst (η οποία περιλαμβάνει και περιβαλλοντικά κριτήρια). Η αξιολόγηση διενεργείται τουλάχιστον

κάθε 12 μήνες (σε ορισμένες περιπτώσεις η συχνότητα της είναι μεγαλύτερη, 4-6 μήνες) καθώς και με επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με Πελατεία (R.M's) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, σε ετήσια βάση, παρακολουθείται η συμμόρφωση με συμβατικά συμφωνημένους όρους, με επιτόπιες επισκέψεις εξειδικευμένων κλιμακίων της Δ/νσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο τακτικών επανεκτιμήσεων ακινήτων και βιομηχανικών μονάδων.

Σημειώνεται ότι, όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Μεγάλων Έργων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται, εφόσον απαιτηθεί, κατά περίπτωση (ad hoc) από εξειδικευμένους περιβαλλοντικούς συμβούλους που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών. Οι σύμβουλοι αυτοί, διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και την έκδοση των σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 24 έργων της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι περιβαλλοντικοί σύμβουλοι, ενώ για κάθε έργο απαραίτητη προϋπόθεση για την εκταμίευση του δανείου αποτελεί η συμμόρφωση με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς όρους και η έκδοση των σχετικών αδειών και πιστοποιητικών.

Προστασία της Βιοποικιλότητας

Για την Εθνική Τράπεζα, η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει διαδικασίες πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, ενώ παράλληλα δεσμεύεται να συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία, απορρίπτοντας αιτήματα για χρηματοδοτήσεις σε προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, σε συνέχεια της πολυετούς ευαισθητοποίησής της σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, χορηγεί κάθε χρόνο χρηματικό ποσό για την προστασία και βέλτιστη διαχείριση σημαντικών βιοτόπων της χώρας.

Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές

Για τη χρηματοδότηση έργων και γενικότερα για την πραγματοποίηση επενδύσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχείρηση ή γενικότερα το φορέα υλοποίησης, αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εκάστοτε Αρμόδιες Αρχές, η οποία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων μελέτη για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του έργου (π.χ. χρηματοδότηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, Έργων υποδομών, Εθνικών Οδών, Μετρό, κ.λπ.). Η συμμόρφωση προς τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση εκταμίευσης των δανείων. Σε ότι αφορά τις συμβάσεις κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα, προβλέπονται όροι σύμφωνα με τους οποίους ο Εκδότης και οι τυχόν Εγγυητές οφείλουν να τηρούν την εκάστοτε ισχύουσα περιβαλλοντική και υγειονομική νομοθεσία. Μετά την εκταμίευση, τυχόν περιβαλλοντικές επιπτώσεις των έργων που χρηματοδοτήθηκαν καλύπτονται μέσω ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων

Η Τράπεζα προχώρησε άμεσα στη λήψη όλων των ενδεδειγμένων μέτρων σε ότι αφορά στον καθαρισμό κτηρίων και στην αποκατάσταση τυχόν ζημιών, έπειτα από σχετική αναφορά-παράπονο. Στο πλαίσιο αυτό ξεκίνησε όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για την άμεση αντιμετώπιση των 14 αυτών περιπτώσεων.

ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στο ενδιαφέρον της κοινωνίας και των πελατών της για υπηρεσίες και προϊόντα τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος, υποστηρίζει επενδύσεις για την υλοποίηση έργων φιλικών προς το περιβάλλον.

Πράσινα Προϊόντα

Η Εθνική Τράπεζα, αφουγκραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, διαπιστώνοντας και εκτιμώντας τους κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και την υποβάθμιση του περιβάλλοντος και αντιλαμβανόμενη τις νέες ευκαιρίες που παρουσιάζονται για ανάπτυξη πράσινων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που ενθαρρύνουν και επιβραβεύουν την πράσινη επιχειρηματικότητα, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της χρηματοδότησης έργων και τεχνολογιών, που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Εθνική Τράπεζα, μέχρι σήμερα, έχει δημιουργήσει τα ακόλουθα πράσινα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία συνεισφέρουν θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος:

- Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» για συμμετοχή στο ομώνυμο πρόγραμμα του ΥΠΕΚΑ σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. πρώην ΤΕΜΠΜΕ) με 10.717 εγκρίσεις δανείων για το 2014.
- «Πράσινο Δάνειο» με ειδικούς προνομιακούς όρους, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο «ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟ ΣΠΙΤΙ» για Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε οικίες.
- Δάνειο «Εστία Πράσινη» για την αγορά, επισκευή ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.
- Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ «Πράσινη Ενέργεια».

Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στην ευρωπαϊκή πρωτοβουλία JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas/Κοινή Ευρωπαϊκή Υποστήριξη για Βιώσιμες Επενδύσεις σε Αστικές Περιοχές) με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια € 83,3 εκατ.

Στις υποστηριζόμενες δράσεις για χρηματοδότηση από το πρόγραμμα JESSICA, περιλαμβάνονται ενδεικτικά η αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, η αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος, η αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η ανάπτυξη υψηλής τεχνολογίας δικτύσεων και υποδομών ενέργειας, κ.λπ. Έργα που μπορούν να υπαχθούν στο πρόγραμμα αφορούν σε:

- Επαναξιοποίηση εγκαταλελειμμένων περιοχών.
- Αστικές Υποδομές (χώροι στάθμευσης και πρασίνου, διαμόρφωση υποδομών δρόμων).
- Δημόσια Δίκτυα (μεταφοράς, ύδρευσης, αποχέτευσης, ενεργειακά).
- Υποδομές ανάπτυξης επιχειρηματικότητας (τεχνολογικά πάρκα κ.λπ).
- Υγεία / εκπαίδευση (νοσοκομεία, κέντρα αποκατάστασης κ.λπ).
- Τουρισμό (ξενοδοχεία, χώροι αναψυχής).
- Αποκατάσταση ιστορικών κτηρίων.
- Πολιτιστικά κέντρα και χώρους αναψυχής πολλαπλών χρήσεων.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας βλέπε επίσης Ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ιδιώτες/Οικολογικές λύσεις), (Ενότητα: Επαγγελματίες και Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις/Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια), (Ενότητα: Επιχειρήσεις/ Ειδικές Πιστοδοτήσεις) και (Ενότητα: Επιχειρήσεις & Financial Institutions/Project Finance).



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2014, ήταν η αύξηση των χρηματοδοτήσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, που αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η Εθνική Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνογνωσίας, καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για θετικότερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει εξειδικευμένη ομάδα στελεχών, η οποία ασχολείται συστηματικά με την πιστοδότηση επενδύσεων ΑΠΕ, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές μεγάλων έργων, καθώς και μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Τα δάνεια για τη χρηματοδότηση επενδύσεων στον Τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και τη συστηματική διαχείριση αστικών και εμπορικών αποβλήτων, συμβάλλουν στον περιορισμό εκπομπής ρύπων CO₂.

Ειδικότερα, κατά το 2014 εγκρίθηκε η πιστοδότηση με € 307 εκατ. περίπου επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ μεγάλων επιχειρήσεων συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 408 εκατ. και ισχύος περίπου 311 MW (εκ των οποίων 26 MW για Φωτοβολταϊκά, 283 MW για Αιολικά Πάρκα και 2MW για Μικρά Υδροηλεκτρικά). Αντίστοιχα το ύψος των χρηματοδοτήσεων στον τομέα ΑΠΕ μεσαίων επιχειρήσεων ανήλθε στο 5,74% επί του συνόλου των χρηματοδοτήσεων αυτής της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας. Κατά το 2014, οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ανήλθαν στο ποσό των € 310,72 εκατ.

Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)

Επενδύσεις ΑΠΕ	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αιολικά Πάρκα	277,00	109,50	12,10	0,00	200,80	303,40	121,70
Φωτοβολταϊκά έργα	31,72	266,82	232,20	267,31	174,64	63,70	30,40
Λοιπά	2,00	1,70	1,30	7,20	0,00	10,00	0,00
Σύνολο Έργων	310,72	378,02	245,50	274,51	375,44	377,10	152,10

Ναυτιλία

Στον τομέα της Ναυτιλίας η Τράπεζα στόχευσε στην αύξηση του δανειακού χαρτοφυλακίου της για την παραγωγή επιτοκιακών εσόδων απευθυνόμενη σε ομίλους με μεγάλη ρευστότητα, δυνατότητα παραγωγής χρηματοροών και αποδεκτό επιχειρηματικό σχέδιο:

- Στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου, οι χρηματοδοτήσεις υπήρξαν ιδιαίτερα προσεκτικές και επιλεκτικές λόγω της συνεχιζόμενης κρίσης στον τομέα αυτό.
- Στο χώρο των δεξαμενοπλοίων, λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα, ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν πλοία που τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές πρόληψης ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας περιβάλλοντος.

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών ανέρχεται σε €2.235 εκατ., αποτελεί το 13,3% του συνολικού επιχειρηματικού (domestic corporate) χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και περιλαμβάνει 322 χρηματοδοτούμενα πλοία μέσω διμερούς ή κοινοπρακτικού δανεισμού εξυπηρετώντας 112 χρηματοδοτούμενους πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό ο δανεισμός που αφορά σε χρηματοδότηση πλοίων από 0-5 ετών ανέρχεται σε €914,26εκ., εκ των οποίων €357,8 εκ. αφορούν Double Hull δεξαμενόπλοια. Στις δανειακές συμβάσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση των διεθνών περιβαλλοντικών κανονισμών, από πλευράς του πλοιοκτήτη, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από πλευράς της Τράπεζας.

Ναυτιλιακές Πιστοδοτήσεις (USD εκατ.) *

Έτος	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εγκριθέντα κατ' έτος ποσά χρηματοδότησης νεότευκτων double hull πλοίων (σε USD εκατ.)	186,30	55,20**	0,00	5,80	70,00	337,00	1.416,00
Αριθμός χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων	5	2	0	1	1	6	43

* Σημειώνεται ότι η Εθνική Τράπεζα κατά το 2014 δεν χρηματοδότησε κανένα Single Hull Tanker (διεθνής όρος που αφορά στα πετρελαιοφόρα δεξαμενόπλοια τα οποία χαρακτηρίζονται από σχετικά υψηλότερο κίνδυνο εμφάνισης διαρροής σε περίπτωση ατυχήματος).

** Από το ποσό αυτό USD εκ. 40,30 αφορούν έγκριση προηγούμενου έτους.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, στην ενίσχυση της επιχειρηματικής περιβαλλοντικής κουλτούρας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, προέβη κατά το 2014, σε μια σειρά από ενέργειες:

Προσωπικό

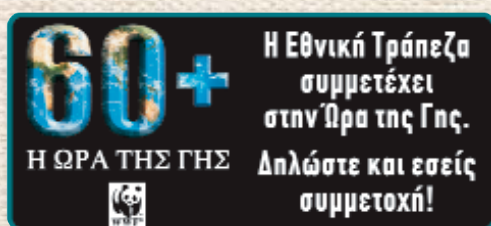
Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας έχουν οριστεί από το 2011 αρμόδια στελέχη και αναπληρωτές τους σε όλες τις Μονάδες της (Διοίκηση και Καταστήματα). Παράλληλα, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω 18 δημοσιευμάτων στο περιοδικό «ΠΡΩΤΟΙ ΕΜΕΙΣ» και 90 ανακοινώσεων στο intranet για ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και για θέματα που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση της Τράπεζας (9 ανακοινώσεις), αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.

E-Learning "Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση"

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και ειδικότερα των δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, το 2010 σχεδιάστηκε και διατέθηκε για εκπαίδευση του Προσωπικού, ηλεκτρονικό σεμινάριο με θέμα «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση». Το ηλεκτρονικό αυτό σεμινάριο, μετά από τέσσερα χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας, το 2014 κρίθηκε σκόπιμο να επικαιροποιηθεί και να αναβαθμιστεί ως προς το περιεχόμενό του.

Πελάτες

Στο πλαίσιο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πελατών σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, εντάχθηκε στο ενημερωτικό έντυπο δράσεων ΕΚΕ της Τράπεζας ένθετο με «Καλές Πρακτικές» για καθημερινές περιβαλλοντικές δράσεις, του οποίου η διανομή συνεχίστηκε και το 2014 στο δίκτυο των Καταστημάτων της.



«Μάθετε το ενεργειακό σας αποτύπωμα!»: Ανάπτυξη Ηλεκτρονικού Εργαλείου–Υπολογιστή Ενεργειακού Αποτυπώματος στον διαδικτυακό ιστότοπο της Τράπεζας για την προώθηση των πράσινων προϊόντων.

Με στόχο την προβολή και προώθηση των “πράσινων” χρηματοδοτικών προϊόντων, αλλά και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των πελατών της, η Τράπεζα προχώρησε στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού quiz – υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος για τους επισκέπτες του διαδικτυακού της ιστότοπου.

Μέσω του υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος (energy footprint), ο κάθε επισκέπτης έχει τη δυνατότητα, συμπληρώνοντας στοιχεία και δεδομένα που αφορούν την ενεργειακή του κατανάλωση τόσο στο σπίτι, όσο και από τις καθημερινές του μετακινήσεις, να μαθαίνει ποια είναι η επιβάρυνση στο περιβάλλον με τον υπολογισμό της συνολικής έκλυσης διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα. Στη συνέχεια, δίνεται η δυνατότητα να κατευθυνθεί σε ένα ειδικό section για την αναζήτηση των καταλληλότερων λύσεων με σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος, αλλά και την εξοικονόμηση κόστους μέσα από μια εύχρηστη πλατφόρμα παρουσίασης των εξειδικευμένων “πράσινων” χρηματοδοτικών προγραμμάτων που προσφέρει η Τράπεζα. Μάλιστα, ενημερώνεται για τη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας που θα αποκομίσει, ανάλογα με την ενεργειακή παρέμβαση που τον ενδιαφέρει να υλοποιήσει.

Για την αρτιότερη επιστημονικά και τεχνικά ανάπτυξη του συγκεκριμένου εργαλείου, την αξιοπιστία, την εγκυρότητα, καθώς και την εφαρμογή συγκεκριμένης επιστημονικής μεθοδολογίας στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων, ο εν λόγω υπολογιστής αναπτύχθηκε με τη συνεργασία του Εργαστηρίου Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Τμήματος Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Παγκόσμια εκστρατεία του WWF “Η Ώρα της Γης”

Η Τράπεζα συμμετείχε, για έκτη χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF “Η Ώρα της Γης”, διακόποντας την ηλεκτροδότηση σε 5 κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.

Στόχοι 2015

- Χρηματοδοτική στήριξη του κλάδου των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας με επιλεκτική χρηματοδότηση βιώσιμων επενδύσεων μεγάλων επιχειρήσεων, στήριξη επενδύσεων με εφαρμογή νέων τεχνολογιών ΑΠΕ (π.χ. ηλιοθερμία, βιομάζα κ.λπ.) και χρηματοδότηση μεσαίας κλίμακας επενδύσεων μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων.
- Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.
- Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε Α.Π.Ε. από νέο δάνειο Μ.Μ.Ε. το οποίο υπέγραψε η Τράπεζα με την Ε.Τ.Επ.
- Προώθηση εγκρίσεων σχεδίων προς ένταξη στο πρόγραμμα JESSICA για χρηματοδότησή τους από το Ταμείο Περιβάλλοντος.
- Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.

- Στήριξη της πελατείας, μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.τ.λ. που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank) με τη μεταφορά των συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης και επέκταση των δυνατοτήτων τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληρωμών i-bank με το σχεδιασμό νέων λειτουργικών και μηχανογραφικών βελτιώσεων των συστημάτων.
- Λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων για τον περιορισμό της διατύπωσης αναφορών-παραπόνων σχετικά με την υποβάθμιση του περιβάλλοντος από σκουπίδια που εγκαταλείπονται από τρίτους σε ακίνητα ιδιοκτησίας της Τράπεζας.
- Επέκταση/παραγωγική λειτουργία του συστήματος SAP - SRM για το σύνολο των παραγγελιών (Υλικά –Υπηρεσίες –Εξοπλισμός) σε όλες τις Μονάδες και τα Καταστήματα της Τράπεζας.
- Χρήση του μηχανογραφικού συστήματος Reqmonitor, που παρακολουθεί την ροή των εργασιών κατάρτισης και διαπραγμάτευσης των συμβάσεων, καταγράφοντας αναλυτικά τα στάδια υλοποίησης και τον χρόνο που απαιτήθηκε ανά στάδιο και του Π-Data, που αποτελεί την εφαρμογή καταγραφής των υπογεγραμμένων συμβάσεων της Τράπεζας.
- Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.
- Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.
- Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.
- Σε ότι αφορά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Εθνική Τράπεζα με γνώμονα την πεποίθηση ότι οι επενδύσεις στον τομέα της πράσινης ενέργειας και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων, αποτελούν δραστηριότητες που συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας και στην προστασία του περιβάλλοντος, χρηματοδοτεί επενδυτικά σχέδια με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση επιχειρηματικών εγκαταστάσεων καθώς και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

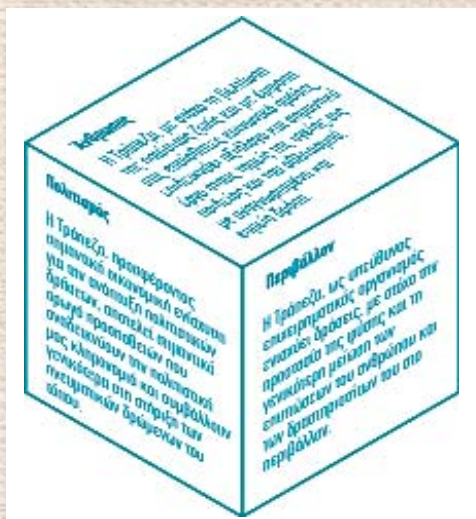


Με Ευθύνη για την Κοινωνία

ευθύνη

εταιρική κοινωνική δράση

ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

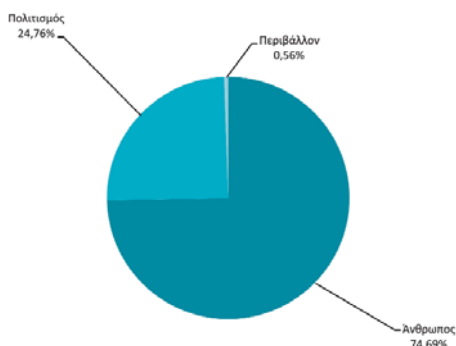


Εξέλιξη Χορηγικού Προγράμματος της Τράπεζας

Οικονομικά Στοιχεία	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008*	2007*
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε € εκατ.)	18,8	9,96	9,3	14,3	19,7	23,1	17,6	15,3

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

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΟΡΗΓΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2014)



Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά. Κατά το 2014 η Τράπεζα συνέβαλε ουσιαστικά στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην πρόοδο και την ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στη διάσωση και διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού.

Κατά το 2014, παρά την τρέχουσα ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Εθνική Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, συνέχισε την παράδοσή της και ανέπτυξε χορηγικό πρόγραμμα ύψους €18,8 εκατ. Στο πλαίσιο αυτό, στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης άμεσα, καθώς και μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ «ΕΥΘΥΝΗ»

Το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης «Ευθύνη», της Εθνικής Τράπεζας, στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες: Άνθρωπος, Πολιτισμός, Περιβάλλον. Το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος «Ευθύνη» σε πλήθος κοινωνικών δράσεων ανήλθε για το 2014 σε € 18,8 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.

Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Κύριος στόχος του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας είναι η κοινωνική συνεισφορά. Στο πλαίσιο αυτό, βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελεί η ενίσχυση και η στήριξη ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού. Προς αυτήν την κατεύθυνση προωθεί συστηματικά, μέσω ουσιαστικής οικονομικής συνεισφοράς, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, την ενίσχυση δράσεων για την αναβάθμιση της υγείας και την ανάπτυξη προγραμμάτων κοινωνικής αλληλεγγύης. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ενδεικτικές δράσεις της Τράπεζας οι οποίες ξεκίνησαν ή ολοκληρώθηκαν εντός του 2014:

- **Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ» (Πολυετές χορηγικό Πρόγραμμα):** Πρόκειται για ένα Πρόγραμμα ύψους 30.000.000 ευρώ, το οποίο ξεκίνησε το 2008 και αποτελεί το μεγαλύτερο χορηγικό έργο στο χώρο της δημόσιας υγείας στην Ελλάδα, το οποίο υλοποιείται σταδιακά. Με αυτή τη χορηγική δράση η Εθνική Τράπεζα προσφέρει στην κοινωνία ένα σημαντικό έργο για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας όλων των Ελλήνων πολιτών.

Το έργο αυτό, συνολικής επιφάνειας 12.000 τ.μ., περιλαμβάνει την κατασκευή 22 σύγχρονων χειρουργικών αιθουσών με τους απαραίτητους βοηθητικούς χώρους, καθώς και την προμήθεια και εγκατάσταση του απαραίτητου λειτουργικού εξοπλισμού, αντικαθιστώντας τα υφιστάμενα χειρουργεία του νοσοκομείου ηλικίας 12-40 ετών. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει δύο Ειδικές Μονάδες Μετεγχειρη-

τικής Εντατικής Θεραπείας Καρδιοχειρουργικών και Νευροχειρουργικών Περιστατικών, Αιμοδυναμικό Τμήμα τριών αγγειογράφων, Μονάδα Κεντρικής Αποστείρωσης για την αποφυγή ενδοноσοκομειακών λοιμώξεων καθώς και όλα τα απαραίτητα τμήματα σε άρτια λειτουργική διάταξη.

Τα κυριότερα καινοτόμα χαρακτηριστικά του έργου είναι τα ακόλουθα:

1. Σύγχρονα χειρουργεία με διάταξη τέτοια που εξασφαλίζει την ασηψία του χώρου των χειρουργείων.
2. Προκειμένου να αντιμετωπισθούν με τον καλύτερο τρόπο οι ενδοноσοκομειακές λοιμώξεις, έχουν χρησιμοποιηθεί τα πλέον προηγμένα υλικά για την αντιβακτηριακή προστασία και εύκολη απολύμανση, καθώς και ιδιαίτερα υψηλών προδιαγραφών σύστημα κλιματισμού που διασφαλίζει την ασηψία γύρω από το χειρουργικό τραπέζι με την δημιουργία μιας αεροκουρτίνας που περιορίζει την ενδεχόμενη διείσδυση παθογόνων μικροοργανισμών γύρω από το τραπέζι.
3. Έχουν χρησιμοποιηθεί κορυφαίες και πλέον σύγχρονης τεχνολογίας ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού μηχανήματα, έχοντας εξασφαλίσει το ελάχιστο κόστος συντήρησης για την επόμενη 10ετία.
4. Στη διαμόρφωση 2 χειρουργείων έχει συμπεριληφθεί η δυνατότητα παρακολούθησης των χειρουργικών επεμβάσεων από επισκέπτες ή ειδικευόμενο προσωπικό.
5. Ο εξοπλισμός των θαλάμων ανάνηψης είναι κορυφαίας, σύγχρονης τεχνολογίας και χρησιμοποιείται για Πρώτη Φορά στην Ελλάδα.
6. Οι υποδομές έχουν λάβει υπόψη τους τις πλέον απαιτητικές προδιαγραφές για την υποστήριξη των χειρουργείων συμπεριλαμβανομένης ακτινολογικής προστασίας και έχει ληφθεί ειδική μέριμνα για την ελαχιστοποίηση της όχλησης των θαλάμων των ασθενών.
7. Παράλληλα, έχει ληφθεί σοβαρά υπόψη η περιβαλλοντική επίπτωση από την λειτουργία του κτηρίου, η οποία περιλαμβάνει την φύτευση των δωματίων.
8. Πέραν των όσων προβλέπονταν από τη χορηγία, η Τράπεζα χρηματοδότησε την προμήθεια νοσοκομειακού εξοπλισμού και επίπλων καθώς και ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Προγράμματος:

Στις 16 Σεπτεμβρίου 2014, ολοκληρώθηκε η Α' φάση του έργου με τα εγκαίνια της «Πτέρυγας Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος», με την κατασκευή του πρώτου κτηρίου, που στεγάζει 14 υπερσύγχρονες χειρουργικές αίθουσες με όλους τους βοηθητικούς χώρους που θα πληρούν και τις πλέον απαιτητικές διεθνείς προδιαγραφές.

Η Α' φάση του έργου έχει κατασκευαστεί και πέραν του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού (στήλες χειρουργείων, προβολείς, χειρουργικά τραπέζια, control panels, scrubs), έγινε προμήθεια και κονσολών (στηλών) για τους χώρους ανάνηψης που δεν προβλέπονταν στη χορηγία. Σήμερα το κτήριο της Α' φάσης εφοδιάζεται με τα τελευταία είδη νοσοκομειακού εξοπλισμού και επίπλων, κόστος το οποίο αν και δεν προβλεπόταν από τη χορηγία καλύφθηκε από την Τράπεζα μαζί με το κόστος προμήθειας ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Μετά την πλήρη παραλαβή όλου του εξοπλισμού και την ολοκλήρωση των δοκιμών - ελέγχων που διενεργούνται, η Α' φάση αναμένεται να λειτουργήσει άμεσα και στη συνέχεια να ξεκινήσει η Β' φάση.





Το αμέσως προσεχές διάστημα αναμένεται ότι θα ξεκινήσει η κατασκευή και του δεύτερου κτηρίου, που θα περιλαμβάνει 8 χειρουργικές αίθουσες με τους απαραίτητους βοηθητικούς χώρους, θαλάμους ανάνηψης Καρδιολογικών και Νευροχειρουργικών Μονάδων και ένα σύγχρονο και πλήρως εξοπλισμένο Αιμοδυναμικό Τμήμα.

Οικονομίες κλίμακος και Κοινωνική Επανεπένδυση:

Όπως ανακοίνωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας, κατά την ομιλία του στα εγκαίνια, η Τράπεζα, με το ποσό που εξοικονομήθηκε, ύψους περίπου € 7.000.000, ενέκρινε επιπρόσθετα την αγορά ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού, αναγκαίου για την κάλυψη των βασικών αναγκών όλων των χειρουργικών μονάδων, καθώς και τις μελέτες για τον εκσυγχρονισμό του Τμήματος Επειγόντων Περιστατικών του Ευαγγελισμού και της αξιοποίησης της ισόγειας στάθμης (πυλωτής) του κτηρίου των νέων χειρουργείων που θα περιλαμβάνει κυλικείο, μουσείο, αμφιθέατρο και βιβλιοθήκη. Σε κάθε περίπτωση, οποιοδήποτε ποσό εξοικονομηθεί, κατά την υλοποίηση της δεύτερης φάσης, θα διατεθεί για την κάλυψη επιπλέον αναγκών του Νοσοκομείου.

Τρόπος υλοποίησης του Προγράμματος:

Την εποπτεία υλοποίησης του όλου έργου έχει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Συνεργάστηκαν επίσης και άλλες Διευθύνσεις της Τράπεζας (όπως Δ/ση Προμηθειών, Δ/ση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κ.ά.)

Οφέλη του Προγράμματος για την Κοινωνία:

Με την υλοποίηση του προγράμματος, αντιμετωπίζεται το πρόβλημα των πολύμηνων λιστών αναμονής των τακτικών χειρουργείων και των χειρουργικών επεμβάσεων προτεραιότητας (κάταγμα, καρκίνος κ.λπ.) και μειώνεται το κόστος που προκύπτει από την καθυστέρηση στην εκτέλεση μιας χειρουργικής επέμβασης (επιπλοκές, επιβάρυνση του χρόνου νοσηλείας κ.λπ.). Επιπλέον αντιμετωπίζεται το πρόβλημα των επειγουσών επεμβάσεων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι πριν την ανέγερση της νέας πτέρυγας χειρουργείων, ο «Ευαγγελισμός» κάλυπτε το 50% των επειγόντων καρδιοχειρουργικών περιστατικών του λεκανοπεδίου της Αττικής και της Νότιας Ελλάδας με μόλις μία χειρουργική αίθουσα.

Η σημασία του έργου είναι ακόμη μεγαλύτερη, αν σκεφτεί κανείς ότι πραγματοποιείται σε μια εξαιρετικά δύσκολη και επώδυνη περίοδο που διανύει η χώρα.

Οφέλη του Προγράμματος για την Τράπεζα ως χορηγό:

Η Εθνική Τράπεζα, με το σπουδαίο αυτό έργο αποτυπώνεται στη συνείδηση όλων των Ελλήνων αλλά και των εργαζομένων της, ως ένας Οργανισμός με πλούσια και ουσιαστική ανθρωπιστική και κοινωνική συμβολή.

- Συνέχιση της οικονομικής στήριξης προς το Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στη Β΄ Χειρουργική Πανεπιστημιακή Κλινική.
- Νοσοκομείο Παίδων «Η Αγία Σοφία» - Α΄ Παιδιατρική Κλινική: Χορηγία για την κάλυψη της δαπάνης αγοράς και εγκατάστασης ενός στερεομικροσκοπίου για τριχοειδοσκόπηση για τις ανάγκες της Μονάδας Παιδιατρικής Ρευματολογίας.
- Χορηγική συνδρομή της Τράπεζας προς το Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας (ΕΛ.Ι.ΚΑΡ.) για την πραγματοποίηση των σκοπών του Ιδρύματος και την υποστήριξη του τομέα πρόληψης και αντιμετώπισης των καρδιακών νοσημάτων.

- Χορηγική υποστήριξη του Σωματείου «Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής – Ιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”» για την υλοποίηση του Προγράμματος Πρόληψης και Καταπολέμησης της Παιδικής Παχυσαρκίας που πραγματοποιήθηκε στο νησί των Λειψών.
- Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛΕΠΑΠ): Χορηγική στήριξη για την ανακαίνιση χώρου στέγασης των Τμημάτων που υλοποιούν το «Πρόγραμμα Πρώιμης Εκπαιδευτικής και Θεραπευτικής Παρέμβασης - Μονάδα Ειδικής Προσχολικής Αγωγής».
- Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε.: Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για την υλοποίηση του Προγράμματος Υποστήριξης Οικογενειών που έχουν ανάγκη το οποίο υλοποιεί το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων.
- Στήριξη του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή» για τη συνέχιση των φιλανθρωπικών του δράσεων για τη στήριξη ευπαθών ομάδων που αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα διαβίωσης.
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας στον ετήσιο Ραδιομαραθώνιο της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF για την υλοποίηση προγραμμάτων αφιερωμένων στην προστασία χιλιάδων παιδιών στον κόσμο που αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα επιβίωσης, είναι απροστέλευτα και βιώνουν συνθήκες πολέμου ή εκμετάλλευσης.
- Ένωση «Μαζί για το παιδί»: Χορηγική υποστήριξη της Τράπεζας προς την υπηρεσία του φορέα «Προσφέρω γιατί νοιάζομαι». Η υπηρεσία αυτή, στηρίζει περίπου 10.000 παιδιά συγκεντρώνοντας είδη πρώτης ανάγκης με τα οποία εφοδιάζει Ιδρύματα και φορείς παιδικής προστασίας στο Νομό Αττικής.
- Οικονομική στήριξη για τη λειτουργία του Πανελλήνιου Συλλόγου για άτομα με εγκεφαλική παράλυση και σύνδρομο Down «Φροντίδα», του Κέντρου Φύλαξης και Αποκατάστασης στο οποίο παρέχεται φροντίδα, φύλαξη, ιατρικές εξετάσεις και φυσικοθεραπεία σε παιδιά με εγκεφαλική παράλυση, σύνδρομο Down και νοητική υστέρηση.
- Οικονομική συμβολή για τη λειτουργία του Συλλόγου Εργαζομένων και Συνταξιούχων της Τράπεζας με Παιδιά ΑΜΕΑ.
- Κάλυψη της δαπάνης συμμετοχής και φιλοξενίας μαθητών της Πατριαρχικής Μεγάλης του Γένους Σχολής στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.
- Κάλυψη δαπάνης για τη συμμετοχή 3 κοριτσιών του Ιδρύματος Ορφανοτροφείο Θηλέων «Η Μέλισσα», στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

Επιπλέον, ενισχύθηκαν και το 2014 για το έργο τους μία σειρά από φορείς με αναγνωρισμένο κοινωνικό έργο, όπως: Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου (ΕΨΥΠΕ), Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού «Άλμα Ζωής», Εργαστήρι Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής και Αποκατάστασης «Παναγία Ελεούσα» Νομού Αιτωλοακαρνανίας, Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών Πρότυπο Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης «Πόρτα Ανοιχτή», Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Ίδρυμα για το παιδί «Η Παμμακάριστος», Φιλανθρωπικό Σωματείο «Οι Φίλοι του Παιδιού», Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Συμπάρασταση-Compassion», Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Παιδικός Σταθμός - Νηπιαγωγείο Η Ζωή του Παιδιού» κ.ά.

Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή και ενεργό υποστήριξη του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους, στοχεύοντας στην προαγωγή του πολιτισμού και στη συναδέλφωση των λαών, μέσω του υγιούς συναγ-



νισμού και της ευγενούς άμιλλας. Η χορηγική στήριξη αθλητών, κατά την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις, έχει συμβάλει διαχρονικά στην κατάκτηση μοναδικών διακρίσεων για τη χώρα μας.

Για το 2014, οι σημαντικότερες χορηγικές δράσεις αφορούν στα ακόλουθα προγράμματα:

- Πενταετής χορηγική συνεργασία της Εθνικής Τράπεζας με την Ελληνική Ομοσπονδία Κλασικού Αθλητισμού (ΣΕΓΑΣ). Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκε και η ομαδική συμμετοχή 500 εργαζομένων της Τράπεζας στον «Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας» (Νοέμβριος 2014).
- Στήριξη αθλητικών Συλλόγων και Ομοσπονδιών όπως: Ελληνική Ομοσπονδία Ιππασίας, Εθνικός Γυμναστικός Σύλλογος, Αθλητικός Όμιλος Παλλήνης και Αθλητικός Όμιλος «Εθνικός Μελιγαλά».
- Χορηγική στήριξη των διακεκριμένων αθλητών - μαραθωνοδρόμων Χριστόφορου Μερούση και Δημήτρη Θεοδωρακάκου για τη συμμετοχή τους στον «Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας (2014)».
- Στήριξη του προγράμματος της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής «Υιοθετήστε έναν αθλητή στο δρόμο για το Ρίο», κατά τα έτη 2014, 2015 και 2016, που αφορά στην προετοιμασία για τους Ολυμπιακούς Αγώνες το 2016 της Ελληνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας σε συγκεκριμένα ολυμπιακά αθλήματα, καθώς και του Αθλητή της Ενόργανης Γυμναστικής της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας Ε. Κοσμίδη.

Επιστήμη – Έρευνα – Εκπαίδευση

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

- Στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Στη διοργάνωση και χορηγική στήριξη Επιστημονικών Συναντήσεων (Συνεδρίων, Θερινών Σχολείων, Σεμιναρίων, Ημερίδων) που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης.
- Στην ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών.

Το Καινοτόμο Πρόγραμμα Υποτροφιών Ι.Κ.Υ. – Εθνική Τράπεζα 2+2

Κορυφαία δράση που ξεκίνησε να υλοποιείται το 2014, αποτελεί η συνεργασία της Εθνικής Τράπεζας με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών. Το Πρόγραμμα 2+2 δημιουργεί εκατό θέσεις εργασίας για υποτρόφους του ΙΚΥ, μεταπτυχιακού επιστήμονες στην Ελλάδα, συμβάλλοντας έμπρακτα στη σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας.

Το πρόγραμμα παρέχει στους υποτρόφους, παράλληλα με τις μεταπτυχιακές σπουδές τους, πρακτική άσκηση για διάστημα έως δύο έτη με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας στην Τράπεζα και στη συνέχεια, διετή πλήρη απασχόληση με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. Η συνολική διάρκεια του επιχειρησιακού σχεδίου είναι κατά μέγιστο τέσσερα έτη και ξεκίνησε από την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους 2014-2015. Η δράση πραγματοποιείται στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Οι 100 αυτές υποτροφίες έχουν ως στόχο την εκπόνηση μεταπτυχιακών σπουδών πρώτου κύκλου (Μάστερ). Η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε υλοποίηση μέρους των δαπανών των υποτροφιών μέσω χορηγικής συνεργασίας με το Υπουργείο Παιδείας και το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών. Οι υποτροφίες χορηγήθηκαν σε τέσσερις θεματικές περιοχές αιχμής: Τραπεζική Διοικητική και Χρηματοοικονομικά, Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, Οικονομικές Σπουδές και Θετικές Επιστήμες. Το προφίλ των υποτρόφων καθώς και η κατανομή τους περιγράφονται παρακάτω:



Συνολικός Αριθμός Υπότροφων Μεταπτυχιακών Φοιτητών	100
Κατανομή Υποτρόφων με βάση τον τόπο σπουδών	80 Αθήνα 20 Θεσσαλονίκη

Υπότροφοι ανά επιστημονικό τομέα

Τραπεζική Διοικητική και Χρηματοοικονομικά	60
Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων	20
Οικονομικές σπουδές	10
Θετικές Επιστήμες	10

Υπότροφοι ανά εξειδίκευση

Τραπεζική και Χρηματοοικονομική	12
Λογιστική και Χρηματοοικονομική	19
Ελεγκτική	9
Διοίκηση Κινδύνου	1
Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού	7
Διοίκηση Επιχειρήσεων	7
Ναυτιλιακά	2
Στατιστική	1
Μαθηματικά	3
Πληροφορική	7
Ενέργεια	4
Εφαρμοσμένα Χρηματοοικονομικά	17
Οικονομική Επιστήμη	9
Διεθνών Σπουδών	2

Υπότροφοι ανά Πανεπιστήμιο Μεταπτυχιακού

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης	6
Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος	4
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο	3
Πανεπιστήμιο Αθηνών	16
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	34
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	10
Πανεπιστήμιο Πειραιά	21
ΤΕΙ Πειραιά	6



Υπότροφοι ανά φύλο και ηλικία

Φύλο

Άντρες	32
Γυναίκες	68

Ηλικία

20-24	61
25-29	34
30 και άνω	5

Με το Πρόγραμμα αυτό, η Εθνική Τράπεζα, λειτουργώντας ως υπεύθυνος πολίτης, ενισχύει την αξιοκρατία, ανοίγει τις πόρτες στους νέους αριστούχους σπριζοντας τα όνειρά τους και δείχνει το δρόμο για το μέλλον.

Άλλες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν στον τομέα αυτό κατά το 2014:

- Συνέχιση του Πολυετούς Προγράμματος χορήγησης υποτροφιών προς το London School of Economics για διακεκριμένους επιστήμονες με αντικείμενο μελέτης που σχετίζεται με την Ελλάδα, στο πλαίσιο του Προγράμματος «The National Bank of Greece Post Doctoral Research Fellowships».
- Χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, για τη διοργάνωση του Θερινού Σχολείου και του «9ου Ετήσιου Διεθνούς Συνεδρίου σε θέματα Ανταγωνισμού και Ρύθμισης Αγορών (CRESSE 2014)».
- Χορηγική στήριξη προς το Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, για τη διοργάνωση Διεθνούς Συνεδρίου με θέμα «The EU at the UN General Assembly: Evaluation and Performance».
- Χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα MBA International, για τη διοργάνωση του «11th Annual Career Fair».



- Χορηγική στήριξη προς το Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, για τη διοργάνωση του 4ου Διεθνούς Επιστημονικού Συνεδρίου για την Κριτική Εκπαίδευση με θέμα «Critical Education in the Era of Crisis».
- Χορηγική στήριξη προς την Ομάδα Ρομποτικής του Τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, για τη συμμετοχή της στο διαγωνισμό RobocupRescue (Βραζιλία, Ιούλιος 2014).
- Χορηγική στήριξη προς τη Νομική Σχολή του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, για την υλοποίηση Επιστημονικής Συνάντησης με θέμα: «Οικονομική Κρίση και Προστασία του Καταναλωτή».
- Χορηγική στήριξη προς το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών - Διδασκαλείο της Νέας Ελληνικής Γλώσσας, για τη διοργάνωση του 27ου Προγράμματος «Θερινών Υποτροφιών Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών».
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας στο πρόγραμμα Υποτροφιών του Ιδρύματος «Fulbright».
- Χορήγηση προς την Αμερικανική Γεωργική Σχολή οικονομικής στήριξης για παροχή υποτροφιών για το ακαδημαϊκό έτος 2014-2015 προς μαθητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.
- Χορηγική στήριξη προς το Πανεπιστήμιο Κρήτης, για τη διοργάνωση του «18ου Διεθνούς Συνεδρίου για θέματα Μακροοικονομικής Ανάλυσης και Διεθνούς Χρηματοδότησης».
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για την πραγματοποίηση από το ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος του Συνεδρίου με θέμα «Erasmus and Olympic Society».
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για τη διοργάνωση από το Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών του 19ου Θερινού Σχολείου με θέμα: «Το σύμπαν και οι τελευταίες ανακαλύψεις» με στόχο την ευαισθητοποίηση των μαθητών σε θέματα Αστροφυσικής, Διαστημικής και Περιβάλλοντος.
- Χορηγική συνεργασία για ανάληψη υποτροφιών ακαδημαϊκής αριστείας από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών για φοιτητές/τριες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Πλήρους Φοίτησης του Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών.
- Χορηγική στήριξη του Συνεδρίου με θέμα «Η ανθρώπινη ανάπτυξη στα χρόνια της κρίσης: Επαναδιαπραγμάτευση της κοινωνικής δικαιοσύνης», του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.
- Χορηγική συνεργασία με το Επιστημονικό Συμβούλιο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΣΚτΠ), του Εργαστηρίου Πληροφορικής του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών για την πραγματοποίηση του 5ου Διεθνούς Συνεδρίου με θέμα «e-Democracy, Security, Privacy and Trust in Digital World».
- Χορηγική στήριξη του φορέα «Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων» (ΣΕΝ) για τις ποικίλες εκπαιδευτικές του δραστηριότητες που απευθύνονται σε νέους καθώς και συμμετοχή της Τράπεζας στο Entrepreneurial Skills Pass (ESP) με στόχο την ανάπτυξη της ιδέας της επιχειρηματικότητας και της πιστοποίησης επιχειρηματικών δεξιοτήτων στα σχολεία.

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Για την Εθνική Τράπεζα η υπεύνηνη λειτουργία είναι συνυφασμένη και με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στο πλαίσιο αυτό και προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα από τις προσπάθειες μείωσης του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, η Τράπεζα διαθέτει κάθε χρόνο ένα σημαντικό ποσό για την ενίσχυση δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων με συγκροτημένο πρόγραμμα. Οι φορείς αυτοί έχουν ως στόχο, τόσο την αειφόρο ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, όσο και την

καλλιέργεια της περιβαλλοντικής συνείδησης και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2014 είναι οι ακόλουθες:

- Χορηγία για την υλοποίηση του έργου «Προστασία της ελληνικής βιοποικιλότητας: συλλογή πολλαπλασιαστικού υλικού και αναπαραγωγή ενδημικών, σπάνιων και απειλούμενων φυτών της Ελλάδας, με προοπτική τη δημιουργία Τμήματος Ενδημικών, Σπανίων και Απειλούμενων φυτών της Ελληνικής Χλωρίδας στον Βοτανικό Κήπο Ι. & Α.Ν. Διομήδους».
- Χορηγία προς το Αρχηγείο Πυροσβεστικού Σώματος για την κάλυψη δαπάνης εφοδιασμού με στολές επεμβάσεων σε πυρκαγιές για τις ανάγκες του Πυροσβεστικού Σώματος.

i-bike: Παντού με ποδήλατο!

Κάτω από το διακριτό σήμα i-bike και με κεντρικό μήνυμα «Παντού με ποδήλατο!», η Εθνική Τράπεζα προχώρησε το 2014 στη χορηγία των Συστημάτων Μίσθωσης Κοινόχρηστων Ποδηλάτων εντός αστικού χώρου, και συγκεκριμένα σε πόλεις που διαθέτουν παραλιακό μέτωπο. Πρόκειται για ένα σύγχρονο σύστημα, με το οποίο οι κάτοικοι των μεγάλων πόλεων μπορούν να ενοικιάζουν κοινόχρηστα ποδήλατα σε σταθμούς μίσθωσης που βρίσκονται σε συγκεκριμένα σημεία, με τη χρήση είτε ειδικής ηλεκτρονικής κάρτας, είτε μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας.

Στο πλαίσιο της εν λόγω χορηγίας, η Τράπεζα, ανέλαβε να δημιουργήσει 2 νέους σταθμούς με 20 ποδήλατα, καθώς και να καλύψει το κόστος λειτουργίας και συντήρησης των υφιστάμενων 6 σταθμών (συνολικής δυνατότητας ενοικίασης 100 ποδηλάτων) στο Δήμο της Θεσσαλονίκης.

Ήδη, έχει εγκριθεί η επέκταση της χορηγίας εντός του 2015 σε έναν ακόμη νέο αυτοματοποιημένο σταθμό δυναμικότητας 10 ποδηλάτων, αυξάνοντας τη συνολική δυναμικότητα του συστήματος i-bike της Θεσσαλονίκης σε 9 σταθμούς και 150 ποδήλατα. Με τον τρόπο αυτό, οι κάτοικοι της συμπεριλαμβανόμενης έχουν στη διάθεσή τους ένα οικολογικό και εύχρηστο μέσο μετακίνησης μέσα στην πόλη, ενώ προβλέπεται η λειτουργία νέων σταθμών "i-bike" και στην Αττική, και συγκεκριμένα στο Δήμο Γλυφάδας.

Δεδομένου ότι τα οφέλη από τη χρήση εναλλακτικών μορφών μετακίνησης εντός αστικού χώρου είναι πολλαπλά, η Εθνική Τράπεζα αποφάσισε να στηρίξει την εν λόγω πρωτοβουλία, θέλοντας να τονίσει τη σημασία που έχει η καθημερινή άσκηση στην υγεία των κατοίκων των πόλεων, η προστασία του αστικού περιβάλλοντος, καθώς και η ανάπτυξη οικολογικής συνείδησης.

Παράλληλα, η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά τα παρακάτω επιστημονικά συνέδρια με θεματολογία σχετική με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη :

- 1ο Διεθνές Συμπόσιο με τίτλο «Water, Wastewater and Environment: Traditions and Culture», με θεματολογία για την ποιότητα του νερού και τις σχετικές με αυτή επιπτώσεις στην ανθρώπινη υγεία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και International Water Association.
- Διεθνής Ημερίδα με θέμα «Κλιματική αλλαγή: Παρελθόν, Παρόν και Μέλλον» με στόχο την ανάδειξη, προστασία και διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος, Μουσείο Γουλανδρή.
- «8th European Conference on Pesticides and Related Organic Micropollutants in the Environment» and «14th Symposium on Chemistry and Fate of Modern Pesticides», Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- «8ο Πανελλήνιο Συνέδριο Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης» με θέμα «Ενδιαφέρον για το περιβάλλον και φιλο-περιβαλλοντικές συμπεριφορές», Πανεπιστήμιο Αιγαίου – Τμήμα Περιβάλλοντος.
- «13ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αγροτικής Οικονομίας» με τίτλο «Ο ρόλος του αγροτικού τομέα στην παρούσα κρίση», Εταιρεία Αγροτικής Οικονομίας (ΕΤ.ΑΓΡΟ.).





- Διεθνές Συνέδριο με θέμα «The Future of Greek Gas and the Power Market: Looking ahead with optimism and Realism» Ερευνητικό Κέντρο Ενεργειακής Διαχείρισης.
- 7ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο με θέμα «Energy and Climate Change» Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών - Κέντρο Ενεργειακής Πολιτικής και Ανάπτυξης.
- Εκδηλώσεις της Ελληνικής Επιστημονικής Ένωσης Αιολικής Ενέργειας (ΕΛΕΤΑΕΝ) στο πλαίσιο του εορτασμού της «Παγκόσμιας Ημέρας του Ανέμου».
- Διεθνές Συνέδριο του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών με θέμα «Coastal Landscapes, Mining Activities and Preservation of Cultural Heritage».
- 6ο Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Energy and Climate Change: Παρουσίαση των Μιγμάτων Πολιτικής για τη Μείωση και Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή - Προώθηση των θεμάτων της πράσινης οικονομίας», Κέντρο Ενεργειακής Πολιτικής και Ανάπτυξης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η ανάδειξη της Εθνικής Κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού, αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας. Κύριες δράσεις αυτού του τομέα αφορούν:

- Στη στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν τη μουσική, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες.
- Σε χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού γίνεσθαι, τη συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων και τη στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών.
- Στη χορηγική στήριξη εκδοτικών πρωτοβουλιών πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

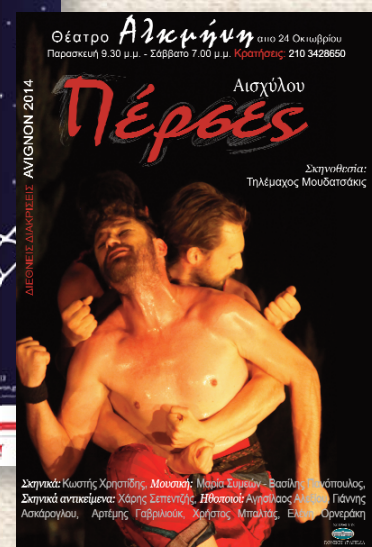
Μεταξύ των σημαντικότερων χορηγικών δράσεων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και αυτών που άρχισαν το 2014 και θα ολοκληρωθούν τα επόμενα χρόνια, περιλαμβάνονται οι εξής:

- Χορηγική συνεργασία με το Εθνικό Θέατρο για την πραγματοποίηση των παραστάσεων:
 - «Η τρελή του Σαγιά» του Ζαν Ζιρωντού σε σκηνοθεσία Πέτρου Ζούλια, στην Κεντρική Σκηνή του Κτηρίου Τσίλλερ.
 - «Κέικ» του Βαγγέλη Χατζηγιαννίδη, σε σκηνοθεσία Πέτρου Φιλιππίδη, στη Σκηνή Νίκος Κούρκουλος του Κτηρίου Τσίλλερ.
 - «Έτσι είναι, αν έτσι νομίζετε» του Λουίτζι Πιραντέλλο σε σκηνοθεσία Δημήτρη Καραντζά, στην Κεντρική Σκηνή του Κτηρίου Τσίλλερ.
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για την πραγματοποίηση στις αρχές του 2014 σειράς εκδηλώσεων στη μνήμη της Μελίνας Μερκούρη από την Ταινιοθήκη της Ελλάδας.
- Χορηγική στήριξη του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Αθηνών (ΟΜΜΑ) για τις παραστάσεις:
 - «Το Νησί των Θησαυρών»: Διαδραστική μουσικοθεατρική παράσταση για παιδιά και μεγάλους, βασισμένη στο ομώνυμο μυθιστόρημα του Robert Louis Stevenson, σε σκηνοθεσία Θωμά Μοσχόπουλου (Νοέμβριος 2013 – Απρίλιος 2014).
 - Δύο παραστάσεις, 18 και 19 Φεβρουαρίου 2014 με τη χορωδία MusicAeterna, μία ομάδα από ξεχωριστούς σολίστες και μουσική διεύθυνση Θεόδωρου Κουρεντζή, σε δύο έργα μπαρόκ Όπερα «Διδώ και Αινείας» του Χένρι Πέρσελ και Dixit Dominus του Χέντελ.

- Χορηγία προς το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης για την υλοποίηση εκπαιδευτικών και πολιτιστικών προγραμμάτων στα οποία λαμβάνουν μέρος και παιδιά που ανήκουν σε κοινωνικά υποβαθμισμένες ή βαλλόμενες από την ανεργία ομάδες με δωρεάν ή συμβολική συμμετοχή.
- Χορηγική συμβολή για τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Στέγης Γραμμάτων και Τεχνών για την παράσταση του έργου του Σαίξπηρ «Άμλετ» σε σκηνοθεσία του Γ. Χουβαρδά.
- Χορηγική στήριξη του Μορφωτικού Ιδρύματος της Ένωσης Συντακτών Ημερήσιων Εφημερίδων (ΕΣΗΕΑ) για τη διοργάνωση έκθεσης έργων ζωγραφικής με αφορμή τη συμπλήρωση των 100 χρόνων από την ίδρυση της ΕΣΗΕΑ.
- Χορηγική στήριξη προς το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού για την πραγματοποίηση ανασκαφικών εργασιών στο λόφο Καστά στην Αμφίπολη Σερρών. Οι εν λόγω εργασίες εκτελούνται από την ΚΗ' Εφορεία Προϊστορικών και Κλασικών Αρχαιοτήτων Σερρών.
- Χορηγική στήριξη για την υλοποίηση της θεατρικής παράστασης «Πέρσες» του Αισχύλου σε σκηνοθεσία Τηλέμαχου Μουδατσάκι, από το Πολιτιστικό, Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο «Θέατρο των ViVi». Η παράσταση παρουσιάστηκε στο Φεστιβάλ της Αβινιόν στη Γαλλία και απέσπασε εξαιρετικές κριτικές προβάλλοντας τον ελληνικό πολιτισμό.
- Χορηγική στήριξη στην «Εν Αθήναις Φιλεκπαιδευτική Εταιρεία» για τη διοργάνωση της θεατρικής παράστασης «Δώδεκα παρά Δώδεκα» του Ευγένιου Τριβιζά στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.
- Χορηγική στήριξη του Ελληνικού Φεστιβάλ Α.Ε.
- Η Τράπεζα, ως εταιρικό μέλος, στήριξε τις δράσεις του Σωματείου «Διάζωμα» (Πολίτες για τα αρχαία θέατρα).
- Χορηγική στήριξη του «Θεάτρου Ημέρας» για την παρουσίαση του θεατρικού έργου του Γιώργου Α. Χριστοδούλου με τίτλο «Η Πηνελόπη Δέλτα».
- Χορηγική στήριξη της Εικαστικής - Αρχιτεκτονικής Έκθεσης «ΔΙΑ» που πραγματοποιήθηκε στο Βυζαντινό και Χριστιανικό Μουσείο.
- Χορηγική στήριξη της Τράπεζας προς το Δίκτυο Κλασσικής Μουσικής (Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία) για τη διοργάνωση του Επετειακού Φεστιβάλ Κλασσικής Μουσικής Κυκλάδων, το οποίο πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Δήμου, στην Ερμούπολη της Σύρου, στο Θέατρο Απόλλων.
- Χορηγική στήριξη του Δήμου Σπετσών για τη διοργάνωση των εκδηλώσεων «Αρμάτα 2014».
- Χορηγία προς τη Δημοτική Κοινωνική Επιχείρηση Καβάλας «Δημωφέλεια», για τη διοργάνωση του 57ου Φεστιβάλ Φιλίππων - Θάσου.
- Η Τράπεζα υποστήριξε με χορηγίες της το Μουσείο Ναυτικής Παράδοσης, το Μουσείο Μακεδονικού Αγώνα και το Ινστιτούτο «Κυβέλη».
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας στη διοργάνωση της έκθεσης «A Jewel Made In Greece», που πραγματοποιήθηκε στην Τεχνόπολη (22-2 έως 1-3-2014).

Στόχοι 2015

Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας, παιδείας και αντιμετώπισης της ανθρωπιστικής κρίσης.



ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το 2014 το MIET πραγματοποίησε 18 νέες εκδόσεις και 12 ανατυπώσεις, ενώ 140 τίτλοι επιλέχθηκαν να δοθούν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 127 τμήματα πανεπιστημιακών σχολών. Συνολικά, σε φοιτητές και βιβλιοθήκες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων διατέθηκαν μέσω του προγράμματος «ΕΥΔΟΞΟΣ» 21.724 αντίτυπα από τις εκδόσεις του MIET. Όπως κάθε χρόνο, το MIET διέθεσε επίσης σημαντικό αριθμό βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν: Peter Schreiner, *Κωνσταντινούπολη. Ιστορία και αρχαιολογία*, Νίκος Μαυροκορδάτος, *Περί καθηκόντων βίβλος. Traité des devoirs*, Σάββας Κονταράτος, *Ουτοπία και πολεοδομία*, τόμοι Α' και Β', Τέλλος Άγρας, *Τα ποιήματα*, τόμος Α', η μνημειώδης έκδοση Δημήτρης Γαλάνης, *Τα εικονογραφημένα βιβλία. Αναλυτικός κατάλογος 1904-1962*, και από τη σειρά minima Μ. Η. Abrams, *Τι είναι μια ανθρωπιστική κριτική*.

Μεγάλη ήταν και πάλι η ανταπόκριση του βιβλιόφιλου κοινού στις καθιερωμένες εκπτώσεις του Φεβρουαρίου στα βιβλιοπωλεία του MIET.

Το MIET συνεχίζοντας την παράδοση να παρουσιάζει στο ευρύ κοινό για πρώτη φορά καταξιωμένους καλλιτέχνες και παράλληλα ενδιαφέροντα θέματα από τις πλούσιες συλλογές του ΕΛΙΑ, διοργάνωσε είκοσι επτά εκδηλώσεις συνολικά στα πολιτιστικά του κέντρα και στα βιβλιοπωλεία Αθήνας και Θεσσαλονίκης.

Ενδεικτικά σημειώνεται η πρώτη αναδρομική παρουσίαση του έργου της Νέλλης Ανδρικοπούλου, η συνδιοργάνωση με την Alpha Bank της έκθεσης για τα εικονογραφημένα βιβλία του Δημήτρη Γαλάνη, η πρώτη αναδρομική έκθεση της Κλεοπάτρας Δίγκα στο Μέγαρο Εϋνάρδου, η παρουσίαση της παλαιότερης φωτογραφίας της Θεσσαλονίκης (1863), καθώς και οι υπέροχες φωτογραφίες του Στράτου Καλαφάτη με θέμα τον Άθω στη βίλα Καπαντζή στην Θεσσαλονίκη.

Στα βιβλιοπωλεία του MIET παρουσιάστηκαν εκθέσεις ποικίλου ενδιαφέροντος («Τσιτσιριστά», «Διαβατήρια-Άδειες-Πάσα») από τις συλλογές του ΕΛΙΑ κ.ά., καθώς και οι εκδόσεις του MIET και συνεργαζόμενων φορέων.

Στην περιφέρεια σημαντική ήταν η παρουσίαση για πρώτη φορά των χαλκογραφιών του Παναγιώτη Τέπη και του Λάμπρου Ορφανού στο Μέγαρο Γκύζη της Σαντορίνης, η έκθεση «Ομήρου Οδύσσεια» του Δημοσθένη Κοκκινίδη στη Δημοτική Πινακοθήκη Αγρινίου καθώς και η έκθεση με τις φωτογραφίες του Σεφέρη στη Λειβαδιά.

Συνεχίστηκε με επιτυχία και με μεγάλο ενδιαφέρον από το κοινό ο θεσμός των καλοκαιρινών συναυλιών και θεατρικών παραστάσεων στο αίθριο της οδού Θουκυδίδου. Αξίζει να αναφερθεί η παράσταση «Αφιέρωμα στον Ουίλλιαμ Σαίξπηρ για τα 450 χρόνια από τη γέννησή του και στον Κόουλ Πόρτερ για τα 50 χρόνια από το θάνατό του», που ερμηνεύτηκε από τους σπουδαστές της Δραματικής Σχολής του Εθνικού Θεάτρου στο βιβλιοπωλείο του MIET στη Στοά του Βιβλίου.

Το Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο του Ιδρύματος πραγματοποίησε εννέα αποστολές με αντικείμενο την ψηφιοποίηση χειρογράφων και αρχειακού υλικού σε Ιερές Μονές στην Ελλάδα και στη Θεολογική Σχολή της Χάλκης, στο Σινά και στα Ιεροσόλυμα και συμμετείχε σε διεθνή προγράμματα καταγραφής και επεξεργασίας παλίνψηστων αγιολογικών κειμένων.



Σε συνεργασία με επιστημονικούς φορείς διοργάνωσε διαλέξεις ιστορικού και παλαιογραφικού περιεχομένου, σχετιζόμενες με την ενάλια αρχαιολογία και τις πολιτισμικές σχέσεις με τον αραβικό κόσμο.

Με εργαλεία την έρευνα, την καταγραφή αρχείων και την ψηφιοποίηση μικροφίλμ, χειρογράφων και διαφανειών της συλλογής του, προσέφερε πολύτιμες υπηρεσίες σε επιστήμονες και ερευνητές.

Το Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού παρέσχε την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη για την προετοιμασία, την οργάνωση και την υλοποίηση των εκθέσεων του Ιδρύματος. Σημαντική ήταν επίσης η συμβολή του Εργαστηρίου στην τεκμηρίωση, την καταγραφή και την καταλογογράφηση των εκθεμάτων και την ψηφιακή αναπαραγωγή έργων. Το εργαστήριο συντήρησης ασχολήθηκε με τη συντήρηση εντύπων γεωγραφικών χαρτών των συλλογών του ΜΙΕΤ-ΕΛΙΑ και αρχαιακού υλικού άλλων οργανισμών, όπως του Αρχείου του Ζωολογικού Μουσείου του τμήματος Βιολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών, της Εν Αθήναις Αρχαιολογικής Εταιρείας και της βιβλιοθήκης του Εθνικού Θεάτρου, καθώς επίσης και του φωτογραφικού αρχείου του γλύπτη Θόδωρου Παπαδημητρίου.

ΣΥΛΛΟΓΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΑ

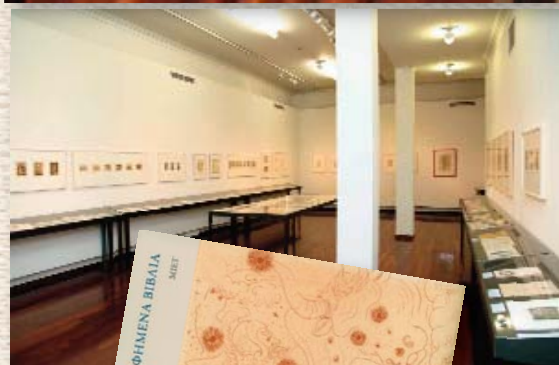
Έγιναν σημαντικές δωρεές καλλιτεχνικών έργων στο ΜΙΕΤ όπως η δωρεά τεσσάρων χαρτών του Μίνωος Ορφανού και οκτώ χαρακτηριστικών έργων του πατέρα του, Λάμπρου Ορφανού, δεκατεσσάρων χαρακτηριστικών του Παναγιώτη Τέτση, δωρεά του ίδιου, εκατόν σαράντα οκτώ έργων και ενός μπλοκ της Νέλλης Ανδρικοπούλου, δωρεά της ίδιας, δύο έργων του Δημοσθένη Κοκκινίδη, δωρεά του ίδιου, τριών έργων του Λεό Δαράκη δωρεά της Ζέφης Δαράκη, και τμήματος του αρχείου του Γιάννη Μόραλη, δωρεά της Χριστίνας Μόραλη. Συνεχίστηκε η καταγραφή και η ψηφιοποίηση των σχεδίων του Γιάννη Μόραλη.

ΕΛΙΑ - ΜΙΕΤ

Το 2014 η ήδη πλούσια συλλογή του Ελληνικού Λογοτεχνικού και Ιστορικού Αρχείου Αθήνας και Θεσσαλονίκης εμπλουτίστηκε με είκοσι οκτώ σημαντικές δωρεές νέων αρχείων και δέκα προσθήκες αρχαιακού έντυπου & φωτογραφικού υλικού. Όλα τα τμήματα του ΕΛΙΑ δέχτηκαν Έλληνες και ξένους ερευνητές, φοιτητές για τις ανάγκες των προπτυχιακών ή μεταπτυχιακών τους εργασιών, δημοσιογράφους για την εικονογράφηση των δημοσιευμάτων τους και κινηματογραφιστές για την παραγωγή ντοκιμαντέρ. Συνεχίστηκε η καταγραφή υλικού στη βάση δεδομένων, ενώ, οι συλλογές του ΕΛΙΑ είναι πλέον διαθέσιμες και στους κόμβους της europeana και open archives (ΕΚΤ).

Το ψηφιοποιημένο υλικό της βιβλιοθήκης του ΕΛΙΑ (βιβλία και περιοδικά), συγκεντρωμένο σε έναν ενιαίο ηλεκτρονικό φάκελο, είναι προσβάσιμο στους ερευνητές μέσω του εσωτερικού δικτύου του Αναγνωστηρίου.

Το αρμόδιο τμήμα του ΕΛΙΑ (Φωτογραφικό Αρχείο) σε συνεργασία με το Αιγυπτιακό Μορφωτικό Κέντρο Αθηνών, διοργάνωσε έκθεση φωτογραφιών του Δημήτρη Παπαδήμου με θέμα: «Η Αίγυπτος του Δημήτρη Παπαδήμου». Επίσης παρείχε τις φωτογραφίες της έκθεσης «Ελληνικοί Σύλλογοι εκτός συνόρων 1860-1920» που εγκαινιάστηκε τον Δεκέμβριο στο βιβλιοπωλείο του ΜΙΕΤ.





ΚΛΗΡΟΔΟΤΗΜΑ ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ ΚΑΤΙΝΑΣ ΠΑΞΙΝΟΥ

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία «Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κ. Παξινού», προκήρυξε για το έτος 2014-2015 τρεις υποτροφίες για σπουδές στο εσωτερικό.

ΜΟΥΣΕΙΟ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟ ΠΑΞΙΝΟΥ-ΜΙΝΩΤΗ

Το Μουσείο και το Αρχείο Παξινού-Μινωτή τροφοδοτεί με υλικό εκθέσεις του Ιδρύματος και συνεργάζεται με άλλα μουσεία, πολιτιστικούς φορείς και ερευνητές.

Οργανώνεται εκπαιδευτικό πρόγραμμα που αφορά το Μουσείο και τα εκθέματά του και την καλλιτεχνική πορεία των δύο ηθοποιών.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ - ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Συνεχίστηκαν τα μαθήματα και των τριών κύκλων της Ελληνικής Παλαιογραφίας στην έδρα του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου. Για το ακαδημαϊκό έτος 2014-2015 έχουν εγγραφεί εκατόν είκοσι μαθητές.

Επίσης διοργανώθηκαν παλαιογραφικά σεμινάρια για μαθητές Λυκείου από τη Βερόνα της Ιταλίας και σε φοιτητές των Τμημάτων Ιστορίας και Γαλλικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Κανονικά συνεχίστηκαν και τα μαθήματα του διετούς φοίτησης Εργαστηρίου για Επιμελητές Εκδόσεων στην έδρα του ΜΙΕΤ. Τον Οκτώβριο του 2013, ύστερα από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, ξεκίνησαν τα μαθήματα του έκτου κύκλου, τα οποία συνεχίζονται.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το επισκοπούμενο έτος το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας επιβεβαίωσε, για ακόμη μία χρονιά, το ρόλο του ως επικοινωνιακού βραχίονα της Τράπεζας, ως παράγοντα κοινωνικής προσφοράς, κατά την πάγια επιδίωξή της, και εταίρου για κοινές δράσεις σε πολλών κατηγοριών συνεργασίες, επιστημονικού και κοινωνικού χαρακτήρα. Επίσης ως αποδέκτη σημαντικών προσφορών, κυρίως στον τομέα των αρχείων, λόγω της θέσης που έχει εδραιώσει από καιρό στον ιδιαίτερο αυτό επιστημονικό κλάδο. Οι εν λόγω ρόλοι υπηρετούνται χωρίς να μειώνονται οι επιδόσεις του στις κύριες δραστηριότητές του, που αποσκοπούν στη διαφύλαξη της μνήμης και την προβολή των διαχρονικών επιτευγμάτων του πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας.

Οι δραστηριότητες αυτές περιλαμβάνουν:

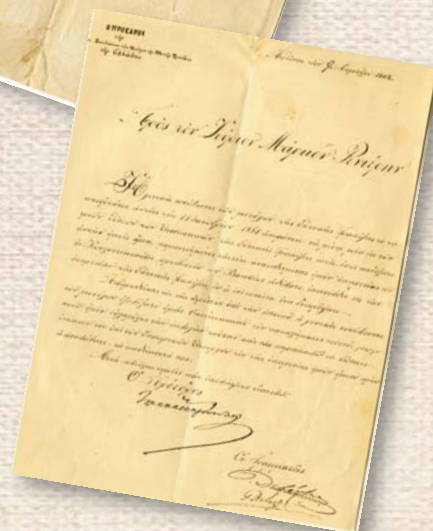
Ι. Στον τομέα των νέων προσκτήσεων από δωρεές

1. Την απόκτηση φωτογραφικών / ψηφιακών αντιγράφων του αρχείου του Μάρκου Ρενιέρη (1815-1897), διαδόχου του Γεωργίου Σταύρου και δεύτερου κατά σειρά διοικητού της Εθνικής Τράπεζας (1869-1890). Η πολυσχιδής δράση του Ρενιέρη στον δημόσιο τομέα για την αντιμετώπιση των οικονομικών κρίσεων και των εθνικών ζητημάτων της εποχής, αλλά και στον τραπεζικό για τη στήριξη των μεγάλων κρατικών αναγκών, την επέκταση των τραπεζικών εργασιών στον εμπορικό τομέα και για τη δημιουργία βασικών υποδομών (σιδηρόδρομος, οδικό δίκτυο, διώρυγα Κορίνθου), τον κατατάσσει στους μεγάλους διοικητές της Εθνικής. Το αρχείο Μάρκου Ρενιέρη απόκειται στο οικογενειακό αρχείο Ζαΐμη. Ο κ. Ανδρέας Ζαΐμης, συνεχίζοντας τη μακρόχρονη συνεργασία με το Ιστορικό Αρχείο, μας εμπιστεύθηκε και το συγκεκριμένο τμήμα του αρχείου της οικογένειάς του, για να αποκτήσουμε αντίγραφα και να καλυφθεί έτσι βασικό κενό στα αρχεία των διοικητών μας.

2. Από τον αρχιτέκτονα κ. Θεόδωρο Πάνζαρη δωρίστηκαν στο αρχείο 29 σχέδια, τα οποία αφορούν το κεντρικό κατάστημα, από το αρχείο του πατέρα του αρχιτέκτονα, Γεωργίου Πάνζαρη.

Το σημαντικότερο απόκτημα είναι η πρόταση για την πρόσοψη του κτηρίου του κεντρικού καταστήματος μετά την ενοποίηση (1898-1900) των δύο αρχικών κτηρίων (Δομνάδου-Φεράλδην), κατά πάσα πιθανότητα από τον Γάλλο αρχιτέκτονα Eugene Troumpre, ο οποίος έκανε την αρχιτεκτονική πρόταση της ενοποίησης και του οποίου άλλα σχέδια, μέχρι στιγμής, δεν έχουν βρεθεί στα αρχεία της Τράπεζας.

Τα υπόλοιπα σχέδια, εκ των οποίων τέσσερα φέρουν την υπογραφή του αρχιτέκτονα Α. Μπαλάνου, αποτελούν μη εκτελεσθείσες αρχιτεκτονικές προτάσεις. Η μία αφορά την αναμόρφωση των χώρων του Κεντρικού και η άλλη την κατασκευή, στη θέση του, νέου κτηρίου, που θα κάλυπτε το χώρο από την οδό Γεωργίου Σταύρου έως τη Σοφοκλέους. Τα σχέδια αυτά, της περιόδου 1921-1925, και ιδιαίτερα οι αποτυπώσεις του υπάρχοντος κτηρίου, μας δίνουν σημαντικές πληροφορίες για τη δεκαετία του 1920, οι οποίες είναι ελλιπείς, διότι από τη συνένωση του 1900 μέχρι τη δεκαετία του 1920 δεν έγιναν παρεμβάσεις και, κατά συνέπεια, δεν χρειάστηκε να γίνουν αποτυπώσεις από τις υπηρεσίες της Τράπεζας.



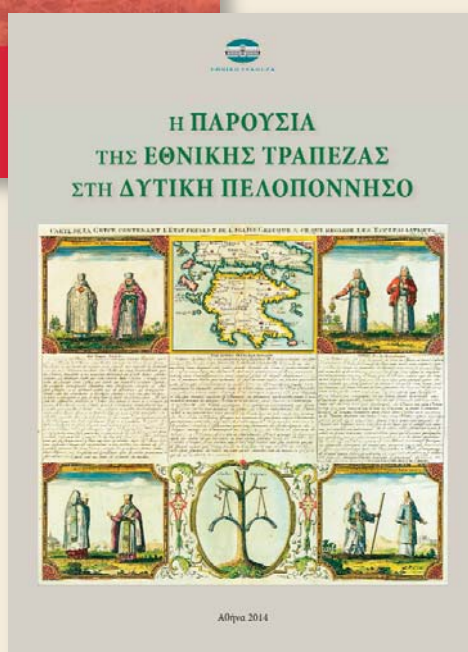
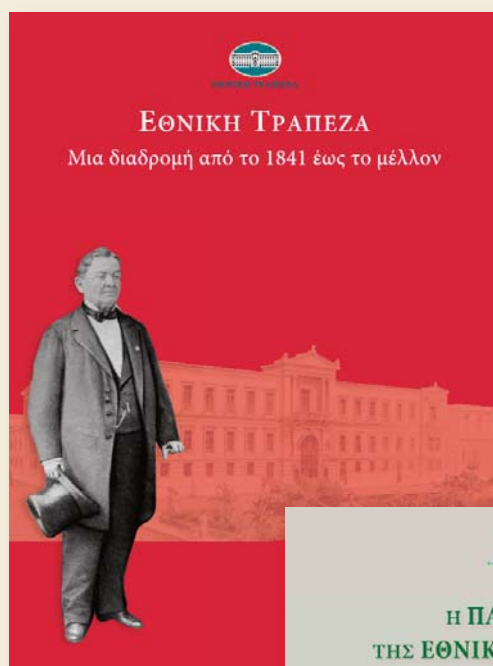


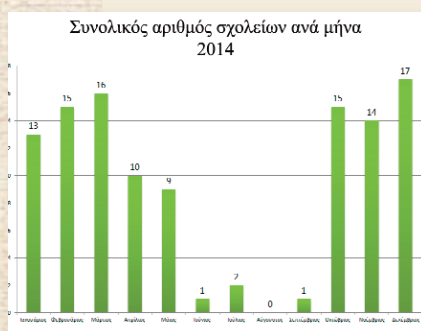
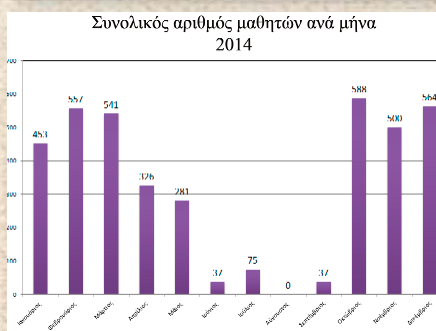
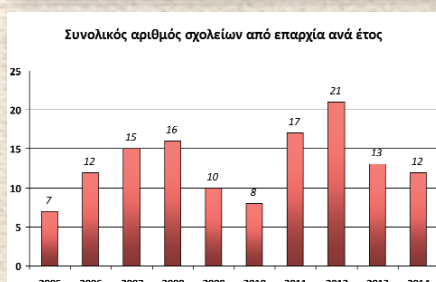
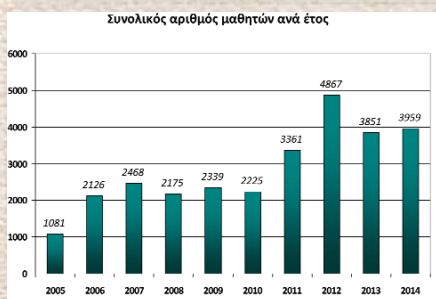
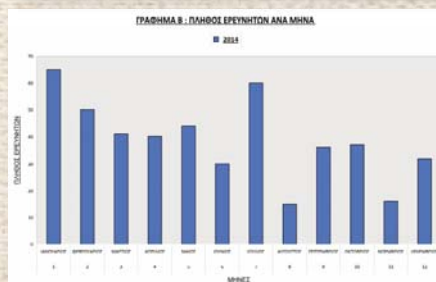
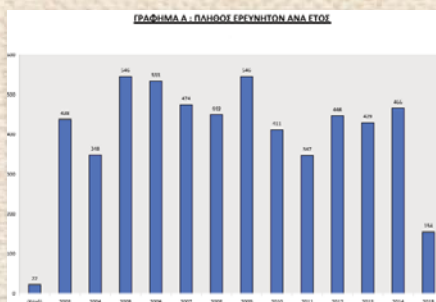
3. Ο κ. Μίνωας Ορφανός πρόσφερε στο Ιστορικό Αρχείο πέντε πρωτότυπα έργα του χαράκτη και ζωγράφου πατέρα του Λάμπρου Μ. Ορφανού, τρία εκ των οποίων αποτελούν προτάσεις για εκτυπώσεις ασφαλείας.
4. Η κόρη του παλαιού διευθυντή Τεχνικών Υπηρεσιών κ. Ελ. Ισηγόνη-Δάρα, η οποία και στο παρελθόν έχει εμπλουτίσει το σημαντικό αρχείο Ισηγόνη που απόκειται στο ΙΑ/ΕΤΕ, έκανε εκ νέου τρεις προσφορές, που συμπληρώνουν με σχέδια, φωτογραφίες και βιογραφικό αφήγημα για τον πατέρα της εκ μέρους της συζύγου του.

II. Στον τομέα των δημοσίων εκδηλώσεων

1. Το ΙΑ/ΕΤΕ αποδέχθηκε πρόταση του Υπουργείου Εξωτερικών και της Ελβετικής Πρεσβείας στην Αθήνα να συνεργαστεί, για την έκδοση από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σειράς γραμματοσήμων, που θα συνοδευόταν από δίγλωσσο συλλεκτικό φιλοτελικό λεύκωμα, προκειμένου να τιμήσουν τα 200 χρόνια από τη συμβολή του Ιωάννη Καποδίστρια στη διαμόρφωση των συνόρων και των θεσμών του Ελβετικού κράτους και τα 150 χρόνια από το θάνατο του Ιωάννη - Γαβριήλ Εϋνάρδου, θερμού φιλέλληνα και συνιδρυτή της Εθνικής Τράπεζας ο οποίος συνδέθηκε με στενή φιλία με τον Καποδίστρια στο συνέδριο της Βιέννης 1814 - 1815. Τους δύο αυτούς σημαντικούς Ευρωπαίους παράγοντες συνέδεσε στενή φιλία με το Γεώργιο Σταύρο, πρώτο και ισόβιο διοικητή της Εθνικής Τράπεζας. Το ΙΑ/ΕΤΕ συνέβαλε στην προσπάθεια αυτή με το κείμενο και μέρος του εικαστικού υλικού. Το λεύκωμα παρουσιάστηκε σε επίσημη τελετή στο αμφιθέατρο του Υπουργείου Εξωτερικών.
2. Το ΙΑ/ΕΤΕ πλαισίωσε με εκθέσεις και εκδόσεις τις δύο εκδηλώσεις που πραγματοποίησε η Διοίκηση της Τράπεζας στην Κρήτη και τη Δυτική Πελοπόννησο, με αφορμή την επαφή της με το δίκτυο της Τράπεζας και τους πελάτες των περιοχών αυτών.
 - α. Στο *Ηράκλειο Κρήτης* πραγματοποίησε έκθεση με πρωτότυπα αρχειακά και συλλεκτικά τεκμήρια από τις συλλογές του, για να αναδείξει τη συμβολή της Εθνικής Τράπεζας στη δημιουργία της Τράπεζας Κρήτης και την έκδοση του χαρτονομίσματος της Κρητικής Πολιτείας. Παρουσίασε ακόμα δύο ψηφιακές εκθέσεις, εκ των οποίων η μία αναδείκνυε σημαντικές στιγμές της ιστορικής διαδρομής της Τράπεζας, ενώ η δεύτερη παρουσίαζε σε ψηφιακή μορφή την εξέλιξη της κρητικής χαρτογραφίας, έκθεση που είχε παλαιότερα οργανώσει το ΜΙΕΤ με πρωτότυπους χάρτες της συλλογής του. Επίσης εξέδωσε ενημερωτικό λεύκωμα με τίτλο *Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Κρήτη*.

- β. Στα Χανιά οργανώθηκε παρουσίαση της έκδοσης του ΙΑ/ΕΤΕ της συγγραφέως Ν. Μαρωνίτη *Αλέξανδρος Ζαΐμης. Όψεις ενός πολυσχιδούς βίου*, ο οποίος χρημάτισε αρμοστής της Κρητικής Πολιτείας, διοικητής της Εθνικής Τράπεζας και ανήλθε σε όλη την κλίμακα της πολιτικής ιεραρχίας (υπουργός, πρωθυπουργός, πρόεδρος της Δημοκρατίας). Το βιβλίο βασίστηκε, κατά μεγάλο μέρος, στο τμήμα του αρχείου της οικογένειας Ζαΐμη, το οποίο μας παραχωρήθηκε σε ψηφιακά αντίγραφα.
- γ. Για τη δυτική Πελοπόννησο το αρχείο επιμελήθηκε δύο λευκώματα, με τίτλους *Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στη δυτική Πελοπόννησο και Εθνική Τράπεζα. Μια διαδρομή από το 1841 έως το μέλλον*. Το δεύτερο επισημαίνει τη συμβολή της Τράπεζας όχι μόνο στο οικονομικό γίγνεσθαι της χώρας, αλλά και στην έλευση πρωτοποριακών μεθόδων (πληροφορική), στην κατασκευή μεγάλων έργων υποδομής, στη διατήρηση της πολιτιστικής παράδοσης, στην επιστημονική έρευνα, στις εκδόσεις και στον πολιτισμό.





III. Δραστηριότητες

Το ΙΑ/ΕΤΕ εξακολούθησε τη χρονιά αυτή τις συνήθειες, αλλά ιδιαίτερα σημαντικές, δραστηριότητές του:

1. Εξυπηρέτηση ερευνητών

Υποδέχτηκε και εξυπηρέτησε πληθώρα ερευνητών, οι οποίοι προστρέχουν στα αρχεία της Τράπεζας λόγω του πλούσιου υλικού τους αλλά και των αρχειονομικών επεξεργασιών που έχουν πραγματοποιηθεί, ώστε να προσεγγίζεται το υλικό εύκολα από το χρήστη.

Φέτος το Αρχείο εξυπηρέτησε 466 ερευνητές, που εργάστηκαν από μία έως περισσότερες ημέρες. Οι προτιμήσεις τους κατευθύνθηκαν, κατά φθίνουσα προτίμηση, στις τρεις πρώτες επιλογές: σειρά Βιομηχανικής Πίστης, σειρά Δικαστικού, σειρά Δανείων.

2. Εκπαιδευτικά προγράμματα

Αποτελούν την αιχμή του δόρατος της κοινωνικής προσφοράς του Αρχείου, προκειμένου οι μαθητές να έρχονται σε επαφή με τις πρωτογενείς πηγές, ώστε να εξοικειωθούν με τον τρόπο άντλησης της πληροφορίας, αλλά και με τον έλεγχο της αυθεντικότητας και της ακρίβειάς της.

Το ανασκοπούμενο έτος επισκέφτηκαν το Αρχείο, όπου και παρακολούθησαν εκπαιδευτικά προγράμματα, 3.959 μαθητές/τριες σε σύνολο 113 σχολείων.

Τα προγράμματα αυτά είναι σχεδιασμένα, ώστε να μπορούν να τα παρακολουθήσουν όλες οι βαθμίδες εκπαίδευσης και όλες οι κατηγορίες ειδικών σχολείων. Επίσης το ΙΑ/ΕΤΕ οργανώνει και συμμετέχει σε σημαντικές εκδηλώσεις που στοχεύουν στην παροχή τεχνογνωσίας σε εκπαιδευτικούς διαφόρων βαθμίδων και ειδικοτήτων.

3. Συμμετοχή στη Διεθνή Ημέρα Μουσείων

Το Αρχείο οργάνωσε την εκδήλωση της Νύχτας Μουσείων σε συνεργασία με το θεραπευτικό πρόγραμμα ΚΕΘΕΑ-Στροφή, ειδικούς και μουσικούς καλλιτέχνες και το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού. Το θέμα της διεθνούς ημέρας για το 2014 ήταν «Οι συλλογές των μουσείων μάς ενώνουν». Το Αρχείο συμμετείχε με την παρουσίαση δειγμάτων από τις συλλογές που απόκινει στο ΙΑ/ΕΤΕ.



4. Τρέχουσες και επαναλαμβανόμενες εργασίες

Εξακολούθησαν με εντατικό ρυθμό οι αρχειονομικές εργασίες παραλαβής, επεξεργασίας και εισαγωγής υλικού στο *Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών*.

Οι αρχειακές λειτουργίες υποστηρίζουν το σύνολο σχεδόν των εργασιών του ΙΑ/ΕΤΕ: την παροχή τεκμηρίων στους ερευνητές, τον εντοπισμό των τεκμηρίων προς ψηφιοποίηση και έλεγχο των συνδέσεων με το ηλεκτρονικό ευρετήριο, τον εντοπισμό τεκμηρίων για εκθέσεις και εκδόσεις καθώς και τη συγγραφική εργασία, όπου είναι αναγκαίο.

5. Εκπαιδευόμενοι

Την επισκοπούμενη χρονιά συνεχίστηκε κανονικά η παροχή τεχνογνωσίας στους εκπαιδευόμενους του αρχείου. Είκοσι πέντε άτομα εκπαιδεύτηκαν ανά εξάμηνο, ανάλογα με την ειδικότητά τους, στις λειτουργίες του αρχείου και ταυτόχρονα μονάδας πολιτιστικών δραστηριοτήτων. Η παρουσία τους στο ΙΑ/ΕΤΕ, πέρα από την κοινωνική προσφορά που σηματοδοτεί, αποτελεί σημαντική βοήθεια, στους χαλεπούς καιρούς, για την ενίσχυση των μονάδων σε προσωπικό, ενώ η νεότητά τους προσδίδει ζωντάνια στη Μονάδα.

6. Πολύ σημαντική είναι η παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας των υποδομών πληροφορικής και του τοπικού δικτύου που εξυπηρετεί τη Μονάδα. Ο μεγάλος αριθμός των εγκατεστημένων θέσεων εργασίας, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες του προσωπικού, των ερευνητών και των εκπαιδευομένων, η πληθώρα των λειτουργιών της Μονάδας και των ηλεκτρονικών προγραμμάτων που υποστηρίζουν τις εκδόσεις, τις εκθέσεις και τις πολλαπλές εκδηλώσεις απαιτούν τη συνεχή παρουσία και παρέμβαση εξειδικευμένου συνεργάτη.



ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται δυναμικά στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει ένα ευρύτατο δίκτυο Καταστημάτων και ΑΤΜs.

	ΕΛΛΑΔΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	ΠΓΔΜ	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ	ΛΟΙΠΕΣ*	ΣΥΝΟΛΟ 2014
Αριθμός Καταστημάτων	528	658	199	115	109	65	27	14**	17	7	3	1.742
Αριθμός ΑΤΜs	1.414	2.955	744	136	133	145	36	16	17	-	-	5.596

* Λοιπές: 1 Λονδίνο, 1 Μάλτα, 1 Γραφείο Αντιπροσωπείας στη Μελβούρνη Αυστραλίας

** Εκ των οποίων 3 αποτελούν θυρίδες

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



Τουρκία – Finansbank

Η Finansbank ιδρύθηκε το 1987 με έδρα την Τουρκία και από τον Αύγουστο του 2006 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Η εντυπωσιακή της ανάπτυξη κατά την τελευταία εικοσαετία είχε ως αποτέλεσμα να κατέχει σήμερα ισχυρή θέση στην αγορά της Τουρκίας.

Κατά το 2014, η Finansbank, συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς εναρμονισμένα με την επιχειρηματική της στρατηγική, τα οποία περιγράφονται παρακάτω:

- **Πλήρεις Υποτροφίες (TED):** Το 2014, η Finansbank μέσα από μακροχρόνια συνεργασία με την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης ενίσχυσε οικονομικά 140 μαθητές. Συνολικά μέσα από το πρόγραμμα αυτό έχουν υποστηριχθεί διαχρονικά 47.000 μαθητές. Η Τράπεζα υλοποιεί αυτό το πρόγραμμα εκ μέρους των πελατών της διαμέσου του δικτύου της και κάθε πελάτης λαμβάνει κάθε Ιανουάριο, πιστοποιητικό, όπου του γνωστοποιείται ότι έχει συμβάλει στην εκπαίδευση ενός παιδιού.
- **Ο Σύλλογος «Darussafaka»** ιδρύθηκε με σκοπό να παρέχει ισότιμες ευκαιρίες για μόρφωση σε άπορα χαρισματικά παιδιά που έχουν χάσει τουλάχιστον τον ένα γονέα τους. Η Finansbank συμμετείχε στην ανακοίνωση για την ετήσια επιλογή των σπουδαστών για τις εξετάσεις που πραγματοποιήθηκαν από τον Darussafaka στέλνοντας μηνύματα σε ομάδες καθηγητών με στόχο την ευαισθητοποίησή τους. Επίσης υποστήριξε δράσεις σε εξωτερικούς χώρους, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων.
- **Το Ίδρυμα «Koruncuk»** χτίζει παιδικά χωριά για να παρέχει καταφύγιο, τροφή και μόρφωση σε παιδιά που χρειάζονται προστασία. Τον Ιούνιο του 2014 η Finansbank ανακοίνωσε ότι, για κάθε δάνειο που χορηγεί, θα πραγματοποιεί μία δωρεά στο Ίδρυμα «Koruncuk». Στο τέλος αυτής της εκστρατείας, 1.500 πελάτες της Τράπεζας που είχαν λάβει δάνεια, παρέλαβαν πιστοποιητικό που αναφέρει ότι η Finansbank υποστήριξε το Ίδρυμα «Koruncuk».



Βουλγαρία – United Bulgarian Bank

Η United Bulgarian Bank (UBB) λειτουργεί στη Βουλγαρία από το 1992. Ως μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας από το 2004, η UBB συνέχισε και το 2014, το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εθελοντικής δράσης των υπαλλήλων της, στη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και του αθλητισμού, καθώς και την προώθηση του πολιτισμού. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 15 πρωτοβουλίες δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε εθνικό επίπεδο και 40 περιφερειακές εκδηλώσεις.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της UBB το 2014, ήταν οι εξής:

- **«March Music Days - Rousse»:** Πρόκειται για ένα από τα παλαιότερα μουσικά φεστιβάλ της χώρας. Η UBB υποστήριξε για εντέκατη χρονιά τις εκδηλώσεις αυτού του σημαντικού πολιτιστικού γεγονότος.
- **«Όπερα στο Πάρκο» - Όπερα και Μπαλέτο της Σόφιας:** Η UBB υποστήριξε, για μια ακόμη φορά, την εκδήλωση Όπερα στο Πάρκο που πραγματοποιήθηκε στο Πάρκο της Στρατιωτικής Ακαδημίας της Σόφιας.
- **Συνεργασία με την Όπερα και το Μπαλέτο της Σόφιας:** Παρουσιάστηκε η όπερα του Μ. Μουσόρσκι «Μπόρις Γκουντούνωφ» στην πλατεία St Alexander Nevski. Αυτή η ανοιχτή εκδήλωση ήταν αφιερωμένη σε δύο μεγάλους καλλιτέχνες της όπερας – τον Boris Christoff και τον Nicolai Ghiaurov - και ταυτόχρονα σηματοδότησε την επέτειο των 90 χρόνων από τα εγκαίνια του Ναού St Alexander Nevski.



- **Varna Theater Summer Festival:** Το φεστιβάλ αυτό διοργανώνεται τα τελευταία 22 χρόνια με όλο και πλουσιότερο καλλιτεχνικό πρόγραμμα. Η Τράπεζα αποτελεί βασικό υποστηρικτή του θεσμού αυτού τα τελευταία 9 χρόνια.



- **Apolonia Festival of Arts:** Διοργανώνεται τα τελευταία 30 χρόνια στη Σωζόπολη. Η UBB στηρίζει εδώ και 20 χρόνια αυτή τη διοργάνωση. Το 2014 διοργανώθηκε επιπλέον φωτογραφικό εργαστήριο για τα παιδιά μέσα από την πρωτοβουλία «Απολλώνια για τους μικρούς».



- **Crossroad Scene Festival:** Το φεστιβάλ αυτό διοργανώνεται για 18η χρονιά στο Plovdiv με την ενεργή υποστήριξη της UBB.



- **Χορηγική στήριξη στην Εθνική Ακαδημία Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών:** Η UBB ανανέωσε την συνεργασία της με την Ακαδημία Θεατρικού Δράματος της Εθνικής Ακαδημίας Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών (NATFA) για τρίτη συνεχή χρονιά. «Τα πρώτα βήματα στον κινηματογράφο» είναι ο τίτλος του εργαστηρίου που διοργανώθηκε ειδικά για τους πρωτοετείς σπουδαστές της Ακαδημίας. Η UBB υποστήριξε αυτή την πιλοτική πρωτοβουλία, η οποία έδωσε στους μελλοντικούς καλλιτέχνες την ευκαιρία της εκπαίδευσης και της δημιουργίας μακροχρόνιων δεσμών συνεργασίας.

- **Χορηγική στήριξη του Εθνικού Μουσείου Φυσικής Ιστορίας:** Η UBB στηρίζει χορηγικά, για τρίτη χρονιά, το Μουσείο, χρηματοδοτώντας την παλιοντολογική ανασκαφή που πραγματοποιείται από την επιστημονική ομάδα του.



- **Υποστήριξη του φωτογραφικού εργαστηρίου «Φωτογραφία για τα παιδιά»:** Η UBB υποστήριξε το φωτογραφικό εργαστήριο του Alberto Staïkon με την εννοικίαση χώρων και την παροχή του υλικού για τα παιδιά, ενώ ειδικά μαθήματα παρακολούθησαν και παιδιά των εργαζομένων στην Τράπεζα και πραγματοποιήθηκε σχετικός διαγωνισμός.





■ **«Dega» Club:** Η UBB υποστηρίζει τις δραστηριότητες της ομάδας έλκηθρου τα τελευταία 3 χρόνια. Οι υπάλληλοι της Τράπεζας συμμετείχαν σε παρουσιάσεις και εκδηλώσεις της ομάδας, ενώ τα παιδιά τους εκπαιδεύτηκαν δωρεάν.

■ **Χορηγική στήριξη Τουρνουά Σκακιού:** Η UBB υποστήριξε δύο πρωτοβουλίες του «IVIS Plus Chess Club» το 2014. Το Διεθνές Τουρνουά Σκακιού για Παιδιά τον Ιανουάριο του 2014 και την συμμετοχή των εφήβων – μελών του κλαμπ στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Σκακιού στην πόλη Pune της Ινδίας, από τις 5 έως τις 20 Οκτωβρίου του 2014.



■ **Χορηγική στήριξη Τουρνουά Τένις για Παιδιά:** Η Τράπεζα στήριξε χορηγικά τη διοργάνωση τριών τουρνουά τένις για παιδιά με τον τίτλο «Για τα βραβεία UBB».



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 2014 η Banca Romaneasca εξακολούθησε να αποτελεί ένα δημιουργικό κύτταρο της κοινωνίας και συνεργάστηκε με συγκεκριμένα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε μια προσπάθεια να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των μη προνομιούχων ατόμων, να υποστηριχθούν ο πολιτισμός, οι τέχνες και η ελληνική κοινότητα της Ρουμανίας, αλλά και να ενθαρρυνθούν οι δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων της και η συμμετοχή τους στην πρόοδο της Τράπεζας.

Ευθύνη προς την Κοινωνία

«Φεστιβάλ Χριστουγεννιάτικων Δέντρων – 2014»: Για 5η συνεχή χρονιά η Banca Romaneasca υποστήριξε, σε συνεργασία με τον Οργανισμό «Save the Children», το «Φεστιβάλ Χριστουγεννιάτικων Δέντρων». Η Τράπεζα συμμετείχε στην προσπάθεια του Οργανισμού για τη συγκέντρωση χρημάτων, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη παιδιών από ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού που δεν έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση, καθώς και των οικογενειών τους, που συμμετέχουν στα προγράμματα «Pre School Education», «School after School» και «The Second Chance».

Το Δεκέμβριο πραγματοποιήθηκε επίσης δράση, από τους εργαζόμενους της Τράπεζας, με τίτλο **«Ο Άγιος Βασίλης συγκεντρώνει παιχνίδια για τα παιδιά»**. Στόχος ήταν η συγκέντρωση παιχνιδιών τα οποία δωρίστηκαν σε παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα και συγκεκριμένα στο Ίδρυμα «Ana Day Care Centre», που φιλοξενεί παιδιά από πολύ φτωχές οικογένειες και στο ογκολογικό νοσοκομείο «Marie Curie».

Υποστηρίζοντας τον πολιτισμό

- Η Banca Romaneasca υποστηρίζει προγράμματα που βοηθούν στη διατήρηση των πολιτιστικών αξιών και βρίσκεται κάθε χρόνο δίπλα στην Ελληνική Κοινότητα και τους θεσμούς της που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία (Ελληνορουμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο και Ελληνική Πρεσβεία), συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη διάδοση των ελληνικών παραδόσεων και του ελληνικού πολιτισμού στη χώρα.
- Η Banca Romaneasca υποστήριξε τις εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν από το **«Dimitris Custi» Village Museum** στο Βουκουρέστι για τις γιορτές του Πάσχα (Απρίλιος 2014) και του Αγίου Δημητρίου (Οκτώβριος 2014). Η Τράπεζα, ως χορηγός της εκδήλωσης, υποστήριξε ένα διαδραστικό πρόγραμμα με σκοπό την αναβίωση παραδόσεων και εθίμων που σχετίζονται με τις πασχαλινές γιορτές. Τα παιδιά των εργαζομένων της Τράπεζας συμμετείχαν στα εργαστήρια που διοργανώθηκαν κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων.
- **«Κλασική μουσική στο μετρό»:** Εκδήλωση που διοργανώθηκε από τη Μν Κυβερνητική Οργάνωση «Arta nu musca» (Η τέχνη δεν δαγκώνει). Αποτελέσε μία ακόμη δράση που στήριξε η Τράπεζα και έλαβε χώρα σε τέσσερις σταθμούς του μετρό. Καλλιτεχνικές στιγμές όπως σύγχρονος χορός, μπαλέτο, τάνγκο, εκθέσεις ζωγραφικής και γκραφίτι, παρουσιάστηκαν στους επιβάτες του μετρό αποδεικνύοντας ότι η Τράπεζα στηρίζει έμπρακτα τις τέχνες.





Υποστηρίζοντας την εκπαίδευση

- **«Οικονομική Εκπαίδευση»:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία που είχε την υποστήριξη της «Ένωσης για την προώθηση της επίδοσης στην εκπαίδευση» μαζί με την Τράπεζα και το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας. Η Τράπεζα συμμετείχε επίσης και ως χορηγός του προγράμματος με την παροχή 500 αντιτύπων του βιβλίου «Η κατανόηση του χρήματος από τα παιδιά» με σκοπό τη χρήση τους στα δημοτικά σχολεία.
- **«Μια μέρα για διάβασμα στο πάρκο»:** Η Banca Romaneasca υποστήριξε την οργάνωση «Κέντρο για την Εκπαίδευση και την επαγγελματική Ανάπτυξη – Βήμα προς Βήμα» που πραγματοποίησε δύο εκδηλώσεις στο πάρκο Herastau. Τα παιδιά μαζί με τους γονείς τους πέρασαν μία ημέρα στο πάρκο με διάβασμα και συμμετοχή σε διαδραστικές εκδηλώσεις. Με τη στήριξη αυτή, η Τράπεζα αποδεικνύει τη συμμετοχή της σε εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες.

Εσωτερική Επικοινωνία

- **«Το Κουτί των Ιδεών»:** Το 2013 δρομολογήθηκε ο εσωτερικός διαγωνισμός με τίτλο «Το Κουτί των Ιδεών». Σκοπός του ήταν να ωθήσει τους εργαζόμενους της Τράπεζας να συμμετέχουν με πρωτότυπες ιδέες στη βελτίωση της λειτουργίας της. Το αποτέλεσμα ήταν ιδιαίτερα επιτυχημένο και η δράση συνεχίστηκε και το 2014.

Η δεύτερη διοργάνωση χωρίστηκε σε δύο στάδια, με το πρώτο να έχει μεγαλύτερη διάρκεια για την παρουσίαση των ιδεών. Συνολικά κατατέθηκαν 75 ιδέες, κάποιες από αυτές πρωτότυπες, κάποιες απόλυτα εφαρμόσιμες και άλλες λιγότερο εφαρμόσιμες προς το παρόν, αλλά που αξίζει να παραμείνουν στο «Κουτί των Ιδεών» για το μέλλον. Οι ιδέες αυτές αξιολογήθηκαν από τους συντονιστές του διαγωνισμού (ένας εκπρόσωπος από κάθε Διεύθυνση της Τράπεζας) και κατόπιν βαθμολογήθηκαν από το κοινό.

Τρεις ιδέες έφτασαν στο τελικό στάδιο και το πρόγραμμα έκλεισε με την τελετή βράβευσης, που πραγματοποιήθηκε το Δεκέμβριο, όπου βραβεύτηκαν οι τρεις καλύτερες ιδέες από εκπροσώπους της Διοίκησης.

Οι ιδέες που είχαν αναδειχθεί από τον πρώτο διαγωνισμό καθώς και άλλες δέκα, έχουν ήδη εφαρμοστεί. Ωστόσο, δεκατέσσερις ακόμη ιδέες από το διαγωνισμό του 2014 θα εφαρμοστούν φέτος.

Το «Κουτί των Ιδεών» αποτελεί την έμπρακτη απόδειξη ότι οι εργαζόμενοι επιθυμούν να συμμετέχουν στη λειτουργία της Τράπεζας. Οι ιδέες τους αποδεικνύουν το ενδιαφέρον τους για την απλοποίηση των διαδικασιών ώστε η Τράπεζα να είναι πιο ανταγωνιστική και οι πελάτες της περισσότερο ικανοποιημένοι.

Υποστηρίζοντας το περιβάλλον

- **Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση - Δράσεις ανακύκλωσης χαρτιού:** Η Τράπεζα, με σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος επιδιώκει τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και εφαρμόζει πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού στα δύο Κεντρικά Γραφεία της. Το βάρος του χαρτιού το οποίο ανακυκλώθηκε το 2014 ανέρχεται σε 1.900 κιλά.

Σερβία – Vojvodjanska Banka

Η ιστορία της Vojvodjanska Banka, γνωστή στη Σερβία ως «Το Σπίτι των Αληθινών Χρηματοοικονομικών Αξιών» ξεκινά το 1868. Το 2006 ενσωματώνεται στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας, ενισχύοντας την παρουσία του Ομίλου στην περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης.

Με μία σειρά από δράσεις, η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι της Vojvodjanska Banka επιβεβαιώνουν διαρκώς τη δέσμευση της Τράπεζας για ενεργό συμμετοχή και συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας ζωής της κοινότητας όπου δραστηριοποιείται. Η Τράπεζα ανταποκρινόμενη στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας υλοποίησε μια σειρά από δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Οι σημαντικότερες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας για το 2014, είναι οι ακόλουθες:

- **Υποστήριξη των πλημμυροπαθών:** Οι καταστροφικές πλημμύρες του Μαΐου 2014 αποτέλεσαν μια δοκιμασία ανθρωπισμού για όλες τις υπεύθυνες εταιρείες. Οι εργαζόμενοι της Vojvodjanska Banka ήταν από τις πρώτες ομάδες που ευαισθητοποιήθηκαν και συνέβαλλαν με τη δράση τους στην παροχή βοήθειας στους πλημμυροπαθείς. Κατά τις πρώτες ημέρες, οργανώθηκαν εθελοντικές δράσεις από τους εργαζόμενους των Καταστημάτων σε ολόκληρη τη Σερβία για τη συλλογή τροφίμων, νερού και ιματισμού τα οποία παραδόθηκαν στα κατά τόπους γραφεία του Ερυθρού Σταυρού για να διανεμηθούν στις πληγείσες περιοχές. Ταυτόχρονα, η Διοίκηση της Τράπεζας, λαμβάνοντας επείγουσα απόφαση, διέθεσε δύο φορτηγά με τρόφιμα στο Κέντρο Συλλογής Βοήθειας για τους πλημμυροπαθείς. Με σημαντική δωρεά, η Τράπεζα συμμετείχε στην ανθρωπιστική εκστρατεία συγκέντρωσης πόρων για την κατασκευή οικισμών για τη στέγαση όσων έμειναν άστεγοι από τις πλημμύρες. Ως ενεργό μέλος του «Generation Next», προγράμματος που αποσκοπεί στην κοινωνική ένταξη νέων που μεγαλώνουν χωρίς τη γονική φροντίδα, η Τράπεζα παρείχε οικοσκευή σε ανάδοχες οικογένειες από τις πληγείσες περιοχές. Οι πόροι συγκεντρώθηκαν από την ανθρωπιστική εκστρατεία που οργάνωσε το Ίδρυμα St. Michaels, στην οποία συμμετείχαν η Τράπεζα και οι εργαζόμενοί της.

Με ευθύνη της Τράπεζας και μετά από απόφαση της Διοίκησης, παραδόθηκε στον Ερυθρό Σταυρό ανθρωπιστική βοήθεια – 64 τόνοι τρόφιμα και άλλα είδη - που συγκεντρώθηκε στην Ελλάδα με πρωτοβουλία της Πρέσβειρας επί Τιμή της Σερβίας στην Ελλάδα κας Κ. Παναγιωτίδη και του τηλεοπτικού σταθμού ΣΚΑΪ.

- **Χορηγική Στήριξη της Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας:** Η υποστήριξη της Vojvodjanska Banka προς τους κορυφαίους αθλητές της Σερβίας που προετοιμάζονται για τους Ολυμπιακούς αγώνες, θεωρείται πλέον παράδοση. Για τον πέμπτο συνεχόμενο τετραετή Ολυμπιακό Κύκλο η Τράπεζα συνεργάζεται με την Ολυμπιακή Επιτροπή της Σερβίας, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της για την υποστήριξη του αθλητισμού, της νεολαίας και των υψηλών επιδόσεων. Η δέσμευση για την υποστήριξη των αληθινών Ολυμπιακών Αξιών και της Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας θεωρείται πολύ σημαντική. Στο πλαίσιο αυτό, διοργανώθηκαν σε ολόκληρη τη χώρα (Pancevo, Lescovac Nis, Kragujevac και Βελιγράδι) με τη συμμετοχή των αθλητών μια σειρά από δράσεις. Οι νικητές του φετινού κύκλου από το Δημοτικό Σχολείο “Ivo Andric” του Βελιγραδίου, βραβεύτηκαν από τους αθλητές της Ολυμπιακής Ομάδας της Σερβίας που ταξίδεψαν σε όλες τις πόλεις για να υποστηρίξουν τους διαγωνιζόμενους.





- **Πρόγραμμα Κοινωνικής Ένταξης «Generation Next»:** Η Vojvodjanska Banka συνέχισε να στηρίζει και το 2014, το πρόγραμμα κοινωνικής επανένταξης «Generation Next» που ξεκίνησε το 2013. Ο βασικός στόχος του προγράμματος είναι η υποστήριξη νέων ανθρώπων που μεγαλώνουν χωρίς τη γονική φροντίδα, για να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες. Σε 24 πόλεις της Σερβίας οι νέοι που έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα αυτό, παρακολουθούν έναν κύκλο πέντε εκπαιδεύσεων κατά τη διάρκεια των οποίων πιστοποιημένοι εκπαιδευτές παρουσιάζουν τη σημασία της προσωπικής εξέλιξης και οδηγούν τους νέους στην πρόκληση της ανεξαρτητοποίησης. Κατά το 2014 έλαβαν χώρα 53 εκπαιδεύσεις με τη συμμετοχή 133 νέων σε 9 πόλεις. Από την έναρξη της εφαρμογής του προγράμματος, τον Ιανουάριο του 2013, πραγματοποιήθηκαν 107 εκπαιδεύσεις με 375 εκπαιδευόμενους σε 29 ιδρύματα που αρμοδιότητά τους είναι η φροντίδα παιδιών που μεγαλώνουν χωρίς τους γονείς τους. Παράλληλα, τριήμερα εργαστήρια διοργανώθηκαν στους χώρους του Εκπαιδευτικού Κέντρου της Vojvodjanska Banka στο Palic. Στον προηγούμενο κύκλο, έξι τέτοια εργαστήρια πραγματοποιήθηκαν (2 το 2013 και 4 το 2014). Συνολικά 110 νέοι εκπαιδευόμενοι του Προγράμματος «Generation Next» συμμετείχαν σε αυτά τα θεματικά εργαστήρια (37 το 2013 και 73 το 2014).

Η ενεργός συμμετοχή και υποστήριξη της Vojvodjanska Banka θα συνεχιστεί και το 2015 με την προσδοκία ότι η ικανοποίηση των εκπαιδευόμενων του Προγράμματος θα φανεί από τις θετικές εκδηλώσεις και την εφαρμογή των γνώσεων που έχουν αποκτήσει.



- **Εκπαίδευση των εργαζομένων της Τράπεζας στη νοηματική γλώσσα:** Αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της, η Vojvodjanska Banka ξεκίνησε -σε εθελοντική βάση- την εκπαίδευση των εργαζομένων της στη νοηματική γλώσσα. Με τον τρόπο αυτό, οι εργαζόμενοι στα Καταστήματα της Τράπεζας θα μπορούν να επικοινωνούν με πιθανούς πελάτες οι οποίοι έχουν ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας τη νοηματική. Η διοργάνωση των μαθημάτων πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Πολιτιστικό Κέντρο «Cukarica» και την Οργάνωση Κωφών του Βελιγραδίου. Τα μαθήματα είχαν διαμορφωθεί κατάλληλα ώστε να καλύψουν τις ανάγκες των εργαζομένων της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, για τους εκπαιδευόμενους υπήρχε η δυνατότητα να παρουσιάσουν στη νοηματική τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας. Κατά το 2014 δύο ομάδες εργαζομένων παρακολούθησαν μαθήματα στο Βελιγράδι. Για το 2015 προβλέπεται να συνεχιστεί πρόγραμμα διάρκειας ενός μήνα για τους εργαζόμενους που θα εκδηλώσουν ενδιαφέρον σε όλο το Δίκτυο της Τράπεζας στη Σερβία. Η Vojvodjanska Banka είναι η πρώτη Τράπεζα στη Σερβία που εισήγαγε αυτού του είδους εκπαίδευση στους εργαζομένους της με την επιθυμία να συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής, πάντα σε συνάρτηση με τις παγκόσμιες αξίες της Εταιρικής Υπευθυνότητας.



- **Δωρεές υπολογιστών:** Από το 2011, η Τράπεζα πραγματοποιεί δωρεές υπολογιστών σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς σε ολόκληρη τη Σερβία. Η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν ενεργά στη δράση αυτή με τη συμμετοχή τους στη διαδικασία της εκπαίδευσης νέων και παιδιών στις νέες τεχνολογίες. Περίπου 350 υπολογιστές διατέθηκαν κατά τη διάρκεια του 2014 σε Δημοτικά σχολεία και άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα σε ολόκληρη τη Σερβία.

- **Δράση για την ανακατασκευή αθλητικών εγκαταστάσεων στην πόλη Nis:** Τον Οκτώβριο του 2014, η Vojvodjanska Banka υποστήριξε τη δράση ανακατασκευής αθλητικών εγκαταστάσεων στην πόλη Nis, η οποία αποτέλεσε πρωτοβουλία της Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης «Media & Reform Centre» σε συνεργασία με δημοτικές και διοικητικές αρχές της πόλης για τη νεολαία και τον αθλητισμό. Αυτή η δράση, που ενισχύθηκε και από την Τράπεζα, αναμένεται ότι θα δώσει τη δυνατότητα σε πολλούς νέους να αναπτύξουν τις ικανότητές τους στον αθλητισμό και το ομαδικό πνεύμα. Στόχος κάθε δράσης είναι όλο και περισσότεροι άνθρωποι να ασχολούνται με τον αθλητισμό και να υιοθετούν υγιεινές συνήθειες στην καθημερινή τους ζωή και η παροχή των απαραίτητων εγκαταστάσεων άθλησης και αναψυχής είναι το πρώτο βήμα.

- **Διευκολύνοντας την πρόσβαση στα καταστήματα της Τράπεζας σε άτομα με αναπηρία:** Σύμφωνα με το σχεδιασμό των δράσεων για την ανανέωση και βελτίωση των συνθηκών στα Καταστήματα της Τράπεζας, οκτώ από αυτά αναπροσαρμόστηκαν κατά το 2014, ώστε να εξασφαλίζουν σε άτομα με ειδικές ανάγκες την ελεύθερη πρόσβαση. Τοποθετώντας ράμπες που πληρούν τις προδιαγραφές που προβλέπονται από τη νομοθεσία, οι πελάτες που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα μπορούν πλέον εύκολα να εισέρχονται στα Καταστήματα για να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους. Για το 2015 προβλέπεται να διαμορφωθούν ανάλογα ακόμη 20 Καταστήματα.

- **Δωρεά στο Ίδρυμα για τη Θεραπεία παιδιών στο εξωτερικό:** Η παραδοσιακή δέσμευση της Διοίκησης και των εργαζόμενων της Τράπεζας εκφράζεται μέσα από τη δωρεά που γίνεται κάθε χρόνο την εορταστική περίοδο των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς με σκοπό τη θεραπεία παιδιών που χρειάζονται ιατρική βοήθεια. Το 2014, η Τράπεζα στήριξε με τη δωρεά της την Απόφαση της Κυβέρνησης της Δημοκρατίας της Σερβίας στη δημιουργία του Ιδρύματος για Θεραπεία στο Εξωτερικό. Το ίδρυμα ξεκίνησε τη δράση του το Δεκέμβριο του 2014. Η Τράπεζα πρόσφερε το ποσό των πρωτοχρονιάτικων δώρων στο Ίδρυμα. Η λειτουργία του Ιδρύματος εξασφαλίζει την παροχή οικονομικής βοήθειας με διαφάνεια και αμεσότητα για τις περιπτώσεις όπου επείγει η μεταφορά του ασθενούς στο εξωτερικό για νοσηλεία. Η επιθυμία και ευχή όλων των εργαζομένων της Vojvodjanska Banka είναι να μπορεί ο καθένας που το έχει ανάγκη, να έχει πρόσβαση σε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη με διαφάνεια και σωστή οργάνωση.

- **Συνεργασία με τον Ελληνικό Επιχειρηματικό Σύνδεσμο της Σερβίας:** Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά στις δραστηριότητες του Ελληνικού Επιχειρηματικού Συνδέσμου της Σερβίας σε συνεργασία με την Ελληνική Πρεσβεία στη Σερβία, με στόχο την προβολή των αξιών που πηγάζουν από την Ελληνική ιστορία και τον Ελληνικό πολιτισμό. Στη διάρκεια του 2014 η Vojvodjanska συμμετείχε στις ακόλουθες πρωτοβουλίες:





- Δωρεά στο Ινστιτούτο Βυζαντινών Σπουδών της Σερβικής Ακαδημίας Επιστημών και Τεχνών.
- Διοργάνωση του Ελληνικού Φεστιβάλ Κινηματογράφου στο Βελιγράδι.
- Παρουσίαση της Ελλάδας στο χριστουγεννιάτικο μπαζάρ στο Βελιγράδι.

■ **Η Vojvodjanska Banka μέλος του CSR Forum:** Η Τράπεζα από το Δεκέμβριο του 2014 έγινε μέλος του CSR Forum. Πρόκειται για μια εθελοντική πρωτοβουλία εταιρειών, η οποία προβάλλει τον ενεργό και θετικό ρόλο των επιχειρήσεων στην αντιμετώπιση κοινωνικών και περιβαλλοντικών προκλήσεων μέσα από την καθιέρωση και την ανάπτυξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη Σερβία. Ως πλήρες μέλος, η Vojvodjanska Banka υποστήριξε το πέμπτο CSR Forum το οποίο πραγματοποιήθηκε στο κτήριο της Τράπεζας στη Σερβία το Δεκέμβριο του 2014. Ο Πρόεδρος του Εκτελεστικού Συμβουλίου της Vojvodjanska κ. Μαρίνος Βάθης συμμετείχε στη σύνοδο «Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από την οπτική γωνία των επιχειρηματικών ηγετών» και συνομίλησε με τα υπόλοιπα μέλη για τα κίνητρα ώστε να έχουν οι επιχειρήσεις Κοινωνικά Υπεύθυνη Συμπεριφορά. Το CSR Forum είναι από τις σημαντικότερες εκδηλώσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη Σερβία, η οποία επαναξιολογεί κάθε χρόνο, την κατάσταση, τις νέες τάσεις και τις πιθανότητες βελτίωσης των πρακτικών μέσα από τη συμμετοχή σημαντικών επισκεπτών από το εξωτερικό και αντιπροσώπων από όλους τους επιχειρηματικούς τομείς. Στόχος της εκδήλωσης είναι να τονιστεί η σημασία της ΕΚΕ, να συζητηθούν οι τάσεις της εποχής και οι δυνατότητες βελτίωσης.

■ **Βραβεύσεις και διακρίσεις:** Η Vojvodjanska Banka για τις δράσεις της το 2014, έλαβε τις παρακάτω διακρίσεις:

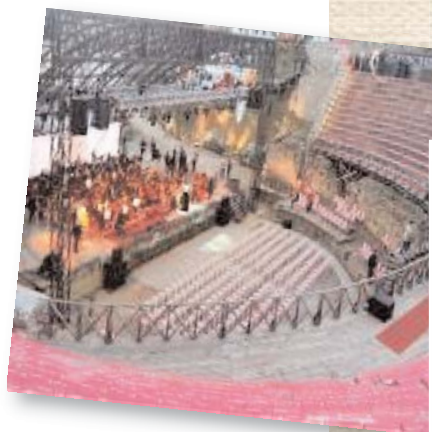
- Ο Ερυθρός Σταυρός της Σερβίας απένειμε στην Vojvodjanska Banka το βραβείο για «το πιο ανθρώπινο περιβάλλον», για τις δράσεις εθελοντικής αιμοδοσίας που διοργανώθηκαν από την Τράπεζα. Οι δράσεις της Τράπεζας είναι πάντα επιτυχημένες με αυξανόμενη συμμετοχή εθελοντών και άριστη οργάνωση.
- Το Κέντρο για την Υιοθεσία και τους Ανάδοχους Γονείς του Βελιγραδίου έδωσε ευχαριστήρια επιστολή στη Vojvodjanska Banka για τη σημαντική βοήθεια που έλαβε για έργα αποκατάστασης από τις πλημμύρες που έπληξαν τη χώρα.
- Το Εμπορικό Επιμελητήριο του Novi Sad απένειμε στη Vojvodjanska Banka το «June award» που απονέμεται παραδοσιακά στις πιο επιτυχημένες εταιρείες που βελτιώνουν το οικονομικό κλίμα τόσο στην τοπική κοινωνία όσο και σε ολόκληρη τη χώρα.
- Ειδική έκδοση του περιοδικού «Global Custodian Magazine», ανακήρυξε τη Vojvodjanska Banka ως την καλύτερη Τράπεζα στη Σερβία για το 2013, στον τομέα των υπηρεσιών θεματοφυλακής.
- Η Vojvodjanska Banka βραβεύτηκε με το «STP Excellence Award» από τη Deutsche Bank για την εξαιρετική ποιότητα των διεθνών συναλλαγών για το 2013.
- Η Γερμανική Commerzbank, απένειμε στη Vojvodjanska Banka το «STP award» για εξαιρετική ποιότητα στην πραγματοποίηση των διεθνών εμπορικών πληρωμών και οικονομικών συναλλαγών.
- Η Western Union βράβευσε τρία Καταστήματα της Vojvodjanska Banka (Ćuprija, Subotica Štedionica και Sjenica) για τα αποτελέσματα του 2013.

ΠΓΔΜ – Stopanska Banka

Η Stopanska Banka (SB) ιδρύθηκε το 1944 και από το 2000 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Είναι μια από τις πρώτες εταιρείες της ΠΓΔΜ που έχουν ενταχθεί στην Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών Global Compact. Το 2014, η Τράπεζα γιόρτασε τα 70 χρόνια λειτουργίας της, κατέχοντας ηγετικό ρόλο τόσο για την οικονομική όσο και για την κοινωνική πρόοδο της χώρας και συνεχίζοντας να αναπτύσσει τις αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας μέσα από την υποστήριξη έργων και δράσεων με ευρύτερη θετική επίδραση τόσο στην οικονομία όσο και την κοινωνία συνολικά.

Κατά το 2014, οι σημαντικότερες από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε η Τράπεζα, ήταν οι ακόλουθες:

- **«Δώστε με χαμόγελο»:** Η Τράπεζα, με αφορμή τον εορτασμό των 70 χρόνων λειτουργίας της, ξεκίνησε μια ανθρωπιστική καμπάνια με τίτλο «Δώστε με χαμόγελο» καλώντας τους πελάτες αλλά και όλους τους πολίτες να συμμετέχουν στις δράσεις της απλά «δωρίζοντας ένα χαμόγελο». Η δράση περιλάμβανε μία σειρά από διάφορες εκδηλώσεις που απευθύνονταν σε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες (παιδιά, ενήλικες και μεγαλύτερους σε ηλικία) και ολοκληρώθηκε με μια μεγάλη εκδήλωση στην οποία συμμετείχαν υπάλληλοι της Τράπεζας, δημόσιοι αξιωματούχοι, σημαντικές προσωπικότητες της χώρας και ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας. Με την ολοκλήρωση της δράσης, η Τράπεζα δώρισε ιατρικό εξοπλισμό προηγμένης τεχνολογίας σε δημόσια νοσοκομεία για τη βελτίωση της παιδιατρικής περίθαλψης σε ολόκληρη τη χώρα. Η δράση αυτή διήρκεσε από τον Ιούνιο μέχρι τον Οκτώβριο του 2014.
- **Δωρεά τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες:** Κατά τη διάρκεια των διακοπών των Χριστουγέννων, το Δεκέμβριο του 2014, με την ευκαιρία της επετείου ίδρυσης της Τράπεζας, η Stopanska Banka σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό της χώρας δώρισε τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης σε 250 οικογένειες σε 7 δήμους σε όλη τη χώρα: Scorje, Bitola, Strumica, Valandovo, Kocani, Gevgelija και Struga.
- **Χορηγός του Καλοκαιρινού Φεστιβάλ Ohrid 2014:** Η Τράπεζα στηρίζει παραδοσιακά με χορηγία το Καλοκαιρινό Φεστιβάλ το οποίο είναι μια από τις παλαιότερες και πιο δημοφιλείς πολιτιστικές εκδηλώσεις σε ολόκληρη τη χώρα, όπου συμμετέχουν πολλοί γνωστοί ξένοι καλλιτέχνες. Το 2014, ως κύριος χορηγός, η Stopanska Banka έδωσε το παρόν με το караβάνι της ανθρωπιστικής δράσης «Δώστε με χαμόγελο» τη βραδιά της πρεμιέρας του φεστιβάλ συγκεντρώνοντας μεγάλο αριθμό χαμόγελων από καλλιτέχνες και επισκέπτες.





- **Γενικός Χορηγός του Καρναβαλιού της Strumica:** Χάρη στη μακρά παράδοση του καρναβαλιού της, η Strumica είναι μια αναγνωρίσιμη πόλη τόσο στην ευρύτερη περιοχή όσο και σε ολόκληρη τη χώρα αλλά και μέλος της Ομοσπονδίας των Ευρωπαϊκών Καρναβαλικών Πόλεων από το 1994. Οι καρναβαλικές εκδηλώσεις το 2014 πραγματοποιήθηκαν το μήνα Μάρτιο. Η Τράπεζα επιχορηγεί το καρναβάλι, στηρίζοντας την παράδοση και την τοπική κοινωνία.
- **Χορηγία για τη συμμετοχή των εργαζόμενων της Τράπεζας στους Ετήσιους Τραπεζικούς Αθλητικούς Αγώνες:** Οι εργαζόμενοι της Stopanska Banka συμμετέχουν, εδώ και χρόνια, με επιτυχία στην αθλητική διοργάνωση. Η δράση αυτή ενδυναμώνει το ομαδικό πνεύμα και προβάλλει τις αξίες της υγιεινής ζωής στους εργαζόμενους της Τράπεζας.
- **Άλλες δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας:**
 - Υποστήριξη της κατασκευής του Ιερού Ναού Αγίου Κωνσταντίνου & Ελένης στα Σκόπια.
 - Χορηγική στήριξη της Ομάδας Καλαθοσφαίρισης KOZUV.
 - Ετήσιες υποτροφίες για δύο σπουδαστές του Πανεπιστημίου JIE για ειδικά προγράμματα σπουδών.
 - Χορηγία για το Πρόγραμμα Οικολογίας «Trash Fashion» για μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.
 - Χορηγία του εργαστηρίου «Το δέντρο της ευτυχίας» που διοργανώθηκε από το Εθνικό Κέντρο Καλωσορίσματος.
 - Χορηγία του Φεστιβάλ Μπύρας του Prilep.
 - Χορηγία «Ημέρες καριέρας – AIESEC».

Αλβανία – Banka NBG Albania SH.A.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από το Νοέμβριο του 1996 και ανέπτυξε ένα δίκτυο Καταστημάτων, αντιπροσωπειών και ATMs σε όλες τις κεντρικές πόλεις της χώρας, εξυπηρετώντας περισσότερους από 100.000 πελάτες. Στις 28 Μαΐου 2012 η Κεντρική Τράπεζα της Αλβανίας ενέκρινε τη μετατροπή του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας στην Αλβανία σε θυγατρική Τράπεζα με την επωνυμία Banka NBG Albania SH.A. της οποίας το Δίκτυο αποτελείται από 27 Μονάδες.

Η Τράπεζα υποστηρίζει σειρά δράσεων με στόχο την προώθηση του πολιτισμού, την ενίσχυση των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού και την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση. Οι σημαντικότερες δράσεις κατά το 2014 ήταν οι ακόλουθες:

- **Καθαρισμός ακτών στη Divjaka:** Τα πρώτα ανοιξιάτικα Σαββατοκύριακα του 2014, με πρωτοβουλία του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας της Αλβανίας, οργανώθηκε εθελοντική ομάδα με σκοπό να καθαρίσει την παραλία της Divjaka. Η πρωτοβουλία υποστηρίχθηκε από το Δήμο της Divjaka και ο ίδιος ο Δήμαρχος της πόλης Fred Kokoneshi εντάχθηκε στην ομάδα των εθελοντών. Μέσα σε μία μέρα, οι εθελοντές της Εθνικής Τράπεζας καθάρισαν περίπου δύο χιλιόμετρα από τα παράλια της Divjaka. Το έργο αυτό προκάλεσε το ενδιαφέρον της κοινότητας στη περιοχή που επίσης συμμετείχε εθελοντικά. Η δράση διήρκεσε δύο εβδομάδες.
- **Βελτίωση υπαίθριων χώρων στο Pogradec:** Η Τράπεζα της Αλβανίας συνέβαλε στη βελτίωση υπαίθριων χώρων στην πόλη Pogradec. Η δράση είχε διάρκεια ένα μήνα.
- **Υποστήριξη του Οργανισμού Αγροτικής Ανάπτυξης:** Το καλοκαίρι του 2014, η Τράπεζα χρηματοδότησε τα νέα γραφεία του Οργανισμού Αγροτικής Ανάπτυξης.
- **Δενδροφύτευση στο Berat:** Η Τράπεζα, συνεχίζοντας την υποστήριξη περιβαλλοντικών δράσεων, τον Οκτώβριο του 2014, χορήγησε τη δενδροφύτευση στην πόλη Berat.
- **Βράβευση της Banka NBG Albania SH.A.:** Τον Απρίλιο του 2014, απονεμήθηκε στην Τράπεζα το βραβείο της Δημόσιας Κοινωνικής Υπηρεσίας από τον Υπουργό Κοινωνικής Πρόνοιας και Νεολαίας.



Κύπρος – Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Κύπρο, χρονολογείται από το 1910. Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), έχει θέσει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως αναπόσπαστο και βασικό στοιχείο του στρατηγικού της σχεδιασμού. Επιδεικνύει το διαχρονικό της ενδιαφέρον και την ευαισθησία της σε ότι αφορά το σεβασμό στις ανθρώπινες αξίες, την ανάπτυξη της κοινωνίας, τη διάσωση και τη διαφύλαξη του πολιτισμού του τόπου, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και εφαρμόζοντας, σειρά κοινωνικών προσφορών, συμβάλλοντας έτσι στην πρόοδο και την ευημερία της κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) κατά το 2014 υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- Υποστήριξε το Ταμείο Υποτροφιών για παιδιά του σχεδίου «Επιτροπή Βοήθειας Παιδιών της Κύπρου», το οποίο δημιουργήθηκε μετά την εισβολή του 1974 και καθήκοντα προέδρου ασκεί η σύζυγος του εκάστοτε προέδρου της Κυπριακής Δημοκρατίας. Δικαιούχοι είναι παιδιά προσφύγων, αγνοουμένων και εγκλωβισμένων.
- Συμμετείχε ως Κύριος Χορηγός, σε εκδηλώσεις για οικονομική στήριξη των Κοινωνικών Παντοπωλείων.
- Συμμετείχε ενεργά σε εκστρατείες ενημέρωσης του Συνδέσμου για Άτομα με Αυτισμό «LIGHT IT BLUE».
- Προέβη σε χρηματικές εισφορές υπέρ του Παγκύπριου Συνδέσμου Καθυστερημένων Ατόμων, του Καραϊσκάκειου Ιδρύματος, του Ερυθρού Σταυρού, του Ινστιτούτου Νευρολογίας & Γενετικής και του Ραδιομαραθωνίου.
- Χορήγησε εξ'ολοκλήρου τον Διαγωνισμό Μαθητικού Δοκιμίου της Ελληνικής Πρεσβείας, προσφέροντας χρηματικό έπαθλο στους διακριθέντες μαθητές καθώς και βιβλία.
- Διοργάνωσε αιμοδοσία μεταξύ των μελών του Προσωπικού της, ενδυναμώνοντας την εθελοντική προσφορά του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας προς τον συνάνθρωπο.
- Διέθεσε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεων της για τη διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων και διαλέξεων κοινωνικού, οικονομικού και πολιτιστικού χαρακτήρα.
- Στήριξε, αντί Χριστουγεννιάτικων δώρων και καρτών, Φιλανθρωπικά Ιδρύματα είτε με εισφορές, είτε αγοράζοντας είδη που διέθεταν προς πώληση.

Αίγυπτος – NBG Egypt

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Αίγυπτο, ξεπερνά τις δύο δεκαετίες. Σήμερα η Τράπεζα, μέσω της θυγατρικής της, διαθέτει στην Αίγυπτο 17 Καταστήματα. Η NBG Egypt και το 2014 συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους.

Η Τράπεζα, μέσα από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει σταθεί πάντα δίπλα στους Έλληνες της Ελληνικής Κοινότητας της Αιγύπτου και ειδικότερα σε φορείς ή οργανισμούς της. Στο πλαίσιο αυτό, η σημαντικότερη δράση της NBG Egypt για το 2014 ήταν η ανακαίνιση των εγκαταστάσεων της Ελληνικής Ναυτικής Λέσχης του Καΐρου στην περιοχή της Γκίζας.



Νότιος Αφρική - South African Bank of Athens (SABA)

Η South African Bank of Athens Ltd (SABA) ιδρύθηκε το 1947 και έκτοτε λειτουργεί στη Νότιο Αφρική. Η SABA είναι μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του 2014, και στο πλαίσιο της κοινωνικής της προσφοράς η South African Bank of Athens επικεντρώθηκε κυρίως σε δύο πρωτοβουλίες συνδράμοντας στην εκπαίδευση και ενισχύοντας τη φιλανθρωπία. Αναλυτικότερα:

- **«George Bizos» – Υποτροφία «SAHETI»:** Η SABA έχει δεσμευθεί να στηρίξει οικονομικά την εκπαίδευση ενός μη προνομιούχου οικονομικά παιδιού σε ένα από τα καλύτερα ιδιωτικά σχολεία της Ν. Αφρικής (Saheti School). Η χρηματοδότηση πραγματοποιείται μέσω του Ταμείου Υποτροφιών «George Bizos». Η δράση αυτή έχει ξεκινήσει εδώ και 5 χρόνια και αναμένεται να συνεχιστεί το λιγότερο για 3 ακόμη χρόνια.

- **Πρωτοβουλία του προσωπικού της SABA για φιλανθρωπική δράση:** Το 2012, η SABA στην προσπάθειά της να ευαισθητοποιήσει το προσωπικό της σε ό,τι αφορά στη συνεισφορά στην κοινωνία στην οποία λειτουργεί, ξεκίνησε την «Πρωτοβουλία του Προσωπικού της SABA για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη». Αυτή η πρωτοβουλία ήταν ιδιαίτερα επιτυχημένη και για το λόγο αυτό συνεχίστηκε και το 2014. Στο πλαίσιο αυτής της δράσης, ζητήθηκε από κάθε τμήμα της Τράπεζας να προτείνει τη στήριξη ενός φιλανθρωπικού οργανισμού ο οποίος να λειτουργεί στην τοπική αγορά που δραστηριοποιείται η SABA. Το προσωπικό κλήθηκε να ετοιμάσει μια συνοπτική λίστα του φιλανθρωπικού έργου του κάθε οργανισμού. Οι προτάσεις αξιολογήθηκαν από την Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έτσι ώστε να επιλεγούν οι τελικοί φορείς που θα επικорνηθούν οι οποίοι και επικυρώθηκαν από το Εκτελεστικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Δεοντολογίας της Τράπεζας. Ο κύριος παράγοντας που καθόρισε τους τελικούς νικητές, ήταν η δυνατότητα της Ομάδας της SABA, να συμμετάσχει ενεργά στην στήριξη/ένισχυσή τους. Η Επιτροπή επέλεξε δύο ιδρύματα το 2013 ενώ οι δράσεις συνεχίστηκαν και ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2014:

- Το ίδρυμα Akani, το οποίο παρέχει βοήθεια σε παιδιά μέσω του κέντρου στήριξης παιδιών της μη προνομιούχου περιοχής Diepsloot. Το Akani καλύπτει τη διατροφή 550 παιδιών μέσα στην εβδομάδα το απόγευμα και 650 παιδιών τα Σάββατα. Τα παιδιά λαμβάνουν ενισχυτική διδασκαλία μετά το σχολείο, μεταξύ άλλων στην αριθμητική, στην γραφή και ανάγνωση, χειροτεχνία, θρησκευτική εκπαίδευση και τις καθημερινές δεξιότητες (προσωπική υγιεινή, διατροφή κ.λπ.). Η συνεισφορά στο Akani χρησιμοποιείται για να βελτιωθούν οι παροχές του Ιδρύματος (και κυρίως να φυτευτούν δέντρα και να δημιουργηθεί σκιερό μέρος για να τρώνε τα παιδιά το μεσημεριανό τους).



- Το Ίδρυμα Isithembiso - Ασφαλής Τόπος, είναι ορφανοτροφείο που παρέχει ασφάλεια σε εγκαταλειμμένα, κακοποιημένα και παραμελημένα βρέφη από νεογέννητα μέχρι και τριών ετών, που βρίσκεται στο Port Elizabeth (πρωτεύουσα της επαρχίας του Ανατολικού Ακρωτηρίου). Το ίδρυμα φροντίζει τα παιδιά μέχρι να δοθούν σε ανάδοχες οικογένειες, να υιοθετηθούν ή να δοθούν ξανά στους πραγματικούς γονείς τους (εφόσον έχουν επανενταχθεί). Τα μωρά παραμένουν στο Ίδρυμα από τρεις μήνες μέχρι ένα χρόνο. Το ποσό της ενίσχυσης χρησιμοποιείται για την προμήθεια αναλώσιμων για τα βρέφη και τα νήπια. Το πρόγραμμα έχει ετήσια διάρκεια και ολοκληρώθηκε μέσα στο 2014.

Εισαγωγή

Ο βασικός σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας είναι η παροχή αξιόπιστων πληροφοριών για την υποστήριξη και διαρκή προώθηση ενός ανοικτού 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. Αρχικά ξεκινά με την έκδοση ετήσιου Κοινωνικού Απολογισμού (το έτος 1996). Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας, που συντάσσεται με βάση διεθνή πρότυπα, εκδίδεται το 2008 με στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν στα έτη 2005-2007. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει την περίοδο 1/1/2014 - 31/12/2014 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την όγδοη κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του έτους 2013. Οι προηγούμενες Εκθέσεις είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση www.nbg.gr (ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Ετήσιες Εκθέσεις ΕΚΕ).

Πεδίο και όριο

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιριών, 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 σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν τις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο 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, ή αναδιατυπώσεις πληροφοριών προηγούμενων απολογισμών. Επίσης δεν υπήρξαν σημαντικές αλλαγές στη δομή, το μέγεθος και την εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού. 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 επηρεαστεί ουσιαστικά η 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, 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 τη συνολική απεικόνιση της επίδοσης. Ενδεχόμενες αναθεωρήσεις πληροφοριών σημειώνονται, ενώ επίσης διευκρινίζονται και οι λόγοι για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία. Επιπλέον, όσον αφορά σε πληροφορίες σχετικά με ενέργεια, έχει επιλεγεί η έκφραση σε μονάδες KWh ή MWh και joules, όπως προτείνει το πρότυπο GRI, λόγω του ότι η καταγραφή πραγματοποιείται σε αυτές τις μονάδες, αλλά και με σκοπό η πληροφορία να είναι πιο οικεία στον αναγνώστη. 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 G4.). Η Έκθεση ΕΚΕ καταρτίστηκε σε συμφωνία με τη Βασική Επιλογή των κατευθυντήριων οδηγιών GRI - G4. 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. Η Εθνική Τράπεζα προσδοκά ότι η Έκθεση ΕΚΕ θα συνεισφέρει σημαντικά στην επικοινωνία της με τις διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών και θα καλύψει διάφορες πτυχές σημαντικών θεμάτων, ενώ τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, που αναμένεται να την χρησιμοποιήσουν, παρουσιάζονται στην Ενότητα Εισαγωγή / Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).

Εφαρμογή Προτύπου AA1000APS

Και το 2014 η Εθνική Τράπεζα, με σκοπό να συμπεριλάβει τα Ενδιαφερόμενα Μέρη στη διαδικασία προσδιορισμού, κατανόησης και ανταπόκρισης σε θέματα και ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, εφαρμόζει το πρότυπο AA1000 Accountability Principles Standard (APS) 2008.

Βασικές αρχές του προτύπου είναι οι παρακάτω:

Θεμελιώδης Αρχή της Συμμετοχικότητας: Στο πλαίσιο της εν λόγω αρχής, η Εθνική Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες και μηχανισμούς διαλόγου με τις κυριότερες ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών της, προκειμένου να έχει μια-συνολική αντίληψη για το ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη της, ποιες είναι οι ανάγκες και ανησυχίες τους, καθώς και των τρόπων με τους οποίους αυτά έρχονται σε επαφή με την Τράπεζα, με στόχο την επίτευξη μίας υπεύθυνης και στρατηγικής ανταπόκρισης.

Αρχή της Ουσιαστικότητας: Η Τράπεζα προκειμένου να προσδιορίσει τα ουσιαστικά θέματα των ενδιαφερόμενων μερών της έχει αναπτύξει μία διαδικασία αξιολόγησης της σημαντικότητας των θεμάτων των ενδιαφερόμενων μερών της, βάσει κατάλληλων κριτηρίων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η αξιολόγηση γίνεται σε ετήσια βάση, στόχος της οποίας είναι η ισορροπημένη κατανόηση και ιεράρχηση των θεμάτων που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας.

Αρχή της Ανταπόκρισης: Η Τράπεζα με βάση την αξιολόγηση των θεμάτων των ενδιαφερόμενων μερών και τη διαθεσιμότητα πόρων ανταποκρίνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη της, μέσω της καθιέρωσης πολιτικών, σκοπών, στόχων, σχεδίων δράσης κ.τ.λ.

Οι πίνακες στις σελίδες 23-33 και 229 παρουσιάζουν μια περίληψη των μεθόδων διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της ΕΤΕ και συμπεριλαμβάνουν τον τύπο και τη συχνότητα διαλόγου, τα θέματα που προέκυψαν και τις δράσεις της ΕΤΕ.

Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων

Η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία της εξωτερικής επαλήθευσης της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς μέσω αυτής αυξάνεται η ποιότητα και η αξιοπιστία της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα, επέλεξε να προβεί σε εξωτερική διασφάλιση της παρούσης Έκθεσης, σε συνεργασία με εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα. Τα συμπεράσματα και τα σχόλια, που προκύπτουν από τη διαδικασία της εξωτερικής επαλήθευσης, θα αξιοποιηθούν από την Εθνική Τράπεζα προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των Εκθέσεων ΕΚΕ που εκδίδει. Η Έκθεση του εξωτερικού Φορέα επαλήθευσης, παρατίθεται στις σελίδες 230-234. Η επιλογή του ανεξάρτητου φορέα έγινε σύμφωνα με την Πολιτική προμηθειών της Τράπεζας.

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2014 έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G4). Για τη σύνταξη της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλε-

κόμενες Διευθύνσεις. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εθνική Τράπεζα.

Την ευθύνη της έκδοσης, καθώς και το συντονισμό, το σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

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 Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου
Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα
Υπόψη: κου Νικολάου Μέλιου
Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095
E-mail: csr@nbg.gr

Γλωσσάριο - Συντομογραφίες

Ορισμοί

Double hull vessels

Δεξαμενόπλοια βάσει νέων προδιαγραφών, με διπλό πάτο, για την ελαχιστοποίηση ρύπανσης της θάλασσας σε περιπτώσεις ατυχήματος.

GRI

Ο διεθνής Οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας με στόχο την τυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από Οργανισμούς (www.globalreporting.org).

Αειφορία ή βιωσιμότητα (Sustainability)

Ως Αειφορία ή Αειφόρος Ανάπτυξη ορίζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός Οργανισμού με 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 μια έννοια, όπου 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.

Συντομογραφίες

AML	Anti Money Laundering
APS	Automated Payment Systems
ATM	Automated Teller Machine (Αυτόματη μηχανή συναλλαγής)
BR	Banca Romaneasca
CFT	Combating the Financing of Terrorism
CO₂	Διοξείδιο του άνθρακα
CSR	Corporate Social Responsibility
EABH	European Association for Banking and Financial History
ECF	Elemental Chlorine Free
EFT/POS	Electronic Funds Transfer at Point of Sale
IR	Investor Relations
ISO 14001	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ISO 9001:2008	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας
ISO 20000-1	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφορικής
KWh	Kilowatt hour
LED	Light Emitting Diode
m³	Κυβικά μέτρα
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive
MW	Megawatt
MWh	Megawatt hour
NBG	National Bank of Greece
ODP	Ozone Depletion Potential
POS	Point of Sale
PIN	Personal Identification Number
PSD	Payment Services Directive
SB	Stopanska Banka
UBB	United Bulgarian Bank
UPS	Uninterruptible Power Supply
ΑΗΗΕ	Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
ΑΜΕΑ	Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες

ΑΜΚ
ΑΠΕ
ΑΣΕΠ
ΓΔ
ΔΙΑΣ
Δ.Σ.
ΕΚΤ
ΕΛ.ΑΣ.
ΕΛΙΑ
ΕΣΣΕ
ΕΤΕΑΝ

ΚΥΑ
ΜΙΕΤ
ΜΚΟ
ΜΜΕ
ΝΠΔΔ
ΝΠΙΔ
ΞΧ/ΧΤ

ΟΗΕ
ΠΓΔΜ

ΠΔ/ΤΕ
ΠΔ
ΣΟΕ
ΣΔΙΤ
ΣΕΠ
ΣΗΔΑ

ΤΕΙ
ΤΕΜΠΜΕ

ΤΥΠΕΤ
Φ/Β

Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου
Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Γενικός Δείκτης
Διατραπεζικό Σύστημα
Διοικητικό Συμβούλιο
Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
Ελληνική Αστυνομία
Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο
Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας
Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης
Κοινή Υπουργική Απόφαση
Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις
Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
Ξέπλυμα Χρήματος / Χρηματοδότηση Τρομοκρατίας
Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας
Πράξη Διοικητή / Τραπεζής της Ελλάδος
Προεδρικό Διάταγμα
Σώμα Ορκωτών Εκτιμητών
Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα
Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας
Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας
Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων
Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας
Φωτοβολταϊκά

Δείκτες κατά GRI

Στον ακόλουθο κατάλογο παρατίθεται η αντιστοίχιση του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε σχέση με τους δείκτες του GRI - G4.

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ			
G4-1	Δήλωση Διοίκησης	4-5	✓ 230
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			
G4-3	Επωνυμία	52	✓ 230
G4-4	Βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	74-76	✓ 230
G4-5	Έδρα του Οργανισμού	52	✓ 230
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός και τα ονόματα των χωρών στις οποίες ο Οργανισμός αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα ή οι οποίες έχουν ιδιαίτερη σημασία για τα θέματα βιωσιμότητας που καλύπτει ο απολογισμός.	10	✓ 230
G4-7	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	52	✓ 230
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται (γεωγραφική ανάλυση, κλάδοι, τύποι πελατών και δικαιούχων κ.α.)	10	✓ 230
G4-9	Μέγεθος του Οργανισμού	10, 51, 74-76 [®]	✓ 230
G4-10	α. Συνολικός αριθμός εργαζομένων κατά σύμβαση εργασίας και φύλο β. Συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων κατά τύπο απασχόλησης και φύλο γ. Συνολικό εργατικό δυναμικό κατά εργαζομένους και εποπτευόμενους εργαζομένους και κατά φύλο δ. Συνολικό εργατικό δυναμικό κατά περιοχή και φύλο ε. Να αναφερθεί εάν σημαντικό μερίδιο των εργασιών του Οργανισμού εκτελείται από εργαζομένους που αναγνωρίζονται νομικά ως αυτοαπασχολούμενοι ή από άτομα που δεν είναι εργαζόμενοι ή εποπτευόμενοι εργαζόμενοι του Οργανισμού ή εργολάβων αυτού. στ. Τυχόν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων (π.χ. εποχικές διαφοροποιήσεις στους κλάδους του τουρισμού ή της γεωργίας).	107-113	✓ 230
G4-11	Ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις	162	✓ 230
G4-12	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας του Οργανισμού	99	✓ 230
G4-13	Σημαντικές αλλαγές που σημειώθηκαν στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	52, 220	✓ 230
G4-14	Αναφορά για το εάν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης («precautionary principle»)	167	✓ 230
G4-15	Οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	11-14	✓ 230
G4-16	Ενώσεις (π.χ. κλαδικές ενώσεις) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί υποστήριξης στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος και: - Κατέχει θέση στο όργανο διακυβέρνησης - Συμμετέχει σε έργα ή επιτροπές - Παρέχει σημαντική χρηματοδότηση πέραν της τακτικής συνδρομής - Θεωρεί τη συμμετοχή του ως στρατηγικής σημασίας	14	✓ 230

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ

			(ii)	
G4-17	α. Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού. β. Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού και δεν καλύπτονται από τον απολογισμό.	220	✓	230
G4-18	α. Επεξήγηση της διαδικασίας καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων β. Επεξήγηση της εφαρμογής των Αρχών Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού από τον Οργανισμό	26-33 220-221, 229	✓	230
G4-19	Αναφορά ουσιαστικών Θεμάτων που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	26-33	✓	230
G4-20	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του θέματος εντός του Οργανισμού, ως εξής: Να αναφερθεί εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εντός του Οργανισμού Εάν το θέμα δεν είναι ουσιαστικό για όλες τις οντότητες εντός του Οργανισμού (όπως περιγράφεται στον G4 17), να επιλεγεί μία από τις παρακάτω δύο προσεγγίσεις και να αναφερθεί είτε: – Ο κατάλογος οντοτήτων/θυγατρικών ή ομάδων οντοτήτων/θυγατρικών που περιλαμβάνονται στον G4 17 και για τους οποίους το θέμα δεν είναι ουσιαστικό, ή – Ο κατάλογος οντοτήτων/θυγατρικών ή ομάδων οντοτήτων/θυγατρικών που περιλαμβάνονται στον G4 17 και για τους οποίους το θέμα είναι ουσιαστικό Να αναφερθούν τυχόν ειδικοί περιορισμοί αναφορικά με το Όριο του θέματος εντός του Οργανισμού	220, 26-33	✓	230
G4-21	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του θέματος εκτός του Οργανισμού, ως εξής: α. Να αναφερθεί εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του Οργανισμού. β. Εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του Οργανισμού, να αναφερθούν οι οντότητες, οι ομάδες οντοτήτων ή τα στοιχεία για τα οποία το θέμα είναι ουσιαστικό. Επιπλέον, να περιγραφεί η γεωγραφική θέση στην οποία το θέμα είναι ουσιαστικό για τις αναγνωρισμένες οντότητες γ. Να αναφερθούν τυχόν ειδικοί περιορισμοί αναφορικά με το Όριο του θέματος εκτός του Οργανισμού	26-33	✓	230
G4-22	Να αναφερθεί το αποτέλεσμα τυχόν αναδιτυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιτυπώσεις αυτές.	220	✓	230
G4-23	Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς.	220	✓	230

ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

G4-24	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό.	29	✓	230
G4-25	Να αναφερθεί η βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση.	23, 26-33	✓	230
G4-26	Να αναφερθεί πώς ο Οργανισμός προσέγγισε τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνοντας τη συχνότητα διαβούλευσης κατά τύπο και κατά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, και να σημειωθεί εάν μια διαβούλευση έγινε στο πλαίσιο της διαδικασίας προετοιμασίας του απολογισμού.	24-33	✓	230
G4-27	Να αναφερθούν τα βασικά θέματα και οι προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και ο τρόπος απόκρισης του Οργανισμού στα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς, μεταξύ άλλων και μέσω των απολογισμών του. Να αναφερθούν οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έθιξαν καθένα από τα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς.	30-36	✓	230

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
---	---------------	------	-------------------------

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

G4-28	Περίοδος αναφοράς (π.χ. οικονομική χρήση ή ημερολογιακό έτος) για την οποία ισχύουν οι πληροφορίες.	220	✓ 230
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού (εάν υπάρχει).	220	✓ 230
G4-30	Διάρκεια του κύκλου απολογισμού	220	✓ 230
G4-31	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του	221	✓ 230
G4-32	α. Να αναφερθούν τα κριτήρια συμφωνίας που έχει επιλέξει ο Οργανισμός. β. Να αναφερθεί το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για τα επιλεγμένα κριτήρια. γ. Να αναφερθεί η παραπομπή στην Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης, εάν ο απολογισμός έχει υποβληθεί σε εξωτερική διασφάλιση.	220, 223-228 230-234	✓ 230
G4-33	α. Να αναφερθεί η πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για τον απολογισμό. β. Εάν δεν περιλαμβάνεται στην έκθεση διασφάλισης που συνοδεύει τον απολογισμό βιωσιμότητας, να αναφερθεί το αντικείμενο και η βάση της εξωτερικής διασφάλισης που παρασχέθηκε. γ. Να αναφερθεί η σχέση ανάμεσα στον Οργανισμό και τους παρόχους διασφάλισης. δ. Να αναφερθεί εάν στην αναζήτηση διασφάλισης για τον απολογισμό βιωσιμότητας του Οργανισμού εμπλέκονται το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης ή τα ανώτατα στελέχη του Οργανισμού.	221 230-234	✓ 230

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

G4-34	Να αναφερθεί η δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού, συμπεριλαμβάνοντας τις επιτροπές του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης. Να προσδιοριστούν τυχόν επιτροπές αρμόδιες για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.	22, 61-70	✓ 230
-------	---	-----------	-------

ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

G4-56	Να περιγραφούν οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.	21, 66, 107 ⁽ⁱⁱⁱ⁾	✓ 230
-------	---	------------------------------	-------

Ουσιαστικά θέματα	Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
----------------------	---	---------------	------	-------------------------

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οικονομική επίδοση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	51, 52, 34-36	✓ 230
	G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.	51, 184	✓ 230
	G4-EC4	Οικονομική βοήθεια από το κράτος.	(iv)	

Ουσιαστικά θέματα	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ				
Παρουσία στην αγορά	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	34-36, 37-49, 74-76, 77-80, 81-83, 101-105	
	G4-EC5	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού	152	
	G4-EC6	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα	(iv)	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				
ΕΝΕΡΓΕΙΑ				
Διαχείριση ενέργειας	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 101-105, 169-170, 181-182	✓ 230
	G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	169-170	✓ 230
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ				
Περιβαλλοντικά υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 171-172, 177, 181-182	
	G4-EN27	Βαθμός μετριάσμου των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και υπηρεσιών	171-175	
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ				
Περιβαλλοντική συμμόρφωση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 176-177, 181-182	
	G4-EN29	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	(vi)	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ				
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ				
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ				
Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού και πολιτική προσλήψεων	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 114-116, 162, 164-165	✓ 230
	G4-LA1	Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζόμενων και αντικατάσταση εργαζόμενων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	112	✓ 230
	G4-LA3	Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια κατά φύλο	152-153	
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ				
Υγεία και ασφάλεια στη εργασία	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	138-139, 153-157, 164-165	
	G4-LA5	Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές (Εργαζόμενοι - Διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας στην εργασία οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στη εργασία	153-156	
	G4-LA8	Ζητήματα ασφάλειας και υγείας που καλύπτονται από επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά σωματεία.	156	
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ				
Κατάρτιση και εκπαίδευση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 126-127, 128-129, 164-165	✓ 230
	G4-LA9	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία εργαζομένων.	130	✓ 230
	G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων.	126-127	

Ουσιαστικά θέματα	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
----------------------	---	---------------	------	-------------------------

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	GG4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	67, 151-152	
	G4-LA12	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας.	63, 64, 107-113	

ΙΣΗ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΑΝΤΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	67, 151-152	✓ 230
	G4-LA13	Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών κατά κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης.	152	✓ 230

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Μηχανισμοί παραπόνων για εργασιακές πρακτικές	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	150, 151	✓ 230
	G4-LA16	Αριθμός αναφορών για εργασιακές πρακτικές που υποβλήθηκαν, αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα από επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης αναφορών.	150	✓ 230

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

Στήριξη τοπικών κοινωνιών	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	37-49, 86-88, 101-105, 184-187	✓ 230
	G4-SO2	Εγκαταστάσεις με σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες	(vii)	
	FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές	86-87	✓ 230

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	91-97, 101-105	✓ 230
	G4-SO8	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	94	✓ 230

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατείας	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	87-89, 89-91, 91-97, 101-105	✓ 230
	G4-PR3	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του Οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης.	91-95	
	G4-PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και στη σήμανση, κατά τύπο αποτελέσματος.	93-94	
	G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.	90-91	✓ 230

Ουσιαστικά θέματα	Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
-------------------	---------------------------------------	---------------	------	----------------------

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Επικοινωνία μάρκετινγκ	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	87-88, 89-91, 91-94	
	G4-PR6	Πώληση απαγορευμένων ή αμφιλεγόμενων προϊόντων.	(viii)	
	G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών κατά τύπο αποτελέσματος.	93-94	

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Απόρρητο πελατών	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	96-97, 98, 101-105	
	G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που λήφθηκαν και αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών.	96-97, 98 (ix)	

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	91-95, 101-105	✓ 230
	G4-PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.	93-94	✓ 230

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	24-26, 35-49, 74-79, 84-85, 89-91, 93 101-105, 136, 167, 175, 176-179, 180, 181-182	
	G4-FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες ανά συγκεκριμένες περιοχές, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας.	(x)	
	G4-FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	(xi)	
	G4-FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	(xii)	

⁽ⁱ⁾: <https://www.nbg.gr/greek/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements/Documents/Ετήσιες%20και%20Ενδιάμεσες%20Οικονομικές%20Καταστάσεις/FS%2031-12-2014%20GR.pdf> σελ. 49

⁽ⁱⁱ⁾: <https://www.nbg.gr/greek/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements/Documents/Ετήσιες%20και%20Ενδιάμεσες%20Οικονομικές%20Καταστάσεις/FS%2031-12-2014%20GR.pdf> σελ. 177-178

⁽ⁱⁱⁱ⁾: Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr/Ομιλος/Εταιρική Διακυβέρνηση/Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας/Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας](http://www.nbg.gr/Ομιλος/Εταιρική_Διακυβέρνηση/Κανονισμοί_και_Αρχές_Λειτουργίας/Κώδικας_Ηθικής_Συμπεριφοράς_και_Δεοντολογίας)

^(iv): <https://www.nbg.gr/greek/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements/Documents/Ετήσιες%20και%20Ενδιάμεσες%20Οικονομικές%20Καταστάσεις/FS%2031-12-2014%20GR.pdf> σελ. 12

^(v): Η Τράπεζα δεν προσλαμβάνει ανώτερα και ανώτατα στελέχη από την τοπική κοινωνία. Οι προσλήψεις στην Εθνική Τράπεζα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τον Κανονισμό Εργασίας, μέσω δημόσιου διαγωνισμού ή πανελλαδικό ή τοπικό επίπεδο κατόπιν γραπτής δοκιμασίας. Νέος διαγωνισμός διεξήχθη το Σεπτέμβριο του 2014. Απαραίτητη προϋπόθεση συμμετοχής ήταν η εντοπιότητα και η κατοχή συγκεκριμένων πτυχίων Πανεπιστημιακών και Τεχνικών Σχολών. Ως ανώτερο στέλεχος θεωρείται οποιοσδήποτε υπάλληλος συγκαταλέγεται στο πρώτο από τα τρία επίπεδα της ιεραρχίας και δύναται να αναλάβει διευθυντικά καθήκοντα.

^(vi): Δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.

^(vii): Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες.

^(viii): Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις και προσαρμόζει τις πολιτικές και τις διαδικασίες ανάλογα με τις αλλαγές που γίνονται στο υφιστάμενο θεσμικό (νομοθετικό και κανονιστικό) πλαίσιο. Η Τράπεζα ως πιστωτικό ίδρυμα δραστηριοποιείται αυστηρά μόνο στον τομέα των εργασιών που προβλέπονται από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο για τα πιστωτικά ιδρύματα και δεν διαθέτει απαγορευμένα ή αμφιλεγόμενα προϊόντα.

^(ix): Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά κατά το 2014.

^(x): Δεν αναφέρεται το ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητα καθώς και η προσέγγιση η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου μία περιοχή να χαρακτηριστεί ως «δυσνητική υψηλής περιβαλλοντικής επίδρασης». Η Τράπεζα κατηγοριοποιεί το δανειακό της χαρτοφυλάκιο σύμφωνα με τις Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις 2013 (σελ.140-143). Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Τράπεζας δεν παρέχουν ακόμα τέτοιου είδους πληροφόρηση, και θα τη δημοσιεύσουν εντός του 2015.

^(xi): Δεν αναφέρεται η χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος καθώς και το ποσοστό των εν λόγω προϊόντων συγκριτικά με το συνολικό μέγεθος του αντίστοιχου δανειακού χαρτοφυλακίου. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν περιλαμβάνουν πρόβλεψη για ξεχωριστή αναφορά για περιβαλλοντικού τύπου χρηματοδότηση. Παρότι υφίσταται τέτοιου είδους χρηματοδότηση, δεν εμφανίζεται αυτόνομα στις σχετικές καταστάσεις. Τέτοιου είδους προσαρμογή στα πληροφοριακά συστήματα θα πραγματοποιηθεί εντός του 2015.

^(xii): Δεν αναφέρεται η χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος καθώς και το ποσοστό των εν λόγω προϊόντων συγκριτικά με το συνολικό μέγεθος του αντίστοιχου δανειακού χαρτοφυλακίου. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν περιλαμβάνουν πρόβλεψη για ξεχωριστή αναφορά για περιβαλλοντικού τύπου χρηματοδότηση. Παρότι υφίσταται τέτοιου είδους χρηματοδότηση, δεν εμφανίζεται αυτόνομα στις σχετικές καταστάσεις. Τέτοιου είδους προσαρμογή στα πληροφοριακά συστήματα θα πραγματοποιηθεί εντός του 2015.

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ AA1000 (ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD AA1000)

ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΥΨΗΣ
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση των σημαντικών θεμάτων	«Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)» και «Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενα μέρη» «Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός και αξιολόγηση των θεμάτων που είναι σημαντικά για την ΕΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη	«Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη» και «Η ανταπόκριση της Τράπεζας» «Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση στα βασικά θέματα	«Η ανταπόκριση της Τράπεζας»	Πλήρως

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. ('Deloitte') προς τη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. («ΕΤΕ» ή «Τράπεζα») επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 («ΕΚΕ») για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2014.

Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ μας ανέθεσε την:

- 1. Παροχή μέτριας (περιορισμένης) διασφάλισης Τύπου 1, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'):**
 - Συμμετοχικότητα - πώς αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με θέματα ΕΚΕ,
 - Ουσιαστικότητα - πώς αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΚΕ και
 - Ανταπόκριση - πώς ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πώς αυτό αντικατοπτρίζεται στην Έκθεση ΕΚΕ.
- 2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το σύνολο των γενικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4 (βασικό επίπεδο συμφωνίας).**
- 3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης των ακόλουθων δέκα δεικτών και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων διοικητικής προσέγγισης που αφορούν στις ειδικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις που προβλέπονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4:**
 - Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
 - Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
 - Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
 - Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
 - Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών ανδρών / γυναικών κατά κατηγορία εργαζομένων και κατά σημαντική τοποθεσία.
 - Αριθμός αναφορών για εργασιακές πρακτικές που υποβλήθηκαν, αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα από επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης αναφορών.
 - Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.
 - Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.
 - Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.

- Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία.

4. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την κατάρτιση της Έκθεσης ΕΚΕ σε συμφωνία με τη βασική επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4, όπως αυτή αναφέρεται στη σελίδα 220.

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της ΕΤΕ στην Ελλάδα. Παρείχαμε μέτρια (δηλ. περιορισμένη) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό συμμόρφωσης με το AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια που προβλέπονται στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικά προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση αναφορικά με τις ανωτέρω γενικές και ειδικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις καθώς και το επίπεδο εφαρμογής των Κατευθυντήριων Οδηγιών, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000) για έργα διασφάλισης που δεν συνιστούν έλεγχο ή επισκόπηση οικονομικής πληροφόρησης. Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να παρέχει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που παρέχεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλίδων ασφαλείας.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι ελέγξαμε δειγματοληπτικά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της επισκόπησης δείγματος των συναντήσεων και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές.
- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε η ΕΤΕ για να εντοπίσει και να καθορίσει τα ουσιαστικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στην Έκθεση ΕΚΕ. Η επισκόπησης μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με την ΕΤΕ, αλλά και οι εκθέσεις ΕΚΕ άλλων τραπεζών για το έτος 2014, προκειμένου να αντιπαραβάλουμε τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από την ΕΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της ΕΤΕ που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΚΕ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΚΕ της ΕΤΕ, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων ΕΚΕ, το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη για θέματα ΕΚΕ, καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων ΕΚΕ, κατά την διάρκεια του έτους 2014.

- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και δικλείδες ασφαλείας που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση και την παρουσίαση των παραπάνω γενικών και ειδικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της ΕΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4 και εξετάσαμε το κατά πόσον το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 223-228 πληροί τα βασικά κριτήρια συμφωνίας.
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στην ΕΤΕ

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants). Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν τη σύναψη οικονομικών ή εμπορικών σχέσεων ή την ανάληψη θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία της Έκθεσης ΕΚΕ. Επιβεβαιώσαμε στην ΕΤΕ ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά τη διάρκεια του 2014 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.
- Η ομάδα μας αποτελείτο από ένα συνδυασμό πιστοποιημένων νομίμων ελεγκτών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης, καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης εκθέσεων ΕΚΕ.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ συνέταξε την Έκθεση ΕΚΕ που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο «Ενδιαφερόμενα Μέρη» στη σελίδα 23. Η ομάδα ΕΚΕ, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα της Έκθεσης ΕΚΕ, είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτήν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων της Έκθεσης, για τον καθορισμό των στόχων ΕΚΕ και για τη δημιουργία και τη διατήρηση κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων ΕΚΕ, καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα της Έκθεσης ΕΚΕ.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα στα πλαίσια του εύρους εργασίας μας, όπως ορίζεται παραπάνω και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στην Τράπεζα εκείνα τα θέματα που απαιτείται να αναφερθούν στην παρούσα

Έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της ΕΤΕ, αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Η ΕΤΕ προχώρησε στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στον τομέα της ΕΚΕ, κατά τη διάρκεια του 2014:

- Αναβάθμισε τη στρατηγική προσέγγισης και εφαρμογής της πολιτικής ΕΚΕ με τη δημιουργία αυτόνομης Διεύθυνσης ΕΚΕ για την Τράπεζα και τον Όμιλο.
- Ενίσχυσε τη διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικών θεμάτων με τη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων και συναντήσεων εργασίας με επιλεγμένα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Προκειμένου η ΕΤΕ να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό σε θέματα ΕΚΕ, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

- Η ΕΤΕ βελτίωσε τη διαδικασία συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ εντός του 2014. Η συνεχής καλλιέργεια και η στήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης της ικανότητας συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών στην εν λόγω διαδικασία θα βοηθούσε στην πληρέστερη αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας.

Ουσιαστικότητα:

- Η ΕΤΕ έχει καθιερώσει μια συγκεκριμένη διαδικασία αξιολόγησης της ουσιαστικότητας των θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών. Προτείνουμε η Διοίκηση της ΕΤΕ να καταγράψει την εν λόγω διαδικασία και να την ενσωματώσει στις πολιτικές και διαδικασίες λήψης αποφάσεων και ανάπτυξης στρατηγικής ΕΚΕ της Τράπεζας.

Ανταπόκριση:

- Η Έκθεση ΕΚΕ περιέχει μια σειρά από στόχους. Προτείνουμε οι στόχοι να είναι περισσότερο ισορροπημένοι μεταξύ των τομέων επίδοσης ΕΚΕ της Τράπεζας και, ειδικότερα, να τεθούν στόχοι στον τομέα της οικονομικής επίδοσης.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις και εισηγήσεις μας έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί της Έκθεσης ΕΚΕ, όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Η ΕΤΕ εφάρμοσε τις μεθόδους που περιγράφονται στον πίνακα «Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000» στη σελίδα 229 της Έκθεσης ΕΚΕ, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και
2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένες Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, όπως αυτές ορίζονται παραπάνω, καθώς και το επίπεδο συμφωνίας της Έκθεσης ΕΚΕ με τη Βασική επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4, όπως αναφέρεται στη σελίδα 220, είναι ουσιαστικά ανακριβή.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης της Έκθεσης ΕΚΕ, θα υπερισχύει η Ελληνική έκδοση όσον αφορά στη διατύπωση των συμπερασμάτων μας.

Αθήνα, 7 Δεκεμβρίου 2015

Για την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Πάρις Ευθυμιάδης
Εταίρος



Deloitte.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-64

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει πάντοτε έναν ανοικτό, διαφανή και αμφίδρομο διάλογο με όλους όσους ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητες 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;

- ☐ Επενδυτές & Μέτοχοι
- ☐ Πελάτες
- ☐ Προσωπικό ΕΤΕ
- ☐ Προμηθευτές
- ☐ Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- ☐ Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

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 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 προτείνατε 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 θεσμοθετημένων εκδηλώσεων
- ☐ Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε)

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομ/μο:

Εταιρεία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου υπόψη του Νικολάου Μέλιου

Αιόλου 93, 10551, Αθήνα

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: csr@nbg.gr

Με την παρούσα παρέχω τη ρητή συγκατάθεσή 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.

