



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2016



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

► ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
Μήνυμα του 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 Δείκτες Αειφορίας Βραβεύσεις - Διακρίσεις Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders) Αναγνώριση των Ουσιαστικών Θεμάτων Υλοποίηση Στόχων 2016	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	49
Δημιουργώντας Αξία Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου Μετοχική Σύμβαση, Νομική Μορφή και Έδρα Εταιρική Διακυβέρνηση Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές Γενική Συνέλευση	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	83
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 Ψηφιακά Κανάλια i-bank Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες Έρευνες Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση Διαφάνεια στις Προμήθειες	
► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	121
Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Θέματα Στρατηγικής Θέματα Διαχείρισης Θέματα Εκπαίδευσης Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους ΤΥΠΕΤ Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού ΕΤΕ	

Λοιπά Θέματα

Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

► **ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ** 188

Περιβαλλοντική Πολιτική

Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων και «Πολιτική Ταξιδιών»
της Τράπεζας

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση

Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Πρώθηση Πράσινης Τραπεζικής

Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών

► **ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ** 210

Πρόγραμμα Δράσεων «ΕΥΘΥΝΗ»

Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Πρόγραμμα act4Greece

Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας

Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

► **ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ** 235

Βουλγαρία - United Bulgarian Bank

Ρουμανία - Banca Romaneasca

Σερβία - Vojvodjanska Banka

Π.Γ.Δ.Μ. - Stopanska Banka

Αλβανία - Banka NBB Albania SH.A.

Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)

Αίγυπτος - NBB Egypt

Νότιος Αφρική - South African Bank of Athens (SABA)

► **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ** 249

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Δείκτες κατά GRI

Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

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

Η Εθνική Τράπεζα, σε μια πορεία 177 χρόνων, έχει διαδραματίσει πρωταγωνιστικό και θεσμικό ρόλο στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις της χώρας, αναλαμβάνοντας σημαντικές πρωτοβουλίες και μάλιστα σε ιδιαίτερα δύσκολες περιόδους. Παράλληλα, διαθέτει δομές και Πολιτικές που δημιούργησαν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρηματικής ηθικής.

Στο πλαίσιο αυτό και αναγνωρίζοντας την αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως απαραίτητης προϋπόθεσης για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης, η Τράπεζα προσεγγίζει όλο και πιο συστηματικά την έννοια της Κοινωνικής Υπευθυνότητας, την οποία ενσωματώνει αποτελεσματικά στη Στρατηγική της. Για τον 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 2016 υπήρξε μια χρονιά σημαντικών προκλήσεων για την Ελληνική οικονομία. Παρά το στάσιμο μακροοικονομικό περιβάλλον, το χρηματοπιστωτικό σύστημα, έχοντας πραγματοποιήσει με επιτυχία τη διαδικασία ανακεφαλαιοποίησης στα τέλη του 2015, διατήρησε την ισχυρή κεφαλαιακή του θέση και εξασφάλισε νέα ισορροπία.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, με την ισχυρή παράδοση, το κύρος, την πρωτοπορία και τη σημαντική συμβολή του στον αναπτυξιακό και κοινωνικό μετασχηματισμό της χώρας, αλλά κυρίως με τη σταθερή και διαχρονική εμπιστοσύνη των μετόχων, πελατών, καταθετών και εργαζομένων της, αποτελεί πυλώνα σταθερότητας και σιγουριάς για την Ελληνική οικονομία και την κοινωνία.

Στην προσπάθειά της αυτή η Εθνική Τράπεζα έχει προχωρήσει στην αναβάθμιση των διαδικασιών που αφορούν στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και υιοθέτησε -για πέμπτη χρονιά- την εφαρμογή του Προτύπου AA1000 APS, το οποίο αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και παράλληλα, στην αποδοτικότερη ανταπόκρισή της στις εν λόγω προσδοκίες. Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Προτύπου GRI Standards σχεδίασε και ολοκλήρωσε με επιτυχία -σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα- εξωτερικό materiality analysis μέσω προσωπικών συνεντεύξεων και materiality workshop, προσδίδοντας την ιδιαίτερη βαρύτητα που αρμόζει στις απόψεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών, ώστε να σχεδιάσει ένα ευρύτερο πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder engagement) καθώς και τρόπων ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους.

Σταθερή στις δεσμεύσεις της, η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2016, 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 οι ακόλουθοι:

- 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 A.E.
- 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 χρηματοδότηση του προγράμματος Συμβολαιακής Γεωργίας / Κτηνοτροφίας μέσω του οποίου χορηγήθηκε κατά το 2016 σε αγρότες / κτηνοτρόφους ποσό ύψους €4,1 εκατ. για κάλυψη του κόστους παραγωγής των προϊόντων τους.
- 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 της υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, μεταξύ άλλων, πραγματοποιήθηκε σειρά ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς με τη συμμετοχή 2.867 στελεχών και υπαλλήλων της Τράπεζας.
- 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 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 233.333 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 συνέχιση της καινοτόμου πρωτοβουλίας act4Greece, η οποία έχει ως στόχο τη χρηματοδότηση και προώθηση κοινωνικών και αναπτυξιακών πρωτοβουλιών.
- Η συνέχιση των εργασιών ανέγερσης της Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός».
- Η στήριξη προς το Υπουργείο Υγείας, με την παροχή μηχανολογικού εξοπλισμού άμεσης ανάγκης σε 38 Νοσοκομειακές Μονάδες και Κέντρα Υγείας σε όλη τη χώρα, κόστους περίπου €1,3 εκατ.
- Η συνέχιση εξυπηρέτησης του κοινού για τις δράσεις της «Κάρτας Αλληλεγγύης», για τη διενέργεια αγορών από καταστήματα εμπορίας τροφίμων.
- 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.

Ο Πρόεδρος
του Διοικητικού Συμβουλίου



Π. Θωμόπουλος

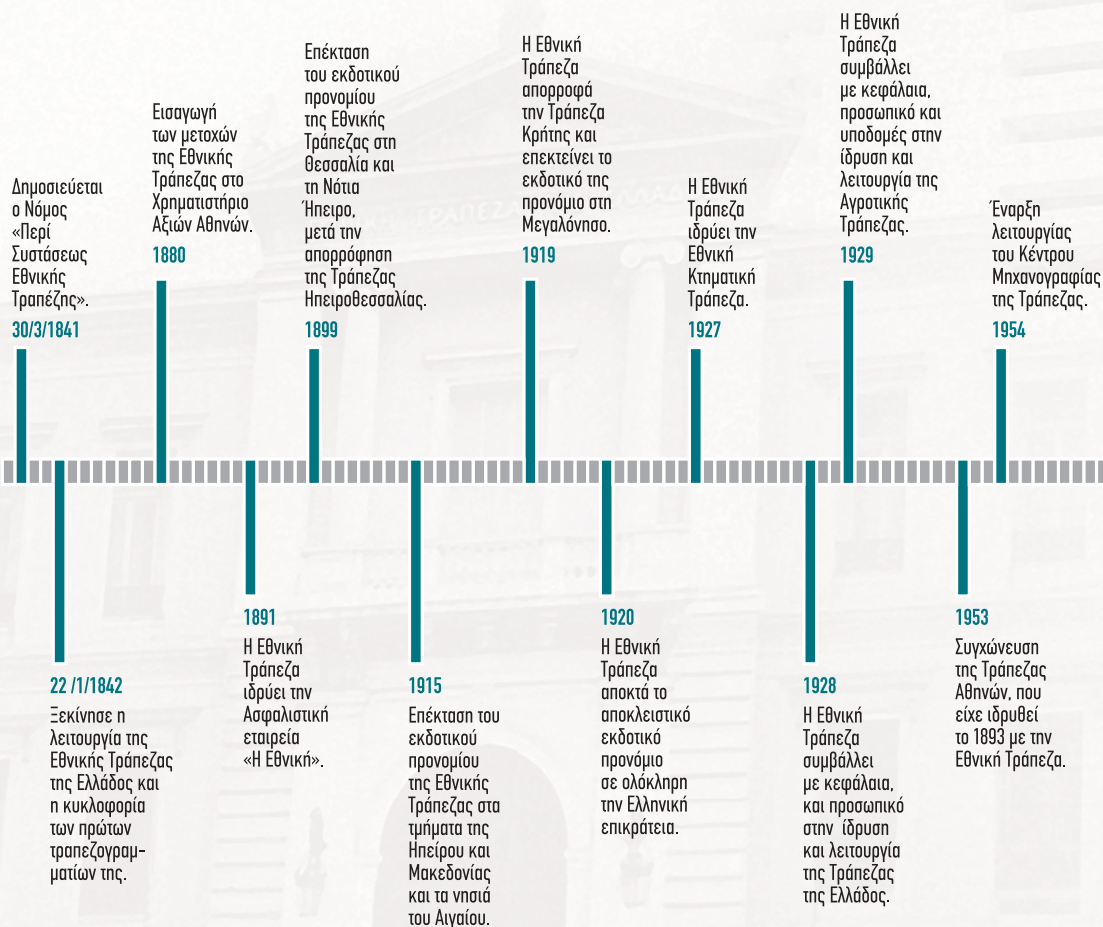
Ο Διευθύνων Σύμβουλος



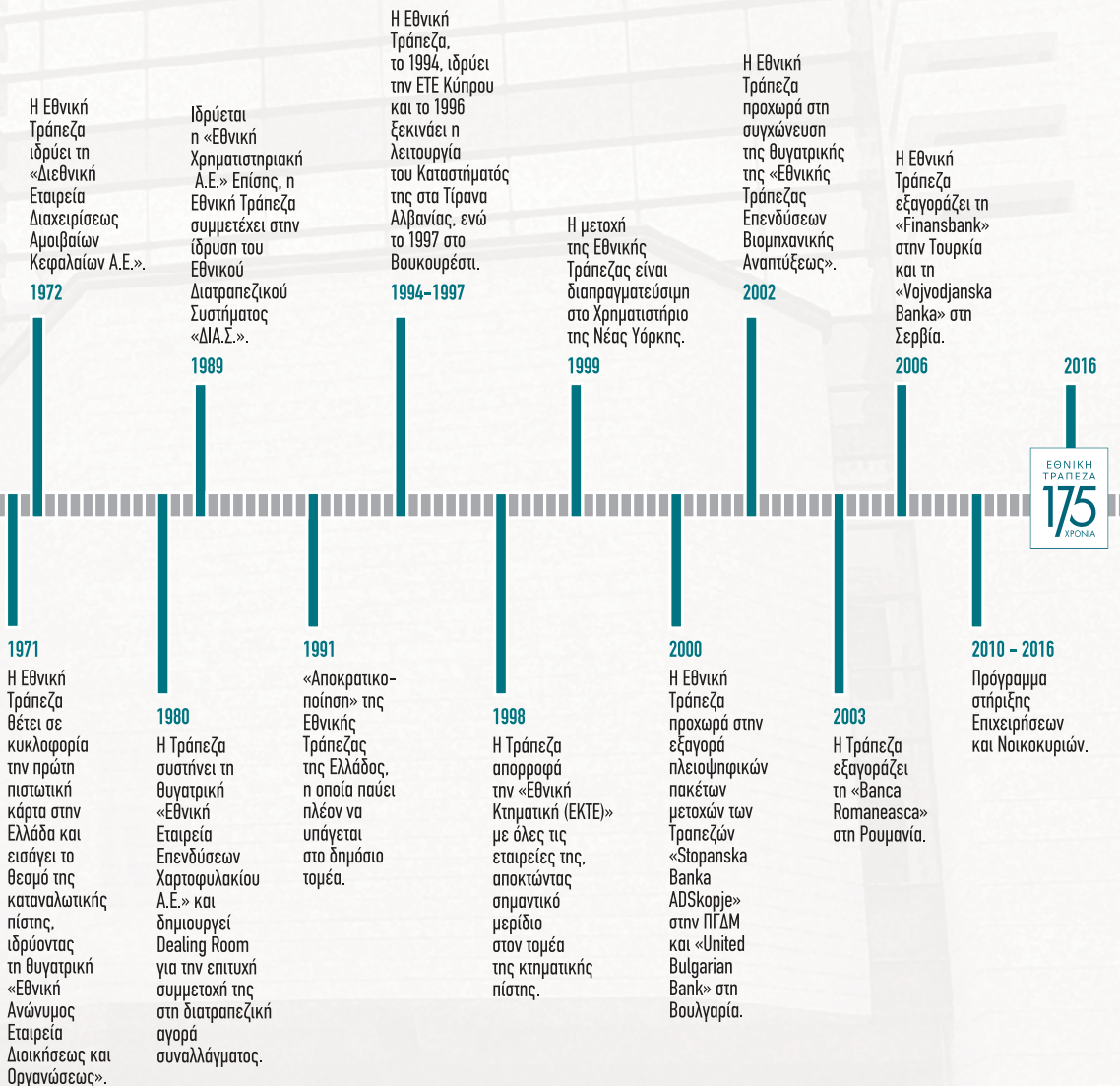
Λεωνίδας Φραγκιαδάκης

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, το οποίο διατήρησε μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από την ίδρυσή του το 1880, ενώ τον Οκτώβριο του 1999 η μετοχή της Τράπεζας εισάγεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

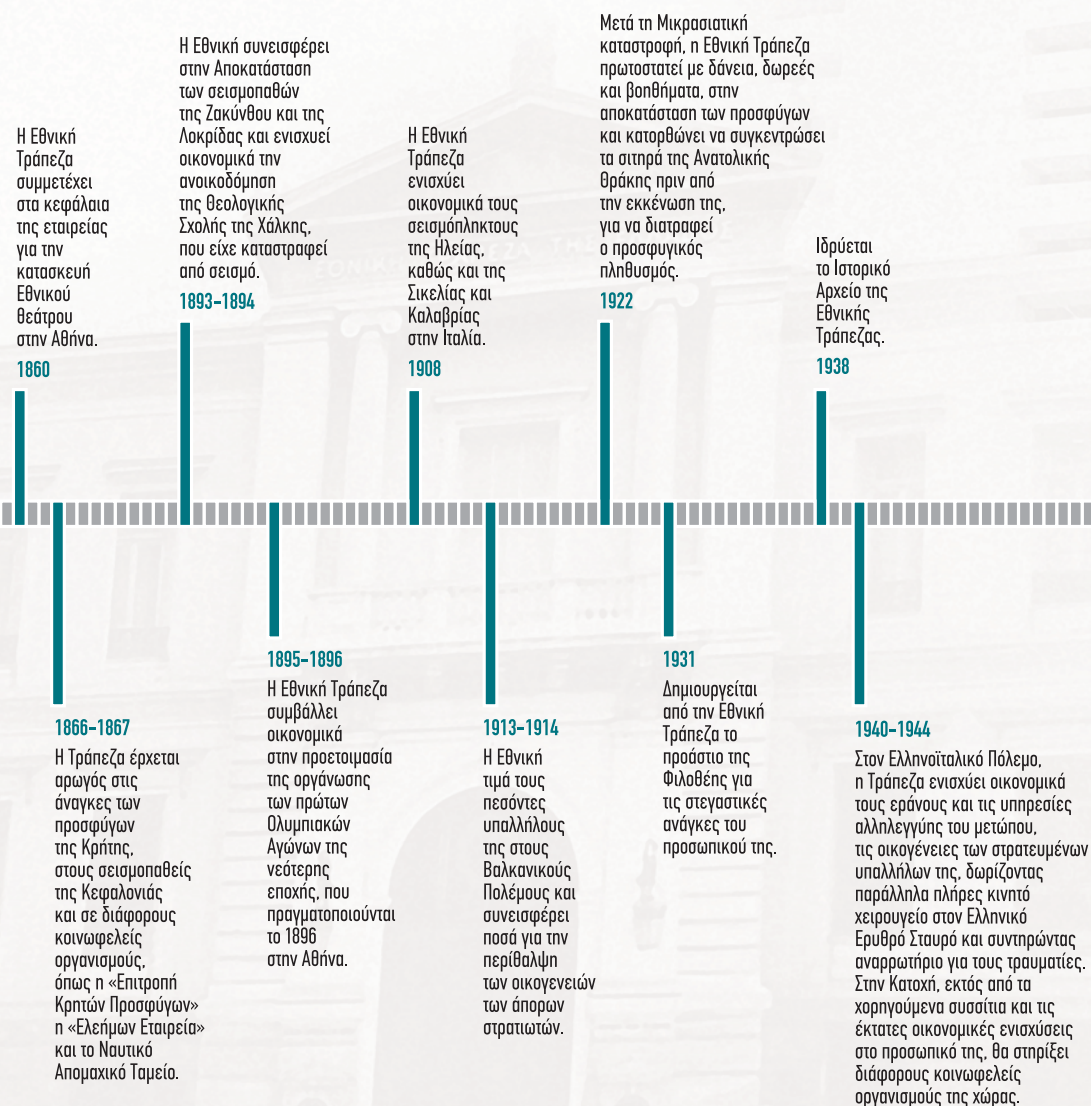


177 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική οικονομία



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.



177 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία

Με την ευκαιρία του εορτασμού των 125 χρόνων συνεχούς λειτουργίας της, ιδρύει το Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης, ως προσφορά στην Ελληνική κοινωνία.

1966

Με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και τη συμμετοχή 20 στελεχών 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 στο 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 Ελλάδος.

2005

Η Εθνική Τράπεζα, βραβεύεται με το Βραβείο Κοινωνικής Ευθύνης του Εμπορικού και Βιομηχανικού 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», κορυφαία διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, απονέμεται στην Εθνική Τράπεζα.

2011

Βραβεύσεις για την Κοινωνική Υπευθυνότητα και την Επιχειρηματική Ηθική
1) CR INDEX PLATINUM
2) EBEN PLATINUM
3) Κορυφαίο βραβείο ETHOS SUSTAINABILITY AWARD.

2015

Κορυφαίο Βραβείο Ethos Sustainability Award.

2014

2013

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

2012

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

2010

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός».

2010

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

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 Απολογισμό της.

2004

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

2004

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

ΕΘΝΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ
175
ΧΡΟΝΙΑ

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Όραμα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι η ενίσχυση της ηγετικής του θέσης στην Ελλάδα και της δυναμικής συμβολής του στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, λειτουργώντας με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος του πελάτη, του μετόχου, του εργαζόμενου και με ευθύνη για την κοινωνία.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2016 δραστηριοποιήθηκε διεθνώς σε 11 χώρες (Ελλάδα, Βουλγαρία, Ρουμανία, Π.Γ.Δ.Μ., Σερβία, Κύπρο, Ν. Αφρική, Μάλτα, Αλβανία, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο).

Η Εθνική Τράπεζα, με το πληρέστατο δίκτυό της που αριθμεί 509 Καταστήματα, 49 Γραφεία Συναλλαγών και 1.448 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες mobile, phone και internet banking.

Στο τέλος του 2016, σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 515 Μονάδες (Branches και Agencies) και 1.181 ATMs.

Οι πλέον των 12 εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από 1,5 εκατομμύρια λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμή της.

Η Εθνική Τράπεζα κατετάγη στην 180^η θέση μεταξύ των 1.000 κορυφαίων τραπεζών στον κόσμο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του *The Banker Financial Times* το 2016 για την οικονομική χρήση του 2015.

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 τον 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 Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2016 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 και οργανισμούς με στόχο την προαγωγή της αειφόρου ανάπτυξης, είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων.

Global Reporting Initiative

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 αναβαθμίστηκε στο επίπεδο A+ για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013, σύμ-

Βασικά στοιχεία / μεγέθη (31.12.2016)

	Όμιλος Εθνικής Τράπεζας	Εθνική Τράπεζα (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό (*)	18.614	9.478
Πελάτες που εξυπηρετούνται	12.500.000	
Καταστήματα	1.024	509
Ενεργητικό (σε € δις.)	78,5	68,3
Κέρδη/(ζημιές) προ Φόρων (σε € εκατ.)	(2.887)	9
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.)		
- Καθαρά Λειτουργικά Έσοδα	2.064	1.769
Ποσοστό κύκλου εργασιών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%) (**)	1,17	1,01

(*) Στον αριθμό του προσωπικού του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας περιλαμβάνεται και το προσωπικό των Εταιρειών που η συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο μετοχικό τους κεφάλαιο δεν υπερβαίνει το 50%.

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

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2016 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος/Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).



φωνα με το πρότυπο GRI G3.1. Από το 2015 η Τράπεζα εφάρμοσε το πρότυπο GRI G4 για τις Εκθέσεις 2014 και 2015. Η Έκθεση του 2016 συντάχθηκε σύμφωνα με το νέο πρότυπο GRI Standards.

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 τον Δεκέμβριο του 2008.

Το 2015, κατά τη Γενική Συνέλευση του Δικτύου, Στέλεχος 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 καθώς και τη συμβολή στην κατάρτιση τραπεζικών στελεχών για θέματα Διαχείρισης Περιβαλλοντικών Κινδύνων.
- Την παρακολούθηση των εξελίξεων και την ενημέρωση των τραπεζών πάνω σε ζητήματα όπως η συμμόρφωση με τα ευρωπαϊκά και διεθνή περιβαλλοντικά standards.
- Τη μελέτη τάσεων της αγοράς σε θέματα όπως Microfinance, Ethical Banking, Fair Trade, Socially Responsible Investment.

Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020

Η Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, έχει ως στόχο να ευαισθητοποιήσει την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την ευρύτερη κοινωνία γύρω από τα 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 Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος συνεχίζει να στηρίζει την πρωτοβουλία αυτή ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας. Η εν λόγω πρωτοβουλία υλοποιείται με τη συνεργασία Ευρωπαϊκών και Εθνικών Θεσμικών Φορέων, 33 Επιχειρηματικών Φορέων, 227 Επιχειρήσεων, 57 Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και 81 Οργανισμών της Κοινωνίας των Πολιτών.

Η Πρωτοβουλία για τη Βιώσιμη Ελλάδα 2020 προσβλέπει:

- Στην ευρύτερη αφύπνιση και ενημέρωση της ελληνικής αγοράς για τα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, με στόχο την προώθηση ενός μοντέλου ανάπτυξης που θα υποστηρίζει τη δημιουργία μιας βιώσιμης οικονομίας - κοινωνίας.
- Στη δημιουργία εργαλείων και μεθοδολογιών, που θα υποστηρίζουν τους Οργανισμούς στην πορεία τους προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.
- Στην αλλαγή της «εικόνας και αντίληψης» της χώρας μας στο εξωτερικό μέσα από τις δράσεις της ιδιωτικής πρωτοβουλίας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε όλα τα επίπεδα της Πρωτοβουλίας καθώς:

- Καταγράφει τις καλές της πρακτικές στο ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, όπου αναπτύσσεται ανταλλαγή τεχνογνωσίας με άλλους οργανισμούς.
- Συμμετέχει στον κοινωνικό διάλογο του Θεσμού «BRAVO» και με βάση τις πρωτοβουλίες που αναπτύσσει συμβάλλει στην ευρύτερη ενημέρωση ενός μεγάλου αριθμού κοινωνικών εταίρων και ενεργών πολιτών στα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης και διακρίνεται για τις πρωτοβουλίες και τα προγράμματα που αναπτύσσει.
- Συμπλήρωσε τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας, που είναι ένα δομημένο σύστημα αναφοράς ως προς τη διαφάνεια και την αυτοδέσμευση των επιχειρήσεων στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, και ανταποκρίνεται στην ανάγκη μέτρησης της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδοσής της με στόχο την ενίσχυση της εξωστρέφειας και της ανταγωνιστικότητας του Οργανισμού.

Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ)

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Το ΣΕΝ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 2005 με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και υποστηρίζεται από 60 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο. Το ΣΕΝ 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. (Συμμετοχή στο Δ.Σ. των Φορέων ανώτατων στελεχών της Τράπεζας):

- Γενικό Νοσοκομείο Παίδων «Παν. & Αγλαΐα Κυριακού»
- «Βοτανικός Κήπος Ιουλίας και Αλέξανδρου Ν. Διομήδους»
- Ίδρυμα Κώστα και Ελένης Ουράνη
- Ίδρυμα Σοφοκλέους Αχιλλοπούλου
- Φιλανθρωπικό Ίδρυμα Προστασίας Μητρικών Έργων Σταμάτη και Ελένης Βαφειαδάκη
- Εθνική Πινακοθήκη - Μουσείο Αλέξανδρου Σούτζου
- Μπάγκειος Επιτροπή
- Κληροδότημα Αγγελικής Παπάζογλου
- Ίδρυμα Υποστηρίξεως του Οικουμενικού Πατριαρχείου
- Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Απλό Μέλος:

- Αθηναϊκή Λέσχη
- Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM)
- Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERPA)
- Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)
- Ελληνοαφρικανικό Επιμελητήριο Εμπορίου & Ανάπτυξης
- Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών – (ΕΙΕΠ)
- Ελληνοκινεζικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνορωσικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)
- Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών
- Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Αυστραλίας
- Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Σερβίας
- Ναυτιλιακή Λέσχη Πειραιά
- Σύνδεσμος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
- Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΣΔΑΔΕ)
- Σωματείο Επιχειρηματικότητα Νέων (ΣΕΝ)
- Ινστιτούτο Ενέργειας Νοτιοανατολικής Ευρώπης (ΙΕΝΕ)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος «ΣΕΛΠΕ»
- Σωματείο «Διάζωμα»
- ATM Industry Assosiation (ATMIA)
- Endeavor Greece
- European Association of Long Term Investors (ELTI)
- Guide Share Europe (GSE)
- International Council on Archives (ICA)
- International Institute for Conservation of Historic and Artistic Works (IIC)
- International Trade & Forfaiting Association - ITFA
- Institute of International Finance (IIF)
- The European Association for Banking and Financial History E.V.
- The Propeller Club of the United States

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

FTSE4GOOD Emerging Index

Η Εθνική Τράπεζα, μετά από αξιολόγησή της, εντάχθηκε στον Δείκτη Εταιρικής Αειφορίας FTSE4GOOD Emerging Index ο οποίος δημιουργήθηκε το Δεκέμβριο του 2016 από την εταιρεία δεικτών FTSE Russel Group.

Ο Δείκτης Αειφορίας FTSE4Good είναι ένας πρωτοπόρος διεθνής δείκτης υπεύθυνης επένδυσης ο οποίος σχεδιάστηκε ώστε να αναγνωρίζει επιχειρήσεις οι οποίες επιδεικνύουν ισχυρές πρακτικές σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG) οι οποίες αξιολογούνται με βάση διεθνή standards.



Ethibel EXCELLENCE Investment Registers

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 τον 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.

Ο Διεθνής Οργανισμός Forum Ethibel με επιστολή του επαναβεβαίωσε, για μια ακόμη διετία, την ένταξη της Εθνικής Τράπεζας στον δείκτη «Ethibel EXCELLENCE Investment Registers» από τις 11 Ιουνίου 2015 έως 17 Αυγούστου 2017.

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



Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει από το 2007, και για 10^η συνεχή χρονιά, αναλυτικά στοιχεία στην εθελοντική αυτή πρωτοβουλία, παρέχοντας πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές της δράσεις και την περιβαλλοντική της επίδοση, ανοικτές και διαθέσιμες στο επενδυτικό κοινό.

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 2016, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις.



■ Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από τον δείκτη CR INDEX 2016-2017

Το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης επιβράβευσε 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.

Η Εθνική Τράπεζα, που συμμετείχε για έκτη φορά στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), διακρίθηκε και για το 2016-2017 στην κατηγορία PLATINUM, ενώ παράλληλα απέσπασε και διάκριση στην κατηγορία «ΕΠΑΙΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ». 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.

■ Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO»

Ο Θεσμός «Bravo Sustainability Awards» στοχεύει στην ανάδειξη και επιβράβευση των «βέλτιστων πρακτικών» που υλοποιούνται στην Ελλάδα για να συμβάλουν στην προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Κοινωνικής Συνοχής, της δημιουργίας προτύπων υπεύθυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής. Η Εθνική Τράπεζα υπέβαλε υποψηφιότητα για τις «Βέλτιστες Πρακτικές» τις οποίες υλοποιεί στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Από αυτές αξιολογήθηκαν και βραβεύθηκαν:

- Στην Κατηγορία Βραβείο Governance: «Διαδικασίες και Πολιτικές τις οποίες εφαρμόζει η Εθνική Τράπεζα για την αντιμετώπιση της διαφθοράς».
- Στην Κατηγορία Βραβείο Society: «Πολυετές Πρόγραμμα της Εθνικής Τράπεζας για την Ανέγερση Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο "ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ"».
- Στην Κατηγορία Βραβείο Market: «Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας της Εθνικής Τράπεζας».
- Στην Κατηγορία Βραβείο In Action: «Πρόγραμμα act4Greece: Η δύναμη των πολλών στην πράξη – Πρόγραμμα Crowdfunding για την οικονομία και την κοινωνία».

■ «Environmental Awards 2016»

Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο του Θεσμού «Environmental Awards 2016» έλαβε δύο σημαντικές βραβεύσεις. Ειδικότερα:

- GOLD Βραβείο στην Ενότητα Γ': «Organization & Process Innovation», στην κατηγορία «Environmental CSR» για το Πρόγραμμα «Πολυετής χορηγική στήριξη της Εθνικής Τράπεζας στον "Βοτανικό Κήπο Ι. & Αλ. Ν. Διομήδους"».
- SILVER Βραβείο στην Ενότητα «Human Environment», στην κατηγορία βράβευσης «Sustainable Built Environment».

■ Βραβείο «Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση – Ελλάδα 2016»

Σε συνέχεια σχετικής πρότασης, η οποία έγινε από τρίτα μέρη βάσει στοιχείων και πληροφοριών για την Τράπεζα, τα οποία είναι δημοσιευμένα και διαθέσιμα δημοσίως, η Τράπεζα συμμετείχε σε αξιο-

λόγηση των ρυθμίσεων Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει, και έλαβε το βραβείο «Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση – Ελλάδα 2016» από τον οργανισμό Capital Finance International (CFI). Κατόπιν της ανωτέρω αξιολόγησης, η Τράπεζα βραβεύθηκε ως η καλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα όσον αφορά σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, λαμβάνοντας εξαιρετικές κριτικές από τον οργανισμό CFI, ο οποίος αναφέρθηκε ιδιαίτερα στο ισχυρό και αποτελεσματικό πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης που η Τράπεζα έχει υιοθετήσει.



■ «Global Banking and Finance Review»

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε ως «Η τράπεζα με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2016», κατόπιν αξιολόγησης των ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησής της, βάσει δημόσια διαθέσιμων δεδομένων, από το περιοδικό *Global Banking and Finance Review*.

■ «EFMA Innovation Awards 2016»

Η υπηρεσία i-bank pass της Εθνικής Τράπεζας διακρίθηκε στον 4^ο Διεθνή Διαγωνισμό «Distribution and Marketing Innovation Awards 2016» για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ο οποίος διοργανώνεται από τον διεθνούς κύρους Οργανισμό EFMA σε συνεργασία με την εταιρεία Accenture. Το i-bank pass κέρδισε το 1^ο βραβείο στην κατηγορία Physical Distribution. Η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη ελληνική Τράπεζα που διακρίνεται στον συγκεκριμένο διαγωνισμό, όπου κατατέθηκαν 460 προτάσεις από 200 τράπεζες και χρηματοοικονομικούς οργανισμούς από 61 χώρες παγκοσμίως.

■ «Cyta Mobile Excellence Awards 2016»

Στα «Cyta Mobile Excellence Awards 2016», τα οποία διοργανώθηκαν για δεύτερη συνεχή χρονιά από την εταιρεία Boussias Communications σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ELTRUN), οι υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας έλαβαν τα ακόλουθα βραβεία:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Use of Mobile for P2P Payment» για το i-bank Pay για Ιδιώτες (πρώην i-bank Social Pay), την πρώτη τραπεζική εφαρμογή στην Ελλάδα για Peer-to-Peer πληρωμές μεταξύ κινητών τηλεφώνων.
- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Mobile App for Retail Banking» για το i-bank Pass, την πρώτη εφαρμογή στην Ελλάδα για την έκδοση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου προτεραιότητας στα Καταστήματα.
- SILVER βραβείο στην κατηγορία «Use of Mobile for Customer Loyalty» για την εφαρμογή του go4more, του πρώτου προγράμματος συνολικής επιβράβευσης στην Ελλάδα.

■ «BITE Awards 2016»

Στα «Business IT Excellence (BITE) Awards 2016», που διοργανώθηκαν από το περιοδικό *Netweek* της Boussias Communications και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, οι υπηρεσίες i-bank έλαβαν σημαντικές διακρίσεις:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Τράπεζες / Ασφαλιστικές Εταιρείες» για την πρωτοποριακή P2P εφαρμογή i-bank Social Pay.

- GOLD βραβείο για το i-bank API.
- SILVER βραβείο στην Κατηγορία «Υποστήριξη CSR Στρατηγικής» για το έργο act4Greece Crowdfunding Platform.
- SILVER Βραβείο στην Κατηγορία «Business Transformation μέσω ICT» για το έργο Premium Banking Solution for NBG's Premium Banking Branches.
- SILVER βραβείο στην ενότητα «Στρατηγική, Καινοτομία και Εξωστρέφεια» για το Πρόγραμμα «Ψηφιακές δράσεις για την ανάδειξη του έργου του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας μέσω διαδικτύου – Νέα εμπλουτισμένη ιστοσελίδα».

■ «Marketing Excellence Awards 2016»

- «Marketing Excellence Grand Award» στην κατηγορία «Ανάπτυξη και Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες» για το Πρόγραμμα Πιστότητας go4more.
- 1^ο Βραβείο στην κατηγορία «Ανάπτυξη και Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες» για το Πρόγραμμα Πιστότητας go4more.
- 1^ο Βραβείο στην κατηγορία «Ανάπτυξη και Διαχείριση Δικτύων Διανομής» για το Μοντέλο Διανομής Premium.

■ «Lighthouse e-volution Awards 2016»

Στα βραβεία «Lighthouse E-volution Awards 2016» που διοργανώθηκαν από την εταιρεία Boussias Communications και το Εργαστήριο ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, οι υπηρεσίες i-bank απέσπασαν 3 διακρίσεις:

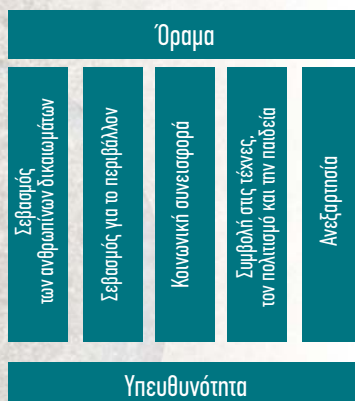
- SILVER βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking» για το i-bank Mobile Banking.
- SILVER βραβείο στην κατηγορία «Πρωτοβουλίες Security» για τις καινοτόμες πρωτοβουλίες security στις υπηρεσίες i-bank internet / mobile / phone banking.
- SILVER βραβείο στην κατηγορία «Συνδυασμός Ψηφιακού & Φυσικού Καναλιού (Multi - Channel Commerce)» για την υπηρεσία πληρωμής λογαριασμών τρίτων σε σημεία μικρής λιανικής i-bank Simple Pay Spot.

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 είναι η ενίσχυση της ηγετικής του θέσης στην Ελλάδα και της δυναμικής συμβολής του στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, λειτουργώντας με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος του πελάτη, του μετόχου, του εργαζόμενου και 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 υποθάλπουν 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 στον 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

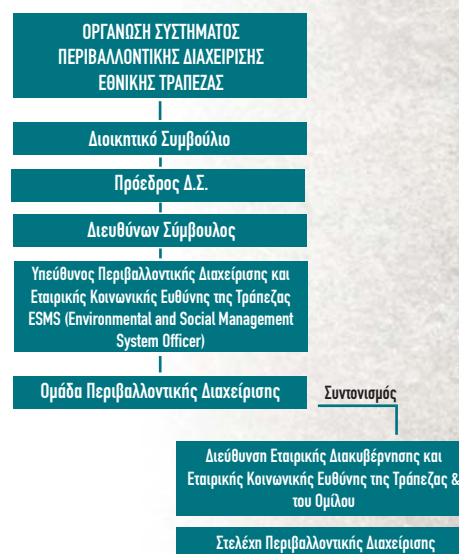
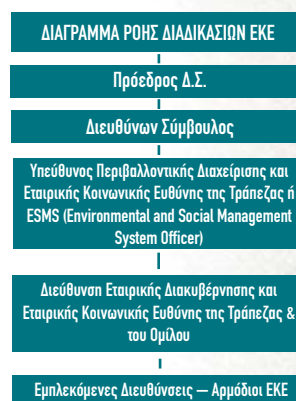
Η Διοίκηση της Τράπεζας αποφάσισε τον Ιούνιο του 2017 την περαιτέρω αναβάθμιση του πλαισίου παρακολούθησης των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης και προχώρησε στη σύσταση της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου βρίσκεται υπό την εποπτεία του Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, κ. Π. Δασμάνογλου, ο οποίος έχει οριστεί ως Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας ή ESMS (Environmental and Social Management System Officer) από τον Δεκέμβριο του 2015.

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, ως εκπρόσωπος της Διοίκησης, έχει την απαιτούμενη δικαιοδοσία και αρμοδιότητα για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, τον έλεγχο εφαρμογής της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και την επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων της Τράπεζας και τη συχνή υποβολή εκθέσεων ως προς τις επιδόσεις του Συστήματος και τη βελτίωσή του.

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.

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 και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
- Πολιτεία, 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.

ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΟΧΟΙ

- Επενδύουν κεφάλαια στην Τράπεζα
- Λαμβάνουν μερίσματα από τα κέρδη
- Συμμετέχουν ενεργά στην οικονομική πορεία και επίδοση της Τράπεζας
- Οι μέτοχοι συγκροτούν το ανώτατο όργανο διοίκησης της Τράπεζας, τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

- Επικοινωνία της Δράσης της Τράπεζας
- Διαφήμιση Εταιρική και προϊόντική
- Πληροφόρηση του κοινού και της κοινωνίας γενικότερα.

ΠΕΛΑΤΕΣ

- Επιλέγουν την Τράπεζα για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της
- Η Τράπεζα ανταμείβεται με τα έσοδά τους για την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που παρέχει.

ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΕΠΟΠΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

- Η πολιτεία παρέχει ένα κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, προστατεύει και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την επιχειρηματική δραστηριότητα
- Δέχεται τους φόρους και το κοινωνικό προϊόν από τη λειτουργία της Τράπεζας.

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

- Προσφέρουν την εργασία και τις γνώσεις τους
- Ανταμείβονται με τους μισθούς, τις πρόσθετες παροχές, καθώς και τις ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και προσωπική ανάπτυξη
- Σωματεία εργαζομένων
- Ταμεία εργαζομένων

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

- Οι προμηθευτές παρέχουν τις υπηρεσίες / προϊόντα τους στην Τράπεζα και λαμβάνουν την αμοιβή τους.

ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

- Η Τράπεζα «ζει» και δραστηριοποιείται μέσα στις διάφορες κοινωνίες, αντλώντας πόρους (εργαζόμενους, προμηθευτές)
- επιστρέφει κοινωνικό προϊόν, κέρδος, χορηγίες και άλλες παροχές.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Αμφίδρομη συνεργασία με στόχο το αμοιβαίο όφελος και την παραγωγή κοινωνικού προϊόντος

ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)

- Αντιπροσωπεύουν την κοινωνία των πολιτών
- Συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης
- Συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής
- Αποτελούν σημεία σύνδεσης μεταξύ κοινωνίας, πολιτείας και επιχειρήσεων.

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 2016, 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 τρίμηνια, εξαμηνιαία 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 ισότιμη πληροφόρηση επενδυτών • Συμμόρφωση με κανόνες λειτουργίας της αγοράς
Πελάτες	• Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center) • Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας • Ιστοσελίδα • 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 <i>Πρώτοι Εμείς</i> • Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (intranet) • Ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία» • Ιστοσελίδες Διευθύνσεων 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
	• Ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. • Σύστημα υποβολής προτάσεων / παραπόνων • Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των Συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση και συναντήσεις με ειδικούς συνεργάτες για εργασιακά τους θέματα • Ετήσια αξιολόγηση (σε συνεργασία αξιολογούμενου και αξιολογητή) • Ετήσιος διαγωνισμός «i-δέα» με αξιολόγηση προτάσεων καινοτομίας του προσωπικού	• Ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης • Περαιτέρω ενίσχυση της Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον και διαρκείς ενέργειες για τη 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 εργαζομένων • 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 περιβαλλοντικό 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 (ΜΚΟ)	• Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος • Ενημερωτικές εκστρατείες και συμμετοχή σε κοινές δράσεις, για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα • Κύριο μέλος Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ	• Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους • Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους • Συμμετοχή της Τράπεζας σε εθελοντικές δράσεις • Αξιολόγηση και κριτήρια επιλογής φορέων και δράσεων • Λογοδοσία και διαφάνεια επωφελούμενων ΜΚΟ • Εξοικονόμηση ενέργειας / φυσικών πόρων / κλιματική αλλαγή / ανακύκλωση / βιοποικιλότητα
Τοπικές Κοινωνίες	• Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους • Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης • 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 όπου αυτή δραστηριοποιείται • Επιλογή τοπικών προμηθευτών • Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών φορέων (κοινωνικών, πολιτιστικών, αθλητικών κ.ά)
Προμηθευτές	• Συναντήσεις διαβούλευσης • Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής • Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς • Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων και αρχών ΕΚΕ στις συμβάσεις	• Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση • Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών • Πληρωμές • Εφαρμογή εργασιακής / περιβαλλοντικής νομοθεσίας

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Πολιτεία, 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 σώματα και ενώσεις εργαζομένων
- Εταιρικές παρουσιάσεις, ημερίδες, ενημερωτικές συναντήσεις κ.λπ.
- Έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης της Αγοράς
- Έρευνα για τις Μικρές και πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (ΜΜΕ)

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ (MATERIALITY ANALYSIS)

Η Ανταπόκριση της Τράπεζας

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

Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο αναβάθμισης των διαδικασιών ΕΚΕ, προχώρησε για τέταρτη συνεχή χρονιά, στην εφαρμογή του Προτύπου AA1000APS, 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 τον διάλογο της Τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενα 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 AA1000APS και προκειμένου να εναρμονιστεί με τις σύγχρονες τάσεις του Reporting, σύμφωνα με το πρότυπο Standards 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 2016 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.

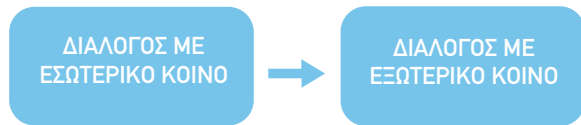
Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε αφορούσε:

- Την ανάπτυξη διαλόγου με το εσωτερικό κοινό (Internal Materiality Analysis).
- Την ανάπτυξη διαλόγου με το εξωτερικό κοινό (External Materiality Analysis), ο οποίος υλοποιήθηκε σε δυο φάσεις.

Σε πρώτη φάση, πραγματοποιήθηκε εξωτερικό materiality workshop με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων, ενώ στη συνέχεια διοργανώθηκε μια σειρά εις βάθος συνεντεύξεων (face to face interviews) με επιλεγμένα Ενδιαφερόμενα Μέρη (stakeholders) της Τράπεζας.

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 με Εσωτερικό Κοινό (Εσωτερικό Materiality Analysis)

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και 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 Standards, 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 Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου -σε συνεργασία με 24 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 143 ζητήματα, από τα οποία 68 αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας, τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν τελικά σε 34 σχετικά θέματα.

Διάλογος με Εξωτερικό Κοινό (Εξωτερικό Materiality Analysis)

Η ανάπτυξη του διαλόγου της Τράπεζας με το εξωτερικό κοινό (External Materiality Analysis) υλοποιήθηκε σε δυο φάσεις. Στην πρώτη φάση υλοποιήθηκε συνάντηση εργασίας (materiality workshop) με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων, με εκπροσώπους όλων των ομάδων. Στη δεύτερη φάση του εξωτερικού materiality analysis πραγματοποιήθηκε μια ποιοτική προσέγγιση με μια σειρά από 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.

1. 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 και ιεραρχήθηκαν 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 των ομάδων των ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας (Επιχειρηματική Κοινότητα, Θε-

σμικοί και Εποπτικοί Φορείς, Μ.Μ.Ε., Μ.Κ.Ο., Πελάτες, Εργαζόμενοι, Προμηθευτές, Ακαδημαϊκή Κοινότητα).

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 GRI Standards. Επίσης, παρουσιάστηκε διεξοδικά από την Τράπεζα μια πρώτη προσέγγιση/συσχέτιση των δράσεων και επιδράσεων της σε ό,τι αφορά στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) και στην επίτευξή τους. 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 ποιο κοινό, αντίστοιχα. 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.

2. Προσωπικές συνεντεύξεις: Στόχος των προσωπικών συνεντεύξεων ήταν να καταγραφεί η προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας από πρόσωπα που έχουν γνώση και εμπειρία είτε αναφορικά με τα θέματα της ΕΚΕ και της Βιώσιμης Ανάπτυξης είτε σε θέματα που άπτονται του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού τομέα.

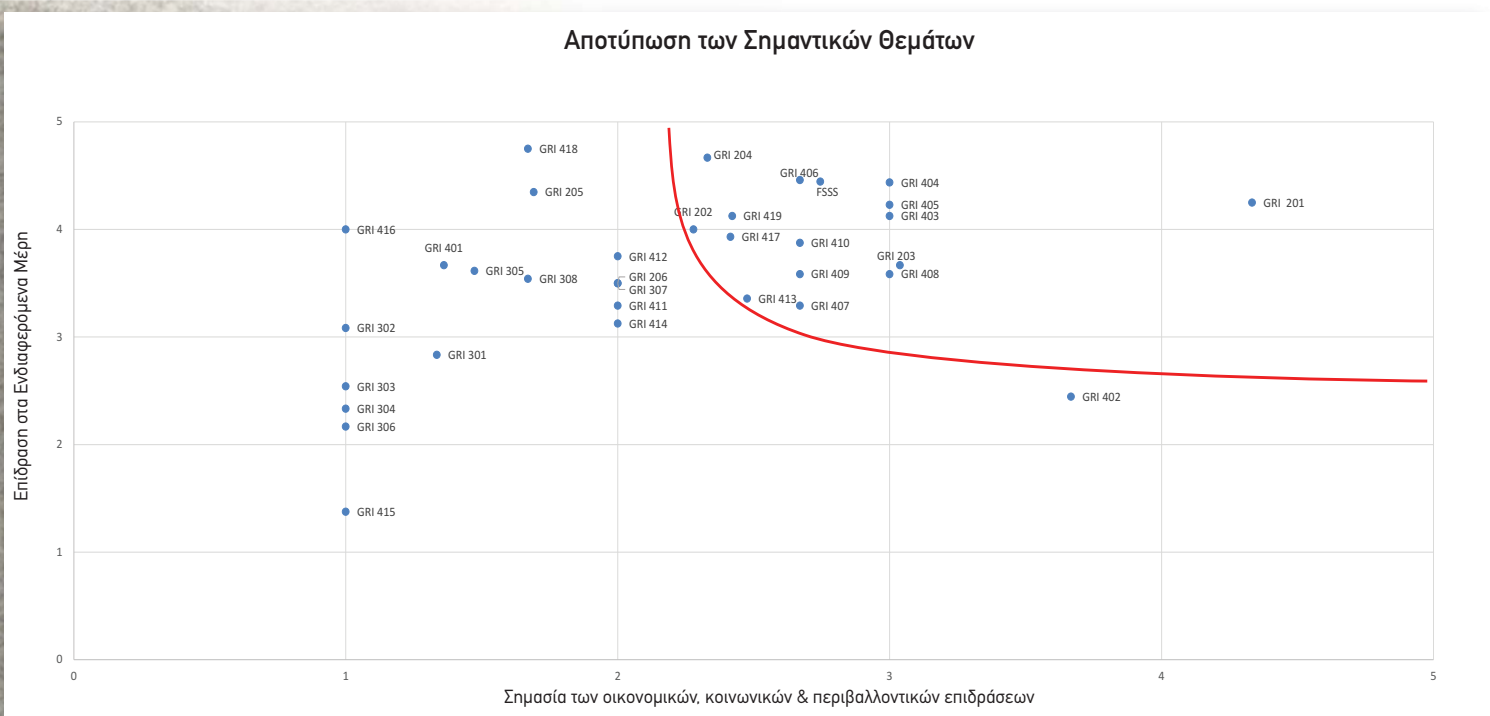
Η συνολική διαδικασία διαλόγου, όπως περιγράφηκε αναλυτικά παραπάνω, είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα να εξετάσει 34 σχετικά θέματα, τα οποία συνδέονται με τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερομένων μερών της. Από τα θέματα αυτά, και με βάση τη μεθοδολογία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που εφάρμοσε η Τράπεζα, προέκυψαν 16 ουσιαστικά θέματα. Ο πίνακας με τα ουσιαστικά θέματα, τα όρια επίδρασης καθώς και το διάγραμμα των ουσιαστικών θεμάτων (materiality matrix) παρουσιάζονται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ*

		Όρια	
	Θέματα	Εντός Οργανισμού	Εκτός Οργανισμού
GRI 201	Οικονομική Επίδοση	Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κοινωνία, Επενδυτές
GRI 404	Κατάρτιση & εκπαίδευση	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες
GRI 405	Ίσες ευκαιρίες - διαφορετικότητα & ίσες αμοιβές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	
FSSS	Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Μέτοχοι	Πελάτες, Κράτος, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 406	Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Πελάτες, Προμηθευτές
GRI 403	Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες
GRI 204	Πρακτικές προμηθειών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 203	Έμμεση οικονομική επίδραση	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Τοπικές Κοινότητες, Πελάτες, Κράτος, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 408	Παιδική εργασία	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 419	Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Μέτοχοι	Κράτος, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Επενδυτές
GRI 410	Πρακτικές ασφάλειας	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 418	Απόρρητο πελατών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κράτος, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές
GRI 417	Μάρκετινγκ & σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Προμηθευτές, ΜΜΕ
GRI 202	Παρουσία στην αγορά	Μέτοχοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων, Εργαζόμενοι	Πελάτες, Επενδυτές, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κράτος, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Προμηθευτές, Κοινωνία, ΜΜΕ
GRI 409	Εξαναγκαστική και υποχρεωτική εργασία	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 402	Σχέσεις Εργαζομένων - Διοίκησης	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	
GRI 205	Καταπολέμηση της διαφθοράς	Μέτοχοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα, Επενδυτές, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές
GRI 407	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	
GRI 413	Τοπικές κοινωνίες	Εργαζόμενοι	ΜΚΟ, Κοινωνία, Επιχειρηματική Κοινότητα, ΜΜΕ, Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Πελάτες
GRI 412	Αξιολόγηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων στους προμηθευτές	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Τοπικές Κοινότητες
GRI 206	Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά	Διοίκηση	Θεσμικοί Φορείς & Εποπτικές Αρχές, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 307	Περιβαλλοντική συμμόρφωση	Διοίκηση, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Τοπικές Κοινότητες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Επενδυτές, ΜΚΟ
GRI 411	Δικαιώματα αυτόχθονων πληθυσμών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Τοπικές κοινότητες
GRI 308	Περιβαλλοντική αξιολόγηση προμηθευτών	Διοίκηση	Προμηθευτές
GRI 414	Αξιολόγηση προμηθευτών με κοινωνικά κριτήρια	Διοίκηση	Προμηθευτές
GRI 305	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Τοπικές Κοινότητες, Εποπτικές Αρχές, Κράτος, Πελάτες, ΜΚΟ, Προμηθευτές
GRI 401	Εργασιακές πρακτικές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Μέτοχοι	Πελάτες, Ακαδημαϊκή Κοινότητα
GRI 416	Υγεία & Ασφάλεια πελατών	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες

Θέματα		Εντός Οργανισμού	Όρια	Εκτός Οργανισμού
GRI 301	Στερεά απόβλητα	Διοίκηση		Πελάτες, Τοπικές Κοινότητες
GRI 302	Διαχείριση ενέργειας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση		Πελάτες
GRI 303	Νερό	Εργαζόμενοι, Διοίκηση		Τοπικές Κοινότητες
GRI 304	Βιοποικιλότητα	Διοίκηση		Τοπικές Κοινότητες, Πελάτες
GRI 306	Απορρίμματα & απόβλητα	Εργαζόμενοι, Διοίκηση		Τοπικές Κοινότητες
GRI 415	Δημόσια Πολιτική	Διοίκηση, Μέτοχοι		MME, Επενδυτές

** Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαέξι (16) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση*



Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαέξι (16) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση όπως και στον Πίνακα Σχετικών και Ουσιαστικών Θεμάτων και Όρια Επίδρασης και αναφέρονται παρακάτω αναλυτικά.

- GRI 201 Οικονομική επίδοση
- GRI 404 Κατάρτιση & εκπαίδευση
- GRI 405 Ίσες ευκαιρίες - διαφορετικότητα & ίσες αμοιβές
- FSSS Χαρτοφυλάκιο προϊόντων
- GRI 406 Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων
- GRI 403 Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία
- GRI 204 Πρακτικές προμηθειών
- GRI 203 Έμμεση οικονομική επίδραση
- GRI 408 Παιδική εργασία
- GRI 419 Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση
- GRI 410 Πρακτικές ασφάλειας
- GRI 417 Μάρκετινγκ & σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών
- GRI 202 Παρουσία στην αγορά
- GRI 409 Εξαναγκαστική και υποχρεωτική εργασία
- GRI 407 Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων
- GRI 413 Τοπικές κοινωνίες

Materiality - ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Ουσιαστικά Θέματα		Σημασία των οικονομικών, κοινωνικών & περιβαλλοντικών επιδράσεων	Επίδραση στα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συνολικός Μ.Ο.
GRI 201	Οικονομική Επίδοση	4,333	4,250	4,292
GRI 404	Κατάρτιση & εκπαίδευση	3,000	4,437	3,719
GRI 405	Ίσες ευκαιρίες - διαφορετικότητα & ίσες αμοιβές	3,000	4,229	3,615
FSSS	Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	2,745	4,445	3,595
GRI 406	Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων	2,670	4,459	3,565
GRI 403	Υγεία & Ασφάλεια στην εργασία	3,000	4,125	3,563
GRI 204	Πρακτικές προμηθειών	2,330	4,667	3,499
GRI 203	Έμμεση οικονομική επίδραση	3,038	3,667	3,353
GRI 408	Παιδική εργασία	3,000	3,584	3,292
GRI 419	Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση	2,421	4,125	3,273
GRI 410	Πρακτικές ασφάλειας	2,670	3,875	3,273
GRI 417	Μάρκετινγκ & σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	2,415	3,931	3,173
GRI 202	Παρουσία στην αγορά	2,279	4,000	3,140
GRI 409	Εξαναγκαστική και υποχρεωτική εργασία	2,670	3,584	3,127
GRI 407	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	2,670	3,292	2,981
GRI 413	Τοπικές κοινωνίες	2,476	3,357	2,917

Στο πλαίσιο των ανωτέρω η Τράπεζα επέλεξε να διασφαλίσει από εξωτερικό φορέα τους δείκτες που αφορούν 7 από τα παραπάνω ουσιαστικά θέματα. Επιπλέον, για λόγους συγκρισιμότητας με τα προηγούμενα έτη καθώς και για λόγους σημαντικότητας, η Τράπεζα προχώρησε στην διασφάλιση δύο επιπλέον δεικτών που αφορούν την απασχόληση / εργασία.

Η Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια Θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

Η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2016, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών. Στη συνέχεια, παρατίθεται το σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και διαδικασιών, τις οποίες έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα το 2016 με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

**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 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 2016, 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, απευθυνόμενα 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 2016 τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων.
- Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών και νοικοκυριών.
- 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 εκπαιδύσεις εκτός Τράπεζας.
- Συνεχίστηκε με στοχευμένα προγράμματα η περαιτέρω θωράκιση της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της Τράπεζας.
- Συνεχίστηκε η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου «Πρώτες Βοήθειες» στο προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Πραγματοποιήθηκαν και συνεχίζονται να πραγματοποιούνται ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό πάνω σε θέματα πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.
- Συνέχισε την πιστή εφαρμογή των εργασιακών, κανονιστικών και νομικών της υποχρεώσεων σε ό,τι αφορά στα εργασιακά θέματα καθώς και την καθολική εφαρμογή του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων, η παροχή ίσων ευκαιριών, η διαφύλαξη των συλλογικών διαπραγματεύσεων, η αποφυγή της παιδικής καταναγκαστικής εργασίας, κ.λπ.

Επιχειρηματική Κοινότητα

- Η Τράπεζα προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναδιάρθρωσης 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, συνέχισε τη χρηματοδότηση μικρομεσαίων μέσω της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια, καθώς και μέσω των Προγραμμάτων της ETEAN Α.Ε. και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ETEΠ).
- 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 (ΜΚΟ)**

- 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.
- Συνέχισε την επιτυχή δράση act4Greece.

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.
- Συνέχισε την επιτυχή δράση act4Greece.

Προμηθευτές

- Η Τράπεζα, ήδη από το 2013, σε όλες τις προκηρύξεις διαγωνισμών και τις συμβάσεις με προμηθευτές της, ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της παιδικής εργασίας, της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, καθώς και της κοινωνικής ισότητας και αλληλεγγύης.

**Πολιτεία,
Εποπτικές Αρχές**

- Συνέχισε το 2016, συνεπής στον 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 και κανονιστικό 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 2016

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

Ακολουθώντας, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα, αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2016 και παρατίθενται οι ενότητες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ - Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ		
Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης», Materiality Analysis.
Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative).	Σε εξέλιξη	
Διεξαγωγή materiality assessment/ analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.	Επετεύχθη	Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης», Materiality Analysis.
Ενίσχυση της θετικής εικόνας της Τράπεζας και παροχή ενημέρωσης προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης των απαιτούμενων ενεργειών και δράσεων.	Σε εξέλιξη	

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
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. - Μέσω οργάνωσης και ενεργούς συμμετοχής σε εγχώρια και διεθνή συνέδρια και εκθέσεις επιχειρηματικότητας και αειφόρου ανάπτυξης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).
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.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).
Στήριξη της ρευστότητας, της δραστηριότητας και αποδοτικότητας/ κερδοφορίας των υφιστάμενων και των νέων επιχειρηματικών πελατών, παρά το μη ευνοϊκό οικονομικό περιβάλλον, 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, οι οποίες υποστηρίζουν τη ρευστότητα και την ομαλή εκτέλεση όλων των λειτουργιών της επιχειρηματικής πελατείας. - Της διαρκούς ενημέρωσης και διάθεσης νέων προϊόντων διαχείρισης ρευστότητας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

ΑΓΟΡΑ

αντιστάθμισης κινδύνου και ηλεκτρονικής τραπεζικής, που αναπτύσσονται από άλλες προϊόντικές Μονάδες της Τράπεζας.
- Της συνέχισης των ενεργειών διευθέτησης οφειλών επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.

Η Τράπεζα και για το 2016 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.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Συστηματική στήριξη υφιστάμενου επιχειρηματικού πελατολογίου με την παροχή της απαιτούμενης, κάτω από τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, ρευστότητας, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων αλλά και αναδιάρθρωσεων υφιστάμενων δανείων.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Η Τράπεζα και το 2016 θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, μέσω της αξιοποίησης των διαθέσιμων Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (ΜΧΤ) του ΕΣΠΑ 2007-2013 (των οποίων η καταληκτική ημερομηνία απορρόφησης των πόρων έχει παραταθεί μέχρι τις 30.09.2016) στοχεύοντας στην ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜΜΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους χορήγησης, με σκοπό την υλοποίηση των επενδυτικών/επιχειρηματικών τους σχεδίων. Παράλληλα, στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα επιχειρεί τη διεύρυνση των συνεργασιών της με τους διαθέσιμους αναπτυξιακούς φορείς και οργανισμούς, αποβλέποντας στην αξιοποίηση κάθε δυναμικά διαθέσιμης πηγής για την

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
χρηματοοικονομική ενίσχυση των ΜΜΕ, προερχόμενης είτε από τους πόρους της νέας προγραμματικής περιόδου 2014 – 2020 είτε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων κ.ά.		
Χρηματοδότηση των ελληνικών νοικοκυριών για την κάλυψη των στεγαστικών τους αναγκών και βελτίωση της παρεχόμενης σε αυτά εξυπηρέτησης, μέσω αναβάθμισης των συστημάτων υποβολής και αξιολόγησης αιτημάτων για λήψη στεγαστικού δανείου.	Σε εξέλιξη	
Ενίσχυση του πληροφοριακού υλικού που παρέχεται στους πελάτες αναφορικά με τα στεγαστικά δάνεια.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Νέες Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των εναλλακτικών δικτύων, i-bank της Τράπεζας»).
Συνεχής επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων διευθέτησης οφειλών νοικοκυριών, με προσαρμογή αυτών στα νέα οικονομικά δεδομένα.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Υποστήριξη των νοικοκυριών: Πλαίσιο ρυθμίσεων - διευκολύνσεων»).
Εφαρμογή επικείμενης νομοθεσίας για υιοθέτηση από τις Τράπεζες της Κοινοτικής Οδηγίας για τα στεγαστικά δάνεια. Μέσω αυτής επιτυγχάνεται ακόμα μεγαλύτερη διαφάνεια ως προς τα προσφερόμενα προϊόντα της Τράπεζας και τους κινδύνους που απορρέουν για τον υποψήφιο δανειολήπτη με βάση τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Δράσεις Στεγαστικής Πίστης»).
Επέκταση των i-statements, με στόχο την περαιτέρω μείωση των έγχαρτων ειδοποιητηρίων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών και την ενημέρωση της πελατείας μέσω της υπηρεσίας i-bank (internet banking), ενέργεια με την οποία επιτυγχάνεται η μείωση της χρήσης χαρτιού και η συμβολή της Τράπεζας στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού»).

ΑΓΟΡΑ

Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών, μέσω κεντροποίησης, απλοποίησης και αυτοματοποίησης, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη του προσωπικού, τη βελτίωση της ευελιξίας του λειτουργικού μοντέλου, την αύξηση της παραγωγικότητας, την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους 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.

Σε εξέλιξη

Συνέχιση του έργου info center (γνωστού και ως knowledge management), δηλαδή της νέας εφαρμογής διαχείρισης γνώσης, 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.

Σε εξέλιξη

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.

Σε εξέλιξη

Περαιτέρω ανάπτυξη και εδραίωση πελατοκεντρικής αντίληψης στο Δίκτυο Καταστημάτων και βελτιστοποίηση διαδικασιών, υποδομών και συστημάτων για την υποστήριξη της λειτουργίας του Πελατοκεντρικού Μοντέλου. Συστηματική και στοχευμένη διαχείριση πελατολογίων για όλα τα τμήματα πελατείας.

Σε εξέλιξη

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
Διάθεση στο κοινό συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της ταμειακής του εξυπηρέτησης μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών (ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίου) και υλοποίηση λύσεων για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση πελατείας (προγνωστικό μοντέλο για τον συναλλακτικό φόρτο στα ταμεία).	Σε εξέλιξη	
Υλοποίηση στοχευμένων ενεργειών μέσω του Δικτύου Καταστημάτων για τη μεγιστοποίηση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από την πελατεία.	Σε εξέλιξη	
Έναρξη συστηματικής παρακολούθησης ικανοποίησης της πελατείας μέσω εγκατάστασης συσκευών για άμεση λήψη ανατροφοδότησης από τους πελάτες.	Σε εξέλιξη	
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 (on going monitoring) των διαδικασιών εκείνων που, σύμφωνα με τις ελεγκτικές αρχές της Τράπεζας και τις Εποπτικές Αρχές, στοιχειοθετούν δυνητικά υψηλό λειτουργικό κίνδυνο.	Σε εξέλιξη	
Ανίχνευση αδυναμιών και παραλείψεων στις λειτουργίες και διαδικασίες των Καταστημάτων και υποβολή προτάσεων για τη λήψη και την ορθή υλοποίηση διορθωτικών μέτρων, που συνίστανται στην επανεξέταση συγκεκριμένων δικλίδων ασφαλείας, με έμφαση στην εφαρμογή της αρχής των 4 ματιών στις διαδικασίες των Καταστημάτων και στο διαχωρισμό των καθηκόντων που πηγάζουν από ασυμβίβαστα καθήκοντα.	Σε εξέλιξη	

ΣΤΟΧΟΙ 2016 ΑΓΟΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
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.	Σε εξέλιξη	
Η μείωση της πολυπλοκότητας και η απλοποίηση των διαδικασιών των Καταστημάτων με τη χρήση των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων που διαθέτει η Τράπεζα, με σκοπό τη βελτίωση της ευελιξίας του λειτουργικού μοντέλου, την αύξηση της παραγωγικότητας και την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους.	Σε εξέλιξη	
Αντικατάσταση των υπόλοιπων ATMs παλαιάς τεχνολογίας (1/3 του στόλου) με νέα μηχανήματα (σταδιακή ολοκλήρωση εντός της 2ετίας 2015-2016) και αναβάθμιση λογισμικού των υπόλοιπων ATMs κατά το έτος 2016.	Επετεύχθη	Απομένουν ακόμη 76 μηχανήματα (ποσοστό 5,2% του στόλου).
Ένταξη νέων συναλλαγών στο μενού των ATMs (εξυπηρέτηση νέας κάρτας Prepaid Visa) και αναδιάρθρωση του μενού πληρωμών μέσω ATMs για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας.	Επετεύχθη	Υλοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2016 με σχετική Εγκύκλιο της Τράπεζας.
Εφαρμογή του μενού συναλλαγών στα αγγλικά σε όλα τα ATMs του Δικτύου της Τράπεζας έως το τέλος του έτους.	Σε εξέλιξη	
Εγκατάσταση 40 επιπλέον μηχανημάτων έως το τέλος του 2016 για την εξυπηρέτηση νέων περιοχών και εταιρικών πελατών. Σε 10 περιπτώσεις, τα ATMs προγραμματίζεται να εγκατασταθούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά, προσφέροντας στην τοπική πελατεία και τη δυνατότητα on-line κατάθεσης μετρητών.	Επετεύχθη	Πραγματοποιήθηκαν 37 εγκαταστάσεις.

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
Επέκταση της προσαρμογής των προσόψεων του συνόλου των ATMs πανελλαδικά, σύμφωνα προς το ισχύον εταιρικό προφίλ, για τη βελτίωση της αναγνωρισιμότητας και κατ' επέκταση της επισκεψιμότητάς τους.	Σε εξέλιξη	
Επέκταση του δικτύου των APS σε 100 μονάδες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.	Σε εξέλιξη	
Ανάπτυξη και νέας κοινής πλατφόρμας λογισμικού σε όλα τα ATMs, η οποία θα επιτρέπει τη διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη.	Σε εξέλιξη	
Βελτίωση λειτουργικότητας του internet banking με την προσθήκη νέων υπηρεσιών τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις με σκοπό την αύξηση χρηστών και συναλλαγών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Μείωση έμμεσων εκπομπών»).
Σημαντική επέκταση του δικτύου i-bank Simple Pay Spot σε περισσότερα από 800 σημεία στην Ελλάδα.	Σε εξέλιξη	
Επέκταση της υπηρεσίας i-bank Pay για μικροπληρωμές μεταξύ φυσικών προσώπων (P2P – Person to Person Payments) και σε υπηρεσίες πληρωμών από φυσικά πρόσωπα σε επιχειρήσεις (P2B – Person to Business Payments).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Νέες Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των εναλλακτικών δικτύων, i-bank της Τράπεζας»).
Ανάπτυξη NFC mobile payments σε συνεργασία με τις εταιρείες Vodafone και Cosmote.	Δεν επετεύχθη	
Αναβάθμιση των τεχνολογιών και των υποδομών των i-bank stores.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Νέες Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των εναλλακτικών δικτύων, i-bank της Τράπεζας»).
Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη	
Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.	Σε εξέλιξη	

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
Ολοκλήρωση του έργου ανάπτυξης 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.	Σε εξέλιξη	
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Υλοποίηση εθελούσιας εξόδου προσωπικού της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Πρόγραμμα εθελούσιας αποχώρησης προσωπικού»).
Ολοκλήρωση έργου ενιαίου Κανονισμού Εξειδικευμένου Προσωπικού της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη	
Ολοκλήρωση έργου διατύπωσης προτάσεων για το δανειακό χαρτοφυλάκιο του Προσωπικού της Τράπεζας και επικαιροποίηση Κανονισμού Ατομικών Δανείων.	Σε εξέλιξη	
Εφαρμογή PMS για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας, την Vojvodjanska Banka και την Εθνική Χρηματιστηριακή.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Αξιολόγηση εργαζομένων»).
Μετατάξεις προσωπικού της Τράπεζας και εντάξεις Ειδικών Συνεργατών.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Αξιολόγηση εργαζομένων»).
Προαγωγές όλων των βαθμίδων του προσωπικού, κάλυψη κενών θέσεων Διευθυντών και Υποδιευθυντών σε Μονάδες του Δικτύου και κάλυψη κενών θέσεων σε Μονάδες της Διοίκησης.	Επετεύχθη	Ολοκληρώθηκαν οι σχετικές διαδικασίες και εκδόθηκαν οι αντίστοιχες Πράξεις Διοίκησης.
Συνέχιση της θωράκισης της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της, στο πλαίσιο των συνεχιζόμενων δράσεων του Τομέα Πυρασφάλειας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου με εκπαίδευση / ενημέρωση προσωπικού, επισκέψεις Στελεχών του Τομέα σε Κτήρια της Τράπεζας, σήμανση και ανάρτηση φορητών μέσων πυρόσβεσης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
εκπόνηση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής, πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης κ.ά.		
Εμφάνιση του ασφαλιστικού παρελθόντος των υπαλλήλων της Τράπεζας από το ΤΣΠΕΤΕ στο Σύστημα ATLAS (Ηλεκτρονική εμφάνιση ενσήμων όλων των περιόδων προ του 8 ^{ου} /2008 για όσους ήταν ασφαλισμένοι στο ΤΣΠΕΤΕ).	Σε εξέλιξη	Δημιουργήθηκε το ασφαλιστικό παρελθόν όλων των ασφαλισμένων στο τ. ΤΣΠΕΤΕ υπαλλήλων από την πρόσληψή τους έως τον 8 ^ο /2008. Εντός του 2016 παραδόθηκε όλη η ασφαλιστική ιστορία του 2002 και αναμένεται η συνέχιση για όλες τις χρήσεις.
Πρακτική άσκηση φοιτητών σε Μονάδες της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών ΑΕΙ και ΤΕΙ»).
Πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.	Σε εξέλιξη	
Ανανέωση της υποστήριξης προγραμμάτων σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση διεθνούς επαγγελματικής πιστοποίησης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Προγράμματα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού»).
Ανανέωση της υποστήριξης εκμάθησης ξένων γλωσσών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Ξένες γλώσσες»).
Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων προγραμμάτων για τη διατήρηση / ανανέωση υφιστάμενων πιστοποιήσεων που προβλέπονται από τον Νόμο (κοινοτική οδηγία MiFID) για την παροχή Τραπεζοασφαλιστικών και Επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων», «Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο»).
Εμπλουτισμός και διεύρυνση του μακροχρόνιου προγράμματος «Ακαδημία Πίστης».	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Ακαδημία Πίστης»).
Σχεδιασμός στοχευμένων προγραμμάτων για τις Μονάδες Ειδικής Διαχείρισης και Αναδιάρθρωσης Πιστοδοτήσεων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Εξωεπιχειρησιακή Εκπαίδευση», «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Δημιουργία προγράμματος εκπαίδευσης νέων Διευθυντών Καταστημάτων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων»).
Επέκταση κύκλων εκπαίδευσης για τυπικές θέσεις εργασίας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Επιλογή Προσωπικού», «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων»).
Συνέχιση της συστηματικής διερεύνησης των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού και ενίσχυση του συμβουλευτικού και καθοδηγητικού ρόλου της Επιλογής Προσωπικού.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Επιλογή Προσωπικού»).
Σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή Προγραμμάτων Καριέρας, Διαδοχής και Διοίκησης Ταλέντου του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Στόχοι 2017»).
Σχεδιασμός προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας για ανώτατα στελέχη.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων»).
Ανάπτυξη νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων με θέμα: α) «Ανθρώπινα Δικαιώματα και Επιχειρηματικότητα», από κοινού με τη Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου και β) «Κώδικας Ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας» (e-learning).	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων», «Ακαδημία Πίστης»).
Διαρκής αναβάθμιση και διεύρυνση των παρεχομένων ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών (εσωτερικής παραγωγής εκπαιδευτικών βίντεο, webinars κ.λπ.) με παράλληλη ενίσχυση της δέσμευσης και παρακίνησης των εργαζομένων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Ηλεκτρονική Εκπαίδευση») και Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Μείωση Άμεσων Εκπομπών»).
Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας και για τις λοιπές θέσεις εργασίας καθώς και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ, λόγω αλλαγών που θα προκύψουν στην οργανωτική δομή της Τράπεζας.	Σε διαρκή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» [ενότητα: «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job Description)»].

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Παροχή συνδρομής στις θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» [ενότητα: «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job Description)»].
Υλοποίηση του ετήσιου επιχειρησιακού προγραμματισμού σε Ανθρώπινο Δυναμικό στην Τράπεζα και τον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες που τίθενται και τους διαθέσιμους πόρους.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό»).
Συμμετοχή σε Επιτροπές για την αξιολόγηση στελεχών αναφορικά με τη δυνατότητα κάλυψης εξειδικευμένων αναγκών της Τράπεζας και του Ομίλου, είτε μέσω προσλήψεων είτε μέσω μετακινήσεων από και προς άλλες Εταιρείες του Ομίλου.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών»).
Η ανάπτυξη / αναθεώρηση πολιτικών και διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού ως εξής: - Υποβολή προς έγκριση στο Δ.Σ. της Πολιτικής Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου και διάδοσή της στην Τράπεζα και τον Όμιλο. - Ολοκλήρωση της κατάρτισης της διαδικασίας περιγραφών θέσεων εργασίας στην Τράπεζα. - Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, της Πολιτικής Ταξιδίων καθώς και των θεσμικών κειμένων του πλαισίου παροχών και εξόδων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου»).
Παρακολούθηση του κόστους συγκεκριμένων κονδυλίων παροχών, εξόδων και ειδικού εξοπλισμού, και υποβολή διοικητικών αναφορών και προτάσεων επί του εξορθολογισμού του κόστους ή άλλων σχετικών θεμάτων, όπου κρίνεται απαραίτητο.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Παρακολούθηση εφαρμογής πλαισίου Παροχών – Εξόδων εργαζομένων Τράπεζας», «Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Στελεχών και Πολιτική Ταξιδίων»).
Αντιστοίχιση των καταβαλλόμενων παροχών και εξόδων με τα θεσμικά κείμενα των θυγατρικών του Ομίλου τους, με στόχο την καλύτερη παρακολούθησή τους ως προς τα προβλεπόμενα σε επίπεδο εταιρείας ή / και Ομίλου.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Προγραμματισμός νέας διεξαγωγής Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας 2016-2017 (Job Rotation).	Δεν υλοποιήθηκε λόγω της επικείμενης εθελουσίας, η οποία θα είχε ως αποτέλεσμα την μείωση του προσωπικού και κατ' επέκταση την αποδυνάμωση των Μονάδων Διοίκησης	
Ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου του πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών IKY-ΕΤΕ και πρόσληψη με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης, διάρκειας 2 ετών, των υποτρόφων που ολοκλήρωσαν επιτυχώς το Α' Στάδιο του Προγράμματος.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Πρόγραμμα Υποτροφιών IKY – ΕΤΕ»).
Υλοποίηση νέων Προγραμμάτων Internship «i-work@nbg».	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Προγράμματα Internship "i-work@nbg"»).
Συνέχιση προγράμματος πρακτικής άσκησης τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών ελληνικών ΑΕΙ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Πρακτική Άσκηση Φοιτητών ΑΕΙ-ΤΕΙ»).
Συμμετοχή σε Ημέρες Σταδιοδρομίας και λοιπές διοργανώσεις επιλεγμένων Πανεπιστημιακών ιδρυμάτων/ τμημάτων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» [ενότητα: «Συμμετοχή σε Ημέρες Σταδιοδρομίας (career days)»].
Συμμετοχή Στελεχών της Τράπεζας σε ειδική ομάδα έργου (taskforce) στο πλαίσιο προώθησης και υλοποίησης στην Ελλάδα του «European Pact4Youth», το οποίο μεταξύ άλλων στοχεύει στα ακόλουθα: - Την προώθηση προγραμμάτων πρακτικής άσκησης και επαγγελματικής κατάρτισης. - Την αποτελεσματικότερη διασύνδεση της ακαδημαϊκής κοινότητας με την αγορά εργασίας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Συμμετοχή στο "European Pact4Youth"»).
Συνδρομή στη Διοίκηση μέσω: - Παροχής διοικητικής πληροφόρησης για θέματα ανθρώπινου δυναμικού. - Παροχής ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων. - Μηνιαίας παρακολούθησης του προϋπολογισμού του κόστους μισθοδοσίας προσωπικού και κατάρτισής του για το επόμενο έτος.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: «Παροχή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων», «Παροχή τακτικής διοικητικής πληροφόρησης για την Τράπεζα και τον Όμιλο», «Κατάρτιση προϋπολογισμού κόστους μισθοδοσίας προσωπικού για τα έτη 2017-2019»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Ολοκλήρωση Β' Φάσης αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων, μέσω του Control Room της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: «Θέματα Ασφαλείας»).
Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων Κεντρικών χρηματοκιβωτίων κατά περίπτωση κ.λπ.).	Σε εξέλιξη	
Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη	
Θωράκιση Κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.	Σε εξέλιξη. Η διαδικασία θωράκισης Κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως	
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	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας»).
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» (ενότητα: «Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές»).
Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε ΑΠΕ από νέο δάνειο ΜΜΕ το οποίο υπέγραψε η Τράπεζα με την ΕΤΕπ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Πράσινα Προϊόντα»).
Πρωώθηση εγκρίσεων σχεδίων προς ένταξη στο πρόγραμμα JESSICA για χρηματοδότησή τους από το Ταμείο Περιβάλλοντος.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»), Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Πράσινα Προϊόντα»).

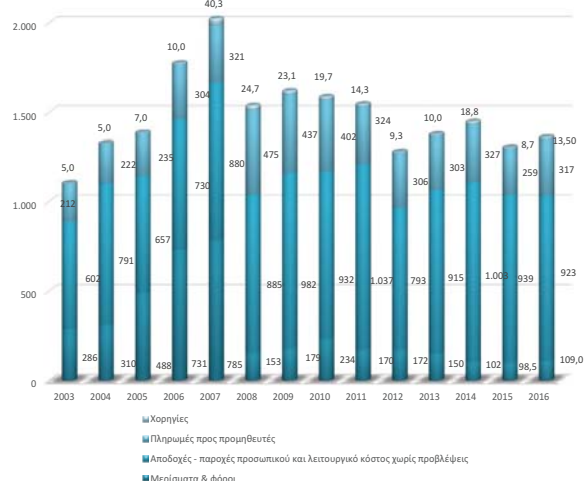
ΣΤΟΧΟΙ 2016 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Πράσινα Προϊόντα»).
Στήριξη της πελατείας, μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.τ.λ. που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητες: «Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές», «Πράσινα Προϊόντα»).
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 τον σχεδιασμό νέων λειτουργικών και μηχανογραφικών βελτιώσεων των συστημάτων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Μείωση Έμμεσων Εκπομπών»).
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 επόμενων φάσεων SAP/SRM (ηλεκτρονική κατάρτιση και διαχείριση Συμβάσεων, ηλεκτρονική αποστολή και διαχείριση παραγγελιών).	Επετεύχθη	Χρήση του μηχανογραφικού συστήματος Reqmonitor, που παρακολουθεί τη 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.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητες: «Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού», «Διαχείριση Τόνερ»).

ΣΤΟΧΟΙ 2016	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Υλοποίηση Portal Διεύθυνσης Προμηθειών.	Σε εξέλιξη	
Επέκταση ηλεκτρονικής τιμολόγησης.	Σε διαρκή εξέλιξη λόγω της φύσης του στόχου	
Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.	Σε διαρκή εξέλιξη λόγω της φύσης του στόχου	
Σε ό,τι 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.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Πράσινα Προϊόντα»).
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
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.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» (ενότητα: «Πρόγραμμα Δράσεων "ΕΥΘΥΝΗ"»).



Με Ευθύνη για
την Οικονομία

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)



Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2016)

	Ποσό σε € εκατ.
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.769
Μείον	
Λειτουργικό κόστος (χωρίς προβλέψεις)	(332)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(577)
Μερίσματα	0
Φόροι	(109)
Χορηγίες	(13,5)
Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2016)	737,5

Βασική προτεραιότητα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η δημιουργία αξίας για τον 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 ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία καθώς και την Κοινωνική Ανάπτυξη.

Κατά το 2016, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1,4 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 2016:

Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	1.769	1.430	1.323	1.872	840 ⁽⁷⁾	2.306,9	2.112,2	2.636,3 ⁽¹⁾
Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων Εθνικής Τράπεζας (σε € εκατ.)	27	(3.853)	(2.050)	(501)	(3.015) ⁽⁷⁾	(13.135,6)	(333,6)	403,6
Καθαρά κέρδη / (ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	24	(2.846)	(382)	618	(2.926) ⁽⁷⁾	(12.144,7)	(360,9)	225,0 ⁽¹⁾
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	(923)	939	(1.003)	1.347	1.219 ⁽⁷⁾	1.479,5	1.401,3	1.439,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	2.268	3.100	5.194	9.228	1.242,9	1.548,9	5.784,3	10.987,1 ⁽¹⁾
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	68,3	77,1 ⁽¹¹⁾	81,9	84,2	77,9	87,2	96,3	91,2
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	18.389	25.240	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.)	109	98,5	1.668 ⁽⁹⁾	1.119 ⁽⁸⁾	89 ⁽⁶⁾	990,8 ⁽⁵⁾	(27,2) ⁽²⁾	178,6
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(0,02)	(2,26)	(1,83) ⁽¹⁰⁾	0,45	(15,41) ⁽⁷⁾	(12,7)	(0,57)	0,28 ⁽³⁾
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	(70)	70	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 αναστήνωσης απομείωσης ενσώματων παγίων στοιχείων από τον 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 αντιλογισμό προβλέψεων για φόρο εισοδήματος προηγούμενων χρήσεων.

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

(10) Όπως αναμορφώθηκαν στις Οικονομικές Καταστάσεις 31.12.2015.

(11) Όπως αναμορφώθηκαν στις Οικονομικές Καταστάσεις 31.12.2016.

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 μετοχών τους ως προς τον κίνδυνο που αναλαμβάνουν. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό τη διατήρηση και ενίσχυση της κεφαλαιακής του επάρκειας.

Κατά το 2015 η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) προχώρησε στη διεξαγωγή Άσκησης Συνολικής Αξιολόγησης 2015 για τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες, η οποία ανέδειξε κεφαλαιακό έλλειμμα για την Εθνική Τράπεζα της τάξης των € 4.482 εκατ. Η Τράπεζα δεν κατάφερε να καλύψει το εν λόγω έλλειμμα από ιδιωτικές πηγές (συμπεριλαμβανομένης της Άσκησης Διαχείρισης Παθητικού), με αποτέλεσμα να υποβάλει αίτημα για κρατική ενίσχυση («Κρατική Ενίσχυση»). Με την έγκριση της εν λόγω Κρατικής Ενίσχυσης και χορήγησης αυτής στην Τράπεζα, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας («ΤΧΣ») προέβη σε εγγραφή νέων μετοχών αξίας € 676 εκατ. και χρηματοπιστωτικών μέσων μετατρέψιμων υπό αίρεση σε μετοχές € 2.029 εκατ. Την 15^η Δεκεμβρίου 2016 η Τράπεζα, σε συνέχεια σχετικής απόφασης του Διοικητικού της Συμβουλίου και σύμφωνα με τις Δεσμεύσεις του Αναθεωρημένου Σχεδίου Αναδιάρθρωσης, όπως αυτό εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 4 Δεκεμβρίου 2015, προέβη σε πλήρη αποπληρωμή των CoCos ύψους € 2.029 εκατ., που είχε εκδώσει τον Δεκέμβριο του 2015 υπέρ του ΤΧΣ, κατόπιν προηγούμενης σχετικής έγκρισης από τον SSM της ΕΚΤ, σύμφωνα με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο.

Με 31.12.2016, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας κατείχε το 40,4% του συνολικού μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

Περισσότερες πληροφορίες στην Επεξηγηματική Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων 31 Δεκεμβρίου 2016.

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 στον Δήμο Αθηναίων επί της οδού Αιόλου 86.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό. Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 194.919 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες.

Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2016, προκύπτει ότι το ΤΧΣ κατείχε το 40,4% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 47,7% ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 7,9% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού. Αν δεν ληφθεί υπόψη το ποσοστό του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανέρχεται σε 79,7%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 13,3%.

Περισσότερες πληροφορίες στην Επεξηγηματική Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων 31 Δεκεμβρίου 2016.

Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (31.12.2016)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία ΝΠΔΔ	0,3
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	47,5
Φυσικά Πρόσωπα εξωτερικού	0,2
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	7,9
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	2,2
Λοιποί μέτοχοι*	1,5
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	40,4
Σύνολο	100,0

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Εθνικής Τράπεζας, Τράπεζες, Ασφαλιστικές, Νοσοκομεία, Σύλλογοι κ.ά.

Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (Εκτός ΤΧΣ) (31.12.2016)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία ΝΠΔΔ	0,4
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	79,7
Φυσικά Πρόσωπα εξωτερικού	0,3
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	13,3
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	3,7
Λοιποί μέτοχοι*	2,6
Σύνολο	100,0

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Εθνικής Τράπεζας, 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:

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες		
Bloomberg Code	Δείκτης	08.08.2017 Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	5,255
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	24,864
BIERBSEC	BI Europe Regional Banking Europe SEE	8,266
MEDI	FTSE Med 100 Index	0,193
MXCXNRTA	MSCI Northern Trust ESG Index	0,049

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από τις διατάξεις της ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, από τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και τους κανονισμούς και το καταστατικό της Τράπεζας. Περαιτέρω από το 2013, σε συνδυασμό με τα παραπάνω, εφαρμόζεται το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο που ορίζει το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement-RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, όπως τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο 2015, και οι υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee), οι οποίες έχουν πλέον ενσωματωθεί στο εγκεκριμένο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Σχέδιο Αναδιάρθρωσης (Restructuring Plan) της Τράπεζας. Επιπλέον, λόγω του γεγονότος ότι η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ («SEC») συνεχίζει να εποπτεύει την Τράπεζα στις ΗΠΑ, η Τράπεζα υποχρεούται σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου που σχετίζονται με τη διαπραγμάτευση κινητών αξιών στις ΗΠΑ (Νόμος Sarbanes Oxley και SEC).

Η εταιρική διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των Αρχών και Κανόνων της Τράπεζας, που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των Μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερόμενων 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 Ποικιλομορφίας όσον αφορά τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της Τράπεζας
- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα μέρη της Εθνικής Τράπεζας (Related Parties)
- Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας
- 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 της Τράπεζας και του Ομίλου
- Ασφαλιστική Κάλυψη μελών των Διοικητικών Συμβουλίων του Ομίλου

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

■ Διακρίσεις Εταιρικής Διακυβέρνησης

Αξίζει να σημειωθεί ότι εντός του 2016 η Τράπεζα βραβεύτηκε δύο φορές για την εταιρική της διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, έλαβε τις ακόλουθες διακρίσεις:

α) «Η εταιρεία με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2016» από τον Οργανισμό Capital Finance International (CFI).

Αφού προτάθηκε ως υποψήφια από τρίτους βάσει δημοσιευμένων και ευρύτερα διαθέσιμων δεδομένων και πληροφοριών, η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στην αξιολόγηση των εσωτερικών της ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησης και έλαβε το παραπάνω βραβείο, ενώ ταυτόχρονα έλαβε άριστες κριτικές από τον CFI, με ιδιαίτερη μνεία στο χρηστό και αποτελεσματικό πλαίσιο κανονιστικής συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης που έχει υιοθετήσει.

β) «Η τράπεζα με την καλύτερη εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2016» από το *Global Banking and Finance Review*.

Κατόπιν αξιολόγησης των ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας, βάσει δημόσια διαθέσιμων δεδομένων, το περιοδικό *Global Banking and Finance Review* έδωσε στην Τράπεζα το παραπάνω βραβείο για το 2016.

Οι σημαντικότερες ενέργειες κατά τη διάρκεια του 2016 και του πρώτου εξαμήνου του 2017, όσον αφορά σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Δ.Σ., προκειμένου να ενσωματώσει τα νέα κριτήρια που πρέπει να πληρούν τα μέλη του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σε συμμόρφωση με τροποποιήσεις στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.
- Τροποποίηση της σύνθεσης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του Δ.Σ. με τον διορισμό νέων μελών, τα οποία διαθέτουν σημαντική εμπειρία και εξειδίκευση. Στο πλαίσιο της ανασύνθεσης του Δ.Σ., η Εθνική Τράπεζα προχώρησε σε ανοικτή διαγωνιστική διαδικασία με τη διαφήμιση τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό για την κάλυψη θέσεων στο Δ.Σ., σύμφωνα με τα κριτήρια καταλληλότητας του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε.
- Αναθεώρηση των Κανονισμών Λειτουργίας των Επιτροπών του Δ.Σ., ώστε να ενσωματώσουν τις εξελίξεις στο ισχύον πλαίσιο. Επικαιροποίηση του προγράμματος εργασιών (Rolling Agendas) των Επιτροπών του Δ.Σ. καθώς και κατάρτιση Σχεδίων Δράσης (Action Plans).
- Αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, σύμφωνα με τις νέες διατάξεις του Ν. 3864/2010 και το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας (RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, καθώς και σύμφωνα με τις κανονιστικές εξελίξεις στο εθνικό και

ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορούν την εταιρική διακυβέρνηση.

- Κατάρτιση της αναθεωρημένης Πολιτικής για την ετήσια αξιολόγηση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, διενέργεια αυτοαξιολόγησης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του με τη συνεργασία εξωτερικού συμβούλου και διεξαγωγή αξιολόγησης της εταιρικής διακυβέρνησης από το ΤΧΣ.
- Υιοθέτηση της Πολιτικής Δωρεών, Χορηγιών, Φιλανθρωπικών Συνεισφορών και Λοιπών Σχετικών Δράσεων της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία αποσκοπεί στην υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αναθεώρηση της Πολιτικής Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της Εθνικής Τράπεζας (Related Parties) καθώς και τροποποίηση πολιτικών και διαδικασιών που σχετίζονται με τη νομοθεσία για την κατάχρηση της αγοράς.

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 2016 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2016).

Κανονιστική Συμμόρφωση

Αποστολή της Λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η έγκαιρη συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η διασφάλιση υψηλού επιπέδου εταιρικής διακυβέρνησης καθώς και της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της έναντι των μετόχων, των πελατών, των επενδυτών και των Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών μέσω:

- Της εδραίωσης κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης και ηθικής συμπεριφοράς.
- Της έγκαιρης προσαρμογής του Ομίλου στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.
- Της πρόληψης και αποτροπής των κινδύνων που σχετίζονται με την ενδεχόμενη παραβίασή τους.
- Της εδραίωσης ενός επαρκούς και αποτελεσματικού πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης στην Τράπεζα και τον Όμιλο.
- Της εδραίωσης ενός επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης (monitoring) στην Τράπεζα και τον Όμιλο.
- Της εδραίωσης μιας κουλτούρας Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα συνεχίστηκαν και κατά τη διάρκεια του 2016, διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον όπου η Λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης κλήθηκε να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο τόσο ως προς τη διαχείριση των ζητημάτων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους όσο και για την προσαρμογή στο διαρκώς εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, και με γνώμονα την κατάλληλη ενσωμάτωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών στη λειτουργία του Ομίλου, οι Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, και Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, οι οποίες υπάγονται στον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, είχαν ενεργό ρόλο κατά τη διάρκεια του 2016 για τη διαρκή παρακολούθηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών στους τομείς αρμοδιότητάς τους, την παροχή κατευθύνσεων και υποστήριξης στις Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου και την παρακολούθηση της κατάλληλης εφαρμογής του ισχύοντος πλαισίου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι και κατά τη διάρκεια του 2016, και στο πλαίσιο των ιδιαίτερων συνθηκών που είχαν δημιουργηθεί από την επιβολή περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls) ήδη από τον Ιούνιο του 2015, οι Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνέβαλαν στην αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που ανέκυψαν.

Ειδικότερα, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου συνέβαλε στην εναρμόνιση της Τράπεζας με τα προβλεπόμενα σχετικά με τη λειτουργία της Τράπεζας μετά την επιβολή των capital controls, παρέχοντας καθοδήγηση και απαντώντας σε ερωτήματα από τις Μονάδες της Τράπεζας σχετικά με την ορθή εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου.

Επιπροσθέτως, η Μονάδα παρείχε οδηγίες σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας καθώς και συνδρομή στην επικαιροποίηση του ενημερωτικού υλικού που απευθύνεται στους πελάτες (προσυμβατικά έγγραφα, φυλλάδια, κείμενα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, κ.λπ.), προκειμένου το υλικό αυτό να περιλαμβάνει αναφορά στο γεγονός ότι οι συναλλαγές υπόκεινται στους περιορισμούς που έχουν επιβληθεί από τις σχετικές Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου. Επίσης, η Μονάδα εξέτασε τις εσωτερικές εγκυκλίους της Τράπεζας που διαμορφώθηκαν για την παροχή οδηγιών στο Δίκτυο της Τράπεζας.

Κατά το 2016 οι Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης ασχολήθηκαν κυρίως με ζητήματα εταιρικής διακυβέρνησης, προστασίας καταναλωτή/επενδυτή, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καταπολέμησης του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT), ερευνών περιουσιακών στοιχείων πελατών, κατασχέσεων εις χείρας της Τράπεζας ως τρίτης, διαχείρισης παραπόνων πελατείας, εκπαίδευσης, ελέγχων παρακολούθησης εφαρμογής κανονιστικού πλαισίου (monitoring) και επικοινωνίας με τις Εποπτικές Αρχές.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι κοινωνικοοικονομικές συνθήκες που επικρατούν σήμερα στην Ελλάδα, αλλά και διεθνώς, απαιτούν την ενίσχυση του συστήματος πρόληψης και καταπολέμησης του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Ειδικότερα, οι στρατηγικοί στόχοι της χώρας για: (α) την προσέλκυση επενδύσεων (β) την πάταξη φαινομένων διαφθοράς και φοροδιαφυγής καθώς και (γ) την κοινωνική ένταξη των εισροών των μεταναστών, προϋποθέτουν τη στήριξη και τη συμμετοχή της Τράπεζας στην επιτυχή εκπλήρωσή τους.

Υπό αυτό το πρίσμα, η Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου υιοθετεί νέους μηχανισμούς συμμόρφωσης και αναδιαμορφώνει τους υφιστάμενους σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Πιο συγκεκριμένα, πρωτεύουσα σημασία αποδόθηκε και κατά το 2016 στην αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων φοροδιαφυγής, προσαρμόζοντας το περιβάλλον ελέγχου λειτουργίας της Τράπεζας (ήτοι: πολιτικές, διαδικασίες, συστήματα, κανονιστικοί έλεγχοι-*monitoring*, εκπαίδευση) συνυπολογίζοντας ως παράμετρο με υψηλή βαρύτητα τον εν λόγω κίνδυνο.

Επιπρόσθετα, η διαδικασία εξέτασης της προέλευσης ξένων κεφαλαίων τυποποιείται με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών-επενδυτών, υιοθετώντας προσέγγιση με βάση τον κίνδυνο, ώστε να εντοπίζονται τυχόν ύποπτες \ ασυνήθιστες συναλλαγές.

Τέλος, με ευθύνη προς την κοινωνία και με στόχο την ομαλή κοινωνική ένταξη των μεταναστών-προσφύγων στην οικονομία και ειδικότερα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας (*financial inclusion*), η Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου προβαίνει σε ενέργειες διεύρυνσης των υπηρεσιών που προσφέρονται προς την εν λόγω κοινωνική ομάδα, με στόχο την περαιτέρω διευκόλυνση άσκησης των κοινωνικών και εργασιακών τους δικαιωμάτων.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, 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 2016 τόσο κατά τον 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.

Παράλληλα, αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι η διαφήμιση αποτελεί συνήθως το πρώτο στάδιο επικοινωνίας με το ευρύ συναλλακτικό κοινό και προκειμένου αφενός να διατηρεί συνεχώς μία αρμονική συνεργασία με την υφιστάμενη πελατεία της 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 την αρμόδια Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης 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 και την ενιαία αντιμετώπιση των παραπόνων που υποβάλλονται από την πελατεία της Τράπεζας είτε απευθείας είτε μέσω Εποπτικής Αρχής ή Φορέα καθώς και την ποιοτική και άμεση ανταπόκριση της Τράπεζας στα θέματα που ανακύπτουν, 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.

Οι διαφορές των συναλλασσόμενων με την Τράπεζα εξετάζονται δίκαια

και αμερόληπτα με διαφανείς διαδικασίες και επιδιώκεται η διευθέτησή τους. Παράλληλα, προβλέπονται η αποδελτίωση, η σύνοψη και η ποιοτική και ποσοτική επεξεργασία των παραπόνων της πελατείας της Τράπεζας για τον εντοπισμό τυχόν δυσλειτουργιών καθώς και η υποβολή προτάσεων βελτίωσης για τα προϊόντα της Τράπεζας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της προς τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας και τις Εταιρείες του Ομίλου.

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 του κανονιστικού πλαισίου για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, 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 της Τράπεζας και του Ομίλου, η επεξεργασία ευρημάτων Εποπτικών Αρχών και Εξωτερικών Ελεγκτών και η παρακολούθηση του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας καθώς και του Ομίλου προς τις συστάσεις / διορθωτικά μέτρα των ελεγκτών μέσω ειδικής εφαρμογής.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο διασφάλισης της τήρησης υψηλών προτύπων ηθικής στον Όμιλο, και με δεδομένη την επικαιροποίηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου (Code of Ethics) τον Δεκέμβριο του 2015, κατά τη διάρκεια του 2016 λήφθηκε μέριμνα για την αποστολή και υιοθέτηση του Κώδικα αυτού και από τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου. Σημειώνεται ότι ο Κώδικας αυτός αποσκοπεί στην ικανοποίηση των βασικών Αρχών της διαφάνειας, της συνέπειας και της υπευθυνότητας (λογοδοσίας), και αποτελεί κομβικό σημείο αναφοράς για το σύνολο των Στελεχών και των Υπαλλήλων της Τράπεζας και του Ομίλου αλλά και για τους τρίτους μετόχους, πελάτες και συνεργάτες, ώστε να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν την εταιρική παράδοση και φιλοσοφία του Ομίλου.

Όπως και τα προηγούμενα έτη, έτσι και κατά τη διάρκεια του 2016 δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στα 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 2016 με 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, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης του πελάτη (customer due diligence) και της υιοθέτησης προσέγγισης με βάση τον κίνδυνο (risk-based approach), το θεσμικό πλαίσιο της κεφαλαιαγοράς, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφάνεια των συναλλαγών, την προστασία του καταναλωτή, τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου κ.λπ. Στη διάρκεια του 2016 το προσωπικό της Τράπεζας παρακολούθησε τα δύο ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning που

αφορούν στον επικαιροποιημένο Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου και στον Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν αναλυτική καθοδήγηση, σενάρια και ερωτήσεις, ώστε να εξασφαλίζεται η κατανόησή τους.

Επιπροσθέτως, η Τράπεζα προέβη εντός του 2016 στις απαιτούμενες ενέργειες για την εφαρμογή των διατάξεων του αναθεωρημένου Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013, με τη συνδρομή και την καθοδήγηση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό επικαιροποιήθηκε η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, μέρος της οποίας είναι η Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων, καθώς και το σχετικό ενημερωτικό και εκπαιδευτικό υλικό (επιστολές, ενημερωτικό φυλλάδιο, περιεχόμενο σεμιναρίου επιμόρφωσης).

Επιπλέον, εντός του 2016 η Τράπεζα αναθεώρησε την Πιστωτική Πολιτική Λιανικής Τραπεζικής, ενώ παράλληλα εκπόνησε σχέδιο Πολιτικής Αποεπενδύσεων Δανείων – Απαιτήσεων Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης. Σημειώνεται ότι η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου εξέτασε τις ως άνω Πολιτικές σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο καθώς και τα αναφερόμενα στο RFA.

Παράλληλα, η Διεύθυνση εντός του 2016 συνέδραμε τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας κατά την εξέταση ενδεχόμενης μελλοντικής συνεργασίας της Τράπεζας με Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων και Εταιρείες Μεταβίβασης Απαιτήσεων, παρέχοντας κατευθύνσεις αναφορικά με την ορθή εφαρμογή του σχετικού κανονιστικού πλαισίου, αλλά και κατά τη διαδικασία δέουσας επιμέλειας (due diligence) που διενεργήθηκε.

Παράλληλα, υπήρξε ενασχόληση, μεταξύ άλλων, με θέματα όπως η εφαρμογή της αμερικανικής νομοθεσίας «Foreign Account Tax Compliance Act», η παρακολούθηση των εξελίξεων αναφορικά με την εφαρμογή του Προτύπου του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών και την υιοθέτηση της σχετικής Ευρωπαϊκής Οδηγίας, η συμμόρφωση με το 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), η υποστήριξη / συνδρομή στην υλοποίηση του προγράμματος act4greece, η ενασχόληση με ζητήματα που αφορούν στις αγορές χρήματος καθώς και με θέματα κεφαλαιαγοράς, η συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο για την ενυπόθηκη πίστη, ενώ παράλληλα η Μονάδα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, λειτουρ-



γούσε ως σημείο επαφής της Τράπεζας με τις Εποπτικές και άλλες Αρχές.

Περαιτέρω, κατά τη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκε μια σειρά από ενέργειες, οι οποίες στοχεύουν στην περαιτέρω αναβάθμιση του πλαισίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στη διασφάλιση του ότι ο Όμιλος υιοθετεί τις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα που εφαρμόζονται διεθνώς στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

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

Βασικές Αρχές και Πρότυπο Διακυβέρνησης Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου

Ο έλεγχος και η διαχείριση των κινδύνων διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στη συνολική στρατηγική του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική παρακολούθηση των υπαρκτών και πιθανών κινδύνων για τον οργανισμό αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομικές και εποπτικές απαιτήσεις.

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. Τελικός υπεύθυνος για τη σύνθεση και τήρηση αυτού του γενικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σε επίπεδο Ομίλου, είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (εφεξής Δ.Σ.) και πιο συγκεκριμένα η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. (Ε.Δ.Κ.), με την άμεση συνδρομή της Επιτροπής Ελέγχου.

Η Ε.Δ.Κ. υποβάλλει προς έγκριση στο Δ.Σ. τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου σε ετήσια βάση. Επιπλέον, θέτει τις αρχές, εγκρίνει την πολιτική διαχείρισης κινδύνων και εποπτεύει την καταλληλότητα της διαχείρισης των κινδύνων. Η Επιτροπή απαρτίζεται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τουλάχιστον τρία στον αριθμό, η πλειονότητα των οποίων (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) είναι ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής εκλέγονται από το Δ.Σ. κατόπιν σύστασης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Η Ε.Δ.Κ. έχει την ευθύνη να εξετάζει αναφορές και να αξιολογεί τη συνολική έκθεση στον κίνδυνο της Τράπεζας και του Ομίλου σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπόψη την συγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του Ομίλου. Οι προτάσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων (CRO). Κατά το έτος 2016 η Ε.Δ.Κ. συνεδρίασε 14 φορές.

Λεπτομερής περιγραφή των αρμοδιοτήτων, της σύνθεσης και του τρόπου λειτουργίας της Επιτροπής είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση/ Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Κεντρικό ρόλο στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, ο οποίος συνίσταται στην αναγνώριση, αξιολόγηση, παρακολούθηση και έλεγχο των κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος, διαδραματίζουν οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων: η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της

Τράπεζας και του Ομίλου (Δ.Ε.Δο.Κ. Τ. & Ο) και η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (Δ.Δ.Χ.Λ.Κ.Τ. & Ο). Οι εν λόγω Μονάδες εντοπίζουν τους κινδύνους των χαρτοφυλακίων και δραστηριοτήτων του Ομίλου και ασκούν εποπτεία σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Επιπλέον, στην Τράπεζα έχει συσταθεί και λειτουργεί ανεξάρτητος Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων, ο οποίος αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων (CRO).

Για τη βέλτιστη διαχείριση των κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων υποστηρίζουν / συμπληρώνουν/ συνεργάζονται με:

- Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας (ALCO), που ορίζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας σε θέματα διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές και τα όρια κινδύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει.
- Τις αρμόδιες Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, που έχουν την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης σε κανόνες και εποπτικές αρχές. Ειδικότερα, ως κανόνες και εποπτικές αρχές αναφέρονται: η ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς καθώς και οι αποφάσεις των αρμόδιων αρχών που εποπτεύουν τις εταιρείες του Ομίλου. Η Διεύθυνση αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου.
- Την Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, που αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Η εν λόγω Επιτροπή συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο που επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του πλαισίου.

Επιπλέον, οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων συνεργάζονται με τις Μονάδες Πίστης (Credit Units), οι οποίες εποπτεύουν τις Πιστοδοτικές Μονάδες των πιστωτικών ιδρυμάτων του Ομίλου και συμμετέχουν στα εγκριτικά τους όργανα. Με την ανεξαρτησία τους, οι Μονάδες Πίστης διασφαλίζουν έναν αδιάβλητο έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου σε πρώτο επίπεδο. Οι Μονάδες Πίστης είναι επίσης θεματοφύλακες των Πιστωτικών Πολιτικών (Credit Policies).

Μοντέλο «τεσσάρων γραμμών άμυνας» στη Διαχείριση Κινδύνων του Ομίλου

Η διαχείριση κινδύνων του Ομίλου 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 Χρηματοαγορών) 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, οι οποίες είναι ανεξάρ-

τητες από τις Πιστοδοτικές Μονάδες, συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία με δικαίωμα αρνησικυρίας (veto) και εξασφαλίζουν, μέσω της αρχής των «τεσσάρων οφθαλμών» (four eyes principle), τον αμερόληπτο έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου.

- Σε τρίτο επίπεδο, οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων εντοπίζουν, παρακολουθούν, ελέγχουν και ποσοτικοποιούν τους κινδύνους κάθε μορφής σε επίπεδο χαρτοφυλακίων ή/και εταιρειών. 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 των αρμόδιων Διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, οι οποίες ελέγχουν τη συμμόρφωση με κανόνες και εποπτικές αρχές.
- Σε τέταρτο επίπεδο, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου είναι επιφορτισμένη με τον 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.

Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων Τράπεζας και Ομίλου

Όλες οι Μονάδες διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών αναφέρονται αρμοδίως στις δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων, των οποίων προΐσταται ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων (CRO).

Η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου έχει ως αποστολή:

- Την εξειδίκευση και υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα πιστωτικού κινδύνου, με κύρια έμφαση στα συστήματα διαβάθμισης, υποδείγματα αξιολόγησης και παραμέτρους κινδύνου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αναφορών του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα πιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου καθώς και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τον υπολογισμό του εποπτικού και εσωτερικού κεφαλαίου που απαιτείται για την κάλυψη όλων των κινδύνων και την κατάρτιση των σχετικών εσωτερικών και εποπτικών αναφορών.
- Την καθιέρωση κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη των μεθοδολογιών εκτίμησης της Αναμενόμενης Ζημιάς και των συστατικών της, δηλαδή της Πιθανότητας Αθέτησης (ΠΑ), της Ζημιάς σε Περίπτωση Αθέτησης (ΖΠΑ) και του Ανοίγματος σε Αθέτηση (EAD), για κάθε κατηγορία επιχειρηματικού και λιανικού χαρτοφυλακίου.
- Την εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών και διαδικασιών για την ανάπτυξη και επικαιροποίηση των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου σε ομιλικό επίπεδο.

Αντίστοιχα, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου έχει υπό την ευθύνη της:

- Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα διαχείρισης κινδύνου αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και λειτουργικού κινδύνου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αναφορών των παραπάνω κινδύνων που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα πιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου καθώς και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τη διενέργεια ανεξάρτητων αποτιμήσεων χρηματοοικονομικών προϊόντων και λοιπών στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Τον τακτικό χειρισμό συναφών με τους κινδύνους αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και λειτουργικού κινδύνου θεμάτων, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων και των ειδικών αποφάσεων της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. και του Συμβουλίου Διαχειριστικής Πολιτικής (ALCO).

Τέλος, ο ανεξάρτητος Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων είναι αρμόδιος για την επικύρωση και τη βαθμονόμηση όλων των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου, με σκοπό την εξασφάλιση της αξιοπιστίας τους και τη συμμόρφωση με την αρχή της ανεξαρτησίας που επιβάλλουν οι εποπτικές αρχές.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2016 καθώς και στη Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2016 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III. Βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητες: 1. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία Ετήσια Έκθεση 2016, και 2. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2016 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 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 της Τράπεζας και του Ομίλου

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 2016. Βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Ετήσια Έκθεση 2016).

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 συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τις αλλαγές στο φορολογικό δίκαιο της χώρας, απαιτεί διαρκή 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 της Τράπεζας και του Ομίλου 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 της λειτουργίας 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 Διοικητικό Συμβούλιο, 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 (ΤΧΣ) και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Monitoring Trustee.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας για χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα τρία (3) έτη, με δυνατότητα επανεκλογής σύμφωνα με όσα ορίζονται από τη σχετική νομοθεσία και το Καταστατικό της Τράπεζας.

Το Δ.Σ. αποτελείται από εκτελεστικά, μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη. Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι μη εκτελεστικό μέλος. Με ημερομηνία 30.06.2017, το Δ.Σ. της Τράπεζας αποτελείται από 11 μέλη, εκ των οποίων 3 εκτελεστικά και 8 μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένου και του Προέδρου του, εκ των οποίων τα 5 είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά.

Σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, το ΤΧΣ συμμετέχει στο Δ.Σ. μέσω διορισμένου εκπροσώπου του. Σύμφωνα με το νέο πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ Τράπεζας και ΤΧΣ, που υπεγράφη τον Δεκέμβριο του 2015, το ΤΧΣ έχει το δικαίωμα να διορίσει έναν παρατηρητή (χωρίς δικαίωμα ψήφου) στο Δ.Σ. της Τράπεζας. Η κα Παναγιώτα Ιηλιγιάν

διορίστηκε στις 30 Μαρτίου 2017 ως νέα Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας στο Δ.Σ., σε αντικατάσταση του κ. Παναγιώτη Λευθήρη, που είχε διοριστεί στη θέση αυτή σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος Χάρη Μάκκα. Ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει δικαίωμα να συμμετέχει στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου και σε επιτροπές που δεν αποτελούνται αποκλειστικά από εκτελεστικά μέλη και έχει τα δικαιώματα και τις εξουσίες που ορίζονται στον Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και στο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του ΤΧΣ. Επιπροσθέτως, ένας παρατηρητής του ΤΧΣ παρίσταται στις Επιτροπές. Ο παρατηρητής ορίζεται από το ΤΧΣ, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στη Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας με το ΤΧΣ, και έχει ρόλο παρατηρητή χωρίς δικαίωμα ψήφου. Ο κ. Παναγιώτης Λευθήρης έχει οριστεί ως παρατηρητής του ΤΧΣ.

Σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010 (άρθρο 10) και το Πλαίσιο με το ΤΧΣ, ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει -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, τον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ. καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους αναπληρωτές τους.

Επιπλέον, έως τις 22 Ιουλίου 2016, στο πλαίσιο συμμετοχής της Τράπεζας στο σχέδιο ενίσχυσης της ρευστότητας της Ελληνικής οικονομίας σε εφαρμογή του Ν. 3723/2008, το Ελληνικό Δημόσιο συμμετείχε στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω εκπροσώπου του, ο οποίος είχε 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. Η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη διορίστηκε ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου στο Δ.Σ. της Τράπεζας βάσει του παραπάνω νόμου.

Από τις 22 Ιουλίου 2016, οι τίτλοι που εκδόθηκαν από την Τράπεζα με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, κατά το άρθρο 2 του Ν. 3723/2008, έχουν πλήρως εξοφληθεί και διαγραφεί. Αντίστοιχα, μετά την οριστική λήξη των παραπάνω εγγυήσεων, η Τράπεζα δεν υπόκειται πλέον στις διατάξεις του Ν. 3723/2008 και επιπλέον η εκπροσώπηση του Ελληνικού Δημοσίου στο Δ.Σ. της Τράπεζας έχει παύσει.

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. Ο Επίτροπος Παρακολούθησης παρίσταται στις συνεδριάσεις του Δ.Σ. και των Επιτροπών του ως παρατηρητής.

Η λειτουργία, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες του Δ.Σ. της Τράπεζας περιγράφονται αναλυτικά στο Καταστατικό της Τράπεζας και στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Η σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας με ημερομηνία 30.6.2017 ήταν η εξής⁽¹⁾:

Όνοματεπώνυμο	Θέση στο Δ.Σ.
Παναγιώτης (Τάκης) – Αριστείδης Θωμόπουλος	Πρόεδρος Δ.Σ. (Μη Εκτελεστικό Μέλος) ⁽²⁾
Εκτελεστικά μέλη	
Λεωνίδα Ε. Φραγκιαδάκης	Διευθύνων Σύμβουλος
Δημήτριος Γ. Δημόπουλος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος
Πάυλος Κ. Μυλωνάς	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος
Μη εκτελεστικά μέλη	
Eva Cederbalk	Μέλος ⁽³⁾
Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη	
Mike Aynsley	Μέλος ⁽⁴⁾
Marianne Økland	Μέλος ⁽⁵⁾
Πέτρος Κ. Σαμπατακάκης	Μέλος
Χάρης Μάκκας	Μέλος ⁽⁶⁾
Claude Piret	Μέλος ⁽²⁻⁷⁾
Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	
Παναγιώτα Ιηλιξιάδου	Μέλος ⁽⁸⁾

(1) Την 9.11.2016 το Δ.Σ. συνεδρίασε και αποφάσισε την εκ νέου συγκρότησή του σε σώμα. Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας (μη εκτελεστικό μέλος) είναι ο κ. Παναγιώτης (Τάκης) – Αριστείδης Θωμόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος ο κ. Λεωνίδα Φραγκιαδάκης και Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι οι κ. Δημήτριος Δημόπουλος και Πάυλος Μυλωνάς. Ο κ. Παναγιώτης Δασμάνογλου, Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, είναι Γραμματέας του Δ.Σ. της Τράπεζας και των Επιτροπών του.

(2) Την 2.11.2016 η κα Λουκία-Ταρσίτσα Π. Κατσέλη παραιτήθηκε από Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου. Επίσης, την ίδια ημέρα παραιτήθηκαν από ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ο κ. Δημήτριος Ν. Αφεντούλης και ο κ. Σπυρίδων Ι. Θεοδωρόπουλος. Κατά την ίδια συνεδρίαση το Διοικητικό Συμβούλιο εξέλεξε τον κ. Παναγιώτη (Τάκη) –Αριστείδη Α. Θωμόπουλο ως Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου – Μη εκτελεστικό μέλος, τον κ. Claude Piret ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος και τον κ. Σπυρίδωνα Λ. Λορεντζιάδη ως μη εκτελεστικό μέλος, σε πλήρωση κενών θέσεων, σε συνέχεια παραιτήσεων μη εκτελεστικών μελών του Δ.Σ.

(3) Η κα Eva Cederbalk εκλέχθηκε ως μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. την 27.12.2016, σε αντικατάσταση του κ. Ευθύμιου Κατσίκου που παραιτήθηκε από μη εκτελεστικό μέλος.

(4) Την 26.5.2016 το Δ.Σ. εξέλεξε τους κ. Kurt Geiger και Mike Aynsley ως ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του.

(5) Η κα Marianne Økland εκλέχθηκε ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. την 29.6.2016 σε αντικατάσταση του κ. Kurt Geiger που παραιτήθηκε από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. .

(6) Την 19.7.2016 ο κ. Χάρης Α. Μάκκας παραιτήθηκε από τη θέση του εκπροσώπου του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας. Ο κ. Χάρης Μάκκας στις 28.7.2016 εκλέχθηκε ως μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ., ενώ την 09.11.2016, το Δ.Σ. εξέλεξε τον κ. Χάρη Μάκκα ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ.

(7) Ο κ. Claude Piret ορίστηκε ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. την 2.11.2016.

(8) Η κα Παναγιώτα Ιηλιξιάδου, διορίστηκε την 30.3.2017 ως νέα Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας στο Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Παναγιώτη Λεουθέρι, ο οποίος είχε οριστεί εκπρόσωπος του ΤΧΣ την 19.7.2016 και ο οποίος συμμετέχει πλέον στο Δ.Σ. υπό τον ρόλο του Παρατηρητή (Observer) του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).

Την 22.7.2016, κατόπιν της ολοσχερούς εξόφλησης και διαγραφής των τίτλων εκδόσεως Εθνικής Τράπεζας που είχαν εκδοθεί με την Εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 3723/2008, η Τράπεζα δεν υπόκειται πλέον στις διατάξεις του Ν. 3723/2008 και ως εκ τούτου η κα Αγγελική Ι. Σκανδαλιάρη έπαυσε να είναι εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Την 26.1.2016 ο κ. Ανδρέας Χ. Μπούμης παραιτήθηκε από τη θέση του ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Επιπλέον, την 19.6.2017 το μη εκτελεστικό μέλος, κ. Σπύρος Λορεντζιάδης, γνωστοποίησε στο Διοικητικό Συμβούλιο την παραίτησή του με ημερομηνία ισχύος την 30.6.2017.

Επιπρόσθετα, την 7.6.2017 ο κ. Σταύρος Κούκος υπέβαλε την παραίτησή του από μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας και συμμετέχει πλέον υπό τον νέο ρόλο του Παρατηρητή (Observer) Εκπρόσωπου των Εργαζομένων της Τράπεζας στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Η θητεία του παρόντος Δ.Σ. λήγει το 2018.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά Κατηγορία και Φύλο

Κατηγορία	Αριθμός Μελών	Ποσοστό ανδρών – γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Εκτελεστικά Μέλη	3	3 άνδρες (100%)	Λεωνίδας Ε. Φραγκιαδάκης Δημήτριος Γ. Δημόπουλος Πάυλος Κ. Μυλωνάς
Μη Εκτελεστικά Μέλη	3	1 άνδρας (33,3%) 2 γυναίκες (66,6%)	Παναγιώτης (Τάκης) – Αριστείδης Θωμόπουλος Eva Cederbalk Παναγιώτα Ιηλιξιδάν
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	5	4 άνδρες (80%) 1 γυναίκα (20%)	Πέτρος Σαμπατακάκης Mike Aynsley Claude Piret Χάρης Μάκκας Marianne Økland

Το 27,3% (3 εκ των 11) των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι γυναίκες.
Όλα τα μέλη του Δ.Σ. είναι άνω των 50 ετών.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά Ηλικιακή Ομάδα και Φύλο

Ηλικιακή Ομάδα	Αριθμός Μελών	Ποσοστό ανδρών – γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Άνω των 50 ετών	11	8 άντρες (72,7%) 3 γυναίκες (27,3%)	Παναγιώτης (Τάκης) – Αριστείδης Θωμόπουλος Λεωνίδας Φραγκιαδάκης Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Mike Aynsley Πέτρος Σαμπατακάκης Χάρης Μάκκας Claude Piret Eva Cederbalk Marianne Økland Παναγιώτα Ιηλιξιδάν
Κάτω των 50 ετών	-	-	-

Κατά τη διάρκεια του 2016 το Δ.Σ. της Τράπεζας συνεδρίασε συνολικά είκοσι οκτώ φορές και οι Επιτροπές του συνεδρίασαν εξήντα επτά φορές.

Η Εθνική Τράπεζα διαχωρίζει τον ρόλο του Προέδρου του Δ.Σ. από αυτόν του Διευθύνοντος Συμβούλου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Το Δ.Σ. εκλέγει τον Πρόεδρο από τα μέλη του κατ' απόλυτη πλειοψηφία. Κατά τη διάρκεια της θητείας του ο Πρόεδρος είναι μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. 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, κατευθύνει τις εργασίες του και μεριμνά για την εκπλήρωση των καθηκόντων του Δ.Σ., τον ορθό σχεδιασμό της Ημερήσιας Διάταξής του, την αποτελεσματικότητα των συνεδριάσεών 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.

Εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας, ενώ μη εκτελεστικά τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων και τα οποία δεν είναι υπάλληλοι της Τράπεζας και δεν εμπλέκονται στις καθημερινές εργασίες της. 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.

Όπως ορίζεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και στο Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement-RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, τουλάχιστον η πλειοψηφία (μισά πλέον ενός) του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας είναι μη εκτελεστικά μέλη, εκ των οποίων τουλάχιστον τα μισά και όχι λιγότερα από τρία μέλη από τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. (μη συμπεριλαμβανομένου του Εκπροσώπου του ΤΧΣ) είναι ανεξάρτητα, όπως αυτά ορίζονται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, και τουλάχιστον δύο (2) από τα μέλη του Δ.Σ. είναι εκτελεστικά. Σύμφωνα με τον νόμο, τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση. Επίσης, ένας Παρατηρητής του ΤΧΣ ορίζεται από το ΤΧΣ στο Δ.Σ. της Τράπεζας. Εκπρόσωπος των Εργαζομένων ορίζεται ως Παρατηρητής στο Διοικητικό Συμβούλιο. Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του Παρατηρητή Εκπροσώπου των Εργαζομένων περιγράφονται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης, ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας), περιλαμβάνει αναλυτικά τα κριτήρια ανεξαρτησίας, τα οποία είναι σύμφωνα με τον Ν. 3016/2002.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. είναι υπεύθυνο για τη χάραξη στρατηγικής κατεύθυνσης, την εποπτεία της διοίκησης και τον επαρκή έλεγχο της Εθνικής Τράπεζας, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της και την προσπάθεια του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με τον Νόμο.

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

- Εξέταση και έγκριση της στρατηγικής κατεύθυνσης της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου και του 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 τον 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 των 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 τον σκοπό αυτό, η λειτουργία των οποίων είναι σύμφωνη με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων και των διατάξεων του Πλαισίου Συνεργασίας της Τράπεζας με το ΤΧΣ και των υποχρεώσεων της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης.

Σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010 (άρθρο 10) και το Πλαίσιο Συνεργασίας με το ΤΧΣ, ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει -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, τον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ., καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους αναπληρωτές τους.

Σύμφωνα με το άρθρο 22 του Καταστατικού της Τράπεζας, το Διοικητικό Συμβούλιο 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, στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, στους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους, σε ένα ή περισσότερα μέλη του, στους Γενικούς Διευθυντές της Τράπεζας, στους Διευθυντές της Τράπεζας, σε υπαλλήλους της Τράπεζας ή σε άλλα πρόσωπα που έχουν τα απαιτούμενα τεχνικά και άλλα προσόντα, σε δικηγόρους και εν γένει σε τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως με την απόφαση αυτή τα θέματα, για τα οποία παραχωρούνται αυτές οι εξουσίες. Εξαιρούνται τα θέματα που απαιτούν συλλογική ενέργεια του Διοικητικού Συμβουλίου.

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 2016 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Το Καταστατικό και η Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016 είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητες: Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και αρχές Λειτουργίας και Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2016, αντίστοιχα).

Υποψηφιότητες Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η διαδικασία επιλογής και τα κριτήρια για την καταλληλότητα των μελών του Δ.Σ. (πλην του εκπροσώπου του ΤΧΣ) υπάγονται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τους Ν. 4261/2014, Ν. 3016/2002 και Ν. 3864/2010, όπως ισχύουν, την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 22/12.7.2013 της Τράπεζας της Ελλάδος, τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 468/2014, το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement-R.F.A) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, 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, προκειμένου να διασφαλίσει και την απαιτούμενη έγκριση των αρμόδιων εποπτικών αρχών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 1 εδ. (β) του Καταστατικού της Τράπεζας, η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι η μόνη αρμόδια να αποφασίζει για την εκλογή των μελών και τυχόν αναπληρωματικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και για τον ορισμό των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών. Κατ' εξαίρεση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 18 παρ. 3 του Καταστατικού της Τράπεζας και του άρθρου 18 παρ. 7 του Ν. 2190/1920 «Περί Αωνυμικών Εταιρειών», σε περίπτωση κατά την οποία λόγω παραίτησης, θανάτου ή έκπτωσης για οποιονδήποτε λόγο ένα μέλος παύσει να μετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο και εφόσον η αναπλήρωσή του δεν είναι εφικτή από αναπληρωματικά μέλη που έχουν τυχόν εκλεγεί από τη Γενική Συνέλευση, τα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου μπορούν είτε να εκλέγουν προσωρινά άλλον για να καλύψει την κενή θέση για τον υπόλοιπο χρόνο ως τη λήξη της θτείας του μέλους που αντικαταστάθηκε, είτε να συνεχίσουν τη διαχείριση και εκπροσώπηση της Τράπεζας χωρίς αντικατάσταση των ελλειπόντων μελών, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των υπόλοιπων μελών είναι τουλάχιστον εννέα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Ν. 2190/1920 «Περί Αωνυμικών Εταιρειών», κάθε μέτοχος μπορεί να προτείνει έναν υποψήφιο για το Διοικητικό Συμβούλιο στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και το δικαίωμα αυτό (δηλαδή να προτείνει έναν υποψήφιο στη Γενική Συνέλευση), δίνεται επίσης στο Διοικητικό Συμβούλιο. Για τον σκοπό αυτό, σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, το Διοικητικό Συμβούλιο, επικουρούμενο από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, προτείνει στη Γενική Συνέλευση τους υποψηφίους για συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο, με βάση την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με την οποία απαιτείται τα υποψήφια μέλη να πληρούν τις προδιαγραφές καταλληλότητας (fit and proper requirements) και να μην έχουν συστηματική σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα. Δεν είναι απαραίτητο το Διοικητικό Συμβούλιο να υποβάλει ξεχωριστή πρόταση για τις θέσεις του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Μετά την εκλογή των νέων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, το Διοικητικό Συμβούλιο στην εναρκτήρια συνεδρία του εκλέγει από τα μέλη του, με απόλυτη πλειοψηφία, τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διαχειρίζεται την Τράπεζα. Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, η Τράπεζα διαχωρίζει αυτούς τους δύο ρόλους. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να εκλέγει Αντιπρόεδρο και Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο / Συμβούλους.

Κατά την επιλογή και πρόταση προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων των υποψήφιων 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, 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 ιδιαιτέρως τα ακόλουθα βασικά 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.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης καθώς επίσης και η Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. περιγράφουν συγκεκριμένα κριτήρια καταλληλότητας που πρέπει να πληρούν τα υποψήφια μέλη αναφορικά με επαγγελματικές ιδιότητες που είναι μη συμβατές με τη θέση του μέλους του Δ.Σ. της Τράπεζας, κριτήρια αναφορικά με την ανεξαρτησία των μη εκτελεστικών μελών, τη συμμετοχή των υποψήφιων μελών σε άλλα διοικητικά συμβούλια καθώς και άλλες περιπτώσεις που είναι ασυμβίβαστες με την ιδιότητα του μέλους του Δ.Σ. Όλα τα παραπάνω έχουν ως στόχο να διασφαλίζουν την άριστη σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας.

Συνεχής Επιμόρφωση και Εκπαίδευση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα προσφέρει στα νέα μέλη του Δ.Σ. εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης, το οποίο περιλαμβάνει ενημερωτική ημερίδα που καλύπτει μεταξύ άλλων το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης και οργάνωσης της Τράπεζας και περιλαμβάνει συναντήσεις με βασικά στελέχη. Στο πλαίσιο της ημερίδας τα νέα Μέλη ενημερώνονται για θέματα διακυβέρνησης και κανονιστικής συμμόρφωσης, βασικές εξελίξεις σε επίπεδο Ομίλου, τον εσωτερικό έλεγχο και οικονομικά και λογιστικά ζητήματα. Επιπλέον, κατά τον διορισμό τους, λαμβάνουν λεπτομερές υλικό που περιλαμβάνει Εγχειρίδιο με αναλυτική περιγραφή των βασικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μελών του Δ.Σ. σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τις

βασικές πολιτικές της Τράπεζας, καθώς και άλλα σχετικά έγγραφα που αφορούν, π.χ. τις υποχρεώσεις της Τράπεζας που απορρέουν από το Πλαίσιο Συνεργασίας με το ΤΧΣ και τις δεσμεύσεις έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης. Περαιτέρω, αρμόδια στελέχη της Τράπεζας ενημερώνουν συνοπτικά το Δ.Σ. για θέματα που πρέπει να γνωρίζουν, όπως π.χ. για θέματα που αφορούν στις εξελίξεις στο ισχύον πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, θέματα σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων και τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα, ενώ μπορεί να πραγματοποιούνται και εξωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, όπως π.χ. η κατάρτιση των μελών της Επιτροπής Ελέγχου από τους εξωτερικούς ελεγκτές της Τράπεζας, ειδικά για τις επερχόμενες αλλαγές στα πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς σύμφωνα με το IFRS 9.

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 Λειτουργίας της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, με τρόπο που αντανακλά επαρκώς τον χρόνο και την προσπάθεια που αναμένεται να καταβάλουν τα μέλη ώστε να συμβάλουν 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.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 3864/2010, ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ μπορεί, μεταξύ άλλων, να ασκήσει το δικαίωμά του για αρνησικυρία (veto) στη διαδικασία λήψης απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά 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 Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές. Σύμφωνα με το πρόγραμμα ανακεφαλαιοποίησης των ελληνικών τραπεζών, όπως ισχύει, απαγορεύεται η Τράπεζα να δώσει έκτακτες παροχές στα μέλη του Δ.Σ., τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους, τους Γενικούς Διευθυντές ή τους Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει η αποζημίωση του προαναφερθέντος προσωπικού να ξεπεράσει την αποζημίωση του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Αναφορικά με τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., η Τράπεζα έχει υιοθετήσει Πολιτική Αποδοχών για τον καθορισμό των αμοιβών τους στο ευρύτερο πλαίσιο προσδιορισμού των αμοιβών ανώτατων διοικητικών στελεχών που έχει σκοπό την προώθηση της αξιοκρατίας και τη διαμόρφωση νοοτροπίας προσανατολισμένης στην απόδοση. Επιπλέον, σημειώνεται ότι η αποζημίωση των μελών του Δ.Σ. είναι σύμφωνη με τις δεσμεύσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee) και το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Κατά τη διάρκεια του 2016 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 30 Ιουνίου 2016, κατόπιν σχετικής πρότασης του Δ.Σ. μετά από ει-

σήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών και της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, η Τακτική Γενική Συνέλευση ενέκρινε τις αμοιβές των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας για την εταιρική χρήση 2015, σύμφωνα με το άρθρο 24 παρ. 2 Κ.Ν. 2190/1920, προσδιόρισε τις αμοιβές του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, του Διευθύνοντος Συμβούλου, των Αναπληρωτών Διευθυνόντων Συμβούλων και των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση έτους 2017. Επίσης, ενέκρινε για την εταιρική χρήση 2015 τις αμοιβές των μελών Δ.Σ. ως μελών των επιτροπών Ελέγχου, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, Διαχείρισης Κινδύνων, Στρατηγικής και προσδιόρισε τις αμοιβές τους μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2017, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει ένα σύστημα αυτοαξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών αυτού και των Επιτροπών του, βάσει μεθόδου που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.

Σε συμμόρφωση με το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, η Πολιτική και η Διαδικασία, που αφορούν την ετήσια αξιολόγηση του Δ.Σ., αναθεωρήθηκαν τον Μάιο του 2016. Η εν λόγω Πολιτική ορίζει τη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του ως συλλογικών οργάνων, καθώς και της ατομικής συνεισφοράς κάθε Μέλους.

Η αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του καθώς και η ατομική αξιολόγηση των Μελών του Δ.Σ. διενεργήθηκαν το 2016, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραπάνω Πολιτικής, με τη χρήση ερωτηματολογίων που περιλάμβαναν ερωτήσεις σχετικά με τις προτεραιότητες της Τράπεζας, το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Τα ερωτηματολόγια αυτά είχαν αποσταλεί σε όλα τα μέλη του Δ.Σ. Σημειώνεται ότι η αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. κατά το 2016 διενεργήθηκε με τη συνεργασία εξωτερικού συμβούλου.

Επιπλέον, κατά το 2016 το ΤΧΣ πραγματοποίησε αξιολόγηση του Δ.Σ. μέσω ανεξάρτητων συμβούλων, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Ειδικότερα, όπως ορίζεται στο άρθρο 10 του Ν. 3864/2010, το ΤΧΣ, επικουρούμενο από ανεξάρτητο σύμβουλο διεθνούς φήμης και εγνωσμένης εμπειρίας και εξειδίκευσης, αξιολογεί τις ρυθμίσεις εταιρικής διακυβέρνησης των πιστωτικών ιδρυμάτων με τα οποία έχει υπογράψει Πλαίσιο Συνεργασίας. Συγκεκριμένα, το άρθρο 10 του Ν. 3864/2010 ορίζει ότι η αξιολόγηση αφορά το μέγεθος, την οργάνωση, τη δομή και την κατανομή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων εντός του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, σύμφωνα με τις επιχειρηματικές ανάγκες των πιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς επίσης και ατομικά τα μέλη του Δ.Σ. και των επιτροπών του.

Τα αποτελέσματα και των δύο παραπάνω αξιολογήσεων επισκοπήθηκαν και συζητήθηκαν σε επίπεδο Δ.Σ. από την αρμόδια Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Μετά τη διενέργεια των δύο αξιολογήσεων του Δ.Σ. το 2016, καταρτίστηκε λεπτομερές Σχέδιο Δράσης, το οποίο παρακολουθείται στενά από την αρμόδια Επιτροπή του Δ.Σ. της Τράπεζας και στο οποίο καταγράφεται η σημαντική βελτίωση η οποία παρατηρείται μετά τις αξιολογήσεις.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση του Δ.Σ. τροποποιήθηκε σημαντικά το 2016 και νέα μέλη με σημαντική εμπειρία και εξειδίκευση διορίστηκαν στο Δ.Σ. και τις Επιτροπές του, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, ιδίως με τον Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και τους εσωτερικούς κανονισμούς της Τράπεζας για την εταιρική διακυβέρνηση. Περαιτέρω, το 2016 αναθεωρήθηκε το επιθυμητό προφίλ του Δ.Σ., σύμφωνα με τα κριτήρια επιλεξιμότητας του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και ενσωματώθηκε στη νέα Πολιτική Υποψηφιοτήτων της Τράπεζας. Το επιθυμητό προφίλ μπορεί να επανεξετάζεται διαρκώς και να αναθεωρείται, όποτε κρίνεται σκόπιμο, σύμφωνα με τις εκάστοτε εξελίξεις και απαιτήσεις για εξειδίκευση σε συγκεκριμένους τομείς.

Επιπλέον, η σύνθεση των Επιτροπών του Δ.Σ. άλλαξε το 2016, με τον διορισμό στη θέση των Προέδρων ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών με εξειδικευμένες γνώσεις, όπως ορίζει ο Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και με τη συμμόρφωση με το Πλαίσιο Συνεργασίας με ταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Οι Επιτροπές του Δ.Σ. προχώρησαν στην επικαιροποίηση του προγράμματος εργασιών τους (Rolling Agendas) και την αναθεώρηση των Κανονισμών Λειτουργίας τους, ενώ κατάρτισαν Σχέδια Δράσης, τα οποία παρακολουθούνται σε τακτική βάση και περιλαμβάνουν πληροφορίες για περαιτέρω δράσεις που κάθε Επιτροπή θα πρέπει να αναλάβει στο προσεχές διάστημα καθώς και το χρονοδιάγραμμα κάθε δράσης. Επίσης, οι Επιτροπές του Δ.Σ. παρακολουθούν τις εξελίξεις και αναθεωρούν τα παραπάνω έγγραφα προκειμένου να διασφαλίσουν ότι οι εργασίες κάθε Επιτροπής παραμένουν συναφείς και σύμφωνες με τις απαιτήσεις κάθε περίπτωσης. Επιπλέον, δόθηκε έμφαση στην τακτική ενημέρωση των Επιτροπών σχετικά με θέματα της αρμοδιότητάς τους. Για παράδειγμα, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, που πλέον έχει διπλό ρόλο και ειδική αρμοδιότητα επί των μη εξυπηρετούμενων δανείων / ανοιγμάτων, λαμβάνει μηνιαίες ειδικές αναφορές για τα δάνεια / ανοίγματα αυτά.

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 2017.

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 2017.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας ενημερώνεται για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα από τα αρμόδια στελέχη, ενώ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, και προκειμένου να αναζητήσουν πληροφορίες και συμβουλές, τα μέλη του Δ.Σ. έχουν πρόσβαση σε όλα τα ανώτατα διοικητικά στελέχη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Διοίκηση της Τράπεζας έχει ορίσει ως Υπεύθυνο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας ή ESMS (Environmental and Social Management System Officer) τον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Ο Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου είναι Γραμματέας του Δ.Σ. της Τράπεζας και των Επιτροπών του καθώς και μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής, χωρίς δικαίωμα ψήφου.

και αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, την Επιτροπή Ελέγχου και το Δ.Σ. της Τράπεζας. Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας έχει την απαιτούμενη δικαιοδοσία και αρμοδιότητα για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας καθώς και την επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων της και τη συχνή υποβολή εκθέσεων ως προς τις επιδόσεις του Συστήματος και τον προσανατολισμό προς τη βελτίωση του.

Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας

Το Δ.Σ. συστήνει και επικουρείται στη λειτουργία του από τις ακόλουθες Επιτροπές:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων
- Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- Επιτροπή Στρατηγικής

Τα μέλη των Επιτροπών λαμβάνουν ετήσια αμοιβή για τη συμμετοχή τους σε κάθε μία από αυτές.

Οι Κανονισμοί λειτουργίας των Επιτροπών του Δ.Σ. έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

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, το άρθρο 44 του Ν. 4449/2017 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 Διοικητικού Συμβουλίου. Ο Πρόεδρος και ο Αντιπρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή αποτελείται από έξι μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τέσσερα από τα οποία είναι ανεξάρτητα και ένα μέλος είναι εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Η θητεία των μελών είναι ετήσια και μπορεί να ανανεωθεί απεριόριστα. Η Επιτροπή Ελέγχου απασχολεί εξειδικευμένο σύμβουλο που αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο της Επιτροπής. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά τουλάχιστον έξι φορές ετησίως ή και έκτακτα, όποτε παρίσταται ανάγκη, τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεων της και υποβάλλει αναφορές στο Διοικητικό Συμβούλιο ανά τρίμηνο ή και σε μικρότερο χρονικό διάστημα, εφόσον κρίνεται αναγκαίο.

Κατά τη διάρκεια του 2016 η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε δεκαπέντε φορές.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου (30.06.2017)
(4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, 2 μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Claude Piret
Αντιπρόεδρος της Επιτροπής	Πέτρος Σαμπατακάκης
Μέλη	Mike Aynsley
	Marianne Økland
	Eva Cederbalk
	Παναγιώτα Ινλιξιάν (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

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 2016 η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συνεδρίασε οκτώ φορές.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Σύνθεση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (30.06.2017)
(5 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, 1 μη εκτελεστικό μέλος)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Marianne Økland
Αντιπρόεδρος της Επιτροπής	Mike Aynsley
Μέλη	Claude Piret
	Χάρης Μάκκας
	Πέτρος Σαμπατακάκης
	Παναγιώτα Ινλιξιάν (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

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 2016 η Επιτροπή συνεδρίασε είκοσι τρεις φορές.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

**Σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων (30.06.2017)
(5 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, 1 μη εκτελεστικό μέλος)**

Πρόεδρος της Επιτροπής	Marianne Økland
Αντιπρόεδρος της Επιτροπής	Claude Piret
Μέλη	Πέτρος Σαμπατακάκης Mike Aynsley Χάρης Μάκκας Παναγιώτα Ινλιξιάν (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

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 2016 η Επιτροπή Στρατηγικής συνεδρίασε επτά φορές.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Σύνθεση της Επιτροπής Στρατηγικής (30.06.2017) (5 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, 2 μη εκτελεστικά μέλη, 1 εκτελεστικό μέλος)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Παναγιώτης (Τάκης) - Αριστείδης Θωμόπουλος
Αντιπρόεδρος της Επιτροπής	Χάρης Μάκκας
Μέλη	Λεωνίδας Φραγκιαδάκης Mike Aynsley Πέτρος Σαμπατακάκης Marianne Økland Claude Piret Παναγιώτα Ινλιξιάν (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1308/20.7.2006), βάσει των διατάξεων της ΠΔΤΕ 2577/9.3.2006. Η Επιτροπή έχει διπλή αποστολή. Λειτουργεί α) ως Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και β) ως Επιτροπή αρμόδια για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια / ανοίγματα, όπως ορίζεται στην παράγραφο 8 του άρθρου 10 του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Κατά τη διάρκεια του 2016 η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδρίασε δεκατέσσερις φορές.

Η Επιτροπή, από 19 Δεκεμβρίου 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 Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τον ορισμό της ανεξαρτησίας που περιλαμβάνεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Δ.Σ.

της Τράπεζας, κατόπιν εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Όλα τα μέλη πρέπει να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία σε τραπεζικά και χρηματοοικονομικά θέματα, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος θα πρέπει να διαθέτει, ως ειδικός, σημαντική εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων και κεφαλαίου, καθώς επίσης και γνώση του εθνικού και διεθνούς κανονιστικού πλαισίου.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων (30.06.2017) (4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, 1 μη εκτελεστικό μέλος)	
Πρόεδρος της Επιτροπής	Mike Aynsley
Αντιπρόεδρος της Επιτροπής	Marianne Økland
Μέλη	Claude Piret Χάρης Μάκκας Παναγιώτα Ινλιξιάν (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

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 και τον τρόπο άσκησής τους, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920, του Ν. 3864/2010 και του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement-RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Σύμφωνα με το Καταστατικό της Εθνικής Τράπεζας, η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Τράπεζας. Οι νόμιμες αποφάσεις της είναι υποχρεωτικές για όλους τους μετόχους ακόμη και για τους απόντες ή εκείνους που διαφωνούν. Όλοι οι μέτοχοι της Τράπεζας δικαιούνται να συμμετάσχουν στη Γενική Συνέλευση, ενώ μπορούν να αντιπροσωπευτούν σε αυτή από άλλο πρόσωπο, κατάλληλα εξουσιοδοτημένο, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας. Κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα ψήφου, ως ορίζει ο νόμος. Ο αριθμός των ψήφων κάθε μετόχου ισούται με τον αριθμό των μετοχών του. Η Τράπεζα διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των μετόχων που βρίσκονται στην ίδια θέση.

Ο τρόπος λειτουργίας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες της, καθώς και τα δικαιώματα των Μετόχων και ο τρόπος άσκησής τους περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Μέτοχοι Μειοψηφίας

Τα δικαιώματα Μετόχων Μειοψηφίας εφαρμόζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920, όπως ισχύει, και τα σχετικά άρθρα του Καταστατικού της Τράπεζας.

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.

Με αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να εγγράψει στην Ημερήσια Διάταξη Γενικής Συνέλευσης, που έχει ήδη συγκληθεί, πρόσθετα θέματα, εάν η σχετική αίτηση περιέλθει στο Δ.Σ. δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση και είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις της παρ. 2 του άρθρου 31 του Καταστατικού.

Ενόσω οι μετοχές της εταιρείας είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο, με αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. θέτει στη διάθεση των μετόχων κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 27 παρ. 3 του Κ.Ν. 2190/1920, έξι (6) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Γενικής Συνέλευσης, σχέδια αποφάσεων για θέματα που έχουν περιληφθεί στην αρχική ή την αναθεωρημένη Ημερήσια Διάταξη, αν η σχετική αίτηση περιέλθει στο Δ.Σ. επτά (7) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Γενικής Συνέλευσης. Το Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωμένο να προβεί στην ως άνω ενέργεια αν το περιεχόμενο της σχετικής αίτησης έρχεται προφανώς σε αντίθεση με τον νόμο και τα χρηστά ήθη. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν.3864/2010, οι έξι (6) και οι επτά (7) ημέρες που προβλέπονται ανωτέρω μειώνονται σε τρεις (3) και τέσσερις (4) ημέρες, αντίστοιχα.

Ύστερα από αίτηση μετόχων που 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 συνεδρίασης 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. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010, οι παραπάνω τριάντα (30) ημέρες μειώνονται σε τρεις (3) ημέρες.

Η μετ' αναβολή Γενική Συνέλευση αποτελεί συνέχιση 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. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010, οι παραπάνω πέντε (5) ημέρες μειώνονται σε τρεις (3) ημέρες. 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. Δεδομένου ότι εφαρμόζεται η προθεσμία για πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση της παραγράφου 4 του άρθρου 39 του Κ.Ν. 2190/1920, ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010 θα ισχύει η παραπάνω μειωμένη προθεσμία των τριών (3) ημερών. Το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά.

Στις περιπτώσεις του πέμπτου εδαφίου της παραγράφου 6 καθώς και του δευτέρου εδαφίου της παραγράφου 7 του άρθρου 31 του Καταστατικού της Τράπεζας, 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 τον 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 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 Τράπεζας που εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου δικαιούνται να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο τον έλεγχο της Τράπεζας, εφόσον 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.

Τα δικαιώματα μειοψηφίας είναι καταγεγραμμένα στο Καταστατικό της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα : Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

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 2017

- 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.
- Ενίσχυση της θετικής εικόνας της Τράπεζας και παροχή ενημέρωσης προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης των απαιτούμενων ενεργειών και δράσεων.



Με Ευθύνη για
την Αγορά

Η Εθνική Τράπεζα, ο παλαιότερος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στην Ελλάδα, με ιστορία 177 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 περιλαμβάνει:

- 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 και χρεωστικές κάρτες.
- 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 ανάπτυξης και αναβάθμισης αστικών περιοχών μέσω της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας JESSICA (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.

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.
- **«ΣΠΟΥΔΑΖΩ»:** Ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων για φοιτητές και σπουδαστές, ανεξαρτήτως ηλικίας, καθώς και μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με σκοπό να καλύψει αποτελεσματικά τις ανάγκες τους κατά τη διάρκεια των σπουδών. Η Τράπεζα προσφέρει μία σειρά παροχών και διευκολύνσεων, μεταξύ των οποίων και τη δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων -με χαμηλό κόστος- για λόγους σπουδών.

- **«Πράσινο Δάνειο»:** Δάνειο για τη χρηματοδότηση πελατών που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και προϊόντα εξοικονόμησης ενέργειας, με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας ή την αγορά καινούργιου αυτοκινήτου υβριδικής τεχνολογίας. Το «Πράσινο Δάνειο» έχει σχεδιαστεί με κριτήριο την εξοικονόμηση ενέργειας, παρέχοντας στους πελάτες της Τράπεζας τη δυνατότητα να συμμετάσχουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, βελτιώνοντας ουσιαστικά τις συνθήκες ζωής τους. Κατά το 2016 η Τράπεζα δέχθηκε 12 αιτήσεις για «Πράσινο Δάνειο», συνολικού ποσού € 65.240,99, από τις οποίες εγκρίθηκαν 5 αιτήσεις, συνολικού ποσού € 27.949,08.
- **«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. Το ύψος της χρηματοδότησης φτάνει έως και το 100% του τιμήματος αγοράς ή του κόστους των έργων ανέγερσης ή επισκευής και λαμβάνεται εμπράγματο εξασφάλιση. Το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο για όλη τη διάρκεια του δανείου, με βάση το Euribor διάρκειας 3 μηνών, με ελάχιστο το επιτόκιο της ΕΚΤ, πλέον περιθωρίου. Επί του ως άνω επιτοκίου παρέχεται έκπτωση από 0,20 εκατοστιαίες μονάδες (0,20%) έως και 0,80 εκατοστιαίες μονάδες (0,80%), ανάλογα με τον σκοπό του δανείου και την ενεργειακή κατηγορία στην οποία ανήκει το χρηματοδοτούμενο ακίνητο κατά την αγορά ή μετά την ολοκλήρωση των έργων ανέγερσης ή επισκευής. Επιπρόσθετα, παρέχεται και έκπτωση 50% στα έξοδα εξέτασης αιτήματος για λήψη δανείου. Στις 31.12.2016 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Εστία Πράσινη» ανερχόταν σε € 4,1 εκατ.
- **Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον»:** Η Εθνική Τράπεζα κατείχε την πρώτη θέση όσον αφορά στον αριθμό εκταμειύσεων 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 2016 δέχθηκε 2.887 αιτήσεις ενδιαφερόμενων για προέγκριση δανείου για το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», συνολικού ύψους € 14,5 εκατ. Από αυτές, εγκρίθηκαν 2.091, συνολικού ύψους € 10,6 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.

Κάρτες

Κατά τη διάρκεια του 2016, και με δεδομένη την οικονομική συγκυρία (capital controls), στρατηγικός στόχος της Τράπεζας παρέμεινε η αύξηση της χρήσης χρεωστικών καρτών στα POS για αγορές προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα συνέχισε την αντικατάσταση των καρτών του χρεωστικού της χαρτοφυλακίου (ΕΘΝΟCASH PLUS) με κάρτες Debit MasterCard και Debit MasterCard Business, που επιτρέπουν ανέπαφες συναλλαγές (contactless) στα ειδικά τερματικά.

Παράλληλα, η Τράπεζα στο πλαίσιο του Ν. 4320/2015 («Ρυθμίσεις για τη λήψη άμεσων μέτρων για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, την οργάνωση της Κυβέρνησης και των Κυβερνητικών οργάνων και λοιπές διατάξεις»), και σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, συνέχισε τη διαχείριση της προπληρωμένης «Κάρτας Αλληλεγγύης», που χορηγήθηκε σε 150.000 φυσικά πρόσωπα, δικαιούχους της επιδότησης σίτισης, και η οποία πιστώνεται βάσει αρχείου του Υπουργείου. Επιπλέον, στο πλαίσιο συμμετοχής της στα προγράμματα «Κοινωνικό εισόδημα ΚΕΑ», προχώρησε στην έκδοση και διάθεση της προπληρωμένης επαναφορτιζόμενης κάρτας PREPAID VISA KA, που διαθέτει τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών/contactless.

Τέλος, η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση της επαναφορτιζόμενης κάρτας Prepaid Visa με ενσωματωμένη τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών/contactless, καλύπτοντας τις ανάγκες συγκεκριμένης κατηγορίας κοινού. Το προϊόν έγινε ευρέως αποδεκτό από την πελατεία της Τράπεζας και παρουσίασε σταθερό ρυθμό ανάπτυξης καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς. Η κάρτα έχει 5ετή ισχύ και συμμετέχει στο πρόγραμμα go4more.

Αναφορικά με το χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών, η Τράπεζα προχώρησε σε νέες εκδόσεις καρτών με τεχνολογία chip and pin/contactless, ενώ ξεκίνησε τη σταδιακή αντικατάσταση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου με τη διαδικασία των πρόωρων ανανεώσεων. Παράλληλα, συνέχισε να εστιάζει σε κινήσεις ποιοτικής διεύρυνσης του χαρτοφυλακίου πιστωτικών καρτών, με την υποστήριξη προγραμμάτων επιβράβευσης και ανταπόδοσης. Η έμφαση δόθηκε στο πρόγραμμα πελατειακής πίστης go4more, το μοναδικό πρόγραμμα πελατειακής πίστης στην Ελλάδα το οποίο επιβραβεύει την συνολική σχέση του πελάτη με την Τράπεζα και όχι μόνο τη χρήση των καρτών.

Η Τράπεζα έδωσε ιδιαίτερο βάρος κατά τη διάρκεια του 2016 στον τομέα αποδοχής, διαχείρισης και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες πληρωμών σε επιχειρήσεις. Η υπηρεσία αυτή δημιουργήθηκε μέσω χορήγησης ηλεκτρονικών τερματικών συσκευών αποδοχής καρτών (POS), το κόστος των οποίων καλύπτεται είτε από την επιχείρηση (i-bank POS) είτε από την Τράπεζα, σύμφωνα με προϋποθέσεις. Για τον σκοπό αυτό επιδιώχθηκε η προσέλκυση νέων επιχειρήσεων και η διεύρυνση και αναβάθμιση των υφιστάμενων συνεργασιών. Υλοποιήθηκε ένα ολοκληρωμένο πλάνο ενεργειών (προώθηση και διαφημιστική προβολή), ενώ συνεχίστηκε η ανάθεση της προμήθειας συσκευών, της συντήρησης και της τεχνικής υποστήριξης σε εξειδικευμένες εταιρείες. Ο εκσυγχρονισμός του υφιστάμενου δικτύου και η προσέλκυση και συνεργασία με κλάδους επιχειρήσεων που μέχρι σήμερα δεν αποδέχονταν συναλλαγές καρτών (π.χ. ιδιοκτήτες ταξί, περιπτέρων κ.λπ.) ήταν από τους βασικούς πυλώνες της Τράπεζας.

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 Εθνική Τράπεζα, διατηρώντας σταθερό τον προσανατολισμό της και κατά τη διάρκεια του 2016, υποστήριξε με συνέπεια την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, ενισχύοντας την παροχή ρευστότητας προς τις

οικονομικά υγιείς επιχειρήσεις που υλοποίησαν βιώσιμες επενδύσεις, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, της καινοτομίας, της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα:

- Συμμετείχε ενεργά στην αξιοποίηση των χρηματοοικονομικών εργαλείων του ΕΣΠΑ 2007-2013 σε συνεργασία με Ευρωπαϊκούς και Εγχώριους Αναπτυξιακούς Οργανισμούς, εξασφαλίζοντας για τις ελληνικές επιχειρήσεις ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης, με τη διάθεση χαμηλότοκων δανείων για την υλοποίηση επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων, νεοσύστατων και υφιστάμενων επιχειρήσεων, μέσω των Δράσεων «Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» και «Νησιωτική Τουριστική Επιχειρηματικότητα» με τη συγχρηματοδότηση του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ETEAN Α.Ε.), καθώς και της πρωτοβουλίας JEREMIE του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ), συμβάλλοντας στην απορρόφηση των διαθέσιμων πόρων τους, η διάθεση των οποίων ολοκληρώθηκε κατά τη διάρκεια του 2016.
- Ολοκλήρωσε με επιτυχία τη διάθεση του προγράμματος «Grouped Loan for SMEs» σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ), παρέχοντας χρηματοδοτήσεις συνολικού ποσού € 130 εκατ. για την υλοποίηση με ευνοϊκούς όρους επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων ελληνικών επιχειρήσεων, συμβάλλοντας σημαντικά στον περιορισμό του χρηματοοικονομικού κόστους των επιχειρήσεων.
- Στο πλαίσιο του προγράμματος «Grouped Loan for SMEs» και με γνώμονα την αντιμετώπιση του σημαντικού φαινομένου της ανεργίας των νέων, αξιοποίησε την Πρωτοβουλία «Απασχόληση για Νέους» («Jobs for Youth Initiative»), παρέχοντας μειωμένα επιτόκια στις επιχειρήσεις που συμμετείχαν και επιτυγχάνοντας τη δημιουργία και διατήρηση περίπου 300 θέσεων απασχόλησης νέων κάτω των 25 ετών.
- Σύναψε με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) την πρώτη συμφωνία στην Ελλάδα, συνολικού ύψους € 100 εκατ., για την υλοποίηση του προγράμματος εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» (COSME Loan Guarantee Facility), με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ). Κύριο χαρακτηριστικό του προγράμματος είναι οι σημαντικά μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων εκ μέρους των επιχειρήσεων.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ.)

Στο πλαίσιο στήριξης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επαγγελματιών (αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ.), λόγω της συνεχιζόμενης δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας αλλά και της ανάγκης για ενίσχυση των αναπτυξιακών επιχειρηματικών δράσεών τους, η Τράπεζα συνέχισε να αναλαμβάνει σχετικές πρωτοβουλίες. Ειδικότερα:

- Στον τομέα της χρηματοδότησης των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ), σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, συνέχισε να στηρίζει τόσο τις υγιείς επιχειρήσεις που δοκιμάζονται από την εγχώρια οικονομική κρίση παρέχοντάς τους την απαραίτητη ρευσ-

Δάνεια και Ρυθμίσεις Δανείων προς ΜΜΕ (2016)*

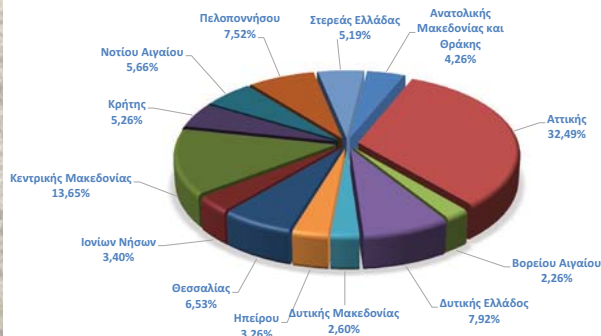
	€ εκατ.
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	744,72
Δάνεια Παγίων	297,62
Δάνεια μέσω ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και JEREMIE	60,13
Δάνεια για Αναδιάρθρωση – Ρύθμιση – Επαναρρύθμιση	399,80
Σύνολο	1.502,27

* Σωρευτικά υπόλοιπα με λογιστικό 31.12.2016

**Γεωγραφική Κατανομή
Χαρτοφυλακίου Πιστοδοτήσεων ΜΜΕ (2016)**

Περιφέρεια	Ποσό (σε εκατ. €)	Ποσοστό %
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	64	4,26
Αττικής	488	32,49
Βορείου Αιγαίου	34	2,26
Δυτικής Ελλάδος	119	7,92
Δυτικής Μακεδονίας	39	2,60
Ηπείρου	49	3,26
Θεσσαλίας	98	6,53
Ιονίων Νήσων	51	3,40
Κεντρικής Μακεδονίας	205	13,65
Κρήτης	79	5,26
Νοτίου Αιγαίου	85	5,66
Πελοποννήσου	113	7,52
Στερεάς Ελλάδας	78	5,19
Σύνολα	1.502	100,00

**ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ
ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΜΜΕ (2016)**



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

στότητα, 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 που βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο καθυστέρησης, παράλληλα πάντα με τη συνέχιση των προγραμμάτων διευκόλυνσης της αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Το συνολικό υπόλοιπο των αναδιαρθρωμένων, ρυθμισμένων και επαναρρυθμισμένων οφειλών πελατείας αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων ανήλθε την 31^η Δεκεμβρίου 2016 στο ποσό των € 399,8 εκατ. Στις παραπάνω οφειλές δεν περιλαμβάνονται αναδιαρθρωμένες / ρυθμισμένες / επαναρρυθμισμένες οφειλές, οι οποίες, εν τω μεταξύ, μεταφέρθηκαν σε οριστική καθυστέρηση.

- Η Τράπεζα παρείχε και το 2016 ρευστότητα στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις 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 πάγιων 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 μεσάων 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.

Το συνολικό ύψος νέων χορηγήσεων για τα προγράμματα της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και της πρωτοβουλίας JEREMIE ανήλθε για το 2016 σε € 9,05 εκατ.

- Η Τράπεζα συνήψε την πρώτη συμφωνία στην Ελλάδα με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, στο πλαίσιο του προγράμματος εγγυήσεων «COSME – Εγγύηση για δάνεια». Τα δάνεια τα οποία παρέχονται μέσω αυτού του προγράμματος είναι εγγυημένα σε ποσοστό 50% από το ΕΤαΕ, οπότε είναι σημαντικά μειωμένες οι απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων εκ μέρους των επιχειρήσεων.

Το ύψος των εγκρίσεων από τις 10/10/2016, οπότε και τέθηκε σε ισχύ το πρόγραμμα, μέχρι 31/12/2016 ανήλθε σε € 2,4 εκατ.

- Συνεχίστηκε και το 2016 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. Μέσω του Προγράμματος η ΕΤΕπ παρέχει την εγγύησή της σε επιλεγμένες ανταποκρίτριες Τράπεζες, προκειμένου αυτές να διενεργούν για λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας επιλέξιμες διεθνείς εμπορικές συναλλαγές. Η

ΕΤΕπ εγγυοδοτεί την ανταποκρίτρια Τράπεζα κατά ποσοστό 85% του ποσού της κάθε συναλλαγής, το δε υπολειπόμενο ποσοστό (15%) καλύπτεται προς την ανταποκρίτρια Τράπεζα έναντι παροχής μετρητού καλύμματος από την Εθνική Τράπεζα. Παράλληλα, η Τράπεζα προσφέρει σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες την πλατφόρμα συνολικής εξυπηρέτησης «Εθνικός Όψεως», η οποία δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους απολαμβάνοντας πλήθος προνομίων και ευνοϊκών όρων.

- Επιπρόσθετα, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη δυναμική και τα περιθώρια ανάπτυξης του αγροτικού τομέα ως βασικού πυλώνα του πρωτογενούς τομέα της οικονομίας, εφαρμόζει τα τελευταία χρόνια διευρυμένο σχέδιο δράσης για τη στήριξη και ανάπτυξη του, με χρηματοδοτικά εργαλεία και λύσεις που καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών. Στο πλαίσιο αυτό, συνεχίσθηκε και το 2016 η ανάπτυξη του προγράμματος χρηματοδότησης της Συμβολαιακής Γεωργίας / Κτηνοτροφίας, μέσω του οποίου η Τράπεζα χρηματοδοτεί γεωργούς ή κτηνοτρόφους που συνεργάζονται με επιλεγμένες εμπορικές ή μεταποιητικές επιχειρήσεις του αγροδιατροφικού τομέα για την παραγωγή προϊόντων που θα αγοραστούν από αυτές βάσει συμβολαίου αγοραπωλησίας. Με τον τρόπο αυτό εκσυγχρονίζεται ολόκληρο το παραγωγικό και συναλλακτικό κύκλωμα αγοραστών και προμηθευτών αγροτικών προϊόντων και παρέχονται σημαντικά οφέλη και για τα δύο μέρη (μείωση κόστους παραγωγής, προγραμματισμός αποθεμάτων). Κατά την παραγωγική περίοδο 2016 εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα περισσότεροι από 1.000 παραγωγοί. Μέσω του Προγράμματος της Συμβολαιακής Γεωργίας / Κτηνοτροφίας διατέθηκαν χρηματοδοτήσεις σε αγρότες / κτηνοτρόφους για την κάλυψη του κόστους παραγωγής, ποσού € 4,1 εκατ.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

Η Ναυτιλία, ως ξεχωριστή «βιομηχανία», διέπεται από ένα πολύ αυστηρό διεθνές νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο διασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό τις ενέργειες εκείνες που είναι αναγκαίες για την προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική ευθύνη.

Η σχέση της Τράπεζας με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους της Ναυτιλίας προκύπτει εμμέσως λόγω των χρηματοδοτήσεων των πλοιοκτητριών εταιρειών. Η πλήρης συμμόρφωση των πλοιοκτητριών / διαχειριστριών εταιρειών και των υπό χρηματοδότηση πλοίων με τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλούς διαχείρισης και λειτουργίας αποτελεί μέρος των προϋποθέσεων χορήγησης αλλά και των όρων διατήρησης ενός δανείου.

Πιο συγκεκριμένα, μέρος των προϋποθέσεων για την εκταμίευση ενός ναυτιλιακού δανείου είναι να προσκομιστεί από νηογνώμονα (μέλος του IACS) το πιστοποιητικό κλάσης του πλοίου (class certificate) «καθαρό» από ευρήματα, να έχουν ασφαλιστεί τα πλοία σε αποδεκτές ασφαλιστικές εταιρείες και να έχουν προσκομιστεί τα πιστοποιητικά του πλοίου και της πλοιοκτήτριας / διαχειρίστριάς του που αποδεικνύουν ότι τηρούν τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλείας. Επιπρόσθετα, είναι συμβατική υποχρέωση της πελατείας η ανανέωση των ασφαλειών και των πιστοποιητικών που προσκόμισαν πριν την εκταμίευση και η σχετική ενημέρωση της Τράπεζας καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.

Η μη συμμόρφωση με τους διεθνείς κανονισμούς που διέπουν τη Ναυτιλία αποτελεί ουσιαστικό αλλά και τυπικό λόγο καταγγελίας της Σύμβασης.

Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

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 εν λόγω Μονάδες φροντίζουν για την υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων αναδιάρθρωσης και εξυγίανσης, ικανών να συμβάλουν στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων οι οποίες σήμερα παρουσιάζουν λειτουργικές και οικονομικές αδυναμίες και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους. 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 για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Το συνολικό υπόλοιπο ρυθμισμένων οφειλών πελατείας που διαχειρίζονται οι Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης ανήλθε την 31.12.2016 στο ποσό των € 2 δισ. περίπου.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ: ΠΛΑΙΣΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ – ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

Η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2016 συνέχισε την εφαρμογή πολιτικής ευνοϊκών μέτρων για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Τα προσφερόμενα προγράμματα, προσαρμοσμένα στις συνθήκες της αγοράς, διασφαλίζουν βιώσιμες λύσεις για την πελατεία, καθώς προσφέρουν εξατομικευμένα πλάνα αποπληρωμής, βασισμένα στα τρέχοντα εισοδήματα των δανειοληπτών. 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:

Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης Στεγαστικής Πίστης (2016)*

	€ εκατ.
Προϊόντα διευκολύνσεων	651,00
Προϊόντα αναδιρθρώσεων	159,80
Προϊόντα ρυθμίσεων	6.160,60
Σύνολο	6.971,40

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν υπόλοιπα χαρτοφυλακίου Κτηματικής Πίστης στις 31.12.2016

Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης Καταναλωτικής Πίστης (2016)*

	€ εκατ.
Προϊόντα διευκολύνσεων	521,08
Προϊόντα αναδιρθρώσεων	112,40
Προϊόντα ρυθμίσεων	1.664,56
Σύνολο	2.298,04

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν υπόλοιπα αναχρηματοδοτήσεων χαρτοφυλακίου Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων στις 31.12.2016

Δράσεις Στεγαστικής Πίστης	Δράσεις Καταναλωτικής Πίστης
Η Τράπεζα και κατά το 2016 συνέχισε την προσφορά προγραμμάτων για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Τα προσφερόμενα προϊόντα εξαρτώνται από τον βαθμό καθυστέρησης του δανείου, ενώ η Τράπεζα σε ορισμένες περιπτώσεις έχει αναπτύξει εξειδικευμένα προϊόντα για άνεργους πελάτες. Ειδικότερα: → Στους πελάτες με ενήμερες ή χαμηλά ληξιπρόθεσμες οφειλές 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 σοβαρή καθυστέρηση παρέχεται δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών τους, με προσαρμογή της δόσης στις τρέχουσες οικονομικές τους δυνατότητες και επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση. → Επίσης, μέσω του προγράμματος ρύθμισης οφειλών «Μακροπρόθεσμη λύση με πάγωμα» («Split & Freeze»), διαμορφώνεται ένα μακροπρόθεσμο βιώσιμο πλάνο αποπληρωμής μέσω διαχωρισμού της δανειακής οφειλής σε δύο τμήματα. Το 1^ο τμήμα εξοφλείται τοκοχρεολυτικά καθ' όλη τη διάρκεια της ρύθμισης και προκύπτει βάσει της δόσης που μπορεί να καταβάλει ο οφειλέτης («split» τμήμα), ενώ για το 2^ο τμήμα, το οποίο περιλαμβάνει το υπόλοιπο ποσό της ρυθμιζόμενης οφειλής, δεν υπάρχει υποχρέωση καταβολής δόσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα («freeze» τμήμα). Επιπρόσθετα, στο πρόγραμμα αυτό παρέχεται επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση, υπό τη μορφή διαγραφής κεφαλαίου. → Τέλος, παρέχεται και η δυνατότητα συγκέντρωσης καταναλωτικών οφειλών από δάνεια και κάρτες με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει εναρμονιστεί με το πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.	■ Στους πελάτες με ενήμερες καταναλωτικές οφειλές παρέχεται η δυνατότητα: → Επιμήκυνσης της διάρκειας του καταναλωτικού δανείου τους. → Συγκέντρωσης οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής, και δυνατότητα επιλογής περιόδου καταβολής μόνο τόκων, ανάλογα με την εξασφάλιση που προσφέρεται. ■ Παράλληλα, διατίθενται και ειδικά προϊόντα αναδιάρθρωσης οφειλών που απευθύνονται σε πελάτες με καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες σε χαμηλή ληξιπρόθεσμία, προκειμένου να επιτευχθεί η μείωση της μηνιαίας δόσης και κατ' επέκταση η ομαλή εξυπηρέτηση των δανειακών υποχρεώσεών τους. ■ Συνεχίζεται με μεγάλη επιτυχία η παροχή ανανεωμένων προγραμμάτων Ρύθμισης καταναλωτικών οφειλών, που απευθύνονται σε πελάτες με μεγάλη ληξιπρόθεσμία και στοχεύουν στην κατάρτιση ενός ρεαλιστικού και βιώσιμου χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους. Ως μια επιπλέον ευκαιρία τακτοποίησης των οφειλών, παρασχεθήκε η δυνατότητα εκ νέου ένταξης στα προγράμματα Ρύθμισης και των ήδη χορηγηθέντων δανείων Αναδιάρθρωσης, Ρύθμισης, Επαναρύθμισης και 2^{ης} Επαναρρύθμισης. Τα εν λόγω προγράμματα διατίθενται με παροχή κινήτρων επιβράβευσης υπό προϋποθέσεις ενημερότητας, μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και δόση προσαρμοσμένη στο οικογενειακό εισόδημα του πελάτη, κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης (κλασματική δόση). Οι άνεργοι δανειολήπτες που εντάσσονται στα προγράμματα ρύθμισης οφειλών καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών απολαμβάνουν ειδική αντιμετώπιση τόσο σε ό,τι αφορά το τιμολόγιο (απαλλαγή από δαπάνες) όσο και ως προς τη δόση αποπληρωμής, η οποία είναι ιδιαίτερα χαμηλή. ■ Τα προαναφερθέντα προγράμματα παρέχονταν, καθ' όλη 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 (21,4% για το 2016) να προσφέρει προσημείωση επί ακινήτου ως εξασφάλιση για να βελτιώσει τους οικονομικούς όρους της ρύθμισης. ■ Με τον Ν. 4224/31.12.2013 προβλέφθηκε η έκδοση, με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος, Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, ο οποίος θεσπίστηκε με την ΕΠΑΘ 116/25.8.2014, με στόχο τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού επίλυσης του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους φυσικών, νομικών προσώπων και επιχειρήσεων και προβλέφθηκε η σύσταση Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Το Κυβερνητικό Συμβούλιο για τη Διαχείριση του Ιδιωτικού Χρέους όρισε με απόφασή του την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» έναντι των δανειστών του και προέβλεπε στον προσδιορισμό των «εύλογων δαπανών διαβίωσης». Οι βασικές έννοιες του Κώδικα Δεοντολογίας είναι: η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, η υποβολή εκ μέρους των δανειοληπτών της Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης και η εξυπηρέτησή τους από τα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας. ■ Στο πλαίσιο ευθυγράμμισής της με το υπόψη θεσμικό πλαίσιο, η Τράπεζα προέβη σε όλες τις απαραίτητες και ενδεδειγμένες ενέργειες, ήτοι τον σχεδιασμό ειδικών προϊόντων Ρύθμισης οφειλών σε καθυστέρηση εναρμονισμένων με τις έννοιες και αξίες του νέου Κώδικα Δεοντολογίας, την υλοποίηση των αναγκαίων μηχανογραφικών προσαρμογών στα συστήματά της και την αποστολή, μέσω κεντροποιημένης διαδικασίας, στο σύνολο των ενεχομένων στις συμβάσεις με ληξιπρόθεσμες οφειλές, συμπεριλαμβανομένων των συνδανειοληπτών ή/και εγγυητών που ενέχονται σε δάνεια με καθυστέρηση μεγαλύτερη των 30 ημερών, εξετασθέντων επιστολών με αναφορά στο σύνολο των οφειλών κάθε ενεχόμενου. Επίσης, εκπονήθηκαν τα σχετικά εγχειρίδια διαδικασιών και δόθηκαν αναλυτικές οδηγίες στο Δίκτυο των Μονάδων Καταστημάτων της Τράπεζας για τις ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθούν για την πλήρη ενημέρωση και άρτια εξυπηρέτηση των δανειοληπτών. Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης προσέλθει είτε πρωτόβουλα είτε στο πλαίσιο των πάγιων ενεργειών διαχείρισης είτε μετά τη λήψη Ενημερωτικής ή Προειδοποιητικής επιστολής, το αρμόδιο στέλεχος του Καταστήματος προβαίνει σε όλες τις προβλεπόμενες νόμιμες ενέργειες.

ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ I-BANK

Η συνεχής αναβάθμιση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης «i-bank» αποτελεί βασικό στρατηγικό πυλώνα της Εθνικής Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το i-bank επικεντρώνεται στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελεγμένα ψηφιακά δίκτυα, διαθέσιμα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, από 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 το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Τα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank της Τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το δίκτυο των 1.448 ATMs σε όλη την Ελλάδα.
- Το i-bank internet, phone και mobile banking, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι i-bank Pay, η πύλη ηλεκτρονικών πληρωμών i-bank Simple Pay, καθώς και το δίκτυο πληρωμών λογαριασμών τρίτων σε σημεία μικρής λιανικής, i-bank Simple Pay Spot.
- Τα 48 κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems – APS).

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος μέσω της Χρήσης των Εναλλακτικών Δικτύων

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε 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 τα οποία πληρούν τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από ΑμΕΑ), ώστε να διευκολύνει τη βελτίωση της πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες. Το 2016 λειτουργούν περίπου 1.400 (το 96% των ATMs του Δικτύου της Τράπεζας) που πληρούν τα ADA Standards.

Ασφαλείς Συναλλαγές στο Διαδίκτυο με Χρήση Καρτών

Η Εθνική Τράπεζα εγκαινίασε 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, εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ασφάλεια στις αγορές στο διαδίκτυο με πιστωτικές κάρτες MasterCard ή VISA, ενώ καθίσταται δυνατή και η χρήση της χρεωστικής κάρτας Debit MasterCard 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 webportal 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 Internet & Mobile Banking

Η αύξηση της χρήσης του i-bank internet και i-bank mobile banking συνεχίστηκε και το 2016. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του i-bank internet banking έφθασαν τους 1,3 εκατ. και το πλήθος των εγχρήματων συναλλαγών αγγίζουν τα € 29 εκατ. Στο i-bank mobile banking, οι ενεργοί χρήστες ανήλθαν σε 194.000.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα ανέπτυξε την υπηρεσία i-bank Alert, με την οποία οι πελάτες μπορούν να έχουν άμεση ενημέρωση για τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών τους με αποστολή e-mail ή / και SMS, εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ευελιξία και ασφάλεια.

i-bank Pay

Το 2016 η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε το καινοτόμο ηλεκτρονικό πορτοφόλι i-bank Pay, το μοναδικό στην ελληνική αγορά που συνδυάζει πληρωμές και εισπράξεις μέσω κινητού / tablet. Μέσω της υπηρεσίας οι χρήστες μπορούν να αποστέλλουν ποσά σε φίλους από τον τηλεφωνικό τους κατάλογο ή το Facebook (Person to Person Payments), χωρίς να γνωρίζουν αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών αλλά και να πραγματοποιούν πληρωμές σε εμπόρους και επιχειρήσεις (Person to Business Payments) με 3 πρωτοποριακούς τρόπους: στο κινητό του εμπόρου, στο i-bank POS του μέσω QR code αλλά και στο ταμειακό του σύστημα μέσω της ειδικής συσκευής i-bank connector. Επιπλέον, η εφαρμογή επιτρέπει την πραγματοποίηση δωρεών μέσω κινητού σε Κοινωφελή Ιδρύματα, Φορείς και Οργανισμούς, επιλέγοντας δράσεις για συνανθρώπους μας που έχουν ανάγκη. Στο τέλος του έτους ο αριθμός των downloads της εφαρμογής i-bank Pay ξεπερνούσε τις 47.000 εγχρήματες συναλλαγές συνολικής αξίας € 900.000.

i-bank Simple Pay Spot

Μέσα στο 2016 διευρύνθηκε περαιτέρω το δίκτυο i-bank Simple Pay Spot για την πληρωμή λογαριασμών τρίτων (ΔΕΚΟ, τηλεπικοινωνίες, ασφαλιστικές εταιρείες κ.ά.), όχι μόνο σε καταστήματα μικρής λιανικής (μίνι μάρκετ, ψιλικά, kiosk, περίπτερο κ.ά.), που έφθασαν τα 500 σε όλη την Ελλάδα, αλλά και σε 382 Πρακτορεία - Μέλη του Συνεταιρισμού Επαγγελματιών Πρακτόρων Παιχνιδιών Πρόγνωσης (Σ.Ε.Π.Π.Π.).

i-bank Statements

Με την υπηρεσία i-bank statements, οι χρήστες του i-bank internet banking μπορούν να βλέπουν και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς των δανείων και των πιστωτικών τους καρτών στην Εθνική Τράπεζα. Αντικαθιστώντας τα φυσικά αντίγραφα των μηνιαίων λογαριασμών με ηλεκτρονικά αντίγραφα i-bank statements, η Τράπεζα συνεισφέρει έμπρακτα και ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος. Ήδη μέσα στο έτος, μέσω της υπηρεσίας i-bank statements, αντικαταστάθηκαν περισσότερα από μισό εκατομμύριο έντυπα statements λογαριασμών δανείων και καρτών με ηλεκτρονικά.

i-bank Stores

Η Εθνική Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, δημιούργησε το 2011 ένα πρωτοποριακό concept store, το i-bank store. Σήμερα λειτουργούν 5 i-bank stores, 2 στην Αθήνα (στο Εμπορικό Κέντρο The Mall Athens και στην Κηφισιά), 2 στη Θεσσαλονίκη (στην πλατεία Αριστοτέλους και στο Mediterranean Cosmos) και 1 στη Λάρισα. Τα i-bank stores είναι πολυχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου οι επισκέπτες μπορούν να εξοικειωθούν με τη χρήση των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας 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 Pay, i-bank Simple Pay, ATM, APS). Ταυτόχρονα, μπορούν να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικές εκδηλώσεις στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους, που λειτουργούν σε 2 από τα 5 i-bank stores, καθώς και να ψυχαγωγηθούν μέσα από εφαρμογές επαυξημένης πραγματικότητας. Τα i-bank stores προσελκύουν ολοένα και περισσότερο το ενδιαφέρον του κοινού, καθώς μέσα στο 2016 οι επισκέψεις ξεπέρασαν το 1 εκατομμύριο, ενώ πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 140.000 τραπεζικές εργασίες.

Επίσης, στις αρχές του 2016 διοργανώθηκαν στα i-bank stores Αθήνας και Θεσσαλονίκης παρουσιάσεις των στεγαστικών προϊόντων της Τράπεζας και της διαδικασίας χορήγησης αυτών.

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

i-bank Social Media

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank συνεχίζουν να έχουν παρουσία στα δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook (/ibanknbg), Twitter (@ibanknbg) και YouTube (/ibanknbg), με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη της online κοινότητας των φίλων του i-bank. 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 τον 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.

Η παρουσία του i-bank στα Social Media συνεχίστηκε με δυναμικό τρόπο μέσα στο 2016, ιδίως στο Facebook, όπου ο αριθμός των fans ξεπέρασε τους 21.000, οι οποίοι κατά πλειοψηφία ανήκουν στο νεανικό κοινό. Το περιεχόμενο που αναμεταδίδεται μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα αφορά κυρίως τις διάφορες δράσεις του i-bank, με έμφαση στα νέα προϊόντα ηλεκτρονικής τραπεζικής, τις εκδηλώσεις στα i-bank stores και τις εκδηλώσεις – δράσεις των προγραμμάτων NBG Business Seeds και be innovative.

Παράλληλα, δημιουργήθηκε και εταιρική σελίδα στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/national-bank-of-greece>), με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής επικοινωνίας της Τράπεζας και την περαιτέρω διάδοση των νέων, των δραστηριοτήτων, των μελετών και των υπηρεσιών της. Πλέον, περισσότεροι από 10.000 followers ακολουθούν την εταιρική σελίδα της Τράπεζας και αλληλεπιδρούν με το περιεχόμενό της, ενώ παράλληλα έχει δοθεί και η δυνατότητα στο προσωπικό της Τράπεζας, μέσω του intranet, να παρακολουθεί τη σελίδα της Τράπεζας και να αποκτά γνώσεις που αφορούν στον επαγγελματικό τομέα ενδιαφέροντός του.

Το Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης go4more διατηρεί παρουσία στο δημοφιλές κοινωνικό δίκτυο Facebook (/go4more.gr), με στόχο την ενίσχυση της προβολής του προγράμματος και τη δημιουργία μίας «ζωντανής κοινότητας φίλων» του go4more. Οι φίλοι του go4more ενημερώνονται μέσω της εν λόγω σελίδας για τα πλεονεκτήματα και οφέλη που το go4more προσφέρει στα μέλη του και τις τακτικές και έκτακτες προσφορές του προγράμματος, 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 2016 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 στην Αθήνα, εθελοντές-εκπαιδευτές από το πρόγραμμα IB του Κολλεγίου Αθηνών μετέδωσαν τις ψηφιακές τους γνώσεις σε 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» μεταδίδεται στους νέους το μήνυμα ότι αξίζει να αφιερώσουν λίγο από τον χρόνο τους για να δείξουν σε έναν μεγαλύτερο σε ηλικία την αξία της χρήσης του διαδικτύου.

i-bank POS & Micropayments

Το i-bank POS αποτελεί μια πρωτοποριακή προσέγγιση στην αποδοχή πληρωμών με κάρτα. Απευθύνεται στον επιχειρηματία, τον έμπορο, τον επαγγελματία, τον επιτηδευματία, με στόχο να τους επιτρέψει να δέχονται πληρωμές με χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες από τους πελάτες τους. Με την υπηρεσία i-bank POS η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα απόκτησης τερματικής συσκευής αποδοχής συναλλαγών με κάρτες, οικονομικά, εύκολα και γρήγορα, υιοθετώντας ένα μοντέλο που εφαρμόζεται με επιτυχία εδώ και χρόνια σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο. Η επιχείρηση και ο επαγγελματίας βελτιώνουν έτσι σημαντικά το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους πελάτες τους, ενώ παράλληλα αυξάνουν την ανταγωνιστικότητά τους και εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια στις συναλλαγές. Συνοπτικά, το i-bank POS προσφέρει τη δυνατότητα αποδοχής των πιο διαδεδομένων καρτών πληρωμής στην αγορά, ανέπαφες συναλλαγές, προσθήκη υπηρεσιών αξίας, όπως προγράμματα αγορών με δόσεις, δυνατότητα ένταξης στο go4more, και όλα αυτά με διαρκή υποστήριξη και αναβαθμίσεις. Πρόσφατα, η Εθνική Τράπεζα διέθεσε στην αγορά και το i-bank POS economy, μια νέα λύση για την απόκτηση ενός πλήρους πακέτου υπηρεσιών αποδοχής συναλλαγών με κάρτες, έναντι ενός σταθερού μηνιαίου κόστους. Προσφέρεται έτσι και σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις με μικρότερους τζίρους η δυνατότητα αποδοχής συναλλαγών με χαμηλό κόστος, που μπορούν να προϋπολογίσουν. Τέλος, το i-bank POS συνδυάζεται με τις πολύ χαμηλές προμήθειες εκκαθάρισης μικρών συναλλαγών που εισήγαγε η Εθνική Τράπεζα. Πιο συγκεκριμένα, ειδικά για συναλλαγές ύψους μέχρι € 10 που πραγματοποιούνται με όλες τις κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες όλων των Τραπεζών) σε POS μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ατομικών, ομόρρυθμων και ετερόρρυθμων εταιρειών), ισχύει μειωμένη προμήθεια, η οποία ανέρχεται σε 0,50%. Καθίσταται έτσι έτι οικονομικότερη η αποδοχή συναλλαγών με κάρτες, ακόμα και για μικρότερες επιχειρήσεις.

3^{ος} Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα για το Προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας

Ο διαγωνισμός, λόγω του προγράμματος εθελουσίας εξόδου στο τέλος του 2016, πραγματοποιήθηκε στο α' τρίμηνο του 2017.



Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία: Πρόγραμμα Στήριξης Επιχειρηματικότητας «NBG Business Seeds»

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 συμβάλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στη δημιουργία θέσεων εργασίας 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 έσοδα, αλλά και ώριμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σημαντικά έσοδα μπορούν να συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Το NBG Business Seeds είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα στήριξης της καινοτόμου και εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας. Περιλαμβάνει δράσεις ανάδειξης και προβολής καινοτόμων ιδεών και έργων, εκπαίδευσης και καθοδήγησης ομάδων, παροχής υποδομών, δικτύωσης και χρηματοδότησης.

Πέρα από τη διαγωνιστική φάση και τη βράβευση των προτάσεων μέσα από τον ετήσιο Διαγωνισμό Καινοτομίας & Τεχνολογίας, έμφαση δίνεται στην υποστήριξη της υλοποίησης επιλεγμένων προτάσεων που έχουν διακριθεί.

Σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών επιλεγμένες προτάσεις παρακολουθούν προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα επιχειρηματικότητας. Επιπλέον, λαμβάνουν δωρεάν υπηρεσίες και προϊόντα της Amazon και της Microsoft, ενώ τους παρέχονται υπηρεσίες σε συνεργασία με τον ΣΕΒ και τον incubator 1776 με έδρα τις ΗΠΑ.

Για την οικονομική στήριξη εταιρειών προβλέπονται στοχευμένα προγράμματα δανεισμού τους και συμμετοχής στο εταιρικό τους κεφάλαιο. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται σε δράσεις καθοδήγησης σε συνεργασία με τη Google, τη Grant Thornton, τη Watson Farley and Williams, την McKinsey & Company, το Israel Advanced Technology Industries (IATI), το Κέντρο Εθελοντών Μάνατζερ Ελλάδος (KEMEL) καθώς και σε πρωτοβουλίες δικτύωσης σε συνεργασία με την Endeavor Greece και το ΕΛΛΗΝΟ-Αμερικανικό Επιμελητήριο.

Έμφαση δίνεται στην καθοδήγηση (mentoring) των ομάδων και από τα έμπειρα στελέχη της Εθνικής Τράπεζας, τα οποία, με επαγγελματική εμπειρία άνω των είκοσι ετών και σε διαφορετικούς κλάδους, προτείνουν στοχευμένες λύσεις για τη βελτίωση κάθε καινοτόμου προσπάθειας.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην ενθάρρυνση και την ανάπτυξη της νέας επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας, η Εθνική Τράπεζα προβαίνει σε μια νέα πρωτοβουλία στήριξης των νεοφυών επιχειρήσεων (Start-Ups) που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, με την υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου e-commerce, εντελώς ανέξοδα για τον πρώτο χρόνο και με εξαιρετικά προνομιακή προμήθεια από τον δεύτερο χρόνο και μετά.

Το Πρόγραμμα δεν στηρίζει μόνο εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της πληροφορικής, της πράσινης ενέργειας και της βιοτεχνολογίας, αλλά και σε παραδοσιακούς κλάδους (γεωργία, κτηνοτροφία,

μεταποίηση, υπηρεσίες τουρισμού), με έμφαση στην καινοτομία, την τυποποίηση, την πιστοποίηση, την παραγωγή και τέλος τη διάθεση προϊόντων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

1^ο Στάδιο του Προγράμματος NBG Business Seeds: Διαγωνισμός Καινοτομίας & Τεχνολογίας

Η είσοδος στο πρόγραμμα πραγματοποιείται κυρίως μέσω του Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας της Εθνικής Τράπεζας (<https://www.nbg.gr/competition>), που βοηθά αρχικά στην ωρίμανση επιχειρηματικών ιδεών. Η αξιολόγηση των προτάσεων πραγματοποιείται σε συνεργασία με τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα:

- Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
- Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
- Πανεπιστήμιο Πειραιά
- Πανεπιστήμιο Πατρών
- Πανεπιστήμιο Κρήτης
- Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Στις δέκα πρώτες προτάσεις που διακρίνονται η Εθνική Τράπεζα προσφέρει σημαντικά χρηματικά έπαθλα (ο πρώτος νικητής παίρνει € 20.000) και εκτενή προβολή στα ΜΜΕ. Στα επτά χρόνια διεξαγωγής του Διαγωνισμού έχουν υποβληθεί 2.700 προτάσεις από 4.340 συμμετέχοντες. Στον έβδομο Διαγωνισμό συμμετείχαν 559 άτομα, ενώ κατατέθηκαν 400 ατομικές και ομαδικές προτάσεις.

Αναλυτικότερες πληροφορίες για το Διαγωνισμό Καινοτομίας & Τεχνολογίας μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα www.nbg.gr/competition.

2^ο Στάδιο του Προγράμματος NBG Business Seeds: Χρηματοδότηση Νέων–Νεοφυών Επιχειρήσεων & Συνεργασίες

Με αρχικό προϋπολογισμό € 15 εκατ., επιλεγμένες ομάδες στηρίζονται είτε μέσω δανεισμού είτε μέσω συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας τους. Η Εθνική Τράπεζα, μέχρι στιγμής, έχει επενδύσει ήδη σε 9 εταιρείες (Sourcelair, Insybio, giaola.gr, ITBOOMS, nestcargο, goodvidio, conve και mist.io, fieldscale), ενώ έχει εγκριθεί η συμμετοχή της και σε 6 επιπλέον.

Τα εγκεκριμένα κεφάλαια για συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο εταιρειών αγγίζουν συνολικά τα € 3,6 εκατ., από τα οποία € 1,52 εκατ. το 2016 αφορούν διάφορους τομείς, όπως ο τουρισμός, η βιοτεχνολογία, τα εκπαιδευτικά παιχνίδια. Η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει 6 συμμετέχουσες στο πρόγραμμα εταιρείες με δάνεια ειδικού σκοπού για ανάπτυξη δραστηριοτήτων. Μέσα από τη συνεργασία με την Endeavor Greece το Πρόγραμμα εξασφαλίζει σε ώριμες επιχειρήσεις, με σημαντικά έσοδα, δικτύωση και υποστήριξη για το άνοιγμά τους σε αγορές του εξωτερικού. Η Τράπεζα προχώρησε σε δανεισμό (ύψους € 2 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.

Η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε ειδικές συνεργασίες με εταιρείες είτε κάνοντας πιλοτική χρήση των προϊόντων / υπηρεσιών τους, όπως της ismood, είτε προβάλλοντάς τις σε επιλεγμένους πελάτες της (incrediblue), διαθέτοντάς τα i-bank stores για διοργάνωση εκδηλώσεων (nannuka), ή παρέχοντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (inverse, RTsafe, nestcargο, kinems).

Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα NBG Business Seeds μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα του προγράμματος www.nbg.gr/el/nbgseeds.

FinTech hackathon και Πρόγραμμα Επιχειρηματικής Επιτάχυνσης «be finnovative»

Τον Απρίλιο του 2016 διοργανώθηκε ο πρώτος μαραθώνιος ανάπτυξης εφαρμογών NBG i-bank #fintech crowdhackathon, το πρώτο hackathon στην Ελλάδα με θέμα τη χρηματοοικονομική τεχνολογία (fintech), σε συνεργασία με την εταιρία ανοικτής καινοτομίας Crowdpolicy. Μέσα σε ένα εντατικό Σαββατοκύριακο 16 ομάδες διαγωνίστηκαν σε σύγχρονα θέματα, όπως blockchain, chatbots και e-wallets, και διεκδίκησαν χρηματικά έπαθλα. Η Εθνική ήταν η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα, και από τις ελάχιστες στην Ευρώπη, που «άνοιξε» τις εφαρμογές της δημόσια μέσω Open Bank API (Application Programming Interface), δίνοντας έτσι στους προγραμματιστές τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τις ιδέες τους και να προτείνουν καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα.

Στη συνέχεια, κεφαλαιοποιώντας αυτήν την επιτυχημένη διοργάνωση, η Εθνική Τράπεζα ανακοίνωσε και υλοποίησε το ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης για fintech startups «be finnovative». Μέσα σε ένα εξάμηνο, οι ομάδες που επιλέγονται έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν γνώσεις, εμπειρίες και δυνατότητες δικτύωσης με σημαντικά στελέχη της αγοράς και πρόσβαση σε γραφειακές και άλλες τεχνολογικές υποδομές, ώστε να πετύχουν σημαντική ωρίμανση των ιδεών τους και να τις παρουσιάσουν τελικά σε επενδυτές στη διάρκεια ενός Demo Day.

Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα befinnovative.com.

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.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Πελατών Λιανικής, που ως αποστολή έχει τη διαχείριση και ανάπτυξη της λιανικής πελατείας της Τράπεζας, έχει προχωρήσει σε:

- Κατηγοριοποίηση των πελατών σε 3 τμήματα (premium, business, ιδιώτες).
- Ανάπτυξη στοχευμένων προϊόντων και υπηρεσιών για κάθε ένα από τα τμήματα αυτά.
- Σχεδιασμό διαφορετικού μοντέλου εξυπηρέτησης για κάθε τμήμα.

Βασικός στόχος είναι να προσφερθούν στους πελάτες προϊόντα και υπηρεσίες που ταιριάζουν απόλυτα στις ανάγκες τους και να αναπτυχθεί και διατηρηθεί η μακροχρόνια σχέση μαζί τους.

Στο ίδιο πλαίσιο δραστηριοποιούνται και οι Διευθύνσεις:

- Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών
- Πιστοδοτήσεων Μεγάλων Επιχειρήσεων
- Private Banking
- Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων
- Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Βορείου Ελλάδας

Παράλληλα, η Διεύθυνση Λειτουργιών και Υποδομών Πληροφορικής Ομίλου, τον Δεκέμβριο του 2011, πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 20000-1 για τις Υπηρεσίες Πληροφορικής που παρέχει σε θυγατρικές εξωτερικού του Ομίλου, πιστοποίηση η οποία ισχύει και για το 2016. Επιπρόσθετα, οι Διευθύνσεις Λειτουργιών και Υποδομών Πληροφορικής Ομίλου, Εφαρμογών Πληροφορικής και Διακυβέρνησης Πληροφορικής Ομίλου διατηρούν και για το 2016 την πιστοποίηση, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001 για την Ασφάλεια Πληροφοριών.

Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων: «Στεγαστικό Δάνειο σε 6 βήματα!»

Από τον Μάρτιο του 2016 είναι διαθέσιμος στη διαδικτυακή τοποθεσία της Τράπεζας ο νέος ηλεκτρονικός οδηγός «Στεγαστικό Δάνειο σε 6 βήματα!», που παρέχει στους υποψήφιους δανειολήπτες τη δυνατότητα σχηματισμού μίας γενικής εικόνας της όλης διαδικασίας χορήγησης στεγαστικού δανείου. Ο εν λόγω οδηγός λειτουργεί συμπληρωματικά με τον διαδικτυακό υπολογιστή δόσης (loan calculator), που είναι διαθέσιμος από τον Φεβρουάριο του 2015 και έχει ήδη προσελκύσει μεγάλο πλήθος υποψήφιων πελατών (πάνω από 70.000 επισκέψεις εντός του 2016).

Δίκτυο Καταστημάτων σε Αραιοκατοικημένες ή Οικονομικά Ασθενέστερες περιοχές

Στις 31.12.2016 το Δίκτυο Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας περιλάμβανε 509 Καταστήματα και 49 Γραφεία Συναλλαγών με ευρεία γεωγραφική κατανομή.

Σε επίπεδο χώρας, στις 31.12.2016, η Τράπεζα διέθετε το 23% περίπου του συνόλου των τραπεζικών μονάδων (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών).

Στους 13 νομούς που χαρακτηρίζονται ως οικονομικά ασθενείς το μερίδιο φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας ανερχόταν στις 31.12.2016 στο 28% (Στοιχεία Ε.Ε.Τ., αρχείο HEBIC).

Στις υπόψη οικονομικά ασθενείς περιοχές, το Δίκτυο της Τράπεζας στις 31.12.2016 αριθμούσε 38 Μονάδες, ποσοστό 7% περίπου του Δικτύου της, εκ των οποίων 31 Καταστήματα και 7 Γραφεία Συναλλαγών.

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 των περιοχών (Μεγίστη, Οινούσσες, Αλόνησος, Σκύρος), η Εθνική Τράπεζα είναι μάλιστα η μοναδική τράπεζα με παρουσία, παρότι οι σχετικοί δείκτες οικονομικής δυναμικής είναι χαμηλοί. Στις εν λόγω αραιοκατοικημένες περιοχές στις 31.12.2016 το Δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας αριθμούσε 20 Μονάδες, ποσοστό 4% περίπου του Δικτύου της, εκ των οποίων 17 Καταστήματα και 3 Γραφεία Συναλλαγών.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει τοποθετήσει 32 off-site ATMs σε αραιοκατοικημένες και δυσπρόσιτες περιοχές (ποσοστό 5,02% επί του συνόλου των 638 off-site ATMs που διαθέτει), τόσο στην ηπειρωτική χώρα όσο και σε νησιά.

Η Τράπεζα επίσης εφαρμόζει καθεστώς προνομιακής τιμολόγησης (μηδενικές προμήθειες) στις συναλλαγές μέσω ATMs άλλων Τραπεζών, που λειτουργούν σε μικρά νησιά όπου η ίδια δεν έχει παρουσία: Κάσος, Κύθνος, Αστυπάλαια και Παξοί, καλύπτοντας η ίδια το κόστος προμηθειών προς τη ΔΙΑ.Σ.

Κατανομή off-site ATMs της Τράπεζας σε Αραιοκατοικημένες ή Δυσπρόσιτες Περιοχές (31.12.2016)*

Νομός	Αριθμός off-site ATMs
Αρκαδίας	1
Αχαΐας	1
Βοιωτίας	1
Δωδεκανήσου	3
Έβρου	1
Ευβοίας	1
Ηρακλείου	1
Καβάλας	1
Κιλίκης	1
Κυκλάδων	4
Λακωνίας	1
Λέσβου	1
Λευκάδας	1
Μαγνησίας	2
Πειραιώς	1
Ροδόπης	1
Σάμου	4
Σερρών	1
Φθιώτιδος	1
Φωκίδας	1
Χανίων	1
Χίου	2
Σύνολο	32
Σύνολο off-site ATMs της Τράπεζας	638
Ποσοστό του συνόλου των off-site ATMs της Τράπεζας	5,02%

* Κατά το 2016 υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2015 κατά 2,24% 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 (31.12.2016)*

Διεύθυνση θέσης ATM - Περιφέρεια	Αριθμός ATMs	Αριθμός Καταστημάτων	Αναλογία %
Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης	3	23	13,04
Αττικής	1	195	0,51
Βορείου Αιγαίου	7	13	53,85
Δυτικής Ελλάδας	1	31	3,23
Δυτικής Μακεδονίας	0	11	0,00
Ηπείρου	0	14	0,00
Θεσσαλίας	2	30	6,67
Ιονίων Νήσων	1	10	10,00
Κεντρικής Μακεδονίας	2	74	2,70
Κρήτης	2	22	9,09
Νοτίου Αιγαίου	7	23	30,43
Πελοποννήσου	2	29	6,90
Στερεάς Ελλάδας	4	34	11,76
Γενικό άθροισμα	32	509	6,29

* Κατά το 2016 υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2015 κατά 0,4%, όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα.

Σημεία Πρόσβασης σε ATMs ανά Γεωγραφική Περιοχή* (2016)

Γεωγραφικό Διαμέρισμα	Πλήθος ATMs 2016	Μεταβολή % ως προς το 2015
Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης	49	2,08
Αττικής	635	-0,47
Βορείου Αιγαίου	33	0,00
Δυτικής Ελλάδας	88	8,64
Δυτικής Μακεδονίας	30	3,45
Ηπείρου	36	2,86
Θεσσαλίας	70	7,69
Ιονίων Νήσων	28	-3,45
Κεντρικής Μακεδονίας	199	5,29
Κρήτης	67	1,52
Νοτίου Αιγαίου	72	4,35
Πελοποννήσου	71	7,58
Στερεάς Ελλάδας	70	6,06
Γενικό άθροισμα	1.448	2,40

* Η κατηγοριοποίηση των περιφερειών έγινε με γεωγραφικά κριτήρια, ταυτιζόμενη με την κατανομή του Υπουργείου Εσωτερικών & Δημόσιας Διοίκησης («Καλλικράτης»), σε συνδυασμό με δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία οικονομικής δραστηριότητας, προκειμένου να κατηγοριοποιηθούν ιδιαίτερα οι απομακρυσμένες/οικονομικά μειονεκτικές περιοχές.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συνεργαζόμενων της Τράπεζας σε Αραιοκατοικημένες ή Οικονομικά Ασθενέστερες Περιοχές* (31.12.2016)

Οικονομικά Ασθενείς Περιοχές	Καταστήματα	Γραφεία Συνεργαζόμενων	Πλήθος Μονάδων
Ευρυτανίας	1	1	2
Λευκάδας	1	-	1
Γρεβενών	2	-	2
Φωκίδας	4	1	5
Καστοριάς	2	-	2
Σάμου	3	1	4
Θεσπρωτίας	3	-	3
Κεφαλλονιάς	3	1	4
Πρέβεζας	3	2	5
Χίου	4	1	5
Άρτας	1	-	1
Ζακύνθου	2	-	2
Φλώρινας	2	-	2
Σύνολο	31	7	38
Σύνολο χώρας	509	49	558
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	6%	14%	7%

* Ως οικονομικά ασθενείς περιοχές χαρακτηρίζονται οι Νομοί εκείνοι των οποίων ο χρησιμοποιούμενος εκ μέρους της Τράπεζας Δείκτης Οικονομικής Δραστηριότητας βρίσκεται στο κατώτερο τεταρτημόριο της κατάταξης των Νομών της Χώρας. Για το έτος 2016 ο Δείκτης Οικονομικής Δραστηριότητας καταρτίστηκε με κριτήριο το ελάχιστο επίπεδο ΑΕΠ.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συνεργαζόμενων της Τράπεζας σε Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά (απομονωμένες περιοχές) (31.12.2016)*

Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά	Καταστήματα	Γραφεία Συνεργαζόμενων	Πλήθος Μονάδων
Αλόνησος	1	-	1
Αντίπαρος	-	1	1
Ίος	1	-	1
Ιθάκη	1	-	1
Κέα	1	-	1
Κύθηρα	1	1	2
Μεγίστη	1	-	1
Μήλος	1	1	2
Οινούσσες	1	-	1
Πάτμος	1	-	1
Πόρος	1	-	1
Σαμοθράκη	1	-	1
Σίφνος	1	-	1
Σκόπελος	1	-	1
Σκύρος	1	-	1
Σπέτσες	1	-	1
Σύμη	1	-	1
Υδρα	1	-	1
Σύνολο	17	3	20
Σύνολο χώρας	509	49	558
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	3%	6%	4%

* Κατά το 2016 δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2015, όσον αφορά στις περιοχές που περιλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα.

Ως μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες θεωρούνται από την Τράπεζα οι απομακρυσμένες γεωγραφικά περιοχές με μικρή πληθυσμιακή πυκνότητα. Η Τράπεζα διατηρεί off-site ATMs σε 32 περιοχές, η κατανομή των οποίων απεικονίζεται στον σχετικό πίνακα.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα το 2009 συνέστησε τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας (ο οποίος ήδη από τον Δεκέμβριο του 2014 έχει μετονομαστεί σε Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, με τα ίδια καθήκοντα και αρμοδιότητες), με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Τον Δεκέμβριο του 2012 ο Τομέας εντάχθηκε στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, με σκοπό τη διαρκή συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των παραπόνων πελατείας.

Ο Τομέας είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα/καταγγελίες που υποβάλλονται είτε απευθείας από την πελατεία της Τράπεζας είτε μέσω Φορέων, τα οποία και εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες.

Επιπρόσθετα, μέσω της μηχανογραφικής εφαρμογής ΣΕΠ (Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας) που χρησιμοποιεί, αντλεί στοιχεία για ενημέρωση της Διοίκησης και παράλληλα, μετά από ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των παραπόνων που έχει διαχειριστεί, υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα.

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

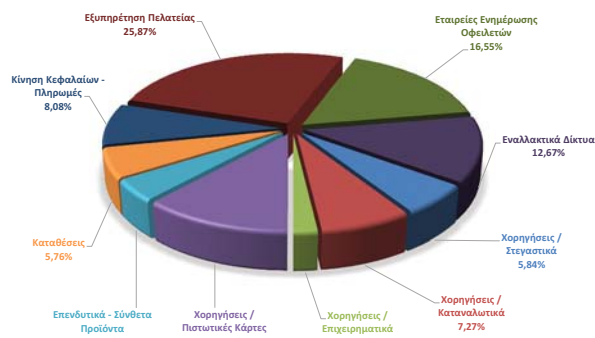
Επιπλέον, οι πελάτες μπορούν να αποστείλουν το παράπονό τους μέσω φυσικής αλληλογραφίας ή φαξ.

Ειδικότερα, κατά το 2016, συγκεντρώθηκαν και υπέστησαν επεξεργασία από τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας 4.689 παράπονα.

Κατηγορίες Παραπόνων (2016)

Παράπονα πελατών ανά κατηγορία	Ποσοστό %
Χορηγήσεις / Στεγαστικά	5,84
Χορηγήσεις / Καταναλωτικά	7,27
Χορηγήσεις / Επιχειρηματικά	1,90
Χορηγήσεις / Πιστωτικές Κάρτες	11,86
Επενδυτικά - Σύνθετα Προϊόντα	4,20
Καταθέσεις	5,76
Κίνηση Κεφαλαίων - Πληρωμές	8,08
Εξυπηρέτηση Πελατείας	25,87
Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών	16,55
Εναλλακτικά Δίκτυα	12,67
Σύνολο	100,00

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (2016)



Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του ΣΕΠ, κατά το 2016 υποβλήθηκαν από κοινωνικούς φορείς 10 παράπονα, τα οποία επιλύθηκαν μέσα στο ίδιο έτος.

Τα ως άνω παράπονα αφορούσαν κατά κύριο λόγο σε θέματα εξυπηρέτησης και συγχωνεύσεις ή/και διακοπές λειτουργίας Καταστημάτων ή Γραφείων Συναλλαγών του Δικτύου της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα, 4 από τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2016 από πελάτες, θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν «τεκμηριωμένα παράπονα σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών», βάσει των αναφορών των εκάστοτε εμπλεκομένων ή / και των σχετικών πορισμάτων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, τα οποία διαβιβάζονται και στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.

Τέλος, επισημαίνεται ότι και κατά το 2016 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.

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 έχει συνοπτικά ως εξής:

- Λήψη παραπόνου του πελάτη από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας της Εθνικής Τράπεζας (Κεντρική Υπηρεσία, Κατάστημα, επιστολή του πελάτη μέσω φυσικής αλληλογραφίας ή φαξ, e-mail: customer service@nbgr.gr, ηλεκτρονική φόρμα μέσω της ιστοσελίδας, τηλεφωνική κλήση), καθώς και από Εποπτικές και άλλες Αρχές.
- 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.

Διαδικασία Υποβολής Προτάσεων Βελτίωσης Προϊόντων/Υπηρεσιών

Από την επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων των παραπόνων, με τα οποία ενημερώνεται η Διοίκηση, καθώς και από τη μελέτη περιπτώσεων, ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας συντάσσει και υποβάλλει στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας προτάσεις βελτίωσης των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται στην Πελατεία, με σκοπό την αποφυγή επανάληψης ανάλογων περιστατικών και την αναβάθμιση του επιπέδου της ποιότητας εξυπηρέτησης εν γένει.

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 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 διενήργησε κατά το 2016 ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2016, 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, αξιοπιστία και 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, πεδίο στο οποίο η Εθνική διατηρεί την ισχυρή θέση.

Αύξηση παρουσιάζει ο Δείκτης Κοινωνικής Ευαισθησίας, όπως αυτός αποτυπώνεται από την τραπεζική πελατεία για την Εθνική Τράπεζα, μιας και το 2016 ανήλθε στο επίπεδο των 196 μονάδων έναντι 160 του 2015, 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.

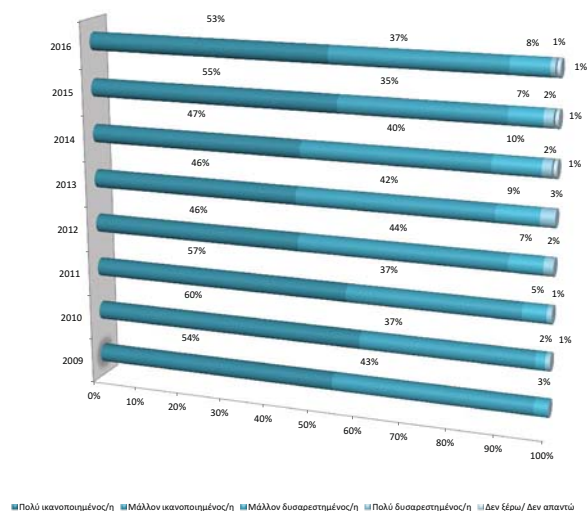
Έρευνα Tracking σε Ιδιώτες

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2016 τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2016, 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, της Αξιοπιστίας, της Εμπιστοσύνης, ενώ ταυτόχρονα αξιολογείται από τη τραπεζική πελατεία ως μια Δυναμική Τράπεζα με Ηγετική Θέση, που καθορίζει τα πρότυπα για το μέλλον του κλάδου. Το DNA της εταιρικής εικόνας της Εθνικής 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, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να κατέχει ηγετική θέση στην Τραπεζική Αγορά. Η Εθνική κατέχει τα υψηλότερα ποσοστά του τραπεζικού κοινού που δηλώνουν ότι:

- Συνεργάζονται μαζί της
- Την έχουν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΩΣ ΚΥΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



Τέλος, η Εθνική είναι η πρώτη τράπεζα που ανακαλούν αυθόρμητα οι ερωτώμενοι στο ερώτημα «Ποια είναι η πρώτη τράπεζα που σας έρχεται στο μυαλό;». 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 τον Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης πελατών, η Εθνική Τράπεζα κινείται σε υψηλά επίπεδα μιας και ποσοστό 90% των πελατών της τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας και δηλώνουν ικανοποιημένοι, και μάλιστα σε μια ιδιαίτερη κοινωνικοοικονομική συγκυρία. Αξιοσημείωτο είναι ότι στο 1^ο τρίμηνο του 2016 παρατηρήθηκε σταθερότητα του βαθμού ικανοποίησης της πελατείας της Εθνικής Τράπεζας, σε σχέση με το 2015 (από το 2^ο τρίμηνο του έτους 2016 διαφοροποιήθηκε η κλίμακα μέτρησης του Δείκτη).

Ειδικότερα, στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank της Εθνικής Τράπεζας καταγράφεται υψηλός βαθμός ικανοποίησης (μάλιστα μεταξύ των υψηλότερων της τραπεζικής αγοράς) τόσο από τους χρήστες του internet banking όσο και από την τραπεζική πελατεία που πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω του δικτύου ATM της Τράπεζας.

Τέλος, από την τραπεζική πελατεία που πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω του δικτύου ATM καταγράφονται ως ισχυρά στοιχεία της εικόνας της Τράπεζας τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Το δίκτυο ATM καλύπτει τις καθημερινές μου τραπεζικές συναλλαγές
- Το δίκτυο ATM λειτουργεί χωρίς προβλήματα.

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 2016 τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση των ΜΜΕ, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2016, 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, η Ανταπόκριση στις Υποσχέσεις της, η Πρόσβαση σε Επαγγελματικές Πληροφορίες, τα Ανταγωνιστικά της Επιτόκια και η Δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης σε αυτό που προτείνει.

Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ισχυρή της θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας, ενώ παράλληλα καταγράφει υψηλά 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 τη μορφή CAPI Συνεντεύξεων (Computer Aided Personal Interviews) με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.
- Ένταξη στο ερωτηματολόγιο της παραπάνω έρευνας:
 - I. Ανοικτής ερώτησης με αυθόρμητα σχόλια από την πελατεία (Λόγοι Ικανοποίησης / Δυσασρέσκειας).
 - II. Σε τακτική βάση, ενότητας για τον βαθμό ικανοποίησης από τα κανάλια εξυπηρέτησης (Κατάστημα, internet / phone / mobile banking, ATMs, Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης), με ανοιχτές ερωτήσεις για σχόλια από την 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, ώστε αυτή να παρέχεται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα.

Επιτροπή Διαφήμισης

Με σκοπό τον 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.

Υπεύθυνη Πληροφόρηση του Συναλλακτικού Κοινού

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.

Η Τράπεζα ακολουθεί ειδικές διαδικασίες ελέγχου πριν από την υλοποίηση οποιασδήποτε ενημερωτικής / προωθητικής ενέργειας αναφορικά με υφιστάμενα και/ή νέα προϊόντα και / ή υπηρεσίες της, στο πλαίσιο των οποίων δίνονται οι απαραίτητες κατευθυντήριες οδηγίες για τη συμμόρφωση με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

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, ήτοι:

- ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους».
- ΕΤΠΘ 259/02.05.08, «Διευκρίνιση διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, όπως ισχύει».
- ΕΤΠΘ 263/21.07.08, «Εφαρμογή των διατάξεων της Απόφασης ΕΤΠΘ 259/02.05.2008».
- Κώδικας Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.
- Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης – Επικοινωνίας της Ένωσης Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας.
- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
- Ν. 2251/1994, «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.
- 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».
- Εγκύκλιος – Οδηγία του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας για τα τηλεοπτικά μηνύματα (Μάιος 2010).
- Υπ' αριθμ. 1/03.05.2008, Σύσταση–Εγκύκλιος του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης.
- Τις Αρχές, τους Εσωτερικούς Κανονισμούς και τις Πολιτικές της Τράπεζας.

Επιπλέον, στο πλαίσιο εφαρμογής του Ν. 3606/2007, «Ενσωμάτωση Οδηγίας για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών 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.

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 από άποψη κανονιστικής συμμόρφωσης οι νέες συμβάσεις και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της νομολογίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει προχωρήσει σε αναδιατύπωση των όρων των συμβάσεων δανείων σε απλή και κατανοητή γλώσσα για τον πελάτη. Τα υποδείγματα των συμβάσεων για τα βασικά δανειακά προϊόντα (στεγαστικά και καταναλωτικά) έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.ntbg.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 προϊόν) 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 τις

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 καταθετικά προϊόντα, πιστωτικές κάρτες, 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 σε περίπτωση διενέργειας πράξεων επί χρηματοπιστωτικών μέσων (π.χ. για λόγους κάλυψης έναντι επιτοκιακού ή συναλλαγματικού κινδύνου) οι πελάτες θα πρέπει να επιβεβαιώνουν (μέσω σχετικής δήλωσης) την επαρκή τους γνώση και ικανότητα διαχείρισης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου.

Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατανοητή 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 ΑΤΜ σε off-site θέση ή Γραφείο Συναλλαγών, για συναλλακτική διευκόλυνση της περιοχής.

Σύμφωνα με τις διαμορφούμενες συνθήκες και με γνώμονα την αξιοποίηση ευκαιριών, ανάλογα με την οικονομική δυναμική ανά περιοχή, η Τράπεζα θα συνεχίσει να αξιολογεί περαιτέρω κινήσεις εξορθολογισμού του Δικτύου της, ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη εξυπηρέτηση της συναλλασσόμενης πελατείας.

Συμμόρφωση με Νομοθεσία, Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες

Αξίζει να σημειωθεί ότι και κατά το 2016 η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με την ισχύουσα Νομοθεσία, τους Κανονισμούς και τους Εθελοντικούς Κώδικες που αφορούν, εκτός άλλων, πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων.

Για όλα τα προϊόντα ή / και υπηρεσίες της Τράπεζας λαμβάνεται μέριμνα ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου ως προς τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφύλαξη του τραπεζικού

απορρήτου, την προστασία του καταναλωτή καθώς και τυχόν ειδικότερων υποχρεώσεων που απορρέουν από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Ειδικότερα, με στόχο τον λεπτομερή έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών για την προστασία των πελατών της Τράπεζας και του Ομίλου, καθορίζονται λεπτομερώς οι ενέργειες στις οποίες θα προβαίνουν οι Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου για κάθε νέο προϊόν. Περαιτέρω, ειδικές διαδικασίες ελέγχου ακολουθούνται και πριν την υλοποίηση οποιασδήποτε ενημερωτικής / προωθητικής ενέργειας αναφορικά με υφιστάμενα ή / και νέα προϊόντα και / ή υπηρεσίες της Τράπεζας. Ωστόσο, το είδος των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας δεν έχει επιπτώσεις στην υγιεινή και ασφάλεια.

Το έτος 2016 επιβλήθηκαν στην Τράπεζα 15 πρόστιμα συνολικού ποσού € 114.000, ήτοι:

- Από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού-Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή, 14 πρόστιμα συνολικού ποσού € 104.000 λόγω εκπρόθεσμης απάντησης σε αίτημα πελάτη (άρθρο 2 παρ. 4 Ν. 3869/2010).
- Από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, 1 πρόστιμο ποσού € 10.000 λόγω μη ορθής ενημέρωσης πελάτη σχετικά με επικείμενη επένδυσή του. (Διατάξεις άρθρ. 25, παρ. 2 του Ν. 3606/2007).

Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών και Επικαιροποίηση Υφιστάμενων

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, Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου 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. 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.

Στο πλαίσιο αυτό, κάθε νέο προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία, από το στάδιο σχεδιασμού του ως τη διάθεσή του σε πελάτες, ελέγχεται κατ' ελάχιστον από τις Διευθύνσεις-Μέλη τής ως άνω Επιτροπής και σε κάθε περίπτωση από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Νομικών Υπηρεσιών. Διασφαλίζεται έτσι η εναρμόνιση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με το σχετικό ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο καθώς και

με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών και τις οδηγίες / συστάσεις Διεθνών Οργανισμών.

Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών

Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε από το 2015 εταιρική σελίδα στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/national-bank-of-greece>), με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής επικοινωνίας της Τράπεζας και την περαιτέρω διάδοση των νέων, των δραστηριοτήτων, των μελετών και των υπηρεσιών της, με περισσότερους από 10.000 followers.

Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων, Πρόληψη και Καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η Εθνική Τράπεζα αποδίδει πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΕΧ / ΧΤ), και στην τήρηση των προβλεπόμενων κανονισμών τόσο στις σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες και στις οδηγίες Διεθνών Οργανισμών (FATF, Moneyval κ.ά) όσο και στο ισχύον εθνικό κανονιστικό πλαίσιο που τις ενσωματώνει, όπως καθορίζεται στον Ν. 3691/2008 και στην Απόφαση ΕΤΠΘ 281/17.3.2009 της ΤτΕ, όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν.

Συνακόλουθα, σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις, έχουν εγκριθεί από το Δ.Σ. της Τράπεζας οι ακόλουθες πολιτικές, οι οποίες εξειδικεύονται περαιτέρω μέσω των κατά περίπτωση εγκυκλίων οδηγιών και διαδικασιών:

- i. Πολιτική πρόληψης ΕΧ / ΧΤ, στην οποία περιλαμβάνεται και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών.
- ii. Πολιτική πρόληψης ΕΧ / ΧΤ στις διασυννοριακές σχέσεις Τραπεζικής Ανταπόκρισης.

Με τις Πολιτικές αυτές επιδιώκονται:

- Η διαμόρφωση επαρκούς, εναρμονισμένου και αποτελεσματικού πλαισίου, μέσω του οποίου να γνωστοποιούνται στις εταιρείες του Ομίλου, στις Κεντρικές Μονάδες Διοίκησης, στο Δίκτυο των Καταστημάτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, στη Διοίκηση και στο προσωπικό, οι αρχές, οι κανόνες και τα πρότυπα που διέπουν την πρόληψη και καταπολέμηση του ΕΧ και της ΧΤ.
- Η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος.
- Η διασφάλιση της φήμης του Ομίλου, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή της χρήσης των υπηρεσιών του για σκοπούς ΕΧ και ΧΤ.
- Η αποφυγή ποινικών ή / και διοικητικών κυρώσεων, ως επακόλουθο τυχόν εμπλοκής του Ομίλου σε θέματα ΕΧ και ΧΤ.

Το κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη ΕΧ / ΧΤ παρακολουθείται σε συνεχή βάση και λαμβάνεται υπόψη κατά την αξιολόγηση και τοποθέτηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών, και τον σχεδιασμό ή την αναθεώρηση υφιστάμενων διαδικασιών.

Εξειδικευμένη Εκπαίδευση στην Πρόληψη ΕΧ / ΧΤ

Πέραν της θέσπισης Πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη ΕΧ/ ΧΤ και της ενημέρωσης του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού της στα θέματα αυτά, η Εθνική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην παροχή

εξειδικευμένης εκπαίδευσης (e-learning, σεμινάριο αίθουσας), ανάλογα με τη θέση εργασίας του προσωπικού, με στόχο να εντοπίζονται συναλλαγές ή δραστηριότητες που κρίνονται ως ύποπτες ή ασυνήθεις.

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

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 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 επιμέρους 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.

Σύμφωνα με την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ο Όμιλος δεν παρεμβαίνει σε πολιτικά θέματα ή σε θέματα που αφορούν πολιτικά κόμματα. Δεν προσφέρει δώρα και δεν παρέχει δωρεές σε πολιτικά κόμματα, δεν προσφέρει εισφορές ή άλλες διευκολύνσεις σε υποψήφιους για δημόσιο αξίωμα ή σε πολιτικά κόμματα ή άλλους πολιτικούς οργανισμούς.

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 Ν. 2472/1997. Παράλληλα, συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χα-

ρακτήρα. Το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο παρακολουθείται συνεχώς, προκειμένου να γίνουν 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 και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και σύμφωνα με Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας, έχει τεθεί σε ισχύ η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η Πολιτική αυτή αποσκοπεί στον σαφή καθορισμό των αρχών και των κανόνων που διέπουν την επεξεργασία όσων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα 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, το οποίο 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 αντίστοιχου ισχύοντος εθνικού θεσμικού πλαισίου 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 και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τις υπηρεσιακές εγκυκλίους, που αφορούν στην εφαρμογή της.

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

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών τις οποίες διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATMs) και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση 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 τη Δίωξη του Οικονομικού Εγκλήματος για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών απάτης.

Η Διεύθυνση η οποία είναι υπεύνη 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 και περιοδικών ελέγχων των off-site ATMs 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 ATMs 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).
- Υπηρεσία SMS i-code, με την οποία οι πελάτες του i-bank internet, phone, mobile banking και του i-bank Simple Pay μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ασφάλεια. Η εν λόγω υπηρεσία αντικατέστησε την παροχή στους πελάτες ειδικής συσκευής απονομής κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος ή i-code).
- Παροχή δυνατότητας διενέργειας ασφαλών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, με χρήση πιστωτικών καρτών μέσω της υπηρεσίας MasterCard® SecureCode™/Verified by VISA.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2016:

- Απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους € 3.112.242,63.
- Δεσμεύτηκαν 5.540 κάρτες, εκ των οποίων 723 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς stop use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 6.189. Το ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων με πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας, εκτός δικτύου της, ανέρχεται στο ποσό των € 0, λόγω των capital controls.
- Διενεργήθηκαν 69 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές/ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 2 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 50 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, που περιγράφουν σχετικούς κώδικες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας και διασφαλίζουν 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 πε-

ρίπου 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 1.1.2016 έως 31.12.2016 ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή ανέρχονταν σε 70.

Ο αριθμός των προμηθευτών της Τράπεζας για το 2016 ανήλθε σε 29.979 (συμπεριλαμβανομένων και των ελεύθερων επαγγελματιών, μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων, κ.λπ.), εκ των οποίων οι 832 ήταν προμηθευτές εξωτερικού. Οι πληρωμές μέσω συστήματος SAP για προμηθευτές εσωτερικού το 2016 ανήλθαν σε € 275.024.463. Τα εμβάσματα σε προμηθευτές εξωτερικού για το 2016 ανήλθαν σε € 41.766.007,41, ενώ οι πληρωμές μέσω Business Card για το έτος 2016 σε € 15.978,93.

Για 2.699 αιτήματα Μονάδων της Τράπεζας διενεργήθηκαν αντίστοιχες προμήθειες.

Τα αιτήματα των θυγατρικών του Ομίλου ανήλθαν σε 627, τα οποία αντιστοίχως ικανοποιήθηκαν με ισάριθμες παραγγελίες. Τα αιτήματα των Μονάδων της Τράπεζας για παραγγελία αναλωσίμων ή αποθηκευόμενων ειδών ανήλθαν σε 12.622.

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.ά. 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».

ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

Το 2010 εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας 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 τον 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 γίνεται διαχείριση των τυχόν υποβληθέντων παραπόνων, λόγω συνάφειας, 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 ό,τι αφορά στον 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 που αφορούν στο προσωπικό το οποίο απασχολείται από τους εργολάβους στα συνεργαζόμενα συνεργεία καθαριότητας των χώρων της.

Στόχοι 2017

- Απρόσκοπτη στήριξη του υφιστάμενου πελατολογίου της Διεύθυνσης Μεγάλων Επιχειρήσεων και περαιτέρω διεύρυνση του, λαμβανομένων υπόψη και των οικονομικών συνθηκών στην εγχώρια και διεθνή αγορά. Η στρατηγική για την επίτευξη του στόχου αυτού συνοψίζεται στα εξής σημεία:
 - Εντοπισμός των αναγκών των πελατών και παροχή εξατομικευμένων λύσεων τόσο σε επίπεδο στήριξης της ρευστότητάς τους όσο και σε επίπεδο διευθέτησης υφιστάμενου δανεισμού.
 - Διαρκής επαφή, επικοινωνία και ενημέρωση των υφιστάμενων και νέων πελατών αναφορικά με τις εξελίξεις στην αγορά που δραστηριοποιούνται και με τα υφιστάμενα και νέα χρηματοδοτικά και λοιπά προϊόντα.
 - Παροχή χρηματοδοτικής στήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση νέων παραγωγικών και αναπτυξιακών επενδύσεων από υφιστάμενους και νέους πελάτες, περιλαμβανομένου και του κλάδου των ΑΠΕ, εξοικονόμησης ενέργειας και νέων τεχνολογιών.
- Η Τράπεζα και για το 2017 διατηρεί τη στρατηγική στήριξης του τομέα των μεσαίων επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης και ταυτόχρονα υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις για την υλοποίηση των βιώσιμων επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων τους, με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης.

- Αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της τιτλοποίησης επιχειρηματικών δανείων που διενεργήθηκε το 2016, η Τράπεζα σύναψε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) για την ενίσχυση της πρόσβασης στην τραπεζική χρηματοδότηση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης, μέσω της οποίας αναμένεται να διατεθεί με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους το ποσό των € 215 εκατ., συμβάλλοντας ενεργά στη μείωση του χρηματοοικονομικού κόστους των ελληνικών επιχειρήσεων και στην τόνωση της ανταγωνιστικότητας.
- Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και το πρόγραμμα εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» (COSME Loan Guarantee Facility), η Τράπεζα θα συνεχίσει να παρέχει χρηματοδοτήσεις με μειωμένες απαιτήσεις για εξασφαλίσεις.
- Η Τράπεζα και το 2017 στοχεύει, δια της αξιοποίησης των Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (ΜΧΤ) του ΕΣΠΑ 2014-2020, στην ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜΜΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους. Παράλληλα, στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα ενδιαφέρεται και εξετάζει τη διεύρυνση των συνεργασιών της με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Φορείς και Οργανισμούς, αποβλέποντας στην αξιοποίηση κάθε πρόσφορου μέσου για παροχή χρηματοδοτήσεων με ευνοϊκούς όρους.
- Ενίσχυση της χρηματοδότησης των ελληνικών νοικοκυριών για την κάλυψη των στεγαστικών τους αναγκών καθώς και βελτίωση της παρεχόμενης σε αυτά εξυπηρέτησης, ολοκληρώνοντας το έργο της αναβάθμισης των συστημάτων υποβολής και αξιολόγησης αιτημάτων για λήψη στεγαστικού δανείου.
- Συνεχής επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων διευθέτησης οφειλών νοικοκυριών, με προσαρμογή αυτών στα νέα οικονομικά δεδομένα.
- Ολοκλήρωση της εφαρμογής του Νόμου για την υιοθέτηση της Κοινοτικής Οδηγίας για τα στεγαστικά δάνεια, με αποτέλεσμα την πληρέστερη ενημέρωση των υποψήφιων δανειοληπτών σχετικά με τα χαρακτηριστικά και το κόστος που απορρέει από τη λήψη στεγαστικού δανείου.
- Η Τράπεζα και το 2017 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 π.χ. ΕΤΕπ, «COSME».
 - Αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Παράλληλα, διερευνά σε συνεργασία με λοιπούς Ευρωπαϊκούς κι εγχώριους φορείς τη συμμετοχή της Τράπεζας σε νέα προγράμματα, όπως το προϊόν EASI, που αφορά σε μικροπιστώσεις, ενώ συμμετέχει και στη διαμόρφωση προϊόντων σε συνεργασία με την ΕΤΕΑΝ στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020.

- Κατά το 1^ο τρίμηνο του 2017 προβλέπεται η υλοποίηση του υπολοίπου 60% του συνολικού πλάνου αναδιάρθρωσης του Δικτύου Καταστημάτων, η οποία ξεκίνησε κατά το 2016.
- Σύνταξη της ετήσιας αναφοράς που περιλαμβάνει τις διαδικασίες της Διεύθυνσης Στρατηγικής Δικτύου Καταστημάτων, οι οποίες συνεπάγονται βασικούς λειτουργικούς κινδύνους, και πρόκειται να ολοκληρωθεί και να υποβληθεί ηλεκτρονικά εντός του πρώτου εξαμήνου του 2017.
- Διενέργεια του 4^{ου} Διαγωνισμού Καινοτομίας i-δέα για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας.
- Αυτοματοποίηση της διαδικασίας κατάρτισης / εξαγωγής/ εκτύπωσης βεβαίωσης υπολοίπων καταθέσεων, επενδυτικών προϊόντων (εν γένει) και λοιπών στοιχείων που ζητούνται από τους πελάτες της Τράπεζας για την υποβολή της δήλωσης περιουσιακής τους κατάστασης (Πόθεν Έσχες). Στόχος είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη με την παροχή αναλυτικής δωρεάν ενημέρωσης και άμεσης ανταπόκρισης.
- Αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας, στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, με τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού επίλυσης (συστήματα και διαδικασίες Δικτύου Καταστημάτων) του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους φυσικών, νομικών προσώπων και επιχειρήσεων.
- Συνέχιση της εξυπηρέτησης του κοινού για τις δράσεις της Κάρτας Αλληλεγγύης.
- Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών μέσω κεντροποίησης, απλοποίησης και αυτοματοποίησης, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη του προσωπικού, τη βελτίωση της ευελιξίας του λειτουργικού μοντέλου, την αύξηση της παραγωγικότητας, την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους και τη βέλτιστη κατανομή των πόρων, με σκοπό την απρόσκοπτη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη και την προστασία των συμφερόντων τόσο του ιδίου όσο και της Τράπεζας.
- Διάθεση στο κοινό συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της ταμειακής εξυπηρέτησης:
 - Επέκταση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίου στο 70% (από 55%) των Καταστημάτων.
 - Υλοποίηση λύσεων για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση πελατείας (προγνωστικό μοντέλο για τον συναλλακτικό φόρτο στα ταμεία) στο 70% των Καταστημάτων.
- Υλοποίηση στοχευμένων ενεργειών μέσω του Δικτύου Καταστημάτων, για τη μεγιστοποίηση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από την πελατεία.
- Επέκταση της συστηματικής παρακολούθησης ικανοποίησης της πελατείας σε Καταστήματα του Δικτύου μέσω συσκευών ή μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.
- Αντικατάσταση των ATMs παλαιάς τεχνολογίας στο δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων και των 13 ATMs με καταθετήριο φακέλου, που θα αντικατασταθούν με ATMs με μηχανισμό

κατάθεσης μετρητών on-line (συνολικά 76 μηχανήματα – 5,2% του στόλου) – ολοκλήρωση εντός του 2017.

- Εγκατάσταση 55 επιπλέον ATMs έως το τέλος του 2017 σε νέες θέσεις, περιοχές συγχωνευμένων Καταστημάτων και εταιρικούς πελάτες.
- Ενεργοποίηση της δυνατότητας on-line κατάθεσης μετρητών σε επιλεγμένες θέσεις, προς εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, από τις οποίες οι 11 αφορούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά / θέσεις λειτουργίας ανταποκριτών.
- Επέκταση του δικτύου των APS σε 148 μονάδες, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Εφαρμογή του μενού συναλλαγών στα αγγλικά σε όλα τα ATMs του Δικτύου έως το τέλος του 2017.
- Ένταξη της κάρτας Union Pay στις εξυπηρετούμενες κάρτες μέσω ATMs και ενεργοποίηση νέων δυνατοτήτων εξυπηρέτησης στις κάρτες έκδοσης εξωτερικού (ερώτηση υπολοίπου, επιλογή ποσού ανάληψης, PIN change – PIN unblock).
- Επέκταση εγκατάστασης νέας κοινής πλατφόρμας λογισμικού σε όλα τα ATMs, η οποία θα επιτρέπει τη διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη – εκτιμώμενη ολοκλήρωση στο τέλος του 2017.
- Ανασχεδιασμός του μενού πληρωμών μέσω ATM και εκ νέου αναμόρφωση του λεκτικού και εικαστικού όλων των οθονών προς βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης / εξυπηρέτησης των πελατών – αναμενόμενη ολοκλήρωση στα τέλη του 2018.
- Συνέχιση του έργου προσαρμογής προσόψεων στο σύνολο των ATMs πανελλαδικά, σύμφωνα προς το ισχύον εταιρικό προφίλ, προς βελτίωση της αναγνωρισιμότητάς τους και κατ' επέκταση της επισκεψιμότητάς τους.
- Μελέτη προδιαγραφών προς υλοποίηση cardless και mobile συναλλαγών μέσω ATM.
- Δυνατότητα διατραπεζικών πληρωμών μέσω της υπηρεσίας IRIS online payments στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι της Τράπεζας i-bank Pay.
- Δυνατότητα διασύνδεσης προπληρωμένων καρτών έκδοσης Εθνικής Τράπεζας στην εφαρμογή i-bank Pay.
- Διάθεση Υπολογιστή Αφορολόγητου στο i-bank internet και mobile banking.
- Επέκταση του δικτύου των i-bank stores σε νέα σημεία στην Ελλάδα.
- Δυνατότητα πληρωμών μέσω κινητού (mobile payments) με χρήση χρεωστικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας.
- Δυνατότητα αποδοχής πληρωμών στα POS της Τράπεζας από τη μεγαλύτερη υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών στην Κίνα, Alipay.
- Ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας της Τράπεζας (www.nbg.gr) και του i-bank internet banking, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα λειτουργικότητας και UI/UX.
- Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank), με τη μεταφορά των καθημερινών συναλλαγών (πληρωμών / μεταφορών) από το φυσικό δίκτυο στα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας.
- Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών.

- Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.
- Ολοκλήρωση του έργου ανάπτυξης 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.
- Διενέργεια στοχευμένων κανονιστικών ελέγχων προκειμένου να διασφαλίζεται η νομιμότητα των προϊόντων και των συναλλαγών και η συμμόρφωση της Τράπεζας με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο.



Με Ευθύνη για
τον Εργαζόμενο



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 9.478 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2016 και 18.614 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 2016.

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (2016)

Εταιρεία	2016	Ποσοστό % του συνόλου
Εθνική Τράπεζα	9.478	50,92
Θυγατρικές εξωτερικού	7.951	42,71
Θυγατρικές εσωτερικού	1.185	6,37
Σύνολο	18.614	100,00

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

Ο Κώδικας αυτός αποτελεί ένα από τα βασικότερα και πρωταρχικής σημασίας κείμενα της Εθνικής Τράπεζας. Είναι ένας οδηγός στον οποίο αποτυπώνονται οι Βασικές Αρχές και Αξίες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς, την Πολιτική του Ομίλου της Εθνικής αλλά και τη συμπεριφορά όλων των εργαζομένων.

Οι αρχές του Κώδικα αυτού είναι βασισμένες στις θεμελιώδεις αξίες που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και ως εκ τούτου αφορά το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου της στο σύνολό του.

Τον Δεκέμβριο του 2015 εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ο αναθεωρημένος / επικαιροποιημένος Κώδικας, ο οποίος εν συνεχεία απεστάλη στις λοιπές εταιρείες του Ομίλου προκειμένου να υιοθετηθεί εντός του 2016.

Ο Κώδικας αυτός θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες καθώς και τους συναφείς κανόνες που οριοθετούν τη δράση του Προσωπικού και της Διοίκησης. Παράλληλα, παρέχει τις απαιτούμενες κατευθυντήριες οδηγίες για τη λήψη σωστών αποφάσεων, σε συμμόρφωση με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ανά χώρα στην οποία διατηρεί δραστηριότητα.

Ειδικότερα, οι Βασικές Αξίες και οι Αρχές Δεοντολογίας του Ομίλου συ-
νίστανται στα εξής:

- Ακεραιότητα και εντιμότητα
- Σεβασμός και Ειλικρίνεια προς τους πελάτες μας
- Υψηλό επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού και ποιότητας υπηρεσιών.
- Ομαδικό πνεύμα συνεργασίας
- Δρώντας προληπτικά προηγούμεστε των εξελίξεων
- Διαφάνεια στις σχέσεις μας
- Εταιρική Δέσμευση
- Υψηλό Επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

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

Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος

Ο Κώδικας αυτός αποσκοπεί πρωτίστως στη σαφή περιγραφή του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας, ενός συστήματος που στοχεύει στην προάσπιση των συμφερόντων της μακροπρόθεσμα, προς όφελος των καταθετών και πελατών της, των μετόχων και λοιπών επενδυτών, των εργαζομένων και όλων των άλλων ενδιαφερομένων μερών και στη συμμόρφωση της Τράπεζας τόσο με το εκάστοτε ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο όσο και με τις κανονιστικές και συμβατικές υποχρεώσεις που έχει αναλάβει η Τράπεζα στο πλαίσιο της κεφαλαιακής ενίσχυσης. Επιπρόσθετα δε, αποσκοπεί και στην υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης.

Ο Κώδικας αποτελεί ένα πλαίσιο, το οποίο, αν και μη υποχρεωτικό από τον νόμο, προάγει τη συνέχεια, τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα του τρόπου λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας και αποτελεί απαραίτητο στοιχείο καλής διακυβέρνησης.

Ξεκινώντας από το ελληνικό νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των διεθνών νομικών υποχρεώσεων της Τράπεζας, ο Κώδικας βασίζεται στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, όπως αυτές αποτυπώνονται στους διάφορους σχετικούς Ευρωπαϊκούς Κώδικες και στις συστάσεις της Επιτροπής ΕΕ, οι οποίες δεν υποκαθιστούν τις κανονιστικές ή/και νομοθετικές απαιτήσεις, αλλά λειτουργούν μάλλον συμπληρωματικά προς αυτές. Οι βασικές αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που περιέχονται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας δεν εξαντλούν το σύνολο των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης που τηρούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα που λαμβάνουν κεφαλαιακή ενίσχυση.

Αν και ο Κώδικας αφορά την Τράπεζα και το Δ.Σ. της, οι θυγατρικές του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (ο Όμιλος), υπό την καθοδήγηση της Διοίκησης του Ομίλου, οφείλουν να συμμορφώνονται με το πνεύμα του στην διάρθρωση της εταιρικής τους διακυβέρνησης.

Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας

Με σκοπό την πρόληψη και τη διαχείριση των πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των ανώτατων / ανώτερων διευθυντικών Στελεχών της, οι οποίες δύνανται να ζημιώσουν τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων της, θεσπίστηκε η παραπάνω Πολιτική, η οποία διαμορφώθηκε στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που απορρέουν από το θεσμικό, νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, και αποσκοπεί στην ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.

Τα οριζόμενα σε αυτή πρέπει να εφαρμόζονται από το σύνολο των ανώτατων / ανώτερων διευθυντικών Στελεχών της Τράπεζας, παράλληλα με τα όσα προβλέπονται στις σχετικές Πολιτικές και τους Κανονισμούς της Τράπεζας και του Ομίλου.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου υποχρεούνται να υιοθετήσουν συναφείς πολιτικές, προκειμένου να υλοποιήσουν τις βασικές αυτές αρχές.

Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων

Σύμφωνα με την Πολιτική αυτή, η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου είναι υπεύθυνη για τη θέσπιση πολιτικής για την αποφυγή, τον εντοπισμό και τη διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου, των διευθυντών, υπαλλήλων, συνεργατών της και των πελατών, αλλά και μεταξύ των ίδιων των πελατών. Το ανθρώπινο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου οφείλει να γνωρίζει την παρούσα Πολιτική και να ενεργεί βάσει αυτής. Η Πολιτική αυτή αναθεωρείται με ευθύνη της Διοίκησης, μετά από πρόταση της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σε κάθε περίπτωση που αυτό απαιτείται.

Σε περίπτωση που το ανθρώπινο δυναμικό αντιληφθεί δυνητική ή πραγματική σύγκρουση συμφερόντων, πρέπει να αναφέρει άμεσα το συμβάν στον Επικεφαλής της Επιχειρηματικής Μονάδας που υπάγεται και να ενημερωθεί σχετικά η αρμόδια Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Οι περιπτώσεις συγκρούσεων που έχουν εντοπιστεί καταγράφονται σε επίπεδο Επιχειρηματικής Μονάδας και Εθνικής Τράπεζας ή θυγατρικής της εταιρείας. Οι επιχειρηματικές Μονάδες εξετάζουν την επάρκεια των υφιστάμενων εσωτερικών τους ελέγχων και εάν τα υφιστάμενα μέτρα και οι διαδικασίες δεν κριθούν ικανοποιητικά, ενημερώνουν, εφόσον θεωρούν ότι απαιτείται, τη Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε με τη συνδρομή τους να προβούν από κοινού σε υιοθέτηση εναλλακτικών ή επιπρόσθετων διορθωτικών μέτρων και διαδικασιών.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας

Με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση της Εθνικής Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες που αφορούν την καταπολέμηση της δωροδοκίας, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας υιοθέτησε την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας.

Η εν λόγω Πολιτική, στο πεδίο εφαρμογής της οποίας εμπίπτουν όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως, αποσκοπεί στην καθιέρωση των βασικών αρχών για τη διασφάλιση της τήρησης των υψηλότερων προτύπων νομιμότητας και ηθικής κατά την παροχή των υπηρεσιών και την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του Ομίλου.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι υπεύθυνα για την υιοθέτηση της Πολιτικής της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της κάθε εταιρείας.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Πολιτική αυτή καθιερώνει ενιαίο πλαίσιο αρχών και κανόνων, το οποίο διέπει την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται σε γνώση της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της, κατά τη διάρκεια επιχειρηματικής ή άλλης σχέσης συνεργασίας, σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Η Πολιτική αποσκοπεί στην ενίσχυση του συστήματος διακυβέρνησης της πληροφορίας σε επίπεδο Ομίλου και τη διασφάλιση της διαχείρισης της πληροφόρησης που εμπεριέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με το κατά περίπτωση ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πεδίο εφαρμογής της εμπίπτουν όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι του Ομίλου και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται σε εταιρεία του Ομίλου είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι υπεύθυνα για την υιοθέτηση Πολιτικής για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, προσαρμοσμένης καταλλήλως στη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων τους, λαμβάνοντας επίσης υπόψη και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία τους.

Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης & των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας & του Ομίλου

Ο Κώδικας καθορίζει τις βασικές δεοντολογικές υποχρεώσεις και τα πρότυπα συμπεριφοράς των καλυπτόμενων (από τον Κώδικα) προσώπων, τα οποία εμπλέκονται στην προετοιμασία, κατάρτιση και υποβολή των οικονομικών καταστάσεων και οποιωνδήποτε άλλων γνωστοποιήσεων οικονομικών στοιχείων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Οι εταιρείες του Ομίλου έχουν προβεί σε υιοθέτηση του Κώδικα και στην ανάπτυξη, εφόσον απαιτείται, περαιτέρω διαδικασιών για την κατάλληλη εφαρμογή του.

Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας & του Ομίλου

Η Πολιτική περιγράφει τις βασικές αρχές και τις διαδικασίες που υφίστανται για την υποβολή αναφορών σχετικά με παρατυπίες που ενδεχομένως εντοπίζονται και επιδιώκει, μεταξύ άλλων, να τονίσει την πρωταρχική σημασία που ο Όμιλος αποδίδει στην αναφορά δυσλειτουργιών που υποπίπτουν στην αντίληψη του προσωπικού, να ενδυναμώσει την εμπιστοσύνη του προσωπικού στις θεσπισθείσες διαδικασίες υποβολής αναφορών και προστασίας των καλόπιστων αναφερόντων, παρέχοντας ταυτόχρονα διαβεβαίωση όσον αφορά στη διασφάλιση της προστασίας τους.

Πολιτική της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και των θυγατρικών της Εταιρειών (Ομίλου) για την Αντιμετώπιση της Απάτης

Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση του υφιστάμενου πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης, την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, τη διασφάλιση της τήρησης των υψηλότερων προτύπων νομιμότητας και ηθικής και την πρόληψη και αντιμετώπιση δυνητικά επιζήμιων συνεπειών από ενέργειες που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, τέθηκε σε εφαρμογή η αναθεωρημένη Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης (Anti – Fraud Policy).

Η Εθνική Τράπεζα, αποδίδοντας πρωτεύουσα σημασία στην αντιμετώπιση και καταπολέμηση φαινομένων απάτης καθώς και κάθε άλλης αντικανονικής ενέργειας και λογιστικο-ελεγκτικής πρακτικής μη συμβατής με τη διεθνή πρακτική και τις κείμενες διατάξεις -πράξεις οι οποίες είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας τόσο της Τράπεζας όσο και των θυγατρικών της εταιρειών-, καθορίζει μέσω της εν λόγω Πολιτικής τις βασικές αρχές και τους κανόνες για την πρόληψη, αποτροπή και αντιμετώπιση της απάτης στην Τράπεζα και στον Όμιλο, τη διαμόρφωση ενιαίας συμπεριφοράς για την αντιμετώπισή της καθώς και την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνηση του Προσωπικού του Ομίλου για την αναγνώριση και αποφυγή ενεργειών συνδεδεμένων με απάτη.

Περαιτέρω, η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης συμπληρώνει το πλαίσιο αρχών και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, όπως αυτό διαμορφώνεται από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου και τις υφιστάμενες Πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου (Πολιτική για την καταπολέμηση της Δωροδοκίας, Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών – Whistleblowing, Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας).

Πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με τον Νόμο 3606/2007 για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (Οδηγία MiFID)

Με στόχο τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλονται από τον Ν.3606/2007 και το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα έχει υιοθετήσει τις ακόλουθες Πολιτικές:

- Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών
- Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Διενέργειας Προσωπικών Συναλλαγών
- Πολιτική Κατηγοριοποίησης Πελατών
- Πολιτική Ελέγχων Καταλληλότητας και Συμβατότητας
- Πολιτική Αναφορών
- Πολιτική Ελέγχου Πλαισίου Διαφήμισης
- Πολιτική Διαχείρισης Εντολών
- Πολιτική Διαχείρισης Αντιπαροχών
- Πολιτική Φύλαξης Περιουσιακών Στοιχείων πελατών και επιλογής θεματοφύλακα
- Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης
- Πολιτική Εκπόνησης Σχεδίων Συνέχειας Εργασιών
- Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Οι Πολιτικές αυτές έχουν υιοθετηθεί από το σύνολο των χρηματοπιστωτικών εταιρειών του Ομίλου, ανάλογα με τη φύση των εργασιών κάθε εταιρείας.

Λοιπά δεσμευτικά έγγραφα για το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας

Κανόνες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας περιλαμβάνονται επίσης στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας, ο οποίος είναι δεσμευτικός για τους εργαζόμενους στην Τράπεζα. Παράλληλα, αναφορές σε ζητή-

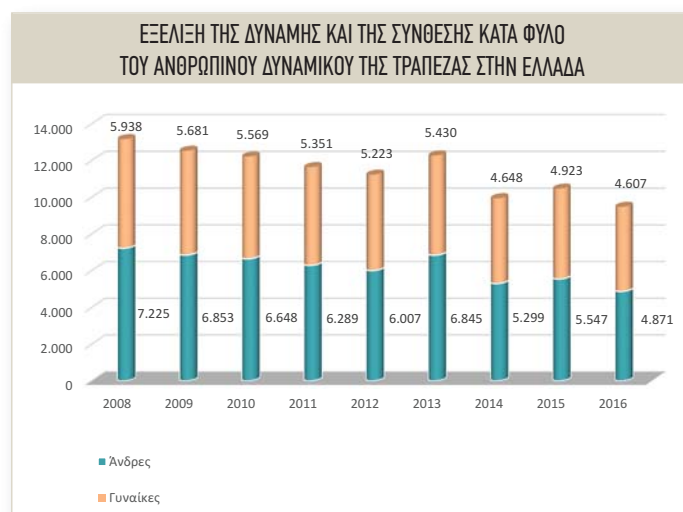
ματα ηθικής συμπεριφοράς περιλαμβάνονται και σε σχετικές Υπηρεσιακές Εγκυκλίους, οι οποίες εκδίδονται από την Τράπεζα και αναρτώνται στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο της Τράπεζας (intranet) για την ενημέρωση όλου του προσωπικού.

Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας

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 στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων στην Τράπεζα, από την πρόσληψη μέχρι την αποχώρησή τους, όπως, ενδεικτικά, προαγωγές, τοποθετήσεις, αμοιβές, άδειες, πειθαρχική διαδικασία και λοιπά θέματα που συνδέονται με την εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων.

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2016, ανήλθε σε 9.478 εργαζομένους, εκ των οποίων το 51,39% ήταν άνδρες και το 48,61% γυναίκες. Σε σχέση με το 2015 σημειώθηκε μείωση στο συνολικό προσωπικό της Τράπεζας κατά 9,47%, η οποία οφείλεται στην αποχώρηση 1.139 εργαζομένων και στην πρόσληψη 144, συμπεριλαμβανομένων και όσων συμμετείχαν στο πρόγραμμα εθελούσιας εξόδου που πραγματοποιήθηκε.



Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας στην Ελλάδα κατά Φύλο (2016)										
Ανθρώπινο Δυναμικό	2016	2016 Ποσοστό % του συνόλου	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Άνδρες	4.871	51,39	5.547	5.299	6.845	6.007	6.289	6.648	6.853	7.725
Γυναίκες	4.607	48,61	4.923	4.648	5.430	5.223	5.351	5.569	5.681	5.938
Συνολικό προσωπικό	9.478	100,00	10.470	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534	13.663

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2016)



Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας (2016)

Γεωγραφική Ενότητα	2016		Ποσοστό % του συνόλου	2015 Σύνολο	2014 Σύνολο	2013 Σύνολο	2012 Σύνολο	2011 Σύνολο	2010 Σύνολο	2009 Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες								
Αττική	3.134	2.957	64,26	6.666	6.139	7.640	6.841	7.030	7.466	7.334
Υπόλοιπη Ελλάδα	1.721	1.647	35,54	3.783	3.785	4.609	4.360	4.581	4.712	5.163
Εξωτερικό με απόσπαση	16	3	0,20	21	23	26	29	29	39	37
Σύνολο	4.871	4.607	100,00	10.470	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2016)



Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά Ηλικία και Φύλο (2016)

Ηλικία Γεωγραφική Ενότητα	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο		Σύνολο		Γενικό σύνολο
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	%	Γ	%	
Αττική	20	35	1.052	1.212	960	1.182	1.118	531	3.150	33,23	2.960	31,23	6.110
Υπόλοιπη Ελλάδα	16	12	619	779	429	596	657	260	1.721	18,16	1.647	17,38	3.368
Σύνολο	36	47	1.671	1.991	1.389	1.778	1.775	791	4.871	51,39	4.607	48,61	9.478
%	0,38	0,49	17,63	21,01	14,65	18,76	18,73	8,35					

**Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού
της Τράπεζας ανά Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας και Φύλο (2016)**

Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Σύνολο
Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ.	3	100,00	0	0,00	3
Γενικοί Διευθυντές	6	85,71	1	14,29	7
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	13	92,86	1	7,14	14
Διευθυντές Διοίκησης	39	69,64	17	30,36	56
Διευθυντές Καταστημάτων	277	69,08	124	30,92	401
Άλλες Διοικητικές Βαθμίδες	4.533	50,38	4.464	49,62	8.997
Γενικό Σύνολο	4.871	51,39	4.607	48,61	9.478

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

Τύποι απασχόλησης	2016	2016 Ποσοστό % του συνόλου	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Πλήρους απασχόλησης	9.441	99,61	10.432	9.909	12.235	11.186	11.596	11.502
Μερικής απασχόλησης	37	0,39	38	38	40	44	44	50
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	9.478	100,00	10.470	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217
Εποχικοί εργαζόμενοι	100		91	28	0	252	267	380

Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων σε Μονάδες της Τράπεζας*

Έτος	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	100	91	28	0	252	267	380	270	378
Μονάδες που απασχολήθηκαν	91	87	27	0	219	250	317	232	315

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

**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
κατά Τύπο Απασχόλησης και Φύλο (2016)**

Τύποι απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες
Πλήρους απασχόλησης	4.871	4.570
Μερικής απασχόλησης	-	37
Σύνολα	4.871	4.607
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	9.478	
Εποχικοί εργαζόμενοι	23	77

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Σύμβαση Εργασίας και κατά Φύλο (2016)

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	Άνδρες	Γυναίκες	Πλήθος
Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	4.502	4.263	8.765
Άνευ Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας εκ των οποίων	369	344	713
Σύμβαση Εργασίας Αορίστου Χρόνου	325	278	603
Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου	44	66	110
Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	4.871	4.607	9.478

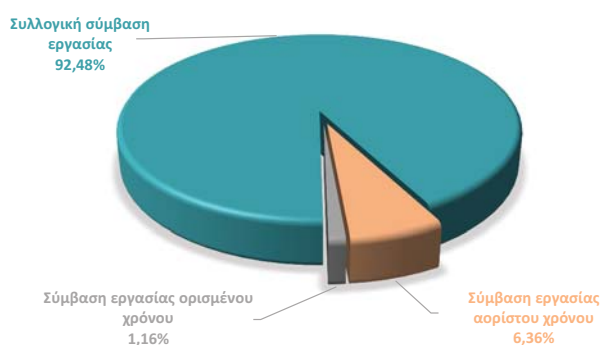
Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Σύμβαση Εργασίας και Γεωγραφική Περιοχή (2016)

Ανθρώπινο δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	Αττική	Υπόλοιπη Ελλάδα	Εξωτερικό με απόσπαση	Σύνολο
Συλλογική σύμβαση εργασίας	5.463	3.292	10	8.765
Άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας, εκ των οποίων:	628	76	9	713
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	540	58	5	603
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	88	18	4	110
Συνολικό Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	6.091	3.368	19	9.478

Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας ανά Σύμβαση Εργασίας

Τύποι Σύμβασης Εργασίας	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Συλλογική σύμβαση εργασίας	8.765	9.364	9.316	10.778	10.319	10.529
Άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας, εκ των οποίων:	713	1.106	631	1.497	911	1.111
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	603	1.051	579	1.426	833	964
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	110	55	52	71	78	147
Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας	9.478	10.470	9.947	12.275	11.230	11.640

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (2016)



Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία* (2016)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	0	46	63	627	736	7,77
Γυναίκες	1	39	86	277	403	4,25
Σύνολο	1	85	149	904	1.139	12,02
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,01	0,90	1,57	9,54	12,02	Η αναφορά % γίνεται στο σύνολο των 9.478 εργαζομένων της Τράπεζας με ημερομηνία αναφοράς 31/12/16

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

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία* (2016)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα						
Αττική	1	52	104	530	687	7,25
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	33	45	374	452	4,77
Σύνολο	1	85	149	904	1.139	12,02
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,01	0,90	1,57	9,54	12,02	Η αναφορά % γίνεται στο σύνολο των 9.478 εργαζομένων της Τράπεζας με ημερομηνία αναφοράς 31/12/16

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

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο* (2016)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	0	1	30	22	40	64	349	181	419	268
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	16	17	23	22	278	96	317	135
Σύνολο	0	1	46	39	63	86	627	277	736	403

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

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία (2016)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Αττική	29	59	10	6	104	1,10
Υπόλοιπη Ελλάδα	10	23	7	0	40	0,42
Σύνολο	39	82	17	6	144	1,52
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,41	0,87	0,18	0,06	1,52	

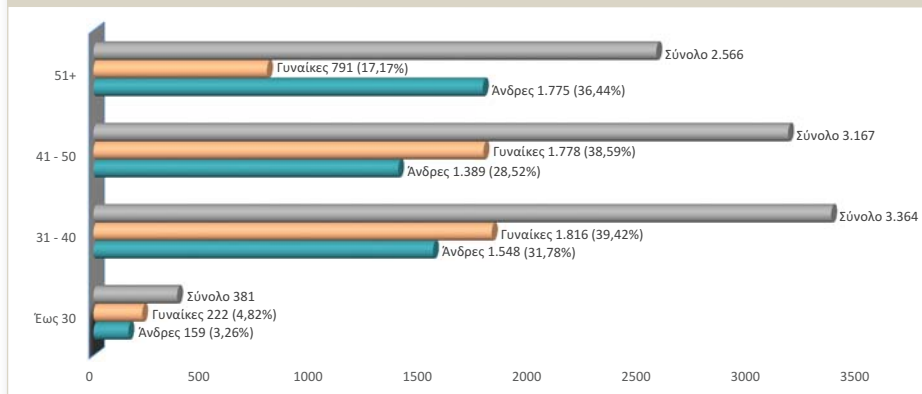
Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία (2016)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	14	29	11	5	59	0,62
Γυναίκες	25	53	6	1	85	0,90
Σύνολο	39	82	17	6	144	1,52
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,41	0,87	0,18	0,06	1,52	

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο (2016)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	9	20	18	41	5	5	5	1	37	67
Υπόλοιπη Ελλάδα	5	5	11	12	6	1	0	0	22	18
Σύνολο	14	25	29	53	11	6	5	1	59	85

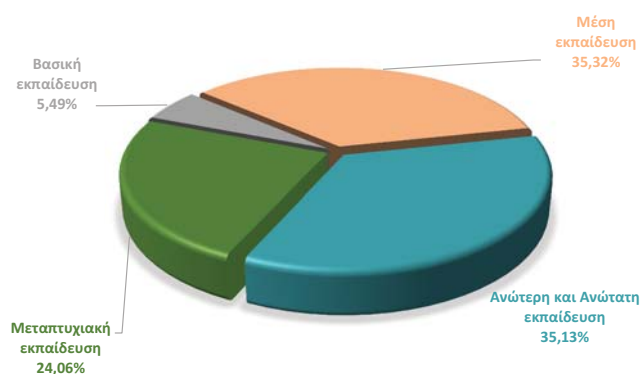
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑ (2016)



Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά Φύλο και Ηλικιακή Ομάδα (2016)

Ηλικία	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου των ανδρών	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου των γυναικών	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου των εργαζομένων
Έως 30	159	3,26	222	4,82	381	4,02
31 - 40	1.548	31,78	1.816	39,42	3.364	35,49
41 - 50	1.389	28,52	1.778	38,59	3.167	33,42
51+	1.775	36,44	791	17,17	2.566	27,07
Γενικό Σύνολο	4.871	100,00	4.607	100,00	9.478	100,00

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
(2016)



Επίπεδο Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού
της Εθνικής Τράπεζας (2016)

Επίπεδο	Σύνολο	Ποσοστό %
Βασική εκπαίδευση	520	5,49
Μέση εκπαίδευση	3.348	35,32
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	3.330	35,13
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	2.280	24,06
Σύνολο	9.478	100,00

Κατανομή Επιπέδου Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού
της Εθνικής Τράπεζας ανά Φύλο (2016)

Επίπεδο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	296	224	520
Μέση εκπαίδευση	1.819	1.529	3.348
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	1.649	1.681	3.330
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	1.107	1.173	2.280
Σύνολο	4.871	4.607	9.478
Γενικό σύνολο	9.478		

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Κατά τη διάρκεια του 2016 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), έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας
και του Ομίλου, η οποία είναι σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του
Ν. 4261/2014 (που ενσωματώνει την Οδηγία 2013/36/ΕΕ (CRD IV) και της
υπ' αριθμ. 2650/19.1.2012 Πράξης Διοικητή της Τραπεζής της Ελλάδος,
και η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου εταιρικής δια-
κυβέρνησης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της. Επιπρό-
σθετα, οι ακολουθούμενες από την Τράπεζα πρακτικές αποδοχών είναι
σε συμμόρφωση με τον Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του Ταμείου Χρημα-
τοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας
έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee).

Η Πολιτική Αποδοχών θεσπίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για
τη διαχείριση και παροχή αποδοχών προς το Προσωπικό της Τράπεζας
και των εταιρειών του Ομίλου της, διασφαλίζει την αξιοπιστία και δια-
φάνεια αναφορικά με τις αρχές και τις διαδικασίες που σχετίζονται με
τις αποδοχές του Προσωπικού του Ομίλου και συμβάλλει στην αποτροπή
ή ελαχιστοποίηση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή επιρρών,
που αποβαίνουν σε βάρος της ορθής, συνετής και χρηστής διαχείρισης
των κινδύνων που αναλαμβάνονται.

Σε επίπεδο Ομίλου, η Τράπεζα επιβλέπει τις πολιτικές και τις πρακτικές,
που ακολουθούν οι εταιρείες του Ομίλου προκειμένου να επιβεβαιωθεί
ότι, ανεξαρτήτως του τομέα στον οποίο οι εταιρείες δραστηριοποιούνται,
ακολουθούνται οι αρχές που έχει θεσπίσει ο Όμιλος. Η Πολιτική Απο-
δοχών προωθήθηκε στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου προκειμένου
να υιοθετήσουν Πολιτική Αποδοχών αντίστοιχη με την Πολιτική Αποδο-
χών της Τράπεζας, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του κανονιστικού
πλαισίου της χώρας στην οποία λειτουργούν, καθώς επίσης και τη φύση,
το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της κάθε εται-
ρείας. Με βάση τα ως άνω και λαμβάνοντας υπόψη την ποικιλομορφία
των εταιρειών του Ομίλου της Τράπεζας, ορισμένες επιχειρήσεις εφαρ-
μόζουν πιο εξειδικευμένες πολιτικές και πρακτικές για τη συμμόρφωση
με το θεσμικό πλαίσιο που τις διέπει, ενώ άλλες ανταποκρίνονται με έναν
απλούστερο τρόπο.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις στο ισχύον νομοθετικό και κα-
νονιστικό πλαίσιο και προβαίνει σε προσαρμογές στην Πολιτική Αποδο-
χών, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, λαμβάνοντας υπόψη και τις βέλτιστες
πρακτικές.

Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Στην Τράπεζα καταρτίζονται Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού που αφο-
ρούν την Τράπεζα ή / και τον Όμιλο της Τράπεζας, αναλόγως του θέματος

και της στρατηγικής της Διοίκησης. Οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ή/και από τις αρμόδιες Επιτροπές στις οποίες έχουν εκχωρηθεί οι σχετικές αρμοδιότητες από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας (π.χ. Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών «ΕΑΔΑ»). Οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού καλύπτουν το εύρος του θέματος που αφορούν, ώστε να μην αλληλεπικαλύπτονται με άλλες Πολιτικές της Τράπεζας ή/και του Ομίλου και να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των εποπτικών αρχών (όπου υπάρχουν) καθώς και τις απαιτήσεις της στρατηγικής της Διοίκησης. Κάθε Πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού εφαρμόζεται από τη Μονάδα (ή Μονάδες) της Τράπεζας που έχει (έχουν) τις σχετικές αρμοδιότητες με το θέμα της εκάστοτε Πολιτικής. Οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού καταρτίζονται λαμβάνοντας υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές και αναθεωρούνται όταν οι υπηρεσιακές ανάγκες ή/και οι βέλτιστες πρακτικές το απαιτούν.

Εντός του 2016 η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Διευθύνσεις, προέβη στις παρακάτω ενέργειες:

- Αναθέωσε την Πολιτική Εκπαίδευσης της Τράπεζας και του Ομίλου, με στόχο τη θεσμοθέτησή της εντός του 2017.
- Συνέδραμε στην κατάρτιση / αναθεώρηση άνω των 36 Πολιτικών και διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, με στόχο την ομογενοποίηση και τήρηση των γενικών αρχών σε επίπεδο Ομίλου της Τράπεζας.

Παρακολούθηση Εφαρμογής Πλαισίου Παροχών – Εξόδων Εργαζομένων Τράπεζας

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού, κατά το έτος 2016, συνέχισε την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής Παροχών Στελεχών καθώς και του πλαισίου κάλυψης υπηρεσιακών εξόδων στην Τράπεζα.

Στο πλαίσιο αυτό, μερίμνησε για τη διασφάλιση της εφαρμογής των προβλεπόμενων και την ορθή διαχείριση τυχόν αποκλίσεων. Επίσης, συμμετείχε συμβουλευτικά στην ανάπτυξη – τροποποίηση των συστημάτων διαχείρισης εξόδων, με στόχο την ενίσχυση της αυτοματοποίησης των παραγόμενων στοιχείων και των διοικητικών αναφορών.

Πρόγραμμα Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου σε συνεργασία με τη συμβουλευτική εταιρεία HAY GROUP SA σχεδίασε μια ολοκληρωμένη πρόταση για το Πρόγραμμα Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού, στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού σχετικά με το πλήθος των εργαζομένων στον Όμιλο εσωτερικού. Η πρόταση υποβλήθηκε προς έγκριση στη Διοίκηση και τις λοιπές Εποπτικές Αρχές.

Μετά τη λήψη των απαραίτητων εγκρίσεων, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνεργάστηκε με τις άλλες εμπλεκόμενες Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου, με σκοπό την οργάνωση και προετοιμασία των διαδικασιών για την ομαλή διεξαγωγή του Προγράμματος, το οποίο ολοκληρώθηκε στο τέλος του έτους.

Παρόμοιο Πρόγραμμα Εθελούσιας Αποχώρησης, βασιζόμενο στο Πρόγραμμα της Τράπεζας, υλοποιήθηκε και από δύο θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου εσωτερικού (NBG Bancassurance και NBG Securities).

Συνολικά 1.166 εργαζόμενοι από τον Όμιλο εσωτερικού συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Εθελούσιας Αποχώρησης.

Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγραμματισμού Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό και δεδομένης της αύξησης των λειτουργικών αναγκών της Τράπεζας, προσδιορίστηκαν οι ποσοτικές και ποιοτικές ανάγκες προσωπικού των Μονάδων της Τράπεζας από τους αντίστοιχους Γενικούς και Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές καθώς και το προσωπικό που θα μπορούσε να διατεθεί προς αξιοποίηση, χωρίς αντικατάσταση, σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας. Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνέταξε και υπέβαλε το σχετικό Ενημερωτικό Σημείωμα προς την Εκτελεστική Επιτροπή.

Θέματα Διαχείρισης

Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job description)

Με γνώμονα τη διευκόλυνση των λειτουργιών που σχετίζονται με τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού και την εναρμόνιση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό περιβάλλον και τις βέλτιστες πρακτικές, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνέχισε και επέκτεινε το έργο των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ). Πιο συγκεκριμένα, για την Τράπεζα κατά το 2016:

- Καταρτίστηκαν 81 νέες ΠΘΕ
- Ολοκληρώθηκε η επεξεργασία και οριστικοποιήθηκαν 87 ΠΘΕ
- Επικαιροποιήθηκαν 8 ΠΘΕ
- Έγιναν επαφές για την κατάρτιση 39 επιπλέον ΠΘΕ σε διάφορες Διευθύνσεις

Διευκρινίζεται ότι ο αριθμός των προς περιγραφή θέσεων εργασίας είναι δυναμικός και η μεταβλητότητά του εξαρτάται από τη συχνότητα και το εύρος των οργανωτικών αλλαγών στη δομή και τη λειτουργία της Τράπεζας.

Εντός του 2016, με στόχο την ανάπτυξη και καθιέρωση εναρμονισμένων διαδικασιών και την ενσωμάτωσή τους στη στρατηγική της Τράπεζας και του Ομίλου, εκπονήθηκε και τέθηκε σε ισχύ Εγχειρίδιο της Διαδικασίας Κατάρτισης και Επικαιροποίησης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παροχής συνδρομής στις θυγατρικές εταιρείες εσωτερικού και εξωτερικού του Ομίλου για την ευθυγράμμιση της διαδικασίας κατάρτισης των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας, παρασχέθηκε τεχνογνωσία σε τρεις θυγατρικές του Ομίλου (SABA, Εθνική Leasing A.E. και Α.Ο.Π.ΕΤΕ), ενώ έγινε επισκόπηση και διατυπώθηκαν σχόλια-παρατηρήσεις σε θεσμικά κείμενα ΠΘΕ 3 θυγατρικών εταιρειών (Εθνική Ασφαλιστική ΑΕΕΓΑ, Banca Romaneasca, BankTeco).

Προσλήψεις Προσωπικού στην Εθνική Τράπεζα

Στη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 144 προσλήψεις προσωπικού, οι οποίες απεικονίζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

Προσλήψεις προσωπικού οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του 2016	
Κατηγορία	Πλήθος
Πρόεδρος Δ.Σ.	1
Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι	0
Γενικοί / Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0
Ειδικοί Συνεργάτες (αορίστου χρόνου)	50
Ειδικοί Συνεργάτες (ορισμένου χρόνου)	1
Σύμβουλος Διοικήσεως (αορίστου χρόνου)	0
Σύμβουλοι Διοικήσεως (ορισμένου χρόνου)	1
Δόκιμος (Διαγωνισμός 2010 - απόφαση δικαστηρίου)	1
Υπάλληλοι τ. υπότροφοι ΙΚΥ (ορισμένου χρόνου)	82
Τέκνα θανόντων Εργαζομένων	8
Σύνολο	144

Σημειώνουμε επίσης ότι, εκτός των ανωτέρω 144 προσλήψεων, μετά από τις σχετικές αποφάσεις εντάχθηκαν στο προσωπικό της Τράπεζας, λόγω απορρόφησης θυγατρικής εταιρείας της, οι 18 υπάλληλοι της τ. Εθνικής Κεφαλαίου.

Προσλήψεις από την Αγορά

Με στόχο τη διασφάλιση προσλήψεων ανθρώπινου δυναμικού υψηλού επιπέδου, πραγματοποιήθηκαν από τις Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού και Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου εργασιακά τεστ ικανοτήτων και συνεντεύξεις σε υποψηφίους από την αγορά, βάσει ειδικών προδιαγραφών και προϋποθέσεων.

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 συμμετείχε σε διαδικασίες διερεύνησης και εντοπισμού προσωπικού που θα μπορούσε να μετακινηθεί σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας προκειμένου να καλυφθούν καταγεγραμμένες ανάγκες.

Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συμμετείχαν σε Επιτροπές που διενήργησαν συνεντεύξεις κατά το τελικό στάδιο της διαδικασίας επιλογής προσωπικού, σύμφωνα με τους όρους των σχετικών προκηρύξεων.

Για τις μεταθέσεις προσωπικού, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού Εργασίας, ορίζεται προθεσμία 20 ημερών για μετακινήσεις στο εσωτερικό της χώρας και 30 ημερών για μετακινήσεις στο εξωτερικό.

Οι εργαζόμενοι που υπηρετούν στην Τράπεζα αποχωρούν απ' αυτήν είτε λόγω συνταξιοδότησης, έχοντας θεμελιώσει δικαίωμα λήψης σύνταξης, είτε λόγω παραίτησης για προσωπικούς τους λόγους είτε λόγω απόλυσης μετά τη διάπραξη αντικανονικών ενεργειών, λαμβάνοντας ή μη τη νόμιμη

αποζημίωση, όπως προβλέπεται από τους οικείους νόμους. Συνεπώς, δεν προκύπτει η ανάγκη ύπαρξης προγραμμάτων μετάβασης που θα παρέχουν υποστήριξη σε εργαζόμενους οι οποίοι πρόκειται να συνταξιοδοτηθούν ή παύθηκαν.

Πρακτική Άσκηση Φοιτητών ΑΕΙ – ΤΕΙ

Η Τράπεζα υποδέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τελειόφοιτους ελληνικών ΑΕΙ για να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση διάρκειας 1,5 έως 3 μηνών, κατά κύριο λόγο στο Δίκτυο Καταστημάτων της αλλά και σε Μονάδες Διοίκησης. Το 2016 η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνεργάστηκε με 15 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα και με 46 διαφορετικά τμήματα σπουδών. Απασχολήθηκαν 305 φοιτητές συνολικά, αριθμός προσαυξημένος κατά 24% σε σχέση με το έτος 2015.

Κατά το έτος 2016 η Τράπεζα απασχόλησε συνολικά 1.200 φοιτητές ΑΕΙ (305 άτομα) και ΤΕΙ (895 άτομα), έναντι 1.176 φοιτητών το 2015, αύξηση της τάξης του 2,04%, προκειμένου να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, στις διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.

Πρόγραμμα Υποτροφιών ΙΚΥ - ΕΤΕ

Το 2016 συνεχίστηκε η υλοποίηση του πρωτοποριακού και ευρύτατης αποδοχής πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών ΙΚΥ-ΕΤΕ, το οποίο σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών στα τέλη του 2014. Το εν λόγω πρόγραμμα περιλαμβάνει δύο στάδια και προβλέπει:

α. Τη χορήγηση υποτροφιών από το ΙΚΥ σε 100 αριστούχους πτυχιούχους (80 στην Αθήνα και 20 στη Θεσσαλονίκη, ανάλογα με τον τόπο σπουδών τους) για μεταπτυχιακές σπουδές διάρκειας 18 έως 24 μηνών, με παράλληλη πρακτική άσκηση στην Τράπεζα για απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας (α' στάδιο).

β. Την πρόσληψη των υποτρόφων στην Τράπεζα με σύμβαση ορισμένου χρόνου διετούς διάρκειας (β' στάδιο).

Με γνώμονα τον αναπτυξιακό χαρακτήρα του Προγράμματος, Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού μερίμνησαν κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης των υποτρόφων για τη συστηματική υποστήριξή τους, την εναλλαγή των αντικειμένων απασχόλησής τους (rotation), την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων αίθουσας και εξ αποστάσεως (e-learning) και την αξιολόγηση της επίδοσής τους. Επίσης, φρόντισαν για τη διευκόλυνσή τους, με στόχο την επιτυχή ανταπόκριση στις ακαδημαϊκές τους σπουδές, παρέχοντας τη δυνατότητα αξιοποίησης ειδικών διαφοροποιημένων ωραρίων απασχόλησης καθώς και συνεργασίας με εξειδικευμένα Στελέχη της Τράπεζας για την εκπόνηση της διπλωματικής τους εργασίας.

Σημειώνεται ότι το Πρόγραμμα αξιολογήθηκε θετικά από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (υποτρόφους και Μονάδες Υποδοχής) τόσο ως προς τον σχεδιασμό και την υλοποίησή του όσο και ως προς την αποτελεσματικότητά του.

Εντός του 2016, 82 υπότροφοι προσλήφθηκαν από την Τράπεζα με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης, διάρκειας 2 ετών (β' στάδιο του Προγράμματος), σε συνέχεια επιτυχούς ολοκλήρωσης του α' σταδίου του Προγράμματος.

Προγράμματα Internship «i-work@nbg»

Με στόχο την επιβράβευση της αριστείας βάσει αξιοκρατικών και διαφανών κριτηρίων, την αντιμετώπιση του φαινομένου «brain drain» και την αποτελεσματική διασύνδεση της αγοράς εργασίας με την Τριτοβάθμια εκπαίδευση, η Εθνική Τράπεζα υλοποιεί τα Προγράμματα Internship «i-work@nbg».

Μέσω των Προγραμμάτων Internship «i-work@nbg» παρέχεται η ευκαιρία σε τελειόφοιτους και απόφοιτους υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου να αποκτήσουν επαγγελματική εμπειρία σε τομείς που σχετίζονται με το αντικείμενο των σπουδών τους, μέσω έμμισθης πρακτικής άσκησης πλήρους απασχόλησης και διάρκειας 6 έως 12 μηνών, διευκολύνοντας με αυτόν τον τρόπο την ένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Το 2016 συμμετείχαν σε σχετικά Προγράμματα 12 άτομα. Οι συμμετέχοντες απασχολήθηκαν στις Μονάδες Υποδοχής, λαμβάνοντας την απαιτούμενη καθοδήγηση από τους Επικεφαλής και τα αρμόδια Στελέχη, για την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών τους, τον εμπλουτισμό των γνώσεών τους και την ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων τους. Παράλληλα, Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού παρείχαν συστηματική υποστήριξη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση στους συμμετέχοντες, ενώ μερίμνησαν και για την αξιολόγηση της επίδοσής τους και την εκ μέρους τους παρακολούθηση e-learning σεμιναρίων για την απόκτηση εξειδικευμένων / τεχνικών γνώσεων.

Σε συνέχεια της επιτυχούς ολοκλήρωσης των προαναφερόμενων Προγραμμάτων, σχεδιάστηκε νέο Πρόγραμμα Internship «i-work@nbg», το οποίο ανακοινώθηκε στις αρχές του 2017.

Συμμετοχή σε Ημέρες Σταδιοδρομίας (Career days)

Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετείχαν σε Ημέρες Σταδιοδρομίας, που διοργάνωσαν το Οικονομικό Πανεπιστήμιο και το ALBA. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις επιλεγμένων φοιτητών και αποφοίτων του iMBA, και διαφόρων μεταπτυχιακών προγραμμάτων του ALBA.

Συμμετοχή στο «European Pact 4 Youth»

Στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν σε ειδική ομάδα εργασίας με εκπροσώπους διαφόρων εταιρειών, για την επίτευξη των στόχων του Ευρωπαϊκού Συμφώνου για τη Νεολαία (European Pact 4 Youth). Το εν λόγω Σύμφωνο έχει ως στόχο την αποτελεσματικότερη διασύνδεση μεταξύ επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας και τη δημιουργία ενός νέου μοντέλου παροχής ποιοτικών θέσεων πρακτικής άσκησης / επαγγελματικής κατάρτισης για τη νεολαία.

Εξωστρέφεια Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Κατά το έτος 2016 συνεχίστηκε η ενεργή παρουσία της Τράπεζας στον Σύνδεσμο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (ΣΔΑΔΕ), αφενός μεν με την εγγραφή στον εν λόγω φορέα και νέων μελών (ο αριθμός ανήλθε σε 17 Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, 7 Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου και 10 Στελέχη της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου) αφετέρου δε με τη συμμετοχή των μελών σε σειρά ημερίδων που διοργάνωσε ο ΣΔΑΔΕ. Η συμμετοχή στις εν λόγω ημερίδες προσέφερε άμεση και έγκυρη ενημέρωση σε οικονομικά, ασφαλιστικά, εργασιακά και άλλα

συναφή θέματα, ενώ επίσης συνετέλεσε και στη δημιουργία και τόνωση των δεσμών συνεργασίας με Στελέχη HR άλλων επιχειρήσεων και φορέων.

Πέραν αυτού, κατά το έτος 2016 έλαβε χώρα η πιστοποίηση σε θέματα HR 4 Στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, μετά από την παρακολούθηση του Προγράμματος SHRM-CP (Society for Human Resources Management – Certified Professional) του Οργανισμού SHRM των ΗΠΑ, μέσω της Εταιρείας ICAP, και την επιτυχή συμμετοχή τους σε σχετικές εξετάσεις. Το εν λόγω Πρόγραμμα πιστοποιεί τις γνώσεις των στελεχών σε όλους τους τομείς Ανθρώπινου Δυναμικού (HR Competencies, People, Organization, Workplace, Strategy), ενισχύει τις γνώσεις τους και αποτελεί μια διεθνή, αξιόπιστη και αναγνωρισμένη πιστοποίηση για τους επαγγελματίες του HR. Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα αποκτά εξειδικευμένα και πιστοποιημένα Στελέχη στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού.

Τέλος, το 2016 πραγματοποιήθηκαν παρουσιάσεις των καλών πρακτικών HR της Τράπεζας σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Παντείου Πανεπιστημίου. Επιπρόσθετα, προσφέρθηκε σε κάποιους από αυτούς καθοδήγηση (coaching) από εξειδικευμένα Στελέχη της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Παροχή Τακτικής Διοικητικής Πληροφόρησης για την Τράπεζα και τον Όμιλο

Με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση της Διοίκησης, την ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου και τη συνολική παρακολούθηση και διαχείριση του προϋπολογισμού για το κόστος προσωπικού, καταρτίσθηκαν αναφορές σχετικές με οικονομικά και ποιοτικά μεγέθη για το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας και του Ομίλου. Οι αναφορές περιελάμβαναν κυρίως στοιχεία σχετικά με:

- Το πλήθος των απασχολούμενων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Το κόστος μισθοδοσίας των απασχολούμενων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Τα υπόλοιπα ημερών κανονικής αδείας του τρέχοντος έτους του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.
- Ορισμένους δείκτες που αντικατοπτρίζουν ποιοτικά στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας, όπως π.χ. ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, βαθμός κ.λπ.

Κατά τη διάρκεια του 2016, όπως και κατά το 2015, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στον έγκαιρο προγραμματισμό των κανονικών αδειών του έτους, προκειμένου να επιτευχθεί η ανάλωση αυτών μέχρι 31.12.2016, στόχος ο οποίος επιτεύχθηκε στον μέγιστο βαθμό.

Υπόλοιπα Κανονικών Αδειών Προσωπικού Τρέχοντος Έτους (2016) (σε Ημέρες)

01.01.2016	264.023
31.12.2016	2.023

Παροχή Ποιοτικών και Ποσοτικών Στοιχείων

Για την υποστήριξη του έργου της Διοίκησης σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού στην Τράπεζα και τον Όμιλο, έγινε επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων

που αφορούσαν το ανθρώπινο δυναμικό, με σκοπό την παροχή σχετικής πληροφόρησης προς:

- Τη Διοίκηση (έκτακτες ή / και ειδικές ανάγκες πληροφόρησης, κατάρτιση διαφόρων σεναρίων και εξέταση των επιπτώσεων στο συνολικό κόστος προσωπικού).
- Τις αρμόδιες εποπτικές αρχές (Τράπεζα της Ελλάδος και ΤΧΣ μέσω του Managing Trustee).
- Συμβουλευτικές εταιρείες στο πλαίσιο συμμετοχής της Τράπεζας σε γενικές και κλαδικές έρευνες που διεξήχθησαν από αυτές.

Εκσυγχρονισμός Τήρησης Αρχείου Προσωπικού της Τράπεζας - Ψηφιοποίηση Εγγράφων

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σταθερά προσανατολισμένη στον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της με αξιόπιστες λύσεις που συμβάλλουν στην αυτοματοποίηση και τη μείωση του λειτουργικού κόστους των εργασιών της, συνέστησε Ομάδα Έργου για την ψηφιοποίηση όλων των εγγράφων του προσωπικού της Τράπεζας, που τηρούνται στο αρχείο της στους Ατομικούς Φακέλους του προσωπικού. Η Ομάδα Έργου ξεκίνησε τις εργασίες της τον Ιούλιο του 2016 και μέχρι το τέλος του ίδιου έτους ψηφιοποίησε περίπου το 10% του συνόλου των φακέλων των εν ενεργεία εργαζομένων. Η ολοκλήρωση του έργου θα μειώσει, έως εξαλείψει, τους εγγενείς λειτουργικούς κινδύνους, ενώ θα έχει ως αποτέλεσμα την απλούστευση της εργασίας, με τελικό σκοπό τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Κατάρτιση Προϋπολογισμού Κόστους Μισθοδοσίας Προσωπικού για τα έτη 2017-2019

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών για την κατάρτιση επικαιροποιημένων και αναλυτικών οικονομικών προβλέψεων για τα έτη 2017-2019, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προέβη στην κατάρτιση προϋπολογισμού κόστους μισθοδοσίας προσωπικού της Τράπεζας για την ως άνω τριετία. Ο εν λόγω προϋπολογισμός συμπεριελήφθη στο επιχειρησιακό πλάνο που υπεβλήθη στις Εποπτικές Αρχές. Επιπλέον, συνέδραμε τη Διεύθυνση Διοικητικής Πληροφόρησης στη μηνιαία παρακολούθηση ενδεχόμενων αποκλίσεων του πραγματικού κόστους από το προϋπολογισθέν του έτους 2016.

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Στελεχών και Πολιτική Ταξιδίων

Τον Ιανουάριο του 2013 καταρτίστηκε από την Τράπεζα και τέθηκε έκτοτε σε ισχύ η Πολιτική Ταξιδίων των Στελεχών της, με κεντροποίηση της λογιστικής παρακολούθησης και εκκαθάρισής τους από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Κατά το έτος 2015, για την ταχύτερη και ορθότερη διαχείριση / εκκαθάριση των επαγγελματικών ταξιδίων, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ολοκλήρωσε σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής την παραμετροποίηση της εφαρμογής SAP Travel Management. Κατόπιν αυτού, από 1.1.2016, η εκκαθάριση και η πληρωμή των επαγγελματικών ταξιδίων του προσωπικού πραγματοποιούνται μέσω της εν λόγω εφαρμογής, με αποτέλεσμα να:

- Περιορίζεται σημαντικά ο χρόνος εκκαθάρισης και πληρωμής των εξόδων ταξιδίων λόγω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών.
- Περιορίζονται σημαντικά τα ανθρώπινα λάθη, μέσω της τυποποίησης των διαδικασιών και του κεντρικού ελέγχου.

- Εξυπηρετούνται ποιοτικότερα οι υπάλληλοι.
- Δημιουργείται σωστή βάση δεδομένων για εξαγωγή στατιστικών στοιχείων.
- Μειώνεται το διαχειριστικό κόστος.
- Παρέχονται σημαντικές δυνατότητες για περαιτέρω αυτοματοποίηση.

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 123 περιπτώσεις (ενδεικτικά: αποζημίωση λόγω αποχώρησης, προαγωγικά αιτήματα, καταγγελία συμβάσεων, επιδόματα, μη πρόσληψη επιτυχόντων από διαγωνισμό, ασφαλιστικά μέτρα κατά της Τράπεζας κ.ά.). Επίσης, συντάχθηκαν 3 Εισηγητικά Σημειώματα προς τη Διοίκηση για την έγκριση εξωδικαστικού συμβιβασμού. Επιπρόσθετα, εκτελέστηκαν 21 δικαστικές αποφάσεις, για τις οποίες εστάλησαν 28 ειδοποιητήρια-εντολές πληρωμής προς το Λογιστήριο της Τράπεζας.

Αναφορικά με την αντιμετώπιση φαινομένων διαφθοράς, υποβλήθηκαν από την Τράπεζα τρεις μηνύσεις, ενώ εκκρεμούν 20 ποινικές υποθέσεις, πολλές εκ των οποίων οδηγήθηκαν σε καταδικαστικές αποφάσεις.

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 εμπλεκόμενων μερών (ΤΥΠΕΤ και εργαζόμενου). Στο πλαίσιο αυτό, το 2016 παρέλαβε και επεξεργάστηκε 1.231 αιτήσεις για συμμετοχή στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εσωτερικού

Το 2016 συνεχίστηκε η συνεργασία με τις Θυγατρικές Μονάδες εσωτερικού για οποιοδήποτε θέμα έρχοζε της προσυνεννόησης, της έγκρισης και της εν γένει συμβολής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. 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. Οι ενέργειες αυτές είχαν ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθούν όλα τα αιτήματα των Θυγατρικών που υποβλήθηκαν κατά το 2016.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εξωτερικού

Αναφορικά με τις Θυγατρικές Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό, συνεχίστηκε και εντός του 2016 η παρακολούθηση και επίλυση θεμάτων του προσωπικού τους καθώς και η εποικοδομητική συνεργασία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου με τις τοπικές Διευθύνσεις 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 (BPs) πραγματοποιούσαν εντός του έτους 10 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 (follow-up) σε 16 θυγατρικές.

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. 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. Η αξιολόγηση των εργαζομένων πραγματοποιείται στις αρχές κάθε έτους και αφορά στο προηγούμενο έτος και στο ενταγμένο προσωπικό της Τράπεζας κατά την 1/7 του έτους αξιολόγησης. Κατά το 2016 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του έτους 2015 για 8.412 εργαζόμενους (4.634 άντρες, ποσοστό 55% και 3.778 γυναίκες, ποσοστό 45%), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα (ποσοστό 80% επί του συνόλου 10.470 εργαζομένων στις 31.12.2015). Στα ανωτέρω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται 2.058 άτομα, ήτοι:

A. Ενταγμένο προσωπικό

- Γενικοί/Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, κάτοχοι 1^{ου} και 2^{ου} κλιμακίου ευθύνης, κάτοχοι 3^{ου} κλιμακίου ευθύνης με βαθμό Υποδιευθυντή Α'
- Νεοπροσληφθέντες μετά την 1.7.2015
- Αποχωρήσαντες πριν την 1.7.2015

B. Μη ενταγμένο προσωπικό

- Σύμβουλοι Διοίκησης, Ειδικοί Συνεργάτες, Δικηγόροι, Προσωπικό Καθαριότητας κ.λπ.

Αναφορικά με το νέο ενιαίο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System-PMS) σημειώνονται τα εξής:

1. Εφαρμογή του PMS στη θυγατρική Stopanska Banka A.D. Skopje (SB): Συνεχίστηκε εντός του 2016 η εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης (PMS) στη θυγατρική Stopanska Banka, με την πραγματοποίηση σειράς ενεργειών, όπως:

- Ετήσια αξιολόγηση του συνόλου του προσωπικού της SB για το 2015 και επακόλουθη επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων από Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, με παροχή σχετικών οδηγιών προς τη θυγατρική, όπου απαιτήθηκε.
- Σύνταξη από τα αρμόδια Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου της «Ετήσιας Αναφοράς επί της Διαδικασίας και των Αποτελεσμάτων της Αξιολόγησης έτους 2015 των εργαζομένων στην SB», για την ενημέρωση της Διοίκησης της Τράπεζας καθώς και του CEO της θυγατρικής.

- Στοχοθεσία και επιμερισμός των KPIs / στόχων για το 2016, κατάρτιση τελικής λίστας KPIs και εισαγωγή τους στο σύστημα SAPHCM της Θυγατρικής καθώς και ανάπτυξη από την SB διαδικασιών για την παρακολούθηση και μέτρηση αυτών, όπου απαιτήθηκε.
- Εξάμηνη αξιολόγηση το 2016 για το σύνολο του προσωπικού της SB, σύνταξη της σχετικής Αναφοράς από τη Θυγατρική και αποστολή αυτής στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προς επισκόπηση και τυχόν παρατηρήσεις από τα αρμόδια Στελέχη της.

2. Εφαρμογή του PMS για την αξιολόγηση των Ανώτατων Στελεχών της Τράπεζας: Το Δ' τρίμηνο του 2016 συστάθηκε διαδιευθυνσιακή Ομάδα Έργου με τη συμμετοχή στελεχών από τις Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού, Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού και Στρατηγικής της Τράπεζας και του Ομίλου, με σκοπό τον συντονισμό των απαιτούμενων ενεργειών για την εφαρμογή του νέου Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης στην Τράπεζα και την -μέσω αυτού- πιλοτική αξιολόγηση για το έτος 2016 των στελεχών της Ανώτατης Διοίκησης της Τράπεζας (Γενικοί Διευθυντές, Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, Επικεφαλής Διευθύνσεων/Ανεξάρτητοι Τομάρχες). Ο συνολικός αριθμός των προαναφερόμενων, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος εθελούσιας εξόδου, ανήλθε στους 74, ενώ η Διαδικασία Αξιολόγησης ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2016 με σκοπό την ολοκλήρωσή της εντός του Α' τριμήνου 2017. Η Ομάδα Έργου συνεχίζει τις εργασίες της και το 2017 αναφορικά με την ανάπτυξη μηχανογραφικής εφαρμογής για τη στήριξη του PMS, τη διαμόρφωση του απαιτούμενου υλικού (ενδεικτικά: σύνταξη κανονισμού αξιολόγησης, φόρμες αξιολόγησης) και την οριστικοποίηση του αριθμού των αξιολογούμενων για το υπόψη έτος, ο οποίος προτίθεται να διευρυνθεί. Παράλληλα, με γνώμονα μία σύγχρονη, πληρέστερη και κατά το δυνατόν αξιόπιστη αξιολόγηση της επιχειρησιακής απόδοσης, μέσα από τη συνεχή βελτίωση και την προσωπική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, έχει προγραμματιστεί, σε συνεργασία με την εταιρεία συμβούλων Mercer, η υλοποίηση μιας σειράς «Performance Management Coaching» Workshops. Στόχος είναι η σταδιακή υιοθέτηση κατάλληλης φιλοσοφίας και κουλτούρας αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού, η οποία θα συμβάλει ουσιαστικά στα εταιρικά αποτελέσματα και στην αναπτυξιακή προοπτική της Τράπεζας.

3. Εφαρμογή του PMS σε λοιπές Θυγατρικές: Το 2016 δεν έγιναν ενέργειες για την εφαρμογή του PMS στις Θυγατρικές του Ομίλου Vojvodjanska Banka και Εθνική Χρηματιστηριακή. Η επέκταση εφαρμογής του σε Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου θα επανεξετασθεί.

Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2016 τη συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή του καθώς και την κάλυψη των αναγκών της για συγκεκριμένες θέσεις, κυρίως με εσωτερικές προκηρύξεις μεταξύ των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν 35 Προγράμματα Επιλογής με διενέργεια 1.096 δομημένων συνεντεύξεων και 1.546 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, προφίλ προσωπικότητας και γραπτών δοκιμασιών.

Παράλληλα, ενισχύθηκε σημαντικά ο συμβουλευτικός και καθοδηγητικός ρόλος της Επιλογής με εξατομικευμένες επαφές ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής με εργαζομένους 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 και Ανάπτυξης.

Ακόμη, δόθηκε έμφαση στη δημιουργία Πρότυπου Προφίλ Διευθυντή Καταστήματος, μέσω ειδικού εργαλείου, καθώς και στη συνέχιση του ολοκληρωμένου προγράμματος ανάπτυξης Εσωτερικών Ελεγκτών με κατάρτιση ατομικών πλάνων ανάπτυξης για το σύνολο του εξειδικευμένου προσωπικού. Τέλος, η Επιλογή συνέδραμε σημαντικά τις Θυγατρικές του Ομίλου και διέυρυνε την εξωστρέφειά της με την παρουσίαση του έργου, της μεθοδολογίας και των καλών πρακτικών της σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Παντείου Πανεπιστημίου και τη συμμετοχή σε Career Fairs.

Θέματα Εκπαίδευσης

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η Τράπεζα στο πλαίσιο των στρατηγικών στόχων και προτεραιοτήτων της επενδύει σε προγράμματα επιμόρφωσης που αναπτύσσουν και βελτιώνουν τις επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού της και μεριμνά για τη συνεχή εξέλιξή του.

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση απευθύνεται στο σύνολο των εργαζομένων της Τράπεζας μέσω ανοικτών και εξειδικευμένων προγραμμάτων, επιδιώκοντας τη μέγιστη συμμετοχή τους.

Κυριότερες δραστηριότητες κατά το 2016:

- Σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε πρόγραμμα εκπαίδευσης νέων Διευθυντών Καταστημάτων για την ανάπτυξη και βελτίωση των επαγγελματικών και διοικητικών δεξιοτήτων τους, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ρόλου τους. Παρουσιάστηκαν θέματα σχετικά με την τρέχουσα οικονομική κατάσταση, τη στοχοθεσία και επιχειρηματική πολιτική της Τράπεζας, λειτουργικά θέματα διοίκησης Καταστήματος, Management κ.λπ.
- Υλοποιήθηκε κύκλος προγραμμάτων για την ενίσχυση των Μονάδων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, με εξειδικευμένη θεματολογία σε γνωστικό επίπεδο καθώς και σε προσωπικές δεξιότητες. Τα ειδικά προγράμματα που παρουσιάστηκαν ήταν:
 - Λύσεις Αναδιάρθρωσης Προβληματικών Πιστοδοτήσεων και Διαδικασίες Πτωχευτικού Κώδικα (30 συμμετοχές / 480 ανθρωποώρες).
 - Λογιστική και Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (συνολικά 361 συμμετοχές, 3.276 ανθρωποώρες).
 - Αποτελεσματικές Διαπραγματεύσεις, ένα πρόγραμμα με στόχο την ανάπτυξη των διαπραγματευτικών δεξιοτήτων των στελεχών, το οποίο σχεδιάστηκε σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ώστε να είναι απόλυτα προσαρμοσμένο στις ανάγκες των εν λόγω Μονάδων (35 συμμετοχές / 432 ανθρωποώρες).
- Συνεχίστηκε η προετοιμασία στελεχών για την απόκτηση των απαιτούμενων από τον Νόμο πιστοποιήσεων και επαναπιστοποιήσεων, σύμφωνα με την Κοινοτική οδηγία MiFID, σε θέματα επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 1.322 στελέχη σε 60 διοργανώσεις (24.822 ανθρωποώρες).
- Υλοποιήθηκαν 14 διοργανώσεις για την εκπαίδευση στελεχών της ομάδας Premium Banking, στις οποίες συμμετείχαν 348 στελέχη (3.612 ανθρωποώρες), και 19 διοργανώσεις για την κατάρτιση στελεχών της ομάδας Business Banking, με 295 συμμετοχές (7.670 ανθρωποώρες).
- Διοργανώθηκαν 6 εκπαιδεύσεις του προγράμματος «Φυσική Ασφάλ-

λεια Καταστημάτων», για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων στους χώρους εργασίας, στο οποίο εκπαιδεύτηκαν 92 εργαζόμενοι σε Καταστήματα (1.656 ανθρωποώρες).

- Για την κάλυψη εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου υλοποιήθηκαν προγράμματα σε θέματα όπως: Basics of Credit Auditing, IFRS, Presentation Skills, Stress Management, Communication, Influence & Negotiation και Teamworking (131 συμμετοχές, 1.379 ανθρωποώρες).
- Διοργανώθηκαν επιμορφωτικοί κύκλοι του Προγράμματος «Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων I & II», στους οποίους συμμετείχαν 246 στελέχη από τη Διοίκηση και τα Καταστήματα (3.408 ανθρωποώρες).
- Υλοποιήθηκαν, επιπλέον των εξειδικευμένων προγραμμάτων ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων, 20 διοργανώσεις για θέματα επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, τεχνικών πωλήσεων, διαχείρισης εργασιακού άγχους (σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του ΤΥΠΕΤ) και διαχείρισης χρόνου. Τις διοργανώσεις παρακολούθησαν 256 εργαζόμενοι (3.408 ανθρωποώρες), από τους οποίους 14 του Ομίλου Εξωτερικού.
- Πραγματοποιήθηκε πλήθος εξειδικευμένων προγραμμάτων, όπως: Treasury Products, Contract Management, Oracle Database, Fusion Middleware & Reports Development, Adobe Photoshop & Illustrator, ACL, Αναφορά Προόδου (COP), Σύστημα Social Style, Prince 2: Foundation & Practitioner, Project Management Professional (PMP/PMI), ITIL for IT Service Management, SAP BW, Σύστημα Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου (Orvar), Mentor Coaching, The Extraordinary Trainer & Coach, Σύστημα Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων (ALMA).
- Στο πλαίσιο του κύκλου εκπαίδευσης των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων, υλοποιήθηκαν 8 διοργανώσεις του σεμιναρίου Επικοινωνία & Διαπραγμάτευση (3.348 ανθρωποώρες), στις οποίες εκπαιδεύτηκαν 141 νέοι υπάλληλοι, ολοκληρώνοντας τον κύκλο εκπαίδευσής τους σε θέματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων.
- Τέλος, πραγματοποιήθηκαν 20 ενημερωτικές συναντήσεις για 363 φοιτητές ΤΕΙ, που απασχολούνται στην Τράπεζα στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης, για την απόκτηση βασικών δεξιοτήτων επαγγελματικής συμπεριφοράς, ομαδικής συνεργασίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για το ζήτημα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων υλοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου εκπαιδευτικά προγράμματα με θέμα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, όπου έγινε, άμεσα ή έμμεσα, σαφής αναφορά στα Ανθρώπινα Δικαιώματα. Αναλυτικότερα:

- «ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΚΡΙΣΗΣ», Φορέας: ΕΑΣΕ (2 ώρες, 14 ανθρωποώρες, 7 συμμετοχές).
- «ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ 2016», Φορέας: BOUSSIAS COMMUNICATIONS (8 ώρες, 24 ανθρωποώρες, 3 συμμετοχές).
- «ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΙΣΤΗΣ»: Η θεματολογία του εξειδικευμένου αυτού προγράμματος σπουδών εμπλουτίστηκε με την ενότητα «ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ» (4 διδακτικές ώρες ανά κύκλο σπουδών).

Τέλος, από τον Μάιο του 2016 είναι διαθέσιμο νέο ηλεκτρονικό σεμινάριο για υποχρεωτική παρακολούθηση από όλους τους συναδέλφους της Τράπεζας και του Ομίλου, με τίτλο: ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΟΜΙΛΟΥ. Στο σεμινάριο αυτό γίνονται σαφείς αναφορές στους τρόπους με τους οποίους οι εργαζόμενοι στον Όμιλο της Τράπεζας οφείλουν να συμπεριφέρονται και να εργάζονται, ώστε να διασφαλίζεται ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα όλων των πελατών (π.χ. προσωπικά δεδομένα, φυλετικές ή άλλες διακρίσεις, ρατσισμός κ.ά.).

Δείκτες Εκπαίδευσης

Έτος	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	1.036	1.009	1.042	588	641	549	557	480
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	5.381	6.067	8.688	4.538	6.719	6.150	8.713 ⁽²⁾	9.800 ⁽²⁾
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	650	625	581	724	374	210	510 ⁽²⁾	600 ⁽²⁾
Συμμετοχές σε σεμινάρια e-learning	13.790	15.892	13.530	6.015	6.356	4.207		
Συμμετοχές σε σεμινάρια distance learning εκτός Τράπεζας	407	28	16	6				
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	20.228	22.612	22.815	11.283	13.449	10.567	9.223	10.400
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	200.389	244.310	216.830	113.631	228.831	173.901	130.838	206.000
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο ⁽¹⁾	21,14 ⁽⁷⁾	23,33 ⁽⁶⁾	21,80 ⁽⁵⁾	9,25 ⁽⁴⁾	14,65 ⁽³⁾	14,90	10,70	16,40
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,9	4,2	3,6	3,5	3,06	3,8	3,8	3,8

⁽¹⁾ Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) εργαζομένων στην Ελλάδα / συνολικό αριθμό εργαζομένων στην Ελλάδα.

⁽²⁾ Συμπεριλαμβάνονται και οι συμμετοχές σε προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

⁽³⁾ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 64.279 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.603 συμμετοχές).

⁽⁴⁾ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.283 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (731 συμμετοχές).

⁽⁵⁾ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 14.157 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές).

⁽⁶⁾ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 15.180 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.629 συμμετοχές).

⁽⁷⁾ Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 12.167 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.418 συμμετοχές).

Ακαδημία Πίστης

Κατά το 2016 ολοκληρώθηκαν με επιτυχία 7 διοργανώσεις του προγράμματος «ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΙΣΤΗΣ», που ξεκίνησε το 2015, τις οποίες παρακολούθησαν 123 στελέχη του τομέα των Πιστοδοτήσεων. Η διάρκεια κάθε κύκλου εκπαίδευσης αυξήθηκε σε 248 ώρες, με τον εμπλουτισμό του με θέματα Εργασιών Εξωτερικού, Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων και Αποτίμησης Επιχειρήσεων.

Επίσης, ξεκίνησε η υλοποίηση 4 νέων διοργανώσεων, που πρόκειται να ολοκληρωθούν εντός του 2017, τις οποίες παρακολουθούν 69 στελέχη.

Κατανομή Συμμετοχών Εργαζομένων σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα ανά Φύλο και Κλιμάκιο Ευθύνης (2016)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες %	Γυναίκες %
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	23,91	20,43
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	25,78	29,82
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0,05	0,01

* Υπολογισμός ποσοστού:

Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις.

Κατανομή Συμμετοχών Εργαζομένων σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα ανά Φύλο και Κλιμάκιο Ευθύνης (2016)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες %	Γυναίκες %
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	76,42	71,26
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	86,63	89,55
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	31,58	50,00

* Υπολογισμός ποσοστού:

Φυσικά Πρόσωπα ανά κατηγορία / Σύνολο εργαζομένων ανά κατηγορία.

Ετήσιος Μέσος Όρος Ωρών Εκπαίδευσης ανά Κατηγορία Εργαζομένων και Φύλο (2016)*

Κατηγορία Εργαζομένων	Άνδρες %	Γυναίκες %	Σύνολο %
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	18,4	17,02	17,74
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	22,68	26,69	24,68
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	6,95	5,5	6,81
Συνολικός μέσος όρος	20,41	21,92	21,14

* Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) ανά

κατηγορία εργαζομένων / συνολικό αριθμό εργαζομένων, ανά αντίστοιχη κατηγορία.

Δείκτες Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά Κατηγορία Εργαζομένων και Φύλο (2016)

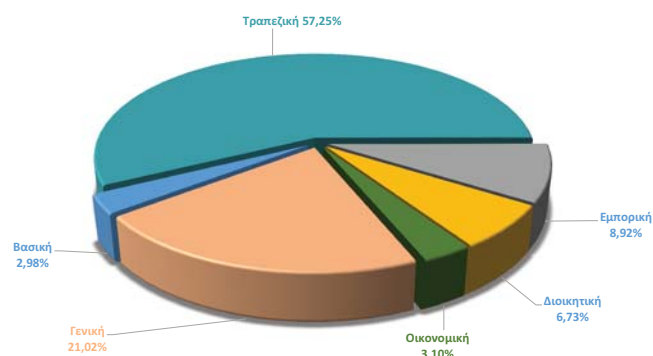
Εκπαίδευση ανά Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών			Αριθμός φυσικών προσώπων		
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	8.969	4.837	4.132	3.536	1.919	1.617
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	11.247	5.214	6.033	4.120	2.028	2.092
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	12	10	2	7	6	1
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	1.418	704	714	1.177	622	555
Σύνολο	21.646	10.765	10.881	8.840	4.575	4.265

Κατανομή Συμμετοχών και Ωρών Εκπαίδευσης ανά Κατηγορία Αντικειμένου και Φύλο (2016)*

Κατηγορίες εκπαίδευσης	Σύνολο συμμετοχών εργαζομένων Εθνικής Τράπεζας			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	144	120	264	3.334	2.636	5.970
Τραπεζικές εργασίες	3.819	4.042	7.861	55.893	58.827	114.720
Εμπορική επιμόρφωση	581	621	1.202	8.960	8.921	17.881
Διοικητική επιμόρφωση	489	662	1.151	5.704	7.776	13.480
Οικονομική επιμόρφωση	304	277	581	3.066	3.150	6.216
Γενική επιμόρφωση	4.724	4.445	9.169	22.453	19.669	42.122
Σύνολο	10.061	10.167	20.228	99.410	100.979	200.389

* Δεν απεικονίζονται 12.167 ανθρωποώρες οι οποίες αφορούν σε λοιπούς συνεργάτες (1.418 συμμετοχές).

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΟΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (2016)



Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση ανά πόλη εντός Ελλάδος (2016)

Πόλη	Διοργανώσεις	Συμμετοχές
Αθήνα	269	4.077
Θεσσαλονίκη	93	1.483
Πάτρα	23	344
Χαλκίδα	1	22
Ναύπλιο	2	34
Λάρισα	3	67
Ιωάννινα	3	53
Κομοτηνή	2	32
Ηράκλειο	4	66
Σύνολο	400	6.178

Προγράμματα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

Με στόχο την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, συνεχίστηκε η υποστήριξη Προγραμμάτων Σπουδών που οδηγούν στην Απόκτηση Διεθνούς Επαγγελματικής Πιστοποίησης, με σκοπό την οικονομική ενίσχυση εργαζομένων της Τράπεζας οι οποίοι επιθυμούν να αποκτήσουν διεθνή επαγγελματική πιστοποίηση. Το πρόγραμμα είναι 2ετούς διάρκειας και αφορά τα έτη 2016 και 2017.

Συμμετοχές σε Προγράμματα Σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
15****	9****	9***	10**	7*	10	10
* CFA, ACCA, CIPD ** CFA, ACCA, CISA *** CFA, ACCA, CAMS **** CFA, ACCA, PRM, FRM, CIPD ***** CFA, PRM, FRM, CIPD, CPWA, SHRM, CIA						

Συμμετοχές σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα σε συνδυασμό με απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2016	2015	2014	2013
-	2**	2**	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.			

Συμμετοχές σε Προγράμματα που οδηγούν σε απόκτηση Διεθνούς Επαγγελματικής Πιστοποίησης (με Αυτοεκπαίδευση)			
2016	2015	2014	2013
6****	9***	18**	22*
* CIA, CISA, CFE, CFSA			
** CIA, CISA, CFE			
*** CIA, CFE			
**** CIA, CISA, CFE			

Ξένες Γλώσσες

Στο πλαίσιο της διαχρονικής υποστήριξης της γλωσσομάθειας ως βασικής δεξιότητας επικοινωνίας, δόθηκε έμφαση στην επιδότηση εκμάθησης γερμανικών και επιχειρηματικών Αγγλικών καθώς και γλωσσών χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Το προηγούμενο έτος οι εκπαιδευόμενοι σημείωσαν σταθερή επιτυχία στις εξετάσεις, καθώς 40 άτομα απέκτησαν πτυχία επιπέδων B1-Γ2 («πολύ καλή-άριστη γνώση»).

Συμμετοχές σε Προγράμματα Ξένων Γλωσσών						
2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
122	105	125	117	105	149	268

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το Ισχύον Θεσμικό Πλαίσιο

Κατά τη διάρκεια του 2016 διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς 19 σειρές εξετάσεων, εκ των οποίων οι 9 αφορούσαν σε πιστοποίηση επενδυτικών υπηρεσιών και οι υπόλοιπες 10 σε πιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση:

- Αναφορικά με την πιστοποίηση γνώσεων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (επίπεδο Α), οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις ήταν 358. Το ποσοστό επιτυχίας ήταν 82,68%.

Επιπλέον, έχει ξεκινήσει από το 2015 η διαδικασία επαναπιστοποίησης στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση μέσω επιτυχούς συμμετοχής σε διαδικτυακό σεμινάριο, που διοργανώνεται από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Η διαδικασία θα ολοκληρωθεί σε βάθος πενταετίας.

- Αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία MiFID, οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης ήταν 635. Οι συμμετοχές αυτές αφορούσαν στη λήψη καθώς και την ανανέωση των σχετικών υφιστάμενων πιστοποιητικών των ακόλουθων τίτλων:
 - Α1 «Λήψη και διαβίβαση εντολών σε κινητές αξίες»
 - Α2 «Λήψη και διαβίβαση εντολών σε παράγωγα προϊόντα»
 - Β1 «Παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες»
 - Β «Παροχή επενδυτικών συμβουλών»
 - Γ «Διαχείριση χαρτοφυλακίου πελατών»
 - Δ «Εκπόνηση αναλύσεων σχετικά με χρηματοπιστωτικά μέσα ή εκδότες»

Κατά το 2016 τα αποτελέσματα στις εξετάσεις ανά εξεταζόμενη ενότητα έχουν ως εξής:

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το Ισχύον Θεσμικό Πλαίσιο

Ενότητα	Ποσοστό επιτυχίας υποψηφίων της Τράπεζας (%)
Θεσμικό πλαίσιο	66,77
A1	55,55
A2	74,46
B1	70,67
B	52,42

Επιπλέον Υποστήριξη για την Προετοιμασία των Συμμετεχόντων στις παραπάνω Εξετάσεις

Διατίθεται μέσω της web πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης:

- Εκπαιδευτικό υλικό και ηλεκτρονική βάση επαναληπτικών ερωτήσεων που καλύπτουν την εξεταστέα ύλη για κάθε επίπεδο πιστοποίησης επενδυτικών υπηρεσιών, προσφέροντας στους υποψήφιους ουσιαστική εξατομικευμένη ανατροφοδότηση.
- Ηλεκτρονική προσομοίωση των εξετάσεων επαναπιστοποίησης.

	Εξετάσεις Πιστοποίησης για την Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών	Εξετάσεις για την Πιστοποίηση Γνώσεων στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση
Πιστοποιητικά	774	296

Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (Anti-fraud)

Συνεχίστηκε και κατά το 2016 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 της Τράπεζας και του Ομίλου. Πραγματοποιήθηκαν τριώρες παρουσιάσεις, που εντάχθηκαν σε σεμινάρια βασικών τραπεζικών εργασιών καθώς και στην εκπαίδευση νέων Διευθυντών Καταστημάτων.

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2016)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών	Ποσοστό συμμετοχών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ποσοστό εκπαίδευσης % ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωπόωρες	Ποσοστό ανθρωποωρών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	1.259	43,91	23,10	14.182	45,73
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	1.579	55,08	27,71	16.485	53,16
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	1	0,03	4,76	14	0,05
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	28	0,98	-	329	1,06
Σύνολο	2.867	100,00	25,33	31.010	100,00

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2016)

Κατηγορία Εργαζομένων	Καταπολέμηση της απάτης	Κανονιστική συμμόρφωση	Ξέπλυμα χρήματος	Αριθμός συμμετοχών
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	20	73	1.166	1.259
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	120	73	1.386	1.579
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0	0	1	1
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	3	6	19	28
Σύνολο συμμετοχών ανά θεματολογία	143	152	2.572	2.867

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά θεματολογία (2016)

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωπόωρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάριο σε αίθουσα)	143	477
Κανονιστική συμμόρφωση και ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα)	461	1.493
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	2.262	29.010
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω distance learning)	1	30
Σύνολο	2.867	31.010

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 Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, συνέχισε την πραγματοποίηση εκπαιδεύσεων σε θέματα Πρόληψης Ξεπλύματος Χρήματος μέσω e-learning διοργανώσεων και τριών παρουσιάσεων 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 5 διοργανώσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, στις οποίες εκπαιδεύτηκαν 71 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 τον σκοπό αυτό, εξαντλεί την αυστηρότητά της προς όλους τους υπαλλήλους της που, αποσκοπώντας σε ίδιον όφελος, εμπλέκονται σε υποθέσεις διαφθοράς. Κατά το 2016 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς 8 υπαλλήλων και ελήφθησαν άμεσα τα απαραίτητα και επιβεβλημένα μέτρα. Αναλυτικότερα:

- 1 εργαζόμενος απολύθηκε εντός του 2016 χωρίς να μηνυθεί.
- 1 εργαζόμενος, που οι αντικανονικές ενέργειές του εντοπίστηκαν στα τέλη του 2016, απολύθηκε στις αρχές του 2017.
- 3 εργαζόμενοι παραιτήθηκαν από την Τράπεζα εντός του 2016 μετά τη διαπίστωση αντικανονικών ενεργειών τους. Ένας εξ αυτών μηνύθηκε από την Τράπεζα.
- 1 εργαζόμενος, οι ενέργειες του οποίου εντοπίστηκαν από τις Διοικητικές Αρχές εντός του έτους 2016, απολύθηκε στις αρχές του 2017, όταν πλέον ολοκληρώθηκε η ανάκριση και ορίστηκε σχετική δικασίμος.
- 2 εργαζόμενοι είναι υπόλογοι για αντικανονικές ενέργειες που εντοπίστηκαν εντός του 2016. Τα μέτρα που θα ληφθούν σε βάρος τους θα αποφασιστούν όταν ολοκληρωθούν οι προβλεπόμενες διαδικασίες (νομικοί και διαχειριστικοί έλεγχοι).

Για τους ενταγμένους στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας υπαλλήλους ισχύουν τα αναφερόμενα στον εν λόγω Κανονισμό. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι απαγορεύεται στους υπαλλήλους η με οποιονδήποτε τρόπο ανάμειξή τους σε δοσοληψίες με πελάτες της Τράπεζας, με σκοπό την οικονομική διευκόλυνση είτε αυτών από μέρους των υπαλλήλων είτε των υπαλλήλων ή των οικείων τους από μέρους των πελατών. Επίσης, απαγορεύεται να επωφελούνται της υπαλληλικής ιδιότητάς τους με σκοπό την εξασφάλιση πλεονεκτημάτων ή άλλων ωφελειών για τον εαυτό τους ή τους οικείους τους (ενδεικτικά, διευκόλυνση άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με αντικείμενο προϊόντα εταιρειών του Ομίλου).

Για τους λοιπούς εργαζομένους συμπεριλαμβάνεται σχετικός όρος (αυξημένη υποχρέωση πίστωσης) στις συμβάσεις εργασίας που συνάπτουν.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου μεριμνά για τον πειθαρχικό έλεγχο των ενταγμένων στον Κανονισμό Εργασίας υπαλλήλων, με σκοπό την προστασία των συμφερόντων της Τράπεζας και των πελατών της μέσω:

- Του κολασμού των παραπτωμάτων και του, μέσω αυτού, παραδειγματισμού και συμμόρφωσης των λοιπών υπαλλήλων στους κανόνες και τις εντολές της Διοίκησης.
- Της επιβράδυνσης της υπηρεσιακής εξέλιξης των υπαλλήλων που τιμωρούνται με πειθαρχικές ποινές για παραπτώματά τους.
- Της δρομολόγησης των ενεργειών για την απόλυση ή και της καταμνήυσης όσων υπαλλήλων έθιξαν με ενέργειές τους την Τράπεζα ή κλόνησαν σοβαρά την εμπιστοσύνη της στο πρόσωπό τους.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ενημερώνεται για την κάθε υπόθεση υπηρεσιακά από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου ή από άλλη Διεύθυνση ή από ανεξάρτητο Κατάστημα, στη συνέχεια επιλέγει τον τρόπο αντιμετώπισης της υπόθεσης και, εφόσον κρίνει ότι χρήζει πειθαρχικής δίωξης, την παραπέμπει στο Πειθαρχικό Συμβούλιο.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο ανάπτυξης του στελεχειακού δυναμικού που υποστηρίζει τις διαδικασίες έκδοσης της Ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), εκπαιδευσε 35 στελέχη (504 ανθρωποώρες), σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2016)

Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Σεμινάριο Εξω-επιχειρησιακά Ενδο-επιχειρησιακά	Άτομα 10 35	Ανθρωπόωρες 38 504
	Προγράμματα εκπαίδευσης για την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του προσωπικού	-	-
Σύνολο		45	542

Εξωεπιχειρησιακή Εκπαίδευση

Παράλληλα με την Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση, και στο πλαίσιο της κάλυψης των ολοένα και αυξανόμενων εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών αλλά και των θεσμικών υποχρεώσεων της, η Τράπεζα επενδύει, αναπτύσσοντας δικά της προγράμματα, και δραστηριοποιείται ενεργά στην εκπαίδευση των στελεχών της σε συνεργασία με φορείς εκτός Τράπεζας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καλύπτοντας μια ευρύτατη θεματολογία. Μεταξύ των θεμάτων στα οποία δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση το 2016 περιλαμβάνονται τα εξής:

- Θέματα Ρυθμίσεων Πιστοδοτήσεων, Διαπραγματεύσεων και γενικότερα διαχείρισης χρέους.
- Ανάπτυξη Λιανικής Τραπεζικής, mobile, internet banking και Fin-tech Issues.
- Θέματα αντιμετώπισης Απάτης, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ξεπλύματος Χρήματος καθώς και Εσωτερικού Ελέγχου.
- Ασφάλεια, Διαχείριση και Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων.
- HR Θέματα και Πρακτικές Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ηλεκτρονική Εκπαίδευση

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική εκπαίδευση, το 2016:

- Συνεχίστηκε, στο πλαίσιο εφαρμογής νομοθετικών απαιτήσεων, η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου Πρώτων Βοηθειών σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εξακολούθησε η υποστήριξη του προγράμματος της Ακαδημίας Πίστης με την προσφορά ηλεκτρονικών σεμιναρίων για την καλύτερη προετοιμασία των συμμετεχόντων.
- Συνεχίστηκαν, στο πλαίσιο της διαρκούς αναζήτησης σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης, για δεύτερη χρονιά στην Τράπεζα, διοργανώσεις εικονικής τάξης (webinars) με ζωντανή παρακολούθηση μέσω τηλεδιάσκεψης, στις οποίες συμμετείχαν συνολικά 186 εργαζόμενοι.
- Αναπτύχθηκαν και διατέθηκαν σχετικά ηλεκτρονικά σεμινάρια για πλειάδα Τραπεζικών εργασιών, όπως οι Τεχνικές Εργασιών Εξωτερικού και τα Επενδυτικά Προϊόντα & Υπηρεσίες της Τράπεζας, αλλά και εφαρμογές όπως i-Apply Κτηματικής Πίστης και Remedy.
- Δημιουργήθηκε νέο ηλεκτρονικό σεμινάριο στον τομέα της παροχής Τραπεζοασφαλιστικών Προϊόντων, με σκοπό τη διεύρυνση των γνώσεων και την επικαιροποίηση της επαγγελματικής επάρκειας των κατόχων πιστοποιητικών στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση.
- Ολοκληρώθηκε και προσφέρθηκε σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου το ηλεκτρονικό σεμινάριο «Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας Τράπεζας & Ομίλου», στο οποίο ενσωματώθηκαν αποτελεσματικά καινοτόμες μέθοδοι εκπαίδευσης

και νέες τεχνικές παρακίνησης. Το σεμινάριο έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση όλου του Προσωπικού στα θέματα που αναλύονται στο αναθεωρημένο περιεχόμενο του Κώδικα (κύριες έννοιες, φιλοσοφία, σκεπτικό, ενέργειες, τήρηση οδηγιών κ.λπ.) και βραβεύθηκε από ανεξάρτητο φορέα κατά το 2016 (Silver HR Award 2016).

- Δημιουργήθηκε ενημερωτικό ηλεκτρονικό σεμινάριο για το go4more, το νέο και βραβευμένο πρόγραμμα συνολικής επιβράβευσης της Τράπεζας.

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 68,15% του συνολικού αριθμού συμμετοχών, επιτυγχάνοντας έτσι και για το 2016 τον τεθέντα στόχο για περαιτέρω ενίσχυση αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

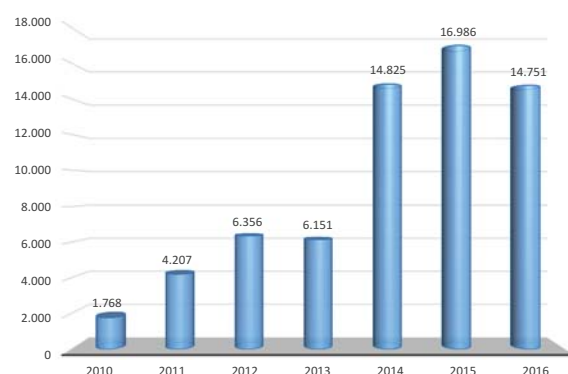
Όπως είναι γνωστό, η ηλεκτρονική εκπαίδευση ως σύγχρονο εργαλείο συμβάλλει, εκτός των άλλων, και στην καταπολέμηση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, μέσω της μείωσης των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων (χαρτί, μέλανι κ.λπ.).

Συμμετοχές σε Εξ Αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα*

Έτος	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
E-learning	14.343	16.958	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592
Distance learning	408	28	16	6	2	74	176
Σύνολο	14.751	16.986	14.825	6.151	6.356	4.207	1.768
Ποσοστό % επί του συνολικού αριθμού εκπαιδύσεων	68,15	70,07	59,45	51,50	47,30	39,80	19,20

*Αφορά στο σύνολο αυτών που εκπαιδεύτηκαν (υπαλλήλους Εθνικής Τράπεζας, θυγατρικών και λοιπούς).

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, ση-

μειώνοντας υψηλό αριθμό επισκεψιμότητας, η αναδημοσίευση άρθρων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται παρουσιάσεις στελεχών της Τράπεζας σε συνέδρια, αναδημοσιεύσεις άρθρων από το διεθνούς φήμης INSEAD Business School κ.ά.

Άδειες Σπουδών

Η Τράπεζα, στηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη του προσωπικού της, ικανοποιεί σχετικά αιτήματα για χορήγηση αδειών συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, προκειμένου οι εργαζόμενοι να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους.

Άδειες Σπουδών									
Άδειες Σπουδών	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	634	547	400	360	720	416	523	630	636
Ημέρες άδειας	9.552	7.005	5.286	4.759	6.193	6.681	6.528	8.116	8.386
Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	14	11	15	14	18	12	19	32	57
Ημέρες άδειας	1.235	1.488	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 της προσωπικής ζωής αποτελεί κρίσιμο παράγοντα που επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους μια σειρά από παροχές και σχετικές πολιτικές προς αυτή την κατεύθυνση, 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.
- Χορηγεί ειδική ετήσια άδεια δέκα εργάσιμων ημερών με αποδοχές, πέραν της κανονικής, σε υπαλλήλους: (α) που είναι γονείς τέκνων με αναπηρία 67% και άνω ή τέκνων με σακχαρώδη διαβήτη ινσουλινοεξαρτώμενο ή τύπου 1 με ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω, (β) που έχουν σύζυγο με αναπηρία 80% και άνω, τον οποίο συντηρούν,

και (γ) που έχουν οριστεί δικαστικοί συμπαραστάτες ατόμων με αναπηρία, τα οποία έχουν κηρυχθεί σε πλήρη στερητική δικαστική συμπαράσταση και οι εργαζόμενοι τα συντηρούν.

Όλο το προσωπικό της Τράπεζας (πλήρους απασχόλησης, όχι οι εποχικοί ή εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης), εκτός της υποχρεωτικής ασφάλισης στους ασφαλιστικούς φορείς (ΤΥΠΕΤ, ΙΚΑ κ.λπ.), είναι επιπλέον ασφαλισμένο στην Εθνική Ασφαλιστική για περίπτωση θανάτου ή ατυχήματος (αναπηρία μερική ή ολική). Σε ειδικές μάλιστα κατηγορίες προσωπικού (π.χ. ανώτατα στελέχη) παρέχεται από την Τράπεζα επιπλέον ιατροφαρμακευτική περίθαλψη μέσω της Εθνικής Ασφαλιστικής. Το κόστος των προαναφερόμενων ασφαλιστικών προγραμμάτων καλύπτεται από την Τράπεζα και ανήλθε το 2016 στο ύψος των € 1.180.450,99.

Από την Τράπεζα παρέχεται άδεια μητρότητας / πατρότητας στους εργαζομένους (πλήρους απασχόλησης, όχι σε εποχικούς ή εργαζομένους μερικής απασχόλησης).

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής εκδηλώσεων, διέθεσε και το 2016 840 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση διάφορων πολιτιστικών δρώμενων (όπως: Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου, Θεατρικές παραστάσεις για ενήλικες και παιδιά κ.ά.).

Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων

Έτος	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	3.462.898,66	2.738.135,14	2.314.459,75	1.988.494	2.172.033	1.043.542	2.555.194	2.877.633	976.625
Παιδική Μέριμνα (€)	3.967.760,51	4.894.363,61	4.972.520,46	5.445.228	5.814.435	7.948.633	9.853.547	13.987.899	12.825.940

Παροχές ΤΥΠΕΤ

Πέραν των παραπάνω, και έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από τον 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 χορηγούνται 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 4 Συνεδριάσεων για Βαρέως Νοσούντες, βάσει των οποίων αποδόθηκαν € 152.001,53).
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις.
- Καταβολή ιατροφαρμακευτικής βοήθειας ύψους € 8.109,27 σε 4 βοηθηματούχους.

ΤΑΜΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΤΥΠΕΤ)

Το Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ) είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας υγείας και πρόνοιας των εργαζομένων και των συνταξιούχων της Εθνικής Τράπεζας καθώς και του μεγαλύτερου μέρους των εργαζομένων στις θυγατρικές του Ομίλου της. Ιδρύθηκε το 1930 με σκοπό την παροχή ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης και κοινωνικής μέριμνας στα ασφαλισμένα μέλη του και τις οικογένειες αυτών, ο αριθμός των οποίων σήμερα υπολογίζεται στα 50.000.

Το ΤΥΠΕΤ, δημιουργώντας ένα νέο μοντέλο πολύπλευρης δράσης, αναβαθμίζει και επεκτείνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τα μέλη του, γεγονός το οποίο το κατατάσσει ανάμεσα στα πλέον σύγχρονα και πρωτοπόρα ευρωπαϊκά Ταμεία Υγείας.

Κύριοι και ουσιαστικοί πυλώνες της επιτυχίας αυτής είναι τόσο ο αυτοδιαχειριζόμενος και αυτοδιοικούμενος χαρακτήρας του Οργανισμού όσο και η εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλεται από τα ασφαλισμένα μέλη του. Βασικό μέλημα της Διοίκησής του, η οποία απαρτίζεται από 25μελές Διοικητικό Συμβούλιο, είναι η εξασφάλιση της βιωσιμότητας, της σταθερότητας αλλά και της διαφάνειας στη διαχείρισή του.

Η Διοίκηση του ΤΥΠΕΤ, συνεχίζοντας απρόσκοπτα τις προσπάθειές της για την ανάπτυξη και προοπτική του Οργανισμού, έχει να αναφέρει πολλά επιτεύγματα με γνώμονα την εφαρμογή κανόνων καλής λειτουργίας και διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα:

- Η εφαρμογή και η επικαιροποίηση 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, για τον έλεγχο των πάσης φύσεως δαπανών.
- Ο έλεγχος της φαρμακευτικής δαπάνης μέσω της εφαρμογής του συστήματος της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της εταιρείας Η.ΔΙ.ΚΑ., ο οποίος σε συνδυασμό με τη μείωση των τιμών των φαρμάκων, συνετέλεσε στην ουσιαστική μείωση της δαπάνης αυτής.
- Η διαρκής περιστολή των νοσοκομειακών δαπανών, με την εφαρμογή κλινικού ελέγχου των νοσηλείων σε νοσοκομεία και κλινικές μέσω της εταιρείας Accurate.
- Η κατάργηση της αποζημίωσης νοσηλείων σε ιδιωτικές κλινικές ή κρατικά νοσοκομεία της Αττικής για περιστατικά που αντιμετωπίζονται στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ».
- Ο εξορθολογισμός των αιματολογικών εξετάσεων, η άσκοπη παραπομπή των οποίων επιβάρυνε οικονομικά το ΤΥΠΕΤ.
- Η υπογραφή σύμβασης συνεργασίας με τον Πανελλήνιο Φαρμακευτικό Σύλλογο για την προμήθεια φαρμάκων με την καταβολή μόνο του αναλογούντος ποσοστού συμμετοχής από τα μέλη, επιτυγχάνοντας έτσι οικονομίες κλίμακος.
- Η υπογραφή συμβάσεων με ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα και φυσικοθεραπευτήρια σε όλη την Ελλάδα, με αποτέλεσμα τη μείωση τιμών σε ποσοστό 20-30% επί του κρατικού τιμολογίου.
- Η επέκταση συνεργασίας με συνταγογραφούντες και συνεργαζόμενους ιατρούς στην Περιφέρεια, με στόχο τον έλεγχο των δαπανών αλλά και την χωρίς οικονομική επιβάρυνση εξυπηρέτηση των μελών που διαμένουν εκτός Αττικής, Θεσσαλονίκης και Πάτρας.
- Η υπογραφή συμβάσεων συνεργασίας με Οφθαλμολογικά Κέντρα

στην Αθήνα και τα Ιωάννινα για επεμβάσεις και ιατρικές πράξεις που δεν πραγματοποιούνται στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ».

- Η απόκτηση πιστοποίησης λειτουργίας του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων και του συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης Τροφίμων της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ», καθώς και η εν εξελίξει διαδικασία πιστοποίησης της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και του Οδοντιατρικού Τομέα, προκειμένου να αποκτηθεί το σχετικό ISO.
- Η πλήρης ανακαίνιση του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ».
- Η ολοκλήρωση του έργου υλοποίησης της ενιαίας αδειοδότησης των τριών υγειονομικών κτηρίων επί της οδού Θερεϊανού και η λειτουργία πλέον της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» ως ενιαίου υγειονομικού συγκροτήματος, με προοπτική εικοσαετίας.
- Η ανακαίνιση και η βελτίωση των εγκαταστάσεων του Υγειονομικού Συγκροτήματος του ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη και η ολοκλήρωση της κατασκευής, από πλευράς Εθνικής Τράπεζας, των ιατρείων που θα χρησιμοποιεί το Ταμείο Υγείας στην Πάτρα.
- Η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης και τήρησης συμβάσεων μεταξύ ΤΥΠΕΤ και συνεργατών – προμηθευτών μέσω της εφαρμογής SAP.
- Η ολοκλήρωση του έργου της αρμόδιας επιτροπής για τη σύνταξη νέου Οργανογράμματος, με στόχο τον εξορθολογισμό και την αναμόρφωση λειτουργίας των υπηρεσιών του ΤΥΠΕΤ.
- Ο ορισμός μόνιμων Επιτροπών Αξιολόγησης και Πρόσληψης ιατρικού, νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Η ασφάλιση του συνόλου σχεδόν των εργαζομένων των Θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου της Τράπεζας, πλην αυτών της Εθνικής Ασφαλιστικής και της ASSET Management.
- Η λήψη απόφασης για την αναγκαιότητα συνεργασίας με εξειδικευμένα στον κλάδο της Υγείας εταιρεία, για την εκπόνηση μελέτης βιωσιμότητας του ΤΥΠΕΤ.

Η εφαρμογή της δέσμης αυτών των μέτρων οδήγησε και αυτή τη χρονιά σε πλεονασματική χρήση, ως τελικό αποτέλεσμα.

Η Κλινική «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» αποτελεί σήμερα ένα ενιαίο πρότυπο συγκρότημα παροχής υγειονομικών υπηρεσιών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας περίθαλψης. Κύριο μέλημα της Διοίκησής της είναι η συνεχής αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας, οι οποίες προσβλέπουν στην ασφάλεια, την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα. Το «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» παρέχει άριστου επιπέδου υπηρεσίες υγείας, αξιοποιώντας τον σύγχρονο ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό, την υψηλή τεχνολογία και τη μακρόχρονη επιστημονική εμπειρία των στελεχών του. Ο αναπτυξιακός σχεδιασμός του «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» βασίστηκε σε δύο κυρίως στόχους, αφενός στην πρόσβαση των ασφαλισμένων σε σύγχρονες και ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες υγείας και αφετέρου στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου δικτύου παροχής πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας προς όφελος των χρηστών του.

Ο κωδικός «ΜΠΛΕ» λειτουργεί με επιτυχία στην Κλινική και με γνώμονα την ασφάλεια, ενώ η Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας (Μ.Α.Φ.) αναβαθμίζεται σε Μονάδα Εντατικής Θεραπείας (Μ.Ε.Θ.), στελεχωμένη και πλήρως εξοπλισμένη.

Το Ουρολογικό και το ΩΡΛ Τμήμα ενισχύθηκαν με την πρόσληψη Διευθυντών με πολυετή εμπειρία και άριστη επιστημονική κατάρτιση.

Η εφαρμογή του καθεστώτος της 24ωρης εφημερίας του Καρδιολογικού

Τμήματος προσφέρει πλήρη καρδιολογική κάλυψη και ασφάλεια της υγείας των μελών του ΤΥΠΕΤ. Επισημαίνεται ότι η Κλινική εφημερεύει για τα μέλη του ΤΥΠΕΤ, καλύπτοντας έκτακτα περιστατικά του Παθολογικού, Καρδιολογικού και Χειρουργικού Τομέα και παρέχοντας τη δυνατότητα ιατρικών εξετάσεων και διενέργειας χειρουργικών επεμβάσεων καθ' όλο το εικοσιτετράωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα, ανεξαρτήτως αργιών.

Το 2016 παρατηρήθηκε συνέχιση της μείωσης των ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων από πολυανθεκτικά μικρόβια κατά 8,5% και σταθεροποίηση της κατανάλωσης αντιβιοτικών τόσο των προωθημένων όσο και των κοινών, διατηρώντας τα χαμηλά επίπεδα του 2015, τα οποία ήταν και ο αρχικός στόχος της Ομάδας Επιτήρησης της Κατανάλωσης και της Ορθής Χρήσης των Αντιβιοτικών (Ο.Ε.Κ.Ο.Χ.Α.). Παράλληλα, ο δείκτης θνησιμότητας για το 2016 σταθεροποιήθηκε στα μειωμένα επίπεδα του 2015. Αξιολογώντας τα αποτελέσματα του 2015 αλλά και του 2016, σημειώνεται ότι έχουν βελτιωθεί σημαντικά συγκριτικά με τα αντίστοιχα του 2014.

Αναφορικά με το Εργαστήριο Ιατρικών Απεικονίσεων, το οποίο λειτουργεί σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO9001:2008, το έτος 2016 παρουσιάστηκε σημαντική αύξηση της κίνησης των ασφαλισμένων. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκαν 7.687 αξονικές τομογραφίες, 36.092 υπέρηχοι, 11.183 ακτινογραφίες, 3.945 ψηφιακές μαστογραφίες και 3.249 εξετάσεις οστικής πυκνότητας.

Όσον αφορά στον τομέα της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, τα εξωτερικά ιατρεία τα οποία λειτουργούν στον 1^ο και τον 6^ο όροφο του κτηρίου επί της οδού Σοφοκλέους, 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, τον Γέρακα, το πρώην Κ.Μ. και το κτήριο επί της οδού Πειραιώς 74, το εξωτερικό ιατρείο του οποίου εγκαινιάστηκε το 2015, παρέχουν στους ασφαλισμένους αξιόπιστες υπηρεσίες υγείας από ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων, σύγχρονης εξειδικευμένης κατάρτισης. Η ολόένα αυξανόμενη επισκεψιμότητα που σημειώνεται στα εξωτερικά και περιφερειακά ιατρεία του Ταμείου Υγείας, αποτελεί εκέγγυο της εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων μελών στις παρεχόμενες υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

Το Οδοντιατρικό Κέντρο του Ταμείου Υγείας στην Αθήνα και το Πολυδοντιατρείο στον 2^ο όροφο του κτηρίου επί της οδού Σοφοκλέους παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε χιλιάδες ασφαλισμένους, λειτουργώντας καθημερινά σε 12ωρη βάση. Επιπροσθέτως, τα Περιφερειακά Οδοντιατρεία εξυπηρέτησαν ασφαλισμένους οι οποίοι διαμένουν εκτός Κέντρου πόλεως. Το Οδοντιατρικό Συγκρότημα του ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη, στελεχωμένο με οδοντιάτρους όλων των εξειδικεύσεων, καλύπτει πλέον με επιτυχία τις ανάγκες των μελών του νομού αλλά και των γύρω περιοχών, λειτουργώντας επίσης σε καθημερινή 12ωρη βάση.

Το 2016 επισκέφθηκαν το Ιατρείο Διακοπής Καπνίσματος 340 καπνιστές, εκ των οποίων οι 259 (ποσοστό 76%) πέτυχαν παρατεταμένη αποχή για διάστημα μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών.

Επίσης, την ίδια χρονική περίοδο επισκέφθηκαν το Ιατρείο Παχυσαρκίας 110 άτομα, τα οποία παρακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα. Εξ αυτών, οι 74 (ποσοστό 67%) πέτυχαν απώλεια βάρους μεγαλύτερη του 10% στην επαναξιολόγησή τους μετά από διάστημα 6 μηνών. Σημειώνεται ότι η πλειονότητα των υπέρβαρων / παχύσαρκων ασφαλισμένων παραπέμπεται στις διαιτολόγους του ΤΥΠΕΤ. Το Ιατρείο Υπέρτασης, Δυσλιπιδαιμίας και Διαβήτη επισκέφθηκαν 4.100 ασφαλισμένοι το 2016, εκ των οποίων οι 3.280 (ποσοστό 80%) πέτυχαν τους θεραπευτικούς στόχους τους.

Στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 1.542 ατομικές συνεδρίες στο Γραφείο Ψυχολογικής Υποστήριξης από τις ψυχολόγους του Ταμείου Υγείας. Στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» πραγματοποιήθηκαν 406 συνεδρίες, εκ των οποίων οι 30 αφορούσαν σε επισκέψεις νοσηλευομένων ενώ οι 50 αφορούσαν σε νευρολογικές εκτιμήσεις (test μνήμης), οι οποίες είχαν παραγγελλθεί από το Νευρολογικό Τμήμα της Κλινικής.

Διοργανώθηκαν επίσης ενημερωτικά σεμινάρια με θέμα τη «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ», απευθυνόμενα στους εργαζόμενους της Εθνικής Τράπεζας, δύο στην Αθήνα και ένα στη Θεσσαλονίκη.

Αναφορικά με το πρόγραμμα οικογενειακής συμβουλευτικής, πραγματοποιήθηκαν 30 συνεδρίες.

Από πλευράς Τράπεζας χορηγήθηκε το ποσό των € 23.630 για νοσηλείες εξωτερικού καθώς και € 45.700 για νοσηλείες εσωτερικού.

Ο ιστότοπος του ΤΥΠΕΤ (www.tydet.gr) είναι το κύριο μέσο το οποίο εξασφαλίζει την έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του επισκέπτη-μέλους, ενώ πλέον είναι συνδεδεμένος με δύο microsites (tydet.gr/camps & tydet.gr/melathron), τα οποία περιέχουν πληροφορίες και προγράμματα σχετικά με τις κατασκηνώσεις του Ταμείου Υγείας καθώς και τις παρεχόμενες ιατρικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ». Στόχος του όλου εγχειρήματος είναι η παροχή άμεσης, εύκολα προσβάσιμης και επικαιροποιημένης ενημέρωσης.

Η διαχρονική πορεία του ΤΥΠΕΤ απέδειξε ότι, πέραν των παροχών προς τα μέλη του, λειτουργεί πρωτοποριακά και καινοτόμα, με εφελκυστικό την κοινωνική ευαισθησία, προσφέροντας αξιόλογο έργο. Η δράση του ξεπερνά τα σύνορα της χώρας, λειτουργώντας ως ένα δημιουργικό κύτταρο τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Το ΤΥΠΕΤ είναι ιδρυτικό μέλος της Ομοσπονδίας Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας Ελλάδος (Ο.Α.Τ.Υ.Ε.), μέλος της Διεθνούς Ένωσης Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας (Α.Ι.Μ.) και της Διεθνούς Κατασκηνωτικής Ένωσης (Ι.Σ.Ε.).

Κοινωνική Προσφορά του ΤΥΠΕΤ

Το ΤΥΠΕΤ στο πλαίσιο του κοινωνικού του χαρακτήρα φιλοξένησε το 2016 στις κατασκηνώσεις του 3.531 παιδιά. Από αυτά, τα 1.509 ήταν τέκνα εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα και το ΤΥΠΕΤ, 1.345 προέρχονταν από διάφορους οργανισμούς και 452 από ιδιώτες, 163 συμμετείχαν στο πρόγραμμα ανταλλαγών και 62 προέρχονταν από διάφορα Ιδρύματα ή δήμους. Τη φετινή χρονιά παρατηρήθηκε αύξηση του συνολικού αριθμού των φιλοξενοούμενων κατασκηνωτών σε ποσοστό 15,4%, συγκριτικά με το 2015. Επίσης, στους χώρους των κατασκηνώσεων Χαλκιδικής και Λούτσας Πρέβεζας πραγματοποιήθηκαν τα προγράμματα οικογενειακών διακοπών, στα οποία συμμετείχαν συνολικά 729 άτομα.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (Α.Ο.Π.ΕΤΕ)

Οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (Α.Ο.Π.ΕΤΕ) εξελίσσονται και εκσυγχρονίζονται συνεχώς, με στόχο τη 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 2016 συμπλήρωσε αισίως επτά συναπτά έτη λειτουργίας.

Βασικά μέριμνα είναι η συνεχής ανανέωση της ιστοσελίδας και ο εμπλουτισμός της με κάθε σχετική με τα ασφαλιστικά θέματα πληροφόρηση. Σε ιδιαίτερο σύνδεσμο της ιστοσελίδας βρίσκονται συγκεντρωμένοι και καταγεγραμμένοι με το Φ.Ε.Κ. της δημοσίευσής τους όλοι οι νόμοι που ψηφίστηκαν από το 1920 έως σήμερα και οι οποίοι διέπουν το ασφαλιστικό μας πλαίσιο. Στον ίδιο σύνδεσμο βρίσκονται επίσης Προεδρικά Διατάγματα, εγκύκλιοι των οικείων Υπουργείων, εγκύκλιοι του ΙΚΑ και υπουργικές αποφάσεις, που άπτονται των εργασιακών και συνταξιοδοτικών θεμάτων των ασφαλισμένων. Εκτός από τη δυνατότητα εκτύπωσης όλων των εντύπων και των αιτήσεων, παρέχεται επιπλέον και η δυνατότητα υπολογισμού, με ηλεκτρονικό τρόπο, της επικουρικής παροχής.

Η επιλογή της ιστοσελίδας από τους ασφαλισμένους κάθε φορά που αναζητούν στοχευμένη, 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 κυριολεκτικώς στις 1.077.000 επισκέψεις το 2013, ιδιαιτέρως μετά από την ανακοίνωση του Προγράμματος Εθελουσίας Αποχωρήσεως Προσωπικού 2013. Κατά την τελευταία τριετία η επισκεψιμότητα διατηρείται στο ίδιο υψηλό επίπεδο, αγγίζοντας στο τέλος του 2016 συνολικά τους 910.000 επισκέπτες.

Η δράση και η προσφορά των Α.Ο.Π.ΕΤΕ δεν περιορίζεται μόνο στην ιστοσελίδα τους αλλά επεκτείνεται και σε άλλους τομείς, όπως η διεύρυνση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους και η επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού τους.

Όσον αφορά στον πρώτο τομέα, διαπιστώθηκε ότι ήταν πλέον ώριμη η ανάγκη για την ένταξη των εκκαθαριστικών μισθοδοσίας των συνταξιούχων στην εφαρμογή του internet banking της Τράπεζας, όπως ακριβώς έγινε με την μισθοδοσία των εν ενεργεία υπαλλήλων. Το έργο υλοποιήθηκε σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας και από τον Νοέμβριο 2015 οι συνταξιούχοι του Λογαριασμού Επικούρησης (Λ.Ε.Π.ΕΤΕ) και του Ειδικού Λογαριασμού Επικούρησης Πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων (Ε.Λ.Ε.Π.ΕΤΕ-Π.Π.ΕΘΝΑΚ) δεν λαμβάνουν πλέον έγχαρτο εκκαθαριστικό, αλλά έχουν πρόσβαση σε αυτό μέσω του e-banking τους. Η αποστολή έγχартου εκκαθαριστικού συνεχίζεται μόνο για τους συνταξιούχους που δεν έχουν πρόσβαση στο internet banking.

Τα οφέλη από την εφαρμογή της νέας ψηφιακής αυτής υπηρεσίας είναι πολλαπλά, μεταξύ δε άλλων συγκαταλέγεται η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συνταξιούχους της Τράπεζας και ταυτόχρονης η ελάττωση της κατανάλωσης των φυσικών πόρων, γεγονός που συνεπάγεται μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Επιπλέον, συνεχίζεται και βαίνει προς ολοκλήρωση, με αμείωτους ρυθμούς, το έργο της ψηφιοποίησης των ασφαλιστικών φακέλων των ασφαλισμένων – εργαζομένων της Τράπεζας, 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:

- Την ελάττωση του όγκου εργασίας των υπηρεσιών και την επίσπευση των διαδικασιών έκδοσης διοικητικών πράξεων.
- Την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, λόγω της συντόμευσης και απλοποίησης της διαδικασίας χορήγησης συνταξιοδοτικών παροχών.
- Την άμεση ενημέρωση των συνταξιούχων της Τράπεζας, όπου και αν διαμένουν (Ελλάδα ή εξωτερικό) και οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν.

Με τη σύγχρονη μέθοδο της ψηφιοποίησης τηρείται επίσης και το Αρχείο των φορέων των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας. Αυτό σημαίνει ότι κάθε φορέας ανεξαιρέτως έχει συγκεντρώσει και τηρεί ψηφιοποιημένα πρακτικά Δ.Σ. και Δ.Ε., Πράξεις Διευθυντή, δικαστικές αποφάσεις κ.λπ., ήτοι κάθε έγγραφο που αφορά την λειτουργία του και την πορεία του μέσα στον χρόνο. Με τον τρόπο αυτόν, επιτυγχάνεται η ασφαλής αποθήκευση σημαντικών δεδομένων, εξασφαλίζεται διαφάνεια στον τρόπο διοίκησης και λειτουργίας τους και διευκολύνεται η αναζήτηση και άντληση στοιχείων σε περιπτώσεις όπως η εκπόνηση αναλογιστικών μελετών και η επεξεργασία των διαφόρων αιτημάτων που υποβάλλονται από τους ασφαλισμένους των Α.Ο.Π.ΕΤΕ.

Βασική προϋπόθεση για την διατήρηση της υψηλών προδιαγραφών ποιότητας των εργασιών των Α.Ο.Π.ΕΤΕ και των προσφερόμενων υπηρεσιών τους προς τους ασφαλισμένους τους είναι η ενημέρωση και η επιμόρφωση του ανθρωπίνου δυναμικού τους επί της συνεχούς αναδιαμόρφωσης του ασφαλιστικού, εργασιακού και φορολογικού νομοθετικού πλαισίου. Οι Α.Ο.Π.ΕΤΕ λόγω του αντικειμένου των εργασιών τους (απονομές επικουρικών και εφάπαξ παροχών στους ασφαλισμένους τους) υποχρεούνται στην αυστηρή εφαρμογή και τήρηση της ασφαλιστικής και φορολογικής νομοθεσίας, σε αντίθετη δε περίπτωση επιβάλλεται μεγάλο οικονομικό πρόστιμο. Ως εκ τούτου, είναι υψίστης σπουδαιότητας η παρακολούθηση των συνεχών αλλαγών στην νομοθεσία από τους Α.Ο.Π.ΕΤΕ και η άμεση προσαρμογή τους στις αλλαγές αυτές, με την ενσωμάτωσή τους όχι μόνο στον τρόπο εργασίας του προσωπικού αλλά και στο μηχανογραφικό σύστημα των Ασφαλιστικών Οργανισμών.

Για τον λόγο αυτό, με πρωτοβουλία της Διεύθυνσης των Α.Ο.Π.ΕΤΕ, πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 9.11.2016 στην Αίθουσα Τύπου του Μεγάρου Μελά ημερίδα υπηρεσιακής εξειδίκευσης για τα στελέχη και τους υπαλλήλους των Ασφαλιστικών Οργανισμών, με θέμα την Κείμενη Ασφαλιστική Νομοθεσία.

Κατά τη διάρκεια της ημερίδας παρουσιάστηκαν συνοπτικά, με τη βοήθεια διαφανειών, οι μεταβολές του ασφαλιστικού συστήματος κατά την τελευταία δεκαετία σε ό,τι αφορά κυρίως τα ανώτατα όρια και τις μειώσεις των συντάξεων. Ιδιαίτερη μνεία έγινε στα νέα όρια ηλικίας. Επιπλέον, επεξηγήθηκαν και διαχωρίστηκαν έννοιες και όροι της ασφαλιστικής νομοθεσίας, που διαχρονικώς προξενούν απορίες στους ασφαλισμένους.

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

Εργαζόμενοι στη Διεύθυνση Δικτύου Ι, το καλοκαίρι του 2016, διοργάνωσαν μία ημέρα προσφοράς φαγητού στους πρόσφυγες που κατοικούσαν προσωρινά στο λιμάνι του Πειραιά.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Δικτύου ΙΙ της Τράπεζας στήριξαν, όπως κάθε χρόνο, την Παντραπεζική Αιμοδοσία που διοργανώνει η Πνευματική-Πολιτιστική Λέσχη Τραπεζικών Υπαλλήλων Πατρών. Τη δράση αυτή στήριξε επίσης υλικά η Διεύθυνσή τους. Επίσης, συμμετείχαν στην Εβδομάδα Κοινωνικής Αλληλεγγύης (18 έως 23 Απριλίου 2016), που διοργάνωσε η εφημερίδα «Πελοπόννησος» σε συνεργασία και με την Εθνική Τράπεζα. Σκοπός της δράσης ήταν η ενίσχυση συνανθρώπων μας με είδη πρώτης ανάγκης, η διενέργεια δωρεάν ιατρικών εξετάσεων σε παιδιά και ενήλικες και ο καλλωπισμός κεντρικών σημείων της πόλης. Τέλος, το προσωπικό του Καταστήματος Κυθήρων επισκέφθηκε την Κυριακή της Αποκριάς, 13.03.2016, το Γηροκομείο Ποταμού Κυθήρων, συνομίλησαν με κάθε έναν από τους 48 τροφίμους, μοίρασαν δώρα σε όλους και κάλυψαν το κόστος του γεύματος της ημέρας.

Αιμοδοσία

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει δυναμικά τον 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 (2016)

Γεωγραφική περιοχή	Αιμοδοσίες που πραγματοποιήθηκαν	Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν
Αττική	20	969
Θεσσαλονίκη	2	238
Σύνολο	22	1.207

Στο πλαίσιο αυτό, το Γραφείο Αιμοδοσίας του Τμήματος Κοινωνικής Μέριμνας ΤΥΠΕΤ διοργάνωσε, συνεργαζόμενο με το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς» και το Γ.Ν.Α. «Γεώργιος Γεννηματάς», 20 προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας στην Αθήνα, συγκεντρώνοντας 978 φιάλες αίματος. Αναλυτικότερα, σε συνεργασία με το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς» διοργανώθηκαν 16 εθελοντικές αιμοδοσίες και συλλέχθηκαν 780 φιάλες αίματος, ενώ από τις 4 εθελοντικές αιμοδοσίες με το Γ.Ν.Α. «Γεώργιος Γεννηματάς» συγκεντρώθηκαν 189 φιάλες. Επίσης, το ΤΥΠΕΤ διέθεσε 269 φιάλες σε νοσηλευόμενους σε διάφορα νοσοκομεία του νομού Αττικής και της Περιφέρειας. Εξ αυτών, οι 26 μονάδες διατέθηκαν σε ασθενείς του «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑ-

ΘΡΟΝ», το οποίο έχει ως τράπεζα αίματος το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς». Η υπηρεσία αιμοδοσίας του ίδιου νοσοκομείου εξυπηρέτησε 100 ασθενείς της Κλινικής του ΤΥΠΕΤ, οι οποίοι μεταγγίστηκαν με 2.001 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 595 φιάλες αίματος και πλάσματος.

Παράλληλα, το Υγειονομικό Συγκρότημα ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη σε συνεργασία με το «Ιπποκράτειο» νοσοκομείο διοργάνωσε 2 προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας, μέσω των οποίων συγκεντρώθηκαν 238 φιάλες αίματος. Από αυτές, οι 191 φιάλες διατέθηκαν σε ασθενείς.

Διαχρονική Εξέλιξη Εθελοντικής Αιμοδοσίας

Έτος	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2007-2008	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός αιμοδοσιών που πραγματοποιήθηκαν	22	20	17	18	16	23	25	22	44	207
Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν	1.207	1.217	977	901	799	1.136	1.136	809	1.900	10.082

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 εκπαιδευτικά προγράμματα και στην Ελλάδα.

Τα προγράμματά του έχουν αναγνωριστεί 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.

Για το σχολικό έτος 2016-2017, 37 στελέχη της Τράπεζας επισκέφθηκαν εθελοντικά ιδιωτικά και δημόσια σχολεία σε όλη την Ελλάδα ως εισηγητές στα προγράμματα του ΣΕΝ «Οικονομία και Εγώ», «Εικονική Επιχείρηση», «Η Δική μου Επιχείρηση», «Τράπεζες σε Δράση» και «Στη Σκιά ενός Στελέχους», μεταφέροντας στους μαθητές γνώσεις και εμπειρίες από την εργασιακή τους απασχόληση και σημαντικά μηνύματα συναλλακτικής συμπεριφοράς.

Για τη συμβολή της η Εθνική Τράπεζα έλαβε για έβδομη συνεχόμενη 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 εργαζομένους της Τράπεζας

Το 2016 η Εθνική Τράπεζα, συνεχίζοντας την επιτυχημένη πρωτοβουλία «Όλοι Μαζί για το Παιδί», προχώρησε στη διοργάνωση τριών δράσεων

με συνολικά 24 εκδηλώσεις, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και την περιφέρεια σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ΣΚΑΪ.

Βασικό ρόλο στις δράσεις αυτές ανέλαβε το προσωπικό, το οποίο συμμετείχε εθελοντικά στις εκδηλώσεις, 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 τον σκοπό αυτό, διοργανώθηκαν 8 εκδηλώσεις, κατά τις οποίες συγκεντρώθηκαν συνολικά 910 κούτες με είδη που μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Πάτρας και σε παιδιά της Ένωσης «Μαζί για το παιδί».
- Τον Σεπτέμβριο, με την έναρξη της σχολικής χρονιάς, διοργανώθηκαν 8 εκδηλώσεις στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη με στόχο να καλυφθούν ανάγκες σε σχολικά είδη. 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 480 κούτες, που προσφέρθηκαν σε παιδιά των Ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί» και «Κιβωτός του Κόσμου» και σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης. Η Τράπεζα, για την ενίσχυση αυτού του σκοπού, πρόσφερε επιπλέον 20.000 τετράδια σε διάφορα ιδρύματα και κοινωνικούς φορείς.
- Με σύνθημα «Φέτος τα Χριστούγεννα γίνε και εσύ Αϊ-Βασίλης», διοργανώθηκαν τον Δεκέμβριο 8 συνολικά εκδηλώσεις για τη συγκέντρωση παιχνιδιών και ρούχων, τα οποία προσφέρθηκαν σε παιδιά που έχουν ανάγκη τη μέριμνα όλων μας. Οι 2.050 μεγάλες κούτες με παιχνίδια και ρούχα που συγκεντρώθηκαν μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης και σε παιδιά για τα οποία μεριμνούν τα Ιδρύματα της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί» και «Κιβωτός του Κόσμου».

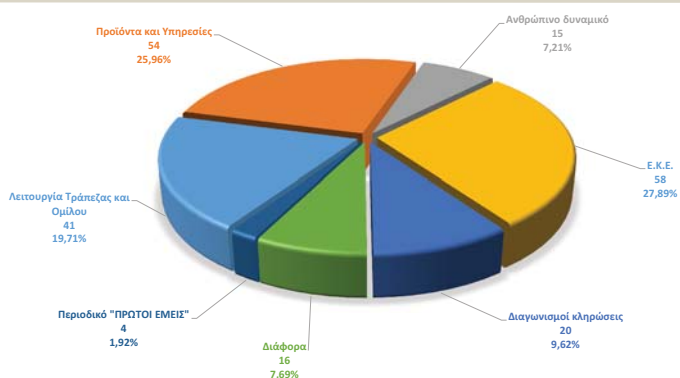
Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης ενιαίας κουλτούρας ανάμεσα στους εργαζομένους 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 2016 αναρτήθηκαν μέσω της «Εσωτερικής Επικοινωνίας» 208 ανακοινώσεις.



**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΒΑΣΕΙ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ (2016)**



Μηνιαία Στοιχεία Επισκεψιμότητας της Ιστοσελίδας «Εσωτερική Επικοινωνία» (2016)

Μήνας	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις	Αρχική Σελίδα	Κληρώσεις	Συμμετοχές εργαζομένων στις κληρώσεις	Εισιτήρια
Ιανουάριος	10	28.305	12	0	0	0
Φεβρουάριος	11	37.680	14	1	119	80
Μάρτιος	20	52.187	20	0	0	0
Απρίλιος	17	50.929	17	1	557	150
Μάιος	24	41.056	20	1	275	180
Ιούνιος	27	34.054	20	2	1.126	200
Ιούλιος	19	32.688	19	1	289	30
Αύγουστος	8	41.610	11	0	0	0
Σεπτέμβριος	26	50.819	21	1	148	75
Οκτώβριος	15	45.399	16	1	152	125
Νοέμβριος	17	53.933	18	0	0	0
Δεκέμβριος	14	64.414	15	0	0	0
Σύνολο	208	533.074	203	8	2.666	840

**Διαχρονική Εξέλιξη 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
2015	188	499.940
2016	208	533.074
ΣΥΝΟΛΟ	1.928	3.985.656

* Από 29/9/2005

Επίσης, σχετικά με τις ανακοινώσεις που ανάρτησε η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου εντός 2016, παρατίθενται τα ακόλουθα στοιχεία ανά κατηγορία ανακοινώσεων:

Κατανομή Ανακοινώσεων Εσωτερικής Επικοινωνίας της Τράπεζας βάσει θεματολογίας (2016)

Κατηγορίες ανακοινώσεων	Αριθμός ανακοινώσεων	Αριθμός αναγνώσεων ανά κατηγορία
Λειτουργία Ομίλου	41	33.984
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	58	21.532
Προϊόντα - Υπηρεσίες	54	31.170
Ανθρώπινο Δυναμικό	15	28.793
Άλλα θέματα	16	4.831
Κληρώσεις	20	14.216
Πρώτοι Εμείς	4	4.202
ΣΥΝΟΛΟ	208	138.728

Περιοδικό Πρώτοι Εμείς

Με στόχο τη διατήρηση ανοιχτών διαύλων επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επιμελήθηκε εντός του 2016 τη συγκέντρωση ύλης από τις Μονάδες της Τράπεζας, τη σύνταξη, τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της ελληνικής έκδοσης του περιοδικού σε 4 τεύχη καθώς και την ανάρτησή του στη σελίδα της ΕΕ. Επιπλέον, σε συνέχεια εκ νέου σχεδιασμού και διαμόρφωσης του περιοδικού, αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της Τράπεζας τα 4 αυτά τεύχη και σε αγγλική έκδοση.

Το περιοδικό *Πρώτοι Εμείς* αναρτάται σε τριμηνιαία βάση, στα ελληνικά, σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του εσωτερικού δικτύου της Τράπεζας (intranet), καθώς και στα ελληνικά και τα αγγλικά στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr. Στο πλαίσιο περιστολής της κατανάλωσης χαρτιού και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων, η έκδοσή του γίνεται 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.

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 Επικεφαλές των αρμόδιων Μονάδων. Ακολουθώντας, μεριμνά για τη λήψη των απαντήσεων, τις οποίες και προωθεί μέσω ηλεκτρονικής οδού στους αποστολείς τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η υπηρεσία εντός του 2016 δέχθηκε 471 μηνύματα, εκ των οποίων 213 είχαν άμεση σχέση με ερωτήσεις σχετικές με μισθολογικά θέματα, μετά την εφαρμογή του νέου συστήματος μισθοδοσίας, 257



αφορούσαν γενικότερους προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα του προσωπικού της Τράπεζας και 1 αφορούσε την υποβολή παραπόνου, τα οποία απαντήθηκαν / τακτοποιήθηκαν εντός του έτους.

Πίνακας Καταγραφής Παραπόνων Εργαζομένων (2016)

Αριθμός εργαζομένων	Θέμα	Αριθμός παραπόνων που απαντήθηκαν	Απάντηση από αρμόδια Διεύθυνση
1	Έξοδα μεταφοράς προς τον τόπο εργασίας	1	Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Όσον αφορά στη διαχείριση του Κέντρου Υποδοχής Μηνυμάτων, για τη λειτουργία του οποίου αρμόδια είναι η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, δεν έχει κοινοποιηθεί οποιοδήποτε παράπονο ή καταγγελία σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή με περιστατικά διάκρισης.

Γραμμή Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία «Communication Desk»

Τον Νοέμβριο του 2013 καθιερώθηκε από την Τράπεζα η λειτουργία της Γραμμής Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία, «Communication Desk», την οποία χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι 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 και εμπίπτουν αμιγώς στις αρμοδιότητες της εν λόγω Διεύθυνσης. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, η οποία εξακολουθεί να λειτουργεί εξυπηρετώντας την εσωτερική πελατεία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, υποβλήθηκαν, εντός του έτους 2016, 250 αιτήματα / ερωτήματα καθώς και 500 τηλεφωνικές κλήσεις για την εξυπηρέτηση του προγράμματος της εθελούσιας αποχώρησης 2016, τα οποία απαντήθηκαν από τα αρμόδια στελέχη της εν λόγω Μονάδας.

Χειρισμός Ζητημάτων αναφορικά με Θέματα Ηθικής και Ακεραιότητας προερχόμενων από το Σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού

Σε περίπτωση που ανακύψει οποιοδήποτε ζήτημα / προβληματισμός/ ερώτημα κ.λπ. αναφορικά με θέματα ηθικής και ακεραιότητας, υπάρχει ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ειδικότερα, οποιοδήποτε μέλος του Προσωπικού μπορεί να απευθυνθεί στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω επιστολής ή φαξ.
- Ηλεκτρονικά μέσω του Δικτύου της Τράπεζας (intranet), στο οποίο έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (σε συγκεκριμένη ειδική για το σκοπό αυτό διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) από σταθμό που βρίσκεται είτε εντός ή εκτός του χώρου εργασίας.

Παράλληλα, υπάρχει και εσωτερική γραμμή αναφοράς και επικοινωνίας αναφορικά με σχετικά ζητήματα και με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Χειρισμός Ζητημάτων προερχόμενων από Εποπτικές και Ανεξάρτητες Αρχές

Αναφορικά με ζητήματα που άπτονται ελέγχων και λοιπών αιτημάτων εκ μέρους Εποπτικών και Ανεξάρτητων Αρχών καθώς και των κατά περίπτωση αρμοδίων Υπουργείων, προβλέπεται η γνωστοποίησή τους στις αρμόδιες Διευθύνσεις, με στόχο την παρακολούθηση και τον αποτελεσματικό συντονισμό των σχετικών ενεργειών.

Σημειώνεται ότι ο βαθμός ανταπόκρισης στους ελέγχους αυτούς καθώς και σε λοιπά αιτήματα των συγκεκριμένων Αρχών συνιστά σημαντικό στοιχείο αξιολόγησης της Τράπεζας και διασφάλισης της φήμης της. Ως εκ τούτου, ο χειρισμός των θεμάτων αυτών χρήζει ιδιαίτερης επιμέλειας ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και πληρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών εντός της εκάστοτε προβλεπόμενης προθεσμίας.

Χειρισμός Ζητημάτων προερχόμενων από Συναλλασσόμενους και μη με την Τράπεζα

Στην Τράπεζα προβλέπεται η λειτουργία ειδικού μηχανισμού για την υποβολή σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων εκ μέρους συναλλασσόμενων και μη με αυτή.

Ειδικότερα, παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες επικοινωνίας:

- Με στελέχη των Καταστημάτων.
- Με τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας της Εθνικής Τράπεζας (μέσω τηλεφώνου, μέσω συμπλήρωσης ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας, μέσω αποστολής e-mail, μέσω αποστολής επιστολής ή του σχετικού εντύπου, μέσω φαξ).

Επικοινωνία με την Επιτροπή Ελέγχου

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι, όπως αναφέρεται και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.nbg.gr/el/the-group/corporate-governance/contact>), η Τράπεζα έχει υιοθετήσει διαδικασίες για την υποβολή αναφορών ή παρατηρήσεων από το προσωπικό της, τις εταιρείες του Ομίλου καθώς και τους ενδιαφερόμενους τρίτους, σχετικά με αντικανονικές ενέργειες και λογιστικοελεγκτικές πρακτικές μη συμβατές με τη διεθνή πρακτική και τις κείμενες διατάξεις. Η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας έχει την ευθύνη για την καθιέρωση και τη διαρκή παρακολούθηση της εφαρμογής των διαδικασιών αυτών, οι οποίες διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των αναφορών ή παρατηρήσεων που λαμβάνονται. Για τον σκοπό αυτό, παρατίθενται αναλυτικά οι τρόποι με τους οποίους μπορούν να αποστέλλονται οι σχετικές αναφορές γραπτά ή ηλεκτρονικά.

Διαδικασία Αξιοποίησης Νέων Ιδεών και Προτάσεων «Creativity Box»

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 τον λόγο αυτό, συστάθηκε Ομάδα Αξιοποίησης Δημιουργικής Έκφρασης, με κύριο έργο την επεξεργασία των συλλεγόμενων ιδεών και προτάσεων, την υποβολή προς έγκριση τεκμηριωμένων εισηγήσεων στον Διευθυντή της αρμόδιας Μονάδας και την ενημέρωση των αρμόδιων χώρων οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των εγκεκριμένων προτάσεων. Όπως και το έτος 2015, η υποβολή προτάσεων από το

προσωπικό της Διεύθυνσης συνεχίστηκε και κατά το έτος 2016, με θετικά για την αρμόδια Διεύθυνση αποτελέσματα.

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:

- Αναπτύσσει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της.
- Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων, με στόχο την παροχή ίσων ευκαιριών.
- Πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξής του. Στο πλαίσιο αυτό καλύπτει τα έξοδα του προσωπικού της για την παρακολούθηση σεμιναρίων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό».

Μια 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 (ΑμΕΑ). 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, δεν υπάρχουν περιστατικά διακρίσεων στην Εθνική Τράπεζα, καθώς επιδιώκεται και διασφαλίζεται η ίση αντιμετώπιση των εργαζομένων από την Τράπεζα, χωρίς να γίνονται διακρίσεις αναφορικά με το φύλο, τις θρησκευτικές ή πολιτικές πεποιθήσεις, το χρώμα, τη φυλή και την εθνική ή την κοινωνική καταγωγή κ.ά.

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). Επίσης, δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό υποχρεωτικής ή εξαναγκαστικής εργασίας. Παράλληλα, δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

Η Τράπεζα, σε όλες τις εκφάνσεις της λειτουργίας της, θεσπίζει κανόνες που στηρίζονται στην αρχή της ίσης μεταχείρισης. Για παράδειγμα, αναφέρονται οι Δημόσιοι Διαγωνισμοί πρόσληψης προσωπικού που διενεργούνται μέσω ΑΣΕΠ. Επίσης, όσον αφορά τα κριτήρια προαγωγών και συμμετοχής σε σεμινάρια, τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη είναι η εργασιακή απόδοση του εργαζόμενου και οι ανάγκες της Τράπεζας. Τέλος, αναφορικά με τη χορήγηση τυχόν παροχών στο προσωπικό, αυτές καθορίζονται από την κατά περίπτωση Πολιτική της Τράπεζας και σχετίζονται με τη θέση του εργαζόμενου στην ιεραρχία της Τράπεζας, χωρίς να γίνεται κανενός είδους διάκριση (π.χ. φύλου, θρησκευματος, φυλής, κ.λπ.).

Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας τους Νόμους, και προς ρύθμιση των περί αδείας και ωραρίων εργασίας, έχει εκδώσει Υπηρεσιακές Εγκυκλίου, σχετικά με:

- Την παρακολούθηση και τροποποίηση ωραρίων των εργαζομένων
- Την υπερωριακή απασχόληση
- Τη χορήγηση κανονικών αδειών

Η αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού στην Τράπεζα 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 κατανομής. Σύμφωνα με την τελευταία Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, ο κατώτατος μισθός ανέρχεται σε € 586, για άτομα μεγαλύτερα των 25 ετών.

Στην Εθνική Τράπεζα δεν υφίσταται καμία διάκριση μισθού ανά φύλο και γεωγραφική περιοχή. Το 2016 η συνολική αποζημίωση του υψηλότερα αμειβόμενου στελέχους της Τράπεζας κατά το 2016 ήταν 8,79 φορές υψηλότερη από τη μέση ετήσια συνολική αποζημίωση όλων των υπολοίπων εργαζομένων της Τράπεζας. Κατά το 2016 δεν δόθηκε μισθολογική αύξηση στην Τράπεζα.

Κατά τη διάρκεια του 2016 στην ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία» αναρτήθηκαν ανακοινώσεις αναφορικά με τις Παγκόσμιες Ημέρες «Για τα Δικαιώματα του Παιδιού» και «Κατά της Παιδικής Εργασίας», ώστε να ενημερωθεί σχετικά το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας.

Φύλο και Ισότητα

Το 2016, το 48,61% του συνόλου του προσωπικού αποτελούσαν από γυναίκες, σε σχέση με το 2015 που αντίστοιχα ήταν 47,02%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφής διάκριση και φροντίζει ώστε να μην υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο.

Σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση των ΑμΕΑ 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 την πλευρά της Σοφοκλέους, που ενημερώνει το κοινό για την πρόσβαση των ΑμΕΑ από την είσοδο της οδού Αιόλου.
- Τοποθέτηση ειδικής ράμπας στις Μονάδες για εύκολη πρόσβαση των ΑμΕΑ.
- Τοποθέτηση χειρολισθήρων στις Μονάδες της Τράπεζας για ευκολότερη πρόσβαση.
- Τοποθέτηση αντιολισθητικών ταινιών στις Μονάδες, προς αποφυγή πτώσης.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι με ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω δικαιούνται ειδική ετήσια άδεια δέκα (10) εργάσιμων ημερών με αποδοχές, πέραν της κανονικής.

Η Τράπεζα παρέχει, σε κάθε περίπτωση, την από τον νόμο προβλεπόμενη άδεια στους εργαζόμενους που έχουν ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το 2016, 336 γυναίκες εργαζόμενες της Τράπεζας δικαιούνταν και έλαβαν άδεια τοκετού και λοχείας (δικαιούμενο διάστημα 134 συνεχείς ημερολογιακές ημέρες ανά εργαζόμενη). Σημειώνουμε δε, ότι μετά τη λήψη της άδειας τοκετού / λοχείας η εργαζόμενη μπορεί να κάνει χρήση είτε μειωμένου ωραρίου εργασίας (2 ώρες για τα 2 πρώτα χρόνια και 1 ώρα για τα 2 επόμενα) είτε, αντ' αυτού, χρήση σωρευτικής άδειας (6 + 3 μήνες επιπλέον, αντίστοιχα). Χρήση μειωμένου ωραρίου ή και σωρευτικής άδειας μπορεί να κάνει και ο πατέρας, σε περίπτωση που αποποιηθεί του δικαιώματος αυτού η μητέρα. Το 2016, δικαιούνταν και

έλαβαν σωρευτική χορήγηση μειωμένου ωραρίου 421 άτομα, εκ των οποίων 374 γυναίκες και 47 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.

Δικαιούχοι γονικής άδειας κατά το 2016 ήταν 1.019 άντρες και 1.598 γυναίκες, από τους οποίους 964 άντρες και 1.555 γυναίκες έκαναν χρήση της.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο όρος «γονική άδεια» για την Τράπεζα σημαίνει δικαίωμα απουσίας έξι ημερών ετησίως, για την παρακολούθηση της προόδου των τέκνων. Το δικαίωμα αυτό αυξήθηκε κατά δύο ημέρες για κάθε τέκνο πέραν του πρώτου, σύμφωνα με το άρθρο 4-Β της Σ.Σ.Ε. 2016-2018.

Στήριξη Ειδικών Πληθυσμιακών Ομάδων σε Συνεργασία με τους Αρμόδιους Φορείς

Ανθρώπινο δυναμικό	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
ΑμΕΑ	236 (2,5%)	262 (2,5%)	267	286	292	308	333	352	362

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων και Συναλλασσόμενου Κοινού

Στην Τράπεζα λειτουργεί η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας - Ε.Υ.Α.Ε. (βάσει της Π.Δ. 573/04.10.2013 «Κανονισμός Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας» και σύμφωνα με το Ν. 3850/2010), η οποία συνεδριάζει μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε τριμήνου, σε ημέρα και ώρα που ορίζεται από κοινού, για τη διευθέτηση των θεμάτων που ανακύπτουν στον χώρο των Μονάδων του Δικτύου και της Διοίκησης και γενικότερα των εγκαταστάσεων της Τράπεζας, και σχετίζονται με τις αρμοδιότητές της. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Τεχνικός Ασφάλειας και Γιατρός Εργασίας. Πριν από την ημέρα της κοινής συνεδρίασης η Ε.Υ.Α.Ε. καθορίζει τα θέματα τα οποία πρόκειται να συζητηθούν και μεριμνά για τη γνωστοποίησή τους στους συμμετέχοντες 3 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 Ε.Υ.Α.Ε. 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 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 ώστε 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.

Η Ε.Υ.Α.Ε. είναι συμβουλευτικό όργανο και αποτελείται:

- Από τον 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).

Η δύναμη του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας ανέρχεται σε ποσοστό άνω του 75%.

Σε εφαρμογή του Ν. 3850/2010, η Τράπεζα έθεσε σε ισχύ τον Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, σύμφωνα με τον οποίο τα εργατικά ατυχήματα αναγγέλλονται στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Υγείας & Ασφάλειας.

Για την εξυπηρέτηση του σκοπού του Κανονισμού Πρόληψης και Προστασίας Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας λειτουργεί, στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της Τράπεζας (ΕΣ.Υ.Π.Π. - Πράξη Διοίκησης 730/18.12.2001).

Η ΕΣ.Υ.Π.Π. μεριμνά, μεταξύ άλλων, 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.
- Τη 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 στην χώρα.

- Την ενημέρωση και συνεργασία με άλλες αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας (π.χ. Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών 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.

Επίσης, αναφέρουμε ότι στην Υπηρεσιακή Εγκύκλιο 177/08.07.2014 καθορίζονται οι ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο Επικεφαλής κάθε Μονάδας σε περίπτωση που συμβεί εργατικό ατύχημα, μεταξύ των οποίων η αναγγελία του ατυχήματος στις ως άνω αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις και η σχετική ενημέρωση της Εσωτερικής Υπηρεσίας Προστασίας και Πρόληψης.

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:

- 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.
- Συνεδρίαση της Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων για τη συζήτηση θεμάτων που ανέκυψαν στον χώρο των Μονάδων της Τράπεζας και παροχή των κατάλληλων οδηγιών προς διευθέτησή τους.
- 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 των εγκεκριμένων προγραμμάτων επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας σε όλες τις Διευθύνσεις Δικτύου και στις Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, προκειμένου να ενημερωθούν έγκαιρα, και παραλαβή από τις επιμέρους Μονάδες των Βεβαιώσεων Καλής Εκτέλεσης επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, σύμφωνα με την υφιστάμενη διαδικασία.
- Ενημέρωση και παρακολούθηση της επίλυσης τεχνικών προβλημάτων όλων των Μονάδων της Τράπεζας μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Sap Plant Maintenance του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις / υποδείξεις των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας των Μονάδων της Τράπεζας, για το 2016, δεν έχουν καταγραφεί στα βιβλία υποδείξεων / παρατηρήσεων των Μονάδων περιστατικά εμφάνισης μυοσκελετικών ασθενειών, εργασιακού στρες και άλλων συναφών ασθενειών.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι βρίσκονται σε εξέλιξη οι διαδικασίες προκειμένου να επιλεγεί εξωτερικός φορέας για την πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

Τραυματισμοί, Επαγγελματικές Ασθένειες και Θάνατοι

Κατά το 2016 καταγράφηκαν 13 εργατικά ατυχήματα, τα οποία αντιστοιχούν σε 179 ημερολογιακές απωλεσθείσες ημέρες. Οι θάνατοι κατά το 2016 ανήλθαν σε 13.

Ο Δείκτης τραυματισμών (IR) ανέρχεται σε 0,29 ($IR = \frac{26}{18.235.672 \times 200.000} = 0,29$)

Σημείωση: $IR = (\text{Συν. αριθμός τραυματισμών}) / (\text{Σύνολο ωρών εργασίας}) \times 200.000$. Ο δείκτης τραυματισμών περιλαμβάνει και τους θανάτους.

Η Τράπεζα, σε εφαρμογή του Ν. 3850/2010, έθεσε σε ισχύ τον Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, ο οποίος καλύπτει όλο το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται σε αυτήν.

Επισκέψεις Ιατρών και Τεχνικών Ασφαλείας σε Μονάδες της Τράπεζας (2016)

Έτος	Σύνολο κτηρίων	Σύνολο επισκέψεων ιατρών εργασίας	Σύνολο επισκέψεων τεχνικών ασφαλείας
2016	636	1.351	1.474
2015	657	1.331	1.453
2014	664	1.267	1.418

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.

Ανάλυση Εργατικών Ατυχημάτων κατά Φύλο και Γεωγραφική Περιοχή (2016)

Γεωγραφική περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες
Αττική	6	4
Υπόλοιπο Ελλάδας	1	2
Σύνολο	7	6
Γενικό σύνολο	13	

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία**

Δείκτης	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Απουσίες – απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	58.157	51.172	43.819	67.993	83.630	73.349	72.266	88.045
Απουσίες – απολεσθείσες εργατοώρες λόγω ασθενειών	436.177,50	383.790	328.643	509.948	627.225	542.783	534.768	651.533
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων που προκύπτουν από / ή κατά τη διάρκεια της εργασίας	13	7	2	1	2	3	0	0
Συνολικός αριθμός εργατωρών (*)	18.235.672	20.144.280	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 * 9.478 εργαζόμενοι = 18.235.672 εργατοώρες.

(**) Οι ημέρες ασθενείας λογίζονται από την πρώτη ημέρα του συμβάντος.

Παράλληλα, από το 2014 η Τράπεζα, μέσω της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, παρέιχε στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της υποχρεωτικό e-learning σεμινάριο για θέματα πρώτων βοηθειών.

Εκπαιδευθέντες σε θέματα Πρώτων Βοηθειών (2016)		
Έτος	Εκπαιδεύσεις σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Αριθμός εκπαιδευθέντων
2016	Ηλεκτρονικό σεμινάριο πρώτων βοηθειών	617

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	Εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας
Κατάρτιση και εκπαίδευση	✓
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	✓
Δικαίωμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλούς εργασίας	✓
Περιοδικές επιθεωρήσεις	✓
Συμμόρφωση με τις συμβάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO)	Σε εξέλιξη η πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα (είναι σε φάση σχεδιασμού)
Διακανονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	✓
Δεσμεύσεις σχετικά με τα πρότυπα για τους στόχους επίδοσης ή το επίπεδο της πρακτικής που εφαρμόζεται	Βρίσκεται στη φάση σχεδιασμού

Ασθένειες σε Ημέρες - Γεωγραφική Κατανομή ανά Φύλο (2016)

ΝΟΜΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Αιτωλοακαρνανίας	164	217	381
Αργολίδος	337	496	833
Αρκαδίας	238	224	462
Άρτας	77	63	140
Αττικής	16.608	19.752	36.360
Αχαΐας	619	471	1.090
Βοιωτίας	93	214	307
Γρεβενών	23	13	36
Δράμας	63	82	145
Δωδεκανήσου	137	217	354
Έβρου	215	331	546
Εύβοιας	929	217	1.146
Ευρυτανίας	1	89	90
Ζακύνθου	106	148	254
Ηλείας	142	257	399
Ημαθίας	204	28	232
Ηρακλείου	415	183	598
Θεσπρωτίας	18	56	74
Θεσσαλονίκης	1.720	1.775	3.495
Ιωαννίνων	216	258	474
Καβάλας	530	49	579
Καρδίτσας	157	137	294
Καστοριάς	44	8	52
Κέρκυρας	189	140	329
Κεφαλληνίας	151	27	178
Κυκλίας	28	128	156
Κοζάνης	49	139	188
Κορινθίας	236	432	668
Κυκλάδων	327	267	594
Λακωνίας	50	130	180
Λαρίσης	224	166	390
Λασιθίου	171	171	342
Λέσβου	106	143	249
Λευκάδας	20	39	59
Μαγνησίας	263	287	550
Μεσσηνίας	214	279	493
Ξάνθης	233	223	456
Πειραιά	372	340	712
Πέλλας	117	284	401
Πιερίας	400	66	466
Πρέβεζας	162	97	259
Ρεθύμνου	235	243	478
Ροδόπης	204	76	280
Σάμου	336	353	689
Σερρών	131	99	230
Τρικάλων	266	81	347
Φθιώτιδας	353	153	506
Φλώρινας	29	12	41
Φωκίδος	32	16	48
Χαλκιδικής	81	87	168
Χανίων	146	81	227
Χίου	54	78	132
Γενικό σύνολο	28.235	29.922	58.157

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 Στελεχών του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών
- 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.

Ο Τομέας Τεχνικών Υπηρεσιών είναι αρμόδιος 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.
- 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.

Στο πλαίσιο των παραπάνω αρμοδιοτήτων του, ο Τομέας Τεχνικών Υπηρεσιών μεριμνά, μεταξύ άλλων, για:

- Τη συντήρηση, μέσω των συμβεβλημένων εταιρειών, και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας των φορητών πυροσβεστικών μέσων.
- 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 προσωπικό 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 τριμηνιαίων αναφορών των Επικεφαλής των Μονάδων με βάση ερωτηματολόγιο (checklist), που αποστέλλεται από τη Διεύθυνση μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ).
- Την τοποθέτηση, σε συνεργασία με 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 τον 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.

Εντός του 2016 πραγματοποιήθηκαν τα ακόλουθα έργα, τα οποία αφορούν σε όλα τα κτήρια της Τράπεζας (Μονάδες Διοίκησης και Καταστήματα):

- Σήμανση και ανάρτηση των φορητών μέσων πυρόσβεσης (ΠΔ 105/1995), για την κατά μόνιμο τρόπο σήμανση των υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς (συνολικά έχει υλοποιηθεί σε 616 Κτήρια / Καταστήματα).
- Κατάρτιση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής (Ν. 3850/2010), για την επισήμανση οδύσεων και εξόδων διαφυγής (συνολικά έχει υλοποιηθεί σε 463 Κτήρια / Καταστήματα).
- Εκπόνηση Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης / Εκκένωσης Εγκαταστάσεων (Ν. 3850/2010), για την αντιμετώπιση κινδύνων πυρκαγιάς και σεισμού και πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης εγκαταστάσεων (πραγματοποιήθηκαν 415 ασκήσεις εκκένωσης το 2016).

Επιπλέον, συνεχίστηκε το έργο της εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα πυρασφάλειας. Κατά τη διάρκεια του 2016 εκπαιδεύτηκαν 2.188 άτομα.

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 (έχουν ήδη εκδοθεί 630 πιστοποιητικά επί συνόλου 635 Κτηρίων / Καταστημάτων της Τράπεζας).

Θέματα Ασφαλείας

Κατά το 2016, από τη Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου:

- Βρίσκεται σε εξέλιξη η Β' Φάση αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων μέσω του Control Room της Τράπεζας.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων Κεντρικών χρηματοκιβωτίων Καταστημάτων ALLEN κατά περίπτωση, τοποθέτηση 400 μικρών χρηματοκιβωτίων σε επιλεγμένα Καταστήματα κ.λπ.).
- Αναμένεται η έναρξη διαδικασίας τοποθέτησης κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων της Τράπεζας.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία θωράκισης κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.

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 (2016)

Ειδικοί συνεργάτες	3
Προσωπικό Ασφαλείας Εθνικής Τράπεζας	121
Προσωπικό Ασφαλείας Ιδιωτικών Εταιρειών στην Εθνική Τράπεζα και στον Όμιλο	207
Σύνολο	331

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 τον 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 τον βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και αφετέρου από την ψυχολογία του. Στόχος του προγράμ-

ματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι η στήριξη των εργαζομένων που έχουν βιώσει περιστατικά ληστείας και παρουσιάζουν μετατραυματικό στρες, καθώς και η προστασία της ψυχικής τους υγείας στον εργασιακό χώρο. 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. Κατά το έτος 2016 διεπράχθησαν 4 ληστείες σε Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας.

Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία. Το 87,67% των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, κατά το έτος 2016, είναι μέλη των συνδικαλιστικών σωματείων, ενώ το 92,48% καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Το δικαίωμα των εργαζομένων στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων όχι μόνο δεν τίθεται σε κίνδυνο σε καμία δραστηριότητα και σε καμιά γεωγραφική περιοχή της Εθνικής Τράπεζας, αλλά αντιθέτως υποστηρίζεται, καθώς η Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία.

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζομένους, τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, σωματεία και σύλλογοι) όσο και σε ατομικό επίπεδο, μέσω της ιστοσελίδας «Εσωτερική Επικοινωνία».

Η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στον 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. Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και η συνεχής επικοινωνία τους με τα σώματα ανώτατης Διοίκησης εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπων των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις με τους Συλλόγους εργαζομένων, υπογράφονται Πρακτικά Συμφωνίας καθώς και Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, 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., όπως είναι θεσμοθετημένο και στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας.

Στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας που έχει συνάψει η Τράπεζα δεν καθορίζεται περίοδος ειδοποίησης, ενώ ο αντίστοιχος χρόνος για διαβούλευση και διαπραγμάτευση καθορίζεται στους τρεις μήνες μετά τη μετενέργεια.

Διαβούλευση με τους Εκπροσώπους των Εργαζομένων για την Υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Εντός του 2016 υπογράφηκε η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας με ισχύ 1.4.2016-31.3.2019. Επιπλέον, υπογράφηκαν το Παράρτημα της παραπάνω Σύμβασης, το οποίο θεσμοθέτησε επιβραβεύσεις

του Προσωπικού της Τράπεζας που κατέχει ενήμερα δάνεια, καθώς επίσης και ένα Πρακτικό που καθόρισε τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις ένταξης των εργαζομένων της τ. Εθνικής Κεφαλαίου στις διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού Εργασίας της 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 και Κλάδου Ασφάλειας», με διακριτικό τίτλο ΣΥΤΑΤΕ. Ο Σύλλογος λειτουργεί με το νέο αναθεωρημένο καταστατικό του από το 2001.

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

- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ): 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 Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος 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 Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος 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	2016
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας	8.765
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας), εκ των οποίων:	713
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	603
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	110
Συνολικό προσωπικό	9.478
Πλήρους απασχόλησης	9.441
Μερικής απασχόλησης	37
Συνολικό προσωπικό	9.478
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	1.200
Εποχικοί εργαζόμενοι	100

Στόχοι 2017

- Συνέχιση (σιωπηρή παράταση) του Προγράμματος Εθελούσιας Αποχώρησης.
- Κατάρτιση Πολιτικής Διαδοχής Στελεχών (Succession Planning Policy) και αναθεώρηση των διαδικασιών κάλυψης κενών θέσεων εσωτερικά (job posting).
- Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ) και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ, λόγω αλλαγών στην οργανωτική δομή της Τράπεζας. Επίσης, συνέχιση της παροχής συνδρομής στις Θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους.
- Υλοποίηση νέου Προγράμματος Internship «i-work@nbg».
- Συνέχιση του προγράμματος πρακτικής άσκησης τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών εγχώριων ΑΕΙ και ΤΕΙ.
- Ολοκλήρωση της αναθεώρησης της Πολιτικής Εκπαίδευσης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, σύμφωνα με το νέο κανονιστικό πλαίσιο.
- Ανανέωση της υποστήριξης εκμάθησης ξένων γλωσσών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων προγραμμάτων για τη διατήρηση/ ανανέωση υφιστάμενων πιστοποιήσεων που προβλέπονται από τον Νόμο (κοινοτική οδηγία MiFID) για την παροχή Τραπεζοασφαλιστικών και Επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Εμπλουτισμός και διεύρυνση του μακροχρόνιου προγράμματος «Ακαδημία Πίστης».
- Σχεδιασμός στοχευμένων προγραμμάτων για τις Μονάδες ειδικής διαχείρισης και αναδιάρθρωσης πιστοδοτήσεων.
- Συνέχιση του προγράμματος εκπαίδευσης και ανάπτυξης Εσωτερικών Ελεγκτών.
- Πρόγραμμα εκπαίδευσης Νέων Διευθυντών Καταστημάτων.
- Οριστικοποίηση του Προτύπου Προφίλ για τη θέση του Διευθυντή Καταστήματος και αξιοποίησή του με στοχευμένες συνεντεύξεις για αξιολόγηση και αναπτυξιακές δράσεις για κατόχους θέσης.
- Διάρκεια αναβάθμιση και διεύρυνση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών (εσωτερικής παραγωγής εκπαιδευτικών βίντεο, webinars κ.λπ.), με παράλληλη ενίσχυση της δέσμευσης και παρακίνησης των εργαζομένων.
- Συνέχιση της συστηματικής διερεύνησης των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού και ενίσχυση του συμβουλευτικού και καθοδηγητικού ρόλου της Επιλογής Προσωπικού.
- Ολοκλήρωση Β΄ Φάσης αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων μέσω του Control Room της Τράπεζας.
- Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων Κεντρικών χρηματοκιβωτίων Καταστημάτων ALLEN κατά περίπτωση, τοποθέτηση 400 μικρών χρηματοκιβωτίων σε επιλεγμένα Καταστήματα, θωράκιση θυρίδων θησαυροφυλακίων, όπου υπάρχουν κ.λπ.).
- Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων της Τράπεζας.

- Θωράκιση κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.
- Σύνδεση επιλεγμένων off-site ATMs με το CCTV της Διεύθυνσης Ασφάλειας.
- Αναβάθμιση Κέντρου ελέγχου Σημάτων Συναγερμού CCTV 960.
- Ενίσχυση μέτρων θωράκισης επιλεγμένων ATMs με ανιχνευτές θραύσης κρυστάλλων, αερίων, αλλαγή επαφών αντικραδασμικών κ.λπ.



Με Ευθύνη για
το Περιβάλλον

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την αιεφόρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα με συντονισμένες ενέργειες 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.

Η Τράπεζα σύναψε συμφωνία με τον Διεθνή Οργανισμό International Finance Corporation-IFC και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), στο πλαίσιο της συμμετοχής των τελευταίων στην αύξηση του Μετοχικού της Κεφαλαίου, που ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2015, σύμφωνα με την οποία προβλέπεται η υιοθέτηση των Προτύπων του IFC και της EBRD σχετικά με την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (ESMS) που χρησιμοποιεί.

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 Εθνικής Τράπεζας: 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 του ελέγχου που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Η Εθνική Τράπεζα δημοσίευσε για 10^η 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 τη χρήση νερού και τις εκπομπές CO₂ που προέρχονται από τις δραστηριότητές της. Για το 2016 η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε στην κατηγορία D.

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 -σε διεθνές επίπεδο- στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο. Η κλιματική αλλαγή επιφέρει σημαντικούς κινδύνους στα τραπεζικά ιδρύματα 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
- Κίνδυνοι λόγω μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο

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.

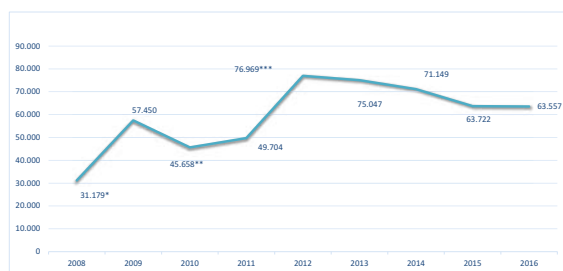
ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της δέσμευσης της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία, η Τράπεζα έχει αναπτύξει και εφαρμόζει από το 2004 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

Συμπληρωματικά βλ. και παράγραφο «ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

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:

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 παρακολουθείται 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.

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).

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Με γνώμονα την προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περικοπής λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας, αποφασίστηκε η δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος παρακολούθησης της κατανάλωσης των φυσικών πόρων. Ο σχεδιασμός του εν λόγω συστήματος ολοκληρώθηκε εντός του 2015 και η εφαρμογή του άρχισε τον Ιανουάριο του 2016. Εντός του συστήματος αυτού εντάχθηκαν αναδρομικά όλα τα σχετικά με την κατανάλωση φυσικών πόρων στοιχεία για τα έτη 2013-2015. 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 2016, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Η έκδοση πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης σε ιδιόκτητα κτήρια της Τράπεζας αποτελεί την πρώτη φάση για τεχνική επέμβαση ενεργειακής αναβάθμισης σε κτήρια στα οποία καταγράφεται χαμηλή ενεργειακή βαθμίδα. Ολοκληρώθηκαν οι ενεργειακές αναβαθμίσεις σε 12 κτήρια Διοίκησης, ενώ βρίσκονται σε εξέλιξη σε 6 ακόμη κτήρια (όλα στην περιοχή Αττικής-Πειραιά).
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η εργολαβία που αφορά την ενεργειακή διαχείριση του DATA CENTER της Τράπεζας.
- Σε 33 ακίνητα της Τράπεζας ανακαινίσθηκαν οι ανελκυστήρες και λειτουργούν πλέον με κινητήρες INVERTER. Το συνολικό ετήσιο εκτιμώμενο ενεργειακό κέρδος είναι 38.400 kWh περίπου.
- Ολοκληρώθηκαν οι ενεργειακές αναβαθμίσεις σε 8 ακίνητα της Τράπεζας.

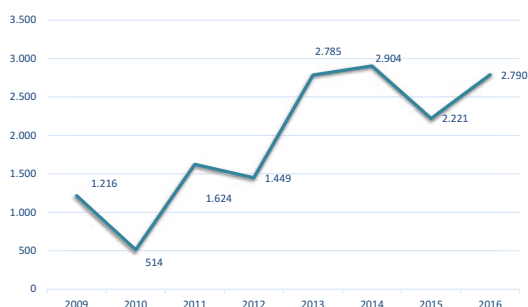
Η Τράπεζα έλαβε SILVER Βραβείο στην Ενότητα «Human Environment», στην κατηγορία «Sustainable Built Environment», στο πλαίσιο του θεσμού «Environmental Awards 2016».

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας για το 2016 ανήλθε σε 266.235,69 GJ.

Αναλυτικότερα, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας το 2016 για ηλεκτρικό ρεύμα και θέρμανση ανήλθε σε 253.328,41 GJ. Συγκεκριμένα:

- Η κατανάλωση ενέργειας ηλεκτρικού ρεύματος των 698 καταμετρημένων κτηρίων της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα) και των 638 Off-site ATMs κατά το 2016 ανήλθε σε 63.556,50 MWh (228.803,40 GJ). Από την κατανάλωση αυτή εκτιμάται ότι το πο-

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ (ΣΕ MWh)



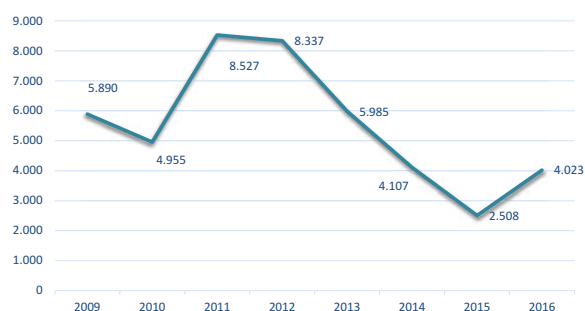
σοστό της ενέργειας που προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές αντιστοιχεί σε περίπου 18%, όπως αυτό δηλώνεται από τους παρόχους σε συνολικό μίγμα καυσίμου.

Κατανάλωση Ενέργειας από Κίνηση Αυτοκινήτων (2016)*

Είδος Καυσίμου	Ποσότητα (lt)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων
Πετρέλαιο	73.578,70	758,60
Βενζίνη	293.979,52	2.810,44
Υγραέριο	2.298,18	16,32
Σύνολο	369.856,40	3.585 MWh (12.907 GJ)
Πλήθος αυτοκινήτων		
Πετρέλαιο	61	
Βενζίνη	193	
Υγραέριο	1	
Σύνολο	255	

* Η Τράπεζα καταμετρά αναλυτικά την κατανάλωση ενέργειας του στόλου των αυτοκινήτων που χρησιμοποιεί και για τα οποία διαθέτει κάρτα καυσίμων για τον εφοδιασμό τους.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (ΣΕ MWh)



■ Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2016 από:

- Φυσικό αέριο (242.584,84 m³) ανήλθε σε 2.789,73 MWh (10.043,01 GJ).
- Πετρέλαιο θέρμανσης (383.121,54 lt) ανήλθε σε 4.022,78 MWh (14.481,99 GJ).

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.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου «End Users Desktops Upgrade» και λόγω της εγκατάστασης των νέων σταθμών εργασίας, απενεργοποιήθηκαν 21 servers, συμβάλλοντας στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ MWh ΚΑΤΑ ΤΟ 2016



Εκπομπές Αερίων CO₂ από Κατανάλωση Ενέργειας* (2016)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO ₂ σε τόνους
Ηλεκτρικό Ρεύμα (1)	62.857,38
Θέρμανση χώρων [Φυσικό Αέριο (2) + Πετρέλαιο θέρμανσης (3) (4)]	546,79 + 1.062,01 = 1.608,80
Οδικές Μεταφορές (5)	946,53
Σύνολο	65.412,71

* Συντελεστές μετατροπής υπολογισμού εκπομπών αερίων CO₂:

(1) 0,989 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (Άρθρο 5, παρ. 6)].

(2) 0,196 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (Άρθρο 5, παρ. 6)].

(3) 0,264 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (Άρθρο 5, παρ. 6)].

(4) 10,5 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου θέρμανσης σε KWh [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (Άρθρο 5, παρ. 6)].

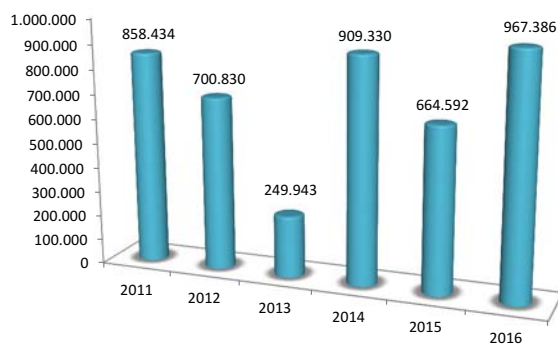
Το 2015 ίσχυε συντελεστής 10,136 KWh / lt βάσει GHG Protocol. Μέχρι και το 2014 ίσχυε συντελεστής 9,9 KWh / lt.

(5) 10,31 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου κίνησης σε KWh [Βάσει GHG Protocol].

Οι άμεσες εκπομπές Αερίου του Φαινομένου του Θερμοκηπίου (scope 1) υπολογίστηκαν σε 2.584,74 t CO₂ eq (Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006).

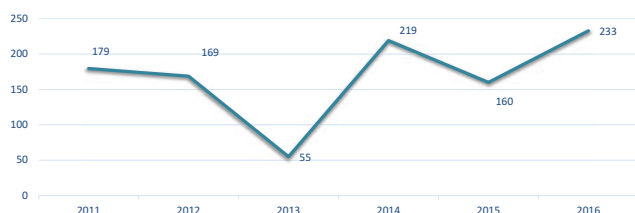
Οι έμμεσες εκπομπές ανήλθαν σε 63.090,29 t CO₂ eq (Οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από την απογραφή εκπομπών αερίων του φαινομένου Θερμοκηπίου και στοιχεία της EUROSTAT).

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].

Μείωση Εκπομπών

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2016 την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) μέσω της λήψης μέτρων που αφορούν:

- Τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της.
- Την προμήθεια και αναβάθμιση του εξοπλισμού της.
- Τον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της.

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων και «Πολιτική Ταξιδίων της Τράπεζας»

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο εξορθολογισμού των μετακινήσεων των στελεχών της, έθεσε σε ισχύ από το 2013 την «Πολιτική Ταξιδίων της Τράπεζας», η οποία έχει ως σκοπό τον καθορισμό ενιαίου πλαισίου, που θα διέπει τις εκτός έδρας μετακινήσεις των εργαζομένων της.

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.

Παράλληλα, επισημαίνεται ότι η Τράπεζα για την εξυπηρέτηση του ανθρώπινου δυναμικού της και τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος διαθέτει υπηρεσιακά λεωφορεία για τη μεταφορά του από και προς τους χώρους εργασίας του για ορισμένα κτήρια, τα οποία βρίσκονται εκτός του κέντρου της Αθήνας. Αναλυτικότερα:

Μετακινήσεις Εργαζομένων προς και από τον Χώρο Εργασίας με Μισθωμένα από την Τράπεζα Λεωφορεία (2016)*

Δρομολόγιο / Χώρος προορισμού εργασίας	Ετήσια δρομολόγια
Αμφιθέα - Κτήριο Γέρακα	500
Πειραιάς - Κτήριο Γέρακα	500
Άγ. Ιωάννης - Κτήριο Γέρακα	500
Ίλιον - Κτήριο Γέρακα	500
Δ. Πλακεντίας - Κτήριο Γέρακα	250
Κεραμεικός - Κτήριο οδού Πειραιώς	504
Μεταξουργείο - Κτήριο Λεωφ. Αθηνών	1.512
Σύνολο δρομολογίων	4.266

* Ο συνολικός αριθμός (κατά προσέγγιση) του μετακινούμενου προσωπικού που κάνει χρήση των υπηρεσιακών λεωφορείων σε ημερήσια βάση ανέρχεται σε ~470 άτομα.

Μείωση Άμεσων Εκπομπών

Μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2016 για τις μετακινήσεις του προσωπικού είναι τα ακόλουθα:

- Αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (e-learning) και ανέρχονται πλέον στα 49.
- Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει 40 συστήματα τηλεδιασκέψεων (Video Conference) σε Μονάδες της στην Ελλάδα και σε θυγατρικές της στο εξωτερικό.
- Κατά το 2016, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε 19 υβριδικά αυτοκίνητα. Τα υβριδικά αυτοκίνητα χαρακτηρίζουν η χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου καθώς και οι χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.
- Στο πλαίσιο της διαρκούς αναζήτησης σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης, κατά το 2016 εξαπλώθηκε δυναμικά η διοργάνωση ειδικής τάξης (webinars) από πολλούς προϊοντικούς χώρους, με ζωντανή παρακολούθηση των χρηστών μέσω τηλεδιάσκεψης. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο εκπαίδευσης δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκπαιδεύονται και να αλληλεπιδράσουν με τον εισηγητή σε πραγματικό χρόνο χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τη θέση εργασίας τους, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο δραστικά στη μείωση των αντίστοιχων επιπτώσεων στο περιβάλλον.
- Στο πλαίσιο της αποκέντρωσης της εκπαίδευσης και με στόχο τον περιορισμό των μετακινήσεων των εργαζομένων για εκπαιδευτικούς λόγους, υλοποιήθηκε μεγάλος αριθμός εκπαιδευτικών διοργανώσεων στην περιφέρεια, στις πόλεις όπου υπήρχαν κατάλληλες υποδομές για τη διεξαγωγή σεμιναρίων. Αναλυτικότερα, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 130 διοργανώσεις, σε Θεσσαλονίκη, Κομοτηνή, Πάτρα, Ναύπλιο, Χαλκίδα, Λάρισα, Ιωάννινα και Ηράκλειο Κρήτης.
- Προκειμένου να μειωθούν οι μετακινήσεις του προσωπικού, η Υποδιεύθυνση Επιλογής της Τράπεζας πραγματοποίησε σε αρκετές περιπτώσεις συνδυασμό συνεντεύξεων με εκπαίδευση, κατά τις ημέρες και ώρες που οι συνάδελφοι είχαν προσέλθει για παρακολούθηση ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων (π.χ. σεμινάρια νεοπροσληφθέντων). Επίσης, πραγματοποίησε συνεντεύξεις για Μονάδες της Τράπεζας στην Ελλάδα και θυγατρικές της στο εξωτερικό μέσω video conference.

Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

Η παροχή υπηρεσιών από την Τράπεζα είναι συνυφασμένη με την μετακίνηση των πελατών από και προς τα Καταστήματα. Η Τράπεζα έχει μεριμνήσει προς την κατεύθυνση της μείωσης των εν λόγω μετακινήσεων, τόσο σε επίπεδο περιορισμού του πλήθους των επισκέψεων όσο και σε επίπεδο ελαχιστοποίησης των χιλιομετρικών αποστάσεων που χρειάζεται να διανύουν οι πελάτες της, όταν απαιτείται η επίσκεψή τους σε σημείο εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

Σε ό,τι αφορά στον περιορισμό των μετακινήσεων, αυτός 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 υποστηρίζονται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και ελαχιστοποιείται η επίδραση της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή.

Σε ό,τι αφορά στη μείωση των χιλιομετρικών αποστάσεων, αυτή επιτυγχάνεται με την ορθολογική ανάπτυξη και ευρεία γεωγραφική κατανομή των δικτύων της Τράπεζας (φυσικών Μονάδων: 509 Καταστήματα και 56 Γραφεία Συναλλαγών, καθώς και των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών: 1.448 ATMs και 48 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 την Ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και την ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Καταστήματα & ATMs).

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές Simple pay και Simple pay spot

Simple pay	2016	2015	2014
Εγγεγραμμένοι	83.054	57.343	25.486
Αριθμός Συναλλαγών	103.930	85.304	60.553
Ύψος Συναλλαγών (σε € εκατ.)	15	14	11
Simple pay spot	2016	2015	
Εγγεγραμμένοι έμποροι	882	393	
Αριθμός Συναλλαγών	905.118	182.451	
Ύψος Συναλλαγών (σε € εκατ.)	77	18	

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές*

internet – phone – mobile banking

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Νέοι χρήστες	233.333	236.280	92.209	102.338	101.142	72.085	67.367	97.000	75.000
Σύνολο χρηστών	1.339.569	1.106.236	869.956	777.747	675.409	574.267	502.182	434.000	337.000
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματες)**	30.054.269**	21.543.316**	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.)	40.617	30.623	25.190	20.000	18.245	17.233	19.187	17.314	14.757

ATM

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αριθμός συναλλαγών	134.368.555	130.209.691	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.)	16.868	17.347	16.509	15.601	16.255	17.949	21.437	18.026	17.572

* Τα στοιχεία αφορούν καθαρά τη χρήση των καναλιών internet – phone – mobile banking συνολικά, καθώς και τη χρήση του δικτύου ATM. Κατά τη διάρκεια του 2016, πραγματοποιήθηκαν συνολικά άνω των 164 εκατομμυρίων συναλλαγών στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank, αξίας € 57,5 δισ. περίπου. Μόνο στο internet – phone – mobile banking εγγράφηκαν 233.333 νέοι χρήστες, αυξάνοντας τον συνολικό αριθμό χρηστών κατά 21,09% σε σχέση με το 2015. Αντίστοιχα, οι εγχρήματες συναλλαγές στα εν λόγω κανάλια ανήλθαν πλέον σε 30 εκατ., αξίας € 40.617 εκατ.

** Στο πλήθος των συναλλαγών μέχρι το 2013 απεικονιζόταν το σύνολο των εγχρημάτων και των πληροφοριακών. Από 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 παλιό μηχάνημα που δεν επιδέχεται επισκευή αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410).

Επιπλέον, βρίσκεται σε εξέλιξη η αντικατάσταση 39 συνολικά κλιματιστικών μονάδων σε ακίνητα της Τράπεζας, οι οποίες λειτουργούν με Freon R22, με αντίστοιχα μηχανήματα που λειτουργούν με R410 ή R134a. Η διαδικασία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2017.

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 FM200.

Συγκεκριμένα:

- Τα σταθερά μέσα είναι εφοδιασμένα 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).
- Τα φορητά μέσα είναι εφοδιασμένα 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.

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.

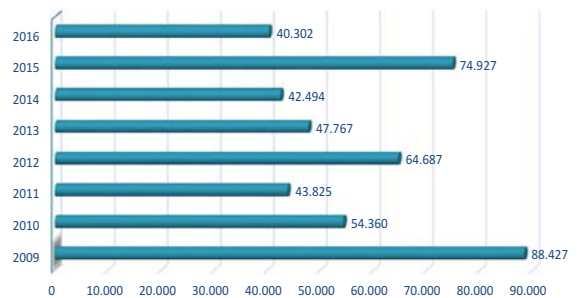
Το σύνολο της κατανάλωσης νερού από την Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, η κύρια χρήση νερού αφορά τους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας. Η χρήση υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτόν επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου.

Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το 2016 ανήλθε σε 40.302 m³ και αφορά σε 620 σημεία καταγραφής.

Σημεία Καταγραφής και Κατανάλωση Νερού

Έτος	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Κατανάλωση νερού	88.427	54.360	43.825	64.687	47.767	42.494	74.927	40.302
Σημεία καταγραφής	319	253	227	219	309	309	309	620

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (m³)



Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται κυρίως 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 2016 διακινήθηκαν μέσω ΣΗΔΑ 814.990 έγγραφα, εξοικονομώντας περίπου 1.613.680 σελίδες εκτυπώσεων.

Εντός του 2016 συνεχίστηκε η ανάπτυξη νέων διαδικασιών / συναλλαγών, υποκαθιστώντας άλλες που απαιτούσαν σημαντικό αριθμό εκτυπώσεων, με αποτέλεσμα τη μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν επίσης 10 νέα πρότυπα στο ΣΗΔΑ. 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 είχε ήδη δρομολογήσει από το 2015 τη διακοπή των έγχαρτων ειδοποιητηρίων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών και την αντικατάστασή τους με ηλεκτρονικά i-statements, μέσω της υπηρεσίας i-bank (internet banking), ενέργεια η οποία αποσκοπεί στην εξοικονόμηση περιβαλλοντικών πόρων (χρήση χαρτιού).

Με την υπηρεσία i-bank statements οι χρήστες του i-bank internet banking μπορούν να βλέπουν και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τους λογαριασμούς των δανείων και των πιστωτικών τους καρτών στην Εθνική Τράπεζα. Αντικαθιστώντας τα φυσικά αντίγραφα των μηνιαίων λογαριασμών με ηλεκτρονικά αντίγραφα i-bank statements, η Τράπεζα συνεισφέρει έμπρακτα και ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος. Ήδη μέσα στο 2016, μέσω της υπηρεσίας i-bank statements, αντικαταστάθηκαν περισσότερα από μισό εκατομμύριο έντυπα statements λογαριασμών δανείων και καρτών με ηλεκτρονικά.

Η Τράπεζα, και κατά το 2016, συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρ-

τιού στα κτήρια Διοίκησης και τα Καταστήματά της, με αποτέλεσμα να διατεθούν συνολικά προς ανακύκλωση 104 τόνοι χαρτιού. Η Τράπεζα διαθέτει σε ετήσια βάση το ποσό που εισπράττεται από την ανακύκλωση του χαρτιού, υπέρ του Λογαριασμού Επικούρησης Υπαλλήλων Εθνικής Τραπέζης. Το ποσό αυτό, κατά το 2016, ανήλθε στα € 8.747,64.



Συμμετοχή Προσωπικού σε Προγράμματα e-learning και Εξοικονόμηση Χαρτιού (2010 – 2016)

Έτος	Αριθμός							Ποσοστό % επί του συνολικού αριθμού εκπαιδεύσεων						
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Διοργανώσεις	446	439	244	151	159	88	66	43,05	43,51	23,42	25,21	24,80	16,03	11,85
Συμμετοχές	14.343	16.958	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592	66,26	69,96	59,39	51,44	47,20	39,11	17,26
Εξοικονόμηση Σελίδων Α4	954.691***	2.661.281**	2.303.849*	1.330.450	676.728	733.493	288.666	-	-	-	-	-	-	-

* Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 244 διοργανώσεις 29 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

** Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 439 διοργανώσεις 43 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

*** Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 446 διοργανώσεις 49 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

Διαχείριση Τόνερ

Κατά το 2016 η συνολική προμήθεια μελανιών για εκτυπωτές και φωτοαντιγραφικά μηχανήματα ανήλθε σε 331 τεμάχια. Κατά το 2016 ανακυκλώθηκαν 3.726 τεμάχια τόνερ, 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 1.323 τεμάχια.

Ήδη από το 2014, έχει ολοκληρωθεί η ανάθεση της εξυπηρέτησης των εκτυπωτικών αναγκών Managed Print Services (MPS) των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του συνόλου πλέον του Δικτύου των Καταστημάτων σε εξωτερικό συνεργάτη. Οι Μονάδες Διοίκησης στεγάζονται σε περίπου 40 κτήρια, ενώ το Δίκτυο απαριθμεί 567 σημεία γεωγραφικά κατανομημένα σε όλη την Ελλάδα. 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 προγράμματος είναι 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 10.500 άτομα. Επίσης, το έργο έχει ήδη επεκταθεί σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (Εθνική Χρηματιστηριακή, Asset Management, Εθνική Factors & Εθνική Ασφαλιστική), οι οποίες είτε συστεγάζονται σε κτήρια με Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας είτε λειτουργούν αυτόνομα. 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 τα έτη 2014-2016 δεν κρίθηκε ως απαραίτητη η απόσυρση συσσωρευτών από τους χώρους της Τράπεζας, λόγω μη απαξίωσής τους.

Διαχείριση Μικρών Μπαταριών

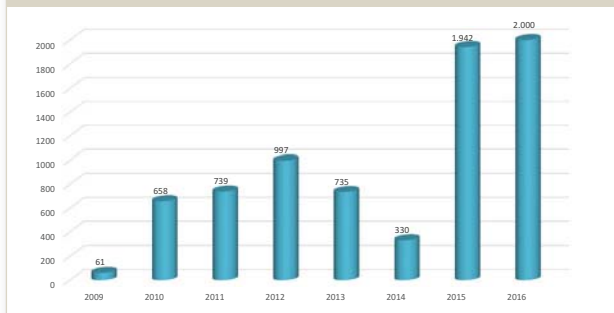
Κατά το 2016, μέσω της εταιρείας ΑΦΗΣ Α.Ε., συγκεντρώθηκαν προς ανακύκλωση 5.707 Kg μικρών μπαταριών από τα 647 σημεία συλλογής που καλύπτουν το σύνολο των κτηριακών μονάδων της Τράπεζας και των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.



Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας υλοποιήθηκε και το 2016 το πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε όλο το δίκτυο των κτηρίων της (461 σημεία συλλογής: Διοίκηση και Καταστήματα). Μέσω αδειοδοτημένων φορέων αποσύρθηκαν σε συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης 2.000 Kg λαμπτήρων.

ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΛΑΜΠΗΤΗΡΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



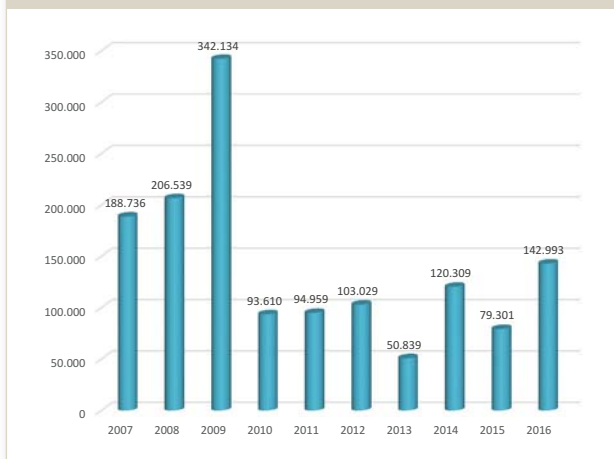
Διαχείριση Εξοπλισμού

Με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων από την προμήθεια και χρήση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (Η/Υ, 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 ανακύκλωσή του.

Κατά το 2016 παραδόθηκαν προς ανακύκλωση στον φορέα «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» 142.993 Kg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που συλλέχθηκαν από τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας (187 σημεία συλλογής με 230 ειδικούς κάδους).

Επιπλέον, δόθηκαν ως δωρεά σε διάφορους φορείς 1.168 τεμάχια μηχανογραφικού και λοιπού μηχανολογικού εξοπλισμού καθώς και 313 τεμάχια επίπλων και σκευών.

ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΗΛΕ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα επιδιώκει να ενεργεί υπεύθυνα και στο πεδίο των προμηθειών που πραγματοποιεί, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος καθώς και την άσκηση έμμεσης πίεσης για την αύξηση του βαθμού υπευθυνότητας των προμηθευτών της.

Στο πλαίσιο αυτό προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που περιλαμβάνει, μεταξύ

άλλων, την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για τον λόγο αυτό, συμπεριλαμβάνει 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 των προϊόντων στο τέλος του κύκλου ζωής τους.

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, αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, του σεβασμού των ανθρωπίνων / εργασιακών δικαιωμάτων, της αποφυγής της παιδικής εργασίας, του σεβασμού της υγείας και ασφάλειας στην εργασία καθώς και της κοινωνικής ισότητας και αλληλεγγύης.

Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί

Το 2016 η Τράπεζα προμηθεύτηκε για το σύνολο των αναγκών της σε χαρτί (A4, A3, καθώς και ειδικές εκτυπώσεις) 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 έχει λευκανθεί με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές. Το συνολικό βάρος των προμηθειών ανακυκλώσιμου χαρτιού A3 και A4 ανήλθε στα 436.746,7 Kg.

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:

- Στα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνεται η δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση / εναλλακτική διαχείρισή του.
- Στα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνεται το 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, που υλοποιείται μέσω του Συστήματος Risk Analyst, και το οποίο αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's KMV για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της. Στο μοντέλο αυτό της αξιολόγησης περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου κλάδου, η αξιολόγηση των περι-

βαλλοντικών επιπτώσεων του κάθε κλάδου οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, η οποία διαβαθμίζεται σε τρία επίπεδα (υψηλό, μέσαιο και χαμηλό).

Συμπληρωματικά βλ. και παράγραφο «ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ».

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 όσον αφορά τις δανειακές συμβάσεις με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγειονομικής 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.λπ.).
- 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 διάφορων 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 συχνότητά της είναι μεγαλύτερη, 4-6 μήνες) και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με Πελατεία (R.M.) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, παρακολουθείται -σε ετήσια βάση- με επιτόπιες επισκέψεις εξειδικευμένων κλιμακίων του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο τακτικών επανεκτιμήσεων ακινήτων και βιομηχανικών μονάδων, η συμμόρφωση με συμβατικά συμφωνημένους όρους.

Σημειώνεται ότι όσον αφορά τις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τον Τομέα Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων 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 29 έργων του Τομέα Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων 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 θεμέλιο λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα 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 σε ό,τι αφορά την επιχείρηση ή γενικότερα τον φορέα υλοποίησης αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εμπλεκόμενες 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 με τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση εκταμίευσης των δανείων. Σε ό,τι αφορά στις 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 και η μη τήρησή της δύναται να αποτελεί Γεγονός Καταγγελίας (Event of Default). 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 ό,τι αφορά τον καθαρισμό κτηρίων και την αποκατάσταση τυχόν ζημιών, έπειτα από σχετική αναφορά-παράπονο. Στο πλαίσιο αυτό ξεκίνησε όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για την άμεση αντιμετώπιση των 15 αυτών περιπτώσεων.

Η Τράπεζα καταβάλλει πάντοτε κάθε δυνατή προσπάθεια συμμόρφωσης με τους σχετικούς κανονισμούς ή την υφιστάμενη νομοθεσία.

Ήδη 11 εκ των 15 παραπόνων που καταγράφηκαν για το έτος 2016 έχουν αντιμετωπιστεί με ενέργειες εντός του έτους αναφοράς, ενώ για τα υπόλοιπα 4 αναμένεται η ολοκλήρωσή τους.

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 αντιλαμβάνοντας 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 διαθέτει δανειακά προϊόντα με οικολογικό χαρακτήρα, για την προώθηση της «πράσινης» τραπεζικής:

- Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», για συμμετοχή στο ομώνυμο πρόγραμμα του ΥΠΕΚΑ σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. (πρώην ΤΕΜΠΕ), με 2.091 εγκρίσεις δανείων για το 2016.
- «Πράσινο Δάνειο», με ειδικούς προνομιακούς όρους, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο «Εστία Πράσινη» για την αγορά, επισκευή ή ανέγερση ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.

Η αναλογία της αξίας των ειδικών περιβαλλοντικών προϊόντων καταναλωτικής πίστης (Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» και «Πράσινο Δάνειο») σε σχέση με το σύνολο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας που χορηγήθηκαν το 2016 (εξαιρουμένων των αναχρηματοδοτήσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών) ανέρχεται σε 7%.

Επίσης, το 2016 η Τράπεζα συμμετείχε 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 € 41,2 εκατ.

Στις υποστηριζόμενες δράσεις για χρηματοδότηση από το πρόγραμμα JESSICA περιλαμβάνονταν, ενδεικτικά, η αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, η αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος, η αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η ανάπτυξη υψηλής τεχνολογίας δικτύων και υποδομών ενέργειας, κ.λπ. Έργα που μπορούσαν να υπαχθούν στο πρόγραμμα αφορούσαν 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

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα το 2015 συμμετείχε στη χρηματοδότηση έργου για τη δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Απορριμμάτων στη Δυτική Μακεδονία με το ποσό των € 5.320.000 (χρηματοδότηση ΦΠΑ). Για το 2016 ανανεώθηκαν οι εγκρίσεις για 2 μονάδες Διαχείρισης Απορριμμάτων (Σέρρες και ΕΠΑΔΥΜ) για συμμετοχή με ποσό έως € 27,7 εκατ.

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 2016 ήταν η χρηματοδότηση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, οι οποίες αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνολογίας καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας για θετικότερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για τον 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.

Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)

Επενδύσεις ΑΠΕ	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αιολικά Πάρκα	94,80	122,20	277,00	109,50	12,10	0,00	200,80	303,40	121,70
Υδροηλεκτρικά έργα		0,50							
Φωτοβολταϊκά έργα	17,19	2,22	31,72	266,82	232,20	267,31	174,64	63,70	30,40
Λοιπά	1,74	0,80	2,00	1,70	1,30	7,20	0,00	10,00	0,00
Σύνολο Έργων	113,73	125,72	310,72	378,02	245,50	274,51	375,44	377,10	152,10

Ειδικότερα, κατά το 2016 εγκρίθηκε η πιστοδότηση με περίπου € 26 εκατ. επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ μεγάλων επιχειρήσεων, συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 35 εκατ. και ισχύος περίπου 27MW για Αιολικά Πάρκα και Φωτοβολταϊκούς Σταθμούς. Αντίστοιχα, το ύψος των χρηματοδοτήσεων στον τομέα ΑΠΕ μεσαίων επιχειρήσεων ανήλθε στο 0,20% επί του συνόλου των χρηματοδοτήσεων αυτής της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας. Κατά το 2016 οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ανήλθαν στο ποσό των € 4,2 εκατ.

Ναυτιλία

Στον τομέα της Ναυτιλίας η Τράπεζα στόχευσε στη στήριξη του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου της, δεδομένης και της συνεχιζόμενης ύφεσης στην αγορά των φορτηγών ξηρού φορτίου, μέσω της υλοποίησης ρυθμίσεων / αναδιαρθρώσεων δανείων, και παράλληλα στην επιλεκτική και προσεκτική παροχή χρηματοδότησης κυρίως στο υφιστάμενο πελατολόγιό της.

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών στις 31.12.2016 ανερχόταν σε € 2.317 εκατ., αποτελώντας το 19,4% του συνολικού επιχειρηματικού (domestic corporate) χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, και περιλάμβανε 281 χρηματοδοτούμενα πλοία μέσω διμερούς ή κοινοπρακτικού δανεισμού, εξυπηρετώντας 100 χρηματοδοτούμενους πελάτες.

Ο δανεισμός που αφορούσε σε χρηματοδότηση πλοίων ηλικίας έως 5 ετών ανερχόταν σε € 793,6 εκατ., εκ των οποίων € 349,4 εκατ. αφορούσαν δεξαμενόπλοια και € 383,5 εκατ. πλοία ξηρού φορτίου.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών εντάσσεται η συνεχής προσπάθεια βελτίωσης του ηλικιακού προφίλ των χρηματοδοτούμενων πλοίων. Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου οι χρηματοδοτήσεις εστιάζουν, όπου είναι εφικτό, σε πλοία νεότερης ηλικίας, σε μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού του στόλου με πλοία λιγότερο ενεργοβόρα και πιο αποδοτικά. Αντίστοιχα, στον 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, ενώ -σε κάθε περίπτωση- στις δανειακές συμβάσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση, από πλευράς του πλοιοκτήτη, των διεθνών περιβαλλοντικών κανονισμών μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από την Τράπεζα.

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 2016 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 13 ανακοινώσεων στο intranet για ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και για θέματα που αφορούν την περιβαλλοντική διαχείριση της Τράπεζας (1 άρθρο και 4 ανακοινώσεις), αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.



«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 και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των πελατών, η Τράπεζα, από το 2012, έχει αναρτήσει στο portal της και συγκεκριμένα στη σελίδα των Οικολογικών Λύσεων ένα ηλεκτρονικό quiz – υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος, έτσι ώστε να είναι για όλους εύκολο να μάθουν εάν κάποιες από τις καθημερινές τους συνήθειες μπορεί να είναι επιβαρυντικές για το περιβάλλον.

Μέσω του υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος (energy footprint) καθένας έχει τη δυνατότητα, συμπληρώνοντας στοιχεία και δεδομένα που αφορούν την ενεργειακή του κατανάλωση τόσο στο σπίτι όσο και στις καθημερινές του μετακινήσεις, να μαθαίνει ποια είναι η επιβάρυνση στο περιβάλλον, με τον υπολογισμό της συνολικής έκλυσης διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα. Επίσης, μέσω αυτού του εργαλείου μπορεί να μάθει με ποιον τρόπο και σε τι έκταση μπορεί να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας, μέσα από συγκεκριμένες ενεργειακές παρεμβάσεις που αφορούν είτε την κατανάλωση στο σπίτι είτε τις μετακινήσεις καθώς και πώς θα μπορούσε να υλοποιήσει καθεμία από αυτές, καλύπτοντας το κόστος μέσα από τα εξειδικευμένα «πράσινα» χρηματοδοτικά προγράμματα που προσφέρει η Τράπεζα.

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 Εθνική Τράπεζα συμμετείχε, για όγδοη συνεχή χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF «Η Ώρα της Γης», διακόπτοντας συμβολικά για μία ώρα τον εξωτερικό φωτισμό σε 5 κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.

Στόχοι 2017

- Επέκταση / παραγωγική λειτουργία επόμενων φάσεων SAP / SRM (ηλεκτρονική κατάρτιση και διαχείριση Συμβάσεων, ηλεκτρονική αποστολή και διαχείριση παραγγελιών).
- Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.
- Υλοποίηση Portal Προμηθευτών.
- 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.
- Επέκταση ηλεκτρονικής τιμολόγησης.
- Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank), με τη μεταφορά των καθημερινών συναλλαγών

(πληρωμών / μεταφορών) από το φυσικό δίκτυο στα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας.

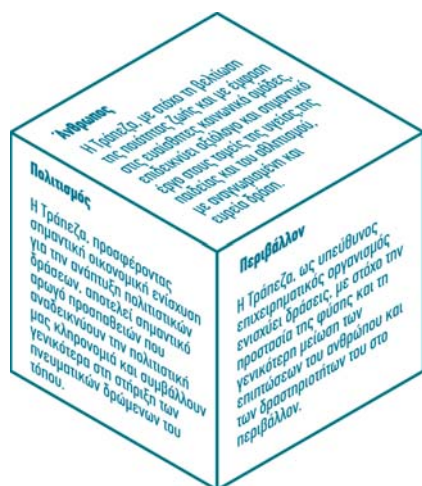
- Ανακαίνιση ανελκυστήρων σε περίπου 100 ακίνητα της Τράπεζας.
- Συστηματική αντικατάσταση φωτιστικών φθορίου στα ακίνητα της Τράπεζας με αντίστοιχα φωτιστικά τύπου LED PANEL.
- Ολοκλήρωση στο Κατάστημα Κηφισιάς (141) της σύνδεσης του ήδη εγκατεστημένου φωτοβολταϊκού συστήματος ισχύος 27 KWp, στο δίκτυο Μ / Τ.
- Σύνδεση αντίστοιχου συστήματος, ισχύος 48 KWp, στο κτήριο Τράπεζας επί της οδού Πειραιώς 74.
- Αντικατάσταση σε διάφορα ακίνητα 39 συνολικά κλιματιστικών μονάδων που λειτουργούν με Freon R22, με αντίστοιχα μηχανήματα που λειτουργούν με R410 ή R134a.
- 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 επενδυτικών δανείων με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις για την υλοποίηση επενδύσεων σε ΑΠΕ μέσω της χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) καθώς και μέσω του προγράμματος εγγυήσεων «COSME» του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).
- Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.
- Στήριξη της πελατείας μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.λπ., που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- 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.
- Σε ό,τι 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



Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά. Κατά το 2016 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 2016, 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 € 13,5 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 2016 σε € 13,5 εκατ.

Κατά το 2016 υποβλήθηκαν στην Τράπεζα συνολικά 835 αιτήσεις για χορηγικές προτάσεις, εκ των οποίων εγκρίθηκαν 134. Το συνολικό ποσό νέων εγκρίσεων χορηγιών για το έτος 2016 ανήλθε στο ποσό των € 4,5 εκατ.

Εξέλιξη Χορηγικού Προγράμματος της Τράπεζας

Οικονομικά Στοιχεία	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε εκατ. €)	13,5	8,71	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).

Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

Το πρόγραμμα «Ευθύνη» της Τράπεζας, για 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 επισημών.

Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες, Υγεία, Κοινωνική Συνεισφορά

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 2016:

- **Ευπαθείς Ομάδες**
- **«Κάρτα Αλληλεγγύης»:** Η Εθνική Τράπεζα, θέλοντας να στηρίξει αποτελεσματικά την καίρια στόχευση της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, ανέλαβε τον σχεδιασμό, την υλοκοτεχνική στήριξη και το συνολικό κόστος για την έκδοση και χορήγηση στους δικαιούχους της «Κάρτας Αλληλεγγύης». Η κίνηση αυτή εντάσσεται στον γενικότερο στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπε-

ζας για υλοποίηση πρωτοβουλιών και δράσεων που στηρίζουν νοικοκυριά και ευρύτερα την Κοινωνία. Κατ' αυτό τον τρόπο η Εθνική Τράπεζα έμπρακτα αποδεικνύει και πάλι τον κοινωνικό ρόλο που επί δεκαετίες υπηρετεί και αντανακλά τη γενικότερη κινητοποίησή της μέσα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της κρίσης, σηματοδοτώντας την προσπάθεια για μια νέα εποχή.

Η «Κάρτα Αλληλεγγύης» είναι ένας σύγχρονος και ασφαλής τρόπος διενέργειας αγορών από τους δικαιούχους του επιδόματος αλληλεγγύης. Είναι ονομαστική και έχει τη μορφή προπληρωμένης κάρτας με τεχνολογία «chip and pin». Η κάρτα θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για αγορές τροφίμων σε πάνω από 5.000 καταστήματα, σε όλη την Ελλάδα, τα οποία διαθέτουν τερματικές συσκευές αποδοχής καρτών όλων των Τραπεζών (POS).

Η «Κάρτα Αλληλεγγύης», που εκδόθηκε με χορηγία της Εθνικής Τράπεζας σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, χορηγήθηκε σε 150.000 οικογένειες για τη διενέργεια αγορών από καταστήματα εμπορίας τροφίμων, στο πλαίσιο του Νόμου «Ρυθμίσεις για τη λήψη άμεσων μέτρων για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, την οργάνωση της Κυβέρνησης και των Κυβερνητικών Οργάνων και λοιπές διατάξεις» (Ν. 4320/2015).

Το 2016 συνεχίστηκε η εξυπηρέτηση του κοινού για τις δράσεις της «Κάρτας Αλληλεγγύης». Παράλληλα, αποδίδονται διάφορα κοινωνικά επιδόματα, π.χ. θέρμανσης, πετρελαίου κ.λπ. (τα οποία και εξαιρούνται της κατάσχεσης), ως δράσεις για την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και προστασίας. Παρακάτω, παρατίθενται τα αναλυτικά στοιχεία:

	2016
Πλήθος καρτών Prepaid VISA KA	25.006
Πλήθος εισερχομένων εντολών πίστωσης (ανεξάρτητα εάν πιστώθηκαν σε λογαριασμό ή κάρτα Prepaid VISA KA)	182.340
Συνολικό ποσό των ως άνω πιστώσεων	27.508.436,24

- **Δράση «Σχολικά γεύματα στη Δυτική Αττική»:** Χορηγία από την Τράπεζα για την ενίσχυση και υλοποίηση των προγραμμάτων του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, που σκοπεύουν στην κάλυψη επισιτιστικών και λοιπών αναγκών άπορων μαθητών στο πλαίσιο του act4Greece.
- **Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων (ΕΛ.Ε.Π.Α.Π.):** Χορηγική συνδρομή για την κάλυψη δαπανών αντικατάστασης των κουφωμάτων και των δαπέδων των χώρων της Φυσικοθεραπείας.
- **Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού «Άλμα Ζωής»:** Χορηγική στήριξη για την άρτια διοργάνωση του 6^{ου} Αγώνα Δρόμου και Περιπάτου κατά του Καρκίνου του Μαστού, «Greece Race for the Cure».
- **Οικονομική ενίσχυση του Πανευρωπαϊκού Σωματείου Αναπήρων και ΑμΕΑ «Συνεργασία – Δημιουργία».**
- **Ιερά Μητρόπολις Εδέσσης, Πέλλης και Αλμωπίας:** Ολοκλήρωση χορηγικής στήριξης για την κατασκευή και ανακαίνιση των παιδικών κατασκηνώσεών της.
- **Κάλυψη της δαπάνης συμμετοχής και φιλοξενίας μαθητών από την**

Πατριαρχική Μεγάλη του Γένους Σχολή, το Ορφανοτροφείο «Η Μέλισσα» και το Ίδρυμα Γεωργίου και Αικατερίνης Χατζηκώστα στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ κατά τη θερινή περίοδο.

■ Υγεία – Στήριξη Νοσοκομειακών Μονάδων

■ **Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ» (Πολυετές χορηγικό Πρόγραμμα):** Από τον Απρίλιο του 2015 λειτουργεί η Νέα Πτέρυγα του Νοσοκομείου (Α΄ Φάση έργου), που περιλαμβάνει 15 χειρουργικές αίθουσες με όλους τους βοηθητικούς χώρους τους, δύο εκ των οποίων λειτουργούν ως χώροι κυστεοσκοπήσεων και δεν προβλέπονταν στην αρχική μελέτη. Η Β΄ Φάση του έργου -οι εργασίες της οποίας ξεκίνησαν τον Ιούνιο του 2015 και έχουν ολοκληρωθεί- περιλαμβάνει 8 χειρουργικές αίθουσες με τους απαραίτητους βοηθητικούς χώρους, ανάνηψη καρδιοχειρουργικών και νευροχειρουργικών περιστατικών, αιμοδυναμικό και ακτινολογικό τμήμα. Το ακτινολογικό τμήμα είναι σε πλήρη λειτουργία από τον Νοέμβριο του 2016, ενώ οι υπόλοιποι χώροι της Β΄ Φάσης θα τεθούν σε λειτουργία μετά την εγκατάσταση του εξοπλισμού, όπως προβλέπεται από τη σύμβαση δωρεάς. Τέλος, για την ολοκλήρωση της απόδοσης του υπολειπόμενου της δωρεάς από την Τράπεζα αναμένονται τα ακόλουθα:

- Κατασκευή νέων χώρων στην πυλωτή της Νέας Πτέρυγας, όπως αίθουσα αιμοδοσίας, αμφιθέατρο και βιβλιοθήκη.
- Προμήθεια και εγκατάσταση ιατρικού εξοπλισμού.

Η Εθνική Τράπεζα με την εν λόγω δωρεά προσφέρει ένα σημαντικό έργο στην κοινωνία για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας όλων των πολιτών της χώρας.

■ **Στήριξη Νοσοκομειακών Μονάδων και Υγειονομικών Περιφερειών της χώρας:** Η Τράπεζα, συνεπής με τις δεσμεύσεις της για υπεύθυνη λειτουργία και κοινωνική ευαισθησία, αποφάσισε τον Δεκέμβριο του 2015 τη στήριξη των δημοσίων δομών περίθαλψης και ειδικότερα των νοσοκομειακών μονάδων της χώρας με την παροχή ιατρικού εξοπλισμού και αναλώσιμων υλικών, με στόχο την έγκαιρη αντιμετώπιση ιατρικών περιστατικών και λοιπών αναγκών. Αναλυτικότερα:

- Τον Δεκέμβριο του 2015 εγκρίθηκε η προμήθεια και διάθεση ιατρικού εξοπλισμού για τη στήριξη 28 δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και κέντρων υγείας της χώρας. Στόχος της χορηγίας είναι η έμπρακτη υποστήριξη του τομέα της υγείας στη χώρα και η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας στους πολίτες της κάθε γεωγραφικής περιφέρειας.
- Το 2016, παράλληλα με τη διαδικασία υλοποίησης της ανωτέρω απόφασης, η Τράπεζα ενέκρινε εκ νέου χορηγία για την προμήθεια και διάθεση ιατρικού εξοπλισμού για τη στήριξη 38 δημοσίων νοσοκομειακών μονάδων και κέντρων υγείας της χώρας.

■ **Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.):** Χορηγική συνδρομή της Τράπεζας για την κάλυψη λειτουργικών του αναγκών, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών.

■ **Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο:** Συνέχιση της οικονομικής στήριξης του νοσοκομείου για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του και συγκεκριμένα για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών από τη Β΄ Χειρουργική Πανεπιστημιακή Κλινική.

Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή και ενεργό υποστήριξη του αθλη-

τισμού και του αθλητικού ιδεώδους, στοχεύοντας στην προαγωγή του πολιτισμού και στη συναδέλφωση των λαών, μέσω του υγιούς συναγωνισμού 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 2016 οι σημαντικότερες χορηγικές δράσεις αφορούσαν στα ακόλουθα:

- **Αθλητισμός & Κοινωνική Προσφορά από τους Εργαζόμενους της Τράπεζας:** Η Εθνική Τράπεζα ως Επίσημος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ για την πενταετία 2014-2019 και Ονομαστικός Χορηγός του Αγώνα Παιδιών συμμετείχε για 3^η χρονιά, με τη δική της ομάδα «i-run», στον 34^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, που πραγματοποιήθηκε στις 13 Νοεμβρίου 2016 με τη συμμετοχή 50.000 περίπου δρομέων. Με περισσότερους από 700 εργαζόμενους, φίλους και συγγενείς αυτών, η ομάδα «i-run» αποτέλεσε μια από τις μεγαλύτερες εταιρικές συμμετοχές της διοργάνωσης. Με τη συμμετοχή της στον Μαραθώνιο η Τράπεζα επιδιώκει να στείλει και μήνυμα κοινωνικής αλληλεγγύης, στηρίζοντας ιδρύματα και οργανισμούς με αποδεδειγμένη κοινωνική προσφορά. Στο πλαίσιο του 34^{ου} Αυθεντικού Μαραθωνίου η Τράπεζα διέθεσε μέρος του ποσού των συμμετοχών για κοινωνικό σκοπό. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε με την ομάδα «i-run» στον 5^ο Ημιμαραθώνιο της Αθήνας, τη σημαντικότερη δρομική διοργάνωση της πόλης μετά τον Αυθεντικό Μαραθώνιο, που πραγματοποιήθηκε στις 20 Μαρτίου 2016. Περισσότεροι από 500 εργαζόμενοι, φίλοι και συγγενείς αυτών έλαβαν μέρος στους αγώνες των 3, 5, και 21 χλμ., στέλνοντας το μήνυμα της ανάγκης για σωματική άσκηση, με πολλαπλά οφέλη για την υγεία. Στο πλαίσιο της χορηγίας προς το ΣΕΓΑΣ, η Τράπεζα συμμετείχε για 2^η φορά με τη δική της ομάδα στη σειρά Αγώνων σε Δημόσιο Δρόμο, «Run Greece», που πραγματοποιήθηκαν σε έξι πόλεις της Ελλάδας (Λάρισα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Καστοριά, Αλεξανδρούπολη, Πάτρα). Στους αγώνες αυτούς συμμετείχαν με ενθουσιασμό και θετική διάθεση αρκετοί εργαζόμενοι, φίλοι και συγγενείς τους από την περιφέρεια.
- **Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή (Ε.Ο.Ε.):** Χορηγική στήριξη του προγράμματος της Ε.Ο.Ε. «Υιοθετήστε έναν αθλητή στον δρόμο για το Ρίο» για τα έτη 2014-2016. Στο πλαίσιο της εν λόγω πρωτοβουλίας η Τράπεζα στήριξε την προετοιμασία της Ελληνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας σε συγκεκριμένα ολυμπιακά αθλήματα, καθώς και του αθλητή της ενόργανης γυμναστικής της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας, Ελευθέριου Κοσμίδη.
- **Special Olympics Hellas:** Η Εθνική Τράπεζα στήριξε χορηγικά τον φορέα για την πραγματοποίηση των ακόλουθων προγραμμάτων:
 - Πρόγραμμα «Νεαροί Αθλητές» («Young Athletes»).
 - «Πρόγραμμα Εξάσκησης Κινητικών Δεξιοτήτων» («Motor Activity Training Program – MATP»).
 - Πρόγραμμα «Υγιείς Αθλητές» («Healthy Athletes»).
 Παράλληλα, στο πλαίσιο αυτής της χορηγικής συνεργασίας η Τράπεζα διέθεσε εθελοντές από το προσωπικό του Καταστήματος Κέρκυρας για τη διοργάνωση εκδήλωσης για τον εορτασμό της 7^{ης} Παγκόσμιας Ημέρας «Eunice Kennedy Shiver» (Σεπτέμβριος 2016).
- **Δήμος Ωρωπού:** Χορηγική στήριξη της διοργάνωσης του Ημιμαραθωνίου Δρόμου «Oropos Seaside Race 2016».



Επιστήμη – Έρευνα – Εκπαίδευση – Καινοτομία

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.

Σημαντικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν στον τομέα αυτό κατά το 2016:

- Στήριξη του **Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών** για την υλοποίηση του «Προγράμματος Υποτροφιών Μεταπτυχιακών Σπουδών Β΄» (τριετία 2014-2017).
- **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών - Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών:** Χορηγική συνεργασία για την ανάληψη υποτροφιών ακαδημαϊκής αριστείας (τριετία 2014-2017), που προορίζονται για φοιτητές και φοιτήτριες του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών πλήρους φοίτησης του Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών.
- **Πανεπιστήμιο Πειραιά:** Χορηγική συνεργασία για την ανάληψη υποτροφιών ακαδημαϊκής αριστείας για προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές και φοιτήτριες του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής.
- **Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών:** Χορηγική στήριξη προς το Διδασκαλείο της Νέας Ελληνικής Γλώσσας για τη διοργάνωση του Προγράμματος «Θερινών Υποτροφιών Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών» (Θ.Υ.Ε.Σ.Π.Α.).
- **Ευρωπαϊκός Οργανισμός Δημοσίου Δικαίου (EPLO):** Χορηγική στήριξη του EPLO για μια τριετή υποτροφία φοίτησης στο European Law and Governance School (ELGS).
- **Χορηγία 22 «εργαστηρίων ανοικτών τεχνολογιών» (edulabs) σε 17 νέα σχολεία και διάθεση 1.000 Η/Υ σε σχολεία της Περιφέρειας από το i-bank της Εθνικής Τράπεζας:** Το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων σε συνεργασία με τις Κτιριακές Υποδομές Α.Ε. και με τη χορηγική υποστήριξη του i-bank της Εθνικής Τράπεζας ανέλαβαν την πρωτοβουλία της δημιουργίας εργαστηρίων ανοικτών τεχνολογιών «edulabs» στις σχολικές μονάδες που κατασκευάζονται την περίοδο 2016-2017, με στόχο την αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών τους. Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της συμμετοχής της Εθνικής Τράπεζας ως Ταμείο Αστικής Ανάπτυξης της Περιφέρειας Αττικής στα έργα Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), τα οποία αφορούν τη Μελέτη, Χρηματοδότηση, Κατασκευή και Τεχνική Διαχείριση Σχολικών Μονάδων σε Αστικές Περιοχές. Τα «edulabs» αποτελούν ειδικά διαμορφωμένες αίθουσες που παρέχουν σε μαθητές και καθηγητές όλες τις κατάλληλες υποδομές, βασισμένες σε ανοικτές τεχνολογίες (open source), καθώς και ένα σύγχρονο, λειτουργικό και ευχάριστο περιβάλλον, ώστε να αποκτήσουν πρόσβαση στην ψηφιακή εποχή και τα πολλά πλεονεκτήματά της στην εκπαίδευση. Τα «edulabs» υποστηρίζουν 13-28 θέσεις μαθητών ανά αίθουσα και περιλαμβάνουν:
 - Raspberry Pi3 με λειτουργικό Linux για τις θέσεις μαθητών και laptop για τον καθηγητή
 - Διαδραστικό προβολέα τεχνολογίας ultra short throw
 - 3D printer, 3D scanner και σερβοκινητήρες

Συνολικά, κατά την περίοδο 2016-2018 θα δημιουργηθούν 22 «edulabs» σε 17 από τα σχολεία ΣΔΙΤ όπου προβλέπονται αίθουσες πληροφορικής, δίνοντας την ευκαιρία σε περισσότερους από 5.000 μαθητές και καθηγητές να αξιοποιήσουν τις υποδομές τους. Η χορηγία του i-bank της Εθνικής Τράπεζας αφορά τόσο την παροχή όλου του ανωτέρω τεχνολογικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχει ορίσει το Υπουργείο Παιδείας, όσο και τη συνεχή τεχνική υποστήριξη, καθώς και νέα θρανία για τα «edulabs». Κυρίως, όμως, στόχος του i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι να αποτελέσουν οι ψηφιακές αυτές αίθουσες χώρους γνώσης και μάθησης, καθώς και ενημέρωσης των μαθητών πάνω σε θέματα καινοτομίας, τεχνολογίας, περιβάλλοντος κ.ά., μέσα από προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και κοινωνικά ιδρύματα. Παράλληλα με το έργο των «edulabs», η Εθνική Τράπεζα θα προσφέρει στο Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων χίλια (1.000) πλήρη σετ ελεγμένων και επισκευασμένων ηλεκτρονικών υπολογιστών από το εταιρικό πρόγραμμα αντικατάστασης, προκειμένου να διατεθούν σε σχολεία της Περιφέρειας για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών τους. Μετά από σχετική εισήγηση, και με τον συντονισμό του Υπουργείου, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές της Τράπεζας θα διανεμηθούν σε 834 δημοτικά σχολεία (μονοθέσια, διθέσια, τριθέσια) σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας (εκτός Αττικής), στην πλειονότητα των οποίων υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις σε εξοπλισμό Η/Υ. Ο εξοπλισμός θα αξιοποιηθεί για τη διδασκαλία άνω των 10.000 μαθητών. Μέσα από αυτές τις δύο σημαντικές πρωτοβουλίες, το i-bank, το οποίο αποτελεί την πλατφόρμα καινοτομίας και τεχνολογίας της Εθνικής Τράπεζας, συνεισφέρει μακροπρόθεσμα σε μια νέα γενιά που θα βρίσκει ανοιχτές πόρτες και θα έχει την ευκαιρία να δοκιμάσει τις ιδέες της στην πράξη, επιβεβαιώνοντας τον διαχρονικό ρόλο της Τράπεζας στη στήριξη της ελληνικής Κοινωνίας, της Παιδείας και του Πολιτισμού.

Οι νέες σχολικές μονάδες με «edulabs» από το i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι:

- 31^ο Ολοήμερο Δημοτικό Σχολείο Αθήνας
- 3^ο Γυμνάσιο - 2^ο Λύκειο Δήμου Κρωπίας
- Δημοτικό Σχολείο Δήμου Κρωπίας
- 6^ο Δημοτικό Σχολείο Δήμου Γέρακα
- ΤΕΕ Δήμου Περιστερίου
- ΤΕΕ Δήμου Κερατσινίου
- Δημοτικό Σχολείο Δήμου Πεντέλης
- 42^ο Γενικό Λύκειο Αθηνών
- 9^ο Γυμνάσιο Αθηνών
- 51^ο Γυμνάσιο Αθηνών
- 50^ο Γενικό Λύκειο Αθηνών
- Μουσικό Γυμνάσιο και Λύκειο Αθηνών
- ΕΕΕΕΚ Ηρακλείου Αττικής
- ΤΕΕ-ΣΕΚ Μεγάρων
- Δημοτικό Σχολείο Ωρωπού
- Γυμνάσιο Ωρωπού
- 1^ο Καλλιτεχνικό Γυμνάσιο-Λύκειο Κερατσινίου-Δραπετσώνας
- **Σύλλογος Ιμβρίων:** Χορηγία της Τράπεζας, με στόχο τη στήριξη των ελληνικών μειονοτικών σχολείων της Ίμβρου, που άρχισαν να λειτουργούν και πάλι μετά από 50 χρόνια.
- **Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη Βέροιας:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση εκδηλώσεων και την υλοποίηση δράσεων, με στόχο την προώθηση της φιλογνωσίας και της δημιουργικότητας για παιδιά και μεγάλους.

- **London School of Economics and Political Science – Hellenic Observatory:** Συνέχιση του Πολυετούς Προγράμματος χορήγησης υποτροφιών για διακεκριμένους επιστήμονες με αντικείμενο μελέτης που σχετίζεται με την Ελλάδα, στο πλαίσιο του Προγράμματος «The National Bank of Greece Research Fellowship in Contemporary Greek Studies 2013-2016».
- **South East European Studies at Oxford (SEESOX), St Antony's College:** Τριετής χορηγική στήριξη (2016-2018) για την υλοποίηση του ερευνητικού προγράμματος «The Greek diaspora: Homeland ties in times of crisis».
- **Πανεπιστήμιο Κρήτης:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση του «20^{ού} Διεθνούς Συνεδρίου στην Μακροοικονομική Ανάλυση και Διεθνή Χρηματοδότηση».
- **Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση των Συνεδρίων «IMAEF 2016 - Ioannina Meeting on Applied Economics and Finance» και «Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα σε έναν κόσμο που αλλάζει: Ερευνητικές και Εφαρμοσμένες προσεγγίσεις».
- **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση του «8^{ου} Συνεδρίου Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού: Πρακτικές Λύσεις σε νέα προβλήματα».
- **Διεθνής Εταιρεία Ελληνικής Φιλοσοφίας:** Χορηγική στήριξη για την πραγματοποίηση του Παγκόσμιου Φιλοσοφικού Συνεδρίου για τον Αριστοτέλη, με θέμα: «Η Φιλοσοφία του Αριστοτέλους».
- **Πανεπιστήμιο Πατρών:** Χορηγική στήριξη για την πραγματοποίηση της «3^{ης} Πανελλήνιας Έκθεσης Μεταφοράς Τεχνογνωσίας Patras IQ» με τη συνεργασία του Επιμελητηρίου Αχαΐας και άλλων θεσμικών φορέων.
- **Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (Σ.Ε.Ν.):** Χορηγική στήριξη της Τράπεζας προς τον φορέα, για την υλοποίηση των εκπαιδευτικών του δράσεων.
- Χορηγία για την πραγματοποίηση της εκδήλωσης «NBG i-bank FinTech CrowdHackathon», στο πλαίσιο του «Crowdpolicy (Crowd Hackathon)», που έχει στόχο την ανάπτυξη των εφαρμογών, την επιχειρησιακή καινοτομία στις οικονομικές συναλλαγές και τη βράβευση συμμετεχουσών ομάδων.

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Για την Εθνική Τράπεζα η υπεύθυνη λειτουργία είναι συνυφασμένη και με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στο πλαίσιο αυτό, και προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα από τις προσπάθειες μείωσης του δικού της περιβαλλοντικού 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 2016 είναι οι ακόλουθες:

- **Βοτανικός Κήπος Ι. & Α.Ν. Διομήδους:** Η Τράπεζα στηρίζει το έργο του Ιδρύματος από το 2009. Ειδικότερα, για το 2016 η χορηγία αφορούσε στην κάλυψη δαπάνης για την προμήθεια εποπτικών μέσων και υλικού, με στόχο τον εμπλουτισμό της βιβλιοθήκης του Κέντρου Περιβαλλοντικής Ενημέρωσης. Επισημαίνεται ότι το εν λόγω Κέντρο είναι σε θέση να φιλοξενεί και να εκπαιδεύει εκατοντάδες μαθητές

από σχολεία όλων των βαθμίδων και επισκέπτες που ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητες και το επιστημονικό πεδίο στο οποίο εξειδικεύεται το προσωπικό του Ιδρύματος. Τα τελευταία έτη η συμμετοχή στα περιβαλλοντικά προγράμματα του Ιδρύματος έχει αυξηθεί σημαντικά, ειδικότερα δε κατά την τελευταία τριετία (κατά 6.072 άτομα, ήτοι περίπου 24%). Αναλυτικότερα:

- Κατά το σχολικό έτος 2013-2014 συμμετείχαν 19.499 άτομα.
- Κατά το σχολικό έτος 2014-2015 συμμετείχαν 19.342 άτομα.
- Κατά το σχολικό έτος 2015-2016 συμμετείχαν 25.571 άτομα.

Σε ό,τι αφορά στο Πρόγραμμα «Πολυετής χορηγική στήριξη της Εθνικής Τράπεζας στον Βοτανικό Κήπο Ι. & Α.Ν. Διομήδους», η Τράπεζα έλαβε «Χρυσό» βραβείο στο πλαίσιο του θεσμού «Environmental Awards 2016» στην κατηγορία «Environmental CSR».

- **Αρχηγείο Πυροσβεστικού Σώματος:** Χορηγία προς το Πυροσβεστικό Σώμα για την κάλυψη δαπάνης εφοδιασμού με στολές επεμβάσεων σε πυρκαγιές.
- **i-bike: Παντού με ποδήλατο!:** Η Εθνική Τράπεζα από το 2014 έχει αναλάβει την τριετή χορηγία του σύγχρονου συστήματος μίσθωσης κοινόχρηστων ποδηλάτων στη Θεσσαλονίκη, με το διακριτό σήμα i-bike. Η χορηγία, η οποία αναμένεται να ανανεωθεί για ακόμη τρία χρόνια, περιλαμβάνει το κόστος λειτουργίας και συντήρησης 8 σταθμών, με συνολικά 140 ποδήλατα. Με το σύστημα i-bike δίνεται η δυνατότητα τόσο στους κατοίκους της πόλης όσο και στους επισκέπτες να κινηθούν με το εύχρηστο και οικολογικό αυτό μέσο. Η ενοικίαση γίνεται σε αυτοματοποιημένους και επανδρωμένους σταθμούς, που βρίσκονται σε κεντρικά σημεία της πόλης, με τη χρήση είτε ειδικής ηλεκτρονικής κάρτας είτε μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας.

Το 2016 το σύστημα μίσθωσης κοινόχρηστων ποδηλάτων επεκτάθηκε στον Νομό Αττικής και συγκεκριμένα στη Γλυφάδα, όπου τον Ιούνιο εγκαινιάστηκαν δύο νέοι πλήρως αυτοματοποιημένοι σταθμοί i-bike, δυναμικότητας 20 ποδηλάτων. Η Τράπεζα ανέλαβε, για διάστημα τριών χρόνων, το κόστος λειτουργίας και συντήρησής τους.

Μέχρι το τέλος του 2016 τα αποτελέσματα από τη χρήση των συστημάτων μίσθωσης ποδηλάτων, με περισσότερες από 63.000 ενοικιάσεις στη Θεσσαλονίκη και 6.000 ενοικιάσεις στη Γλυφάδα από την έναρξη λειτουργίας τους, είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά, ενώ το 2017 το σύστημα i-bike αναμένεται να επεκταθεί στους Δήμους Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης, Αλίμου και Π. Φαλήρου, καλύπτοντας συνολικά μία έκταση 20 χιλιομέτρων στο παραλιακό μέτωπο της Ν. Αττικής, σε ένα ενοποιημένο σύστημα 8 σταθμών με συνολικά 100 ποδήλατα.

Παράλληλα, η Τράπεζα υποστήριξε χορηγικά τους παρακάτω φορείς:

- Χορηγία υπέρ του Δήμου Τροιζηνίας και Μεθάνων για τη διοργάνωση του 1^{ου} Διεθνούς Γεω-ηφαιστειολογικού Συνεδρίου με τίτλο «Μέθανα 2016».
- Χορηγική στήριξη του Θεάτρου «Ελεύθερη Έκφραση» για την παραγωγή της παιδικής παράστασης «Από πού παν στο Σκουπιδό... Πρασινιστάν», με θέμα το περιβάλλον και την ανακύκλωση.



Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η ανάδειξη της εθνικής κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής

Τράπεζας. Οι κύριες δράσεις σε αυτό τον 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 και ολοκληρώθηκαν το 2016 περιλαμβάνονται οι εξής:

- **Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών:** Η Εθνική Τράπεζα από το 2009 στηρίζει την Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών, η οποία από το 1986 έχει αναλάβει την αποκάλυψη και ανάδειξη των μνημείων που βρίσκονται στον αρχαιολογικό χώρο της Αρχαίας Μεσσήνης. Επισημαίνεται ότι στον χώρο της αρχαίας Μεσσήνης έχουν έρθει στο φως και έχουν αποκατασταθεί πλήρως αξιόλογα μνημεία. Συγκεκριμένα, το 2016 αποκαλύφθηκε πλήρως το αρχιτεκτονικό συγκρότημα στο βόρειο τμήμα του Ισείου κοντά στο Θέατρο. Το εν λόγω αρχιτεκτονικό συγκρότημα είναι αυτοτελές και καταλαμβάνει μικρό τμήμα του συνολικού χώρου του Ιερού της Αιγυπτίας θεάς, ενώ χρονολογείται στην τελευταία φάση λειτουργίας του, στον 4^ο και 5^ο αι. μ.Χ. Επίσης, η έρευνα έχει επεκταθεί και στην περιοχή της αγοράς, και συγκεκριμένα στο ελληνιστικό οικοδόμημα με το δωρικό προστώο, το οποίο βρίσκεται ακριβώς απέναντι από το ιερό της Μεσσάνας, της θεοποιημένης προδωρικής βασίλισσας της Μεσσηνίας. Ακόμη, στο αρχιτεκτονικό σύνολο Σταδίου–Γυμνασίου ολοκληρώθηκαν οι εργασίες αναστήλωσης και διαμόρφωσης, και προχώρησαν οι αναστηλωτικές εργασίες της παλαιστρος. Τέλος, στον χώρο της Αγοράς ολοκληρώθηκαν οι αναστηλωτικές εργασίες της στοάς, του Βουλευείου και του αναλημματικού τοίχου, ο οποίος συγκρατεί το υπερκείμενο άνδρηο της βόρειας στοάς της Αγοράς. Το συγκεκριμένο έργο, πέρα από την επιστημονική σπουδαιότητα και το αρχαιολογικό ενδιαφέρον του, έχει αποκτήσει ξεχωριστή σημασία για όλη την περιοχή της Μεσσηνίας, ενώ αποτελεί και έναν από τους σημαντικότερους και πληρέστερους αρχαιολογικούς χώρους της Ελλάδας, ένα διεθνές σημείο αναφοράς.

Η Τράπεζα βραβεύτηκε το 2015 για αυτό το πολυετές χορηγικό πρόγραμμα, στο πλαίσιο των Hellenic Responsible Business Awards, με το «Silver» βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Υπευθυνότητα/ Πολιτισμός».

- **Μουσείο Άγγελου Σικελιανού (Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα):** Συνεχίστηκε και το 2016 η υλοποίηση των εργασιών κατασκευής του Μουσείου, έργο το οποίο ξεκίνησε το 2006 και εκτελέστηκε σταδιακά. Το 2016 ολοκληρώθηκαν οι εργασίες επισκευής, αποκατάστασης, εσωτερικής διαμόρφωσης και εκθεσιακών κατασκευών (βιτρίνες, ερμάρια κ.λπ.), ώστε να υποδεχθεί το Μουσείο τα σχετικά εκθέματα. Επιπλέον, η Τράπεζα αποφάσισε, στηρίζοντας για μία ακόμη φορά τον Δήμο Λευκαδίων, να καλύψει το κόστος διαχείρισης, συντήρησης και μεταφοράς των εκθεμάτων στο Μουσείο, καθώς και την επεξεργασία του υποστηρικτικού οπτικοακουστικού υλικού που θα παρουσιάζεται. Η συντήρηση των εκθεμάτων και η τοποθέτησή τους στους χώρους του Μουσείου ολοκληρώθηκαν τον Σεπτέμβριο του 2017. Τέλος, μετά και από νέο αίτημα του Δήμου Λευκαδίων, αποφασίστηκε η κάλυψη από την Τράπεζα του κόστους



διαμόρφωσης του όμορου προς το Μουσείο κηποθεάτρου.

- **Ταμείο Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων (Τ.Α.Π.):** Χορηγία για την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών του.
- **Μουσείο Μπενάκη:** Συνέχιση της χορηγικής του στήριξης για την κάλυψη των εργασιών της Πινακοθήκης Νικολάου Χατζηκυριάκου-Γκίκα και χορηγία για τη διοργάνωση της Έκθεσης της Όπυς Ζούνη.
- Χορηγική στήριξη της Έκθεσης Κεραμικής «Η Κεραμική Χθες - Σήμερα» στο αίθριο του **Εθνικού Αρχαιολογικού Μουσείου**.
- Η Τράπεζα στηρίζει ως εταιρικό μέλος τις δράσεις του Σωματείου «Διάζωμα» (Πολίτες για τα αρχαία θέατρα).
- **Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Αρχιπέλαγος»:** Χορηγία για την κάλυψη λειτουργικών εξόδων του Μουσείου - Ελαιοτριβείου Βρανά.
- **Πατριαρχείο Αλεξανδρείας:** Χορηγική στήριξη για την ολοκλήρωση των εργασιών αποκατάστασης του οικοδομικού συγκροτήματος του Ιερού Ναού Αγίου Νικολάου Ιμβραημίας και των παρακείμενων κτισμάτων του, καθώς και για την έκδοση λευκώματος.
- **Εθνικό Θέατρο:** Χορηγία για την συμπαραγωγή με το Θέατρο Βαχτάνγκοφ της Μόσχας της θεατρικής παράστασης «Οιδίπους τύραννος» του Σοφοκλή. Την εν λόγω παραγωγή σκηνοθέτησε ο πολυβραβευμένος Ρίμας Τούμινας, ενώ συμμετείχαν Ρώσοι και Έλληνες ηθοποιοί, με τον Βίκτωρ Ντομπρονράβοφ στον κεντρικό ρόλο. Η παραγωγή αυτή παρουσιάστηκε στο Αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου, στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού και στη Μόσχα.
- **Ιερά Μητρόπολις Σταγών και Μετεώρων:** Χορηγία για την έκδοση λευκώματος αφιερωμένου στον ιστορικό Ιερό Ναό Κοιμήσεως της Θεοτόκου.
- Χορηγική στήριξη της Τράπεζας για τη διεθνή συμπαραγωγή της κινηματογραφικής ταινίας «ΝΙΚΟΣ ΚΑΖΑΝΤΖΑΚΗΣ», σε σκηνοθεσία του Γιάννη Σμαραγδή.
- **Οργανισμός Μεγάλου Μουσικής Θεσσαλονίκης:** Χορηγία για την υλοποίηση του Εργαστηρίου «Ρυθμός, η κοινή μας γλώσσα», στο πλαίσιο του Κύκλου Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων του φορέα.
- **Ίδρυμα Μιχάλη Κακογιάννη:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση Διαγωνισμού Σύγχρονου Ελληνικού Έργου, τη λειτουργία του Εργαστηρίου Νέων Θεατρικών Συγγραφέων (Ε.Ν.Θ.Ε.ΣΥ.) καθώς και την παρουσίαση των 6 διακριθέντων έργων των δύο δράσεων σε ολοκληρωμένες θεατρικές παραγωγές.
- Χορηγική στήριξη του Ιστορικού Αρχείου Προσφυγικού Ελληνισμού για τη διοργάνωση του Συνεδρίου «Ο Ελληνισμός της Κωνσταντινούπολης μετά την Συνθήκη Ανταλλαγής Πληθυσμών».
- Χορηγία για τη διοργάνωση δράσεων και εκδηλώσεων με θέμα «Βυζαντινή Θεσσαλονίκη», στο πλαίσιο των εορτασμών των 100 χρόνων του Εμπορικού Συλλόγου Θεσσαλονίκης.
- Χορηγική στήριξη του Ιδρύματος Μουσείου Μακεδονικού Αγώνα για τη συνέχιση του έργου του.
- Χορηγική στήριξη του Θεάτρου «Ελεύθερη Έκφραση» για την παραγωγή της παράστασης ο «Φιλάργυρος» του Μολιέρου, καθώς επίσης και της παιδικής παράστασης «Ειρήνη» του Αριστοφάνη.
- Χορηγική στήριξη της Εταιρείας Αστικού Πολιτισμού – Πλατφόρμα για την πραγματοποίηση στη Σύρο του «Anima Syros 9.0 - Διεθνές Φεστιβάλ και Αγορά Κινημένων Σχεδίων».
- Χορηγική στήριξη του Δικτύου Κλασικής Μουσικής (Αστική Μη Κερ-

δοσκοπική Εταιρεία) για τη διοργάνωση του Επετειακού Φεστιβάλ Κλασικής Μουσικής Κυκλάδων, το οποίο πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Δήμου στην Ερμούπολη της Σύρου, στο Θέατρο «Απόλλων».



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ act4Greece

Το όραμα της δημιουργίας ενός πυρήνα συμμετοχικής δράσης και θέλησης για αλλαγή και άμεση συνεισφορά στην αντιμετώπιση σημαντικών κοινωνικών προβλημάτων στη χώρα μας, μετουσιώθηκε σε πράξη το 2016 με τη γέννηση του Προγράμματος act4Greece. Το act4Greece έχει ως στόχο την άσκηση θετικής επιρροής στην κοινωνική συνείδηση και την κινητοποίηση όλων των κοινωνικών ομάδων για το κοινό καλό. Δημιουργεί συνέργειες και δίνει νέες προοπτικές στις συνεργασίες μεταξύ φορέων υλοποίησης δράσεων, δωρητών και κοινωνικών ομάδων.

Η φιλοσοφία, ο σκοπός του Προγράμματος και οι επτά θεματικοί άξονές του συνδέονται άμεσα και έμμεσα με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals - SDGs), που θεσπίστηκαν από τα Ηνωμένα Έθνη. Οι στόχοι του ΟΗΕ υπογραμμίζουν την ανάγκη ύπαρξης συλλογικής συνείδησης για την ευθύνη που έχει ο καθένας μας, αλλά και όλοι μαζί, απέναντι στον άνθρωπο, για την επίλυση προβλημάτων όπως η εξάλειψη της φτώχειας και της πείνας, η καλή υγεία, η ποιοτική εκπαίδευση, η προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς κ.ά.

Κατά συνέπεια, το Πρόγραμμα act4Greece δεν είναι απλά μια crowdfunding πλατφόρμα όπου συγκεντρώνονται πόροι για την υλοποίηση μεμονωμένων έργων, αλλά δρα ως πολλαπλασιαστής αξίας, ο οποίος διευρύνει τη συμμετοχή των πολλών, ενώ το έργο που παράγεται μέσα από αυτό έχει συγκεκριμένο και μετρήσιμο αποτέλεσμα. Μέσω των δράσεων που υλοποιούνται επιτυγχάνεται διεύρυνση των κοινωνικών ομάδων που εμπλέκονται και ωφελούνται από τις δράσεις του Προγράμματος.

Το Πρόγραμμα υλοποιείται από την Εθνική Τράπεζα με τη στρατηγική συνεργασία φορέων και ιδρυμάτων εγνωσμένου κύρους και προσφοράς, όπως το Ίδρυμα Ωνάση, το Κοινωνιολογικό Ίδρυμα Ιωάννη Λάτση, το Ίδρυμα Μποδοσάκη, την Ελληνική Εθνική Επιτροπή για την UNESCO και το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Κατά το 2016 υποστηρίχθηκαν 10 δράσεις, για τις οποίες συγκεντρώθηκε ποσό άνω του € 1 εκατ. μέσα από 4.090 δωρεές Νομικών και Φυσικών Προσώπων. Κατά το 2017, και με στοιχεία έως τέλος Σεπτεμβρίου, στο πρόγραμμα φιλοξενήθηκαν 6 επιπλέον νέες δράσεις και το συνολικό ποσό των δωρεών από την έναρξη λειτουργίας του προγράμματος ανήλθε σε € 1,7 εκατ. μέσα από περισσότερες από 5.900 δωρεές.

Για το 2017, μέσω του προγράμματος act4Greece, επιδιώκεται η υποστήριξη ενεργών φορέων που δημιουργούν και παράγουν έργο για το κοινό καλό και υλοποιούν δράσεις με άμεσο θετικό αντίκτυπο στην ελληνική κοινωνία.

Στόχοι 2017

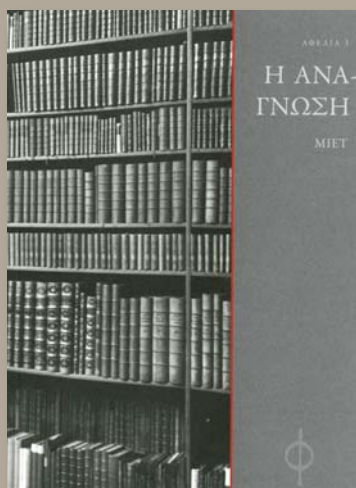
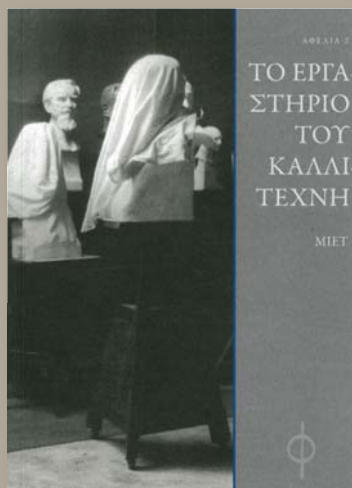
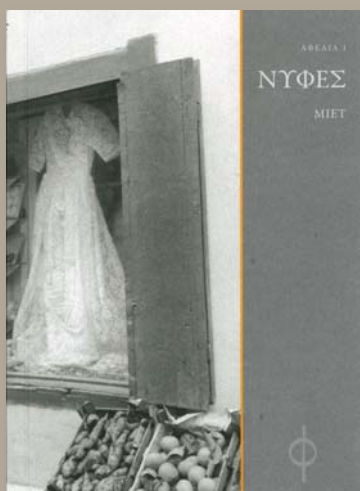
Η Εθνική Τράπεζα το 2017 στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το κορμητικό της πρόγραμμα, προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας, πολιτισμού, επιστήμης, έρευνας και εκπαίδευσης, κοινωνικής προστασίας, αθλητισμού, οικονομίας και ανάπτυξης, περιβάλλοντος και στήριξης των τοπικών κοινωνιών.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το 2016 το ΜΙΕΤ πραγματοποίησε 14 νέες εκδόσεις και 11 ανατυπώσεις, ενώ 128 τίτλοι επιλέχθηκαν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα για 76 τμήματα 28 πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων. Συνολικά, σε φοιτητές και βιβλιοθήκες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων διατέθηκαν μέσω του προγράμματος «ΕΥΔΟΞΟΣ» 16.700 αντίτυπα από τις εκδόσεις του ΜΙΕΤ. Όπως κάθε χρόνο, το ΜΙΕΤ διέθεσε επίσης σημαντικό αριθμό βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν: Φίλιππου Ηλιού κατάλοιπα, *Ελληνική βιβλιογραφία του 19^{ου} αιώνα. Τόμος Γ΄: Τα οθωνικά χρόνια, 1833-1863. Μέρος Α΄: 1833-1844*, Κων/νος Ξανθόπουλος, *Το νοσοκομείο στις διασταυρώσεις της αρχιτεκτονικής με την ιατρική. Από το στερεότυπο στο νεωτερικό*, Στέφανος Δημητρίου, *Η πολιτική στον «Πολιτικό» του Πλάτωνα*, τα πρώτα τρία βιβλία της νέας σειράς εκδόσεων του ΜΙΕΤ ΑΦΕΛΙΑ, που παρουσιάζει θεματικές ενότητες από το Φωτογραφικό Αρχείο του ΕΛΙΑ (Νύφες, κείμενο Ελιάνας Χουρμουζιάδου, *Το εργαστήριο του καλλιτέχνη*, κείμενο Κώστα Ιωαννίδη και *Η ανάγνωση*, κείμενο Γιάννη Παπαθεοδώρου), και ο κατάλογος της έκθεσης του Δημοσθένη Κοκκινίδη *Σχέδια και μνήμες*.

Μεγάλη όπως κάθε χρόνο ήταν η ανταπόκριση του βιβλιόφιλου κοινού στις καθιερωμένες εκπτώσεις του Φεβρουαρίου στα βιβλιοπωλεία του ΜΙΕΤ.





1.



2.



1. Από την έκθεση «Δημοσθένης Κοκκινίδης: Σχέδια και Μνήμες».

2. Από την έκθεση «Χρόνης Μπότσογλου: Απέναντι του Βουνού».

Το MIET συνέχισε με επιτυχία την παράδοση των προηγούμενων ετών, διοργανώνοντας καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, εκθέσεις ζωγραφικής, χαρακτικής και φωτογραφίας για το ευρύ κοινό, καθώς και παρουσιάσεις βιβλίων. Διοργάνωσε συνολικά είκοσι τρεις εκθέσεις καταξιωμένων καλλιτεχνών και παρουσίασε ενδιαφέροντα θέματα από τις πλούσιες συλλογές του ΕΛΙΑ στα βιβλιοπωλεία του στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι εκθέσεις: «Η συνοικία των Εξοχών, 1885-1912», «Δημοσθένης Κοκκινίδης, Σχέδια και μνήμες», «Χρόνης Μπότσογλου, Απέναντι του Βουνού», «Μέμος Μακρής, Από την Αθήνα στο Παρίσι» καθώς και η έκθεση «Νίκος Δραγούμης, ο ζωγράφος, 1874-1933», η οποία παρουσιάστηκε στο Αρχοντικό Βέργου σε συνεργασία με τον Δήμο Καστοριάς.

Στην περιφέρεια, σημαντική ήταν επίσης η παρουσία του MIET στο Μπελλώνειο Πολιτιστικό Κέντρο της Σαντορίνης με την έκθεση «Νίκος Δραγούμης και Λύντια Μπορζέκ, Ζωγραφική», στη Λιβαδειά, στο πλαίσιο του πολιτιστικού θεσμού των Τροφωνίων, με την έκθεση «Παναγιώτης Τέτσης, Χαρακτική», καθώς και με τις εκθέσεις «Ο φωτογράφος Γιώργος Σεφέρης» στη Δημοτική Πινακοθήκη Καβάλας και «Άθως. Τα χρώματα της Πίστης» του Στράτου Καλαφάτη στη Δημοτική Καπναποθήκη Καβάλας, η οποία ταξίδεψε επίσης στη Ρώμη και την Αγία Πετρούπολη.

Στο πλαίσιο του εορτασμού των 50 χρόνων του Ιδρύματος, το MIET σε συνεργασία με την Εθνική Βιβλιοθήκη διοργάνωσε ημερίδα με τίτλο *Αρχαία. Η ιστορία και η σημασία τους*.

Για τα 50 χρόνια του MIET διοργανώθηκαν δύο συναυλίες μπαρόκ και μεσαιωνικής μουσικής στο Πολιτιστικό Κέντρο Θεσσαλονίκης, ενώ στην αυλή του MIET στην Πλάκα, το κοινό είχε την ευκαιρία να απολαύσει μουσικές βραδιές με έργα κλασικής και τζαζ μουσικής και μια θεατρική παράσταση του έργου του Σαίξπηρ *Με το ίδιο μέτρο*.

Το **Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο (ΙΠΑ)** του Ιδρύματος πραγματοποίησε συνολικά τέσσερις αποστολές με αντικείμενο τη φωτογράφιση, την ταξινόμηση και ακολούθως την ψηφιοποίηση χειρογράφων και αρχειακού υλικού. Οι τρεις αποστολές αφορούν τη συνέχιση και ολοκλήρωση της συνεργασίας του με τη Θεολογική Σχολή της Χάλκης, και η τέταρτη την ταξινόμηση και αρχειοθέτηση του νεότερου Αρχείου του Ελληνικού Ορθόδοξου Πατριαρχείου Ιεροσολύμων. Το 2016 συνεχίστηκε επίσης η επεξεργασία για την ψηφιοποίηση του Αρχείου του Μετοχίου του Παναγίου Τάφου της Κωνσταντινουπόλεως.

Το ΙΠΑ συμμετείχε σε επιστημονικές συναντήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό με θέματα σχετιζόμενα με την εργασία και τη δραστηριότητά του (Συνάντηση στο Καρπενήσι με θέμα τα χειρόγραφα της Μονής Προυσού Ευρυτανίας, Συνέδριο Φαρμακολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών όπου παρουσιάστηκαν βυζαντινά και μεταβυζαντινά χειρόγραφα ιδιαίτερου ιατρικού ενδιαφέροντος, Συνέδριο του Πανεπιστημίου του Φρίμπουργκ της Ελβετίας-πρόγραμμα Fragmentarium, Συνέδριο «Ο μηχανισμός των Αντικυθήρων, η ναυσιπλοΐα και η Γεωγραφία του Κλαυδίου Πτολεμαίου» στο Μπαλί της Ινδονησίας, Συνέδριο της Διεθνούς Επιτροπής Ελληνικής Παλαιογραφίας στο Παρίσι και Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο του Πανεπιστημίου Νινγιάγκ της Σιγκαπούρης, όπου παρουσιάστηκαν κείμενα που περιέχουν την πρώτη ελληνική περιγραφή της Κίνας). Επίσης, συνεχίστηκε η επικοινωνία του ΙΠΑ με την οργανωτική ομάδα του προγράμματος «Ανοικτή Ιερουσαλήμ - Open Jerusalem» του Πανεπιστημίου Paris-Est με θέμα την ανάδειξη της ελληνικής πολιτιστικής παρουσίας στην Παλαιστίνη.

Ολοκληρώθηκε το πρώτο μέρος του προγράμματος της μελέτης των παλιμψήστων χειρογράφων της Μονής Σινά, όπου το ΙΠΑ συνέβαλε με την ανακάλυψη μεγάλου μέρους ιατρικών έργων του Ιπποκράτη σε περγαμινό χειρόγραφο του 6^{ου} αιώνα.

Επίσης, σε συνεργασία με επιστημονικούς φορείς διοργάνωσε διαλέξεις ιστορικού και παλαιογραφικού περιεχομένου, σχετιζόμενες με τις σχέσεις Ελλάδας και βαλκανικών λαών, την ενάλια αρχαιολογία και τις διαπολιτισμικές 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 και τη μελέτη αποθηκευτικών μέσων των αρχείων και συλλογών του MIET - ΕΛΙΑ (συλλογή φωτογραφικών λευκωμάτων του Αρχείου Κουμάντου, συλλογή αρνητικών του Υπουργείου Ανοικοδόμησης 1947-1951, συλλογή χαρτών, χειρογράφων καταλόγων της συλλογής αρχείων Ελληνισμού Αιγύπτου), έντυπων βιβλίων της βιβλιοθήκης του MIET και βιβλίων της συλλογής του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου.

Επιμελήθηκε επίσης της αυτοψίας για προληπτική συντήρηση και αποθήκευση αρχειακού υλικού άλλων οργανισμών, όπως της Βιβλιοθήκης του Ομίλου της Alpha Bank και της βιομηχανικής συλλογής της εταιρείας Ε.Ι. Παπαδόπουλος.

Παράλληλα η βιβλιοθήκη του Εργαστηρίου Συντήρησης εξυπηρέτησε το ενδιαφερόμενο κοινό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

ΣΥΛΛΟΓΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΑ

Προς το MIET έγιναν δωρεές ιδιαίτερης καλλιτεχνικής αξίας όπως: τριάντα ένα έργα της Τζούλιας Ανδρειάδου, δωρεά της ίδιας, ένα πορτρέτο της Μέλπως Αξιώτη, δωρεά της Άννας Φιλίνη, σαράντα σχέδια από την ενότητα «Δείγμα γραφής» του Γιάννη Μιχαηλίδη, δωρεά του ίδιου, και μια μεγάλη δωρεά έργων του Μίκη Ματσάκη από τον γιό του Γιάννη Ματσάκη. Με την καταγραφή των έργων το τμήμα Συλλογών και Αρχείων συμβάλλει σημαντικά στην προετοιμασία των εκθέσεων που διοργανώνει το MIET. Συνεχίστηκε η καταγραφή και η ψηφιοποίηση των σχεδίων του Γιάννη Μόραλη, ενώ ολοκληρώθηκε η ψηφιοποίηση φωτογραφιών και εγγράφων του Αρχείου του Δημοσθένη Κοκκινίδη. Επίσης ψηφιοποιήθηκε το σύνολο των έργων που έχει στην κατοχή του ο καλλιτέχνης, προκειμένου να αναρτηθεί πλήρης κατάλογος στο διαδίκτυο.

Από το Αρχείο Ι. Μόραλη χρησιμοποιήθηκαν φωτογραφίες με τον Γ. Μόραλη στην έκθεση «Γιάννης Μόραλης - Χρήστος Καπράλος. Μία φιλία ζωής και τέχνης» που διοργάνωσε η ΕΠΜΑΣ με το ΚΠΙΣΝ.

Από το Φωτογραφικό Αρχείο Γ. Σεφέρη παρουσιάστηκε έκθεση φω-



3.

3. Από την έκθεση «Μέμος Μακρής: Από την Αθήνα στο Παρίσι».



4. Το βιβλιοπωλείο του MIET στην Αθήνα.

τογραφιών του στο πλαίσιο του 59^{ου} Φεστιβάλ Φιλίππων στην Καβάλα, ενώ φωτογραφίες από το ίδιο Αρχείο παρουσιάστηκαν στο αφιέρωμα της ελληνικής ποίησης στο μετρό της Μόσχας.

Από το Αρχείο Μάριο Βίττι προβλήθηκαν φωτογραφίες σε ψηφιακή μορφή στην «Τιμητική εκδήλωση για τον νεοελληνιστή φιλόλογο Μάριο Βίττι», που διοργάνωσε το Μουσείο Μπενάκη.

Από το Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου παρουσιάστηκαν πέντε χάρτες στην έκθεση «Το Ναύπλιο από τη Βενετοκρατία έως τον 19^ο αιώνα μέσα από το βλέμμα των περιηγητών», που διοργάνωσε η Εθνική Πινακοθήκη - Μουσείο Α. Σούτζου στο Ναύπλιο. Στο Μέγαρο Εϋνάρδου παρουσιάστηκε η έκθεση «Από τον Κλαύδιο Πτολεμαίο στον Γεράρδο Μερκάτορα» με 76 εκθέματα (χάρτες και χαρτογραφικές εκδόσεις).

ΕΛΙΑ - ΜΙΕΤ

Το 2016 συνεχίστηκε η αύξηση των προσκτήσεων από δωρεές που καταγράφεται τα τελευταία χρόνια σε όλα τα τμήματα του ΕΛΙΑ. Αντίστοιχη ήταν και η πρόοδος στην ταξινόμηση και καταλογογράφηση, που καθιστούν το υλικό αξιοποιήσιμο από τους ερευνητές. Το πλήθος των ερευνητών που αξιοποιούν όσες ψηφιακές συλλογές διατίθενται από την ιστοσελίδα του ΕΛΙΑ παρέμεινε μεγάλο, ενώ αυξήθηκε η εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως αιτημάτων. Παράλληλα εμπλουτίζονται διαρκώς οι διαθέσιμες ψηφιακές συλλογές (που ξεπερνούν τις 100.000 εικόνες τεκμηρίων) και η ιστοσελίδα αναβαθμίζεται πλήρως.

Η συλλογή αρχείων εμπλουτίστηκε με εξήντα δύο νέα αρχεία και επτά προσθήκες σε υφιστάμενα αρχεία. Μεταξύ αυτών ξεχωρίζουν τα αρχεία Ζήσιμου Λορεντζάτου, Δημήτρη Φατούρου, οινοποιίας Α. Καμπά, Νέλλης Ανδρικοπούλου, Κώστα Στεργιόπουλου, Τζίννας Πολίτη. Ο κατάλογος αρχείων του ΕΛΙΑ περιλαμβάνει πλέον 1.376 αρχεία και μικρότερες αρχειακές ενότητες. Ερευνήθηκαν 217 αρχεία από 194 ερευνητές και εξυπηρετήθηκαν 368 αιτήματα χρήσης αρχείων.

Η βιβλιοθήκη δέχτηκε 156 δωρεές που περιλάμβαναν περίπου 8.000 τόμους. Τα καταγεγραμμένα έντυπα έφτασαν τις 108.714, ενώ εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλος όγκος ακατάγραφου υλικού. Τη βιβλιοθήκη επισκέφθηκαν 998 ερευνητές και εξυπηρετήθηκαν 2.736 αιτήματα.

Στη συλλογή Εφημερων τεκμηρίων ενσωματώθηκε η ενότητα για τους κλάδους της οινοποιίας και ποτοποιίας και η ενότητα πολιτικών και εκλογικών τεκμηρίων. Από τις δωρεές που εμπλούτισαν το Φωτογραφικό Αρχείο του ΕΛΙΑ ξεχωρίζουν η δωρεά 32 φωτογραφικών λευκωμάτων των Ιωάννη και Αγγέλας Χαραμή από την κόρη τους Λιλή Βενιζέλου και η δωρεά του αρχείου του συλλέκτη και φωτογράφου Κώστα Στεφάνου. Εξυπηρετήθηκαν 105 ερευνητές κυρίως για εκδόσεις, μελέτες και ντοκιμαντέρ.

Με στόχο να γίνει ευρύτερα γνωστός ο πλούτος των συλλογών του ΕΛΙΑ πραγματοποιήθηκε μια θεματική έκθεση στο βιβλιοπωλείο του MIET στην Αθήνα και μία έκθεση για τον ποιητή Κλείτο Κύρου στη Θεσσαλονίκη.

Η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του ΕΛΙΑ έχει αυξηθεί θεαματικά κατά την τελευταία τριετία, χάρη στον εμπλουτισμό των ψηφιακών συλλογών, στην ανάρτησή τους στη Europeana και στα Open Archives καθώς και

στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι συνεργασίες του ΕΛΙΑ με ομοειδείς φορείς συνεχίζονται και διευρύνονται.

ΚΛΗΡΟΔΟΤΗΜΑ ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ ΚΑΤΙΝΑΣ ΠΑΞΙΝΟΥ

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία «Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κ. Παξινού», χορήγησε για το ακαδημαϊκό έτος 2016-2017 δύο 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 τα εκθέματά του Μουσείου και την καλλιτεχνική πορεία των δύο πρωταγωνιστών.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ - ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Συνεχίστηκαν τα μαθήματα και των τριών κύκλων της Ελληνικής Παλαιογραφίας στην έδρα του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου. Για το ακαδημαϊκό έτος 2016-2017 έχουν εγγραφεί εκατόν ογδόντα μαθητές. Επίσης διοργανώθηκαν παλαιογραφικά σεμινάρια για μαθητές Λυκείου από τη Βερόνα της Ιταλίας και για φοιτητές των Τμημάτων Ιστορίας του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Κανονικά συνεχίστηκαν και τα μαθήματα του έβδομου κύκλου του διετούς Εργαστηρίου για Επιμελητές Εκδόσεων, στην έδρα του ΜΙΕΤ. Τον Οκτώβριο του 2017, ύστερα από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, θα ξεκινήσουν τα μαθήματα του όγδοου κύκλου.

ΒΡΑΒΕΙΟ ΜΟΥΛΛΑ

Το ΜΙΕΤ απένειμε και το 2017 το Βραβείο στη μνήμη του Παναγιώτη Μουλλά, το οποίο απονέμεται σε μεταπτυχιακό φοιτητή Νεοελληνικής ή Συγκριτικής Φιλολογίας για τη συγγραφή μελέτης με θέμα τη νεοελληνική γραμματεία. Για το Βραβείο, συνολικά, υποβλήθηκαν 22 εργασίες.



5.

5. Το βιβλιοπωλείο του ΜΙΕΤ στην Θεσσαλονίκη.



ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το έτος 2016 αποτέλεσε ιστορικό ορόσημο για το πρώτο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της χώρας. Η Εθνική Τράπεζα συμπλήρωσε 175 χρόνια αδιάλειπτης και δημιουργικής λειτουργίας στην υπηρεσία της ελληνικής πολιτείας και κοινωνίας.

Εν όψει του εορτασμού του εμβληματικού αυτού έτους, το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας σχεδίασε και υλοποίησε σειρά δράσεων και εκδηλώσεων που αναφέρονται στα βήματα της Εθνικής στην παράλληλη πορεία της με αυτή του νεότερου ελληνικού κράτους.

Έκδοση σειράς γραμματοσήμων

Το εορταστικό έτος ξεκίνησε στις 30 Μαρτίου, επέτειο της ημέρας κυκλοφορίας του ιδρυτικού νόμου της Τράπεζας το 1841, με την παρουσίαση στο Μέγαρο Μελά αναμνηστικής σειράς τεσσάρων γραμματοσήμων που κυκλοφόρησαν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία για να τιμήσουν την, κατά δώδεκα χρόνια νεότερή τους, σύσταση της Εθνικής Τράπεζας. Στο Μέγαρο Μελά, το οποίο στέγασε επίσης τα Ελληνικά Ταχυδρομεία επί σειρά ετών, πραγματοποιήθηκε και η σφράγιση της πρώτης ημέρας κυκλοφορίας της σειράς για τα 175 χρόνια με ειδική χρυσή σφραγίδα, όπως συνέβη και σε οκτώ ακόμη επαρχιακές πόλεις. Η επετειακή αυτή έκδοση συνοδεύεται από σειρά συλλεκτικών παρελκόμενων.



1. Η Πρόεδρος κυρία Λούκα Κατσέλη και ο Διευθύνων Σύμβουλος κύριος Λεωνίδας Φραγκιαδάκης, πλαισιωμένοι από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο των ΕΛΤΑ κύριο Κωστή Μελαχροινό, στα αριστερά τους, και τον Επικεφαλής του Ιστορικού Αρχείου κύριο Γεράσιμο Νοταρά, στα δεξιά τους.

2. Οι τέσσερις αξίες της αναμνηστικής σειράς γραμματοσήμων «175 χρόνια από την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας».

3. Το τρίπτυχο που περιλαμβάνει τα τέσσερα αριθμημένα φυλλαράκια.

4. Φάκελος πρώτης ημέρας κυκλοφορίας.

5. Ειδικός αναμνηστικός φάκελος με ένθετο μετάλλιο που αποτελεί αναπαραγωγή του πρωτότυπου σχεδίου του Γ. Ιακωβίδη (1901).

6. Μία κάρτα maximum prepaid.

Ιστορικό Ντοκιμαντέρ 175 Χρόνια Εθνικής

Δημιουργήθηκε ένα ιστορικό ντοκιμαντέρ, στο οποίο προβάλλονται σημαντικές στιγμές της ιστορίας της Εθνικής Τράπεζας, αντιπροσωπευτικές όλου του εύρους της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής της δράσης από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα, εκ παραλλήλου με τα ιστορικά γεγονότα της νεότερης Ελλάδας.

Ημερίδα

Στις 20 Οκτωβρίου 2016 πραγματοποιήθηκε ημερίδα στο Μέγαρο Καρατζά με θέμα «Όψεις των Οικονομικών Κρίσεων στην Ελλάδα και ο ρόλος της Εθνικής Τράπεζας». Την ημερίδα προλόγισε και συντόνισε η Πρόεδρος του Δ. Σ. Λούκα Τ. Κατσέλη. Έλαβαν ακολούθως τον λόγο και παρουσίασαν τις αντίστοιχες εισηγήσεις τους οι καθηγητές:

Γ. Β. Δερτιλής. «Η φαύλη σπείρα των κρίσεων, 1824-2014: Πολιτικές και οικονομικές δυνάμεις».

Μ. Ρηγίνος. «Τράπεζες και Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, 1880-1940: Χρηματιστηριακά μεγέθη και συγκυρία».

Στ. Θωμαδάκης. «Κράτος και Τράπεζα στη μακρά διάρκεια: Ομαλότητες και κρίσεις».

Π. Πετράκης. «Ο εκσυγχρονισμός του τραπεζικού συστήματος ως μια επιτυχημένη διαρθρωτική μεταρύθμιση. Ο ρόλος των αλλαγών στο θεσμικό και πολιτισμικό υπόβαθρο».

Χρ. Γκόρτσος. «Ο ρόλος του ρυθμιστικού και εποπτικού πλαισίου λειτουργίας των τραπεζών: Επαρκεί για την πρόληψη νέων κρίσεων;».

Στο πλαίσιο της ημερίδας παρουσιάστηκε στο φουαγέ του αμφιθεάτρου έκθεση τεκμηρίων που υπομνημάτιζαν τα μέσα με τα οποία η Εθνική στήριξε τις ανορθωτικές προσπάθειες του ελληνικού κράτους. Έγιναν αναφορές, μέσα από δείγματα της νομισματικής συλλογής της Τράπεζας, στην αλλαγή του οθωνικού νομισματικού συστήματος, που μελέτησε και εισηγήθηκε ο υποδιοικητής Κεχαγιάς τη δεκαετία του 1850. Επίσης, μέσα από τα σχετικά Νομοθετικά Διατάγματα, αναδείχτηκε το σταθεροποιητικό πρόγραμμα, που εισηγήθηκε στο κράτος η διοίκηση Στρέιτ – Βαλαωρίτη, και η συνακόλουθη λειτουργική είσοδος της Ελλάδας στη Λατινική Νομισματική Ένωση. Εκτέθηκαν ακόμη ομόλογα δανείων, που είχε συνάψει η Εθνική για λογαριασμό του ελληνικού δημοσίου, και δείγματα τραπεζογραμμάτων των εκδόσεών της, καθώς η ίδια κατείχε το εκδοτικό πρόνομιο από την ίδρυσή της το 1841 και επί 87 συναπτά έτη μέχρι το 1928.

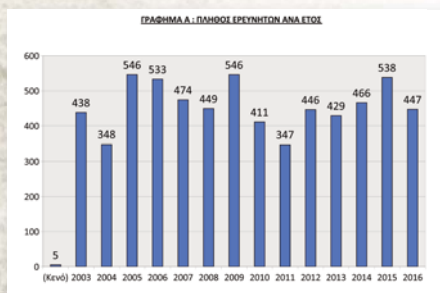
Ιστορικό Χρονολόγιο

Έγινε η επεξεργασία ενός νέου *Ιστορικού Χρονολογίου*, τρίτης γενιάς, βασισμένου σε πρωτογενές υλικό και εμπλουτισμένου με νέο εικαστικό υλικό από τις συλλογές που απόκινει στο Ιστορικό Αρχείο. Η έκδοση θα καλύπτει και το έτος 2016, δηλαδή το σύνολο της ιστορικής διαδρομής των 175 χρόνων της Τράπεζας. Το νέο χρονολόγιο βρίσκεται σε διαδικασία εκτύπωσης.

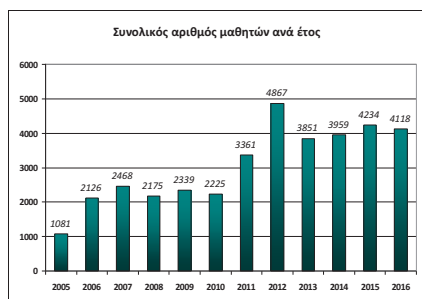
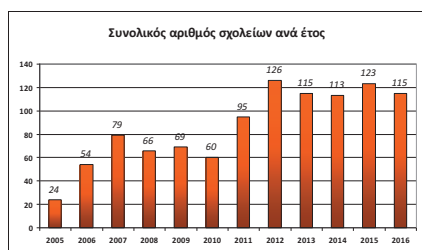
Η οργάνωση του ως άνω επετειακού προγράμματος δεν επηρέασε την ομαλή εξέλιξη των τρεχουσών εργασιών της Μονάδας.



7. Οι συντελεστές και απόψεις της εκδήλωσης.



Συγκεντρωτικά στατιστικά ανά έτος
Γραφική απεικόνιση



Υποδοχή Ερευνητών

Υποδέχθηκε και εξυπηρέτησε μέσα στο 2016 τετρακόσιους σαράντα επτά εξωτερικούς ερευνητές που πραγματοποίησαν τις έρευνές τους στο Ιστορικό Αρχείο.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Στα εκπαιδευτικά προγράμματα του Ιστορικού Αρχείου πήραν μέρος 115 σχολεία, εκ των οποίων 8 από την επαρχία. Τα ειδικά αυτά προγράμματα παρακολούθησαν 4.118 μαθητές, μαθήτριες και σπουδαστές, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης και τύπων της πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Δημοτικά, γυμνάσια, λύκεια (δημόσια και ιδιωτικά), ΕΠΑΛ, ΤΕΙ, ΑΕΙ, ειδικά σχολεία και εσπερινά.

Το Αρχείο οργάνωσε ή συμμετείχε σε εκδηλώσεις σε συνεργασία με άλλους εκπαιδευτικούς, πολιτισμικούς ή καλλιτεχνικούς φορείς.

- Πραγματοποίησε στο πλαίσιο της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων ξεναγήσεις στους χώρους του και παρουσίασε την έκθεση πρωτότυπου αρχειακού υλικού με τίτλο «Από τον πλούτο των δωρεών προς το Ιστορικό Αρχείο» και, σε συνεργασία με το ΚΕΘΕΑ Παρέμβαση και εννέα καλλιτέχνες, οργάνωσε εκθέσεις χαρακτικής, ζωγραφικής και φωτογραφίας, καθώς επίσης εικαστικές εγκαταστάσεις, βίντεο, καλλιτεχνικό εργαστήριο, μουσικό, θεατρικό και χορευτικό δρώμενο.
- Συμμετείχε στη δράση του Δικτύου Μουσείων και Πολιτιστικών Φορέων της Αθήνας πραγματοποιώντας εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Ιστορίες από τη ζωή ενός γνωστού άγνωστου. Αναζητήστε αλήθειες, ανατρέψτε μύθους».



8. Απόψεις της έκθεσης «Από τον πλούτο των δωρεών προς το Ιστορικό Αρχείο» και εικαστικής εγκατάστασης.

- Συνεργάστηκε με το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, στο πλαίσιο της εκδήλωσης «Ημέρες Βιβλίου 2016» και συμμετείχε με τη δράση «Ένα πέρασμα στο παρελθόν μέσα από τη βιβλιοθήκη του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας. Ξεκλειδώνοντας ιστορίες χαμένων παραμυθιών, προσώπων και τόπων από μακρινούς χρόνους».
- Παρουσίασε ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα, που εντάσσουν βιωματικά εργαστήρια χαρακτηριστικής στη μουσειακή εκπαιδευτική διαδικασία με αφορμή τις εκθέσεις του Αρχείου, στο πλαίσιο σεμιναρίου που διοργάνωσε η Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Γ' Αθήνας με τίτλο «Η τέχνη της χαρακτηριστικής ως παιδαγωγικό εργαλείο και η αξιοποίησή της για τη καλλιέργεια δεξιοτήτων».
- Οργάνωσε ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε συνεργασία με το 20^ο Δημοτικό Σχολείο Ιλίου, το οποίο συμμετείχε στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα Twin Space Platform με τίτλο «The art of print-making as a pedagogical tool». Το Αρχείο συνέβαλε με εικαστικά και ιστορικά τεκμήρια από τις εκθέσεις και τις συλλογές του.
- Πραγματοποίησε εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε συνεργασία με το 102^ο Δημοτικό Σχολείο Αθήνας με θέμα «Τα δικαιώματα του μικρού επισκέπτη στο Μουσείο και στο Αρχείο».
- Συμμετείχε στη δράση 32 πολιτιστικών και εκπαιδευτικών φορέων φιλοξενώντας δύο έργα από την έκθεση παιδικής και εφηβικής ζωγραφικής που οργάνωσε το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού με τίτλο «Στράτ».
- Φιλοξένησε την έκθεση χαρακτηριστικής με τίτλο «Φώτης Μαστιχιάδης 1913-1997» στο πλαίσιο του 3^{ου} Athens Print Fest.

Νέα Ιστοσελίδα Ιστορικού Αρχείου

Κατά τη διάρκεια του 2016 ολοκληρώθηκαν οι εργασίες ηλεκτρονικής και καλλιτεχνικής επεξεργασίας του υλικού της νέας ιστοσελίδας του Ιστορικού Αρχείου, η οποία και αναρτήθηκε στο διαδίκτυο.

Η νέα βελτιωμένη και εμπλουτισμένη ιστοσελίδα υιοθετεί τις βέλτιστες πρακτικές ψηφιακού σχεδιασμού των ιστότοπων πολιτιστικών οργανισμών και μουσείων, δίνοντας τη δυνατότητα στους επισκέπτες/χρήστες της να έρθουν σε επαφή με τα πολύτιμα αρχειακά ψηφιακά τεκμήρια και τις συλλογές της Τράπεζας.

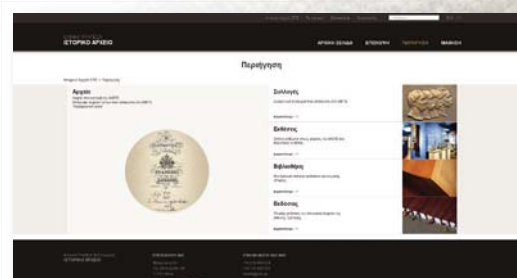
Η ανάπτυξη της ιστοσελίδας ακολουθεί όλες τις σύγχρονες τάσεις στο χώρο του webdesign (αποφυγή flash, χρήση HTML5, CSS3, JavaScript κ.α.) και εφαρμόζει όλες τις αποτελεσματικές πρακτικές που αφορούν θέματα χρηστικότητας και προσβασιμότητας, αλλά και φιλικότητας προς τις μηχανές αναζήτησης (SEO).

Εύχρηστη προς τους ερευνητές και με μοντέρνα αισθητική, η νέα ιστοσελίδα δίνει τη δυνατότητα για εξ αποστάσεως πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών του Αρχείου και στο απόθεμα της βιβλιοθήκης του.

Για το συγκεκριμένο έργο απονεμήθηκε στην Εθνική Τράπεζα, στην ενότητα «Στρατηγική, Καινοτομία και Εξωστρέφεια», το Αργυρό βραβείο των Business IT Excellence Awards 2016, που διοργανώνουν η Boussias Communication και το Εργαστήριο ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



9.



10.

9. Εκπαιδευτικά προγράμματα.

10. Αργυρό βραβείο των Business IT Excellence Awards 2016.



11. Μάρκος Ι. Ρενιέρης, λάδι σε καμβά, έργο Ν. Λύτρα, από την Καλλιτεχνική Συλλογή της Εθνικής Τράπεζας.

Αρχειονομικές Εργασίες

Κατά το 2016 το Αρχείο είχε νέες εισροές αρχειακού υλικού, συλλεκτικών αντικειμένων και βιβλιακού υλικού, τα οποία ανήκουν στην κατηγορία διατηρητέων εις το διηνεκές, από τις Διευθύνσεις Μάρκετινγκ και Τεχνικών Υπηρεσιών, τον Τομέα Δημοσίων Σχέσεων και από ορισμένα καταστήματα του δικτύου.

Παράλληλα, συνεχίστηκε συστηματικά η αρχειονομική επεξεργασία υλικού:

- Ταξινομήθηκαν 11.154 φάκελοι που ανήκουν σε 13 υποσειρές της σειράς 40 Τμήμα Δικαστικών.
- Συνεχίστηκε η επεξεργασία του δεύτερου τμήματος του Αρχείου Ζαΐμη. Το πρώτο μέρος είχε αποτελέσει αντικείμενο επεξεργασίας προκειμένου να πραγματοποιηθεί η συγγραφή της βιογραφίας του Διοικητού της Εθνικής Αλεξάνδρου Ζαΐμη, η οποία παρουσιάστηκε σε πανηγυρική εκδήλωση της Τράπεζας στο Μουσείο Ελευθερίου Βενιζέλου στα Χανιά το 2013.

Από το δεύτερο μέρος ολοκληρώθηκε η επεξεργασία του τμήματος που αφορά το Αρχείο Ανδρέα Ασ. Ζαΐμη (1791-1840), το οποίο ταξινομήθηκε σε 207 φακέλους, που περιλαμβάνουν 1.733 έγγραφα, όλα καταχωρημένα στο ηλεκτρονικό μας σύστημα.

- Αρχείο Μάρκου Ι. Ρενιέρη (1815-1897): Το ιδιωτικό αρχείο του Μάρκου Ι. Ρενιέρη περιλαμβάνει κυρίως την αλληλογραφία του, στην οποία περιέχονται περίπου 2.100 επιστολές, που καλύπτουν σχεδόν όλο το χρονικό εύρος του βίου του (1820-1897). Μεταξύ των επιστολών αυτών περιλαμβάνονται επιστολές του Γεωργίου Σταύρου προς τον Ρενιέρη και αλληλογραφία με Σίνα, Σάθα, Eichthal, κ.ά. Πέραν των επιστολών, έχουν εντοπιστεί στο αρχειακό υλικό φάκελοι που φέρουν είτε την ένδειξη «Διάφορα» είτε μόνο χρονολογική ένδειξη. Σ' αυτούς βρέθηκαν εφήμερα, πωλητήρια συμβόλαια, ενοικιαστήρια, αποδείξεις, κάρτες, η διαθήκη Ρενιέρη και διάφορα έντυπα του 19^{ου} αιώνα. Οι γλώσσες που απαντώνται είναι η ελληνική, η ιταλική, η γαλλική, η αγγλική και η γερμανική καθώς και η τούρκικη παλαιά γραφή.
- Έγιναν ακόμα 15.000 εισαγωγές στο αρχειονομικό μας σύστημα του αρχείου ανταλλαξίμων.
- Έγινε επίσης πρώτη επεξεργασία, ταύτιση του φωτογραφικού υλικού, ηλεκτρονική εισαγωγή σε επίπεδο τεκμηρίου και ψηφιοποίηση των διαφανειών. Συνολικά εντάχθηκαν 4.165 τεκμήρια.
- Έγινε ακόμα αναβάθμιση και συμπλήρωση σε 11.832 εγγραφές βιβλιακών τεκμηρίων. Όλες οι διορθώσεις και οι εισαγωγές νέων εγγραφών περιλαμβάνουν αναλυτική περιγραφή βάσει Unimarc και χρήση των καθιερωμένων λημμάτων (ονόματα προσώπων, συλλογικών οργάνων, θεματικές επικεφαλίδες) βάσει των καταλόγων της Εθνικής Βιβλιοθήκης.

Τέλος, πρέπει να τονιστεί ότι οι αρχειονόμοι συνδράμουν όλες σχεδόν τις λειτουργίες του Ιστορικού Αρχείου: εξυπηρέτηση ερευνητών, εκθέσεις, ερευνητικές και εκδοτικές εργασίες, εκδηλώσεις, εκπαιδευτικά προγράμματα.

Διαχείριση Συλλογών

Μέσα στη χρονιά ξεκίνησε μία συστηματική προσπάθεια κατάρτισης συλλογών, με βάση τεκμήρια τα οποία το Ιστορικό Αρχείο είχε την πρόνοια να διαφυλάσσει, κατά την τελευταία τριακονταετία, από επιχειρήσεις που περιήλθαν στην κυριότητα της Τράπεζας και στα κτήριά τους βρίσκονταν κατάλοιπα φάσεων παραγωγής σε εγκατάλειψη.

Με βάση το υλικό αυτό, μέχρι στιγμής, έχουν οριοθετηθεί δεκαεννέα συλλεκτικές ενότητες και έχει ξεκινήσει η αρχειακή καταγραφή τους, η φωτογράφιση/ψηφιοποίησή τους και, όπου είναι δυνατό, η επιστημονική περιγραφή και ο υπομνηματισμός τους.

Πρόκειται για ένα εγχείρημα μακράς πνοής, το οποίο όταν ολοκληρωθεί θα αποτελέσει, σε συνδυασμό με διασωθέντα αρχεία των ιδίων επιχειρήσεων, ίσως το πληρέστερο συλλεκτικό σύνολο, που θα εξιστορεί την επιχειρηματική - βιομηχανική ιστορία της χώρας.

13.



Εργαστήρι Συντήρησης

Το Εργαστήρι Συντήρησης πραγματοποίησε επεμβάσεις σε κάθε είδους χαρτί, βιβλιακό, φωτογραφικό ή και, κατά περίπτωση, συλλεκτικό υλικό.

Κατά το 2016 συντήρησε χαρτί υλικό από τα αρχεία Διοικητών και Διευθυντών, τα αρχεία Ανταλλαξίμων, ομολογίες, τεχνικά σχέδια, διαφημιστικές αφίσες, καθώς και φωτογραφικό υλικό και βιβλία.

Κατά περίπτωση στις επεμβάσεις πραγματοποιείται:

- Στεγνός καθαρισμός με πινέλο (χρήση ηλεκτρικής σκούπας για τα τεκμήρια με μυκητιακή προσβολή).
- Αφαίρεση μεταλλικών στοιχείων, όπου βρέθηκαν.
- Απολύμανση με διάλυμα αιθανόλης και νερού (για τα τεκμήρια με μυκητιακή προσβολή).
- Γομάρισμα και μηχανικός καθαρισμός με νυστέρι.
- Στερεώσεις με ιαπωνικό χαρτί τύπου spinder και αραιωμένη κόλλα CMC.
- Συμπληρώσεις με κατάλληλο ιαπωνικό χαρτί ανά περίπτωση.
- Επιπεδοποίηση.

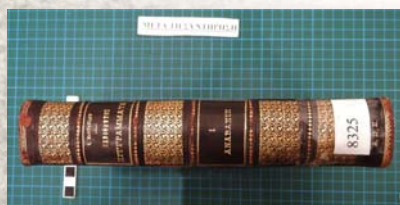


12.



12. Ζωγραφική και λιθογραφική μακέτα γραμματοσήμων.

13. Βάζο παραγωγής της Ανωνύμου Εταιρείας Χημικών Προϊόντων και Λιπασμάτων και αντίστοιχο σχέδιο της Αικατερίνης Πετρέα.



14.



14. Στάδια εργασιών συντήρησης.

Για το βιβλιακό υλικό πέραν των παραπάνω, κατά περίπτωση, χρειάζεται και συρραφή τευχών, δημιουργία εξωφύλλου βιβλίου, δημιουργία ράχης και επανένωση με τον κορμό του βιβλίου, αισθητική αποκατάσταση.

Ακόμα, κατά το επισκοπούμενο έτος πραγματοποίησε το «στήσιμο» (προετοιμασία τεκμηρίων για έκθεση, κατασκευή θηκών από melinex, ασφαλής μεταφορά, στήσιμο έκθεσης) των εκθέσεων: «Όψεις των οικονομικών κρίσεων στην Ελλάδα και ο ρόλος της Εθνικής Τράπεζας» και «Από τον πλούτο των δωρεών στο Ιστορικό Αρχείο».

Συνεχής είναι επίσης, για το προσωπικό του εργαστηρίου, η επιστημονική έρευνα και η ενημέρωση για τις προόδους που συντελούνται και εφαρμόζονται στον επιστημονικό τους κλάδο.

Μηχανοργάνωση

Εργασίες που επιτελέστηκαν κατά τη διάρκεια του 2016:

- Τεχνικές εργασίες και διαχείριση του τοπικού δικτύου και του μηχανολογικού εξοπλισμού της μονάδας:
 - Τοποθέτηση και αντικατάσταση εξοπλισμού, έλεγχος και αντικατάσταση καλωδίωσης, παραμετροποίηση εφαρμογών, καταγραφή και έλεγχος αποκατάστασης σφαλμάτων.
- Συστήματα ασφάλειας:
 - Χειρισμός προγραμμάτων, εντοπισμός βλάβης, προσπάθεια αποκατάστασης.
- Δημιουργία / επεξεργασία πολυμέσων:
 - Προγράμματα: Adobe Photoshop CS5, Adobe Premier CS4, Kodak Management Studio Mamiya digital photo studio και σε-λιδοποίηση εντύπων (πρόγραμμα: Quark 8).
- Αναγνωστήριο:
 - Ενημέρωση των ερευνητών για τη λειτουργία των υπολογιστών, της εφαρμογής Micro DAX 6 και των film scanner.
- Αρχειονομικές εφαρμογές:
 - Διορθωτικές παρεμβάσεις στα images, διορθωτικές παρεμβάσεις στα δελτία, δικαιώματα, εξουσιοδοτήσεις, διαγραφές, μεταβολές κ.ά.
- Βιβλιοθηκονομική εφαρμογή Vsmart της εταιρείας Elidoc:
 - Παραλαβή λογαριασμού πρόσβασης.
- Ιστοσελίδα ΙΑ / ΕΤΕ:
 - Συνεργασία για τη νέα δομή, το περιεχόμενο και τις τεχνικές υποδομές με την ομάδα της Πληροφορικής.
- Παρακολούθηση ορθής λειτουργίας εξοπλισμού και διατύπωση αιτημάτων για επισκευές ή αντικαταστάσεις.
- Προετοιμασία τεχνικού εξοπλισμού και υποστήριξη εκδηλώσεων.
- Συμμετοχή στο RollOut της Μονάδας.
- Συνεργασία με την πληροφορική για την μετάπτωση του τοπικού δικτύου στο δίκτυο της Τράπεζας.
- Πλήρη γνώση και εποπτεία των εγκατεστημένων υποδομών της Μονάδας.

Διοικητική Μέρμνα

- Διεκπεραίωση θεμάτων προσωπικού, οικονομικής διαχείρισης και προμηθειών.
- Εποπτεία των λειτουργιών μικροφωτογράφισης, ψηφιοποίησης και πολυμέσων.
- Μέρμνα κτηρίων Μονάδας και κτηριακών εγκαταστάσεων.
- Διαχείριση λειτουργικού κινδύνου, περιβαλλοντική διαχείριση και θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Υποδοχή και ένταξη ασκούμενων στη Μονάδα μας.

Μικροφωτογράφιση, Ψηφιοποίηση, Πολυμέσα

Η λειτουργία αυτή καλύπτει όλες τις ανάγκες της Μονάδας, σε φωτογράφιση εκδηλώσεων και υλικού, ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού, επεξεργασία εικόνων για εκδοτικές και εκθεσιακές ανάγκες, καθώς και την παραγωγή πολυμέσων για παρουσιάσεις.

Επιμελείται την παραγωγή των προγραμμάτων εκδηλώσεων, αφισών, φυλλαδίων και εντύπων της Μονάδας.

Πραγματοποιήθηκαν μέσα στη χρονιά 52.000 ψηφιοποιήσεις και 77.000 επεξεργασίες εικόνων.

2016 Νύχτα Μουσείων
στο ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

ΜΟΥΣΕΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΟΠΙΑ

21/05 - 21/06
ΔΤ 10:00 - 13:00
ΤΠ 17:00 - 20:00

Εκθέσεις
Εγκαταστάσεις σύγχρονων καλλιτεχνών

21/05
18:00 - 24:00

Ξεναγήσεις
Θέατρο
Καλλιτεχνικό εργαστήρι
Κρουστωδία
Παραδοσιακοί χοροί

ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΙΣΟΔΟΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
175 ΕΤΟΣ

3ΗΣ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ 146, ΜΕΓΑΡΟ ΔΙΟΜΗΔΗ

ΚΕΘΕΑ
ΓΥΡΕΒΛΑΣΗ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΜΟΥΣΕΙΟ



ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει ένα ευρύ δίκτυο Καταστημάτων και ΑΤΜs.

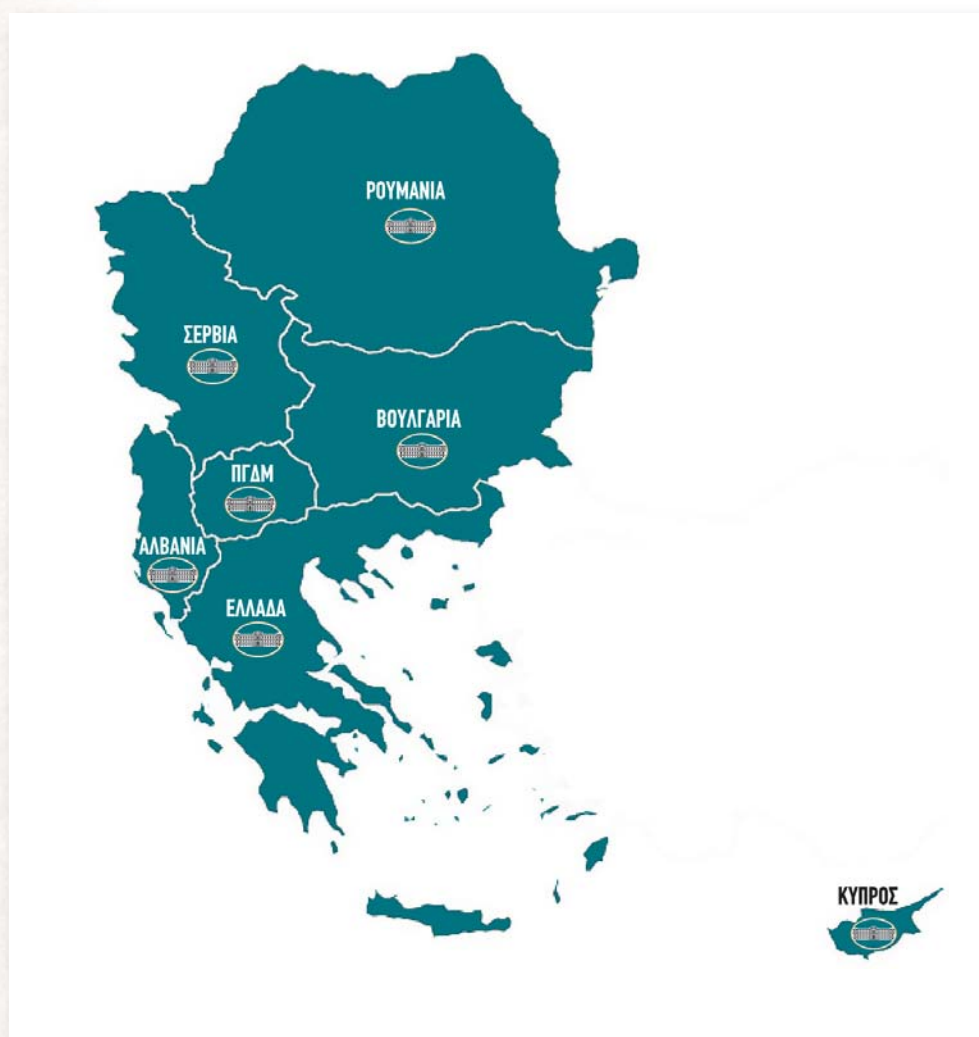
	ΕΛΛΑΔΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	Π.Γ.Δ.Μ.	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ	ΛΟΙΠΕΣ***	ΣΥΝΟΛΟ 2016
Αριθμός Καταστημάτων	558	172*	109	106	66	26	10**	17	7	3	1.074
Αριθμός ΑΤΜs	1.448	705	119	138	156	35	11	17	-	-	2.629

* Δεν συμπεριλαμβάνονται 18 «offices».

** Εκ των οποίων 1 αποτελεί θυρίδα.

*** Λοιπές: 1 Κατάστημα Λονδίνο, 1 Κατάστημα στην Κύπρο και 1 Γραφείο Αντιπροσωπείας στη Μελβούρνη Αυστραλίας.

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



ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ - 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 2016 το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εθελοντικής δράσης των υπαλλήλων της, στη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, στην ενίσχυση της εκπαίδευσης, του αθλητισμού καθώς και στην προώθηση του πολιτισμού. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 15 δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε εθνικό επίπεδο και 48 περιφερειακές εκδηλώσεις.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της UBB το 2016 ήταν οι εξής:

- **«March Music Days - Ruse»:** Η UBB υποστήριξε για 13^η χρονιά τις εκδηλώσεις αυτού του σημαντικού πολιτιστικού γεγονότος, που αποτελεί ένα από τα παλαιότερα μουσικά φεστιβάλ της χώρας.
- **«Διεθνές Φεστιβάλ Κινηματογράφου» – «Sofia Film Fest 2016»:** Η UBB υποστήριξε για 20^ή συνεχόμενη χρονιά τη μεγαλύτερη εκδήλωση παγκόσμιου κινηματογράφου που διεξάγεται στη Βουλγαρία.
- **Συνεργασία με την Όπερα και το Μπαλέτο της Σόφιας:**
 - Στο πλαίσιο των εορτασμών για την 125^η επέτειο του θεσμού, η UBB κάλυψε το κόστος των κουστουμιών για την Όπερα «Eugene Onegin».
 - «Όπερα στο Πάρκο»: Η UBB υποστήριξε, για 5^η φορά, το Φεστιβάλ «Όπερα στο Πάρκο», το οποίο πραγματοποιήθηκε για 7^η συνεχόμενη χρονιά στο Πάρκο της Στρατιωτικής Ακαδημίας της Σόφιας.
 - Η UBB υποστήριξε το φεστιβάλ «Όπερα στο Belogradchik».
 - Η Τράπεζα κάλυψε το κόστος των κουστουμιών και τον εξοπλισμό της όπερας «Nabucco» του Τζουζέπε Βέρντι, που παρουσιάστηκε από τις 23 έως τις 31 Ιουλίου 2016 στη Σόφια στην πλατεία μπροστά στον Ναό-Μνημείο του «Saint Alexander Nevsky».
- **«Varna Theater Summer Festival»:** Η UBB αποτελεί βασικό υποστηρικτή του θεσμού τα τελευταία 11 χρόνια.
- **«Apolonia Festival of Arts»:** Η UBB στηρίζει εδώ και 22 χρόνια τη διοργάνωση αυτή, που πραγματοποιείται στη Σωζόπολη.
- **«Stage at Crossroads Festival»:** Το θεατρικό αυτό φεστιβάλ διοργανώνεται για 20^ή χρονιά στο Plovdiv με την ενεργή υποστήριξη της UBB. Η Τράπεζα ήταν χορηγός και βράβευσε ένα από τα έργα που παρουσιάστηκαν στο Φεστιβάλ.
- **Χορηγική στήριξη στην Εθνική Ακαδημία Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών:** Η UBB ανανέωσε τη συνεργασία της με την Εθνική Ακαδημία Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών (NATFA) για μια ακόμη χρονιά και στήριξε το εργαστήριο «Τα πρώτα βήματα στον κινηματογράφο», που διοργανώθηκε ειδικά για πρωτοετείς σπουδαστές της Ακαδημίας.
- **«Νύχτα / Plovdiv»:** Η UBB στήριξε για πρώτη φορά το εμβληματικό αυτό πολιτιστικό γεγονός της Νύχτας Μουσείων και Θεάτρων (Νύχτα / Plovdiv).
- **Χορηγική στήριξη δύο Τουρνουά τένις για παιδιά.**





- **Ακαδημία Βόλεϊ «Stoychev-Kaziyski»:** Από το 2016 και για 3 χρόνια η UBB θα είναι μεγάλος χορηγός της Ακαδημίας Βόλεϊ «Stoychev-Kaziyski».
- **Χορηγική στήριξη του Εθνικού Μουσείου Φυσικής Ιστορίας:** Η UBB στηρίζει χορηγικά το Μουσείο, χρηματοδοτώντας τις παρακάτω δράσεις:
 - Συνέχιση της παλαιοντολογικής ανασκαφής στον τομέα «AzmaKa», η οποία πραγματοποιείται από την επιστημονική ομάδα του Μουσείου, σε αναζήτηση των πιο πρόσφατων ανθρωπιδών (προϊστορικού ανθρώπου) της Ευρώπης, καθώς και στο σπήλαιο «Mishin stone».
 - Εμπλουτισμός της παλαιοντολογικής έκθεσης του Μουσείου με την παρουσίαση νέων εκθεμάτων σχετικών με δεινοσαύρους, απολιθώματα και υπολείμματα αρχαίας χλωρίδας και πανίδας.
 - Στήριξη του Ελληνικού Επιχειρηματικού Συμβουλίου στη Βουλγαρία.
 - Διοργάνωση επίσημης βραδιάς χορού για ορφανά παιδιά.
 - Στήριξη Χριστουγεννιάτικων εκδηλώσεων.

Για τις παραπάνω καλλιτεχνικές θεατρικές εκδηλώσεις προσφέρθηκαν από την Τράπεζα δωρεάν εισιτήρια σε εργαζόμενους και πελάτες της. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας κλήθηκαν να παραστούν σε όλες τις εκδηλώσεις του Εθνικού Μουσείου Φυσικής Ιστορίας.

Η UBB κατά το 2016 έλαβε τις ακόλουθες βραβεύσεις:

- Τον Δεκέμβριο του 2016 η εβδομαδιαία εφημερίδα *Banker* απένειμε για 23^η συνεχόμενη χρονιά βραβεία σε στελέχη εμπορικών τραπεζών, τα οποία διακρίθηκαν για τις επαγγελματικές και τις ηγετικές τους ικανότητες στον τραπεζικό τομέα, παρουσιάζοντας εξαιρετικά αποτελέσματα κατά τη διάρκεια της χρονιάς. Στο πλαίσιο αυτού του θεσμού:
 - Η Radka Toncheva, Διευθύνουσα Σύμβουλος της UBB, βραβεύτηκε ως «Banker of the year».
 - Η Katina Peycheva, Διευθύντρια Διαχείρισης Κεφαλαίων της UBB, βραβεύτηκε ως «Manager of Asset Management».

ΡΟΥΜΑΝΙΑ – BANCA ROMANEASCA

Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά το 2016 η Banca Romaneasca εξακολούθησε, στο πλαίσιο προγραμματικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, να πραγματοποιεί δράσεις με υπευθυνότητα και ευαισθησία, 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.

Και το 2016 η Banca Romaneasca συνέχισε να αποτελεί κομμάτι της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και να υποστηρίζει την κοινή πολιτιστική κληρονομιά του ρουμανικού και του ελληνικού λαού. Αναλυτικότερα:

Υποστηρίζοντας τον Πολιτισμό

- Η Banca Romaneasca υποστηρίζει προγράμματα που βοηθούν στη



διατήρηση των πολιτισμικών αξιών και κάθε χρόνο βρίσκεται δίπλα στην ελληνική κοινότητα και στους θεσμούς της που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία (Ελληνορουμανικό Διμερές Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο και Ελληνική Πρεσβεία) και τους βοηθά να διαδώσουν τις ελληνικές παραδόσεις και τον πολιτισμό στην Ρουμανία.

- Τον Νοέμβριο του 2016 ο Ελληνικός Πολιτιστικός Σύλλογος στη Ρουμανία -«Νόστος»- οργάνωσε υπό την αιγίδα της Ελληνικής Πρεσβείας στο Βουκουρέστι μια πολιτιστική εκδήλωση στο Εθνικό Θέατρο του Βουκουρεστίου, που σκηνοθετήθηκε από την Αφροδίτη Ιωαννίδου, με χορογραφίες της Αμαλίας Στρινοπούλου. Ήταν η παράσταση «Τρώαδες» του Ευριπίδη, η οποία επίσης υποστηρίχθηκε από την Banca Romaneasca.

Η Banca Romaneasca κατά το 2016 έλαβε τις ακόλουθες βραβεύσεις:

- Διάκριση «Loans per Deposits diploma» στην ενότητα «Small and medium banks category» στο πλαίσιο του θεσμού «Top Bankers Gala, IX edition», που διοργανώθηκε από την Finmedia.
- Διάκριση «Outstanding Retail Focus», σε εκδήλωση που οργανώθηκε για 25^η χρονιά στη Ρουμανία από το International Finance Corporation – World Bank (IFC).
- Διάκριση «Excellence Award for putting in action a balanced strategy for a Small Bank – Banca Romaneasca» στο πλαίσιο του θεσμού «Financial Leaders Hall of Fame, 16th edition», που διοργανώθηκε από το *Business Arena Magazine*.
- Βραβείο «The banking product of the year» για το «Creditul fara Asteriscuri» στο πλαίσιο του θεσμού «Piata Financiara Awards Gala, 21st edition», που διοργανώθηκε από το περιοδικό *Piata Financiara Magazine*.



ΣΕΡΒΙΑ – VOJVODJANSKA BANKA

Η Vojvodjanska Banka (VB) δραστηριοποιείται στη Σερβία εδώ και σχεδόν 150 χρόνια. Η Τράπεζα, παράλληλα με την πρωτογενή τραπεζική της δραστηριότητα, υποστηρίζει τις θετικές αλλαγές που συντελούνται στην κοινωνία εντός της οποίας λειτουργεί. Ο κύριος στόχος που υπηρετούν οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η μακροπρόθεσμη και βιώσιμη ανάπτυξη. Η Διοίκηση της VB μαζί με τον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας αναγνώρισαν την ανάγκη ενίσχυσης και αναβάθμισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τον Απρίλιο του 2016 να δημιουργηθεί στην Τράπεζα Τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που λειτουργεί ως Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού. Την ίδρυση Τμήματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ακολούθησε η υιοθέτηση Πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Κατά τη διάρκεια του 2016 ολοκληρώθηκε πλήθος δράσεων με σκοπό την υποστήριξη διαφόρων τομέων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη Σερβία.

Οι σημαντικότερες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της VB για το 2016 είναι οι ακόλουθες:

- **Ολυμπιακή Επιτροπή Σερβίας:** Η VB συνέχισε να υποστηρίζει τον αθλητισμό και το αθλητικό πνεύμα και έτσι το 2016 παρέμεινε η Επίσημη Τράπεζα της Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας, επιβεβαιώνοντας την δέσμευσή της στην προώθηση των αληθινών Ολυμπιακών αξιών και την υποστήριξη εξαιρετικών αθλητικών επιδόσεων. Καθώς το 2016 ήταν έτος διεξαγωγής των 31^{ων} Ολυμπιακών Αγώνων, όλες οι σχετικές δραστηριότητες της Ολυμπιακής Επιτρο-





πής της Σερβίας αποσκοπούσαν στην προώθηση των Ολυμπιακών Αγώνων του Ρίο 2016 και της συμμετοχής των Σέρβων αθλητών σε αυτούς. Στο πλαίσιο αυτό οργανώθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Η VB υποστήριξε την ολυμπιακή προετοιμασία 5 αθλητών για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο.
- Σε συνεργασία με την Ολυμπιακή Επιτροπή της Σερβίας, 100 ημέρες πριν από την έναρξη των Αγώνων, διοργανώθηκε στο Βελιγράδι η εκδήλωση «Countdown to Rio».
- Διοργάνωση χορευτικών διαγωνισμών samba σε 8 πόλεις, για μαθητές δημοτικών σχολείων. Η VB χορήγησε αθλητικό εξοπλισμό στο σχολείο που κέρδισε στον διαγωνισμό.
- Σε συνεργασία και με άλλους χορηγούς της Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας διοργανώθηκαν σε 10 πόλεις της χώρας εορτασμοί με την ονομασία «Ολυμπιακή Φλόγα», οι οποίοι περιλάμβαναν τουρνουά με διάφορα ολυμπιακά αθλήματα, με το συμβολικό άναμμα της Ολυμπιακής φλόγας.
- **Πρόγραμμα Κοινωνικής Ένταξης Νέων χωρίς Γονική Φροντίδα «Budi svoj»:** Έπειτα από τα πολύ καλά αποτελέσματα του προηγούμενου αντίστοιχου προγράμματος, η Τράπεζα, τον Μάρτιο του 2016, εντάχθηκε ως γενικός χορηγός στο πρόγραμμα «Budi svoj», που υλοποιείται από το ίδρυμα «Uključi se». Το εκπαιδευτικό κομμάτι του προγράμματος αποτελείται από 7 εργαστήρια, μέσα στα οποία οι συμμετέχοντες μαθαίνουν πώς να αναπτύσσουν κοινωνικές, πνευματικές, επικοινωνιακές δεξιότητες, να δουλεύουν ομαδικά αλλά και το πώς να διαμορφώνουν τον τρόπο έκφρασής τους και συνεπώς την συμπεριφορά τους. Το πρόγραμμα φιλοδοξεί να ενδυναμώσει τις προσωπικότητες των συμμετεχόντων, με απώτερο σκοπό να διευκολυνθούν στο κομμάτι της εύρεσης εργασίας και να ανεξαρτητοποιηθούν. Το πρόγραμμα υποστηρίχθηκε το 2016 από δύο υπουργεία της χώρας και η VB, ως γενικός χορηγός, το υποστήριξε τόσο οικονομικά όσο και διαθέτοντας εγκαταστάσεις, ανθρώπινο δυναμικό και επικοινωνιακή υποστήριξη. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, μεταξύ άλλων, υλοποιήθηκαν: Η δημιουργία βάσης δεδομένων για τα παιδιά που εξέρχονται από το σύστημα κοινωνικής προστασίας, έτσι ώστε να υπάρχουν καταγεγραμμένα, 70 εργαστήρια σε 10 πόλεις για 110 συμμετέχοντες και καλοκαιρινές διακοπές 11 παιδιών από ανάδοχες οικογένειες.
- **Κοραονικ Business Forum:** Η VB στήριξε χορηγικά τη διοργάνωση της Ένωσης Σέρβων Οικονομολόγων.
- **Εβδομάδα Ελληνικού Σύγχρονου Κινηματογράφου:** Η VB στήριξε χορηγικά τη διοργάνωση στην πόλη Niš, που οργανώθηκε από το Ελληνικό Ίδρυμα Πολιτισμού.
- **Παράσταση «Still Life» του Έλληνα χορογράφου και εικαστικού Δ. Παπαϊωάννου:** Η VB στήριξε χορηγικά τη διοργάνωση παραστάσεων στο Βελιγράδι και το Novi Sad.
- **Γκαλερί «Matica Srpska»:** Η Τράπεζα υπέγραψε το 2016 Συμφωνητικό Επιχειρηματικής Συνεργασίας με την γκαλερί «Matica Srpska» για τη συντήρηση, από συντηρητές της, περίπου 600 έργων τέχνης ιδιοκτησίας της VB. Το Συμφωνητικό προέβλεπε

επίσης την καταβολή χρηματικού ποσού για την ανακαίνιση της πρόσοψης της γκαλερί καθώς και την κατασκευή ανεγκυστήρα για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας:

- Ξεκίνησε η διαδικασία καταγραφής των έργων τέχνης της VB, αρχής γενομένης από το Novi Sad και το Βελιγράδι.
- Μέσω της διοργάνωσης στις εγκαταστάσεις της γκαλερί «Matica Srpska» της έκθεσης «Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό», ένα μέρος από την πλούσια καλλιτεχνική συλλογή της Τράπεζας (40 επιλεγμένα έργα τέχνης του δεύτερου μισού του 20^{ού} αιώνα) παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στο κοινό.
- Τον Δεκέμβριο ξεκίνησαν στο Βελιγράδι και το Novi Sad τα εργαστήρια που διοργανώνουν οι επιμελητές της γκαλερί «Matica Srpska». Τα δημιουργικά αυτά εργαστήρια («Art Time Machine» και «Adventures of Little Saver and Big Collector»), τα οποία απευθύνονταν στα παιδιά των υπαλλήλων της VB, έχουν ως στόχο να φέρουν την τέχνη κοντά στους νέους και να την παρουσιάσουν με έναν εύληπτο τρόπο.

- **Εθελοντική εκπαίδευση υπαλλήλων στη χρήση της σερβικής νοηματικής γλώσσας:** Το 2014 ξεκίνησε η εθελοντική εκπαίδευση υπαλλήλων στη χρήση της σερβικής νοηματικής γλώσσας, με στόχο να βελτιωθούν οι συνθήκες ζωής ανθρώπων κωφών ή με προβλήματα ακοής, οι οποίοι, σύμφωνα με επίσημα στοιχεία, αριθμούν τους 130.000 στη Σερβία. Με αυτόν τον τρόπο, η VB έγινε η πρώτη τράπεζα στην ιστορία της Σερβίας, στα Καταστήματα της οποίας η επικοινωνία μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες ατόμων κωφών ή με προβλήματα ακοής. Οι υπάλληλοι της VB συμμετείχαν με ενθουσιασμό σε αυτήν την πρωτοβουλία και μέχρι στιγμής περισσότεροι από 100 από αυτούς πέρασαν με επιτυχία την ειδικά σχεδιασμένη εκπαίδευση στη σερβική νοηματική γλώσσα, η οποία περιλάμβανε και ειδική τραπεζική ορολογία. Το 2016, 17 Καταστήματα σε 12 πόλεις της Σερβίας απέκτησαν ειδική σήμανση με το ειδικά σχεδιασμένο αυτοκόλλητο που υποδεικνύει ότι στο συγκεκριμένο Κατάστημα τα κωφά άτομα ή όσοι έχουν προβλήματα ακοής μπορούν να εξυπηρετηθούν από εξειδικευμένο προσωπικό. Κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους άλλη μια ομάδα υπαλλήλων στο Βελιγράδι εκπαιδεύτηκε με επιτυχία.

- **Συνεργασία με τον Ελληνικό Επιχειρηματικό Σύνδεσμο της Σερβίας:** Η VB συμμετέχει ενεργά στις δραστηριότητες του Ελληνικού Επιχειρηματικού Συνδέσμου της Σερβίας, που συνεργάζεται με την Ελληνική Πρεσβεία στη Σερβία, με στόχο την προβολή των αξιών οι οποίες πηγάζουν από την ελληνική ιστορία και τον πολιτισμό. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα στήριξε χορηγικά και το 2016 τον Ε.Ε.Σ., καλύπτοντας τα έξοδά του για την Ελληνική Εθνική Εορτή της 25^{ης} Μαρτίου.

- **Responsible Business Forum:** Το Forum αυτό είναι το δίκτυο των κορυφαίων εταιρειών της Σερβίας, που συμβάλλουν στην κοινωνική ανάπτυξη μέσα από την υιοθέτηση πολιτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την καθιέρωση «βέλτιστων πρακτικών» στον τομέα αυτό. Το Forum αναπτύσσει πρακτικές και βιώσιμες λύσεις και στους 4 τομείς που αποτελούν τους πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης: Τοπική κοινότητα, Περιβάλλον, Εργασιακό περιβάλλον και Αγορά. Κατά τη διάρκεια του 2016 η VB συμμετείχε στις δράσεις του Forum μέσα από τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Εθελοντές από την Τράπεζα ενώθηκαν με τη μεγάλη εθελοντική





εκστρατεία «Naš Beograd». Στο πλαίσιο της εκστρατείας οι εθελοντές προετοίμασαν γεύματα για τα παιδιά του Svratište και για τη Σερβική Ένωση για την Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης.

- Η Τράπεζα εκπροσωπήθηκε στο συνέδριο «Pact 4 Youth» με το πρόγραμμα «Budi snoj», ως ένα παράδειγμα καλής πρακτικής που συμβάλλει στην αύξηση της απασχολησιμότητας.
- Η VB έγινε δεκτή στην Academy of Business Skills του Social Innovations Forum, που διοργανώνεται από την Smart Kolektiv και το Forum Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.
- **CSR Index Serbia:** Η VB ως μέλος του Responsible Business Forum είχε την ευκαιρία να εδραιώσει το επίπεδο εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο εσωτερικό της εταιρείας, ολοκληρώνοντας τη διαδικασία συμπλήρωσης του Δείκτη «CSR Index Serbia». Ο Δείκτης αυτός αποτελεί την πρώτη διαδικτυακή πλατφόρμα στη Σερβία, με στόχο την αξιολόγηση ενεργειών στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και αποτελείται από 117 ξεχωριστούς δείκτες απόδοσης, χωρισμένους σε 5 ομάδες: Εταιρική Διακυβέρνηση, Εργασιακό περιβάλλον, Αγορά, Τοπική κοινότητα και Περιβάλλον. Η VB ολοκλήρωσε με θετικό πρόσημο παραπάνω από το 70% των δεικτών και κατατάχθηκε στον κατάλογο με τις 20 εταιρείες με ηγετική θέση στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη Σερβία. Στο «7^ο Διεθνές Forum Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης» η VB έλαβε το αντίστοιχο βραβείο για την ένταξή της στον παραπάνω κατάλογο.
- **Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) στη Σερβία:** Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ αποτελεί ένα πλαίσιο σύμφωνο με το οποίο οι εταιρείες-μέλη είναι υποχρεωμένες να εναρμονίζουν τις ενέργειές τους με τις 10 αρχές στους τομείς της προστασίας των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων, της περιβαλλοντικής προστασίας και της μάχης κατά της διαφθοράς καθώς και τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η VB τον Απρίλιο του 2016 πήρε μέρος στην Ομάδα Εργασίας για την Προώθηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης στη Σερβία, παρουσιάζοντας τη συνεισφορά της στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μέσω του προγράμματος «Budi snoj». Παράλληλα, τον Ιούνιο του 2016 η VB φιλοξένησε συνάντηση της Ομάδας Εργασίας για την Προώθηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ. Η Ομάδα Εργασίας για να προωθήσει τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης ετοίμασε φυλλάδιο με τίτλο «Πώς οι Επιχειρήσεις μας θα επιτύχουν τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης», παρουσιάζοντας και τις σχετικές δράσεις της VB («Budi snoj», εθελοντική εκπαίδευση εργαζομένων στη χρήση της σερβικής νοηματικής γλώσσας), οι οποίες αντικατόπτριζαν τη στήριξη στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης 4 και 8.
- **Πρόγραμμα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης / Άσκησης:** Με συνολικό αριθμό 41 εκπαιδευόμενων, η VB έπαιξε σημαντικό ρόλο στην πρακτική και την εκπαίδευση άνεργων νέων για ένταξη στην αγορά εργασίας. Αναλυτικότερα:
 - Σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Επιχειρήσεων, την Πρεσβεία της Ελλάδας στη Σερβία και το Πανεπιστήμιο του Βελιγραδίου 8 φοιτητές προπτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών του Πανεπιστημίου συμμετείχαν κατά τη διάρκεια του 2016 σε πρόγραμμα τρίμηνης πρακτικής άσκησης της VB. Επίσης, 2 από τους 8 συμμετέχοντες συνέχισαν μετά το πέρας της εκπαίδευσής τους ως εργαζόμενοι στην Τράπεζα (στο Τμήμα Δικτύων και το Τμήμα Λιανικής Τραπεζικής).

- Με συμφωνία του Πανεπιστημίου του Novi Sad και του Γραφείου Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης του Δήμου ξεκίνησε από την VB ένα πρόγραμμα εξάμηνης πρακτικής άσκησης για 15 τελειόφοιτους του Πανεπιστημίου του Novi Sad. Στο τέλος της πρακτικής άσκησης 7 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εργαστούν στην Τράπεζα.

- Η παραδοσιακή συνεργασία με την Εθνική Υπηρεσία Εργασίας συνεχίστηκε και το 2016 και 18 φοιτητές από όλη τη χώρα ξεκίνησαν το Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, διάρκειας 6 μηνών, που έλαβε χώρα στις Διευθύνσεις Δικτύων, Εφαρμογών Πληροφορικής και Εταιρικής Τραπεζικής. Από τους 3 φοιτητές που ολοκλήρωσαν επιτυχώς το πρόγραμμα αυτό μέσα στο 2016 ένας συνέχισε να απασχολείται στο τμήμα Εφαρμογών Πληροφορικής.



- **Συνεργασία με Πανεπιστήμια:** Το 2016 η VB και τα Τμήματα Οικονομικών Επιστημών των Πανεπιστημίων Βελιγραδίου, Novi Sad και Kragujevac υπέγραψαν Πρωτόκολλο Επιχειρηματικής Συνεργασίας. Το πλαίσιο αυτής της συνεργασίας έχει ως σκοπό την ενδυνάμωση της σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στην Τράπεζα και το επαγγελματικό κοινό και την παροχή ευκαιριών στους φοιτητές για εξοικείωση με το αντικείμενο εργασίας και τα προϊόντα της Τράπεζας.



- **Δωρεές:** Η VB το 2016 πραγματοποίησε μια σειρά από δωρεές, όπως: δωρεά ηλεκτρονικών υπολογιστών, χρηματικές δωρεές για την κατασκευή του Καθεδρικού Ναού του St. Sava στο Βελιγράδι, για την ανακατασκευή της Ιεράς Μονής του Hilandar στην Ελλάδα -η οποία υπέστη σημαντικές ζημιές κατά τη διάρκεια πυρκαγιάς το 2004-, για την ανέγερση του πρώτου Κέντρου Παρηγορητικής Φροντίδας, «BELhospice», στη Σερβία και για το έργο της «Evo Ruka», οργάνωσης που αποτελείται από γονείς παιδιών και νέων με αναπηρίες και σκοπό έχει την πλήρη στήριξή τους.



- **Εθελοντικές Δράσεις:** Κατά τη διάρκεια του 2016 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες εθελοντικές δράσεις:

- «Samo ne autom», στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Χωρίς Αυτοκίνητο.

- «Baci 10!», στο πλαίσιο του εορτασμού του Ιωβηλαίου του Ιδρύματος Trag για τα παιδιά του Svrtište (Παιδικός Σταθμός για Άστεγα Παιδιά). Μέσα σε μία μόνο ημέρα οι υπάλληλοι της VB κατάφεραν να συγκεντρώσουν 150 ζευγάρια γάντια.

- Εκστρατείες Εθελοντικής Αιμοδοσίας στα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας, στο Trg slobode στο Novi Sad σε συνεργασία με την Ένωση Υπαλλήλων της Τράπεζας και το Κέντρο Μετάγγισης Αίματος της Vojvodina.



- «Η Ώρα της Γης»: Η VB συμμετείχε στην πρωτοβουλία «Η Ώρα της Γης», που διοργάνωσε το WWF κλείνοντας για μία ώρα, το Σάββατο 19 Μαρτίου 2016, τα φώτα προσόψεως των κύριων κτηρίων της σε όλες τις πόλεις που πήραν μέρος στην πρωτοβουλία.

Πρόσβαση στα Καταστήματα της Τράπεζας για Χρήστες Αναπηρικών Αμαξιδίων

Ως κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία, η Vojvodjanska διαρκώς επιδιώκει να εξασφαλίζει σε άτομα με ειδικές ανάγκες την ελεύθερη πρόσβαση στα Καταστήματα και τις υπηρεσίες της. Στο πλαίσιο αυτό, το 2016 το τελευταίο Κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας, Belgrade Metropol, προσαρ-





μόστηκε πλήρως στις ανάγκες χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων, ενώ μια καινούρια ράμπα για αναπηρικά αμαξίδια εγκαταστάθηκε στο κατάστημα του Pančevo.

Βραβεύσεις – Διακρίσεις

Το 2016 η VB έλαβε τις ακόλουθες βραβεύσεις και διακρίσεις:

- Το ίδρυμα Trag, ένα από τα σημαντικότερα φιλανθρωπικά ιδρύματα, απένειμε στην Τράπεζα το «VIRTUS Thank You Note» για τη συνεισφορά της στην εταιρική φιλανθρωπία το 2015.
- Το περιοδικό *US Global Custodian Magazine* κατέταξε την VB ως την καλύτερη τράπεζα της Σερβίας σε ποιότητα υπηρεσιών θεματοφυλακής για το 2015.
- Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά η VB έλαβε το πιστοποιητικό ασφαλείας PCI DSS (Πιστοποιητικό Ασφάλειας Δεδομένων Καρτών Πληρωμής), το οποίο επιβεβαιώνει ότι οι υπηρεσίες καρτών είναι συνεπείς με υψηλά διεθνή πρότυπα ασφαλείας.
- Η Commerzbank, μία από τις κύριες τράπεζες ανταπόκρισης, ανέδειξε την VB ως την καλύτερη στην παράδοση εμπορικών πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων. Το βραβείο «STP» (straight-through-processing), το οποίο έλαβε η Τράπεζα, καταδεικνύει το υψηλό επίπεδό της, την εξαιρετική αποτελεσματικότητα αλλά και ακρίβειά της στις χρηματικές συναλλαγές με τις τράπεζες-προορισμούς και τους πελάτες στο εξωτερικό, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους μεταφοράς.
- Στην τελετή απονομής των Βραβείων SPORTO η Τράπεζα κέρδισε το 3^ο Βραβείο τοπικά με το πρόγραμμα «We Are Team Rio! Olympic Card Rio 2016!» στην κατηγορία Χορηγίες και το 1^ο Βραβείο SPORTO για το καλύτερο πρόγραμμα χορηγιών σε όλη την Σερβία. Η SPORTO είναι μια ηγετική διάσκεψη στην Νοτιοανατολική Ευρώπη, η οποία απονέμει βραβεία και αναγνωρίζει τις καλύτερες πρακτικές στον τομέα της προώθησης και των χορηγιών αθλητικών γεγονότων στην περιοχή της Αδριατικής (Σλοβενία, Κροατία, Σερβία, Μαυροβούνιο και Π.Γ.Δ.Μ.).

Π.Γ.Δ.Μ. – 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 Π.Γ.Δ.Μ. που έχουν ενταχθεί στην Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών «Global Compact» και διαχρονικά διαδραματίζει ηγετικό ρόλο στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας. Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2016 να προωθεί πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από την υποστήριξη έργων και δράσεων με ευρύτερη θετική επίδραση τόσο στην οικονομία όσο και την κοινωνία.

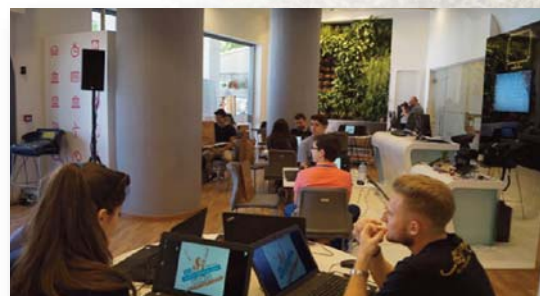
Οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε η Τράπεζα κατά το 2016 ήταν οι ακόλουθες:

- «**Καλλιέργεια της ποδηλατικής κουλτούρας**»: Η καμπάνια με τίτλο «VoziPravo, VoziZdravo» («Οδήγησε σωστά, οδήγησε υγιεινά») ξεκίνησε το 2015 με τη διοργάνωση εορταστικού ποδηλατικού αγώνα και συναυλίας, και σκοπό έχει την καλλιέργεια ποδηλατικής κουλτούρας και την προώθηση του υγιεινού τρόπου ζωής τόσο στην πόλη όσο και στην εξοχή. Η Τράπεζα δημιούργησε και δώρισε μια «Ποδηλατική Γωνιά» στην πόλη των Σκοπίων και μέσα



στο 2016 διοργάνωσε νέο εορταστικό ποδηλατικό αγώνα, που κατέληξε σε μια μεγάλη συναυλία με διάσημους μουσικούς. Η δωρεά θα ολοκληρωθεί σε συνεργασία με τους δήμους μέσα στο 2017 με τη δημιουργία δημόσιων χώρων στάθμευσης για ποδήλατα και δημόσιων σταθμών επισκευής ποδηλάτων σε όλη τη χώρα.

- **«Ονειρευόμαστε. Αλλάζουμε» («SONUVAME.MENUVAME»)** - Ανθρωπιστική εκδήλωση για παιδιά με αναπηρία: Πρόκειται για μια πολύ ιδιαίτερη και σημαντική δράση εταιρικής υπευθυνότητας. Το «SONUVAME.MENUVAME» αποσκοπεί στην ανάδειξη των πλεονεκτημάτων που απορρέουν από τη διαφορετικότητα και στην καλλιέργεια μιας αντίληψης που υπαγορεύει τη δημιουργία ίσων ευκαιριών για όλους. Το Πρόγραμμα θα ολοκληρωθεί μέσα στο 2017 και κατά τη διάρκειά του η Τράπεζα θα καλύψει με δωρεές τις δαπάνες Ενώσεων και Συλλόγων Παιδιών με Αναπηρία, προκειμένου να συνεχιστεί απρόσκοπτα η λειτουργία τους και να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες τους.
- **Δωρεά σε οικογένειες που επλήγησαν από τις πλημμύρες:** Η Τράπεζα δώρισε τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης σε όσους επλήγησαν σοβαρά από τις πλημμύρες του Αυγούστου 2016 στην περιοχή των Σκοπίων. Επίσης, παρείχε οικονομική βοήθεια στις οικογένειες των θυμάτων.
- **Διαγωνισμός «Microsoft Specialist 2016»:** Τα εθνικά προκριματικά για τον Παγκόσμιο Διαγωνισμό «Microsoft Specialist 2016» φιλοξενήθηκαν στις 28 Μαΐου 2016 στις εγκαταστάσεις i-bank της Τράπεζας. Σε όλους τους συμμετέχοντες - φιναλίστ δόθηκε από την Τράπεζα λογαριασμός συναλλαγών, που περιείχε ένα συμβολικό ποσό. Ο νικητής του Διαγωνισμού στήριχθηκε από την Τράπεζα για να ταξιδέψει στην τελική του φάση, που διεξήχθη τον Αύγουστο του 2016 στο Ορλάντο της Φλόριντα των Η.Π.Α.
- **Χορηγός του «Καλοκαιρινού Φεστιβάλ Ohrid 2016»:** 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, με συμμετοχή πολλών γνωστών ξένων καλλιτεχνών. Το 2016, ως κύριος χορηγός, η SB έδωσε το παρόν στην πρεμιέρα και σε όλη τη διάρκεια των εκδηλώσεων, που διεξήχθησαν τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2016.
- **Χορηγός του D – festival:** Πρόκειται για ένα τριήμερο ανοιχτό μουσικό φεστιβάλ που διοργανώθηκε στο Dojran για 7^η χρονιά, από τις 14 – 16 Ιουλίου 2016. Στόχος του φεστιβάλ είναι να μεταδώσει ένα δυνατό μήνυμα και να αποτελέσει κίνημα υπέρ των θετικών κοινωνικών αλλαγών, με τη χρήση δημιουργικής βιομηχανίας και κορυφαίων παγκοσμίων κινημάτων τέχνης.
- **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. Από το 1994 είναι μέλος της Ομοσπονδίας των Ευρωπαϊκών Καρναβαλικών Πόλεων. Οι καρναβαλικές εκδηλώσεις το 2016 πραγματοποιήθηκαν τον Μάρτιο. Η Τράπεζα στηρίζει παραδοσιακά το καρναβάλι, επιδεικνύοντας σεβασμό στην παράδοση και την τοπική κοινωνία.
- **Χορηγία του Βραβείου «Μυθιστόρημα της Χρονιάς 2016»:** Ο θεσμός του «Μυθιστορήματος της χρονιάς» διοργανώνεται για πάνω από 15 χρόνια από την καθημερινή εφημερίδα *Utrinski vesnik*. Η Τράπεζα



στήριξε για το 2016 την πρωτοβουλία τόσο ηθικά όσο και οικονομικά. Στον διαγωνισμό συμμετείχαν 39 μυθιστορήματα με νικήτή τον Petar Andonovski και το βιβλίο του *Το σώμα μέσα στο οποίο θα έπρεπε να ζήσουμε*. Η βράβευση έγινε τον Φεβρουάριο του 2016.

- Άλλες δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας:
 - Χορηγική στήριξη του Φεστιβάλ Μπύρας στο Prilep.
 - Ετήσιες υποτροφίες για δύο σπουδαστές του Πανεπιστημίου JIE για ειδικά προγράμματα σπουδών.
 - Χορηγική στήριξη του βιβλίου *Οικονομετρία με εφαρμογή του eViews* (PhD Vesna Bucevska).
 - Χορηγία προς το Οικονομικό Τμήμα του Πανεπιστημίου των Σκοπίων.
 - Δωρεά εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών στο FINKI.



ΑΛΒΑΝΙΑ - BANKA NBG ALBANIA SH.A.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από τον 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.».

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 2016 ήταν οι ακόλουθες:

- Δώρισε εξοπλισμό στα δημόσια νοσοκομεία του Gjirokastra και του Rogradec, υποστηρίζοντας το καθημερινό έργο και την προσφορά τους στην κοινωνία.
- Υποστήριξε την ανακατασκευή του Ορθόδοξου Καθεδρικού Ναού του Αγίου Δημητρίου στην πόλη Berat.
- Στήριξε χορηγικά τη συμμετοχή 100 παιδιών στις καλοκαιρινές κατασκηνώσεις που διοργανώνει η Ένωση «Μάρτυρες της Κρατικής Αστυνομίας» για τα παιδιά αστυνομικών που έχασαν τη ζωή τους στο καθήκον.
- Χορηγία για το «49^ο Παιδικό Φεστιβάλ Τραγουδιού», που διοργανώνει κάθε καλοκαίρι το Children Culture Center «Mihal Grameno» στην Korça.
- Η Τράπεζα σε συνεργασία με τον Αλβανικό Ερυθρό Σταυρό προσκάλεσε το προσωπικό της σε εθελοντική αιμοδοσία για την υποστήριξη παιδιών που υποφέρουν από θαλασσαιμία (μεσογειακή αναιμία).
- Η Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει νεαρούς καλλιτέχνες που συμβάλλουν στην αλβανική τέχνη και τον πολιτισμό. Το μπαλέτο «The Power of the Chair», που παρουσιάστηκε με την στήριξη της Τράπεζας, είναι μια χορευτική παράσταση, η οποία αναφέρεται στη μεταμόρφωση του ατόμου στον δρόμο προς την εξουσία. Η παράσταση ανέβηκε για τρεις συνεχόμενες ημέρες στη σκηνή της Εθνικής Όπερας και Μπαλέτου της Αλβανίας.
- Χορηγία για το «Boulevard Fest», που διοργανώνεται κάθε χρόνο στην πόλη Kanaja και αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα καλοκαιρινά γεγονότα της πόλης.



- Δωρεά ενός πλήρους ηχοσυστήματος και ενός φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή σε σχολείο Maji, ως μέρος της δέσμευσής της για τη στήριξη του εκπαιδευτικού συστήματος της Αλβανίας.
- Χορηγία για το καλλιτεχνικό φεστιβάλ «My Name is Balkan», που διοργανώνεται κάθε χρόνο στα Τίρανα. Το φεστιβάλ παρουσιάζει διαφορετικές καλλιτεχνικές πτυχές της Βαλκανικής χερσονήσου και φιλοδοξεί να μετατρέψει τα Τίρανα σε ένα σημαντικό σημείο αναφοράς των πολιτιστικών αξιών της περιοχής.
- Χορηγία προς το «Ορθόδοξο Σπίτι της Ελπίδας» (περιοχή Durres), που φιλοξενεί και φροντίζει 23 ορφανά παιδιά ηλικίας 5-15 ετών.
- Υποστήριξη του εράνου που διοργανώθηκε για τους ανθρώπους με αναπηρίες, με αγορά εισιτηρίων για το προσωπικό της κατά τη διάρκεια της «Διεθνούς Ημέρας Ατόμων με Αναπηρίες», ανταποκρινόμενη στο κάλεσμα του συντονιστή του ΟΗΕ στην Αλβανία και του UNDP.
- Χορηγία της έκδοσης *Rrugëtim me historinë* του καθηγητή Paskal Haxhi, ο οποίος ήταν ένας από τους πρωτεργάτες του ανοίγματος της Banka NBG στην Αλβανία.
- Υποστήριξη των δραστηριοτήτων του φορέα «Down Syndrome Albania», της μοναδικής οργάνωσης στην Αλβανία που παρέχει δωρεάν θεραπείες καθώς και άλλες υπηρεσίες σε παιδιά που πάσχουν από Σύνδρομο Down.
- Δωρεά για την αποκατάσταση του «Κτηρίου Σεφέρη», που βρίσκεται στην Κορça. Το εκπληκτικό αυτό νεοκλασικό κτήριο βρίσκεται στο κέντρο της πόλης Κορça και υπήρξε το σπίτι του Έλληνα ποιητή Γεωργίου Σεφέρη κατά τα έτη 1936-1937, οπότε και υπηρέτησε στη χώρα ως Πρόξενος της Ελλάδας.



ΚΥΠΡΟΣ - ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ)

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 ό,τι αφορά τον σεβασμό στις ανθρώπινες αξίες, την ανάπτυξη της κοινωνίας, τη διάσωση και τη διαφύλαξη του πολιτισμού του τόπου μας, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και εφαρμόζοντας κατά το 2016 σειρά κοινωνικών προσφορών, συμβάλλοντας έτσι στην πρόοδο και την ευημερία της κοινωνίας. Αναλυτικότερα:

- Στήριξε χορηγικά τον Διαγωνισμό Μαθητικού Δοκιμίου της Ελληνικής Πρεσβείας, προσφέροντας χρηματικό έπαθλο στους διακριθέντες μαθητές.
- Συμμετείχε ως Χρυσός Χορηγός σε εκδήλωση που διοργάνωσε η KPMG με τίτλο «The 1st Crowdfunding Conference in Cyprus» και στην οποία ομιλήτρια ήταν η Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου), κα Λ. Κατσέλη.
- Συμμετείχε ως χορηγός στις εκδηλώσεις – συναυλίες του Φιλανθρωπικού Οργανισμού «Μικροί Εθελοντές», με σκοπό τη συλλογή χρημάτων για στήριξη οικογενειών με παιδιά που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.
- Στήριξε χορηγικά το Παγκύπριο Συνέδριο με θέμα τον Αυτισμό και

συμμετείχε ενεργά σε εκστρατείες ενημέρωσης του Συνδέσμου για Άτομα με Αυτισμό, «LIGHT IT BLUE».

- Προέβη σε χρηματικές εισφορές προς τον Παγκύπριο Σύνδεσμο για την Καταπολέμηση της Μάστιγας της Πείνας, τον Παγκύπριο Αντислеυχαιμικό Σύνδεσμο «ΖΩΗ», τον Σύνδεσμο Καρδιοπαθών, τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Καρκινοπαθών και Φίλων, τον Παγκύπριο Αντιναρκωτικό Σύνδεσμο, το Μέλαθρον Αγωνιστών ΕΟΚΑ, την Παγκύπρια Οργάνωση Τυφλών, το Ινστιτούτο Νευρολογίας & Γενετικής, την UNICEF καθώς και το Πολιτιστικό Εργαστήρι Αγίων Ομολογητών.
- Διοργάνωσε Αιμοδοσία μεταξύ των μελών του Προσωπικού της, προωθώντας έτσι την έννοια του εθελοντισμού.
- Διέθεσε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεων της Τράπεζας για τη διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων, διαλέξεων κοινωνικού, οικονομικού και πολιτιστικού περιεχομένου καθώς επίσης και για εκδηλώσεις φιλανθρωπικού έργου.
- Αντί χριστουγεννιάτικων δώρων και καρτών, στήριξε Φιλανθρωπικά Ιδρύματα είτε με εισφορές είτε αγοράζοντας είδη που διέθεταν προς πώληση.



ΑΙΓΥΠΤΟΣ - NRG EGYPT

Η NRG Egypt διαθέτει 17 Καταστήματα. Και το 2016 η Τράπεζα συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους.

Η Τράπεζα μέσα από δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει σταθεί δίπλα στην Ελληνική Κοινότητα της Αιγύπτου και έχει προσφέρει σημαντική στήριξη σε φορείς ή οργανισμούς της. Οι σημαντικότερες δράσεις της NRG Egypt για το 2016 ήταν:

- Χορηγική στήριξη της Ένωσης Φίλων του Εθνικού Αντικαρκινικού Ινστιτούτου για την εκτύπωση των εντύπων της, με στόχο την ευαισθητοποίηση των πολιτών. Τα έντυπα διανέμονται τόσο στο Αντικαρκινικό Νοσοκομείο Παίδων στο Κάιρο όσο και στα Καταστήματα της Τράπεζας.
- **Συναυλία Ελληνικής Μουσικής:** Η Τράπεζα ήταν ο Χρυσός Χορηγός της συναυλίας με τίτλο «Η Μουσική των Ελλήνων», που πραγματοποιήθηκε στις 23 Μαΐου 2016 στο «Al Gomhureya Theatre» στην όπερα του Καΐρου. Συμμετείχε η παραδοσιακή ορχήστρα «Κανών» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών με 8 μέλη της και ερμηνεύτρια τη Σοφία Μάνου.
- Χορηγία στην Ελληνική Σχολή Βυζαντινής Μουσικής για την πραγματοποίηση εκπαιδευτικής εκδρομής στην Αθήνα και το Ηράκλειο Κρήτης, όπου έγινε και συναυλία.



ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ - 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 2016 η SABA συνέχισε το έργο της κοινωνικής της προσφοράς μέσα από την αναγνώριση των αναγκών των τοπικών κοινωνιών και τη διοργάνωση σημαντικών πρωτοβουλιών Εταιρικής Υπευθυνότητας, που περιγράφονται παρακάτω:

- Συλλογή πόρων και στήριξη στην Οργάνωση «SPCA Maraisburg» (Μη κερδοσκοπικός Οργανισμός για την Προστασία των Ζώων). Η υποστήριξη προήλθε τόσο από δωρεές πελατών όσο και από προσφορά της Τράπεζας για την αγορά τροφής. Επιπλέον, εργαζόμενοι της Τράπεζας εργάστηκαν εθελοντικά για τη βελτίωση των χώρων πρασίνου της Οργάνωσης.
- Η περιοχή της Πρετόρια φιλοξένησε ημέρα γκολφ, με στόχο τη συγκέντρωση χρημάτων για τη στήριξη του τοπικού Αντικαρκινικού Συλλόγου «CANSΑ». Η διοργάνωση προσέκλυσε χορηγίες πελατών της Τράπεζας, οι οποίοι, όπως και άλλοι συμμετέχοντες στην εκδήλωση, αγόρασαν τέσσερις μπάλες γκολφ. Τα έσοδα προσφέρθηκαν στον τοπικό Αντικαρκινικό Σύλλογο, μαζί με χορηγία της Τράπεζας, για τη στήριξη της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας.
- Στήριξη στο ορφανοτροφείο Kids Haven, που βρίσκεται στην περιοχή Benoni. Το προσωπικό από το Κατάστημα Bedfordview διοργανώνει μια μέρα χαράς, στη διάρκεια της οποίας δημιουργείται μέσα στο ορφανοτροφείο μια «μίνι-πόλη» με καταστήματα (μαγαζί ρούχων, τράπεζα, internet καφέ, εστιατόριο), απ' όπου τα παιδιά μπορούν, χρησιμοποιώντας εικονικά χρήματα, να «αγοράζουν» αγαθά.
- Το Ίδρυμα Υποτροφιών «George Bizos» (υποτροφία SAHETI) συνέχισε να αποτελεί τη βασική χορηγία της SABA και για το 2016.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Εισαγωγή

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

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση. Αρχικά ξεκίνησε 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 1/1/2016 - 31/12/2016 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την 10^η κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του έτους 2015.

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 2016 αφορά στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιρειών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών, ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Ωστόσο, τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας, που περιέχονται σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν στις 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 επηρεάσουν ουσιαδώς τη δυνατότητα σύγκρισης των δεδομένων από έτος σε έτος.

Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει διαδικασιών καταγραφής της Εθνικής Τράπεζας και σε σημαντικό βαθμό είναι διαθέσιμες και σε άλλες έντυπες ή ψηφιακές εκδόσεις της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται αριθμητικοί υπολογισμοί, στο πλαίσιο της Έκθεσης, παρατίθεται ο τύπος ή η μέθοδος υπολογισμού, 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 - Standards). Η Έκθεση ΕΚΕ καταρτίστηκε σε συμφωνία με τη Βασική Επιλογή των κατευθυντήριων οδηγιών GRI - Standards. 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 ενδιαφερόμενων 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 για το 2016 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 οι τρόποι 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 και στόχος της 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.λπ.

Οι πίνακες στις σελίδες 21-31 και 252 παρουσιάζουν μια περίληψη των μεθόδων διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας και συμπεριλαμβάνουν τον τύπο και τη συχνότητα διαλόγου, τα θέματα που προέκυψαν και τις δράσεις της Εθνικής Τράπεζας.

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 τον 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 258-261. Η επιλογή του ανεξάρτητου φορέα έγινε σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2016 έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI - Standards). Για τη σύνταξη της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλεκόμενες 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 τον συντονισμό, τον σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και 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 συναπτόμενη με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη διεύθυνση:

Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου

Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Υπόψη: κ. Νικολάου Μέλιου

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: csr@nbg.gr

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ1000 (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»	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός και αξιολόγηση των θεμάτων που είναι σημαντικά για την Εθνική Τράπεζα και τα ενδιαφερόμενα μέρη	«Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση στα βασικά θέματα	«Η ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών»	Πλήρως

Γενικές Δημοσιοποιήσεις - Βασική επιλογή (core)

GRI 102:	102-1	Επωνυμία	51	258-261
Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	102-2	Δραστηριότητες, βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	84-86	258-261
	102-3	Έδρα του Οργανισμού	51	258-261
	102-4	Περιοχή δραστηριότητας	11	258-261
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	51	258-261
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	11	258-261
	102-7	Μέγεθος του Οργανισμού	11, 50, 84-86	258-261
	102-8	Πληροφορίες για τους υπαλλήλους και λοιπούς εργαζόμενους	127-134	258-261
	102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	112-113, 115	258-261
	102-10	Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό ή στην εφοδιαστική του αλυσίδα	51, 249	258-261
	102-11	Αρχή ή προσέγγιση της προφύλαξης («precautionary principle»)	189	258-261
	102-12	Πρωτοβουλίες τρίτων	11-15	258-261
	102-13	Συμμετοχές σε Οργανισμούς	14	258-261
	102-14	Δήλωση Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	4-5	258-261
	102-16	Οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού	18-19, 52-59, 68-71 122-127	258-261
	102-18	Δομή Διακυβέρνησης	19-20, 64-71, 75-78	258-261
	102-40	Κατάλογος των ομάδων Ενδιαφερόμενων μερών	25-27	258-261
	102-41	Συλλογικές συμβάσεις	183-184	258-261
	102-42	Αναγνώριση και επιλογή Ενδιαφερόμενων μερών	20-31	258-261
	102-43	Προσέγγιση για διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα μέρη	21-31	258-261
	102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί	27-31	258-261
	102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	249-250	258-261
	102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	24-31, 249-252	258-261
	102-47	Κατάσταση Ουσιαστικών θεμάτων	24-31	258-261
	102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	249-251	258-261
	102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης Απολογισμού	249-251	258-261
	102-50	Περίοδος αναφοράς	249	258-261
	102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου Απολογισμού	249	258-261
	102-52	Διάρκεια του κύκλου Απολογισμού	249	258-261
	102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό	251	258-261
	102-54	Δήλωση σύνταξης Απολογισμού σύμφωνα με τα πρότυπα GRI	249-251	258-261
	102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	253-257	258-261
	102-56	Εξωτερική διασφάλιση	251, 258-261	258-261

GRI πρότυπο		Δημοσιοποίηση	Σελίδα ή /και url	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 101: Foundation 2016				
Ουσιαστικά θέματα				
Οικονομική επίδοση				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	50-51, 81	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 201: Οικονομική Επίδοση	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	50, 211	258-261
	201-4	Οικονομική βοήθεια από το κράτος	51	
Παρουσία στην αγορά				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 84-86, 86-91, 115-119	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά	202-1	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό	172-174	
	202-2	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα [®]		
Έμμεση Οικονομική αξία				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 81, 84-86 86-91, 115-119, 205-206	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 203: Έμμεση Οικονομική Αξία	203-1	Υποστηριζόμενες επενδύσεις και υπηρεσίες υποδομής	84-100, 204-206	
	203-2	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	84-100, 204-206	
Πρακτικές προμηθειών				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	112-115, 191, 200	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών	204-1	Ποσοστό δαπανών για τους τοπικούς προμηθευτές [®]	112-113	
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία				
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 157-158, 174-183, 185-186	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	403-1	Εκπροσώπηση του εργατικού δυναμικού σε επίσημες, μεικτές (Εργαζόμενοι - Διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας	174-176	258-261
	403-4	Ζητήματα ασφάλειας και υγείας που καλύπτονται από επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά σωματεία	178	

GRI 101: Foundation 2016

Κατάρτιση και Εκπαίδευση

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 146-157, 185-186	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση	404-1	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά υπάλληλο	149	258-261
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας	144-145	258-261

Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 70-71, 172-174, 185-186	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	405-1	Διαφορετικότητα Οργάνων Διακυβέρνησης και Εργαζομένων	66-67, 129	
	405-2	Αναλογία Βασικού Μισθού και Αμοιβής των Γυναικών προς των Ανδρών	172-173	258-261

Αποφυγή διακρίσεων

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 70-71, 172-174, 185-186	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	122, 169-170, 172-174	

Συλλογικές διαπραγματεύσεις

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 183-184, 185-186	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 407: Συλλογικές Διαπραγματεύσεις	407-1	Εργασίες και προμηθευτές στους οποίους το δικαίωμα των συλλογικών διαπραγματεύσεων μπορεί να διακινδυνεύσει	113-115, 183-184, 200-201	

Παιδική εργασία

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 70-71, 172-174, 185-186	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 408: Παιδική Εργασία	408-1	Εργασίες και προμηθευτές που διατρέχουν σημαντικό κίνδυνο για περιστατικά παιδικής εργασίας	113, 172, 200-201	

Εξαναγκαστική εργασία

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 70-71, 172-174, 185-186	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
GRI 409: Εξαναγκαστική Εργασία	409-1	Επιχειρήσεις και προμηθευτές που διατρέχουν σημαντικό κίνδυνο για περιστατικά εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	113, 172, 200-201	

Πρακτικές ασφάλειας

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	40-45, 180-183, 185-186
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261
GRI 410: Πρακτικές Ασφάλειας	410-1	Προσωπικό ασφαλείας εκπαιδευμένο σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρωπίνων δικαιωμάτων ^(iv)	122, 155-156, 182

Τοπικές κοινωνίες

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 99-101, 115-119, 211-214	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 413: Τοπικές Κοινωνίες	FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές	99-101	258-261
	413-2	Εργασίες με σημαντικές και πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες ^(iv)		

Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 101-102, 103-105, 105-109, 115-119	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 417: Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	417-1	Απαιτήσεις για πληροφορίες και επισήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	105-106	
	417-2	Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	107-108	
	417-3	Περιστατικά μη συμμόρφωσης αναφορικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	107-108	

Δείκτης Τράπεζας	-	Ικανοποίηση Πελατών	103-105	258-261
------------------	---	---------------------	---------	---------

Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	258-261
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 81, 115-119, 122-127	258-261
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	258-261
GRI 419: Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση	419-1	Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα	107-108	258-261

Χαρτοφυλάκιο προϊόντων

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	24-31	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	33-40, 84-91, 96-98, 115-119, 204-206, 207-208	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	249-251, 252, 258-261	
FSSS: Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες ανά συγκεκριμένες περιοχές, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας ^(iv)	87-89	
	FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό ^(iv)	90-91	
	FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό ^(iv)	85, 204-205	

Σημειώσεις

- i. 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 σε 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 Τεχνολογικών Σχολών. Ως ανώτερο στέλεχος θεωρείται οποιοσδήποτε υπάλληλος συγκαταλέγεται στο πρώτο από τα τρία επίπεδα της ιεραρχίας και δύναται να αναλάβει διευθυντικά καθήκοντα.
- ii. Η Τράπεζα παρακολουθεί τους προμηθευτές της σε τοπικό (εθνικό) επίπεδο και σε επίπεδο ομίλου.
- iii. Η εκπαίδευση αφορά αποκλειστικά το μόνιμο προσωπικό ασφαλείας της Τράπεζας και όχι το προσωπικό ασφαλείας μέσω εξωτερικών συνεργασιών.
- iv. Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες.
- v. Δεν αναφέρεται το ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας καθώς και η προσέγγιση η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου μία περιοχή να χαρακτηριστεί ως « δυνητικά υψηλής περιβαλλοντικής επίδρασης». Η Τράπεζα κατηγοριοποιεί το δανεισκό της χαρτοφυλάκιο σύμφωνα με Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις 2016 <https://www.nbg.gr/greek/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements/Documents/Ετήσιες%20και%20Ενδιάμεσες%20Οικονομικές%20Καταστάσεις/Financial%20Report%2031%2012%202016%20GR.pdf>, σελ. 172-173. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν παρέχουν ακόμα τέτοιου είδους πληροφόρηση και θα τη δημοσιεύσουν όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).
- vi. 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 όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).
- vii. 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 όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).



ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών προς τη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. («ΕΤΕ» ή «Τράπεζα») επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2016 («ΕΚΕ») για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2016.

Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ μας ανέθεσε την:

1. Παροχή μέτριας (περιορισμένης) διασφάλισης Τύπου 2, 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 δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα Πρότυπα Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI Standards («Πρότυπα GRI») (βασικό επίπεδο συμφωνίας).
3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης των ακόλουθων δέκα δεικτών / ειδικών δημοσιοποιήσεων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων διοικητικής προσέγγισης:
 - Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται
 - 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
 - Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων
 - Γονική άδεια, επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια κατά φύλο
 - 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 στην εργασία
 - Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών
 - Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, όσον αφορά την οικονομία και την κοινωνία
 - 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 Προτύπων GRI, όπως αυτή αναφέρεται στη σελίδα 250.

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της ΕΤΕ στην Ελλάδα. Παρέχουμε μέτρια (δηλ. περιορισμένη) διασφάλιση Τύπου 2, σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 2 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 ποιότητα προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση αναφορικά με τις ανωτέρω γενικές και ειδικές δημοσιοποιήσεις καθώς και το επίπεδο εφαρμογής των Προτύπων GRI, 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 2016, 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 2016.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και δικλίδες ασφαλείας που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση και την παρουσίαση των παραπάνω γενικών και ειδικών δημοσιοποιήσεων.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της ΕΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των Προτύπων GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 253-257 πληροί τα βασικά κριτήρια συμφωνίας.
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγήθηκαμε 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 2016 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 ελέγχου 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 20. 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 στην ακόλουθη σημαντική βελτίωση στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στον τομέα της ΕΚΕ, κατά τη διάρκεια του 2016:

- Επανεξέτασε τους άξονες του προγράμματος για την κοινωνική συνεισφορά με σκοπό την αναβάθμισή και την ευθυγράμμιση τους με τη στρατηγική της Τράπεζας.

Προκειμένου η ΕΤΕ να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό σε θέματα ΕΚΕ, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

• Τα τελευταία έτη η ΕΤΕ έχει βελτιώσει τη διαδικασία συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ μέσω προσωπικών συνεντεύξεων, συναντήσεων εργασίας, ερωτηματολογίων κτλ. με εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Η συνεχής καλλιέργεια και η στήριξη της δυνατότητας 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:

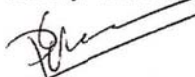
1. Η ΕΤΕ εφάρμοσε τις μεθόδους που περιγράφονται στον πίνακα «Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000» στη σελίδα 252 της Έκθεσης ΕΚΕ, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') 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 Δημοσιοποιήσεις, όπως αυτές ορίζονται παραπάνω, καθώς και το επίπεδο συμφωνίας της Έκθεσης ΕΚΕ με τη Βασική Επιλογή των Προτύπων GRI, όπως αναφέρεται στη σελίδα 250, 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, 20 Μαρτίου 2019

Για την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών



Πάρις Ευθυμιάδης
Εταίρος

Deloitte.

 **AA1000**
Licensed Assurance Provider
000-64

