



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

# Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης  
**2020**





## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### Μήνυμα Διευθύνοντος Συμβούλου

#### Το 2020 με μια ματιά

#### 1. Προφίλ Ομίλου

- 1.1 Όραμα και Αξίες
- 1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο
- 1.3 Πρόγραμμα Μετασχηματισμού και στρατηγικές προτεραιότητες
- 1.4 Βιώσιμη ανάπτυξη
- 1.5 Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας
- 1.6 Αξιολογήσεις ESG, συμμετοχές και διακρίσεις
- 1.7 Επίτευξη Στόχων 2020

#### 2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις (E)

- 2.1 Περιβαλλοντικές επιδράσεις από χρηματοδοτήσεις, προϊόντα και υπηρεσίες
- 2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας
- 2.3 Στόχοι 2021

#### 3. Κοινωνικό - οικονομικές επιδράσεις (S)

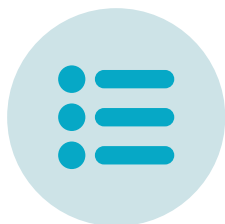
- 3.1 Κοινωνικό-οικονομικές επιδράσεις από χρηματοδοτήσεις προϊόντα και υπηρεσίες
- 3.2 Κοινωνικό-οικονομικές επιδράσεις λειτουργίας
- 3.3 Στόχοι 2021

#### 4. Υπεύθυνη Διακυβέρνηση (G)

- 4.1 Διοικητικό Συμβούλιο
- 4.2 Γενική Συνέλευση των Μετόχων και Δικαιώματα Μετόχων
- 4.3 Πολιτικές και πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης
- 4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων
- 4.5 Ρόλοι και αρμοδιότητες ESG
- 4.6 Στόχοι 2021

#### 5. Παραρτήματα

- 5.1 Σχετικά με την Έκθεση
- 5.2 Πίνακας περιεχομένων GRI
- 5.3 Πίνακας περιεχομένων ATHEX ESG
- 5.4 Πίνακας περιεχομένων SASB
- 5.5 Πίνακας περιεχομένων άλλων προτύπων
- 5.6 Έκθεση εξωτερικής διασφάλισης



## Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου



GRI 102-14

Αγαπητοί μέτοχοι και συμμετοχοί,

Το 2020 ήταν δύσκολη χρονιά λόγω της πανδημίας Covid-19. Παρά τα εμπόδια που προέκυψαν, η Εθνική Τράπεζα παρέμεινε προσηλωμένη στην προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης. Η βιωσιμότητα και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί, πράγματι, αναπόσπαστο μέρος της φιλοσοφίας μας και αναλαμβάνουμε διαρκώς νέες πρωτοβουλίες με στόχο να ενσωματώσουμε πλήρως στις δραστηριότητές μας τις αρχές ΕΚΕ και τα κριτήρια που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG).

### Με ευθύνη για το Περιβάλλον (Ε)

Οι ρυθμίσεις για το περιβάλλον και το ευρύτερο ESG πλαίσιο της ΕΤΕ ενσωματώθηκαν στο στρατηγικό Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Τράπεζας. Στο πλαίσιο του Μετασχηματισμού της ΕΤΕ, αναπτύσσουμε μια ευρύτερη δέσμη μέτρων ευαισθητοποίησης και εναρμόνισης όσον αφορά τους στόχους ESG που θα διαμορφώσουν τη στρατηγική μηδενικών καθαρών εκπομπών της ΕΤΕ για το 2050, με στόχο να εδραιώσουμε τα θεμέλια που έχουν τεθεί μέχρι σήμερα και να διατυπώσουμε ένα τολμηρό σύνολο μακροπρόθεσμων στόχων, που θα συνοδεύεται από επιτεύγματα και μετρήσιμα ενδιάμεσα ορόσημα.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΤΕ ανέλαβε προσφάτως μια σειρά από πρωτοβουλίες με σημαντικό αντίκτυπο, και έλαβε δεσμευτικές αποφάσεις για να εναρμονίσει τη στρατηγική και τις δραστηριότητές της προς αυτή την κατεύθυνση:

- **Έκδοση του πρώτου Πράσινου Ομολόγου Υψηλής Εξασφάλισης ελληνικής τράπεζας, ύψους €500 εκατ**

Η ΕΤΕ δεσμεύεται συμβατικά να διοχετεύσει όλα τα κεφάλαια που θα αντληθούν από την πώληση του ομολόγου στη χρηματοδότηση έργων που σχετίζονται με την πράσινη οικονομία. Η ΕΤΕ διατηρεί ήδη υψηλό μερίδιο στην αγορά Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας -το οποίο επιδιώκουμε να παγιώσουμε και να αυξήσουμε. Η χρηματοδότηση έργων στον κλάδο της ενέργειας και κατά κύριο λόγο σε ΑΠΕ, αποτελεί στρατηγικό στόχο της Τράπεζας, με την επιδίωξη να επιτύχουμε χρηματοδοτήσεις ύψους €3 δισ. κατά την επόμενη τριετία. Το 2020 η Τράπεζα συνέβαλε στις προσπάθειες της χώρας να βελτιώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, χρηματοδοτώντας έργα ΑΠΕ ύψους €510 εκατ.

- **Προσχώρηση στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής της πρωτοβουλίας UNEP FI**

Για την ενσωμάτωση των εν λόγω αρχών στο επιχειρηματικό μοντέλο της Τράπεζας με κατάλληλο και αποτελεσματικότερο τρόπο, η ΕΤΕ επανεξετάζει ήδη όλες τις διαδικασίες της με σκοπό είτε να προσαρμόσει και να εναρμονίσει τις υφιστάμενες είτε να δημιουργήσει νέες. Τέλος, βασισόμενη στην ανάλυση επιπτώσεων της πρωτοβουλίας UNEP FI, η ΕΤΕ βρίσκεται σε διαδικασία καθορισμού των πρώτων στόχων όσον αφορά τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

- **Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας**

Ολοκληρώσαμε μια σειρά εστιασμένων παρεμβάσεων με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της ίδιας της ΕΤΕ, όπως:

- Πιστοποίηση του μεγαλύτερου κτηρίου υποστηρικτικών λειτουργιών της ΕΤΕ στον Γέρακα με το σύστημα πιστοποίησης LEED (το μόνο κτήριο γραφείων πληροφορικής στην Ελλάδα που διαθέτει πιστοποίηση βαθμίδας LEED Gold).
- Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας ισχύος 95,28 MWh από φωτοβολταϊκά το 2020.
- Διάθεση 266,30 τόνων αποβλήτων (ανακύκλωση).
- Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>e κατά 4,6% και της κατανάλωσης ενέργειας κατά 10,2% σε σύγκριση με τα επίπεδα του 2019.

- **Συμμόρφωση με πρόσφατες/νέες κανονιστικές απαιτήσεις**

Το πρώτο τρίμηνο του 2021 υποβάλαμε στην ΕΚΤ αναλυτικό σχέδιο δράσης για την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κλιματικών παραγόντων στη στρατηγική και στο πλαίσιο λειτουργίας μας.

### **Με ευθύνη για την Κοινωνία (S)**

Σε πολιτιστικό και εκπαιδευτικό επίπεδο, η ΕΤΕ συνέχισε τις δραστηριότητές της μέσω του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας, τα οποία θεωρούνται αμφότερα πρότυπα ιδρύματα στην Ελλάδα, ενώ το 2021 –έτος που σηματοδοτεί την ιστορικής σημασίας 200ή επέτειο από την Ελληνική Επανάσταση– ανέλαβε πληθώρα πρωτοβουλιών.

Η ΕΤΕ αναγνωρίζει πρωτίστως την αξία των εργαζομένων της ως βασικού παράγοντα εξέλιξης και επιχειρηματικής επιτυχίας. Σε αυτό το πλαίσιο:

- Η υγεία και η ασφάλεια στον χώρο εργασίας εξακολουθούν να αποτελούν προτεραιότητα για την Τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου οι οποίες έχουν ως στόχο τη διαμόρφωση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος, τη βελτίωση της ποιότητας της επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων, και την πρόληψη τυχόν σχετικών κινδύνων. Συγκεκριμένα, προκειμένου να διασφαλίσουμε την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών μας, καθώς και την ανθεκτικότητα των λειτουργιών μας, από πολύ νωρίς και μέχρι τις αρχές του 2021, σχεδόν το 50% του προσωπικού μας εργάζεται εξ αποστάσεως, με το ποσοστό αυτό να υπερβαίνει το 70% κατά τις περιόδους πλήρους απαγόρευσης της κυκλοφορίας, με αποτελεσματικό τρόπο και με ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Επίσης, όλα τα καταστήματα της ΕΤΕ παρέμειναν ανοικτά κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ενώ η εξυπηρέτηση προς τους πελάτες μας ήταν αδιάκοπη.
- Στο πλαίσιο του προγράμματος «Με ευθύνη για την Κοινωνία» η ΕΤΕ ανέλαβε υποστηρικτικές δράσεις και πρωτοβουλίες για την ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Υγείας κατά τη διάρκεια της κρίσης Covid-19.

- Παρέχουμε στο προσωπικό μας ευκαιρίες ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης, ενώ παράλληλα διασφαλίζουμε ότι προστατεύονται οι ίσες ευκαιρίες και ο σεβασμός της διαφορετικότητας. Οι μισοί εργαζόμενοί μας είναι γυναίκες, ενώ το 33% του 10% των καλύτερα αμειβόμενων υπαλλήλων της Τράπεζας είναι γυναίκες και το 27% κατέχει ανώτερες διευθυντικές θέσεις. Είμαστε υπερήφανοι που έχουμε επιτύχει αυτήν την ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων στο προσωπικό μας. Προωθούμε πολλές πρωτοβουλίες για να επιτύχουμε αποτελεσματική ισότητα όσον αφορά τις ευκαιρίες και τις αμοιβές μεταξύ ανδρών και γυναικών σε όλες τις θέσεις.
- Η Εθνική συνέχισε να προσφέρει πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων με στόχο την εμπάθυνση και την τελειοποίηση των δεξιοτήτων του προσωπικού της, παρέχοντας ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα σπουδών που ανανεώνεται τακτικά. Το 2021 καταναλώθηκαν πάνω από 160.000 εκπαιδευτικές ώρες με 50.000 συμμετοχές περίπου και συνολικό προϋπολογισμό επένδυσης ύψους €0,54 εκατ., ενώ τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν ψηφιακά έφτασαν στο εντυπωσιακό ποσοστό του 98%.
- Το 2020 δρομολογήσαμε επίσης την 1<sup>η</sup> Έρευνα Εργασιακής Εμπειρίας σε ολόκληρη την Τράπεζα με στόχο να εντοπίσουμε πλεονεκτήματα αλλά και ευκαιρίες για βελτίωση, όπως τις αντιλαμβάνονται οι ίδιοι οι άνθρωποί μας. Η έρευνα ολοκληρώθηκε με εκπληκτικά αποτελέσματα, υπερβαίνοντας τις προσδοκίες ως προς το επίπεδο συμμετοχής (79%) και αποκαλύπτοντας σημαντικές πληροφορίες για τον οργανισμό μας –διδάγματα που λαμβάνει υπόψη η ανώτατη διοίκηση της Τράπεζας.

### Υπεύθυνη Διακυβέρνηση (G)

Η ΕΤΕ παρακολουθεί τις εξελίξεις στο ισχύον πλαίσιο και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές και βέλτιστες πρακτικές, και προβαίνει στις ενέργειες που θεωρεί σκόπιμες προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι πολιτικές που ακολουθούνται είναι εναρμονισμένες με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις συναφείς κατευθυντήριες γραμμές.

Για την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων στο πλαίσιο αυτού του πυλώνα, το 2020 και κατά το πρώτο εξάμηνο του 2021 η Τράπεζα υλοποίησε μια σειρά από δράσεις και πρωτοβουλίες για την Εταιρική Διακυβέρνηση, οι σημαντικότερες από τις οποίες συνοψίζονται ως εξής:

- Υιοθέτηση της Πολιτικής και Διαδικασίας Αξιολόγησης της Καταλληλότητας του Διοικητικού Συμβουλίου και της Πολιτικής Διαφοροποίησης των Μελών του Δ.Σ.
- Αναθεώρηση της Πολιτικής Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.
- Έγκριση της αναθεωρημένης Πολιτικής Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Ανωτάτων Στελεχών της ΕΤΕ από την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων του 2020.
- Υιοθέτηση της Πολιτικής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Αξιολόγησης της Καταλληλότητας Ανώτατων Στελεχών της ΕΤΕ.



- Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου με την ενσωμάτωση νέων αρχών, την ενημέρωση και τον εμπλουτισμό του πλαισίου του Κώδικα, και
- Εξαγγελία της νέας Πολιτικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, που θέτει τα θεμέλια για την οικοδόμηση και την εφαρμογή μιας αποτελεσματικής στρατηγικής ESG.

Εν κατακλείδι, η Τράπεζα δεσμεύεται να σέβεται τα ανθρώπινα και τα εργασιακά δικαιώματα, να προστατεύει το περιβάλλον, και να αντιμετωπίζει την κλιματική αλλαγή, να λειτουργεί με διαφανή και αποτελεσματική διακυβέρνηση, υποστηρίζοντας ταυτόχρονα τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, δημιουργώντας έτσι μακροπρόθεσμη αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

**Παύλος Μυλωνάς**



**Διευθύνων Σύμβουλος**

# Το 2020 με μια ματιά

## Παρουσία

Η Εθνική Τράπεζα καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδος, παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες mobile, phone και internet banking.

## Βραβείο Diamond «CR Index»

Δείκτης Εταιρικής Υπευθυνότητας CR Index 2020-2021  
Βραβείο Diamond

Η Εθνική Τράπεζα κατατάχθηκε στη 213<sup>η</sup> θέση μεταξύ των 1.000 κορυφαίων τραπεζών στον κόσμο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του "The Financial Banker - Financial Times" για το 2020.

1

# Προφίλ

## Όμιλος ΕΤΕ

10.460  
Εργαζόμενοι



465  
Καταστήματα



1.686  
ATMs



## Εθνική Τράπεζα

12.786.283  
λογαριασμοί καταθέσεων



7.711  
Εργαζόμενοι



371  
Καταστήματα



1.219.742  
λογαριασμοί χορηγήσεων



1.493  
ATMs





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΒΙΤΑΡΟΝ ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ

NATIONAL BANK OF GREECE

BANQUE NATIONALE DE GRECE

## 1. Προφίλ

### Ο Όμιλος

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, με τη μακρόχρονη παρουσία, την ισχυρή παράδοση και τη συμβολή του στον αναπτυξιακό μετασχηματισμό της χώρας, αλλά κυρίως με την εμπιστοσύνη των μετόχων, πελατών, καταθετών και εργαζομένων του, αποτελεί πυλώνα σταθερότητας για την Ελληνική Οικονομία.

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται κυρίως σε 8 χώρες (Ελλάδα, Ρουμανία, Βόρεια Μακεδονία, Κύπρο, Μάλτα, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο και Αυστραλία) και διαθέτει 2 θυγατρικές εμπορικές τράπεζες στη Βόρεια Μακεδονία και τη Μάλτα, και απασχολεί συνολικά 10.460 υπαλλήλους (συνεχιζόμενες δραστηριότητες). Διαθέτει επίσης ένα ευρύ δίκτυο διανομής προϊόντων και υπηρεσιών στο εξωτερικό (94 μονάδες), καθώς και ένα πληρέστερο δίκτυο στην Ελλάδα, με 465 Μονάδες και 1.686 ATM συνολικά.

### Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύθηκε το 1841 και ήταν η πρώτη τράπεζα του σύγχρονου ελληνικού κράτους, με καθοριστική συμβολή στην οικονομική ζωή της χώρας σε αυτά τα 180 χρόνια της ιστορίας της. Σήμερα, η Εθνική ηγείται ενός από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους Ομίλους Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα, με δυναμική συμβολή στην υποστήριξη της Ελληνικής οικονομίας και στην ανάπτυξη και τον κοινωνικό μετασχηματισμό της χώρας.

Με 371 Μονάδες (συμπεριλαμβανομένων 6 i-bank stores) και 1.493 ATM, διαθέτει το ευρύτερο δίκτυο υπηρεσιών, που καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας, ενώ παράλληλα αναπτύσσει σύγχρονα ηλεκτρονικά κανάλια, όπως υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Στις 31.12.2020 το σύνολο των εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα ανέρχεται σε 7.711 υπαλλήλους.

GRI 102-4

GRI 102-7i,ii

GRI 102-16

### 1.1 Όραμα και αξίες

Όραμά μας είναι να γίνουμε η τράπεζα πρώτης επιλογής για τους πελάτες, τους ανθρώπους και τους μετόχους μας. Μια αξιόπιστη, ανθρώπινη, αποτελεσματική τράπεζα, η οποία συμβάλει ενεργά στην ανάπτυξη και απελευθερώνει νέες δυνατότητες για τα νοικοκυριά, τις επιχειρήσεις και την κοινωνία.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας καθορίζει τις αρχές και τις αξίες που αποτελούν τη βάση της εταιρικής κουλτούρας του Ομίλου ΕΤΕ, εναρμονισμένος πάντα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Οι προαναφερθείσες 4 βασικές αξίες περιλαμβάνουν τον πυρήνα του συστήματος αξιών της Τράπεζας και του Ομίλου:



#### Ανθρώπινη

- Επιδεικνύει πάντα ειλικρινές ενδιαφέρον και σεβασμό για τους άλλους
- Ενθαρρύνει συστηματικά την ομαδική εργασία και την αλληλοϋποστήριξη
- Συνδυάζει τη χαρά με την εργασία



#### Αξιόπιστη

- Τηρεί τα πλέον υψηλά πρότυπα ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Λαμβάνει αποφάσεις με ακεραιότητα και διαχειρίζεται τους κινδύνους με σύνεση
- Ενθαρρύνει τη διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων που βασίζονται στην εμπιστοσύνη



#### Αποτελεσματική

- Αναλαμβάνει την ευθύνη και δρα εγκαίρως και αποφασιστικά
- Παρέχει σταθερά απλές και πελατοκεντρικές λύσεις
- Δίνει έμφαση στην έγκαιρη ανταπόκριση κινητοποιώντας άλλους να δράσουν γρήγορα



#### Αναπτυξιακή

- Επιδιώκει την υλοποίηση φιλοδοξιών και αντιμετωπίζει με αποφασιστικότητα τις προκλήσεις του σήμερα
- Διασφαλίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη μέσα από πρωτοποριακές ιδέες και καινοτόμες λύσεις
- Μεριμνά για την ανάπτυξη των ικανοτήτων του προσωπικού με δίκαιο και διαφανή τρόπο.

Ο Κώδικας ισχύει για όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα Ανώτερα Διοικητικά στελέχη και τους υπαλλήλους της Τράπεζας, ανεξάρτητα από την εργασιακή σχέση τους με την Τράπεζα, καθώς και κάθε τρίτο μέρος που συνεργάζεται με την Τράπεζα ή εταιρεία του Ομίλου και είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)) στα ελληνικά και στα αγγλικά.

## 1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο

Η επωνυμία και η νομική μορφή της Τράπεζας σήμερα, όπως περιγράφεται στο Καταστατικό της, ορίζεται ως «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.». Η έδρα της βρίσκεται στον Δήμο Αθηναίων, στην Ελλάδα, επί της οδού Αιόλου 86.

Οι τραπεζικές δραστηριότητες στην Ελλάδα περιλαμβάνουν τις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα, την Εθνική Leasing Α.Ε. (Εθνική Leasing), την Probank Leasing S.A. (Probank Leasing) και την Εθνική Factors Α.Ε. (Εθνική Factors).

Οι τραπεζικές δραστηριότητες του Ομίλου στην Ελλάδα («εγχώριες δραστηριότητες») αντιστοιχούν σε 95,3% των υπολοίπων των δανείων και απαιτήσεων κατά πελατών προ προβλέψεων απομείωσης για ΑΠΖ και σε 96,8% των υπολοίπων των καταθέσεων στην Ελλάδα κατά την 31 Δεκεμβρίου 2020.

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει ισχυρή καταθετική βάση με 12.786.283 λογαριασμούς καταθέσεων και είναι

δυναμικός υποστηρικτής της ελληνικής οικονομίας, με 1.219.742 λογαριασμούς χορηγήσεων.

Η Εθνική Τράπεζα ηγείται ενός από τους μεγαλύτερους και ισχυρότερους Ομίλους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα με δυναμική συμβολή στη στήριξη της Ελληνικής οικονομίας και τον οικονομικό και κοινωνικό μετασχηματισμό της χώρας. Προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών με προϊόντα καταθέσεων, επενδυτικών εργασιών, χρηματοδοτήσεων, χρηματιστηριακών συναλλαγών, ασφαλειών, εργασιών χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing) και διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring), που στοχεύουν στην πλήρη και αποτελεσματική κάλυψη των συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών της, ιδιωτών και επιχειρήσεων.

GRI 102-1

GRI 102-3

GRI 102-2

### Οι Κύριες δραστηριότητες του Ομίλου της Εθνικής με μια ματιά:

#### Συνεχιζόμενες δραστηριότητες:

Λιανική Τραπεζική  
Εταιρική και επενδυτική τραπεζική  
Διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων

#### Λοιπές

Συναλλακτική τραπεζική  
Χρηματοδοτική μίσθωση  
Πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων  
Χρηματιστηριακή μεσιτεία  
Διαχείριση ενεργητικού πελατών  
Διαχείριση ακίνητης περιουσίας

Αναλυτική περιγραφή των προϊόντων ανά κατηγορία πελατών είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)). Περαιτέρω ανάλυση για τις δραστηριότητες της Τράπεζας κατά το 2020 και τις προτεραιότητες για το 2021 ανά κλάδο πελατείας, περιλαμβάνεται στην

Ετήσια Έκθεση 2020 που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλάμβανε περίπου 108.700 θεσμικούς και ιδιώτες μετόχους.

GRI 102-5

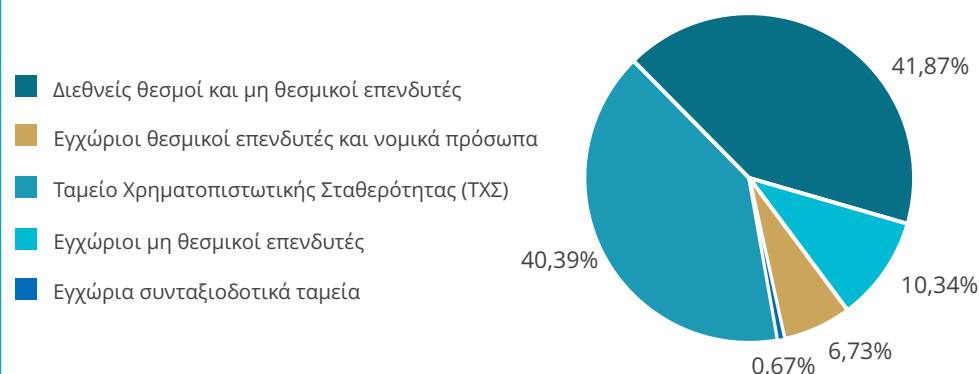
GRI 102-7v

Από τη μετοχική της σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2020, προκύπτει ότι το ΤΧΣ κατείχε το 40,39% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 41,87% ήταν καταμερισμένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 10,34% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού.

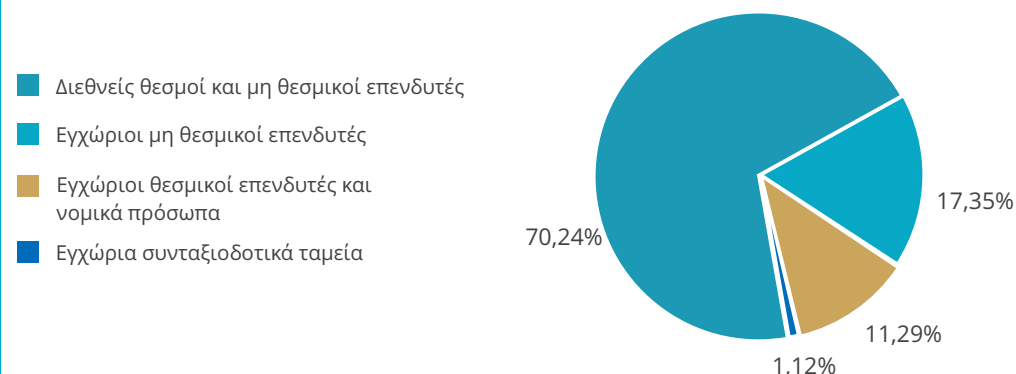
Εξαιρουμένου του ποσοστού του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανερχόταν σε 70,24%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 17,35%.

Αναλυτικές πληροφορίες βλ. παρακάτω:

### Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (31.12.2020)



### Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (Εκτός ΤΧΣ) (31.12.2020)

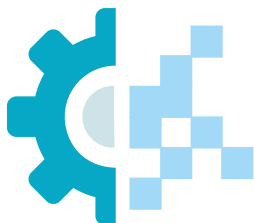


### Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες

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

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες		
		31.12.2020
Bloomberg Code	Δείκτης	Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	5,3
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	24,6
BIERBSEC	BI Europe Regional Banking Europe SEE	9,2
MEDI	FTSE Med 100 Index	1,1
BIERGBKP	BI Emerging Europe Regional Banks Competitive Peers	4,5

GRI 102-10



### 1.3 Πρόγραμμα Μετασχηματισμού και στρατηγικές προτεραιότητες

Βασιζόμενη στη μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης και παροχής υπηρεσιών στην κοινωνία, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε ένα ευρείας κλίμακας Πρόγραμμα Μετασχηματισμού στο δεύτερο εξάμηνο του 2018 για τη μετατροπή της Τράπεζας, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις και στην αξιοποίηση των επιχειρηματικών ευκαιριών που παρουσιάζει το ταχέως μεταβαλλόμενο οικονομικό και τραπεζικό περιβάλλον.



Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού προσδιορίζει τις στρατηγικές περιοχές που αξιοποιούν τις δυνατότητες και αντιμετωπίζουν τις αδυναμίες, ώστε να απελευθερώσουν τη δυναμική για την κερδοφορία της Τράπεζας, μέσω έξι διακριτών αξόνων, που ευθυγραμμίζονται με τις έξι στρατηγικές προτεραιότητες που περιγράφονται παρακάτω.

**Έως το 2023, η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει την υλοποίηση έξι στρατηγικών προτεραιοτήτων ως ακολούθως:**

Άξονες	Βασικές στρατηγικές προτεραιότητες έως το 2023	Επιτεύγματα που σημειώθηκαν κατά το 2020
<b>Υγιής Ισολογισμός</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επίτευξη σημαντικής μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) σε επίπεδο κάτω από 5% των συνολικών δανείων μέχρι το 2023, μέσω της ολοκλήρωσης μιας μεγάλης τιτλοποίησης, την ενεργή διαχείριση ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι πελάτες που έχουν πληγεί προσωρινά από την πανδημία Covid-19, καθώς και την υλοποίηση βιώσιμων ρυθμίσεων για πελάτες με μακροπρόθεσμα προβλήματα.</li> <li>Περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας του ενεργητικού της Τράπεζας μέσω της λειτουργίας εσωτερικής πλατφόρμας ιδιόκτητων ακινήτων «REO» για την επίτευξη στόχων ρευστοποίησης και την ενεργή διαχείριση ανακτηθέντων περιουσιακών στοιχείων.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πώληση των χαρτοφυλακίων Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων Project ICON (€1,6 δισ.), Project Marina (€0,3 δισ.) και Project Danube (€0,2 δισ.)</li> <li>Προετοιμασία της μεγάλης τιτλοποίησης Project «Frontier».</li> <li>Επιτάχυνση οργανικών δράσεων σε όλα τα χαρτοφυλάκια, για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19 στην ποιότητα των στοιχείων ενεργητικού.</li> <li>Ολοκλήρωση των διαδικτυακών πωλήσεων ανακτηθέντων περιουσιακών στοιχείων μέσω της ιστοσελίδας ιδιόκτητων ακινήτων «REO».</li> </ul>
<b>Αποτελεσματικότητα &amp; Ευελιξία</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη αποτελεσματικών και ευέλικτων λειτουργιών με μειωμένο αριθμό και δαπάνες προσωπικού, καθώς και ενίσχυση της παραγωγικότητας μέσω βελτιώσεων στο μοντέλο λειτουργίας της Τράπεζας.</li> <li>Περαιτέρω μείωση των γενικών διοικητικών εξόδων μέσω αυστηρότερης διαχείρισης της ζήτησης, βέλτιστων πρακτικών στις διαδικασίες προμηθειών, και στοχευμένων δράσεων για τον εξορθολογισμό συγκεκριμένων περιοχών κόστους (συμπεριλαμβανομένου του κόστους κτηριακών εγκαταστάσεων, ενόψει ενός πιο ευέλικτου μοντέλου με μερική εξ αποστάσεως εργασίας από το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Περαιτέρω μείωση του αριθμού προσωπικού κατά 840 εργαζομένων πλήρους απασχόλησης και των δαπανών προσωπικού μέσω Προγραμμάτων Εθελουσίας Εξόδου.</li> <li>Περαιτέρω μείωση των γενικών διοικητικών εξόδων σε βασικές περιοχές κόστους, με λειτουργία νέας μονάδας διαχείρισης ζήτησης (demand management) και περαιτέρω κεντροποίηση των διαδικασιών προμηθειών.</li> <li>Λειτουργία νέου πλαισίου μέτρησης παραγόμενης αξίας (Value Based Management) για την ενίσχυση των δυνατοτήτων διαχείρισης απόδοσης και της δημιουργίας αξίας στον οργανισμό.</li> </ul>



Άξονες	Βασικές στρατηγικές προτεραιότητες έως το 2023	Επιτεύγματα που σημειώθηκαν κατά το 2020
<p><b>Η καλύτερη Τράπεζα για τους Πελάτες μας</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αύξηση εσόδων, εστιάζοντας τόσο σε σταυροειδείς πωλήσεις και προμήθειες στη Λιανική Τραπεζική, όσο και σε εμπάθυνση των σχέσεων με μεγάλους πελάτες και γενικότερη διεύρυνση της πελατειακής βάσης MME στην Εταιρική Τραπεζική.</li> <li>Στην περίπτωση της Λιανικής Τραπεζικής, ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί μέσω εξειδικευμένων συμβούλων πελατείας (Relationship Managers), με μεγαλύτερη προϊοντική στόχευση και διευρυμένη χρήση δεδομένων και στατιστικών στοιχείων.</li> <li>Όσον αφορά στην Εταιρική Τραπεζική, ο στόχος θα επιτευχθεί με την προσφορά υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, με την ενίσχυση του μοντέλου κάλυψης των πελατών από εξειδικευμένους Υπεύθυνους Σχέσεων Εταιρικής Πελατείας (Relationship Managers) και με τη συστηματική προσπάθεια αύξησης των πωλήσεων μη-δανειακών προϊόντων μέσω της μονάδας Εταιρικής Συναλλακτικής Τραπεζικής.</li> <li>Τα ψηφιακά κανάλια επιτελούν έναν όλο και πιο σημαντικό ρόλο, τόσο στην προσέλκυση και εξυπηρέτηση πελατών όσο και στις πωλήσεις, μία τάση που έχει επιταχυνθεί μετά την εκδήλωση της πανδημίας Covid-19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιτάχυνση της μετάπτωσης πελατών στα ψηφιακά κανάλια της ΕΤΕ και ενίσχυση της εξυπηρέτησης μέσω ψηφιακών καναλιών, τα οποία προσφέρουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>Για Ιδιώτες: ψηφιακές πωλήσεις πιστωτικών, χρεωστικών, προπληρωμένων &amp; άυλων (virtual) καρτών, προθεσμιακών καταθέσεων, λογαριασμών ταμιευτηρίου και τρεχούμενων λογαριασμών, μικρο-δανείων άμεσης έγκρισης (πρώτοι στην αγορά), ασφάλιση πορτοφολιού.</li> <li>Για Επιχειρήσεις: ανανεωμένο Internet Banking με δυνατότητες διαδικτυακής νομιμοποίησης &amp; διαχείρισης εγγράφων, εκταμιεύσεων και αποπληρωμών δανείων.</li> </ul> </li> <li>Δημιουργία Μονάδας Εταιρικής Συναλλακτικής Τραπεζικής για την ενίσχυση των σταυροειδών πωλήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στην Εταιρική πελατεία.</li> <li>Δημιουργία Centre of Excellence για Analytics με στόχο την παροχή εμπειροστατωμένης πληροφόρησης για λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων σε όλο τον οργανισμό.</li> <li>Υλοποίηση του νέου πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας σε όλα τα Καταστήματα.</li> <li>Διάθεση κρατικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων του Covid-19.</li> </ul>
<p><b>Τεχνολογία &amp; Διαδικασίες</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκσυγχρονισμός της τεχνολογικής υποδομής της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένης της αντικατάστασης του συστήματος Βασικών Τραπεζικών Εργασιών (Core Banking System) και της δημιουργίας υποδομής cloud.</li> <li>Βελτιστοποίηση κύριων διαδικασιών (που αφορούν τόσο τον πελάτη, όσο και τις εσωτερικές λειτουργίες της Τράπεζας) μέσω απλοποίησης, κεντροποίησης και αυτοματοποίησης, προκειμένου να βελτιωθούν τα επίπεδα υπηρεσιών και να μειωθεί το κόστος.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενίσχυση των πόρων πληροφορικής με στόχο την επίσπευση του ψηφιακού μετασχηματισμού.</li> <li>Έναρξη του προγράμματος αντικατάστασης του συστήματος Βασικών Τραπεζικών Εργασιών (Core Banking System).</li> <li>Ανασχεδιασμός κύριων διαδικασιών (π.χ. εταιρικών και MME δανείων, διαχείρισης εξασφαλίσεων) και κεντροποίηση υποστηρικτικών εργασιών (π.χ. διαχείριση εταιρικών δανείων και εργασίες Trade Finance) και δημιουργία Centre of Excellence για Βελτιστοποίηση Διαδικασιών.</li> </ul>

Άξονες	Βασικές στρατηγικές προτεραιότητες έως το 2023	Επιτεύγματα που σημειώθηκαν κατά το 2020
<b>Άνθρωποι, Οργανωτικές Δομές &amp; Κουλτούρα</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κινητοποίηση των ανθρώπων της Τράπεζας μέσω της υλοποίησης νέας στρατηγικής ανθρώπινου δυναμικού που ανταμείβει την απόδοση των εργαζομένων και την ευθυγραμμίζει με τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας.</li> <li>Ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και της εσωτερικής επικοινωνίας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Έναρξη λειτουργίας νέου συστήματος διαχείρισης απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού σε όλο τον οργανισμό.</li> <li>Ολοκλήρωση της 1<sup>ης</sup> Έρευνας Εργασιακής Εμπειρίας.</li> <li>Σύσταση του NBG Academy, εκκίνηση σημαντικών προγραμμάτων ανάπτυξης ηγετικών δεξιοτήτων και έναρξη στοχευμένου προγράμματος για εργαζόμενους με δυνατότητες γρήγορης εξέλιξης.</li> </ul>
<b>Διαφάνεια, Συμμόρφωση &amp; Έλεγχος</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκσυγχρονισμός πιστωτικών πολιτικών, κανονισμών και μοντέλων ώστε να επιτευχθεί υγιής ανάπτυξη σε όλο το φάσμα των εργασιών της ΕΤΕ.</li> <li>Περαιτέρω ενδυνάμωση της διαχείρισης κινδύνου, των εσωτερικών δικλείδων ασφαλείας και της ευαισθητοποίησης σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλο τον Οργανισμό.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων και κουλτούρας κινδύνου σε ολόκληρη την Τράπεζα.</li> <li>Σχεδιασμός επαρκών και αποτελεσματικών δικλείδων ασφαλείας για διαδικασίες υψηλής προτεραιότητας.</li> </ul>

Κατά τη διάρκεια του 2020, περισσότεροι από 1.000 εργαζόμενοι συμμετείχαν ενεργά σε τουλάχιστον ένα εκ των 45+ Έργων του Προγράμματος Μετασχηματισμού, επιτυγχάνοντας σημαντικά αποτελέσματα σε όλους τους Άξονες.

Κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2021, η Εθνική Τράπεζα ξεκίνησε μια ολιστική προσπάθεια εναρμόνισης με το κανονιστικό πλαίσιο για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση («ESG») διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με το εξελισσόμενο κανονιστικό πλαίσιο και την εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών ESG σε ολόκληρο τον οργανισμό. Οι βασικές πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την εφαρμογή της στρατηγικής της Τράπεζας αναφορικά με το ESG, έχουν ενσωματωθεί στο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Τράπεζας, ώστε να διασφαλιστεί το υψηλό επίπεδο αφοσίωσης καθώς και πειθαρχίας κατά την εφαρμογή της κρίσιμης αυτής περιοχής.

#### 1.4 Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η Εθνική Τράπεζα καθ' όλη την ιστορική της διαδρομή από το 1841 έως σήμερα, επιδεικνύει με συνέπεια το ενδιαφέρον της για την προώθηση της ελληνικής οικονομίας, τη στήριξη της κοινωνίας, καθώς και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Η Εθνική Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου της αναγνωρίζουν ότι η επιτυχία των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων στη χρονική διάρκεια απορρέει κυρίως από το γεγονός ότι λειτουργεί βάσει των αρχών και αξιών που αποδέχονται και ενστερνίζονται τόσο ο Όμιλος στο σύνολό του, όσο και κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά.

Απόλυτα ευθυγραμμισμένοι με τις τέσσερις βασικές αξίες της κουλτούρας της Εθνικής Τράπεζας, όπως προαναφέρθηκε, η δράση αειφορίας μας βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:



ATHEX C-S5

#### Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα, που υποθάλλουν τη βία και την τρομοκρατία. (βλέπε *Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις 2020, Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων*)

## 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.

## Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής

Τον Σεπτέμβριο του 2020, η Εθνική Τράπεζα υπέγραψε τη συμμετοχή της στην Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI). Στο πλαίσιο της δέσμευσης αυτής, η Εθνική θα εφαρμόσει τις έξι (6) αρχές του πλαισίου των Αρχών της Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) σε ένα χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) ετών.

Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής αποτελούν ένα μοναδικό πλαίσιο που διασφαλίζει ότι η στρατηγική και η πρακτική των τραπεζών, που υπέγραψαν την εν λόγω πρωτοβουλία του ΟΗΕ, ευθυγραμμίζονται με το όραμα που έθεσε η κοινωνία για το μέλλον τους, βάσει των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs) και της Συμφωνίας του Παρισιού για το κλίμα. Οι έξι αρχές του εν λόγω πλαισίου περιγράφονται παρακάτω:



### ΑΡΧΗ 1 ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ

Θα εναρμονίσουμε την επιχειρηματική μας στρατηγική προκειμένου να συμφωνεί με και να συνεισφέρει στις ανάγκες των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως αποτυπώνονται στους παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, καθώς και σε άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.



### ΑΡΧΗ 2 ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΘΕΣΠΙΣΗ ΣΤΟΧΩΝ

Θα αυξάνουμε συνεχώς τις θετικές μας επιδράσεις, ενώ θα μειώνουμε τις αρνητικές και θα διαχειριζόμαστε τους κινδύνους που δημιουργούν στον άνθρωπο και το περιβάλλον οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας. Για το σκοπό αυτό θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους εκεί που μπορούμε να έχουμε την πιο σημαντική μας επίδραση.



### ΑΡΧΗ 3 ΠΕΛΑΤΕΣ

Θα εργαζόμαστε υπεύθυνα με τους πελάτες μας για να ενθαρρύνουμε αιεφόρες πρακτικές και να προωθούμε οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία τόσο για τις σημερινές όσο και για τις μελλοντικές γενεές.



### ΑΡΧΗ 4 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Θα συμβουλευόμαστε και θα συνεργαζόμαστε έγκαιρα και υπεύθυνα με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας για να επιτυγχάνουμε τους στόχους της κοινωνίας.



### ΑΡΧΗ 5 ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

Θα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας στις Αρχές μέσω αποτελεσματικής διακυβέρνησης και ανάπτυξης κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής.



### ΑΡΧΗ 6 ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ & ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ

Θα επανεξετάζουμε κατά περιόδους την ατομική και συλλογική εφαρμογή των Αρχών αυτών, και θα είμαστε διαφανείς και υπόλογοι για τις θετικές και αρνητικές μας επιδράσεις καθώς και για τη συνεισφορά μας στους στόχους της κοινωνίας.

ATHEX A-G1

GRI 103-2

GRI 103-3

**1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων**

Αναφορικά με την επίδραση από την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εθνικής Τράπεζας στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, η Εθνική Τράπεζα διεξήγαγε το 2021 ανάλυση επιδράσεων, για τον εντοπισμό των πιθανών επιδράσεων από τα χαρτοφυλάκια Εταιρικής, Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής, χρησιμοποιώντας το *UNEP FI Portfolio Impact Analysis tool*. Για τους σκοπούς της πρώτης Ανάλυσης επιδράσεων, βάσει του προαναφερόμενου πλαισίου, η Εθνική Τράπεζα εστίασε στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες στην Ελλάδα, οι οποίες αντιπροσωπεύουν πάνω από το 95% των συνολικών της δραστηριοτήτων. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων παρουσιάζουν τους βασικούς τομείς, οι οποίοι συμβάλλουν στις πιθανές, θετικές και αρνητικές επιδράσεις που προκαλούνται από τη χρηματοδότηση που παρέχεται από την Τράπεζα.

Οι περιοχές επιδράσης που προσδιορίστηκαν βασίστηκαν στο *Impact Radar* που αναπτύχθηκε μέσω του UNEP FI Positive Impact Initiative, κατά το 2018. Το Radar διερευνά ένα ολιστικό σύνολο από 22 περιοχές επίδρασης στους τρεις πυλώνες βιώσιμης ανάπτυξης, συγκεκριμένα:






1. Διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, προσιτή τιμή και ποιότητα σε τομείς που είναι σημαντικοί για την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και ανάπτυξη.
2. Ποιοτική ή/και αποτελεσματική χρήση του περιβάλλοντός μας.
3. Δημιουργία οικονομικής αξίας για τον άνθρωπο και την κοινωνία, ως μέσο για την εκπλήρωση των ανθρώπινων αναγκών, εντός των περιορισμών του περιβάλλοντός μας.


Οι περιοχές επίδρασης έχουν οριστεί βάσει διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων και ορισμών, συμπεριλαμβανομένων των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). *Σχετικά, βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο UNEP FI Impact radar.*

Η διαδικασία για την αναγνώριση των σημαντικότερων πιθανών επιδράσεων της Τράπεζας, περιελάμβανε μια συνδυασμένη αξιολόγηση της κλίμακας έκθεσης της Εθνικής Τράπεζας στους βασικούς τομείς, οι οποίοι σχετίζονται με αυτούς τους τομείς επιδράσης και στην περίπτωση της Λιανικής Τραπεζικής, στη διείσδυση των προϊόντων της ΕΤΕ στην καταναλωτική πελατειακή βάση, καθώς και το επίπεδο των αναγκών στους τομείς αυτούς και στο θέμα των επιδράσεών τους στην Ελλάδα.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων ανά επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο παρουσιάζονται παρακάτω:





**Εταιρικό Χαρτοφυλάκιο\***

Είδος επίδρασης	Πιθανές περιοχές επιδράσεων	Σύνδεση με SDG	Τομέας επίδρασης κάθε περιοχής	
Αρνητική	Αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια	    	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Θαλάσσιες και ακτοπολιτικές μεταφορές εμπορευμάτων</li> <li>• Παραγωγή χαλκού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενοικίαση και εκμετάλλευση ιδιόκτητων ή μισθωμένων ακινήτων</li> <li>• Εμπόριο ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>• Αγορά και πώληση ιδιόκτητων ακινήτων</li> </ul>
	Κλίμα		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας</li> </ul>
Θετική	Στέγαση	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενοικίαση και εκμετάλλευση ιδιόκτητων ή μισθωμένων ακινήτων</li> <li>• Αγορά και πώληση ιδιόκτητων ακινήτων</li> <li>• Μηχανικές δραστηριότητες και συναφείς τεχνικές συμβουλές</li> <li>• Κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη κατοικία</li> <li>• Άλλες εξειδικευμένες κατασκευαστικές δραστηριότητες π.δ.κ.ά.</li> </ul>	

Είδος επίδρασης	Πιθανές περιοχές επιδράσεων	Σύνδεση με SDG	Τομέας επίδρασης κάθε περιοχής
Θετική	Οικονομική σύγκλιση		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμπόριο ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Παραγωγή υδροηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Χερσαία παραγωγή ηλιακής ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Χερσαία παραγωγή αιολικής ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Κατασκευή δρόμων και αυτοκινητοδρόμων</li> <li>Κατασκευή άλλων αστικών έργων π.δ.κ.ά.</li> </ul>

\*Στα προαναφερθέντα αποτελέσματα έχουν ληφθεί υπόψιν οι τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που συμπεριλαμβάνονται στην ανάλυση επιδράσεων ως διακριτοί τομείς.

### Επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο

Είδος επίδρασης	Πιθανές περιοχές επιδράσεων	Σύνδεση με SDG	Τομέας επίδρασης κάθε περιοχής
Αρνητική	Αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενοικίαση και εκμετάλλευση ιδιόκτητων ή μισθωμένων ακινήτων</li> <li>Λειτουργία ταξί</li> <li>Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών π.δ.κ.ά.</li> <li>Οδική μεταφορά εμπορευμάτων</li> <li>Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας</li> </ul>
	Κλίμα		<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη</li> </ul>
Θετική	Στέγασση		<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη</li> <li>Ενοικίαση και εκμετάλλευση ιδιόκτητων ή μισθωμένων ακινήτων</li> <li>Δραστηριότητες σε τομείς μηχανικής και συναφείς τεχνικές συμβουλές</li> </ul>
	Αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια		<ul style="list-style-type: none"> <li>Λιανική πώληση άλλων ειδών σε εξειδικευμένα καταστήματα</li> </ul>

### Χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής

Είδος επίδρασης	Πιθανές περιοχές επιδράσεων	Σύνδεση με SDG	Τομέας επίδρασης κάθε περιοχής
Αρνητική	Αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια		<ul style="list-style-type: none"> <li>Στεγαστικά δάνεια/υποθήκες</li> <li>Δάνεια σχετικά με οχήματα</li> </ul>
	Υγιείς οικονομίες χωρίς αποκλεισμούς		<ul style="list-style-type: none"> <li>Τρεχούμενοι λογαριασμοί</li> <li>Λογαριασμοί ταμειευτηρίου</li> <li>Αποδεικτικά καταθέσεων</li> <li>Καταναλωτικά δάνεια &amp; λογαριασμοί υπερανάληψης</li> <li>Στεγαστικά δάνεια/υποθήκες</li> <li>Δάνεια σχετικά με οχήματα</li> </ul>

Είδος επίδρασης	Πιθανές περιοχές επιδράσεων	Σύνδεση με SDG	Τομέας επίδρασης κάθε περιοχής
Θετική	Απασχόληση		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τρεχούμενοι λογαριασμοί</li> <li>• Λογαριασμοί ταμειυτηρίου</li> <li>• Αποδεικτικά καταθέσεων</li> <li>• Καταναλωτικά δάνεια &amp; λογαριασμοί υπερανάληψης</li> <li>• Στεγαστικά δάνεια/υποθήκες</li> <li>• Δάνεια σχετικά με οχήματα</li> </ul>
	Υγιείς οικονομίες χωρίς αποκλεισμούς	 	

GRI 102-43

GRI 102-44

GRI 102-40

GRI 102-42

Ως επόμενο βήμα, η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία διεξαγωγής μιας άσκησης αξιολόγησης επίδοσης, εξετάζοντας τις παραπάνω προτεραιοποιημένες περιοχές αναφορικά με τη θετική και αρνητική επίδραση και αξιολογώντας την τρέχουσα επίδοσή της (χρησιμοποιώντας ένα σύνολο κριτηρίων/παραμέτρων, που ορίζονται, επίσης, από το *Tool*) προκειμένου να διαμορφώσει τη στρατηγική της αναλόγως και να θέσει συγκεκριμένους, σχετικούς και μετρήσιμους στόχους.

#### 1.4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα θεωρεί ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν και επηρεάζονται ή είναι πιθανό να επηρεαστούν από τις επιχειρηματικές αποφάσεις και τις δραστηριότητές της.

Η Τράπεζα, εφαρμόζει συγκεκριμένες διαδικασίες για τον καθορισμό των ενδιαφερόμενων μερών. Βάσει αυτών αναγνωρίζει ως ενδιαφερόμενα μέρη τις ακόλουθες βασικές ομάδες:

ATHEX A-S1



1. Επενδυτές και Μέτοχοι



2. Πελάτες



3. Εργαζόμενοι



4. Προμηθευτές και Συνεργάτες



5. Επιχειρηματική κοινότητα

(π.χ. Επιχειρηματικοί Σύλλογοι, Ομότιμοι, Αξιολογικοί Οίκοι/ Αναλυτές κ.λπ.)



6. Κράτος και Εποπτικές Αρχές

(π.χ. Υπουργεία, Θεσμικοί Φορείς, Εποπτικές Αρχές, Διακυβερνητικοί οργανισμοί)



7. Κοινωνία - Κοινότητες

(π.χ. Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ΜΚΟ, Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών, Τοπικές Αρχές)

Η Εθνική Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτική βάση με κάθε ομάδα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, κατανοώντας τη σημασία που έχει η επικοινωνία αυτή για τη λήψη της αναγκαίας πληροφόρησης για τη βελτίωση των δράσεων της.

Η εμπλοκή των ενδιαφερομένων μερών στοχεύει στον εντοπισμό των ουσιαστικών θεμάτων και αμοιβαία αποδεκτών λύσεων που θα είναι επωφελείς για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω ορθών επιχειρηματικών πρακτικών.

Οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, καθώς και το επιχειρηματικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί η Τράπεζα εξελίσσονται συνεχώς.

Η διαδικασία αξιολόγησης των ουσιαστικών θεμάτων μας βοηθά να

αναγνωρίσουμε και να προτεραιοποιήσουμε τα περιβαλλοντικά, κοινωνικο-οικονομικά και εταιρικής διακυβέρνησης θέματα που απασχολούν περισσότερο τα ενδιαφερόμενα μέρη και την Τράπεζα. Η διαδικασία αυτή διενεργείται ετησίως ή το αργότερα ανά δύο χρόνια, με την τελευταία να έχει γίνει το 2021.

Τα βασικά θέματα που τους απασχολούν, όπως καταγράφηκαν μέσω των διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας και αξιολογήθηκαν από την Τράπεζα στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου AA1000AP (2018) (AccountAbility Principles Standard), παρουσιάζονται παρακάτω, συμπεριλαμβανομένων των βασικών μεθόδων δέσμευσης και της συχνότητάς τους.

Βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών	Δίαυλοι επικοινωνίας και δέσμευσης	Συχνότητα επικοινωνίας και δέσμευσης	Βασικά θέματα
<b>Επενδυτές και Μέτοχοι</b>	Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων	Τριμηνιαία	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια)</li> <li>Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης,</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης,</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην ενίσχυση της υγιούς οικονομίας χωρίς αποκλεισμούς</li> </ul>
	Ετήσια έκθεση	Ετήσια	
	Ετήσια γενική συνέλευση Μετόχων	Ετήσια	
<b>Πελάτες</b>	Έρευνες ικανοποίησης πελατών	Ετήσια	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης,</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια),</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης,</li> <li>Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων</li> </ul>
	Τομέας εξυπηρέτησης πελατών	Ημερήσια	
	Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας (παράπονα)	Ημερήσια	
<b>Προμηθευτές και συνεργάτες</b>	Διαδικασία αξιολόγησης	Σε συνεχή βάση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια)</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης,</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης</li> </ul>
	Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς	Ad hoc/Κατά περίπτωση	
	Διαχείριση σχέσεων/ παραπόνων προμηθευτών	Ημερήσια	

Βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών	Δίαυλοι επικοινωνίας και δέσμευσης	Συχνότητα επικοινωνίας και δέσμευσης	Βασικά θέματα
<b>Επιχειρηματική κοινότητα (Επιχειρηματικοί Σύλλογοι, Ομοειδείς εταιρίες, Αξιολογικοί Οίκοι/Αναλυτές κ.λπ.)</b>	Συναντήσεις	Ad hoc/Κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια)</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης,</li> <li>Διαχείριση κινδύνων (π.χ. ενσωμάτωση ESG παραγόντων στην Πιστωτική Ανάλυση),</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης</li> </ul>
	Συνέδρια	Ad hoc/Κατά περίπτωση	
	Επιχειρηματικές οργανώσεις	Ad hoc/Κατά περίπτωση	
<b>Εργαζόμενοι</b>	Κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας με την Τράπεζα	Ημερήσια	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αξιοπρέπεια και ισότητα (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, ανθρώπινα δικαιώματα)</li> <li>Υγεία, ασφάλεια και ευεξία στην εργασία</li> <li>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης,</li> <li>Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων</li> </ul>
	Συναντήσεις και επικοινωνία των συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση	Ad hoc/Κατά περίπτωση	
	Αξιολόγηση εργαζομένων	Ετήσια	
<b>Κράτος και Εποπτικές Αρχές (π.χ. Υπουργεία, Θεσμικοί Φορείς, Ρυθμιστικές Αρχές, Διακυβερνητικοί οργανισμοί)</b>	Συνεργασία και διαβούλευση με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, της Τράπεζας της Ελλάδος και τις Ρυθμιστικές Αρχές	Ad hoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή,</li> <li>Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις</li> <li>Αξιοπρέπεια και ισότητα (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, ανθρώπινα δικαιώματα)</li> <li>Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης</li> </ul>
<b>Κοινωνία - Κοινότητες</b>	Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους	Ad hoc/Κατά περίπτωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης,</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια)</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή,</li> <li>Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις</li> <li>Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης</li> </ul>
	Συνεργασία με τοπικές αρχές	Ad hoc/Κατά περίπτωση	
	Χορηγίες	Σε συνεχή βάση	
	Δωρεές αγαθών	Σε συνεχή βάση	

\*Παρακαλούμε σημειώστε ότι στα κεφάλαια 2, 3 και 4 της παρούσας Έκθεσης περιλαμβάνονται πληροφορίες για την ανταπόκριση της Τράπεζας στα βασικά θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη.



### 1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)

Η Στρατηγική μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη έλαβε υπόψιν της την ανάλυση ουσιαστικότητας βάσει του Προτύπου GRI, την Πληρότητα, το Πλαίσιο Βιωσιμότητας και τις Αρχές Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερομένων μερών. Κατά το 2021, πραγματοποιήσαμε ηλεκτρονική έρευνα ανάλυσης ουσιαστικότητας, η οποία

συντέλεσε στη διαμόρφωση της Στρατηγικής μας για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Τα ουσιαστικά θέματα που η Εθνική Τράπεζα, μέσω της έρευνας ανάλυσης ουσιαστικότητας, αναγνώρισε ότι σχετίζονται με τη δημιουργία επίδρασης στα ενδιαφερόμενα μέρη και την ευρύτερη οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, αξιολογήθηκαν και αποτελούν τον χάρτη ουσιαστικότητας που βρίσκεται παρακάτω.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας αποτελείται από τρία στάδια:

#### Φάση 1. Αναγνώριση

Η αρχική φάση της ανάλυσης ουσιαστικότητας περιελάμβανε την αναγνώριση των σχετικών θεμάτων βιωσιμότητας που σχετίζονται με το επιχειρηματικό μοντέλο και τις δραστηριότητες της Τράπεζας, που είτε επηρεάζουν τις αποφάσεις και τις αξιολογήσεις των ενδιαφερομένων μερών της, είτε αντανακλούν την ευρύτερη περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική επίδραση της Εθνικής Τράπεζας, στο πλαίσιο της συμβολής τους στους στόχους βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

Η αναγνώριση των σχετικών ουσιαστικών θεμάτων έγινε βάσει της ανάλυσης του κανονιστικού πλαισίου, των προτεραιοτήτων του τομέα δραστηριοποίησης και των αντίστοιχων οργανισμών, των συμπερασμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, που προέκυψαν μέσω της υφιστάμενης δέσμευσης, καθώς και από τις επιδράσεις που προκύπτουν, από τις εσωτερικές λειτουργίες (π.χ. η κατανάλωση ενέργειας, το ανθρώπινο δυναμικό και οι δραστηριότητες της ΕΚΕ κ.λπ.) και κυρίως από τις επιδράσεις που αναγνωρίστηκαν, μέσω της ανάλυσης αντικτύπου των Αρχών της Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB impact analysis), που δημιουργούνται από τις χρηματοδοτικές μας δραστηριότητες.

#### Φάση 2. Προτεραιοποίηση

Κατά τη διάρκεια της δεύτερης φάσης της ανάλυσης ουσιαστικότητας, διενεργήθηκε μια ηλεκτρονική, εσωτερική και εξωτερική έρευνα, προκειμένου να προτεραιοποιηθούν τα ουσιαστικά θέματα, στο βαθμό που αυτά:

- επηρεάζουν τις αποφάσεις και αξιολογήσεις των ενδιαφερομένων μερών της Εθνικής Τράπεζας,
- αντικατοπτρίζουν τις ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις της Εθνικής Τράπεζας.

#### Φάση 3. Επικύρωση

Το τελευταίο στάδιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας περιελάμβανε την επικύρωση των αποτελεσμάτων της έρευνας από την Ανώτερη Διευθυντική Ομάδα της Εθνικής Τράπεζας.

Μέρος της εν λόγω επικύρωσης αποτέλεσε η αναγνώριση 9 ουσιαστικών θεμάτων, τα οποία αναγνωρίστηκαν ως τα πιο σημαντικά, όπως παρουσιάζονται στον χάρτη που ακολουθεί και αναλύονται περαιτέρω στην παρούσα Έκθεση.

Τα αναγνωριζόμενα θέματα βιωσιμότητας προτεραιοποιήθηκαν, όπως παρουσιάζονται στον χάρτη ουσιαστικότητας παρακάτω. Παρόλο που τα θέματα που επισημαίνονται προτεραιοποιήθηκαν ως ουσιαστικά, ως αποτέλεσμα της διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, η Εθνική Τράπεζα

εκτιμά πως όλα τα θέματα που αναγνωρίστηκαν είναι σημαντικά, και γι' αυτό έχουν συμπεριληφθεί στα Κεφάλαια 2,3 και 4 της παρούσας Έκθεσης, μαζί με τις σχετικές μετρήσεις (όπου είναι ήδη διαθέσιμες) υπολογίζοντας την επίδοση της Τράπεζας σε αυτές τις περιοχές.

\*Τα ουσιαστικά θέματα σημειώνονται με **μπλε χρώμα**



<b>Αναγνωρισμένα θέματα βιωσιμότητας</b>
1. Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις
2. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή
3. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια)
4. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης
5. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης
6. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην παροχή στέγασης
7. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην ενίσχυση των υγιών και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών
8. Οικονομική προστασία των καταναλωτών
9. Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων
10. Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού
11. Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία
12. Αξιοπρέπεια και ισότητα (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, ανθρώπινα δικαιώματα)
13. Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης, ρόλοι και αρμοδιότητες
14. Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική (π.χ. πρόληψη της διαφθορας, αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, υπεύθυνες φορολογικές πληρωμές, ασφάλεια δεδομένων, υπεύθυνες προμήθειες, πολιτική αποδοχών κ.λπ.)
15. Διαχείριση κινδύνων (δηλαδή ενσωμάτωση των ESG κριτηρίων στην Πιστωτική Ανάλυση)

Τα όρια των επιδράσεων των ουσιαστικών θεμάτων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. Πιο συγκεκριμένα, οι πληροφορίες που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουν:

1. Θέμα ουσιαστικότητας (Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό;)
  - α. Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών στους οποίους συνεισφέρει η Εθνική Τράπεζα, βάσει των περιβαλλοντικών και κοινωνικο-οικονομικών επιδράσεων που δημιουργεί στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην ευρύτερη οικονομία, στην κοινωνία και στο φυσικό περιβάλλον;
  - β. Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τις σημαντικότερες περιβαλλοντικές και κοινωνικο-οικονομικές επιδράσεις, που δημιουργούνται από τη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας (βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας ανάλυσης ουσιαστικότητας του 2021);


2. Όρια θεμάτων (που εντοπίζονται οι επιδράσεις;)
 








Σύμφωνα με το Πρότυπο GRI, το όριο του θέματος είναι μια περιγραφή σχετικά με το πού εντοπίζονται οι επιδράσεις για ένα ουσιαστικό θέμα και ποια είναι η εμπλοκή του οργανισμού με αυτές τις επιδράσεις.

Οι οργανισμοί μπορεί να εμπλέκονται με επιδράσεις, είτε μέσω των δικών τους δραστηριοτήτων, είτε ως αποτέλεσμα των επιχειρηματικών σχέσεων με άλλες οντότητες (δηλαδή επιδράσεις στις οποίες συμβάλλει και επιδράσεις που συνδέονται άμεσα με τις λειτουργίες του, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μέσω μιας επιχειρηματικής σχέσης). Ως αποτέλεσμα, ορισμένες επιδράσεις προκύπτουν απευθείας από την επιχειρηματική δραστηριότητα της Εθνικής Τράπεζας (δηλαδή επίδραση στην κλιματική αλλαγή, μέσω της κατανάλωσης ενέργειας στα κτήρια της Εθνικής Τράπεζας), ή μέσω από τις χρηματοδοτικών της δραστηριοτήτων (δηλαδή επιδράσεις στην κλιματική αλλαγή, μέσα από εκπομπές λόγω χρηματοδοτήσεων από την Εθνική Τράπεζα).



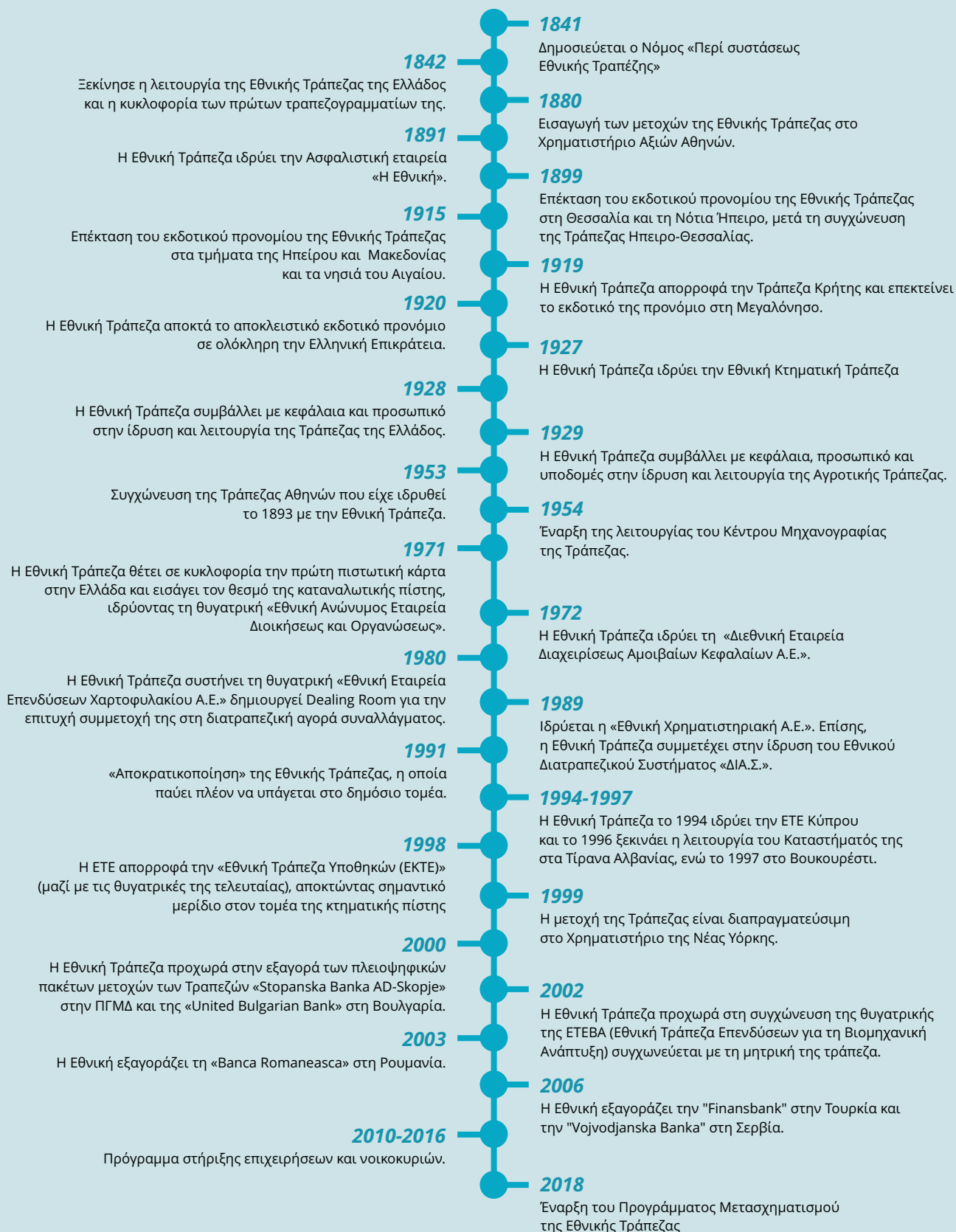
Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια ανά ουσιαστικό θέμα (που προκύπτουν οι επιδράσεις)	
	Ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις που προκύπτουν από το ουσιαστικό θέμα, στο πλαίσιο των SDGs των HE	Ομάδες ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζονται από το ουσιαστικό θέμα όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας το 2021	Επίδραση που δημιουργείται από τη λειτουργία της ΕΤΕ ή τις οικονομικές της δραστηριότητες	Εξωτερικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών, που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση
Ενδοεπιχειρησιακές περιβαλλοντικές επιδράσεις		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές και Μέτοχοι</li> <li>• Προμηθευτές και συνεργάτες</li> <li>• Κράτος και Εποπτικές Αρχές</li> <li>• Κοινωνία – Κοινότητες</li> </ul>	Επιχειρησιακές δραστηριότητες	Προμηθευτές και συνεργάτες

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια ανά ουσιαστικό θέμα (που προκύπτουν οι επιδράσεις)	
	Ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις που προκύπτουν από το ουσιαστικό θέμα, στο πλαίσιο των SDGs των ΗΕ	Ομάδες ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζονται από το ουσιαστικό θέμα όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας το 2021	Επίδραση που δημιουργείται από τη λειτουργία της ΕΤΕ ή τις οικονομικές της δραστηριότητες	Εξωτερικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών, που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση
Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προμηθευτές και συνεργάτες</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>• Κράτος και Εποπτικές Αρχές</li> <li>• Κοινωνία-Κοινότητες</li> <li>• Καταναλωτές</li> </ul>	Οικονομικές δραστηριότητες	Πελάτες
Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποτελεσματικότητα πόρων/ασφάλεια και απόβλητα)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές και Μέτοχοι</li> <li>• Καταναλωτές</li> <li>• Προμηθευτές και συνεργάτες</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>• Κοινωνία - Κοινότητες</li> </ul>	Οικονομικές δραστηριότητες	Πελάτες
Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές και ενδιαφερόμενα μέρη</li> <li>• Καταναλωτές</li> <li>• Προμηθευτές και συνεργάτες</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>• Εργαζόμενοι</li> <li>• Κράτος και Εποπτικές Αρχές</li> <li>• Κοινωνία - Κοινότητες</li> </ul>	Οικονομικές δραστηριότητες	Πελάτες
Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές και Μέτοχοι</li> <li>• Πελάτες</li> <li>• Προμηθευτές και συνεργάτες</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> <li>• Κοινωνία - Κοινότητες</li> </ul>	Οικονομικές δραστηριότητες	Πελάτες
Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην ενίσχυση των υγιών και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές και Μέτοχοι</li> <li>• Πελάτες</li> </ul>	Οικονομικές δραστηριότητες	Πελάτες

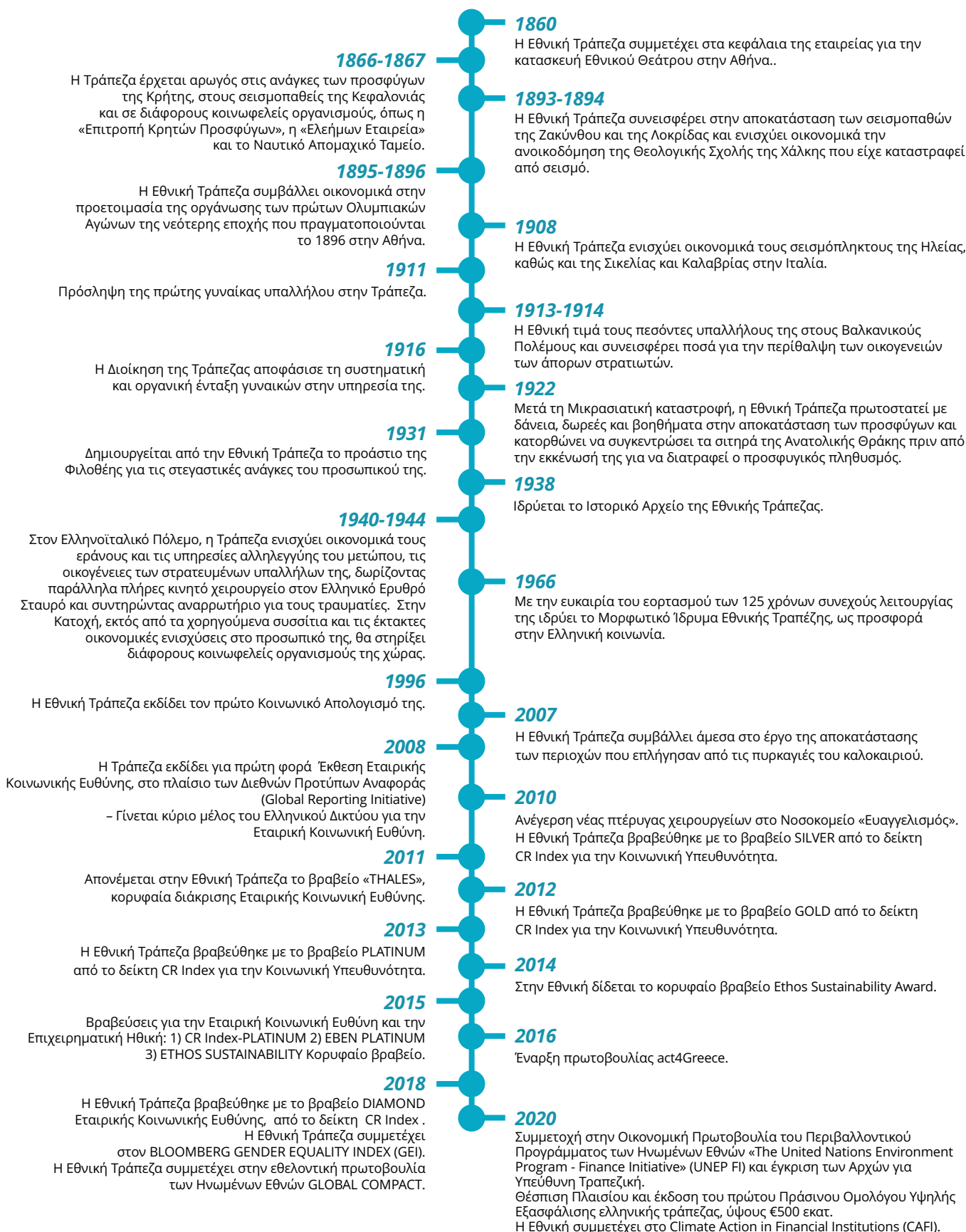
Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια ανά ουσιαστικό θέμα (που προκύπτουν οι επιδράσεις)	
	Ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις που προκύπτουν από το ουσιαστικό θέμα, στο πλαίσιο των SDGs των HE	Ομάδες ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζονται από το ουσιαστικό θέμα όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας το 2021	Επίδραση που δημιουργείται από τη λειτουργία της ΕΤΕ ή τις οικονομικές της δραστηριότητες	Εξωτερικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών, που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση
Οικονομική προστασία καταναλωτών	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πελάτες</li> </ul>	Επιχειρησιακές δραστηριότητες	Κράτος και Εποπτικές Αρχές (π.χ. Υπουργεία, Θεσμικοί Φορείς, Ρυθμιστικές Αρχές, Διακυβερνητικοί οργανισμοί)
Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πελάτες</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Κράτος και Εποπτικές Αρχές</li> </ul>	Επιχειρησιακές δραστηριότητες	-
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαζόμενοι</li> </ul>	Επιχειρησιακές δραστηριότητες	-

## 1.5 Ιστορία της Εθνικής Τράπεζας

### Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας



## Σημαντικοί σταθμοί βιωσιμότητας στην Ιστορία της Εθνικής Τράπεζας



GRI 102-12







GRI 102-13

## 1.6 Αξιολογήσεις ESG, Συμμετοχές και Βραβεία

Η Εθνική Τράπεζα από την ίδρυσή της το 1841, έχει σταθεί αρωγός στην ελληνική κοινωνία και Οικονομία με πρωτοβουλίες και δράσεις προς όφελος του πελάτη, των μετόχων και του ανθρώπινου δυναμικού της. Σήμερα προσεγγίζει με όραμα, στρατηγική και αφοσίωση, θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης ως ακολούθως:



Πρωτοβουλίες	ΕΤΕ
UNEP FI	✓
Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) των ΗΕ	✓
UN Global Compact	✓
Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών	✓
Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	✓

ESG ratings		
	ESG Index	NBG Rating
	ESG rating	BBB
	Environmental score Social score Governance score	2 2 2
	Carbon Disclosure score	C
	ESG index	✓
	Gender Equality index	✓
	ESG Risk rating	23.8*

\*medium risk



## Βραβεύσεις - Διακρίσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνεχούς της προσπάθειας για την εξυπηρέτηση των αναγκών των ενδιαφερομένων μερών της, καθώς και για την παροχή πλήρους πληροφόρησης και

διαφάνειας στις δράσεις της σε θέματα βιωσιμότητας, έλαβε, κατά τη διάρκεια του 2020 και στο πρώτο εξάμηνο του 2021, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις, όπως:



### Βραβείο Diamond για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «CR INDEX 2020-2021»

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 συμμετείχε για ένατη φορά στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), κερδίζοντας για ακόμη μία χρονιά, το ανώτατο βραβείο Diamond για το 2020-2021.

Οι παραπάνω διακρίσεις αποτελούν επιβράβευση της πολιτικής της Τράπεζας, των δράσεων που αναλαμβάνει, καθώς και των πρωτοβουλιών που αναπτύσσει για τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας. Ο Δείκτης CR Index είναι ένας σημαντικός, διεθνώς, δείκτης αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής



Κοινωνικής Ευθύνης και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες. Ως κατεξοχήν εργαλείο αξιολόγησης, αποτελεί σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στους τέσσερις επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.

Η Τράπεζα βραβεύθηκε επίσης με διάκριση για το χώρο εργασίας.

### Επιχειρηματικά βραβεία «ΧΡΗΜΑ 2020»

- 1° Βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερη Τράπεζα - 2020» και
- 2° Βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη - 2020».



### Βραβείο Καλύτερης Εταιρικής Διακυβέρνησης «Best Corporate Governance - Greece» από τον CFI:

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύθηκε ως η εταιρεία με την «Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα» για το 2021 από το διεθνή οργανισμό Capital Finance International (CFI), ενώ τα προηγούμενα τέσσερα χρόνια, η Εθνική Τράπεζα ανακηρύχθηκε, επίσης, εταιρεία με την «Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα», βάσει των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει. Η δραστηριότητα του CFI υποστηρίζεται από διεθνείς φορείς και οργανισμούς όπως ο



Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΒΡΔ) και η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (UNCTAD).



### Πιστοποιήσεις - Βεβαιώσεις ISO

Ακολουθώντας μια απαιτητική και άκρως επιτυχημένη διαδικασία πιστοποίησης, η Γενική Διεύθυνση της Τράπεζας ικανοποίησε πλήρως τις κατευθύνσεις του οδηγού ISO:26000:2010 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τις ενσωμάτωσε στις αξίες και πρακτικές της.

Η Τράπεζα κατέχει επίσης, πιστοποίηση για δύο διεθνή πρότυπα, και πιο συγκεκριμένα για:

- το **Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, όπως καθορίζεται στον Διεθνή Οδηγό ISO 19600:2014
- την **Εταιρική Διακυβέρνηση** (Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) σχετικά με την Εσωτερική Διακυβέρνηση I EBA-GL-2017-11).

Η Τράπεζα ολοκλήρωσε επιτυχώς τη διαδικασία πιστοποίησης για δύο διεθνή πρότυπα, και πιο συγκεκριμένα για:

- **Πιστοποίηση για Διαχείριση Ποιότητας** (ISO 9001: 2015), Ιανουάριος 2020

Η λίστα με τους στόχους ESG που έχουν τεθεί ήδη από την Τράπεζα και η αναφορά της τρέχουσας κατάστασής τους (κατά τον Δεκέμβριο του 2021) παρέχεται παρακάτω. Για εκείνους τους στόχους των οποίων η κατάσταση αναφέρεται ως «Επιτεύχθηκε/σε εξέλιξη», εννοείται ότι οι στόχοι αυτοί είναι διαρκείς και η Τράπεζα τους θέτει κάθε χρόνο.

- **Πιστοποίηση για Καταπολέμηση της Δωροδοκίας** (ISO 37001:2016) Φεβρουάριος 2020.

Τα προαναφερθέντα πρότυπα παρέχουν καθοδήγηση για την καθιέρωση, ανάπτυξη, εφαρμογή, αξιολόγηση, διατήρηση και βελτίωση ενός αποτελεσματικού και με ικανοποιητικό βαθμό ανταπόκρισης συστήματος διαχείρισης κανονιστικής συμμόρφωσης εντός ενός οργανισμού, και βασίζονται στις αρχές καλής διακυβέρνησης, αναλογικότητας, διαφάνειας και βιωσιμότητας.

Επιπλέον, η Τράπεζα διατήρησε επιτυχώς την πιστοποίηση και των πέντε προτύπων, που ήδη κατείχε (ISO 37001 για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ISO 37000 για τη Διακυβέρνηση, ISO 26000 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ISO 19600 για τη Διακυβέρνηση, ISO 9001 για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας) μετά την ετήσια αναθεώρηση που πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2020.

## ATHEX A-G3

### Επίτευξη Στόχων 2020 / Διακυβέρνηση

Υιοθέτηση νέου μοντέλου διακυβέρνησης κινδύνων και καταμερισμός αντίστοιχων αρμοδιοτήτων στις Επιτροπές του Δ.Σ. Προσαρμογή αντίστοιχα των Κανονισμών Λειτουργίας ανά Επιτροπή, προσδιορισμός σχετικών αρμοδιοτήτων σε εκτελεστικό επίπεδο για την καλύτερη υποστήριξη της λειτουργίας κάθε Επιτροπής. Επικαιροποίηση του προγράμματος εργασιών (Rolling Agendas) των Επιτροπών του Δ.Σ., σύμφωνα με τους αναθεωρημένους Κανονισμούς Λειτουργίας τους καθώς και με τις εξελίξεις, με σκοπό τη διασφάλιση της εναρμόνισης των εργασιών των Επιτροπών με τις εκάστοτε απαιτήσεις.	Επετεύχθη
---	-----------

Επισκόπηση πολιτικών και κανονισμών εταιρικής διακυβέρνησης, βάσει των εξελίξεων στο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο (π.χ. αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Καταστατικού της Εθνικής Τράπεζας βάσει του Ν. 4548/2018).	Επετεύχθη/σε εξέλιξη
--	----------------------

Διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. μέσω της επέκτασης των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των μελών του.	Επετεύχθη/σε εξέλιξη
--	----------------------

Ενίσχυση της επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και βιωσιμότητας με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της θετικής εικόνας της Τράπεζας.	Επετεύχθη
---	-----------

Ενίσχυση της κουλτούρας και γνώσης του πλαισίου συμμόρφωσης μέσω της ενδυνάμωσης του προγράμματος ευαισθητοποίησης και πρωτοβουλιών με στόχο την αύξηση της ευαισθητοποίησης έναντι κινδύνων συμμόρφωσης του προσωπικού της 1 <sup>ης</sup> Γραμμής Άμυνας επιχειρησιακών μονάδων, το οποίο εμπλέκεται σε κρίσιμες δραστηριότητες.	Σε εξέλιξη
--	------------

Επίτευξη Στόχων 2020 / Διακυβέρνηση	
Ενδυνάμωση του Συμβουλευτικού Ρόλου της Μονάδας Συμμόρφωσης ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε στρατηγικούς επιχειρηματικούς στόχους σε ένα ανταγωνιστικό και ψηφιακό περιβάλλον με στόχο την αειφορία.	Σε εξέλιξη
Ενίσχυση του πλαισίου ελέγχου και της παρακολούθησης της συμμόρφωσης.	Σε εξέλιξη
Εντατικοποίηση του συμβουλευτικού και ελεγκτικού ρόλου της κανονιστικής συμμόρφωσης στο πλαίσιο της συνδρομής στις επιχειρηματικές μονάδες αναφορικά με την ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πελατών.	Σε εξέλιξη
Επισκόπηση διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης.	Σε εξέλιξη
Ενίσχυση της θετικής εικόνας της Τράπεζας και παροχής ενημέρωσης προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης των απαιτούμενων ενεργειών και δράσεων.	Επετεύχθη
Επίτευξη Στόχων 2020 / Αγορά	
Ενίσχυση της χρηματοδότησης των ελληνικών νοικοκυριών μέσω στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων αξιοποιώντας εναλλακτικά κανάλια διάθεσης, απλοποιώντας τη διαδικασία χορήγησής τους και βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη.	Επετεύχθη
Πρώθηση, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, προγραμμάτων χρηματοδότησης των ελληνικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης εστιάζοντας α) στην υποστήριξη της απασχόλησης, με έμφαση στην απασχόληση των νέων 15 έως 29 ετών, "NBG loan for Youth Employment" β) στην προώθηση της γυναικείας επιχειρηματικότητας και την παρουσία γυναικών σε ηγετικές επιχειρηματικές θέσεις, μέσω του Προγράμματος "NBG Loan for Female Empowerment" και γ) στην ενίσχυση των επιχειρήσεων του τομέα της γεωργίας και βιοοικονομίας, μέσω του Προγράμματος "NBG Loan for Agriculture and Bioeconomy", παρέχοντας επιπρόσθετα κίνητρα σε όσες επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται στον πρωτογενή τομέα και ανήκουν και διευθύνονται από νέους έως 41 ετών.	Σε εξέλιξη
Ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους, μέσω της αξιοποίησης των Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (ΜΧΤ) του ΕΣΠΑ 2014-2020, και διερεύνηση των συνεργασιών της με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Φορείς και Οργανισμούς στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας.	Σε εξέλιξη
Για ακόμα μια χρονιά, το 2020, η Τράπεζα θα συνεχίζει να στηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας: <ul style="list-style-type: none"> <li>• αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες</li> <li>• παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις</li> <li>• συμμετέχοντας σε δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους π.χ. COSME, EaSI, ETEπ. ή/και στα Προγράμματα του EAT όπως ΤΕΠΙΧ Επιχειρηματική Χρηματοδότηση.</li> <li>• εντάσσοντας τις ψηφιακές τεχνολογίες σε όλο τον κύκλο διαχείρισης της σχέσης με τους πελάτες, με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας, την απλοποίηση των διαδικασιών και την επιτάχυνση των διαδικασιών υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης αιτημάτων χρηματοδότησης.</li> </ul>	Σε εξέλιξη
Βελτιστοποίηση των χαρακτηριστικών των προσφερόμενων προϊόντων διευθέτησης ληξιπρόθεσμων οφειλών Λιανικής Τραπεζικής μέσω επανατοποθέτησης και τροποποίησής τους, ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες οικονομικές συνθήκες και τις ανάγκες των δανειοληπτών, όπως έχουν διαμορφωθεί και μετά την πανδημία Covid -19.	Επετεύχθη/ σε εξέλιξη
Διατήρηση ρευστότητας και ενίσχυση μεριδίου καταθέσεων όψεως και μισθοδοσίας.	Επετεύχθη
Πρώθηση νέων προϊόντων που θα προσφέρονται μόνο μέσω ψηφιακών καναλιών.	Επετεύχθη
Αναβάθμιση των επενδυτικών εργαλείων και επιλογών προς την πελατεία.	Επετεύχθη

## Επίτευξη Στόχων 2020 / Αγορά

Αύξηση μεριδίου για τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.	Σε εξέλιξη
Συνέχιση των έργων αναβάθμισης της εικόνας των Μονάδων του δικτύου, μέσω υλοποίησης έργων ανακαίνισης, χωροταξικής αναδιάρθρωσης, βελτίωσης προβολής, εικόνας και λειτουργικότητας, βελτίωσης της ανάδειξης των ψηφιακών καναλιών και της εξυπηρέτησης των πελατών, καθώς και του εργασιακού περιβάλλοντος για το προσωπικό.	Σε εξέλιξη
Επέκταση της εφαρμογής i-bank pass plus – προγραμματισμού επίσκεψης - ραντεβού πελάτη σε κατάσταση, με συνολική λειτουργία της σε ~70 καταστήματα εντός του 2020, με στόχο την αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης προς τη πελατεία και το βέλτιστο προγραμματισμό των εργασιών του καταστήματος, στο σύνολο των καταστημάτων πανελλαδικά.	Επετεύχθη
Αύξηση του μεριδίου συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα άνω του 74%.	Επετεύχθη
Νέες υπηρεσίες μέσω internet banking όπως παροχή ανοίγματος όψεως λογαριασμού και απόκτησης POS για φυσικά πρόσωπα, ανάρτηση επιβεβαιωτικών εγγράφων πελατών για επιβεβαίωση στοιχείων τους.	Επετεύχθη
Επέκταση του δικτύου εσωτερικών ATM (lobby ATM) σε ~70 επιπλέον καταστήματα.	Σε εξέλιξη
Κάλυψη περιοχών συγχωνευόμενων καταστημάτων με off-site ATMs, στο πλαίσιο του έργου Αναδιάρθρωσης δικτύου καταστημάτων, με εγκατάσταση άλλων 70 ATMs σε ισάριθμες περιοχές πρώην καταστημάτων έως 30.09.2020.	Σε εξέλιξη
Εγκατάσταση 20 επιπλέον ATMs έως το τέλος του 2020 σε νέες θέσεις, εταιρικούς πελάτες, μικρά νησιά και απομακρυσμένες περιοχές.	Επετεύχθη
Βελτιώσεις στο λειτουργικό των ATMs όπως απλοποίηση του μενού συναλλαγών τους για διευκόλυνση της χρήσης τους από μη εξοικειωμένους πελάτες, υλοποίηση cardless και mobile συναλλαγών, επέκταση της δυνατότητας πληρωμών με ενιαίο κωδικό πληρωμής σε όλες τις διαθέσιμες πληρωμές μέσω ATMs.	Σε εξέλιξη
Επέκταση του δικτύου των APS σε 145 επιπλέον Μονάδες πανελλαδικά και ένταξη νέων συναλλαγών πληρωμής στις διαθέσιμες συναλλαγές τους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών (ενεργοποίηση δυνατότητας χρήσης κάρτας).	Επετεύχθη
Σχεδιασμός και διάθεση νέας Υπηρεσίας Συναλλαγών με εγκατάσταση ATMs ή/και APS on Demand σε χώρους εταιρικών πελατών, προς εξυπηρέτηση των συναλλακτικών αναγκών τους.	Επετεύχθη
Επέκταση χρήσης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υπογραφής, στα καταστήματα του δικτύου, με σκοπό την ηλεκτρονική αποθήκευση των εγγράφων, με παράλληλη μείωση των εκτυπώσεων και του φυσικού αρχείου.	Σε εξέλιξη
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης πελατείας πάνω από 63%.	Επετεύχθη
Βελτίωση ποσοστού ικανοποίησης πελατείας.	Επετεύχθη
Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί τη στόχευσή της στη χρηματοδοτική ενίσχυση των υγιών μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων που έχουν ως βασικό τους χαρακτηριστικό την εξωστρέφεια και την επέκταση στις αγορές του εξωτερικού. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται σε δραστηριότητες όπως ο Τουρισμός, τα κτήρια αποθήκευσης (Logistics), η παραγωγή φαρμάκων (κυρίως γενοσήμων), η Αγροδιατροφή με εγχώριο αλλά και εξαγωγικό προσανατολισμό, καθώς και σε επιχειρήσεις παραγωγής υλικών συσκευασίας.	Επετεύχθη/ σε εξέλιξη
Έμφαση στις μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στην ελληνική περιφέρεια και διαθέτουν δυναμισμό και προοπτικές.	Σε εξέλιξη
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

Επίτευξη Στόχων 2020 / Αγορά	
Ολοκλήρωση τοποθέτησης τερματικών POS σε 100 επιλεγμένα Καταστήματα τερματικά αρχικά για την εξόφληση τελών κυκλοφορίας οχημάτων (Δεκέμβριος 2019) και με περαιτέρω μελέτη αξιοποίησής τους το 2020.	Επετεύχθη
Έναρξη λειτουργίας εφαρμογής άμεσης έκδοσης χρεωστικών καρτών & τοποθέτησης εκτυπωτών σε όλο το δίκτυο καταστημάτων με προγραμματισμό ολοκλήρωσης εντός του 2020.	Σε εξέλιξη
Μείωση της πολυπλοκότητας και 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 περαιτέρω εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους.	Επετεύχθη
Βελτίωση της διείσδυσης σε προϊόντα, μέσω στοχευμένων προωθητικών ενεργειών, ανά τμήμα πελατείας, με έμφαση σε πιστωτικές κάρτες και τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.	Επετεύχθη
Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης mobile και web εφαρμογής, η οποία θα παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού επίσκεψης της πελατείας σε επιλεγμένα καταστήματα του δικτύου, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας.	Σε εξέλιξη (Έχει ολοκληρωθεί και λειτουργεί σήμερα σε 98 Καταστήματα)
Επέκταση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων (mobile και web εφαρμογής) στο σύνολο των καταστημάτων πανελλαδικά.	Επετεύχθη
Ολοκλήρωση του πιλοτικού ελέγχου της εφαρμογής i-bank pass plus προγραμματισμού επίσκεψης - ραντεβού πελάτη σε κατάστημα, σε επιλεγμένα Καταστήματα του δικτύου. Προγραμματισμός έναρξης λειτουργίας της ως άνω εφαρμογής σε αρχικά επιλεγμένα καταστήματα και σταδιακή επέκταση σε επιπλέον μονάδες του δικτύου, με στόχο την αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης προς τη πελατεία και το βέλτιστο προγραμματισμό των εργασιών του καταστήματος.	Επετεύχθη
Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών μέσω κεντροποίησης και αυτοματοποίησης, για την απλοποίηση των συναλλαγών, για την ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και για την προστασία των συμφερόντων του.	Επετεύχθη (για εταιρικούς πελάτες)
Επέκταση χρήσης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υπογραφής, στα καταστήματα του δικτύου, και σε θέσεις εκτός ταμείου για τη δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής και τήρησης αιτήσεων και συμβάσεων, με σκοπό την ηλεκτρονική αποθήκευσή τους με παράλληλη μείωση των εκτυπώσεων και του φυσικού αρχείου.	Σε εξέλιξη
Αύξηση της ψηφιακής μετάπτωσης μέσω μείωσης των ταμειακών συναλλαγών και προώθησης τους στα εναλλακτικά δίκτυα.	Επετεύχθη
Πώληση απλών τραπεζικών / τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω των ψηφιακών καναλιών.	Επετεύχθη
Αύξηση των χρηστών μέσω της δυνατότητας ανοίγματος σχέσης πελάτη εξ αποστάσεως (customer digital onboarding).	Επετεύχθη
Διερεύνηση των επιχειρηματικών δυνατοτήτων που προσφέρει το Open Banking στο πλαίσιο της εφαρμογής της Κοινωνικής Οδηγίας PSD2.	Επετεύχθη/ σε εξέλιξη
Σταδιακή αντικατάσταση των ATMs που δεν αναβαθμίζονται σε πρόσφατη έκδοση λειτουργικού συστήματος.	Επετεύχθη
Προσαρμογή προσόψεων ATMs στις θέσεις συγχωνευόμενων μονάδων, σύμφωνα προς το ισχύον εταιρικό προφίλ, προς διατήρηση της επισκεψιμότητάς τους.	Επετεύχθη
Εγκατάσταση 35 επιπλέον ATMs έως το τέλος του 2019 σε νέες θέσεις, εταιρικούς πελάτες, μικρά νησιά και απομακρυσμένες περιοχές.	Επετεύχθη
Ενεργοποίηση της δυνατότητας on-line real-time κατάθεσης μετρητών σε επιλεγμένες από τις παραπάνω θέσεις προς εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, από τις οποίες οι 30 αφορούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά / θέσεις λειτουργίας ανταποκριτών.	Επετεύχθη

**Επίτευξη Στόχων 2020 / Αγορά**

Επέκταση της δυνατότητας πληρωμών με ενιαίο κωδικό πληρωμής σε όλες τις διαθέσιμες πληρωμές μέσω ATMs, προς βελτίωση εξυπηρέτησης της πελατείας και εναρμόνιση με κανονιστικές διατάξεις των συστημάτων πληρωμών.	Σε εξέλιξη
Υλοποίηση cardless και mobile συναλλαγών μέσω ATMs.	Σε εξέλιξη
Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών.	Επετεύχθη
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

**Επίτευξη Στόχων 2020 / Εργαζόμενος**

Αναδιοργάνωση της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, ώστε να ενισχυθεί ο ρόλος της ως business partner για το προσωπικό.	Επετεύχθη
Περαιτέρω ενίσχυση των καναλιών επικοινωνίας με το προσωπικό της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη
Διενέργεια της 1 <sup>ης</sup> Έρευνας Εργασιακής Εμπειρίας της Εθνικής Τράπεζας.	Επετεύχθη
Ανάπτυξη νέου συστήματος αξιολόγησης και ανάπτυξης προσωπικού, το οποίο θα λειτουργεί μέσω ηλεκτρονικής internet based πλατφόρμας.	Επετεύχθη
Αναβάθμιση των προγραμμάτων ανάπτυξης και εκπαίδευσης του προσωπικού (NBG Academy), με σκοπό τη συνεχή ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των γνώσεων του προσωπικού.	Επετεύχθη
Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υποδομών / συστημάτων με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το προσωπικό.	Σε εξέλιξη
Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεων αναφορικά με τη βελτίωση της αντιμετώπισης θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας στον εργασιακό χώρο και τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας.	Σε εξέλιξη
Συνέχιση της λήψης των αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19.	Σε εξέλιξη
Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης κτηρίων, καταστημάτων, ATMs της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.	Σε εξέλιξη
Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας 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 ΠΘΕ τους.	Σε εξέλιξη
Πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.	Σε εξέλιξη
Συνέχιση του έργου σύνδεσης επιλεγμένων off-site ATMs με το CCTV της Διεύθυνσης Ασφάλειας και με προσθήκη νέων, όπου καθίσταται αναγκαίο.	Σε εξέλιξη
Προγραμματισμός τοποθέτησης ρολών, επιλεγμένων off-site και on-site ATMs, συνδυαστικά και με άλλα μέτρα.	Σε εξέλιξη
Συνέχιση της σήμανσης - ανάρτησης υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς σε όλους τους χώρους της Τράπεζας (κτήρια Διοίκησης και δίκτυο καταστημάτων).	Σε εξέλιξη
Σχεδιασμός προγράμματος ανάπτυξης ηγεσίας για Ανώτατα Στελέχη.	Επετεύχθη

**Επίτευξη Στόχων 2020 / Περιβάλλον**

Ενεργειακή αναβάθμιση ανελκυστήρων σε 18 ακίνητα.	Επετεύχθη
Εγκατάσταση φυσικού αερίου στο Μηχανογραφικό Κέντρο Γέρακα.	Επετεύχθη
Εγκατάσταση φωτοβολταϊκού πάρκου ισχύος 130kWp στο δώμα του κτηρίου του Μηχανογραφικού Κέντρου Γέρακα.	Επετεύχθη
Πιστοποίηση ενός Καταστήματος του Δικτύου της Τράπεζας ως κλιματικά ουδέτερου (μέτρηση και αντιστάθμιση ρύπων, σύμφωνα με το Πρωτόκολλο του Κιότο).	Επετεύχθη

## Επίτευξη Στόχων 2020 / Περιβάλλον

Θέσπιση πλαισίου με σκοπό την έκδοση Πράσινων ομολόγων (Green Bond Framework) με στόχο την προσέλκυση πελατών που ενδιαφέρονται για φιλικές προς το περιβάλλον επενδύσεις. Το πλαίσιο αυτό θα ευθυγραμμίζεται με καλές πρακτικές και όλες τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις.

Επετεύχθη

Ολοκλήρωση της πιστοποίησης κατά LEED του κτηρίου Γέρακα.

Επετεύχθη

Συμμετοχή της Τράπεζας στη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών "The United Nations Environment Programme - Finance Initiative" (UNEP FI) και προσυπογραφή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Επετεύχθη





**2**  
Περιβαλλοντικές  
επιδράσεις **(Ε)**



Μείωση εκπομπών κατά  
**2.519 t CO<sub>2</sub>e**  
σε σύγκριση με το 2019 (-4,6%)



**6,74 GWh**  
Λιγότερη κατανάλωση ενέργειας για το 2020  
σε σύγκριση με το 2019 (-10,2%)



Σε **€510 εκατ.** ανήλθαν οι εγκρίσεις  
για συμμετοχή σε επενδύσεις ΑΠΕ  
κατά το 2020



**95,28 MWh**  
παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από  
φωτοβολταϊκά πάνελ το 2020



**98,46%**  
της ενδοεταιρικής εκπαίδευσης  
έγινε ηλεκτρονικά (εξοικονομώντας  
περισσότερες από 3,8 εκατ. σελίδες)



**≥ 1 εκατ. statements**  
μετατράπηκαν σε ηλεκτρονική μορφή



τουλάχιστον **11,4 εκατ.**  
λιγότερες εκτυπωμένες σελίδες



Το μοναδικό κτίριο γραφείων με IT  
στην Ελλάδα, που κατέχει πιστοποίηση LEED  
στη βαθμίδα GOLD (κτήριο ΕΤΕ Γέρακα)



## 2. Περιβαλλοντικές Επιδράσεις (“E”)

### Απόσπασμα της δήλωσης του Προέδρου του ΔΣ του Ομίλου, κ. Γκίκα Α. Χαρδούβελη

«Θα εργαστούμε εντατικά για να διασφαλίσουμε ότι η Εθνική Τράπεζα θα συνεχίσει να λειτουργεί σε πλήρη αρμονία με τις παγκόσμιες αρχές που αφορούν το Περιβάλλον, την Κοινωνία και την Εταιρική Διακυβέρνηση («ESG»). Η δέσμευσή μας αυτή άλλωστε αποτυπώνεται έμπρακτα από τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, την έκδοση του πρώτου Πράσινου Ομολόγου Υψηλής Εξασφάλισης ελληνικής τράπεζας, την υποστήριξη πολλών κοινωνικών φορέων και οργανώσεων και από την άρτια και διαφανή δομή της εταιρικής μας διακυβέρνησης».

### Απόσπασμα της δήλωσης του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ομίλου, κ. Παύλου Κ. Μυλωνά

«Όσον αφορά στο Περιβάλλον, στην Κοινωνία και στην Εταιρική Διακυβέρνηση (ESG), η ETE αναγνωρίζεται παραδοσιακά ως ενεργός υποστηρικτής πολλών πρωτοβουλιών στον τομέα του πολιτισμού, της υγείας, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος, και θα συνεχίσει να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και στο μέλλον. [...] Όσον αφορά στο Περιβάλλον, η ETE κατέχει μακράν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς στη χρηματοδότηση έργων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας»<sup>1</sup>.

Η ETE αναγνωρίζει ότι οι δραστηριότητές της έχουν άμεσες και έμμεσες οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στους μετόχους της, καθώς και ευρύτερο αντίκτυπο στην οικονομία, την κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον. Επίσης, αναγνωρίζουμε τη σημασία του ρόλου μας ως χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στη μετάβαση προς τη βιώσιμη οικονομία, και συμμορφωνόμαστε με τις κανονιστικές απαιτήσεις, προσαρμόζουμε την πρόσβαση στη χρηματοδότηση, διευκολύνουμε τη μετάβαση σε μια οικονομία καθαρά μηδενικών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (net-zero), και αναπτύσσουμε νέα προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών μας με σκοπό τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας, καθώς και τη διαχείριση του περιβαλλοντικού αντικτύπου τους.

Η ETE, καθοδηγούμενη από τις αξίες της, τις αρχές και το όραμά της, προσαρμόζεται διαρκώς στις απαιτήσεις της εποχής μας, συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη με την εφαρμογή των πλέον υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών.

Τηρώντας τη δέσμευσή της να διαδραματίσει βασικό ρόλο στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της χώρας, η ETE έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς &

Δεοντολογίας, Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών και Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, ενώ από το 2004 έχει αναπτύξει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης το οποίο συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 14001. Η ETE θεωρεί ότι η περιβαλλοντική υπευθυνότητα και η μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος αποτελούν τους ακρογωνιαίους λίθους της άρτιας εταιρικής συμπεριφοράς και είναι ζωτικής σημασίας για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την αντιμετώπιση του προβλήματος της κλιματικής αλλαγής.

Αυτή η υπεύθυνη προσέγγιση συνιστά βασικό και απαραίτητο στοιχείο της ESG Στρατηγικής της Τράπεζας και συμβάλλει ενεργά στην υλοποίηση των ευρύτερων περιβαλλοντικών στόχων, όπως διατυπώνονται στη Συμφωνία του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών.

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης έχουν αναλυθεί οι συνολικές περιβαλλοντικές επιδράσεις της Τράπεζας και ως συνέπεια έχουν καθοριστεί οι ακόλουθοι 5 βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης:

<sup>1</sup> ETE Όμιλος και Τράπεζα, Εξαμηνιαία Χρηματοοικονομική Έκθεση Περιόδου από 1 Ιανουαρίου έως 30 Ιουνίου 2021, σσ.3-4.

1. Η εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων.
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.

## 2.1 Περιβαλλοντικές επιδράσεις χρηματοδοτήσεων, προϊόντων και υπηρεσιών

Η ΕΤΕ κατανοεί ότι υπάρχουν περιβαλλοντικές επιδράσεις που προέρχονται από τις χρηματοδοτήσεις που παρέχει η Τράπεζα. Η βιώσιμη χρηματοδότηση που απαιτείται για τη μετάβαση στη βιώσιμη οικονομία αποκτά σημαντική δυναμική σε παγκόσμιο επίπεδο, και μετατρέπεται σε άμεση στρατηγική προτεραιότητα και λειτουργική πραγματικότητα για όλους τους οργανισμούς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους αλλά και τις ευκαιρίες, διαφαίνεται ότι η αναγκαιότητα θέσπισης μιας σαφούς και εμπροσθοβαρούς επιχειρηματικής στρατηγικής βιώσιμης χρηματοδότησης από τους οργανισμούς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και ο ρόλος τους στη μετάβαση προς τις καθαρές μηδενικές εκπομπές αερίων είναι πιο εμφανής από ποτέ.

### Ανάλυση επιδράσεων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής της πρωτοβουλίας UNEP FI (PRB), η ΕΤΕ χρησιμοποίησε το εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων χαρτοφυλακίου της πρωτοβουλίας UNEP FI για τον εντοπισμό των πιθανών περιβαλλοντικών και κοινωνικοοικονομικών επιδράσεων της χρηματοδότησης και των υπηρεσιών που παρέχονται σε πελάτες εταιρικής, επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων κατέδειξαν ότι οι σημαντικότεροι τομείς πιθανών αρνητικών

περιβαλλοντικών επιδράσεων των χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων μας, αφορούν την κλιματική αλλαγή και την αποτελεσματική χρήση / ασφάλεια φυσικών πόρων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ανάλυσης επιπτώσεων των PRB και το σκεπτικό για τον προσδιορισμό των σημαντικότερων τομέων πιθανών επιδράσεων των χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων μας διατίθενται στο *Κεφάλαιο 1.4 Βιώσιμη Ανάπτυξη της παρούσας Έκθεσης*.

Παράλληλα, οι παραπάνω πιθανές επιδράσεις ιεραρχήθηκαν κατά προτεραιότητα με τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών στο πλαίσιο της έρευνας ουσιαστικότητας (materiality analysis) που πραγματοποιήθηκε το 2021. Ειδικότερα, οι επιδράσεις αυτές περιγράφονται ως εξής:

#### 1. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή

Οι χρηματοδοτήσεις που παρέχει η ΕΤΕ σε ορισμένους τομείς, όπως το εμπόριο και η παραγωγή ενέργειας, οι μεταφορές, η βιομηχανία (συμπεριλαμβανόμενου του κλάδου των κατασκευών) και ο κλάδος ακινήτων κ.λπ. μπορεί να έχουν αντίκτυπο στη σύνθεση της παγκόσμιας ατμόσφαιρας και την έκθεσή της σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ως άμεσος παράγοντας που συμβάλλει στην κλιματική αλλαγή.

#### 2. Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποδοτική χρήση και ασφάλεια πόρων)

Οι χρηματοδοτήσεις που παρέχει η ΕΤΕ σε ορισμένους τομείς, όπως η παραγωγή ενέργειας/ ηλεκτρικού ρεύματος, ο τομέας των μεταφορών, ο κατασκευαστικός κλάδος κ.λπ. μπορεί να έχουν αντίκτυπο στην αποδοτική χρήση περιορισμένων, μη ανανεώσιμων φυσικών πόρων (οι οποίοι δεν μπορούν να ανανεωθούν μετά τη χρήση).



Ουσιαστικό θέμα



Ουσιαστικό θέμα

### Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας και του Ομίλου

Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές επιδράσεις, η Τράπεζα, για να ενδυναμώσει τη συνεισφορά της στη βιώσιμη ανάπτυξη, δεσμεύεται στη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων που προκύπτουν μέσω των χρηματοδοτήσεων, αλλά και της δικής της λειτουργίας. Αναγνωρίζοντας την κλιματική αλλαγή ως τη σημαντικότερη περιβαλλοντική πρόκληση του σήμερα, καθώς και τις σημαντικές επενδύσεις που απαιτούνται από όλους τους εμπλεκόμενους, η δέσμευση αυτή εστιάζει στο ρόλο της Τράπεζας ως χρηματοδότη αλλά και συμβούλου στην προσπάθεια μετάβασης σε μία οικονομία μηδενικού άνθρακα, πιο κυκλική και με λιγότερη εξάρτηση από τους Φυσικούς πόρους. Για να επιτευχθεί αυτό:

- Δίνεται έμφαση στην προώθηση της βιώσιμης χρηματοδότησης και των επενδύσεων, της «πράσινης» τραπεζικής, στη βάση του αυξανόμενου ενδιαφέροντος των πελατών για υπηρεσίες και προϊόντα που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Εισάγεται η εκτίμηση περιβαλλοντικών (συμπεριλαμβανομένων και κλιματικής αλλαγής), κοινωνικών και κινδύνων διακυβέρνησης στις διαδικασίες πιστοδοτήσεων.

Δείτε περισσότερα για την **Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας και του Ομίλου**.

### Προστασία της Βιοποικιλότητας

Η φύση και η βιοποικιλότητα αποτελούν κινητήρια δύναμη της οικονομίας μας. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπορούν να διαδραματίσουν ουσιαστικό ρόλο μετατοπίζοντας τις χρηματοδοτήσεις και τις επενδύσεις τους σε πιο θετικές για τη φύση δραστηριότητες. Επιπρόσθετα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα βρίσκονται στην διαδικασία αξιολόγησης των φυσικών κινδύνων και των κινδύνων μετάβασης καθώς και του αντικτύπου του χαρτοφυλακίου τους στη βιοποικιλότητα και ενσωματώνουν σχετικές εκτιμήσεις στις διαδικασίες τους.

Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών

κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες. Δεσμεύεται παράλληλα να συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία, απορρίπτοντας αιτήματα για χρηματοδοτήσεις επενδύσεων σε προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, σε συνέχεια της πολυετούς ευαισθητοποίησής της σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, χορηγεί χρηματικά ποσά για την προστασία και βέλτιστη διαχείριση σημαντικών βιοτόπων της χώρας.

### Θέσπιση Πλαισίου και έκδοση Πράσινου Ομολόγου

Η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την τοποθέτηση του πρώτου Πράσινου Ομολόγου Υψηλής Εξασφάλισης στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου, στις 8 Οκτωβρίου 2020. Το ομολόγο έχει εξαετή διάρκεια, με δυνατότητα ανάκλησης στα πέντε έτη, τοκομερίδιο 2,75% και απόδοση 2,875%. Το ύψος του ομολόγου είναι €500 εκατ.

Η συναλλαγή προσέλκυσε το ενδιαφέρον μεγάλου μέρους του επενδυτικού κοινού, συγκεντρώνοντας κεφάλαια ύψους περίπου €1,2 δισ. με τη συμμετοχή 80, στην πλειοψηφία τους ξένων, θεσμικών επενδυτών. Η επιτυχία του εγχειρήματος, αποτέλεσμα της ζήτησης που σημειώθηκε από μία ευρεία επενδυτική βάση, αποτελεί έμπρακτη επιβεβαίωση της εμπιστοσύνης στην Εθνική Τράπεζα και στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας.

Με την έκδοση αυτή, η Τράπεζα δεσμεύεται συμβατικά ότι το σύνολο των κεφαλαίων που θα αντληθούν από την πώληση του ομολόγου θα διατεθούν για τη χρηματοδότηση έργων πράσινης οικονομίας. Η χρηματοδότηση έργων στον κλάδο της ενέργειας και κατά κύριο λόγο σε ΑΠΕ, αποτελεί στρατηγική κατεύθυνση της τράπεζας στοχεύοντας σε χρηματοδοτήσεις 3 δισ. ευρώ τα επόμενα 3 χρόνια.

Τα έσοδα χρησιμοποιούνται για τη χρηματοδότηση ή αναχρηματοδότηση χαρτοφυλακίου πράσινων έργων σύμφωνα με τα κριτήρια και τη διαδικασία επιλογής όπως περιγράφονται στο Πλαίσιο Έκδοσης Πράσινων Ομολόγων του εκδότη. Το Πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκε σύμφωνα με τις συστάσεις και τις αρχές της ICMA (International Capital Market Association).

Για τη διασφάλιση της ορθής ευθυγράμμισης του Πλαισίου Έκδοσης Πράσινων Ομολόγων με τις αρχές της ICMA, η ΕΤΕ διόρισε την Sustainalytics, τον μεγαλύτερο Second Party πάροχο γνωμοδότησης για την παροχή γνωμάτευσης επί του Ομολόγου.

Τα επιλέξιμα περιουσιακά στοιχεία αναμένεται να συμβάλουν στην επίτευξη των ακόλουθων στόχων βιώσιμης ανάπτυξης του ΟΗΕ: SDG 7 (Προσιτή και Καθαρή Ενέργεια), SDG 9 (Βιομηχανία, Καινοτομία και Υποδομές) και SDG 13 (Δράση για το κλίμα).

### Υπεύθυνη χρηματοδότηση - αξιολόγηση και διαχείριση περιβαλλοντικού κινδύνου

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων (Risk Advisor Model), το οποίο υλοποιείται μέσω του Συστήματος CreditLens, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's Analytics, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της.\*

Στο Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου κλάδου, η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιδράσεων και κινδύνων του κάθε κλάδου οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, η οποία διαβαθμίζεται σε τρία επίπεδα (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό). Η αξιολόγηση διενεργείται τουλάχιστον κάθε 12 μήνες και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με Πελατεία (R.M.) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Επίσης, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων με γνώμονα τη στήριξη επιχειρηματικών ενεργειών που αποσκοπούν στην προστασία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, επισημαίνεται 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 της Τράπεζας.

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.). Περιβαλλοντικά έργα Υποδομής (μέσω κεντρικής κυβέρνησης ή Ο.Τ.Α)
- 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.

Σημειώνεται ότι όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Ειδικών Πιστοδοτήσεων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται, όποτε απαιτείται, κατά περίπτωση (ad-hoc) από εξειδικευμένους τεχνικούς και περιβαλλοντικούς συμβούλους, που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών.

\*Σημειώνεται ότι το Σύστημα Credit Lens δεν θα χρησιμοποιείται από το 2021 και μετά, καθώς η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία εφαρμογής της πρωτοβουλίας «Sustainable NBG» που μεταξύ άλλων έχει ως στόχο την ενσωμάτωση ESG παραγόντων/κινδύνων στη διακυβέρνηση, στις διαδικασίες της, στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, στις αναφορές της κ.ά.



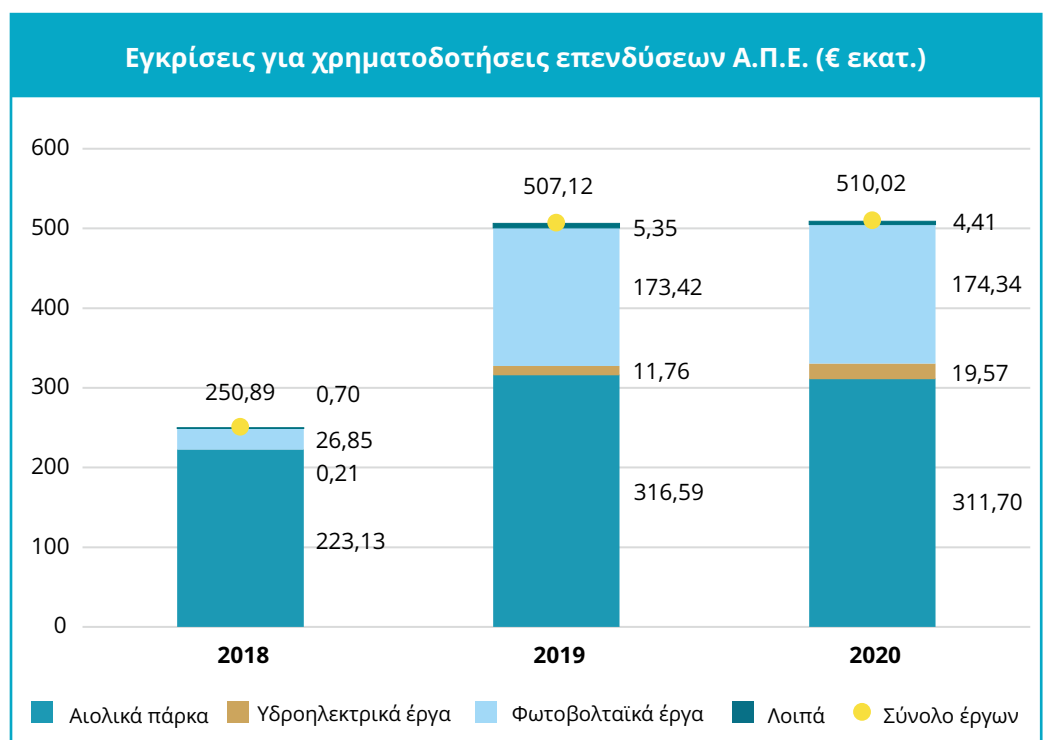
Οι σύμβουλοι αυτοί διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν τόσο τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας όσο και την έκδοση των σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 58 έργων της Διεύθυνσης Ειδικών Πιστοδοτήσεων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι τεχνικοί και 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.

Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 58 έργων της Διεύθυνσης Ειδικών Πιστοδοτήσεων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι τεχνικοί και 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.

Επιπλέον, σχετικά με τη δημοσιοποίηση των απαιτήσεων για κλιματικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους η Τράπεζα επαναξιολογεί τις διαδικασίες της για τον εντοπισμό και την εκτίμηση αυτών και θα προβεί σε σχετικές δημοσιοποιήσεις από το 2021 στο πλαίσιο των κανονιστικών και εθελοντικών απαιτήσεων.

### Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2020 ήταν η χρηματοδότηση έργων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, οι οποίες αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η χρηματοδότηση έργων στον κλάδο της ενέργειας και κατά κύριο λόγο σε ΑΠΕ, αποτελεί στρατηγική κατεύθυνση της τράπεζας στοχεύοντας σε χρηματοδοτήσεις 3 δισ. ευρώ τα επόμενα 3 χρόνια. Κατά το 2020, η Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας και υψηλής τεχνογνωσίας καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας 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 CO<sub>2</sub>. Κατά το 2020 χρηματοδοτήθηκαν αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα, καθώς και υδροηλεκτρικά και λοιπά έργα ΑΠΕ:



### Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε χρηματοδοτικές συμβάσεις

Σε ό,τι αφορά στη χρηματοδότηση έργων και γενικότερα στην πραγματοποίηση επενδύσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχείρηση ή γενικότερα τον φορέα υλοποίησης αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εμπλεκόμενες 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. 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.

### Εκπαίδευση – ευαισθητοποίηση ενδιαφερόμενων μερών

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 2020 σε μια σειρά από ενέργειες:

#### Προσωπικό

Για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της, η Τράπεζα έχει ορίσει από το 2011 αρμόδια Στελέχη Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σε όλες τις Μονάδες της (Διοίκηση και Καταστήματα).

Παράλληλα, το 2020, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω 26 ανακοινώσεων στο intranet για ζητήματα βιωσιμότητας, καθώς και για θέματα που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση

της Τράπεζας (18 ανακοινώσεις) αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.

#### Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η Ώρα της Γης"

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε, για 12η συνεχή χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η Ώρα της Γης", παροτρύνοντας το προσωπικό και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.

#### 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.

#### Ναυτιλία

Το λογιστικό υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών στις 31.12.2020 ανήλθε σε €1.801,3 εκατ., αποτελώντας το 13% του συνολικού επιχειρηματικού (domestic corporate) χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και περιλάμβανε 225 ενυπόθηκα πλοία μέσω διμερούς ή κοινοπρακτικού δανεισμού.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών εντάσσεται η συνεχής προσπάθεια διατήρησης της ποιότητας και του ηλικιακού προφίλ των χρηματοδοτούμενων πλοίων. Σε ό,τι αφορά την ηλικιακή διάρθρωση του χαρτοφυλακίου, σημειώνεται ότι στις 31.12.2020, το 28% του χαρτοφυλακίου εξασφαλιζόταν από πλοία ηλικίας έως 5 ετών, το μεγαλύτερο ποσοστό του χαρτοφυλακίου (80%) από πλοία ηλικίας από 5+ έως 15 ετών και μόλις το 4% από πλοία ηλικίας μεγαλύτερης των 20 ετών.

Ειδικότερα, στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου γίνεται προσπάθεια, μεταξύ



Ουσιαστικό θέμα



GRI 103-2

GRI 103-3

άλλων ποιοτικών κριτηρίων που εξετάζονται και επιδιώκονται, οι χρηματοδοτήσεις να εστιάζουν και σε πλοία σχετικά μικρής ηλικίας σε μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού του στόλου με πλοία λιγότερο ενεργοβόρα και πιο αποδοτικά. Επιπρόσθετα, στον χώρο των δεξαμενόπλοιων και λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα, ούτως ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν σε πλοία που, εκτός από νεαρά σε ηλικία (42% των χρηματοδοτήσεων σε δεξαμενόπλοια εξασφαλίζονται με πλοία ηλικίας έως 5 ετών), τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές πρόληψης ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας του περιβάλλοντος. Σχετικά με αυτό, από 1.1.2020 ξεκίνησε η εφαρμογή του νέου κανονισμού I.M.O. Sulphur Cap, ο οποίος απαιτεί τα καύσιμα των πλοίων να έχουν μειωμένη περιεκτικότητα σε θείο (0,50% από 3,5% προηγούμενης). Η Τράπεζα ενσωμάτωσε στους διάφορους ελέγχους της και την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των ενυπόθηκων πλοίων της με τον νέο κανονισμό και αξίζει να σημειωθεί ότι όλα τα πλοία του χαρτοφυλακίου της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών προσαρμόστηκαν ομαλά στις νέες απαιτήσεις είτε μέσω εγκατάστασης scrubbers είτε μέσω κατανάλωσης καυσίμων με χαμηλή περιεκτικότητα σε θείο (0,5%). Αντίστοιχη αξιολόγηση γίνεται και για τη συμμόρφωση των πελατών της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο για τη διαχείριση θαλάσσιου έργματος (International Maritime Organization - IMO Ballast Water Treatment - BWT requirements).

Σε κάθε περίπτωση, στις δανειακές συμβάσεις προβλέπεται μεταξύ άλλων, ότι η μη τήρηση, από πλευράς του πλοιοκτήτη, των διεθνών περιβαλλοντικών κανονισμών μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από την Τράπεζα. Οι μεταβολές στο κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των πλοίων και σεβασμού του περιβάλλοντος λαμβάνονται υπόψη καθώς επηρεάζουν την πορεία των ναυτιλιακών αγορών και σε κάποιο βαθμό και τις αιτούμενες χρηματοδοτήσεις για πλοία συμβατά με τις νέες τεχνολογίες. Η Τράπεζα παρακολουθεί με ενδιαφέρον τις τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με τη σταδιακή υποκατάσταση των ορυκτών καυσίμων από περισσότερο οικολογικά καύσιμα στην πρόωση των

GRI 307-1

πλοίων. Επιπλέον (και υπό την ιδιότητά της ως μέλος της Ελληνικής Ένωσης Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος - Helmera) παρακολουθεί με ενδιαφέρον την προσπάθεια περιβαλλοντικής ευθυγράμμισης (Poseidon Principles) μεγάλων ξένων ναυτιλιακών χαρτοφυλακίων, κυρίως Ευρωπαϊκών στη βάση θέσπισης υψηλών περιβαλλοντικών προδιαγραφών στις ναυτιλιακές εταιρίες προκειμένου να χρηματοδοτήσουν την ανάπτυξή τους (ναυπηγήσεις ενεργειακά αποδοτικών πλοίων κτλ.) σε σχέση και με τους στόχους απανθρακοποίησης των Ηνωμένων Εθνών.

## 2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας

### Διοικητική Προσέγγιση

#### Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας και του Ομίλου

Σύμφωνα με την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Τράπεζα στοχεύει στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος και των επιδράσεων της (στο κλίμα, το νερό, την ατμόσφαιρα, το έδαφος, τη βιοποικιλότητα, την χρήση των πόρων) που προκύπτει από τη λειτουργία της και τη διαχείριση των υποδομών της. Στο πλαίσιο αυτό θέματα προτεραιότητας είναι:

- Η βελτίωση ενεργειακής απόδοσης των κτιρίων της.
- Η εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων.
- Η αποτελεσματική διαχείριση χαρτιού και στερεών αποβλήτων.
- Ο εξορθολογισμός των επαγγελματικών μετακινήσεων και η ενθάρρυνση της χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Η ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης του προσωπικού.
- Η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.

#### Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων

Κατά τη διάρκεια του 2020, 8 παράπονα για περιβαλλοντικές επιπτώσεις κατατέθηκαν μέσω επίσημων μηχανισμών παραπόνων και επιλύθηκαν εντός του έτους.



Τα εν λόγω παράπονα αφορούσαν σε: κατάσταση εξωτερικών χώρων/όψεων Καταστημάτων, αποκατάσταση ζημιών και καθαριότητα εντός Καταστημάτων.

Η Τράπεζα καταβάλλει πάντοτε κάθε δυνατή προσπάθεια συμμόρφωσης με τους σχετικούς κανονισμούς και την υφιστάμενη νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε άμεσα στη λήψη όλων των ενδεδειγμένων μέτρων σε ό,τι αφορά τον καθαρισμό κτηρίων και την αποκατάσταση τυχόν ζημιών.

Κατά το έτος 2020, η Τράπεζα δεν εντόπισε κάποιο περιστατικό μη συμμόρφωσης με περιβαλλοντικούς νόμους ή/και κανονισμούς και δεν της επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο σχετικά με το περιβάλλον.

### 2.2.1 Ενέργεια

#### Διαχείριση Ενέργειας

Η αποτελεσματική διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους των δράσεων που συνιστούν μέρος της ESG στρατηγικής μας και αυτό αντικατοπτρίζεται τόσο στην, προσφάτως αναθεωρημένη, Πολιτική Βιωσιμότητας του Ομίλου όσο και στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που

εφαρμόζουμε. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2020, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Ενεργειακή αναβάθμιση όλων των ανεγκυστήρων (το πρόγραμμα είναι σε εξέλιξη).
- Πιστοποίηση κατά LEED στην κατηγορία GOLD του κτιρίου του Μηχανογραφικού Κέντρου στο Γέρακα.
- Αντικατάσταση της χρήσης του πετρελαίου για τη θέρμανση με φυσικό αέριο σε μεγάλα κτίρια όπου διατηρήθηκαν οι λέβητες όπως στο Κεντρικό και στον Γέρακα.
- Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών panels για net metering στο κτήριο του Μηχανογραφικού Κέντρου στο Γέρακα (το έργο βρίσκεται σε φάση ολοκλήρωσης).

Επίσης, στο πλαίσιο της ενεργειακής διαχείρισης των κτιριακών υποδομών, για τη μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και ατμοσφαιρικής ρύπανσης, ολοκληρώθηκαν κατά την προηγούμενη πενταετία τα παρακάτω έργα που συμβάλουν διαχρονικά στη μείωση του ενεργειακού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας:

Αντικατάσταση λεβήτων και κλιματιστικών, με χαμηλής κατανάλωσης και νέας τεχνολογίας εξοπλισμό.

Αντικατάσταση όλων των φωτιστικών σωμάτων (εσωτερικού χώρου, εξωτερικού χώρου και προβολείς) με φωτιστικά σώματα LED.

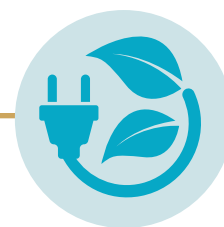
Έλεγχο του φωτισμού των WC με ανιχνευτές κίνησης.

Ενεργειακή αναβάθμιση Μηχανογραφικού Κέντρου της ΕΤΕ στο Γέρακα.

Εκτέλεση ενεργειακών ελέγχων για την ΕΤΕ σύμφωνα με το Ν.4342/2015.

Αντικατάσταση κλιματιστικών που λειτουργούσαν με R22, με νέα που χρησιμοποιούν φιλικά προς το περιβάλλον ψυκτικά μέσα.

Κατάρτιση προδιαγραφών μηχανολογικού εξοπλισμού σύμφωνα με τα διεθνή ενεργειακά και eco πρότυπα.



Κάποιες από τις δράσεις αυτές, οδήγησαν σε μετρήσιμα αποτελέσματα τα οποία παρατίθενται παρακάτω:

Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας 2020	Εξοικονόμηση ενέργειας (σε kWh / έτος)	Μείωση εκπομπών CO <sub>2</sub> (σε kg CO <sub>2</sub> / έτος)
Ενεργειακή αναβάθμιση ανελκυστήρων σε 18 κτίρια της Τράπεζας.	11.755	11.625,70
Εγκατάσταση φυσικού αερίου για τη θέρμανση του κτιρίου του Μηχανογραφικού Κέντρου στο Γέρακα	1.554.740*	171.360,00
Κεντρική απενεργοποίηση των σταθμών εργασίας (PC) των Μονάδων της Τράπεζας, μετά τις 19:00 ή τις 22:00, ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε Μονάδας (σε εφαρμογή από το 2011)	772.200	763.705,00
<b>Σύνολο εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub></b>	<b>2.338.695</b>	<b>946.690,70</b>
<i>*Εκτιμώμενη εξοικονόμηση ενέργειας / έτος</i>		

### Πιστοποίηση κατά LEED του κτιριακού συγκροτήματος του Γέρακα

Το 2020, η ΕΤΕ ολοκλήρωσε την πιστοποίηση κατά LEED του κτιριακού συγκροτήματος του Γέρακα. Το σύστημα πιστοποίησης LEED for Existing Buildings - Operation & Maintenance (EBOM) εφαρμόζεται σε υφιστάμενα κτήρια, τα οποία είναι σε πλήρη λειτουργία. Το Σύστημα αναπτύχθηκε από το U.S. Green Building Council (USGBC) και αποτελεί ένα από τα πλέον αναγνωρισμένα διεθνώς συστήματα πιστοποίησης πράσινων κτηρίων. Βασικός σκοπός της εφαρμογής του Συστήματος είναι η κατ' αρχήν καταγραφή και αναφορά των βασικών περιβαλλοντικών δεικτών του ακινήτου και η βαθμολόγησή του με βάση την απόδοσή του.

Η διαδικασία είναι δομημένη με τρόπο που συμβάλει καθοριστικά στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών. Ως εκ τούτου η βελτιστοποίηση της περιβαλλοντικής, κοινωνικής και οικονομικής του απόδοσης είναι απαραίτητη με στόχο τη δημιουργία ενός ανθεκτικού εταιρικού περιβάλλοντος. Οι βασικές παράμετροι που επηρεάζουν τη διαδικασία είναι οι ακόλουθες: ενέργεια, νερό, ανθρώπινη εμπειρία, απορρίμματα, μεταφορές- πρόσβαση στο κτήριο και ποιότητα αέρα.

Για την συλλογή των απαραίτητων στοιχείων απαιτήθηκαν μετρήσεις δεικτών που έγιναν από πιστοποιημένους για τον λόγο αυτό μηχανικούς με τη συνδρομή του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών και του κλιμακίου συντήρησης του κτιρίου, αλλά και η διαμόρφωση ειδικού ερωτηματολογίου που μοιράστηκε ηλεκτρονικά στους χρήστες του κτιρίου.

Για την επίτευξη της υψηλής βαθμολογίας εκτός από τις ήδη προγραμματισμένες εργασίες ενεργειακής αναβάθμισης του IT που βρίσκονταν σε εξέλιξη, απαιτήθηκε και η εγκατάσταση μετρητών ενέργειας στο κτήριο γραφείων και σύνδεσή τους με το Σύστημα Διαχείρισης Κτηρίου / Building Management System (BMS) ώστε να παρακολουθούνται τα διαφορετικά είδη καταναλώσεων στο κτήριο (π.χ. φωτισμός, κλιματισμός κ.λπ.).

Το κτήριο πιστοποιήθηκε στη βαθμίδα GOLD. Επισημαίνεται ότι είναι το μοναδικό στην Ελλάδα κτήριο γραφείων με IT που κατέχει πιστοποίηση LEED.



## 2.2.2 Εκπομπές

### Μείωση Εκπομπών

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2020 την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>e), μέσω της λήψης μέτρων που σκοπό έχουν:

- Τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της.
- Την προμήθεια νέου και την αναβάθμιση του υπάρχοντος εξοπλισμού της.
- Τον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της.

Παράλληλα, για την εξυπηρέτηση του ανθρώπινου δυναμικού της και τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, η Τράπεζα 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. Συγκεκριμένα κατά τη διάρκεια του 2020 πραγματοποιήθηκαν 4.876 δρομολόγια, με το σύνολο του μετακινούμενου προσωπικού να ανέρχεται σε ~500 άτομα ημερησίως.

### Μείωση Άμεσων Εκπομπών

#### Πιστοποίηση του Καταστήματος Κορίνθου ως Κλιματικά Ουδέτερο

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει και με αίσθημα ευθύνης για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία, προχώρησε στην πιστοποίηση του Καταστήματος της Κορίνθου ως Κλιματικά Ουδέτερο. Για την επιλογή του κτιρίου λήφθηκαν υπόψη στοιχειά όπως η ιστορία, η μορφολογία και η αρχιτεκτονική του. Στόχος του έργου ήταν ο υπολογισμός και η αντιστάθμιση των αερίων του θερμοκηπίου που εκλύθηκαν κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του κτιρίου το 2019. Η μέτρηση και αντιστάθμιση ρύπων γίνεται εθελοντικά από εταιρείες και αποτελεί μηχανισμό του Πρωτοκόλλου του Κίότο. Το έργο πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, ISO 14064 και Greenhouse Gas Protocol. Οι υπολογισμοί των εκπομπών αερίων επαληθεύτηκαν από τον γερμανικό οργανισμό First Climate. Ο ίδιος οργανισμός πραγματοποίησε και την αντιστάθμιση του άνθρακα (68 τόνους CO<sub>2</sub>e), σε έργο που στόχο είχε την εξασφάλιση πόσιμου νερού σε περιοχές του Μαλάουι στην Αφρική.



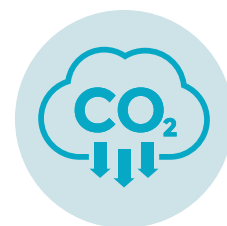
Επιπλέον, κατά το 2020 η Τράπεζα πραγματοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- Ολοκλήρωση (100%) του έργου αντικατάστασης παλαιών κλιματιστικών μηχανημάτων τεχνολογίας ψυκτικού μέσου R22.
- Αντικατάσταση, σε έργα διασκευών των συστημάτων Τοπικής Κατάσβεσης FM-200, με το φιλικότερο προς το περιβάλλον μέσο κατάσβεσης NOVEC.

Με τις παραπάνω δράσεις η Εθνική Τράπεζα μεριμνά, στην κατεύθυνση της κατοχής και χρήσης συστημάτων με τη μικρότερη δυνατή επιβάρυνση του περιβάλλοντος.

### 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 του περιορισμού των εν λόγω μετακινήσεων, τόσο σε επίπεδο περιορισμού του πλήθους των επισκεψέων όσο και σε επίπεδο μείωσης των χιλιομετρικών αποστάσεων που χρειάζεται να διανύουν οι πελάτες της, όταν απαιτείται η επίσκεψή τους σε σημείο εξυπηρέτησης της Τράπεζας (Καταστήματα ή ATMs).



GRI 306-1

GRI 306-2

Σε ό,τι αφορά στον περιορισμό των μετακινήσεων, αυτός επιτυγχάνεται με τη συνεχή αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών οι οποίες διενεργούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών internet και mobile banking. Οι συναλλαγές μέσω του internet banking αυξήθηκαν κατά 13% το 2020 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι συναλλαγές μέσω mobile banking αυξήθηκαν κατά 120%. Επιπλέον, το 2020 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών των ηλεκτρονικών καναλιών internet και mobile banking ξεπέρασε τα 3 εκατομμύρια σημειώνοντας αύξηση 26%, ενώ οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 45%.

Επισημαίνεται ότι, κατά το 2020, εγγράφηκαν περισσότεροι από 620.000 νέοι χρήστες στο Internet/Mobile Banking της Τράπεζας.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε την ενότητα 3. Κοινωνικοοικονομικές Επιδράσεις της παρούσας έκθεσης και την ιστοσελίδα της Τράπεζας *ETE - Κεντρική σελίδα*.

GRI 303-1

GRI 303-2

### 2.2.3 Νερό

#### Διαχείριση Νερού

Η Εθνική Τράπεζα έχει αναγνωρίσει τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης του 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 στην Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, η κύρια χρήση νερού αφορά στους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας, ενώ χρήση υδροψυκτων κλιματιστικών συστημάτων είναι περιορισμένη στο ελάχιστο. Ως αποτέλεσμα, οι ενέργειες της Τράπεζας, για τη διαχείριση της κατανάλωσης νερού, επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών ελέγχων-συντηρήσεων των δικτύων ύδρευσης. Η διαχείριση του νερού που απορρίπτεται από τα κτίρια της Τράπεζας πραγματοποιείται μέσω των τοπικών δικτύων αποχέτευσης.

### 2.2.4 Πρώτες ύλες και Απόβλητα

#### Διαχείριση Κατανάλωσης Χαρτιού

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, χρησιμοποιεί κυρίως είδη εξοπλισμού και αναλώσιμα υλικά γραφείου. Οι κυριότερες προμήθειες της Τράπεζας σε υλικά είναι: γραφική ύλη, λαμπτήρες, μπαταρίες, UPS, αναλώσιμα είδη γραφείου (συμπεριλαμβανομένων τόνερ και εκτυπωτικών μελανιών), χαρτί, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και λοιπές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές.

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.

Με στόχο και την προστασία του περιβάλλοντος, η Τράπεζα δημιούργησε την υπηρεσία i-bank statements, ώστε οι πελάτες της να λαμβάνουν ηλεκτρονικά ειδοποίηση για την έκδοση των λογαριασμών τους για τις πιστωτικές κάρτες, τα στεγαστικά ή καταναλωτικά τους δάνεια και τους καταθετικούς τους λογαριασμούς, διακόπτοντας την αποστολή έντυπων λογαριασμών. Ήδη, τα έγχαρτα statements σε περισσότερους από 1,35 εκατ. λογαριασμούς πελατών, έχουν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα συνεχίζει να εμπλουτίζει τα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank με νέες υπηρεσίες και περισσότερες συναλλαγές, επιτρέποντας στους πελάτες της να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους από το σπίτι ή το κινητό τους, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Παράλληλα, 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 Forest Certification). Το χαρτί αυτό έχει λευκανθεί με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές.

### Διαχείριση Λοιπών Στερεών Αποβλήτων

Με σκοπό την ελαχιστοποίηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από την απόρριψη τόνερ και λοιπού εξοπλισμού (μηχανογραφικού και λοιπών επίπλων και συσκευών), η Τράπεζα προχωρά σε ανακύκλωση ή και δωρεά τους, με σκοπό την επαναχρησιμοποίηση. Η Τράπεζα ανακυκλώνει συστηματικά -μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών (ΣΥΔΕΣΥΣ Α.Ε., Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., Φωτοκύκλωση Α.Ε., ΑΦΗΣ Α.Ε.) συσσωρευτές, μικρές μπαταρίες, λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης, καθώς και ηλεκτρικό/ηλεκτρονικό εξοπλισμό-ΗΗΕ (π.χ. Η/Υ, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ.). Οι ανωτέρω ανακυκλώσεις πραγματοποιήθηκαν μέσω των κατά τόπους σημείων συλλογής (κτιρίων Διοίκησης και Καταστημάτων της Τράπεζας) που υπάρχουν στο σύνολο σχεδόν των κτιριακών της εγκαταστάσεων. Οι συνεργαζόμενες εταιρείες που αναλαμβάνουν τη διαδικασία ανακύκλωσης, τηρούν τις συμβατικές και νομοθετικές υποχρεώσεις.

Επίσης, κατά το 2020, στο πλαίσιο της βελτίωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των κτιρίων της, η ΕΤΕ κατήρτισε διαδικασίες σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα για την αποκομιδή, απόσυρση και ανακύκλωση των υλικών που αποξηλώνονται από έργα.

Επιπρόσθετα, 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 της σε εξωτερικό συνεργάτη. Οι Μονάδες Διοίκησης στεγάζονται σε περίπου 50 κτήρια, ενώ το Δίκτυο απαριθμεί 387 σημεία γεωγραφικά κατανεμημένα 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. Το έργο επιτυγχάνει την κεντρική διαχείριση των εκτυπωτικών αναγκών και αποτέλεσμά του είναι η μείωση των εκτυπώσεων, γεγονός που συνεπάγεται τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και μελανιών.

Το σύνολο των χρηστών που εξυπηρετούνται πλέον από το σύστημα ανέρχεται σε περίπου 7.700 άτομα. Κατά το 2020, η συνολική προμήθεια τόνερ μέσω

του συστήματος MPS ανήλθε σε 5.860 τεμάχια, ενώ ανακυκλώθηκαν 3.571 τεμάχια μέσω των 3.332 μονάδων MPS. Τα προσδοκώμενα οφέλη είναι η μείωση του εκτυπωτικού-λειτουργικού κόστους κατά 25-35%.

### Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η ΕΤΕ επιδιώκει να λειτουργεί με υπευθυνότητα στον τομέα των προμηθειών με σκοπό την άσκηση έμμεσης πίεσης στους προμηθευτές και τους συνεργάτες της ώστε να τους υποχρεώσει να βελτιώσουν τις διαδικασίες που εφαρμόζουν με στόχο αντίστοιχα τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους.

Για τον λόγο αυτό, περιλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση).
- Συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις που αφορούν σε περιβαλλοντικά ζητήματα (π.χ. αποφυγή χρήσης επικίνδυνων χημικών ουσιών).
- Συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης στο τέλος του κύκλου ζωής του εξοπλισμού.

Από το 2013 η Τράπεζα έχει ενσωματώσει όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας στο σύνολο των προκηρύξεων, διαγωνισμών και συμβάσεων με προμηθευτές της, όπως προβλέπεται στις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι 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 διαχείριση αποβλήτων.

- Στα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνεται το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης που παρέχεται από τον κατασκευαστή καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της πιστοποίησης κατά LEED του κτιριακού συγκροτήματος στον Γέρακα, πέραν των προγραμματισμένων εργασιών αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη, κρίθηκε αναγκαίος ο καθορισμός προδιαγραφών για τον καθαρισμό του κτιρίου, τα υλικά συντήρησης και άλλα αναλώσιμα, ώστε να είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

### Οι επιδόσεις μας Ενέργεια

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας το 2020 ανήλθε σε 213.272 GJ, σημειώνοντας μείωση κατά 10,2% σε σύγκριση με την κατανάλωση ενέργειας του 2019 (237.522 GJ) και κατά 18,9% σε σύγκριση με το 2018 (262.967 GJ), γεγονός που οφείλεται κυρίως σε μια σειρά δράσεων εξοικονόμησης ενέργειας που πραγματοποιήθηκαν. Η αντίστοιχη μείωση

για το 2019 σε σχέση με το 2018 ήταν 9,7%, ενώ το 2018 συγκριτικά με το 2017 η μείωση ανήλθε σε 12,7%.

Η συνολική ενέργεια που καταναλώθηκε εντός του οργανισμού ανήλθε σε 73.047 MWh για το 2018, σε 65.979 MWh για το 2019 και σε 59.242 MWh για το 2020.

Το ποσοστό της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε επί της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας εντός του οργανισμού ανήλθε σε 77%, 80% και 87% για τα έτη 2018, 2019 και 2020, αντίστοιχα.

Το 2020, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας όπως καταγράφηκε σε 671 μετρητές στα κτίρια της διοίκησης και σε Καταστήματα της ΕΤΕ, καθώς και σε 815 off-site ATM ανήλθε σε 185.075,90 GJ σημειώνοντας μείωση κατά 2,63% σε σύγκριση με το 2019 (190.078 GJ), και κατά 8% σε σύγκριση με το 2018 (201.260 GJ). Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αντιπροσώπευε το 86,78% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας της Τράπεζας για το 2020.

Η ΕΤΕ παρήγαγε ηλεκτρική ενέργεια από φωτοβολταϊκά πάνελ τα οποία λειτουργούν σε δύο κτίρια της, ισχύος 95,28 MWh το 2020. Η ενέργεια αυτή πωλείται στο δίκτυο με το σύστημα φωτοβολταϊκά αυτοπαραγωγής (net-metering).

### ATHEX C-E3



ATHEX C-E3,  
Κατευθυντήριες  
γραμμές της ΕΕ για  
τη μη  
χρηματοοικονομική  
αναφορά:  
Παράρτημα για τη  
δημοσιοποίηση  
πληροφοριών  
σχετικά με το κλίμα

### Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού<sup>1</sup>

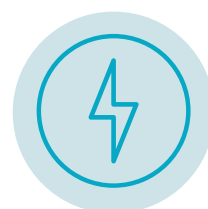
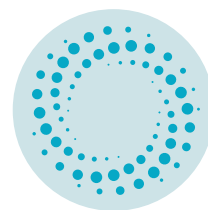
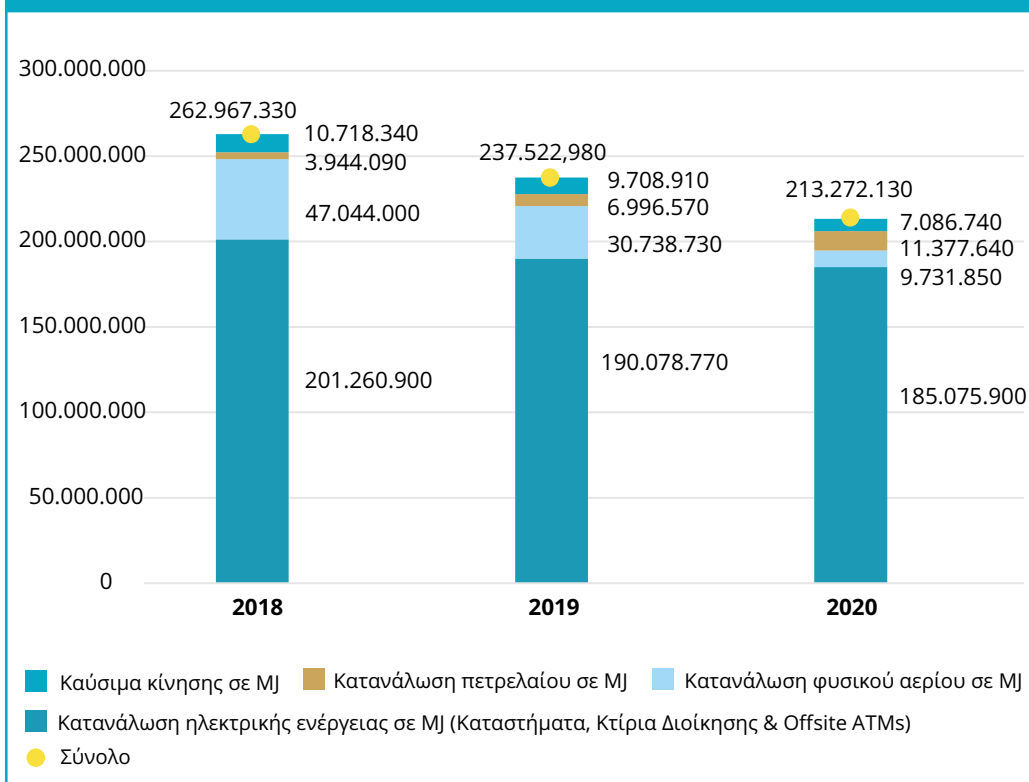
Πηγή Ενέργειας	Κατανάλωση (MJ) 2018	Κατανάλωση (MJ) 2019	Κατανάλωση (MJ) 2020
<b>Ηλεκτρική ενέργεια</b>	201.260.900	190.078.770	185.075.900
<b>Ενέργεια θέρμανσης</b>	50.988.090	37.735.300	21.109.490
• Φυσικό αέριο	47.044.000	30.738.730	9.731.850
• Πετρέλαιο θέρμανσης	3.944.090	6.996.570	11.377.640
<b>Καύσιμα κίνησης</b>	10.718.340	9.708.910	7.086.740
<b>Συνολική ενέργεια από μη-ανανεώσιμες πηγές</b>	262.967.330	237.522.980	213.272.130
<b>Συνολική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές</b>	0	0	0
<b>Συνολική κατανάλωση ενέργειας<sup>2</sup></b>	<b>262.967.330</b>	<b>237.522.980</b>	<b>213.272.130</b>

<sup>1</sup> Οι ενεργειακές μετατροπές για το φυσικό αέριο και το πετρέλαιο θέρμανσης πραγματοποιήθηκαν βάσει του Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (2010: Άρθρο 5, παρ. 6 και 2017: Άρθρο 5, παρ. 7), ενώ οι μετατροπές για τα καύσιμα κίνησης (βενζίνη, πετρέλαιο και LPG) πραγματοποιήθηκαν βάσει IPCC vol.2 2006 Πίνακας 1.2.

<sup>2</sup> Παρότι η Τράπεζα παράγει ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές (φωτοβολταϊκά πάνελ), επί του παρόντος δεν είναι γνωστό πόση ενέργεια έχει καταναλωθεί δεδομένου ότι διοχετεύεται στο δίκτυο. Πραγματοποιήθηκε αλλαγή προσέγγισης στη μεθοδολογία που χρησιμοποιήσαμε κατά τον υπολογισμό της συνολικής ενεργειακής κατανάλωσης από ανανεώσιμες πηγές και αυτό εξηγεί τις αλλαγές στις αναφερόμενες τιμές για το 2020.

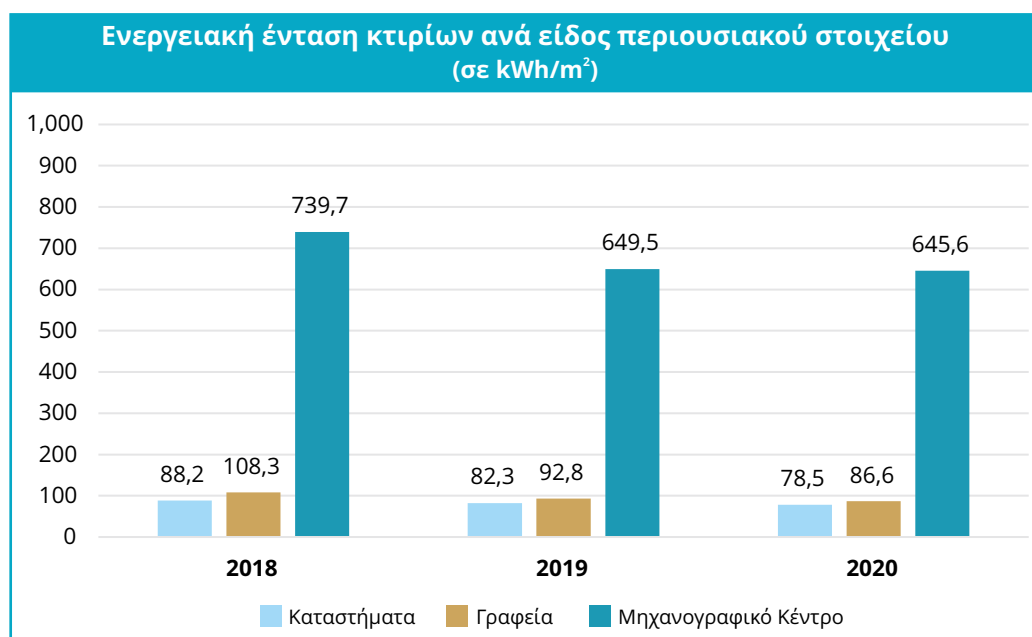
Για τους σκοπούς του προτύπου GRI 302-1b, η συνολική κατανάλωση καυσίμων από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας θεωρείται μηδενική.

## Συνολική κατανάλωση ενέργειας (σε MJ)

Ενεργειακή ένταση κτιρίων ανά πηγή ενέργειας και είδος περιουσιακού στοιχείου<sup>1</sup>

		2018	2019	2020
<b>Καταστήματα</b>				
Ηλεκτρική ενέργεια	kWh/m <sup>2</sup>	81,9	75,5	73,2
Ενέργεια θέρμανσης	kWh/m <sup>2</sup>	6,2	6,8	5,4
<b>Ενεργειακή ένταση καταστημάτων</b>	<b>kWh/m<sup>2</sup></b>	<b>88,2</b>	<b>82,3</b>	<b>78,5</b>
<b>Γραφεία</b>				
Ηλεκτρική ενέργεια	kWh/m <sup>2</sup>	107,7	89,5	75,6
Ενέργεια θέρμανσης	kWh/m <sup>2</sup>	0,5	3,0	4,7
<b>Ενεργειακή ένταση γραφείων</b>	<b>kWh/m<sup>2</sup></b>	<b>108,3</b>	<b>92,8</b>	<b>86,6</b>
<b>Μηχανογραφικό κέντρο</b>				
Ηλεκτρική ενέργεια	kWh/m <sup>2</sup>	739,7	649,5	645,6
<b>Συνολική ενεργειακή ένταση ΕΤΕ</b>	<b>kWh/m<sup>2</sup></b>	<b>109,9</b>	<b>98,3</b>	<b>93,1</b>

<sup>1</sup> Ο πίνακας απεικονίζει μετρήσεις ενεργειακής έντασης από 432 κτίρια που συμπεριλήφθηκαν στο έργο ενεργειακής απόδοσης για τα κτίρια της ΕΤΕ. Τα κτίρια αυτά επιλέχθηκαν επειδή συμπεριλαμβάνονται στα περιουσιακά στοιχεία της Τράπεζας για την επόμενη 5ετία.



### Ενεργειακή ένταση του οργανισμού<sup>1</sup>

Πηγή ενέργειας	Ενεργειακή ένταση (MJ/ ΥΠΑ) 2018	Ενεργειακή ένταση (MJ/ ΥΠΑ) 2019	Ενεργειακή ένταση (MJ/ ΥΠΑ) 2020
<b>Ηλεκτρική ενέργεια</b>	22.733,64	22.835,03	24.001,54
<b>Ενέργεια θέρμανσης</b>	5.759,41	4.533,31	2.737,58
• Φυσικό αέριο	5.313,90	3.692,78	1.262,07
• Πετρέλαιο θέρμανσης	445,51	840,53	1.475,51
<b>Καύσιμα κίνησης</b>	1.210,70	1.166,37	919,04
<b>Συνολική ενεργειακή ένταση</b>	<b>29.703,75</b>	<b>28.534,71</b>	<b>27.658,16</b>

<sup>1</sup>Ο δείκτης ενεργειακής έντασης υπολογίστηκε με βάση την ενέργεια που καταναλώθηκε εντός του οργανισμού και τον αριθμό των υπαλλήλων πλήρους απασχόλησης (ΥΠΑ): 2018: ο αριθμός ΥΠΑ ήταν 8.853, 2019: ο αριθμός ΥΠΑ ήταν 8.324, 2020: ο αριθμός ΥΠΑ ήταν 7.711.



#### Εταιρικά αυτοκίνητα

Η Τράπεζα διαθέτει 301 εταιρικά αυτοκίνητα (πετρελαιοκίνητα και βενζινοκίνητα), εκ των οποίων τα 10 είναι υβριδικά, ενώ παράλληλα εξετάζει την ανανέωση του στόλου της με οχήματα νεότερης και φιλικότερης προς το περιβάλλον τεχνολογίας.



Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (2018 - 2020)<sup>1</sup>

Είδος καυσίμου	2018		2019		2020	
	Ποσότητα (lt)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (MJ)	Ποσότητα (lt)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (MJ)	Ποσότητα (lt)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (MJ)
Πετρέλαιο	89.090	3.306.670	85.363	3.168.330	61.960	2.299.700
Βενζίνη	214.197	7.371.800	188.661	6.492.960	138.056	4.751.340
Υγραέριο	1.560	39.870	1.863	47.620	1.397	35.700
<b>Σύνολο</b>	<b>304.847</b>	<b>10.718.340</b>	<b>275.887</b>	<b>9.708.910</b>	<b>201.413</b>	<b>7.086.740</b>

<sup>1</sup> Η Τράπεζα καταμετρά αναλυτικά την κατανάλωση ενέργειας του στόλου των αυτοκινήτων που χρησιμοποιεί και για τα οποία διαθέτει κάρτα καυσίμων για τον εφοδιασμό τους.

## Εκπομπές αερίων

## Σύνολο εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

		2018	2019	2020
<b>Άμεσες εκπομπές (Scope 1)<sup>1</sup></b>				
Φυσικό αέριο	tCO <sub>2</sub> e	2.568,57	1.678,31	531,35
Πετρέλαιο θέρμανσης	tCO <sub>2</sub> e	290,94	516,11	839,28
Καύσιμα κίνησης	tCO <sub>2</sub> e	803,40	727,63	531,12
<b>Σύνολο</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>3.662,91</b>	<b>2.922,05</b>	<b>1.901,75</b>
<b>Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)<sup>2</sup></b>				
Ηλεκτρική ενέργεια (100% CO <sub>2</sub> )	tCO <sub>2</sub>	55.290,84	52.218,86	50.844,46
<b>Σύνολο</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>55.290,84</b>	<b>52.218,86</b>	<b>50.844,46</b>
<b>Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)<sup>3</sup></b>				
Επαγγελματικά ταξίδια	tCO <sub>2</sub> e	182,03	146,77	17,95
Μετακινήσεις εργαζομένων	tCO <sub>2</sub> e	n/a	n/a	4,68
<b>Σύνολο</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>182,03</b>	<b>146,77</b>	<b>22,63</b>
<b>Σύνολο εκπομπών (Scope 1, 2 και 3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>59.135,78</b>	<b>55.287,68</b>	<b>52.768,84</b>
<b>Ένταση εκπομπών</b>				
Ένταση εκπομπών (Scope 1)	kgCO <sub>2</sub> e/ΥΠΑ	413,74	351,03	246,62
Ένταση εκπομπών (Scope 2)	kgCO <sub>2</sub> /ΥΠΑ	6.245,43	6.273,28	6.593,75
Ένταση εκπομπών (Scope 3)	kgCO <sub>2</sub> e/ΥΠΑ	20,56	17,63	2,93
<b>Σύνολο Έντασης Εκπομπών (Scope 1, 2 και 3)</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>e/ΥΠΑ</b>	<b>6.679</b>	<b>6.641</b>	<b>6.843</b>

<sup>1</sup> Οι συντελεστές μετατροπής για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του Scope 1, βασίζονται στον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (2010: Άρθρο 5, παρ. 6 και 2017: Άρθρο 5, παρ. 7) και στις Κατευθυντήριες Γραμμές του IPCC 2006. Οι υπολογισμοί συμπεριλαμβάνουν CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O.

<sup>2</sup> Οι συντελεστές μετατροπής για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του Scope 2, βασίζονται στον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (2010: Άρθρο 5, παρ. 6 και 2017: Άρθρο 5, παρ. 7).

<sup>3</sup> Οι συντελεστές μετατροπής για τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του Scope 3, βασίζονται στη μεθοδολογία του Πρωτοκόλλου GHG. Οι υπολογισμοί συμπεριλαμβάνουν CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> και N<sub>2</sub>O.

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-4

ATHEX C-E1,  
ATHEX C-E2,  
ATHEX A-E1,  
Κατευθυντήριες  
γραμμές της ΕΕ  
για τη μη  
χρηματοοικονομική  
αναφορά:  
Παράρτημα για  
τη  
δημοσιοποίηση  
πληροφοριών  
σχετικά με το  
κλίμα

**Το 2020 η ΕΤΕ κατάφερε να μειώσει τις εκπομπές αερίων CO<sub>2</sub>e (Score 1, 2 και 3) κατά 4,6% σε σύγκριση με το 2019 (52.768 tCO<sub>2</sub>e το 2020 έναντι 55.287 tCO<sub>2</sub>e το 2019). Η αντίστοιχη μείωση μεταξύ 2020 και 2018 ανήλθε σε 10,8% (52.768 tCO<sub>2</sub>e το 2020 έναντι 59.135 tCO<sub>2</sub>e το 2018).**

Ο δείκτης έντασης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για τον οργανισμό ανήλθε το 2020 σε 6,8 tCO<sub>2</sub>e/ΥΠΑ. Περιλαμβάνει τις εκπομπές που εμπίπτουν στα Score 1, 2 και 3, και υπολογίστηκε με βάση τον ακόλουθο τύπο: μετρικοί τόνοι εκπομπών CO<sub>2</sub>e/ΥΠΑ.

#### **Μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2020 για τη μείωση των μετακινήσεων του ανθρώπινου δυναμικού**

- Αλματώδης αύξηση των συμμετοχών σε προγράμματα εξ αποστάσεως ασύγχρονης ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-Learning courses) οι οποίες ανήλθαν σε 43.278 σε 78 ηλεκτρονικά μαθήματα εντός του 2020 (αριθμός μεγαλύτερος από κάθε άλλη χρονιά ως σήμερα). Παράλληλα, υπήρξε μεγάλη αύξηση και των παρεχόμενων προγραμμάτων εξ αποστάσεως σύγχρονης ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (συνεδρίες εικονικής τάξης), τα οποία ανήλθαν σε 18 webinars μέσα από 75 διοργανώσεις εντός του 2020 (hosting και οργάνωση συνεδρίας αποκλειστικά από την Υποδιεύθυνση e-Learning με 848 συνολικές συμμετοχές). Οι συμμετέχοντες εκπαιδευτήκαν με τις πιο σύγχρονες μεθόδους εξ' αποστάσεως ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, αλλά και αλληλεπέδρασαν κατά περίπτωση με

τους εισηγητές/ομιλητές σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν και συμβάλλοντας έτσι στο μέγιστο βαθμό στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας, αλλά συγχρόνως και στην τήρηση των μέτρων πρόληψης και προστασίας για τον Covid-19.

- Στο πλαίσιο της αποκέντρωσης της εκπαίδευσης, από τις 42 διοργανώσεις που πραγματοποιήθηκαν σε αίθουσα, πριν την υποκατάστασή τους από τις ψηφιακές/εικονικές αίθουσες εκπαιδεύσεις (webinars), οι 11 πραγματοποιήθηκαν σε πόλεις της περιφέρειας (Θεσσαλονίκη, Τρίκαλα, Πάτρα και Χαλκίδα). Στη συνέχεια και με στόχο να μην ανασταλεί η εκπαίδευση των εργαζομένων λόγω των συνθηκών που επέβαλε η πανδημία, υλοποιήθηκαν 254 ψηφιακές διοργανώσεις/webinars, που επίσης συνέβαλαν στον περιορισμό των μετακινήσεων των εκπαιδευομένων ακόμα και εντός πόλης διαμονής.
- Παράλληλα, στο πλαίσιο των Εκπαιδευτικών Διοργανώσεων εκτός Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 201 εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις με 1.563 συμμετοχές σε Ελλάδα και εξωτερικό που αντιστοιχούν σε 17.930 ανθρωπόωρες και συνέβαλλαν στον περιορισμό των μετακινήσεων με σημαντικό όφελος για το περιβάλλον και οικονομίες κλίμακας για την Τράπεζα.
- Για το περιορισμό των επαγγελματικών μετακινήσεων των στελεχών η Τράπεζα έχει εγκαταστήσει 33 συστήματα video conference.

#### **Νερό**

Στο πλαίσιο της οικολογικής πιστοποίησης του κτιριακού συγκροτήματος στον Γέρακα, πέραν των προγραμματισμένων εργασιών αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκονταν ήδη σε εξέλιξη, κρίθηκαν αναγκαίες οι ακόλουθες ενέργειες/ έργα σε σχέση με υδάτινους πόρους:



- Διαχείριση όμβριων υδάτων και χρήση τους για ανάγκες άρδευσης του περιβάλλοντος χώρου
- Μείωση της κατανάλωσης νερού με την προσθήκη συστημάτων ελέγχου της ροής σε βρύσες αποχωρητηρίων
- Εγκατάσταση μετρητών κατανάλωσης νερού σε Καταστήματα του δικτύου για τη μέτρηση της κατανάλωσης ανά κατηγορία (π.χ. αποχωρητήρια, κουζίνες, άρδευση κ.λπ.).

- Η ένταση κατανάλωσης νερού για το 2020 υπολογίστηκε στα 19 λίτρα ανά άτομο ανά ημέρα.
- Η ένταση κατανάλωσης νερού για το 2019 υπολογίστηκε στα 34 λίτρα ανά άτομο ανά ημέρα.
- Η ένταση κατανάλωσης νερού για το 2018 υπολογίστηκε στα 27 λίτρα ανά άτομο ανά ημέρα.

Οι επιδράσεις στους υδάτινους πόρους θεωρούνται περιορισμένες δεδομένου ότι η ένταση της κατανάλωσης νερού που προέρχεται από δραστηριότητες της

Τράπεζας είναι μικρότερη από τη μέση κατανάλωση νερού που ορίζεται στα 35 λίτρα ανά άτομο ανά ημέρα, όπως προτείνει ο ΠΟΥ<sup>2</sup>.



Υδροληψία (ML) <sup>1</sup>			
	2018	2019	2020
Νερό από τρίτα μέρη	89,4	106,0	54,6
<b>Σύνολο</b>	<b>89,4<sup>2</sup></b>	<b>106,0</b>	<b>54,6</b>

<sup>1</sup>Το νερό που χρησιμοποιείται για τις ανάγκες της Τράπεζας είναι πόσιμο (γλυκό) νερό που προέρχεται εξ' ολοκλήρου από τρίτα μέρη, συνεπώς οι κατηγορίες παραγόμενο νερό, νερό από πηγές επιφάνειας, νερό από υπόγειες πηγές και θαλασσινό νερό θεωρούνται μη εφαρμοστέες.

<sup>2</sup>Τα στοιχεία για την κατανάλωση νερού σε ML για το 2018 επικαιροποιήθηκαν λόγω αναβαθμίσεων στις διαδικασίες μέτρησης της κατανάλωσης της Τράπεζας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η κατανάλωση νερού και η έντασή της μειώθηκαν σημαντικά το 2020, κυρίως λόγω της απομακρυσμένης εργασίας των υπαλλήλων

βάσει των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19.



Πρώτες ύλες και απόβλητα

Χρήση πρώτων υλών ανά βάρος (σε τόνους)*			
	2018	2019	2020
<b>Ανανεώσιμες πρώτες ύλες</b>			
Χαρτί (A3 και A4)	458,6	480,1	336,5
<b>Σύνολο</b>	<b>458,6</b>	<b>480,1</b>	<b>336,5</b>

\*Επί του παρόντος δεν καταμετράται η ποσότητα των χρησιμοποιούμενων μη ανανεώσιμων πρώτων υλών.



<sup>2</sup>[https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/hygiene/envsan/minimumquantity.pdf](https://www.who.int/water_sanitation_health/hygiene/envsan/minimumquantity.pdf)

GRI 306-3

Παραγωγή αποβλήτων (σε τόνους) <sup>1,2</sup>						
	2018		2019		2020	
	Μη-επικίνδυνα	Επικίνδυνα	Μη-επικίνδυνα	Επικίνδυνα	Μη-επικίνδυνα	Επικίνδυνα
Μικρές μπαταρίες		4		5		2
Ηλεκτρικοί λαμπτήρες χαμηλής τάσης		3		2		1
Ηλεκτρικός / ηλεκτρονικός εξοπλισμός		170		108		212
<b>Σύνολο παραγόμενων αποβλήτων</b>		<b>177</b>		<b>115</b>		<b>215</b>

<sup>1</sup> Τα τόνορ δεν περιλαμβάνονται στη συνολική ποσότητα των παραγόμενων αποβλήτων καθώς καταμετρώνται σε τεμάχια και όχι σε τόνους.  
<sup>2</sup> Η Τράπεζα, δεν καταμετρά, επί του παρόντος την ποσότητα των απορριμμάτων που καταλήγουν σε ΧΥΤΑ

GRI 306-4

Εκτροπή αποβλήτων από διάθεση (σε τόνους)						
	2018		2019		2020	
Μη επικίνδυνα απόβλητα	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων
Προετοιμασία για επαναχρησιμοποίηση						
Ανακύκλωση <sup>1</sup>		307,00		815,64		51,30
<b>Σύνολο</b>		<b>307,00</b>		<b>815,64</b>		<b>51,30</b>

	2018		2019		2020	
Επικίνδυνα απόβλητα	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων	Επεξεργασία στις εγκαταστάσεις	Επεξεργασία εκτός εγκαταστάσεων
Προετοιμασία για επαναχρησιμοποίηση						
Ανακύκλωση <sup>2</sup>		177,00		115,00		215,00
<b>Σύνολο</b>		<b>177,00</b>		<b>115,00</b>		<b>215,00</b>
<b>Σύνολο (επικίνδυνα και μη-επικίνδυνα απόβλητα)</b>		<b>484,00</b>		<b>930,64</b>		<b>266,30</b>

<sup>1</sup> Η απόρριψη μη επικίνδυνων αποβλήτων που αποτράπηκε με ανακύκλωση αφορούσε τη χρήση χαρτιού σε χώρους γραφείων.  
<sup>2</sup> Η απόρριψη επικίνδυνων αποβλήτων που αποτράπηκε με ανακύκλωση αφορούσε μικρές μπαταρίες, ηλεκτρικούς λαμπτήρες χαμηλής τάσης και ηλεκτρικό/ηλεκτρονικό εξοπλισμό.

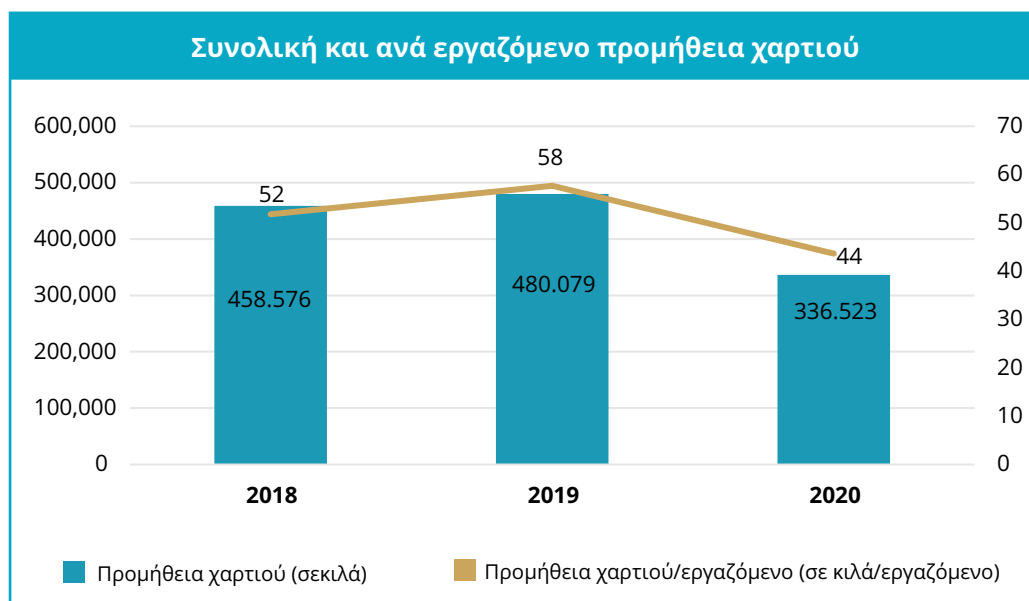
Το συνολικό βάρος των αποβλήτων, η απόρριψη των οποίων αποτράπηκε είτε μέσω προετοιμασίας για επαναχρησιμοποίηση είτε μέσω ανακύκλωσης, αυξήθηκε κατά 92% το 2019 σε σύγκριση με το 2018. Η μείωση που παρατηρήθηκε στους τόνους μη επικίνδυνων αποβλήτων (χαρτί), η απόρριψη των οποίων αποτράπηκε μεταξύ 2019 και 2020 (94%), αποδίδεται στην περιορισμένη παρουσία εργαζομένων στο

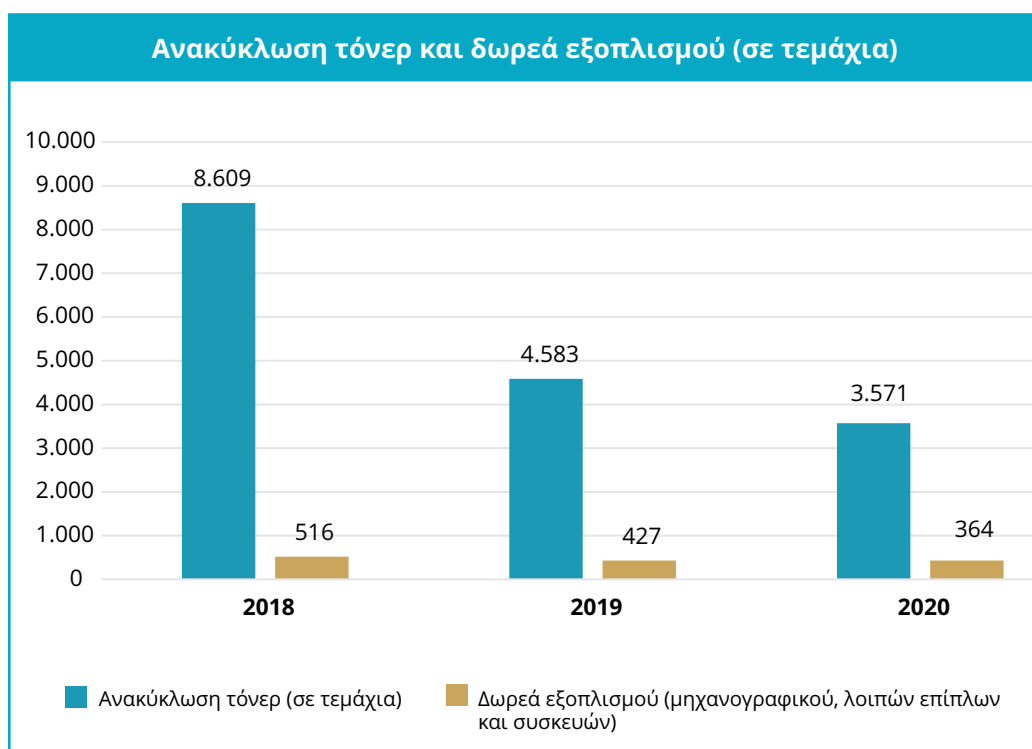
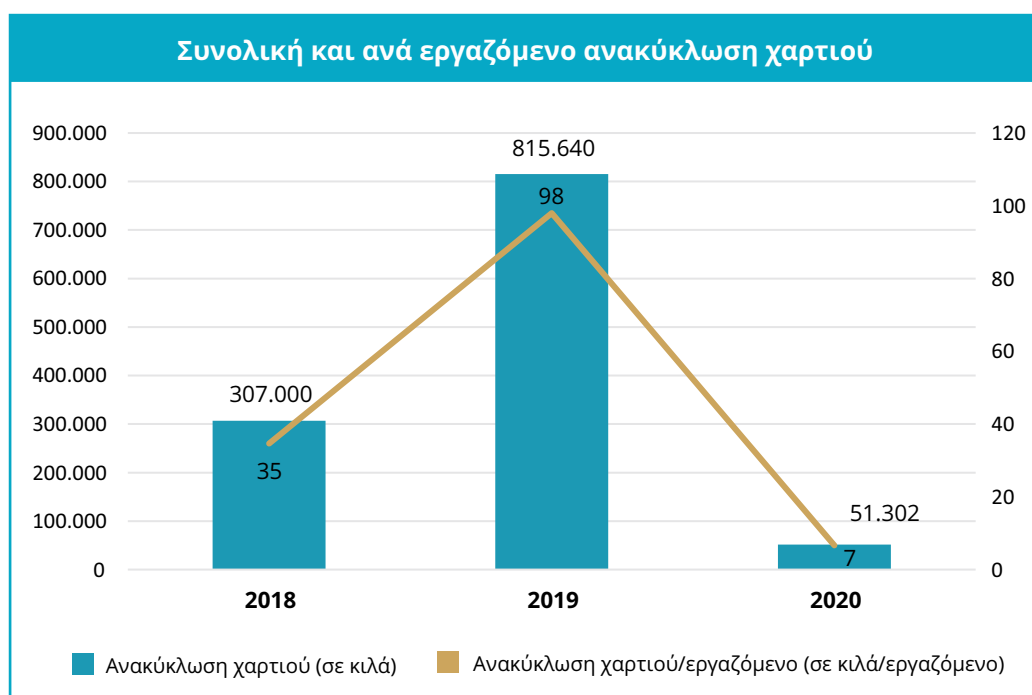
γραφείο λόγω των περιοριστικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19 το 2020.

Το 2020, ανακυκλώθηκαν 3.571 τόνοι και 364 συσκευές και έπιπλα δωρίστηκαν με σκοπό την επαναχρησιμοποίησή τους, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην κυκλική οικονομία. Το βάρος των συγκεκριμένων αποβλήτων δεν έχει υπολογιστεί ακόμα.

### Δράσεις για τη μείωση κατανάλωσης χαρτιού το 2020

- 562.500 έγγραφα διακινήθηκαν μέσω Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΑ), εξοικονομώντας περίπου 1.406.250 σελίδες εκτυπώσεων.
- Στον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού συνέβαλλε και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής, e-signature (περίπου 9,98 εκατ. σελίδες εξοικονόμηση κατά το 2020).
- Το 98,46% των εκπαιδύσεων της Τράπεζας πραγματοποιήθηκαν ψηφιακά. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, να εξοικονομηθούν πάνω από 3,8 εκατ. σελίδες χαρτιού.
- Το συνολικό βάρος των προμηθειών ανακυκλώσιμου χαρτιού A3 και A4 ανήλθε στα 336.523 κιλά.





## 2.3 Στόχοι 2021

### Ενέργεια

- Διαμόρφωση μιας ευρείας ενεργειακής πολιτικής/στρατηγικής για τα κτίρια της ΕΤΕ και έναρξη συνεργασίας με στρατηγικό ενεργειακό σύμβουλο.
- Εγκατάσταση μετρητικών διατάξεων και συστήματος παρακολούθησης και ανάλυσης ενεργειακών δεδομένων σε κτίρια ιδιοκτησίας της ΕΤΕ (κυρίως κτίρια Διοίκησης).
- Τοποθέτηση φωτοβολταϊκών panels στις εγκαταστάσεις των αποθηκών της ΠΑΕΓΑΕ στη Μαγούλα.
- Προμήθεια και εγκατάσταση βρυσών με φωτοκύτταρο σε επιλεγμένα κτίρια με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης νερού.
- Ανανέωση του στόλου συμβατικών αυτοκινήτων (μηχανές εσωτερικής καύσης) με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (στόχος το 40% του συνολικού στόλου εντός του 2021 και ανάλογα πρόκειται να τεθεί στόχος για το 2022, με σκοπό την πλήρη μετατροπή του στόλου μεσοπρόθεσμα) και εγκατάσταση σταθμών ανατροφοδосίας οχημάτων με ηλεκτρική ενέργεια σε κτίρια της ΕΤΕ.
- Έκδοση πιστοποιητικού LEED για ένα κτήριο Διοίκησης.
- Έργα ενεργειακής αναβάθμισης ανελκυστήρων στα κτίρια της ΕΤΕ.
- Ενσωμάτωση σε όλα τα νέα έργα (διασκευές, μεταστεγάσεις κλπ.) νέων ενεργειακών πολιτικών, όπως εγκατάσταση ανιχνευτών κίνησης και νέων κλιματιστικών συστημάτων με τεχνολογία και προδιαγραφές Covid-19.
- Αποκλειστική χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (Πιστοποιητικά Πράσινης Ενέργειας) για όλα τα κτίρια της Τράπεζας το 2021.
- Τοποθέτηση φωτοβολταϊκών panels και εγκατάσταση φυσικού αερίου σε επιλεγμένα κτίρια.
- Διατήρηση και επέκταση του μεριδίου αγοράς που κατέχει η ΕΤΕ στον τομέα των ΑΠΕ: Η χρηματοδότηση έργων στον κλάδο της ενέργειας και κατά κύριο λόγο σε ΑΠΕ, αποτελεί σημαντικό βραχυ/μεσοπρόθεσμο στρατηγικό στόχο της Τράπεζας, στοχεύοντας σε χρηματοδοτήσεις 3 δις. ευρώ τα επόμενα τρία χρόνια.

- Παραμένοντας στρατηγικά προσηλωμένη στη φιλοδοξία Net Zero εκπομπών έως το 2050 και στηριζόμενη σε μια σειρά πρόσφατων δεσμευτικών αποφάσεων με ισχυρό αντίκτυπο, η ΕΤΕ βρίσκεται σε θέση να συνεχίσει να εξελίσσεται και να καθορίζει τους στρατηγικούς της στόχους, σε έναν ορίζοντα που υπερβαίνει τα όρια του επιχειρηματικού της σχεδιασμού.

### Πρώτες ύλες και απόβλητα


- Προμήθεια και χρήση σε όλη την Τράπεζα Α4 ανακυκλωμένου χαρτιού το 2021.
- Τοποθέτηση νέων κάδων ανακύκλωσης (χαρτί, αλουμίνιο, πλαστικό) σε 10 κτίρια και σχετική καμπάνια ενημέρωσης του Προσωπικού με σκοπό την ενίσχυση των δράσεων ανακύκλωσης.
- Χρήση 100% eco-friendly σκευών από όλους τους παρόχους υπηρεσιών catering.
- Χρήση 100% ανακυκλώσιμων καθαριστικών υλικών στο σύνολο των γραφείων και καταστημάτων της Αττικής.



### 3

## Κοινωνικο-οικονομικές Επιδράσεις (S)



**98%**   
Ικανοποιημένοι  
πελάτες


**1<sup>η</sup>** Έρευνα  
εργασιακής  
εμπειρίας

**8 βραβεία για  
την ψηφιακή μας  
παρουσία**



**100%** των ATMs  
συμβατά  
για χρήση από ΑμΕΑ

**43%**   
των Διευθυντών  
καταστημάτων γυναίκες

**80%**   
Υπερήφανοι  
που εργάζονται  
στην Εθνική Τράπεζα

**52%**   
γυναίκες

**48%**   
άνδρες

**29,6% αύξηση**  
των συναλλαγών μέσω  
ψηφιακών καναλιών  
**Οι ενεργοί χρήστες των  
ψηφιακών καναλιών  
ανήλθαν στα 2 εκατ.  
(+45%)**

Εμβαθύνουμε τη σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες τους μέσω των φυσικών και ψηφιακών καναλιών. Εκσυγχρονίζουμε την οργανωτική δομή μας, το πλαίσιο εταιρικής κουλτούρας και την πλατφόρμα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, διαμορφώνοντας ένα μοντέρνο και ευέλικτο Οργανισμό.

### 3. Κοινωνικό-οικονομικές Επιδράσεις ("S")

#### 3.1 Κοινωνικο-οικονομικές επιδράσεις των χρηματοδοτήσεων, προϊόντων και υπηρεσιών

Η Τράπεζα προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που στοχεύουν στην κάλυψη των συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών της, ιδιωτών και επιχειρήσεων. Μέσα από αυτά τα προϊόντα και υπηρεσίες, η Εθνική Τράπεζα δημιουργεί άμεσες και έμμεσες επιδράσεις στα ενδιαφερόμενα μέρη της και στην ευρύτερη οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, συμβάλλοντας έτσι στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs), για λόγους συνέπειας. Μέσω του *Εργαλείου Ανάλυσης Επιπτώσεων Χαρτοφυλακίου του UNEP FI (Portfolio Impact Analysis Tool)*, η Εθνική έχει εντοπίσει τους παρακάτω πιο σημαντικούς τομείς πιθανών κοινωνικο-οικονομικών επιπτώσεων που επηρεάζονται από τις χρηματοδοτικές της δραστηριότητες.

##### 3.1.1 Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγιών και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών

##### Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων

Η Εθνική Τράπεζα, συμβάλλοντας ενεργά στην αντιμετώπιση των δυσμενών οικονομικών συνεπειών της πανδημίας Covid-19 και υποστηρίζοντας έμπρακτα τις επιχειρήσεις που επλήγησαν από αυτή, διεύρυνε σημαντικά τη χρηματοδοτική της στήριξη προς τις Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις, διατηρώντας παράλληλα απρόσκοπτη την παροχή ρευστότητας προς τις επιχειρήσεις που συνεχίζουν να επενδύουν στην ανταγωνιστικότητα, την καινοτομία, την εξωστρέφεια και τη βιωσιμότητα, σύμφωνα με την μακροπρόθεσμη στρατηγική της.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά στην αξιοποίηση προγραμμάτων παροχής ευνοϊκών όρων χρηματοδότησης των επιχειρήσεων σε συνεργασία με Ευρωπαϊκούς και ημεδαπούς οργανισμούς, όπως η Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ), συνάπτοντας εννέα νέες συμφωνίες συνολικού ύψους €1,98 δισ. και διοχετεύοντας εξ αυτών τα €1,45 δισ. κατά τη διάρκεια του 2020. Ειδικότερα:

- Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στη διάθεση του προγράμματος «Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας, πραγματοποιώντας συνολικά μέσω των δυο κύκλων του, χορηγήσεις συνολικού ποσού €1,38 δισ., προκειμένου να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες ρευστότητάς τους που προέκυψαν από τον κλυδωνισμό της δραστηριότητάς τους εξαιτίας της επιδημικής έκρηξης της Covid-19.
- Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε επίσης στη διάθεση των δυο Υποπρογραμμάτων του ΤΕΠΙΧ II, που δημιουργήθηκαν αντίστοιχα για τη χρηματοδοτική στήριξη των πληττόμενων επιχειρήσεων και συγκεκριμένα του «ΤΕΠΙΧ II – Υποπρόγραμμα 3» για τη χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης με συνεπένδυση (60:40) Εθνικής Τράπεζας-ΕΑΤ για τη διάθεση χρηματοδοτήσεων με 100% επιδότηση ενήμερων τόκων για δύο έτη και «ΤΕΠΙΧ II – Υποπρόγραμμα 4» για τη χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης με συνεπένδυση (95:05) Εθνικής Τράπεζας-ΕΑΤ, με αντίστοιχη επιδότηση ενήμερων τόκων για δύο έτη.
- Η Εθνική Τράπεζα προχώρησε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, σε συμφωνία για δυο ακόμα προγράμματα χρηματοδοτήσεων για:

α) τη διάθεση ποσού ύψους €50 εκατ. για τη χρηματοδότηση επενδύσεων που συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων δράσης για το κλίμα (ΑΠΕ) και επιχειρήσεων (έως 3.000 άτομα) που προάγουν τη γυναικεία επιχειρηματικότητα και την παρουσία γυναικών σε ηγετικές επαγγελματικές θέσεις, μέσω του Προγράμματος «NBG Loan for Climate Action & Female Empowerment» και

β) τη διάθεση συνολικού ποσού ύψους €200 εκατ. για την παροχή της αναγκαίας ρευστότητας μέσω δανείων κεφαλαίου κίνησης προς τις ελληνικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Επιχειρήσεις Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης (έως 3.000 άτομα), μέσω του Προγράμματος "NBG Covid-19 response for SMEs and MidCaps".

Ουσιαστικό Θέμα



- Επίσης, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, συμμετέχει, με την ιδιότητα του Ενδιάμεσου Χρηματοδοτικού Οργανισμού (ΕΧΟ), στο Ταμείο Υποδομών (ΤΑΜΥΠΟΔ). Το ΤΑΜΥΠΟΔ προσφέρει χρηματοδότηση υπό τη μορφή μακροπρόθεσμων δανείων με όρους ευνοϊκότερους της αγοράς σε επιλέξιμους φορείς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα για την υλοποίηση μικρών και μεσαίων ανταποδοτικών έργων στους τομείς ενεργειακής αποδοτικότητας, παραγωγής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, προστασίας του περιβάλλοντος και αστικής ανάπτυξης. Οι πόροι του ΤΑΜΥΠΟΔ ανέρχονται σε €450 εκατ. και η προθεσμία απορρόφησής τους είναι η 31.12.2023. Το μέγιστο ύψος του χορηγούμενου δανείου ΤΑΜΥΠΟΔ ανά επενδυτικό έργο ανέρχεται σε €15 εκατ.

- Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, η Εθνική Τράπεζα, συμμετέχει:

(α) στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επενδύσεων (TE), the European Structural and Investment Funds (ESIF) ERDF Greece Guarantee Fund (EEGGF), για τη χρηματοδότηση επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων από μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜμΕ) που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα με την εγγύηση του σε ποσοστό 80%, συνολικού ποσού €150 εκατ. και

(β) για την υλοποίηση του νέου εγγυοδοτικού προγράμματος ESIF EAFRD Greece (Agri Greece programme - New ESIF EAFRD for initiative in Greece) του Ταμείου Εγγυήσεων Αγροτικής Ανάπτυξης. Το Ταμείο Αγροτικών Εγγυήσεων συγχρηματοδοτείται από την Ελληνική Δημοκρατία, την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Γεωργικού Ταμείου Αγροτικής Ανάπτυξης (ΕΓΤΑΑ) και από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕFSI) για την παροχή χρηματοδότησης ΜμΕ του πρωτογενή τομέα με την εγγύηση του σε ποσοστό 80%, συνολικού ποσού €70 εκατ., και στη διάθεση των προγραμμάτων:

- «Innovfin SME Guarantee Facility Covid-19 Sub-window»:

χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης επιχειρήσεων (έως 499 άτομα) με την εγγύηση του ΕΤαΕ σε ποσοστό 80%, συνολικού ποσού €9,2 εκατ. για τη χρηματοδοτική στήριξη των καινοτόμων και ταχύτατα αναπτυσσόμενων επιχειρήσεων,

- ii) «COSME sub-window»: για την παροχή χρηματοδότησης κεφαλαίου κίνησης ΜμΕ με την εγγύηση του ΕΤαΕ σε ποσοστό 80%, συνολικού ποσού €125 εκατ.

*Περισσότερες πληροφορίες, παρατίθενται στην ιστοσελίδα [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) στις Ενότητες: Επαγγελματίες και ΜμΕ καθώς και Επιχειρήσεις και Financial Institutions.*

#### Ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων:

(με κύκλο εργασιών μέχρι €2,5 εκατ.)

Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – ΤΕΠΙΧ II, μέσω της οποίας παρέχεται στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις:

- στήριξη χρηματοδοτώντας επενδυτικά και επιχειρηματικά σχέδια, με ιδιαίτερα ευνοϊκό επιτόκιο και χαμηλά έξοδα,
- περαιτέρω στήριξη, λόγω των συνθηκών που δημιουργήθηκαν από την Covid-19, παρέχοντας χρηματοδότηση μέσω Εφάπαξ Κεφαλαίων Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου για τα πρώτα δύο έτη και ιδιαίτερα ευνοϊκό επιτόκιο και χαμηλά έξοδα.

Το σωρευτικό ύψος των εκταμιεύσεων της Δράσης για το 2020 ανήλθε σε €223,3 εκατ.

#### Πρόγραμμα Εγγυήσεων του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19

Το Πρόγραμμα Εγγυήσεων του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19, σκοπός του οποίου είναι να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες ρευστότητας των επιχειρήσεων, που προκύπτουν λόγω της πανδημίας Covid-19, παρέχοντας δυνατότητα πρόσβασης σε χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους λόγω της παρεχόμενης εγγύησης του Ταμείου Εγγυοδοσίας.

Το ύψος των εκταμιεύσεων έως την 31 Δεκεμβρίου 2020 ανήλθε σε €73,7 εκατ.

#### Μικροπιστώσεις μέσω του Προγράμματος Εγγυήσεων EaSI

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2020 να παρέχει μικροπιστώσεις μέχρι ποσού €25.000 μέσω του προγράμματος

εγγυήσεων EaSI στο πλαίσιο του προγράμματος της Ε.Ε. για την απασχόληση και κοινωνική καινοτομία, με πρόθεση να συμβάλει περαιτέρω στην ενίσχυση της απασχόλησης και στην προώθηση της υγιούς ανάπτυξης των πολύ μικρών επιχειρήσεων. Με τη στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ΕΤαΕ παρέχει εγγυήσεις προς την Εθνική Τράπεζα, προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβαση μικρών επιχειρήσεων σε δανεισμό με μειωμένο επιτόκιο λόγω εγγυήσεων. Παράλληλα στο πλαίσιο διάθεσης του προγράμματος, η Εθνική Τράπεζα παρέχει μέσω εξειδικευμένων Συμβούλων εστιασμένα προγράμματα κατάρτισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών (Mentoring) σε αντικείμενα που σχετίζονται με τη σύνταξη επιχειρηματικού σχεδίου, τη διαχείριση ρευστότητας, την προώθηση πωλήσεων κ.ά. Με αυτόν τον τρόπο η Τράπεζα συνδράμει στην εδραίωση και ανάπτυξη των μικρών επιχειρήσεων και στην διασφάλιση της βιωσιμότητας της επιχείρησης.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της Covid-19 τροποποιήθηκαν από το ΕΤαΕ οι όροι του προγράμματος και πλέον παρέχονται πιστώσεις μέχρι το ύψος των €50.000 με αυξημένο ποσοστό εγγύησης.

Το ύψος των εκταμιεύσεων το 2020 ανήλθε σε €19,7 εκατ.

#### Πρόγραμμα Εγγυήσεων COSME σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ)

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2020 να διαθέτει χρηματοδοτήσεις μέσω του προγράμματος εγγυήσεων COSME σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ). 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.

Στο πλαίσιο της αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της Covid-19, το ΕΤαΕ ενέκρινε επιπλέον χαρτοφυλάκιο ύψους €125 εκατ. προκειμένου να παρέχει χρηματοδοτήσεις κεφαλαίου κίνησης εγγυημένες σε ποσοστό 80% και μέχρι του ποσού των €150.000 για όλη την Covid-19 περίοδο.

Το σωρευτικό ύψος των εκταμιεύσεων μέχρι την 31 Δεκεμβρίου 2020 ανήλθε σε €100,11 εκατ.

#### Προϊόν POS Financing

Τοποθέτηση νέου προϊόντος POS Financing, το οποίο αφορά σε χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης σε συσχετισμό με τον όγκο συναλλαγών της επιχείρησης μέσω POS.

#### Επιτεύγματα 2020

- Εφαρμογή αυτόματης εγκριτικής διαδικασίας για αιτήσεις καταναλωτικών δανείων μέσω όλων των καναλιών διάθεσης για ποσά έως €2.000, με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους και του χρόνου απόκρισης της Τράπεζας στο αίτημα του πελάτη.
- Τοποθέτηση του νέου καταναλωτικού δανείου ΕΞΠΡΕΣ για χρηματοδότηση έως €2.000 μέσω internet / mobile banking, με άμεσες διαδικασίες αίτησης – έγκρισης – εκταμίευσης χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κατάστημα.
- Παροχή δυνατότητας ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης και λήψης προέγκρισης στεγαστικού δανείου, για συγκεκριμένα δανειακά προϊόντα, μέσω internet banking.
- Εμπλουτισμός του καταλόγου Κτηματικής Πίστης με νέα στεγαστικά προϊόντα με ελκυστικά χαρακτηριστικά.
- Βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη μέσω του επανασχεδιασμού και της απλοποίησης των διαδικασιών εκταμίευσης στεγαστικού δανείου.

Δάνεια προς ΜμΕ (2020)*	
	€ εκατ.
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	1.198,4
Δάνεια Παγίων	204,4
Δάνεια μέσω ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και JEREMIE	201,2
<b>Σύνολο</b>	<b>1.604</b>
*Σωρευτικά υπόλοιπα με λογιστικό 31.12.2020	

## Γεωγραφική κατανομή χαρτοφυλακίου πιστοδοτήσεων ΜμΕ (2020)


Περιφέρεια	Ποσό (σε € εκατ.)	Ποσοστό (%)
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	47	3%
Αττικής	644	40%
Βορείου Αιγαίου	26	2%
Δυτικής Ελλάδος	91	6%
Δυτικής Μακεδονίας	30	2%
Ηπείρου	39	2%
Θεσσαλίας	61	4%
Ιονίων Νήσων	54	3%
Κεντρικής Μακεδονίας	299	19%
Κρήτης	73	4%
Νοτίου Αιγαίου	83	5%
Πελοποννήσου	91	6%
Στερεάς Ελλάδος	66	4%
<b>Σύνολο</b>	<b>1.604</b>	<b>100%</b>

## Στηρίζοντας την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία

## “NBG Business Seeds”: Πρόγραμμα στήριξης επιχειρηματικότητας

Το NBG Business Seeds της Εθνικής Τράπεζας είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα στήριξης της καινοτομίας και εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας.

Περιλαμβάνει δράσεις χρηματοδότησης, επιτάχυνσης, ανάδειξης και προβολής καινοτόμων ιδεών και εταιρειών, εκπαίδευσης και καθοδήγησης, παροχής υποδομών και δικτύωσης.



## NBG Business Seeds

με μια ματιά

- 10 έτη λειτουργίας
- 21 startups και ΜμΕ, με κύκλο εργασιών άνω των €60 εκατ. και άνω των 6.500 θέσεων εργασίας το 2020
- Έγκριση συμμετοχής ως ιδιώτης επενδυτής σε δύο νέα Funds
- €5,5 εκατ. επενδύσεις και σημαντικές συνεργασίες
- Συμμετοχή στο exit της Think Silicon

## Χρηματοδοτήσεις NBG Business Seeds

Το 2020 σηματοδεύτηκε από την εξαγορά της εταιρείας Think Silicon από την εταιρεία Applied Materials (NASDAQ: AMAT). Η Think Silicon είναι μέλος του προγράμματος NBG Business Seeds και έχει χρηματοδοτηθεί από το Metavallon, στο οποίο η Τράπεζα είναι βασικός Limited Partner.

Πέραν των συμμετοχών στα Venture Capitals (VCs), το πρόγραμμα NBG Business Seeds, στα έξι έτη που λειτουργεί ο

πυλώνας επενδύσεων, έχει εγκρίνει συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο δώδεκα εταιρειών ύψους €2,33 εκατ. Το 2020, ο δανεισμός επτά ακόμη εταιρειών ανήλθε στα €2,64 εκατ. Ακόμη €490.000 έχουν δοθεί σε βραβεία στις 100 νικήτριες ομάδες και εταιρείες των διαγωνισμών Καινοτομίας & Τεχνολογίας.

Χρηματοδοτήσεις NBG Business Seeds		
	€ εκατ.	% του συνόλου
Επενδύσεις	2,33	43%
Σύνολο δανείων	2,64	48%
Grants Διαγωνισμού	0,49	9%

#### Προσφορά προς νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις και καινοτόμες ΜμΕ

Η Εθνική Τράπεζα από το 2018 προσφέρει ειδικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες καινοτόμων επιχειρήσεων και μία σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση των καθημερινών τους συναλλαγών.

Η προσφορά αφορά λύσεις για το e-commerce ανέξοδα για το πρώτο έτος, λύσεις χρηματοδότησης και εμβασμάτων εσωτερικού και εξωτερικού. Προτείνονται επίσης λογαριασμοί Όψευς και επαγγελματικός λογαριασμός σε ξένο νόμισμα, χρήση των εναλλακτικών δικτύων καθώς και σύγχρονα πακέτα ασφάλισης για την κάλυψη ηλεκτρονικών και διαδικτυακών κινδύνων.

#### Συνεργασίες NBG Business Seeds

Στελέχη του προγράμματος συμμετέχουν στα Advisory Board του OK!Thess και του Κέντρου Αρχιμήδης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ) καθώς και στην Επιτροπή

Εκπαίδευσης, Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας του Ελληνοαμερικανικού Επιμελητηρίου.

Το 2020 προσχώρησαν στους συνεργάτες του προγράμματος το Hub to Business Hub (H2B HUB) του Επιμελητηρίου Ηρακλείου, το EIT Climate-Kic Hub Greece και τον συντονιστή του, Ερευνητικό Κέντρο "Αθηνά" καθώς και το ελληνικό παράρτημα του διεθνούς οργανισμού Entrepreneurs' Organization (EO).

Για μια ακόμη χρονιά συνεχίστηκε η συνεργασία του προγράμματος με μέλη ΔΕΠ από 11 πανεπιστήμια για την αξιολόγηση των 265 προτάσεων του 11<sup>ου</sup> Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας.

*Αναλυτική ενημέρωση αναφορικά με το πρόγραμμα, τις προϋποθέσεις συμμετοχής, τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις και τους συνεργάτες του προγράμματος είναι διαθέσιμη στο [nbg.gr](http://nbg.gr).*



### Άλλες δράσεις στήριξης της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας



#### 11<sup>ος</sup> Διαγωνισμός Καινοτομίας & Τεχνολογίας

Στον ενδέκατο διαγωνισμό συμμετείχαν 467 άτομα με 264 προτάσεις. Συνολικά στα 11 έτη, συμμετείχαν στον διαγωνισμό 6.786 με 3.951 προτάσεις. Από τους νικητές του

διαγωνισμού, ένα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό (23%) είναι ακόμα σε λειτουργία ενώ το 19% έχει χρηματοδοτηθεί από VCs.



#### Τετραήμερα Bootcamps και θεματικές ημερίδες

Πέραν των νικητών του 10<sup>ου</sup> διαγωνισμού υποστηρίχθηκαν 37 ομάδες με 63 συμμετέχοντες είτε με κλειστές συναντήσεις καθοδήγησης είτε με τη συμμετοχή τους σε τετραήμερα bootcamp που διοργανώθηκαν στην Αθήνα για 7<sup>η</sup> χρονιά και στο Ηράκλειο για 4<sup>η</sup> χρονιά σε συνεργασία με το Κέντρο

Επιχειρηματικότητας και Καινοτομίας (ACEin) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, το Κέντρο Αρχιμήδης του ΕΚΠΑ, το Uni.fund, το Metavallon και τη Bayer Hellas. Στο Ηράκλειο συνδιοργανωτές ήταν επίσης το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ), το δίκτυο Πράξη και η Bizrupt.

### Διοργάνωση θεματικών ημερίδων

Επιπλέον, διοργανώσαμε θεματικές ημερίδες σε οχτώ διακριτούς τομείς καινοτομίας:

- Πολιτιστική επιχειρηματικότητα και αστική οικοτεχνία σε συνεργασία με το Ίδρυμα Ωνάση.
- Τουρισμός σε συνεργασία με το CapsuleT του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ).
- Κοινωνική επιχειρηματικότητα σε συνεργασία με το Higher Incubator Giving Growth & Sustainability (Higgs).
- Υγεία σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και το IET Health.
- Ενέργεια σε συνεργασία με την KiNNO και το InnoEnergy\*.
- Fintech με τη συμμετοχή της Τράπεζας της Ελλάδος, της Visa Ελλάς και της Flex Fin.
- Αγροδιατροφή σε συνεργασία με το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο, την Αμερικάνικη Γεωργική Σχολή, το European Institute of Innovation & Technology (EIT) Food, την Νέα Γεωργία Νέα Γενιά και τη Bayer.

\*Η KiNNO Consultants Ltd. εστιάζει στην τεχνολογία, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα και λειτουργεί ως μεσάζοντας μεταξύ ερευνητών, μηχανικών, επιχειρήσεων και επενδυτών για την επιτάχυνση της ανάπτυξης της καινοτομίας στην αγορά.



### Online εκδήλωση γνωριμίας, δικτύωσης και καθοδήγησης

Στηρίζοντας την πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης διοργανώσαμε online εκδήλωση γνωριμίας, δικτύωσης και καθοδήγησης για τους συμμετέχοντες στον διαγωνισμό #GreeceVsVirus σε συνεργασία με το

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου, το EIT Health, το Athens Center for Entrepreneurship and Innovation | AUEB, το Κέντρο Αρχιμήδης του ΕΚΠΑ, το Ίδρυμα Ωνάση και τη Bayer Hellas.



### Δομές υποδοχής προγράμματος

Πέντε καταστήματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ναύπλιο, Πάτρα και Ηράκλειο φιλοξενούν δομές υποδοχής για startups. Τις στελεχώνουν 11 στελέχη της Τράπεζας - πρεσβευτές του προγράμματος, τα οποία υποδέχονται και εξυπηρετούν εξατομικευμένα κάθε νεοφυή και καινοτόμο ΜμΕ. Συνολικά 16 πρεσβευτές

εκπροσωπούν, εθελοντικά και εκτός ωραρίου εργασίας, το πρόγραμμα στις παραπάνω πόλεις, μέσα από τη συμμετοχή τους σε τοπικές εκδηλώσεις, παρουσιάσεις, κριτικές επιτροπές διαγωνισμών καινοτομίας και δράσεις mentoring.



### Στηρίζοντας την ψηφιοποίηση

Βασικός πυλώνας της ψηφιακής στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας είναι η υποστήριξη του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας, με έμφαση στο σχεδιασμό έξυπνων ψηφιακών λύσεων που

ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών, καθώς και στην παροχή υψηλής εμπειρίας εξυπηρέτησης συναλλαγών μέσα από όλα τα ψηφιακά δίκτυα σε εικοσιτετράωρη βάση.

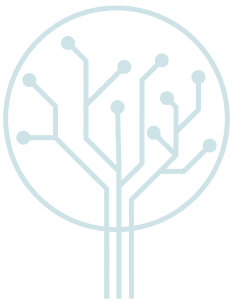
Εσωτερικός δείκτης για την προώθηση της καινοτομίας και τεχνολογίας

### Internet, Phone και Mobile Banking

Τα ψηφιακά κανάλια περιλαμβάνουν τα αναβαθμισμένα ψηφιακά δίκτυα NBG Internet & Mobile Banking, με πληθώρα νέων λειτουργικότητων που προσφέρουν τη δυνατότητα μίας πλήρους ψηφιακής εξυπηρέτησης του πελάτη. Η αναβαθμισμένη εφαρμογή NBG Mobile Banking, έχει μετεξελιχθεί από ένα κανάλι πληροφόρησης και πραγματοποίησης συναλλαγών, σε έναν προσωπικό βοηθό που επιτρέπει στο χρήστη να διαχειρίζεται εύκολα τα μηνιαία έξοδά του. Το σημαντικό είναι ότι πλέον ο χρήστης μπορεί να κάνει τα πάντα από το κινητό του:



<p>Να αποκτήσει πρόσβαση στο Mobile Banking online, είτε είναι πελάτης της Εθνικής Τράπεζας είτε όχι</p>	<p>Να κάνει εύκολα και γρήγορα όλες του τις συναλλαγές</p>
<p>Να λαμβάνει άμεσα ενημέρωση μέσω push notifications</p>	<p>Να διαχειρίζεται τα έξοδα του μήνα και να ορίζει budgets</p>
<p>Να διαχειρίζεται τα χαρακτηριστικά ασφαλείας των καρτών του (π.χ. να παγώνει προσωρινά την κάρτα του ή συγκεκριμένους τύπους συναλλαγών, να θέτει όρια αγορών κ.λπ.)</p>	<p>Να αποκτά νέα προϊόντα που χρειάζεται όπως δάνειο εξπρές, κάρτες και λογαριασμούς κ.ά.</p>



Το 2020 συνεχίστηκε η ραγδαία αύξηση της χρήσης του Internet και NBG Mobile Banking της Τράπεζας. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες των ψηφιακών καναλιών Internet και Mobile Banking ξεπέρασαν τα 3 εκατομμύρια, σημειώνοντας αύξηση 26%, ενώ οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν περισσότερο από 45%. Οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω του Internet Banking αυξήθηκαν κατά 13% το 2020 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω NBG Mobile Banking αυξήθηκαν κατά 120%. Οι

ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκολύνουν όλο το εύρος των πελατών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας. Μέσα στο 2020, η Εθνική Τράπεζα διακρίθηκε, για την ψηφιακή της παρουσία, με 8 νέα βραβεία στο πλαίσιο της συμμετοχής της στα «Digital Banking Awards 2020», «International Banker Awards 2020», «Mobile Excellence Awards 2020» και «Business IT Excellence Awards 2020».



**Το δίκτυο πληρωμών λογαριασμών τρίτων σε σημεία μικρής λιανικής, i-bank Pay Spot**

Το 2020 σημειώθηκε αύξηση συναλλαγών 20% και στο δυναμικό δίκτυο σημείων μικρής λιανικής σε όλη την Ελλάδα που υποστηρίζουν την υπηρεσία i-bank Pay Spot, για εύκολη και γρήγορη εξόφληση περισσότερων από 250 ειδών λογαριασμών για πληρωμές Δημοσίου και οργανισμών. Το δίκτυο αριθμεί 1.500 σημεία και επεκτείνεται διαρκώς.

**Κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems - APS)**



Το 2020 το δίκτυο των APS επεκτάθηκε σε 142 επιπλέον νέες θέσεις, σε σχέση με το 2019 (θετική μεταβολή κατά 67%). Στις 31.12.2020 υπήρχαν 354 κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems - APS).



## Καταθετικά μηχανήματα

Τα 22 καταθετικά μηχανήματα (smart safes) που λειτουργούσαν στις 31.12.2020 σε εταιρικούς πελάτες, στο πλαίσιο της υπηρεσίας Παροχής Συστήματος Διαχείρισης Εισπράξεων, το πλήθος των οποίων παρέμεινε συνολικά σταθερό (διακοπή λειτουργίας 4 μηχανημάτων και εγκατάσταση 4 νέων).



## ATMs

Το δίκτυο των 1.493 ATMs σε όλη την Ελλάδα.



## i-bank stores



Τα i-bank stores το 2020 συνέχισαν να προσελκύουν ολοένα και περισσότερο το ενδιαφέρον του κοινού, τόσο του νεανικού και τεχνολογικά εξειδικευμένου, όσο και των λοιπών πελατών μας. Το πρώτο τρίμηνο του 2020 σε συνεργασία με το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων/Junior Achievement Greece (ΣΕΝ/JA Greece), συνεχίστηκαν στο i-bank store The Mall οι επισκέψεις τμημάτων Δευτεροβάθμιας και Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης για την παρακολούθηση του διαδραστικού σεμιναρίου «Στη Σκιά Ενός Στελέχους», το οποίο αναφέρεται, τόσο στην παρουσία της Τράπεζας μας στα ψηφιακά κανάλια, όσο και στην ενδεχόμενη σταδιοδρομία που μπορεί ένας μαθητής / φοιτητής να έχει στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Οι επισκέψεις βρίσκονται σε αναστολή λόγω της υγειονομικής κρίσης, ώστε να προστατευθούν μαθητές, πελάτες και υπάλληλοι. Σε αυτό το πλαίσιο τηρήθηκαν απαρέγκλιτα και με την αρμόζουσα αυστηρότητα τα προσήκοντα υγειονομικά πρωτόκολλα (αποστάσεις, μάσκες, υγιεινή προσωπικού & χώρων, κατεύθυνση της πελατείας στις ψηφιακές λύσεις της Εθνικής Τράπεζας), με γνώμονα την προστασία της Δημόσιας Υγείας και τη συμβολή όλων στην αναχαίτιση του πανδημικού κύματος.

## i-bank statements



Με στόχο και την προστασία του περιβάλλοντος, η Τράπεζα δημιούργησε την υπηρεσία i-bank statements, ώστε οι πελάτες της να λαμβάνουν ηλεκτρονικά ειδοποίηση για την έκδοση των λογαριασμών τους για τις πιστωτικές κάρτες, τα στεγαστικά ή καταναλωτικά τους δάνεια και τους καταθετικούς τους λογαριασμούς, διακόπτοντας την αποστολή έντυπων λογαριασμών. Ήδη, τα έγχαρτα statements σε περισσότερους από 1,35 εκατ. λογαριασμούς πελατών, έχουν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά.

## Social media (i-bank, LinkedIn, Twitter και YouTube, Go4more)

**i-bank**  
NBG GROUP

**i-bank:** Πάνω από 61.826 followers στο Facebook κατά πλειοψηφία στις ηλικιακές ομάδες 25-34 και 35-44. Στόχος η διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη διαδραστικών σχέσεων επικοινωνίας και εμπιστοσύνης με την πελατεία.

**LinkedIn:** Περισσότεροι από 75.349 followers. Πρώτη μεταξύ των τραπεζών όσον αφορά τους followers. Σε αυτό το μέσο παρουσιάζεται κυρίως η Εταιρική Εικόνα της Τράπεζας, με όλες τις δράσεις και ενέργειες, τόσο της ίδιας όσο και των στελεχών της.

**Twitter και YouTube:** Η Τράπεζα διατηρεί εταιρικό λογαριασμό σε Twitter (3.375 followers) και YouTube (15.300 subscribers), παρέχοντας σημαντικό περιεχόμενο στους ενδιαφερόμενους χρήστες των δικτύων, αποτελώντας συμπληρωματικά κανάλια ενημέρωσης του κοινού και προβολής των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας.

**Go4more Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης:**

**Facebook:** Facebook (/go4more.gr) 73.767 φίλοι, μέγεθος που την καθιστά τη δεύτερη πιο δημοφιλή σελίδα μεταξύ των προγραμμάτων επιβράβευσης στον τραπεζικό χώρο. Στόχος η συνεχής ενημέρωση των πελατών για θέματα που αφορούν τη λειτουργικότητα του προγράμματος, τις προσφορές και τις προωθητικές ενέργειες, η δημιουργία διαδραστικών σχέσεων επικοινωνίας αλλά και η εξυπηρέτηση των πελατών μέσω της άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων στην εφαρμογή Facebook Messenger.

### Κάρτες – Issuing Business

Η Τράπεζα το 2020 συνέχισε την αδιάκοπη προσπάθεια και τη συνεισφορά στο Πρόγραμμα του Μετασχηματισμού, στηρίζοντας την παροχή λύσεων για τους πελάτες της μέσα από το μοντέλο των ψηφιακών λειτουργιών και υπηρεσιών.

Την επιτάχυνση της στήριξης της πελατείας μας από ψηφιακά κανάλια επέβαλε η ανάγκη της έμπρακτης συνδρομής μας στην κοινή προσπάθεια περιορισμού των επιπτώσεων της Covid-19, στην καθημερινή συναλλακτική πρακτική.

Στον τομέα της έκδοσης καρτών, η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση δυο νέων χρεωστικών καρτών (Debit Premium Mastercard και Private Banking Mastercard) που απευθύνονται σε συγκεκριμένες πελατειακές ομάδες της Τράπεζας, η χρήση των οποίων παρέχει ιδιαίτερα προνομία στους κατόχους αυτών.

Στον τομέα της αποδοχής συναλλαγών λανσάραμε την υπηρεσία «Key2Pay» για πωλήσεις μέσω διαδικτύου των επιχειρήσεων που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα, επιδιώκοντας να διευκολύνουμε περαιτέρω τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πελατών μας. Επιπρόσθετα δώσαμε τη δυνατότητα σε ατομικές επιχειρήσεις συνεργαζόμενες με την Τράπεζα να υποβάλλουν αίτημα για την απόκτηση της υπηρεσίας μέσω του website της Τράπεζας.

Ο τζίρος των συναλλαγών παρουσίασε ιδιαίτερη αύξηση στις αγορές με κάρτες μέσω διαδικτύου, εξαιρώντας τις συναλλαγές των αεροπορικών εταιρειών, και σε ανέπαφες (contactless) συναλλαγές λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που επικράτησαν στην αγορά.

Κατά το 2020, αυξήθηκε το όριο ανέπαφων συναλλαγών στα €50 και το συνολικό στα €150, ακολουθώντας την απόφαση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) τον Μάρτιο 2020.

Στο πλαίσιο της Payments Services Directive II (PSD II), ξεκίνησε η ενημέρωση των πελατών για τις νέες μεθόδους Ισχυρής Ταυτοποίησης των Πελατών (Strong Customer Authentication) (2 factors authentication) με χρήση και βιομετρικών στοιχείων.

### 1. Χρεωστικές κάρτες

- Ανανέωση 1,4 εκατομμυρίου καρτών με αυτοματοποιημένη ροή ενημέρωσης των πελατών κατά τα τρία στάδια του ταξιδιού της κάρτας (αποστολή, ενεργοποίηση, ακύρωση).
- Έκδοση 9.400 καρτών μέσω στοχευμένων προωθητικών ενεργειών του Contact Center.
- Υλοποίηση του Instant Issuing κάρτας μέσω του Δικτύου Καταστημάτων.
- Δυνατότητα ενεργοποίησης της κάρτας μέσω Mobile Banking.
- Προώθηση της διάθεσης του προϊόντος «Κάρτα του Αγρότη» σε αγρότες/κτηνοτρόφους.

### 2. Πιστωτικές κάρτες

- Δυνατότητα ψηφιακής έκδοσης Mastercard & Visa μέσω του Internet & Mobile Banking.

### 3. Προπληρωμένες κάρτες

- Δυνατότητα έκδοσης προπληρωμένων καρτών μέσω του Mobile Banking.
- Υποστήριξη Ευαίσθητων Κοινωνικών Ομάδων της Περιφέρειας Πελοποννήσου με την έκδοση 2,4χιλ. prepaid voucher και φόρτισής τους με το πόσο των €180.000.
- Συνέχιση της διάθεσης και εξυπηρέτηση από την Τράπεζα της προπληρωμένης επαναφορτιζόμενης κάρτας Prepaid Visa Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΚΑ).

### Acquiring Business

- Αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω της αλλαγής της πλατφόρμας του e-commerce.
- Στο πλαίσιο της PSD II, πραγματοποιήθηκαν ενημερώσεις των επιχειρήσεων που συνεργάζονται με την Τράπεζα στο e-commerce για τις νέες μεθόδους Ισχυρής Ταυτοποίησης των Πελατών τους (2 factors authentication) και τις αλλαγές που ήταν απαραίτητο να υλοποιήσουν.
- Ολοκλήρωση της μετάπτωσης των επιχειρήσεων στο νέο σύστημα εξουσιοδοτήσεων συναλλαγών «way4».



### Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών

Στις 31.12.2020 η Τράπεζα, με μια ευρεία γεωγραφική κατανομή 371 καταστημάτων και 19 Γραφείων Συναλλαγών διέθετε το 23% περίπου του συνόλου των τραπεζικών Μονάδων σε επίπεδο χώρας. Στους 13 οικονομικά ασθενείς νομούς το μερίδιο φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας ανερχόταν στις 31.12.2020 στο 30% (στοιχεία ΕΕΤ, αρχείο ΗΕΒΙC) με 28 Μονάδες έναντι 31 Μονάδων στις 31.12.2019. Η μείωση αυτή κατά 9,7 %, οφείλεται σε συγχώνευση Μονάδων στους Νομούς Πρέβεζας, Φλώρινας και Χίου. Η συγχώνευση των ανωτέρω Μονάδων εντάσσεται στο ευρύτερο πλάνο μετασχηματισμού της Τράπεζας στο οποίο περιλαμβάνεται και το πρόγραμμα εξορθολογισμού του δικτύου φυσικής παρουσίας της.

### Υποστήριξη απομακρυσμένων περιοχών και νησιωτών

Η Εθνική Τράπεζα έχει φυσική παρουσία και σε ακριτικές περιοχές και μικρά νησιά με πληθυσμό λιγότερο των 5.000 κατοίκων, ενώ σε ορισμένες περιοχές μάλιστα (Μεγίστη, Οινούσες, Αλόνησος, Σκύρος, Σκόπελος, Αντίπαρος) είναι και η μοναδική

Τράπεζα. Στις 31.12.2020 το δίκτυο της Τράπεζας στις περιοχές αυτές αριθμούσε 16 Μονάδες, όσες και στις 31.12.2019.

Καθ' όλο το 2020, η Τράπεζα εφάρμοσε καθεστώς προνομιακής τιμολόγησης (μηδενικές προμήθειες) στις συναλλαγές μέσω ATMs άλλων τραπεζών, προς εξυπηρέτηση των πελατών/κατοίκων σε 29 μικρά νησιά/απομακρυσμένες περιοχές, όπου η Εθνική Τράπεζα δεν έχει παρουσία, καλύπτοντας η ίδια το κόστος προμηθειών προς τη ΔΙΑ.Σ.

Ως μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες, θεωρούνται οι κάτοικοι απομακρυσμένων γεωγραφικά περιοχών με μικρή πληθυσμιακή πυκνότητα. Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί off-site ATM σε 57 σημεία στις προαναφερθείσες περιοχές.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια του 2020 πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση 1 off-site ATM στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης προσφύγων Χίου (ΚΥΤ) τον Απρίλιο 2020, μετά από επιθυμία της Ελληνικής Κυβέρνησης και συνεννόηση με τις λοιπές Τράπεζες μέσω της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, για την επιτόπου εξυπηρέτηση των συναλλακτικών αναγκών των προσφύγων του ΚΥΤ.

### Παρουσία της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες, οικονομικά ασθενέστερες και δυσπρόσιτες περιοχές (31.12.2020)\*

	off-site ATMs	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών
<b>Αραιοκατοικημένες, οικονομικά ασθενέστερες και δυσπρόσιτες περιοχές</b>	64	37	5
<b>Σύνολο</b>	815	371	19
<b>Αναλογία %</b>	<b>7,85%</b>	<b>10</b>	<b>26</b>

\*Κατά το 2020, υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2019 κατά 12,28 % του πλήθους των απομακρυσμένων ATM, παρά την αύξηση του συνολικού πλήθους των off-site ATM κατά 3,03%.

Επιπλέον υπήρξε θετική μεταβολή της αναλογίας του συνολικού αριθμού των off-site ATMs της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές προς τον συνολικό αριθμό των Καταστημάτων της, σε σχέση με το 2019, κατά 2,55%.

\*Η κατηγοριοποίηση έγινε με γεωγραφικά κριτήρια, ταυτιζόμενη με την κατανομή του Υπουργείου Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης («Καλλικράτης»), σε συνδυασμό με δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία οικονομικής δραστηριότητας.

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. Ο ανά Νομό Δείκτης Οικονομικής Δραστηριότητας, καταρτίστηκε με βάση το επίπεδο ΑΕΠ.

FS14



### Πρόσβαση στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της Τράπεζας από ειδικές μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες

Η Εθνική Τράπεζα επενδύει σε τεχνολογίες και υποδομές φιλικές προς τις ειδικές, μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο του δικτύου των ATMs της Τράπεζας (1.493) πληροί κατασκευαστικά τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από ΑμΕΑ) προς όφελος των πελατών της. Επιπλέον, το Internet Banking της Εθνικής Τράπεζας πληροί το πρότυπο WCAG 2.1 Level AA standards, ενώ αντίστοιχες τεχνολογίες σχεδιάζεται να ενσωματωθούν και στο Mobile Banking της Τράπεζας.

### 3.1.2 Επδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στεγαστικής πίστης

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας ανέδειξαν ότι η παροχή χρηματοδότησης της Εθνικής Τράπεζας στους ακόλουθους τομείς, δημιουργεί θετική επίδραση στην παροχή προσβασιμότητας σε επαρκή, ασφαλή και οικονομικά προσιτή στεγαστική πίστη.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τους τομείς του εταιρικού χαρτοφυλακίου, του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου και του χαρτοφυλακίου λιανικής, που εμπλέκονται με πιθανές θετικές επιδράσεις στη στεγαστική πίστη, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας, κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη και στις μηχανολογικές δραστηριότητες, καθώς και στα στεγαστικά δάνεια/υποθήκες.

Χαρτοφυλάκιο	Σύνδεση με SDG	Τομείς που επιδρούν στη στέγαση	
Εταιρικό	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Άλλες εξειδικευμένες κατασκευαστικές δραστηριότητες (π.δ.κ.α.).</li> <li>Αγοραπωλησίες ιδιοκτητων ακινήτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενοικίαση και εκμετάλλευση ιδιοκτητων ή μισθωμένων ακινήτων</li> <li>Μηχανολογικές δραστηριότητες και συναφείς τεχνικές συμβουλές</li> <li>Κατασκευή κτηρίων για κατοικία ή μη</li> </ul>
Επιχειρηματικό			
Λιανικής		<ul style="list-style-type: none"> <li>Στεγαστικά δάνεια</li> </ul>	

### Ρυθμίσεις δανείων λιανικής τραπεζικής (ιδιωτών)

Η Τράπεζα προσφέρει προγράμματα διευκολύνσεων σε ενήμερα δάνεια, καθώς και εξειδικευμένα προγράμματα

αναδιάρθρωσης και ρύθμισης δανείων σε καθυστέρηση, αποσκοπώντας στην παροχή πρόσφορων λύσεων διευθέτησης, προσαρμοσμένων στις οικονομικές συνθήκες και τις ανάγκες των δανειοληπτών.

### Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης (2020)\*

	Καταναλωτικής πίστης (€ εκατ.)	Στεγαστικής πίστης (€ εκατ.)	Σύνολο
Προϊόντα διευκολύνσεων	103,62	469,41	573,03
Προϊόντα αναδιρθρώσεων	46,87	116,70	163,57
Προϊόντα ρυθμίσεων	525,01	4.917,75	5.442,76
<b>Σύνολο</b>	<b>675,50</b>	<b>5.503,86</b>	<b>6.179,36</b>

\*Τα παραπάνω ποσά αφορούν λογιστικά υπόλοιπα στις 31.12.2020. Σημειώνεται ότι δεν συμπεριλαμβάνονται προϊόντα ρυθμίσεων δικαστικής απόφασης Ν.3869/2010 και στα πλαίσια του Project Earth.

### 3.1.3 Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων εργασίας

Η παροχή χρηματοδότησης από την Εθνική Τράπεζα στους ακόλουθους τομείς δημιουργεί πιθανή θετική επίδραση στην ολοκληρωμένη και παραγωγική απασχόληση και στην αξιοπρεπή εργασία, η οποία προσφέρει ένα δίκαιο εισόδημα, ασφάλεια στην εργασία, κοινωνική προστασία στις οικογένειες, και επίσης

περιλαμβάνει προοπτικές για προσωπική ανάπτυξη και κοινωνική ενσωμάτωση, ελευθερία στους ανθρώπους για να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, οργάνωση και συμμετοχή στις αποφάσεις που επηρεάζουν τις ζωές τους και παροχή ίσων ευκαιριών και ίσης μεταχείρισης.



Ουσιαστικό Θέμα

Χαρτοφυλάκιο	Σύνδεση με SDG	Τομείς που επιδρούν στην εργασία
Εταιρικό		<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατασκευή δρόμων και αυτοκινητοδρόμων</li> <li>Κατασκευή άλλων αστικών έργων (π.δ.κ.α.)</li> <li>Μηχανολογικές δραστηριότητες και συναφείς τεχνικές συμβουλές</li> </ul>
Λιανικής		<ul style="list-style-type: none"> <li>Τρεχούμενοι λογαριασμοί</li> <li>Λογαριασμοί ταμειυτηρίου</li> <li>Αποδεικτικά καταθέσεων</li> <li>Καταναλωτικά δάνεια &amp; δάνεια υπερανάληψης</li> <li>Στεγαστικά δάνεια/υποθήκες</li> <li>Δάνεια σχετικά με οχήματα</li> </ul>

Στους τομείς του εταιρικού χαρτοφυλακίου που σχετίζονται με πιθανή θετική επίδραση στην απασχόληση, περιλαμβάνονται ο κατασκευαστικός και ο μηχανολογικός τομέας, οι οποίοι πρωταγωνιστούν στους κλάδους της απασχόλησης, σε διεθνές επίπεδο, εξαιτίας του βιοπορισμού που προσφέρουν. Συγκεκριμένα, η κατασκευή δρόμων συμβάλλει, επίσης, στην αύξηση των ευκαιριών πρόσβασης σε νέες θέσεις απασχόλησης, για τα τμήματα εκείνα του πληθυσμού, που προηγουμένως δεν είχαν τη δυνατότητα πρόσβασης στην εργασία, εξαιτίας της απομακρυσμένης περιοχής τους. Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα, έχει πιθανή θετική επίδραση στη δημιουργία θέσεων εργασίας στην καταναλωτική τραπεζική, μέσω της παροχής προϊόντων

και υπηρεσιών προς τους πελάτες λιανικής (όπως τρεχούμενοι λογαριασμοί και λογαριασμοί ταμειυτηρίου, πιστοποιητικά καταθέσεων, καταναλωτικά δάνεια και υπερανάληψης, στεγαστικά δάνεια και δάνεια σχετικά με οχήματα).

### 3.1.4 Επίδραση προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης

Η παροχή χρηματοδότησης της Εθνικής Τράπεζας στους παρακάτω τομείς, δημιουργεί πιθανές θετικές επιδράσεις στην οικονομική σύγκλιση, αρχή που σύμφωνα με το UNEP FI Impact Radar ορίζεται ως η μείωση της ανισότητας στο επίπεδο του μέσου κατά κεφαλήν εισοδήματος, μέσω των ακόλουθων οδών:



Ουσιαστικό Θέμα

Χαρτοφυλάκιο	Σύνδεση με SDG	Τομείς που επιδρούν στην οικονομική σύγκλιση
Εταιρικό		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμπόριο ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Παραγωγή υδροηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Χερσαία παραγωγή ηλιακής ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Χερσαία παραγωγή αιολικής ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>Κατασκευή δρόμων και αυτοκινητοδρόμων</li> <li>Κατασκευή άλλων αστικών έργων (π.δ.κ.α.).</li> </ul>

### 3.2 Κοινωνικο-οικονομικές επιδράσεις λειτουργίας

#### 3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας

##### Ανοιχτή επικοινωνία των αποτελεσμάτων της ΕΤΕ

Με σκοπό την παροχή έγκαιρης και αξιόπιστης πληροφόρησης, καθώς και την ανοιχτή επικοινωνία και διαφάνεια σχετικά με τη στρατηγική και τον προσανατολισμό της Τράπεζας, οι άνθρωποί μας ενημερώνονται για τα οικονομικά αποτελέσματα της Τράπεζας στο τέλος κάθε τριμήνου. Αντίστοιχα, έχουμε όλοι την ευκαιρία να παρακολουθούμε τις επιχειρηματικές εξελίξεις και να ακολουθούμε την κοινή πλατφόρμα με την σχετική πληροφόρηση.

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία, καθώς και στην κοινωνική ανάπτυξη. Κατά το 2020 η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των €1,749 δισ., το οποίο περιλαμβάνει καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διαχειρίζεται την κεφαλαιακή του βάση με τρόπο που εξασφαλίζει ότι οι εταιρείες του Ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετοχών τους ως προς τον κίνδυνο που αναλαμβάνουν. Ο Όμιλος αξιοποιεί όλα τα

σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό τη διατήρηση και ενίσχυση της κεφαλαιακής του επάρκειας.

Η ανθεκτικότητα της κεφαλαιακής επάρκειας της Εθνικής αξιολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών του Ευρωπαϊκού τραπεζικού τομέα μέσω της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Συνθηκών ευρέως στην ΕΕ για το 2021. Τα αποτελέσματα για την Εθνική Τράπεζα βρίσκονται στο σύνδεσμο SSM Stress Tests results.

##### Υπεύθυνες προμήθειες

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, 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 προμηθευτές της, που εκπροσωπούν τους περισσότερους επιχειρηματικούς κλάδους.

GRI 102-9

#### Οι προμήθειες της ΕΤΕ με μια ματιά (2020):

37.520 προμηθευτές
524 διαγωνισμοί προμηθειών μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικών συναλλαγών
36.339 προμηθευτές εσωτερικού (97%)
1.181 προμηθευτές εξωτερικού (3%)

##### 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.

Επιπλέον, κατά το 2020 πραγματοποιήθηκε η αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών της Τράπεζας, ενώ το έργο ανάπτυξης του Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και οι σχετικές διαδικασίες ελέγχου βρίσκονται σε εξέλιξη κατά το 2021.

## Αξιολόγηση Προμηθευτών

Η Εθνική Τράπεζα, σε τακτική βάση, ελέγχει και αξιολογεί τους προμηθευτές της (ποιότητα, πιστοποιήσεις, σεβασμός ανθρωπίνων/εργασιακών δικαιωμάτων). Στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται έλεγχοι εγκαταστάσεων και ασφάλειας δεδομένων, η πιστοποίηση της καταλληλότητάς τους γίνεται με επιτόπιους ελέγχους στους χώρους των προμηθευτών. Η Τράπεζα, επίσης, διενεργεί τακτικούς δειγματολογικούς (ποιοτικούς και ποσοτικούς) ελέγχους στις παραγγελίες και παραλαβές ειδών/παγίων κ.λπ.

Ο υποψήφιος προμηθευτής θα πρέπει να είναι σύμφωνος με τους κανόνες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινωνικές Διατάξεις (αποστέλλοντας και σχετικό υποστηρικτικό υλικό) σε ζητήματα όπως :

- Προστασίας του περιβάλλοντος,
- Παιδικής εργασίας,
- Υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
- Κοινωνικής ισότητας/αλληλεγγύης.

Οπότε όλοι οι προμηθευτές που προκύπτουν από διαγωνιστικές διαδικασίες και με τους οποίους συνεργάζεται η Τράπεζα έχουν αποδεχτεί τα παραπάνω.

Συνεπώς εκτιμάται ότι για το 97% των προμηθευτών που συνεργάζονται με την Τράπεζα, έχουν συμπεριληφθεί κατά την αξιολόγηση τους και περιβαλλοντικά κριτήρια.

## Διαχείριση Σχέσεων με Προμηθευτές

Στο πλαίσιο της Κεντρικής Διαχείρισης παραπόνων, που έχει θεσπίσει η Εθνική Τράπεζα, υποβάλλονται και τυγχάνουν διαχείρισης, λόγω συνάφειας, τυχόν παράπονα από προμηθευτές, (όπως παράπονα για τη διαγωνιστική διαδικασία, εκκρεμότητες πληρωμής τιμολογίων κ.λπ.).

## ATHEX C-S7

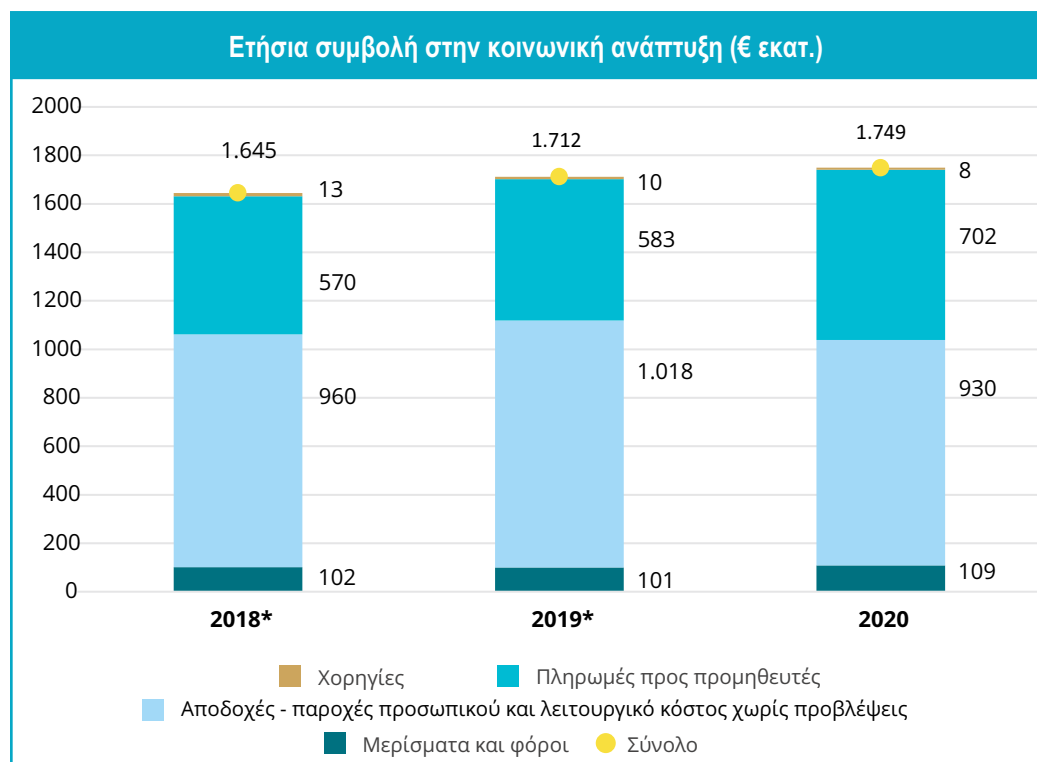
Εσωτερικός δείκτης για το ποσοστό των προμηθευτών με τους οποίους ο οργανισμός έχει αλληλεπιδράσει σε περιβαλλοντικά θέματα

## Η επίδοσή μας

	2018*	2019*	2020
<b>Άμεση οικονομική αξία που παράχθηκε (€ εκατ.)</b>			
<b>Καθαρά λειτουργικά έσοδα</b>	1.325	1.512	2.363
<b>Οικονομική αξία που διανεμήθηκε (€ εκατ.)</b>			
<b>Λειτουργικό κόστος (χωρίς προβλέψεις)</b>	432	443	441
<b>Αποδοχές και παροχές προσωπικού</b>	528	575	489
<b>Πληρωμές προς προμηθευτές</b>	570	583	702
<b>Πληρωμές προς το κράτος</b>	102	101	109
<b>Κοινωνική συνεισφορά</b>	13	10	8
<b>Συνολική οικονομική αξία που διανεμήθηκε</b>	1.645	1.712	1.749
<b>Κεφαλαιοποίηση (€ εκατ.)</b>			
<b>Σύνολο παθητικού</b>	54.649	54.428	67.399
<b>Ίδια κεφάλαια μετόχων</b>	4.638	4.933	4.611
<b>Συνολική τρέχουσα κεφαλαιοποίηση</b>	1.006	2.762	2.068

GRI 102-7  
iii, iv

GRI 201-1



\*Οι "Αποδοχές - παροχές προσωπικού και το λειτουργικό κόστος χωρίς προβλέψεις" αναμορφώθηκαν για το 2019 και 2018 ώστε να περιλαμβάνουν και το κόστος αναδιάρθρωσης. (βλ. Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 31.12.2020, σελ. 182 και Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 31.12.2019, σελ. 158)

Το συνολικό ποσοστό εσόδων από βιώσιμα προϊόντα, ως μέρος των συνολικών εσόδων δεν είναι διαθέσιμο. Ωστόσο, η Εθνική

παρέχει μια σειρά από βιώσιμα προϊόντα και τα έσοδα ανά κατηγορία προϊόντων, είναι διαθέσιμα παρακάτω:

#### ATHEX A-S5

Εσωτερικός δείκτης για τη χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών που σχεδιάζονται για να παρέχουν συγκεκριμένο περιβαλλοντολογικό όφελος

«Κοινωνικά / περιβαλλοντικά υπεύθυνα» προϊόντα	
<b>Πράσινο Δάνειο</b>	Στις 31.12.2020 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Πράσινο Δάνειο» ανερχόταν σε €0,17 εκατ. και οι χορηγήσεις έτους 2020 σε €0,09 εκατ.
<b>Εστία Πράσινη</b>	Στις 31.12.2020 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Εστία Πράσινη» ανερχόταν σε €15,5 εκατ. και οι χορηγήσεις έτους 2020 σε €5,8 εκατ.
<b>Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II»</b>	Στις 31.12.2020 το υπόλοιπο του συνολικού χαρτοφυλακίου των δανείων «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II» ανερχόταν σε €31,4 εκατ.
<b>Εγκρίσεις για συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας</b>	Το 2020 η συνολική αξία των αιολικών και των φωτοβολταϊκών πάρκων, καθώς και των υδροηλεκτρικών και άλλων έργων που χρηματοδοτήθηκαν, ανερχόταν σε €510 εκατ.
<b>Έκδοση πράσινου ομολόγου</b>	Πρώτο Πράσινο Ομόλογο Υψηλής Εξασφάλισης ελληνικής τράπεζας (8.10.2020), ύψους €500 εκατ.



### 3.2.2 Απασχόληση

#### Επιλογή και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2020 τη συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση και εξέλιξή του, τον εντοπισμό εργαζομένων υψηλού δυναμικού και ανάπτυξη αυτών μέσω ομαδικών και εξατομικευμένων δράσεων βάσει σχεδίου «Προσωπικής Ανάπτυξης», καθώς και για την κάλυψη των αναγκών της για συγκεκριμένες θέσεις. Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν 54 Προγράμματα Επιλογής με διενέργεια 1.120 δομημένων συνεντεύξεων και 516 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, καθώς και γραπτών δοκιμασιών.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν 58 εξατομικευμένες επαφές ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής/coaching με εργαζομένους και στελέχη και ενδυναμώθηκε η συστηματική αξιολόγηση και δημιουργία δεξαμενής εργαζομένων που διαθέτουν υψηλό δυναμικό ή/και καταλληλόλητα για καίριες θέσεις του Οργανισμού. Τέλος, η Υποδιεύθυνση Επιλογής, προσαρμοζόμενη στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω περιορισμών από την πανδημία, διέυρυνε την εξωστρέφειά της με τη συμμετοχή της σε digital Career Fairs και με την αξιοποίηση της ψηφιακής πλατφόρμας για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων και on-line εργαλείων αξιολόγησης υποψηφίων.

#### Υποστήριξη συνεχούς απασχόλησης και εξέλιξης

Η Τράπεζα με σεβασμό στο ανθρώπινο δυναμικό της, θέλοντας να υποστηρίξει τους εργαζόμενους που συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Εθελούσιας Αποχώρησης Προσωπικού, παρείχε πρόγραμμα Υπηρεσιών Επαγγελματικής Μετάβασης & Στήριξης σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Πρωταρχικός στόχος του συγκεκριμένου προγράμματος είναι η υποστήριξη και συμβουλευτική καθοδήγηση για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της εργασιακής αλλαγής. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να λάβουν, ανάλογα με τις ανάγκες τους, χωρίς κόστος για εκείνους, συμβουλευτικές υπηρεσίες αναφορικά με: τις επαγγελματικές τους δεξιότητες, τον

τρόπο παρουσίασης και επικοινωνίας του επαγγελματικού τους προφίλ, την αγορά εργασίας, την αξιοποίηση των μέσων επαγγελματικής και κοινωνικής δικτύωσης, την προετοιμασία επιχειρηματικής πρωτοβουλίας, καθώς και την κατάρτιση ενός πλάνου για την εφεξής διαχείριση των οικονομικών τους.

#### Έρευνα εργασιακής εμπειρίας

Τον Οκτώβριο του 2020 πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά η έρευνα εργασιακής εμπειρίας, με στόχο την ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας, την προώθηση του ανοιχτού διαλόγου και την περαιτέρω βελτίωση και του εργασιακού περιβάλλοντος.

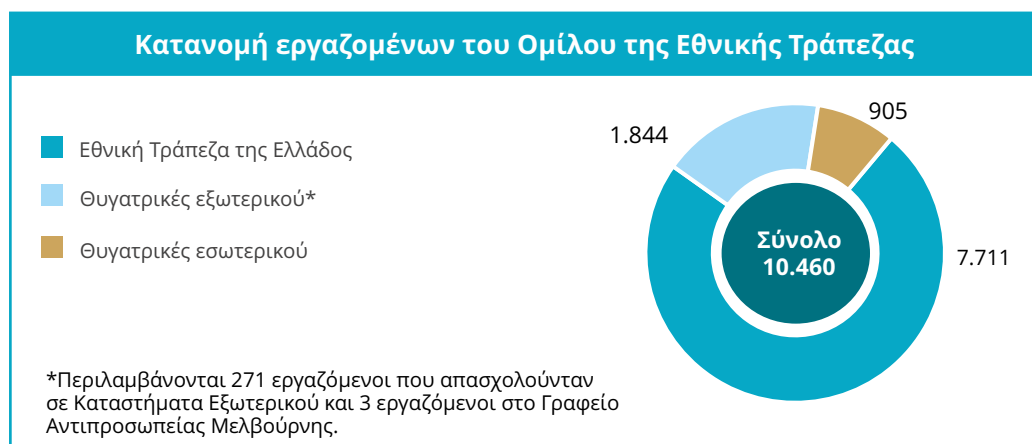
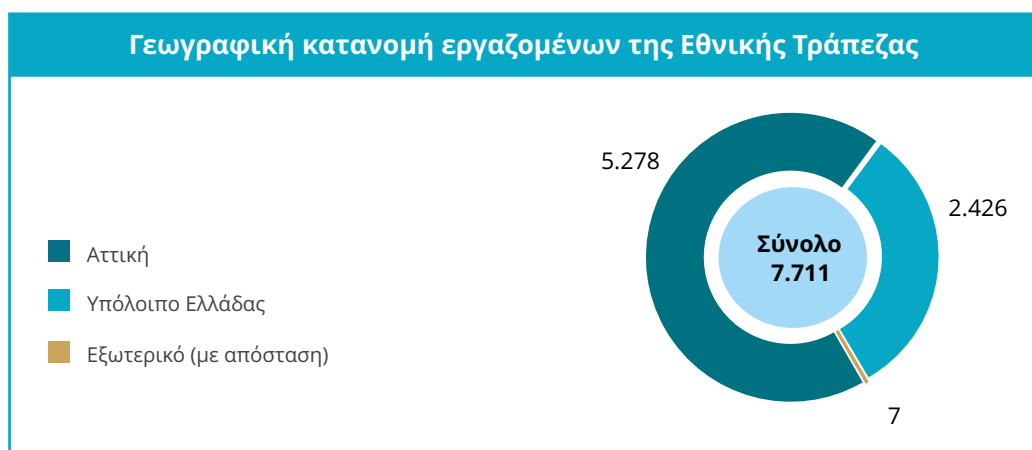
Αποτελέσματα έρευνας εργασιακής εμπειρίας	
<b>79%</b>	Δέσμευση εργαζομένων
<b>80%</b>	Υπερήφανοι που εργάζονται στην ΕΤΕ
<b>80%</b>	Η ΕΤΕ εργοδότης πρώτης προτίμησης
<b>87%</b>	Αναγνώριση κοινωνικής υπευθυνότητας ΕΤΕ
<b>81%</b>	των εργαζομένων αισθάνονται υπερήφανοι που συμβάλλουν στο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της ΕΤΕ

Τα αποτελέσματα ανέδειξαν περιοχές στις οποίες είμαστε σε πολύ υψηλά επίπεδα, αλλά και περιοχές στις οποίες υπάρχουν ευκαιρίες για βελτίωση. Αξίζει να σημειωθούν ορισμένα από τα αποτελέσματα όπως το υψηλό ποσοστό Δέσμευσης των εργαζομένων στο 79%. Οι άνθρωποί μας ανέφεραν ότι αισθάνονται υπερήφανοι που εργάζονται στην Εθνική Τράπεζα σε ποσοστό 80% και δηλώνουν ότι επιλέγουν την Τράπεζα ως εργοδότη πρώτης προτίμησης. Επιπλέον, αναγνωρίζονται ως πρωτεύοντα θετικά στοιχεία του εργασιακού περιβάλλοντος ο τρόπος συνεργασίας και το κλίμα ομαδικότητας και σε ποσοστό 87% αναγνωρίζεται η αξία της κοινωνικής δραστηριότητας και προσφοράς της Τράπεζας. Αναφορικά με το ευρύτερο πλαίσιο των αλλαγών, σε ποσοστό 81% οι άνθρωποί μας αισθάνονται υπερήφανοι που συμβάλλουν και είναι συμμετοχοί στο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού και σε όσα οραματιζόμαστε να πετύχουμε.

Όπως ορίζουν και οι Αξίες μας, επιδιώκουμε να είμαστε μια Τράπεζα ανθρώπινη και αξιόπιστη με επίκεντρο την ευημερία των ανθρώπων μας. Στην κατεύθυνση αυτή, τα αποτελέσματα της Έρευνας στόχος είναι να συζητηθούν την ερχόμενη χρονιά σε επίπεδο ομάδων και να εντοπιστούν συγκεκριμένες περιοχές εστίασης με κατάρτιση στοχευμένων πλάνων δράσης.

### Η επίδοσή μας

Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2020 ανήλθε σε 7.711 εργαζομένους, παρουσιάζοντας μείωση κατά περίπου 7% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, λόγω συνταξιοδότησης, προγράμματος εθελούσιας αποχώρησης, και τερματισμού συμβολαίων.



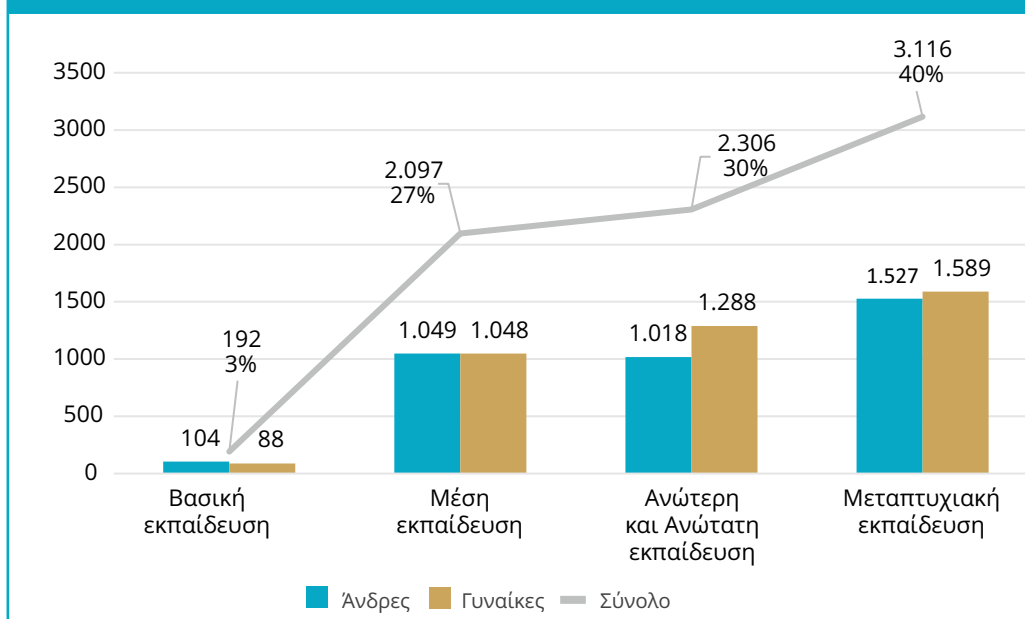
## Κατανομή των εργαζομένων της Τράπεζας ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας\*

Τύπος απασχόλησης	2018	2019	2020		2020 % του συνόλου	
	Σύνολο	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες		
Πλήρους απασχόλησης	8.835	8.315	3.698	4.006	7.704	99,91%
Μερικής απασχόλησης	18	9	0	7	7	0,09%
<b>Τύπος σύμβασης εργασίας</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>Άνδρες</b>	<b>Γυναίκες</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>2020 % του συνόλου</b>
Αορίστου χρόνου	8.698	8.230	3.632	3.947	7.579	98,29%
Ορισμένου χρόνου	155	94	66	66	132	1,71%
<b>Τύπος σύμβασης εργασίας</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>Αττική</b>	<b>Υπόλοιπο Ελλάδα</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>2020 % του συνόλου</b>
Αορίστου χρόνου	8.698	8.230	5.166	2.413	7.579	98,29%
Ορισμένου χρόνου	155	94	119	13	132	1,71%
<b>Σύνολο εργαζομένων</b>	<b>8.853</b>	<b>8.324</b>	<b>3.698</b>	<b>4.013</b>	<b>7.711</b>	<b>100,00%</b>
Εποχικοί εργαζόμενοι	168	78	6	20	26	

\*Τα δεδομένα στους παραπάνω πίνακες έχουν συγκεντρωθεί με βάση τη μεθοδολογία FTE.

\*Οι σημαντικές δραστηριότητες του Οργανισμού ασκούνται από το προσωπικό της Εθνικής.

## Επίπεδο σπουδών εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (2020)



GRI 401-1

**Προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα**

Στη διάρκεια του 2020 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 209 προσλήψεις εργαζομένων.

**Γεωγραφική κατανομή προσλήψεων και αποχωρήσεων ανά ηλικία και φύλο (2018)**

Ηλικία	Περιοχή	έως 30			30-50			πάνω από 50			% του συνόλου των εργαζομένων
		A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Αττική	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	30	50	80	12	22	34	1	3	4	1,33
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	31	57	88	37	57	94	211	100	311	5,57
	Σύνολο εργαζομένων	61	86	147	1.784	2.146	3.930	1.115	661	1.776	66,11
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,34	0,56	0,90	0,14	0,25	0,38	0,01	0,03	0,05	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,35	0,64	0,99	0,42	0,64	1,06	2,38	1,13	3,51	
Υπόλοιπη Ελλάδα	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	8	12	20	3	5	8	1	1	2	0,34
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	7	11	18	21	33	54	150	63	213	3,22
	Σύνολο εργαζομένων	37	40	77	861	1.210	2.071	581	271	852	33,89
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,09	0,14	0,23	0,03	0,06	0,09	0,01	0,01	0,02	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,08	0,12	0,20	0,24	0,37	0,61	1,69	0,71	2,41	

## Γεωγραφική κατανομή προσλήψεων και αποχωρήσεων ανά ηλικία και φύλο (2019)

Ηλικία	Περιοχή	έως 30			30-50			πάνω από 50			% του συνόλου των εργαζομένων
		A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Αττική	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	10	17	27	58	56	114	7	5	12	1,84
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	8	4	12	47	51	98	277	151	428	6,46
	Σύνολο εργαζομένων	63	99	162	1.720	2.044	3.764	1.032	679	1.711	67,72
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,12	0,20	0,32	0,70	0,67	1,37	0,08	0,06	0,14	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,10	0,05	0,14	0,56	0,61	1,18	3,33	1,81	5,14	
Υπόλοιπη Ελλάδα	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	5	9	14	4	12	16	1	0	1	0,37
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	4	2	6	22	37	59	160	77	237	3,63
	Σύνολο εργαζομένων	37	46	83	771	1.110	1.881	479	244	723	32,28
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,06	0,11	0,17	0,05	0,14	0,19	0,01	0,00	0,01	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,05	0,02	0,07	0,26	0,44	0,71	1,92	0,93	2,85	

## Γεωγραφική κατανομή προσλήψεων και αποχωρήσεων ανά ηλικία και φύλο (2020)

Ηλικία	Περιοχή	έως 30			30-50			πάνω από 50			% του συνόλου των εργαζομένων
		A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Αττική	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	58	63	121	36	34	70	2	1	3	2,52
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	1	4	5	29	32	61	234	165	399	6,03
	Σύνολο εργαζομένων	102	131	233	1.660	1.934	3.594	824	634	1.458	68,54
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,75	0,82	1,57	0,47	0,44	0,91	0,03	0,01	0,04	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,01	0,05	0,06	0,38	0,41	0,79	3,03	2,14	5,17	

Γεωγραφική κατανομή προσλήψεων και αποχωρήσεων ανά ηλικία και φύλο (2020)											
Ηλικία		έως 30			30-50			πάνω από 50			% του συνόλου των εργαζομένων
Περιοχή		A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Υπόλοιπη Ελλάδα	Αριθμός προσλήψεων εργαζομένων	5	9	14	1	0	1	0	0	0	0,19
	Αριθμός αποχωρήσεων εργαζομένων	0	0	0	10	18	28	140	67	207	3,05
	Σύνολο εργαζομένων	32	43	75	729	1.050	1.779	351	221	572	31,46
	% προσλήψεων εργαζομένων*	0,06	0,12	0,18	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	
	% αποχωρήσεων εργαζομένων*	0,00	0,00	0,00	0,13	0,23	0,36	1,82	0,87	2,68	

\*Το ποσοστό αναφέρεται στο σύνολο των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας: 8.853 στις 31.12.2018, 8.324 στις 31.12.2019 και 7.711 στις 31.12.2020.

### ATHEX C-S3

#### Συνολικό ποσοστό αποχωρήσεων εργαζομένων \*

2018	2019	2020
8,46%	9,56%	8,55%
*υπολογίζεται με βάση το μέσο αριθμό εργαζομένων και περιλαμβάνει εθελοντικές και μη εθελοντικές αποχωρήσεις.		

#### Ευκαιρίες απασχόλησης και πρακτικής άσκησης

Η υλοποίηση στοχευμένων και δομημένων Προγραμμάτων Internship εντάσσεται στη στρατηγική της Τράπεζας για παροχή ευκαιριών απασχόλησης και ανάπτυξης σε νέους ανθρώπους, επιβράβευση της αριστείας με αξιολογικά και διαφανή κριτήρια και αποτελεσματική σύνδεση της αγοράς εργασίας με την τριτοβάθμια εκπαίδευση.

- Η Τράπεζα υποδέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τελειόφοιτους ελληνικών ΑΕΙ και ΤΕΙ για να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση (318 άτομα εντός του έτους, 219 από ΑΕΙ και 99 από ΤΕΙ), σε συνεργασία με 14 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα και 40 διαφορετικά Τμήματα σπουδών, ενώ παράλληλα συνεχίστηκε και το 2020 η υλοποίηση του τετραετούς Προγράμματος Υποτροφιών ΙΚΥ- ΕΤΕ

2018 που προβλέπει την απασχόληση των Υποτρόφων στο Δίκτυο και Μονάδες Διοίκησης σε δύο στάδια:

Α' Στάδιο - πρακτική άσκηση και

Β' Στάδιο - πρόσληψη στην Τράπεζα με 2ετή σύμβαση πλήρους απασχόλησης.

Επισημαίνεται ότι από τους 94 συμμετέχοντες στο Α' στάδιο του προγράμματος, οι 86 μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους, έχουν προσληφθεί με σύμβαση πλήρους απασχόλησης 2ετούς διάρκειας (Β' στάδιο).

- Σημειώνεται ότι από τους 99 συμμετέχοντες υποτρόφους στο πρόγραμμα ΙΚΥ-ΕΤΕ 2014, οι 76 συνεχίζουν να απασχολούνται στην Τράπεζα και μετά την ολοκλήρωση του Προγράμματος.

- Κατά το ίδιο έτος η Τράπεζα επίσης, ανακοίνωσε και υλοποίησε το πρόγραμμα Internship «i-work@ nbg». Το νέο πρόγραμμα εστίασε στον τομέα της Πληροφορικής και παρείχε την ευκαιρία σε 26 απόφοιτους προπτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών να αποκτήσουν επαγγελματική εμπειρία, μέσω έμμισθης πρακτικής άσκησης, πλήρους απασχόλησης, διάρκειας 6 έως 12 μηνών.
- Παράλληλα, στελέχη του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας συμμετείχαν σε ψηφιακές ημέρες σταδιοδρομίας, διενεργώντας συνεντεύξεις και παρουσιάζοντας τα προγράμματα απασχόλησης νέων τα οποία υλοποιεί η Τράπεζα. Τέλος, η Τράπεζα συμμετείχε για 2<sup>η</sup> χρονιά στο Πρόγραμμα “Live a Legacy” της Mastercard προσφέροντας 2 θέσεις έμμισθης πρακτικής άσκησης διάρκειας 6 μηνών στον τομέα Λιανικής Τραπεζικής και ειδικότερα στη Διεύθυνση Καρτών. Στόχος αυτής της δράσης είναι η υποστήριξη της ένταξης των γυναικών στην αγορά εργασίας, καθώς και η ενίσχυση της γυναικείας επιχειρηματικότητας.

#### Εργασιακά δικαιώματα

- Κατά την 1.1.2020 το υπόλοιπο των κανονικών αδειών για το έτος 2019 ήταν 206.302 ημέρες, εκ των οποίων το 99,85% εξαντλήθηκε εντός του έτους, ενώ το 0,15% πληρώθηκε.
- Οι εργαζόμενοι με ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω δικαιούνται ειδική ετήσια άδεια δέκα εργάσιμων ημερών, πέραν της κανονικής, με αποδοχές.
- Παρέχεται σε κάθε περίπτωση, η υπό το νόμο προβλεπόμενη άδεια στους εργαζομένους που έχουν ή πρόκειται να αποκτήσουν τέκνο.
- Παρέχεται άδεια μητρότητας/πατρότητας σε όλους τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης.

#### Άδεια τοκετού και λοχείας

Κατά το 2020, 180 γυναίκες εργαζόμενες της Τράπεζας δικαιούνταν και έλαβαν άδεια τοκετού και λοχείας (δικαιούμενο διάστημα 134 συνεχείς ημερολογιακές ημέρες ανά εργαζόμενη).

#### Χρήση μειωμένου ωραρίου- Σωρευτική άδεια

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 2020 δικαιούνταν και έλαβαν σωρευτική χορήγηση μειωμένου ωραρίου 282 άτομα, εκ των οποίων 240 γυναίκες και 42 άνδρες. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν άδειες των ανωτέρω κατηγοριών συνεχίζουν να απασχολούνται στην Τράπεζα και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήξη της άδειας και την επιστροφή τους στον εργασιακό χώρο.

#### Γονική άδεια

Δικαιούχοι γονικής άδειας κατά το 2020 ήταν 2.621 εργαζόμενοι εκ των οποίων 899 άντρες και 1.722 γυναίκες. Την εν λόγω άδεια έλαβαν 834 εργαζόμενοι, εκ των οποίων 444 γυναίκες και 390 άνδρες.

Η ειδική άδεια παρακολούθησης της σχολικής επίδοσης των παιδιών, προσαυξάνεται κατά δύο ακόμα ημέρες κατ' έτος για κάθε τέκνο, πέραν του πρώτου. Οι δύο αυτές πρόσθετες ημέρες αδειας χορηγούνται, υπό την προϋπόθεση της εξάντλησης της κανονικής άδειας του ημερολογιακού έτους, εντός του οποίου οι ως άνω πρόσθετες ημέρες αδειας ζητούνται, άλλως συμπηφίζονται με την ως άνω κανονική άδεια. Στους εργαζόμενους γονείς με τέκνα ηλικίας μέχρι και 4 ετών χορηγείται πρόσθετη άδεια με αποδοχές 2 ημερών, ετησίως, ανεξαρτήτως αριθμού τέκνων.



GRI 401-3

Γονικές άδειες (2018)*			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εργαζόμενοι δικαιούχοι γονικής άδειας	1.027	1.981	3.008
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση γονικής άδειας	960	1.938	2.898
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη λήξη της γονικής άδειας	960	1.938	2.898
Εργαζόμενοι που παρέμειναν στην εργασία 12 μήνες μετά τη λήξη της γονικής άδειας	960	1.938	2.898
Ποσοστό επιστροφής στην εργασία εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%
Ποσοστό παραμονής εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%

\*γονική και σωματική άδεια

GRI 401-3

Γονικές άδειες (2019)*			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εργαζόμενοι δικαιούχοι γονικής άδειας	1.070	2.112	3.182
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση γονικής άδειας	971	1.982	2.953
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη λήξη της γονικής άδειας	971	1.982	2.953
Εργαζόμενοι που παρέμειναν στην εργασία 12 μήνες μετά τη λήξη της γονικής άδειας	971	1.982	2.953
Ποσοστό επιστροφής στην εργασία εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%
Ποσοστό παραμονής εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%

\*γονική και σωματική άδεια

GRI 401-3

Γονικές άδειες (2020)*			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εργαζόμενοι δικαιούχοι γονικής άδειας	941	1.962	2.903
Εργαζόμενοι που έκαναν χρήση γονικής άδειας	432	684	1.116
Εργαζόμενοι που επέστρεψαν στην εργασία τους μετά τη λήξη της γονικής άδειας	432	684	1.116
Εργαζόμενοι που παρέμειναν στην εργασία 12 μήνες μετά τη λήξη της γονικής άδειας	432	684	1.116
Ποσοστό επιστροφής στην εργασία εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%
Ποσοστό παραμονής εργαζομένων που έκαναν χρήση γονικής άδειας	100%	100%	100%

\*γονική και σωματική άδεια



### Συνδικαλισμός – Συλλογικές Συμβάσεις

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία. Συγκεκριμένα για το 2020, 83,08% των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλη των συνδικαλιστικών σωματείων, ενώ το 87,97% καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης των νεοεισερχόμενων υπαλλήλων, οι εκπρόσωποι από όλους τους συλλόγους καλούνται να καλωσορίσουν τους νέους υπαλλήλους και να τους ενημερώσουν σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις και τα δικαιώματά τους.

Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, καθώς και η συνεχής επικοινωνία τους με τα σώματα ανώτατης Διοίκησης,

εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπου των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις με τους Συλλόγους εργαζομένων, υπογράφονται Πρακτικά Συμφωνίας, καθώς και Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας ή 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.



ATHEX C-S6

### Εργαζόμενοι ανά Σύμβαση Εργασίας και Τύπο Απασχόλησης

Εργαζόμενοι ανά Σύμβαση Εργασίας	2020
Εργαζόμενοι των οποίων η αμοιβή υπόκειται σε Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	6.783
Εργαζόμενοι των οποίων η αμοιβή δεν υπόκειται σε Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (με τη μορφή ατομικής σύμβασης) εκ των οποίων:	928
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	796
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	132*
<b>Σύνολο εργαζομένων</b>	<b>7.711</b>

\*περιλαμβάνονται 23 συμβάσεις που αφορούν Μαθητευόμενους Πρακτικής άσκησης

### Διαβούλευση με τους εκπροσώπους των εργαζομένων για την υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Εντός του 2019 υπογράφηκε η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας με ισχύ 1.4.2019-31.3.2022.

Στην Τράπεζα λειτουργούν οι παρακάτω σύλλογοι Εργαζομένων:

- Σύλλογος Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας (ΣΥΕΤΕ):

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΥΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου [www.syete.gr](http://www.syete.gr)

- Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (ΣΥΤΑΤΕ):

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΥΤΑΤΕ είναι

διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου [www.sytate.gr](http://www.sytate.gr)

- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ):

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΕΠΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου [www.sepete.gr](http://www.sepete.gr)

- Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε. (ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ)
- Σύλλογος Εργαζομένων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ (ΣΕΕΤΕ- ΠΠΕ)
- Σύλλογος Εργαζομένων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, πρώην Εθνodata.

### 3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

#### Διοικητική προσέγγιση

#### Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων

Κατά το 2020, η έξαρση της πανδημίας και οι πρωτόγνωρες συνθήκες υγειονομικής κρίσης επέφεραν σημαντικές αλλαγές στη μορφή και λειτουργία της εκπαίδευσης, αποκλείοντας τη δυνατότητα μετακινήσεων και υλοποίησης δια ζώσης εκπαιδεύσεων σε επαγγελματικό περιβάλλον. Η Τράπεζά μας, με γνώμονα αφενός την απρόσκοπτη συνέχιση παροχής εκπαιδευτικής στήριξης στους εργαζομένους της και αφετέρου την προστασία της υγείας και ασφάλειάς τους, στράφηκε εξ ολοκλήρου στην ηλεκτρονική εκπαίδευση (ασύγχρονη και σύγχρονη).

Αξιοποιήθηκαν περαιτέρω οι νέες εκπαιδευτικές τεχνολογίες που επιτρέπουν τη διαδραστική και σε πραγματικό χρόνο εξ αποστάσεως παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, για το σύνολο των εκπαιδεύσεων. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάστηκαν νέα ή και ανασχεδιάστηκαν σε εκτεταμένη βάση πολλά υφιστάμενα εκπαιδευτικά προγράμματα, όπως ενδεικτικά στα θεματικά αντικείμενα των Δια Νόμου Πιστοποιήσεων και των Στεγαστικών Δανείων, υιοθετώντας ταυτόχρονα σύγχρονες νέες τάσεις, όπως social learning, εκπαιδευτικά videos κ.ά.

Ειδική έμφαση δόθηκε στα σεμινάρια Διαχείρισης Καθυστερήσεων, Λογιστικής Συμφωνίας Καταστήματος, Υπεύθυνων Υποδοχής και Εξυπηρέτησης Πελατείας, Πρόληψης του Ξεπλύματος Χρήματος, καθώς και στην υλοποίηση των εκπαιδεύσεων για το «Νέο Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης (Α' μέρος)». Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν

εκπαιδεύσεις σε θέματα Operational Risk και Finacle (εκπαίδευση στο νέο βασικό τραπεζικό σύστημα της Εθνικής Τράπεζας) και επίσης πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση στα συστήματα RedHat (εκπαίδευση στην πλατφόρμα Openshift).

Οι συμμετοχές στις ενδοεπιχειρησιακές διοργανώσεις εικονικής τάξης (webinars) ξεπέρασαν τις 5.000, πλέον των συμμετοχών σε διοργανώσεις αίθουσας σε αρχικό χρόνο, στο πλαίσιο της υλοποίησης των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας και του προγράμματος του μετασχηματισμού.

Με την μέθοδο της ασύγχρονης ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, διατέθηκαν 78 e-Learning courses με πολλές νέες θεματικές ενότητες που σχεδιάστηκαν κι αναπτύχθηκαν σχεδόν αποκλειστικά από την Υποδιεύθυνση e-Learning.

Όσον αφορά στην εξω-επιχειρησιακή εκπαίδευση, έμφαση δόθηκε σε θεματικά αντικείμενα σχετικά με την πανδημία, αλλά και τρόπους ανταπόκρισης στις νέες συνθήκες, όπως: εργασιακά θέματα, διοίκηση απομακρυσμένων ομάδων, επιδράσεις στην οικονομία, ψηφιακά θέματα και θέματα ασφάλειας, νέες εκπαιδευτικές μέθοδοι και εργαλεία, σχεδιασμός user interface για ηλεκτρονικά σεμινάρια κ.ά.

Οι εξ αποστάσεως εκπαιδεύσεις ανήλθαν στο 98,46% του συνόλου, ξεπερνώντας κατά πολύ το πλάνο που είχε τεθεί πριν την έναρξη της πανδημίας. Συνεπώς, μέσα από αυτή τη συγκυρία, επετεύχθη σημαντική εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους, με την εκπαίδευση πολύ μεγάλου πλήθους εργαζομένων σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα και μείωση των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>).

#### Η επίδοσή μας

Κατανομή συμμετοχών και ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία αντικειμένου και φύλο (2020)*						
	Σύνολο συμμετοχών εργαζομένων της Τράπεζας			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης		
Κατηγορίες εκπαίδευσης	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	30	34	<b>64</b>	385	464	<b>849</b>
Τραπεζικές εργασίες	13.840	17.340	<b>31.180</b>	44.186	56.730	<b>100.916</b>
Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων	1.463	1.912	<b>3.375</b>	6.298	8.468	<b>14.766</b>
Διοικητική επιμόρφωση	586	646	<b>1.232</b>	4.123	3.832	<b>7.955</b>
Οικονομική επιμόρφωση	167	194	<b>361</b>	1.935	2.051	<b>3.986</b>
Γενική επιμόρφωση	6.312	7.188	<b>13.500</b>	17.250	16.192	<b>33.442</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>22.398</b>	<b>27.314</b>	<b>49.712</b>	<b>74.177</b>	<b>87.737</b>	<b>161.914</b>

\*Δεν απεικονίζονται 3.983 ανθρωποώρες οι οποίες αφορούν σε λοιπούς συνεργάτες (1.779 συμμετοχές).

ATHEX A-S2

Δείκτες εκπαίδευσης			
	2018	2019	2020
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν <sup>(6)</sup>	636	686	535 <sup>(7)</sup>
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	4.965	5.765	5.444 <sup>(7)</sup>
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	1.188	1.060	143
Συμμετοχές σε σεμινάρια e-learning	21.094	22.217	42.778 <sup>(7)</sup>
Συμμετοχές σε σεμινάρια distance learning εκτός Τράπεζας	173	199	1.347 <sup>(7)</sup>
<b>Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις</b>	<b>27.420</b>	<b>29.241</b>	<b>49.712<sup>(7)</sup></b>
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	203.856	200.259	161.914 <sup>(7)</sup>
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο <sup>(1)</sup>	23 <sup>(2)</sup>	24 <sup>(3)</sup>	21 <sup>(4)</sup>
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,98 <sup>(5)</sup>	3,46 <sup>(5)</sup>	0,54 <sup>(5)</sup>

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

<sup>(2)</sup> Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.030 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.503 συμμετοχές).

<sup>(3)</sup> Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.829 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.220 συμμετοχές).

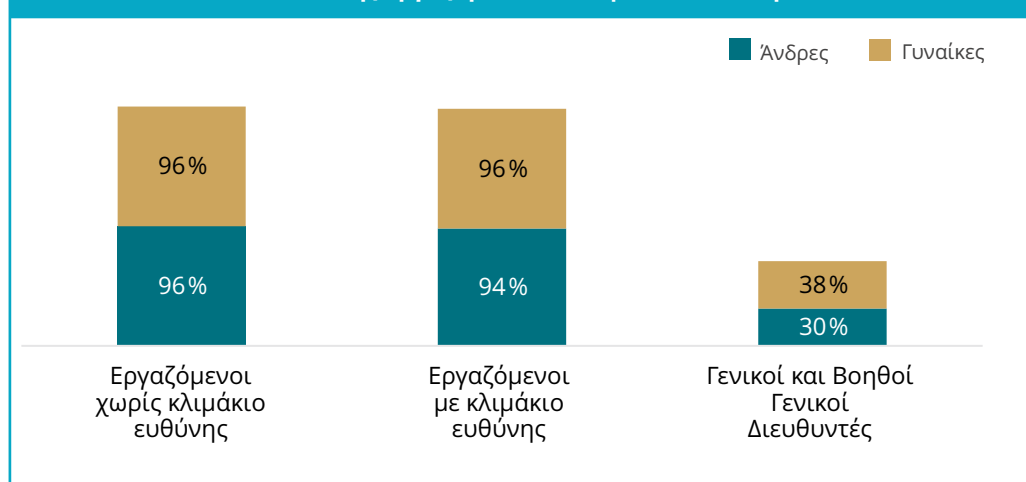
<sup>(4)</sup> Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 3.983 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.779 συμμετοχές).

<sup>(5)</sup> Το ποσό αφορά, δαπάνες για την επιμόρφωση του προσωπικού, διοικητικά έξοδα της Μονάδας, έξοδα ταξιδιών, συνεδρίων, κ.λπ.

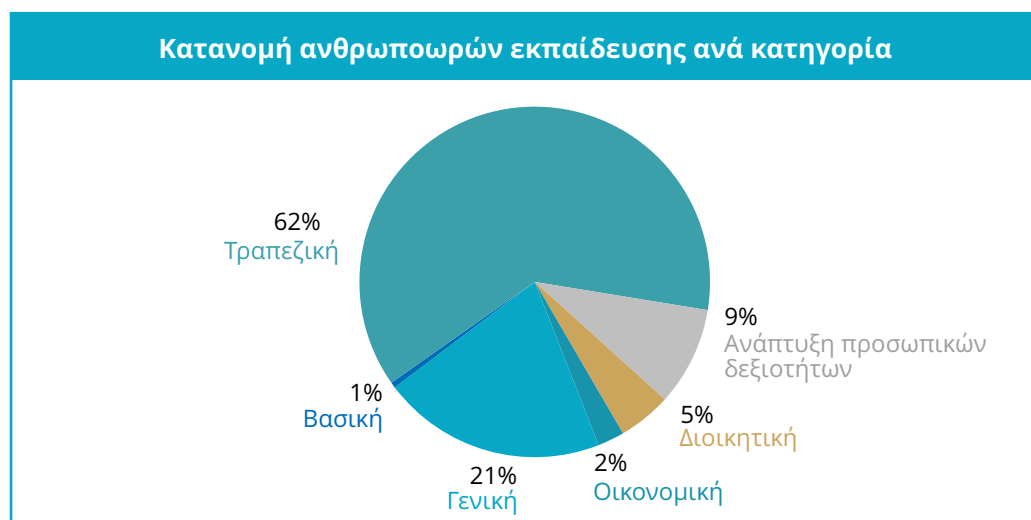
<sup>(6)</sup> Από το 2018, το στοιχείο αυτό δεν διατίθεται για τα σεμινάρια e-learning.

<sup>(7)</sup> Οι διοργανώσεις, οι συμμετοχές και οι ανθρωποώρες περιλαμβάνουν webinars.

## % Εκπαίδευσης εργαζομένων ανά φύλο και θέση (2020)



Δείκτες εκπαίδευσης εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και θέση (2020)									
Εκπαίδευση ανά κατηγορία εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών			Αριθμός φυσικών προσώπων			Ανθρωπόωρες		
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	18.989	8.994	9.995	3.097	1.512	1.585	56.705	27.821	28.884
Εργαζόμενοι με κλιμάκιο ευθύνης	30.703	13.395	17.308	4.237	1.982	2.255	105.109	46.321	58.788
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	20	9	11	9	6	3	100	35	65
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	1.779	650	1.129	1.126	373	753	3.983	1.798	2.185
<b>Σύνολο</b>	<b>51.491</b>	<b>23.048</b>	<b>28.443</b>	<b>8.469</b>	<b>3.873</b>	<b>4.596</b>	<b>165.897</b>	<b>75.975</b>	<b>89.922</b>



**Προγράμματα ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για επαγγελματικές πιστοποιήσεις**

Με έμφαση στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού η Τράπεζα υποστηρίζει οικονομικά το προσωπικό της για τη συμμετοχή σε προγράμματα σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση διεθνούς επαγγελματικής πιστοποίησης,

η/και μεταπτυχιακού τίτλου σε συνδυασμό με διεθνή επαγγελματική πιστοποίηση, όπως Chartered Financial Analyst (CFA) Πιστοποιημένος Χρηματοοικονομικός Αναλυτής κ.λπ.

Συμμετοχές σε προγράμματα σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση επαγγελματικής πιστοποίησης (Ενδοεπιχειρησιακά)		
2018	2019	2020
8 <sup>(1)</sup>	14 <sup>(2)</sup>	8 <sup>(3)</sup>
<sup>(1)</sup> CFA, ACCA, PRM, FRM, CPA		
<sup>(2)</sup> CFA, ACCA, CIM, FRM, PRM, CDCS, CFE, SHRM		
<sup>(3)</sup> ICS, CFA, ACCA, CIA, CFE		

### Συμμετοχές σε προγράμματα που οδηγούν σε απόκτηση διεθνούς επαγγελματικής πιστοποίησης (με Αυτοεκπαίδευση)

2018	2019	2020
6 <sup>(1)</sup>	3 <sup>(2)</sup>	2 <sup>(3)</sup>
<sup>(1)</sup> CIA, CISA, COSO		
<sup>(2)</sup> CIA		
<sup>(3)</sup> CISA, CIA		

#### Επαγγελματικές πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο

Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού συστήματος και του χρηματοπιστωτικού τομέα της οικονομίας, προβλέπονται από τους αρμόδιους Φορείς διαδικασίες για την πιστοποίηση της καταλληλότητας, καθώς και την επικαιροποίηση των γνώσεων των προσώπων που απασχολούνται σε θέματα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά το 2020, λόγω της πανδημίας, πραγματοποιήθηκε περιορισμένος αριθμός εξετάσεων, ως εκ τούτου η συνολική συμμετοχή των εργαζομένων για την απόκτηση νέων ή ανώτερων πιστοποιήσεων ήταν μειωμένη.

Οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων (αντ) ασφαλιστικών διαμεσολαβητών ήταν 188, με το ποσοστό επιτυχίας να ανέρχεται στο 55,85%. Περαιτέρω, με σκοπό την επαναπιστοποίηση στην ασφαλιστική

διαμεσολάβηση και ουσιαστικά την επικαιροποίηση της επαγγελματικής τους επάρκειας ετησίως, διατέθηκαν στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές τρία νέα ηλεκτρονικά σεμινάρια, στα θέματα «Προγράμματα Υγείας που διατίθενται από την Εθνική Τράπεζα «Full Πρόληψη» και «Φροντίδα νοσηλείας», «Τα απαραίτητα Θεσμικά Εργαλεία του Ασφαλιστικού Πράκτορα» και «Δεξιότητες Διαχείρισης Παραπόνων». Με την επιτυχή παρακολούθηση του συνόλου των 15 ωρών, 2.754 εργαζόμενοι κατά το έτος 2020 ανανέωσαν την επάρκεια της Πιστοποίησής τους.

Αναφορικά με την πιστοποίηση καταλληλότητας στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία MiFID, διενεργήθηκε από τους αρμόδιους φορείς μία σειρά εξετάσεων. Οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης ήταν 191 και τα αποτελέσματα ανά εξεταζόμενη ενότητα ήταν τα παρακάτω:

Ενότητα	Ποσοστό επιτυχίας υποψηφίων της Τράπεζας (%)
Νομικό Πλαίσιο (A1-Δ)	76%
A1	65%
A2	69%
B1	85%
B	56%

Στο πλαίσιο της επικαιροποίησης των γνώσεων των πιστοποιημένων προσώπων, κατά τα οριζόμενα στο θεσμικό πλαίσιο, μέσω επιτυχούς συμμετοχής σε διαδικτυακό σεμινάριο επιμόρφωσης που διοργανώνεται από το Ελληνικό Τραπεζικό

Ινστιτούτο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Πιστοποιητικά A1- Δ) κατά το έτος 2020 ανανεώθηκαν συνολικά 448 πιστοποιητικά εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας.

#### Πιστοποίηση στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών

#### Πιστοποίηση γνώσεων στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση

Πιστοποιητικά	137	105
---------------	-----	-----

### Ξένες Γλώσσες

Έχοντας ως στόχο την ανάπτυξη της εξωστρέφειας των εργαζομένων, η Τράπεζα επιδιώκει τη διεύρυνση της επικοινωνιακής ευχέρειας και τη βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων, μέσω της επιδότησης εκμάθησης Αγγλικών, Γαλλικών και Γερμανικών. Κατά το 2020, παρά τις

δυσκολίες των συνθηκών φοίτησης και εξέτασης που επέφερε η πανδημία, η προσπάθεια των εκπαιδευόμενων ήταν σημαντική, καθώς 36 συμμετέχοντες κατάφεραν να αποκτήσουν πτυχία επιπέδων B1-Γ2 («πολύ καλή-άριστη γνώση»).

### Συμμετοχές σε προγράμματα ξένων γλωσσών

2018	2019	2020
161	139	72

### Εξω-επιχειρησιακή εκπαίδευση

Παράλληλα με την Ενδο-επιχειρησιακή Εκπαίδευση η Τράπεζα επενδύει και δραστηριοποιείται ενεργά και στην εκπαίδευση των στελεχών της μέσω της συνεργασίας με φορείς εκτός Τράπεζας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Μεταξύ των θεμάτων στα οποία δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση το 2020 περιλαμβάνονται τα εξής:

- Θέματα Ψηφιακού Μετασχηματισμού που αφορούν ένα ευρύ φάσμα των εργασιών της (Digitalization of Business).
- Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, όπως το Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Οδηγία GDPR), Ασφαλιστικά μέτρα.
- Θέματα Νομοθετικής φύσεως, όπως η νέα Νομοθεσία για τους Εταιρικούς Μετασχηματισμούς, ο νέος νόμος για τις Ανώνυμες Εταιρείες.
- Θέματα Διαχείρισης Απαιτήσεων και Ηλεκτρονικών Πλειστηριασμών.
- Θέματα Μετασχηματισμού της Λιανικής Τραπεζικής μέσω: Fintech, Τεχνητής Νοημοσύνης, Blockchain, Data Analytics και Εξυπηρέτηση Πελατών (Καλές Πρακτικές, Στρατηγικές, Εργαλεία).
- Ανάπτυξη και Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών (IBM, Data Bases, Ψηφιακές Υπογραφές, Digital Onboarding).
- HR Θέματα, όπως Talent Management, Coaching, Train the Internal και E-learning Trainer, Employee Engagement.

- Θέματα Ελεγκτικού Περιεχομένου και Δικλείδων Ασφαλείας (Ελεγκτικά Πρότυπα, Culture Audit, Agile Audit, Fraud, Cybersecurity, COSO, Risk Management).
- Θέματα Οικονομικής Φύσεως (Ηλεκτρονικά Βιβλία, IFRS λογιστικής, Φορολογικά Θέματα).

### Εκπαιδευτικά Προγράμματα για θέματα Ηθικής και Εταιρικής Κουλτούρας Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Τράπεζας και Ομίλου

Εντός του 2020, συνεχίστηκε η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου με τίτλο «ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΟΜΙΛΟΥ», για υποχρεωτική παρακολούθηση από όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας και του Ομίλου. 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 διακρίσεις, κ.ά.).

Εκπαίδευση σε θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας παρακολούθησαν 17 στελέχη της Τράπεζας (136 ανθρωποώρες) στο πρόγραμμα με τίτλο «Business Ethics», όπου αναλύθηκαν βασικές έννοιες του κώδικα ηθικής στο επαγγελματικό περιβάλλον, καθώς και καλές πρακτικές από πλευράς εργαζομένων και Διοίκησης.

### Αποτροπή κρουσμάτων απάτης, καταπολέμησης ξεπλύματος χρήματος και Κανονιστική Συμμόρφωση

Κάθε χρόνο πραγματοποιείται πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων που αφορά σε θέματα Αντιμετώπισης Απάτης, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ξεπλύματος Χρήματος, Κώδικα Δεοντολογίας, κ.λπ. Ενδεικτικά, κατά το 2020, πραγματοποιήθηκαν σε φορείς εκτός Τράπεζας 776 συμμετοχές σε συναφή θέματα, με 9.317 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.

Κατά το 2020, 17 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε εξω-επιχειρησιακά προγράμματα σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση διεθνούς επαγγελματικής πιστοποίησης

(π.χ. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), Συμμόρφωση και Εσωτερικός Έλεγχος (ΣΕΕ), Επιτροπή Υποστήριξης των Οργανισμών (COSO), IBFD Advanced Professional Certificate in International Taxation (APCIT), Certified Information Systems Security Professional Courses (CISSP). Η Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και για την καταπολέμηση της διαφθοράς αναθεωρήθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2021 για όλους (100%) τους εργαζόμενους (7.711 εργαζόμενοι) και για όλα τα μέλη (100%) της Επιτροπής Διακυβέρνησης.

GRI 205-2

#### Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2020)

Κατηγορία Εργαζομένων	Καταπολέμηση της απάτης	Κανονιστική συμμόρφωση*	Ξέπλυμα χρήματος
Εργαζόμενοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	72	124	2.661
Εργαζόμενοι με κλιμάκιο ευθύνης	160	420	3.662
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	1	0	1
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	0	82	143
Σύνολο συμμετοχών ανά θεματολογία	233	626*	6.467

\*Περιλαμβάνει 53 συμμετέχοντες του μακροχρόνιου εκπαιδευτικού προγράμματος «Ακαδημία Πίστης», από τους κύκλους σπουδών που ξεκίνησαν το 2019 και στους οποίους πραγματοποιήθηκε αντίστοιχη εκπαίδευση μέσα στο 2020.

#### Εκπαίδευση σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς κατά θεματολογία (2020)

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωποώρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάρια σε αίθουσα & webinars)	233	2.894
Κανονιστική συμμόρφωση και ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα & webinars)	593	1.598
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	5.960	6.590
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω distance learning)	540	7.073
<b>Σύνολο</b>	<b>7.326</b>	<b>18.155</b>

GRI 205-2

### Εκπαίδευση σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς ανά κατηγορία εργαζομένων (2020)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών	Ποσοστό συμμετοχών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ποσοστό εκπαίδευσης % ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωπο-ώρες	Ποσοστό ανθρωπο-ωρών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Εργαζόμενοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	2.857	39,00%	88,70%	5.568	30,67%
Εργαζόμενοι με κλιμάκιο ευθύνης	4.242	57,90%	95,09%	11.920	65,66%
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	2	0,03%	7,14%	6	0,03%
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	225	3,07%	-	661	3,64%
<b>Σύνολο</b>	<b>7.326</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>	<b>18.155</b>	<b>100,00%</b>

#### Εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Δύο στελέχη τα οποία συμμετείχαν σε εξω-επιχειρησιακά προγράμματα έλαβαν εξειδικευμένη εκπαίδευση σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η μία συμμετοχή εκ των οποίων αφορούσε και σε απόκτηση πιστοποίησης.

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για το ζήτημα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, στα εκπαιδευτικά προγράμματα που υλοποιήθηκαν για θέματα Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έγινε αναφορά και στην προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Σε συνεργασία με φορείς εκτός Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 7 συμμετοχές σε συναφή προγράμματα με 24 ανθρωποώρες εκπαίδευσης, στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων και για το ζήτημα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων.

#### Ηλεκτρονική εκπαίδευση

Όσον αφορά στην ασύγχρονη ηλεκτρονική εκπαίδευση, εντός του 2020 πραγματοποιήθηκαν συμμετοχές σε 78 διαθέσιμα e-Learning courses με πολλές νέες θεματικές ενότητες που σχεδιάστηκαν κι αναπτύχθηκαν σχεδόν όλες από την Υποδιεύθυνση e-Learning, όπως:

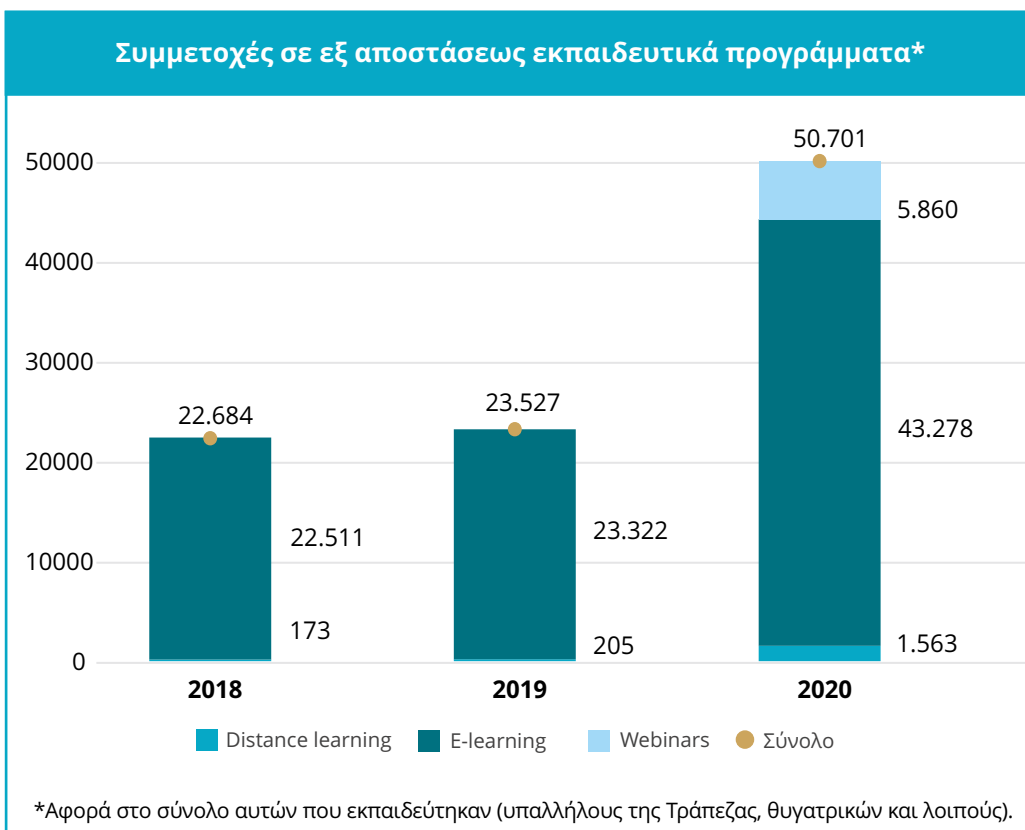
- «Ασφάλεια-Εργασία από το σπίτι», υποχρεωτικό για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.
- «Πλαίσιο MiFID II» και «Διασταυρούμενες Πωλήσεις», υποχρεωτικά ηλεκτρονικά σεμινάρια για ειδικές μερίδες των εργαζομένων της Τράπεζας.
- «Βασικές Έννοιες και Διαδικασίες σε Θέματα Αποτροπής του Ξεπλύματος Χρήματος και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας» και «Μελέτη Πιθανής Περίπτωσης ΞΧ/ΧΤ - Γνώρισε τον πελάτη σου», υποχρεωτικά αμφότερα σε δύο φάσεις για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.
- «Ο Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας σε 60'» και «Φυσική Ασφάλεια Καταστημάτων», υποχρεωτικά και τα δύο για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας και τους εργαζόμενους του Δικτύου Καταστημάτων αντίστοιχα.
- Στο πλαίσιο της Επαναπιστοποίησης Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών διατέθηκαν τρία νέα προγράμματα ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης: Δεξιότητες Διαχείρισης Παραπόνων, Προγράμματα Υγείας που διατίθενται από την Εθνική Τράπεζα «Full Πρόληψη» και «Φροντίδα Νοσηλείας» και Τα Απαραίτητα Θεσμικά Εργαλεία του Ασφαλιστικού Πράκτορα.



- «Βασική Χρήση Συστήματος IAM» και «Ειδικές Λειτουργίες Συστήματος IAM» για την εξοικείωση όλων των εργαζομένων της Τράπεζας με το νέο σύστημα διαχείρισης προσβάσεων χρηστών.
- «Εργασίες σε Ξένο Νόμισμα»
- «Εισαγωγή στα Big Data και τη χρήση τους»

- «Unit Linked Προϊόντα και Full Life Plan.

Επίσης στο πλαίσιο της σύγχρονης ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, η ομάδα του e-Learning εντός του 2020 οργάνωσε και διαχειρίστηκε αποκλειστικά 75 διοργανώσεις Εικονικής Τάξης (Webinar) πάνω σε 18 διαφορετικές θεματικές ενότητες.



**NBG Academy**

Κατά το 2020, η Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Ακαδημιών Ανθρώπινου Δυναμικού προχώρησε στην αναδιαμόρφωση της εκπαιδευτικής στρατηγικής της μέσα από το «NBG Academy» με τη συνεργασία του Προγράμματος Μετασχηματισμού.

Στόχος της δημιουργίας του «NBG Academy» αποτελεί η προσφορά συνεχούς και εφαρμόσιμης εκπαίδευσης, απόλυτα συσχετισμένης με τις ανάγκες κάθε εργαζομένου, ανάλογα τη θέση και το ρόλο του.

Κατά τη διάρκεια του 2020 δημιουργήθηκε χάρτης κρίσιμων δεξιοτήτων που θα πρέπει να αναπτύξει το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας πάνω σε έξι βασικές περιοχές ανάπτυξης, χαρτογραφήθηκαν και ταξινομήθηκαν όλα τα προσφερόμενα εκπαιδευτικά

προγράμματα (περίπου 500) βάσει κύριων χαρακτηριστικών τους (π.χ. βάσει του τομέα δεξιοτήτων που αναπτύσσει το κάθε πρόγραμμα, της μεθόδου εκπαίδευσης, του επιπέδου γνώσης αλλά και των απαιτήσεων και πολυπλοκότητας του αντικειμένου κ.λπ.), ενώ διενεργήθηκε και ανάλυση κενού δεξιοτήτων (Skills gap analysis).

Βάσει των συμπερασμάτων της ανάλυσης αυτής καταρτίστηκαν αναλυτικά προγράμματα σπουδών σε αυτές τις βασικές περιοχές ανάπτυξης και πλέον η εκπαίδευση θα προσφέρεται στις ακόλουθες έξι θεματικές κατηγορίες και θα έχει ως σκοπό να αναπτύξει τις αντίστοιχες γνώσεις και δεξιότητες, λαμβάνοντας υπόψη τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές:



- **Οργανωσιακή Αντίληψη ETE:** γνώσεις για τη στρατηγική, τις αξίες και τις πολιτικές της Τράπεζας.
- **Υποχρεωτικές γνώσεις:** κρίσιμες γνώσεις για την ασφάλεια, τη διαχείριση κινδύνων κ.λπ. και υποχρεωτικές για διαφορετικές θέσεις εργασίας επαγγελματικές πιστοποιήσεις.
- **Ηγετικές δεξιότητες:** πως εμπνέουμε, καθοδηγούμε και φέρνουμε αποτελέσματα μέσα από την ομάδα μας.
- **Συμπεριφορικές δεξιότητες:** πως λειτουργούμε κατά την εργασία μας και πως επιτυγχάνουμε το έργο μας.
- **Ψηφιακές δεξιότητες:** χρήση καθημερινών ψηφιακών εργαλείων και γνώσεις για τις αλλαγές της νέας ψηφιακής εποχής.
- **Τεχνικές δεξιότητες:** τραπεζικές/εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες για διαφορετικούς εργασιακούς ρόλους.

### Performance Management System (PMS)

Ενόψει της έναρξης της εφαρμογής -από το έτος 2021- του νέου Συστήματος Αξιολόγησης και Ανάπτυξης και με σκοπό την ομαλή μετάβαση στο νέο Σύστημα και την εκπαίδευση/ενημέρωση κριτών και κρινόμενων, πραγματοποιήθηκαν -κατά το 2020- πενήντα (50) διαδραστικά workshops με τίτλο «Νέο Σύστημα Αξιολόγησης & Ανάπτυξης - Μέρος Ι», τα οποία παρακολούθησαν 928 στελέχη. Αντίστοιχα, η πιλοτική εφαρμογή του PMS για τα ανώτατα και ανώτερα στελέχη της Τράπεζας έχει προγραμματιστεί να αρχίσει τον Ιανουάριο του 2021.

### 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.

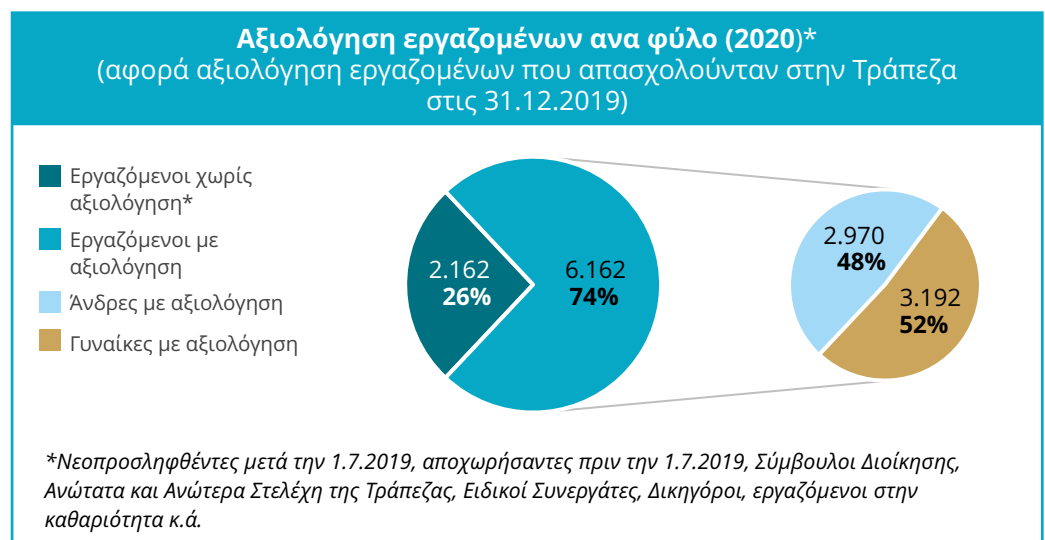
Άδειες σπουδών		
	μετ' αποδοχών	άνευ αποδοχών
Εργαζόμενοι	349	0
Ημέρες άδειας	4.997	0

### Η επίδοσή μας

#### Αξιολόγηση Εργαζομένων

Κατά το 2020, πραγματοποιήθηκε η ετήσια αξιολόγηση 2019 των εργαζομένων της Τράπεζας σύμφωνα με τα προβλεπόμενα

στην υφιστάμενη διαδικασία Αξιολόγησης, η οποία έχει επεκταθεί και σε θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.



GRI 404-3

Αξιολόγηση εργαζομένων (2018-2020)						
	Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες	Εργαζόμενοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	Εργαζόμενοι με κλιμάκιο ευθύνης	Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές
2018	Ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοσή τους	43,08%	39,05%	36,20%	45,92%	-
2019		38,80%	39,13%	28,95%	48,89%	-
2020		35,68%	38,35%	26,33%	48,28%	-

### Εκπαίδευση εργαζομένων

Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2020)*			
Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εργαζόμενοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	18	18	18
Εργαζόμενοι με κλιμάκιο ευθύνης	22	25	24
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	2	8	4
Συνολικός μέσος όρος	20	22	21

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

GRI 404-1

### 3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία

#### Διοικητική προσέγγιση

#### Διαχείριση της πανδημίας Covid-19

Το 2020 λόγω της πανδημίας και των πρωτοφανών καταστάσεων που δημιουργήθηκαν, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε άμεσα στις προκλήσεις. Προχώρησε, επιπλέον της εσωτερικής γραμμής αναφοράς που καθιέρωσε, στη δημιουργία ιστοσελίδας στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) η οποία λειτουργεί ως πλατφόρμα διαρκούς ενημέρωσης σχετικά με την πρόληψη και τήρηση των απαιτούμενων μέτρων προφύλαξης σύμφωνα με τα όσα ορίζονται από τους επιστημονικούς και κρατικούς φορείς.

Η Τράπεζα παρακολούθησε δυναμικά από την πρώτη στιγμή τις εξελίξεις σχετικά με την πορεία της πανδημίας και προέβη σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, σε συνεργασία με τα αρμόδια Υπουργεία και τον ΕΟΔΥ.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει έγγραφη αξιολόγηση επαγγελματικού κινδύνου για όλα τα κτήρια.

Επιπλέον, η Τράπεζα εφάρμοσε τα πρωτόκολλα για την προστασία των εργαζομένων της από την πανδημία Covid-19, σύμφωνα με τις εκδοθείσες Κ.Υ.Α. και τα ΦΕΚ της Ελληνικής Πολιτείας, προκειμένου να αντιμετωπίσει την έκτακτη κατάσταση στους χώρους εργασίας με:

- Κοινωνικές αποστάσεις.
- Μάσκες προστασίας.
- Τηλεργασία, όπου ήταν εφικτό, στο μέγιστο ποσοστό.
- Άμεση απομάκρυνση των ευπαθών ομάδων από τους χώρους εργασίας.
- Καθαρισμούς/απολυμάνσεις Μονάδων.
- Μοριακό έλεγχο των δυνητικών κρουσμάτων Covid-19 λόγω επαφών.



Ουσιαστικό Θέμα

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 403-4

GRI 403-5

- Χρήση διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Γραμμή Επικοινωνίας, για την αναφορά περιστατικών και ερωτημάτων συναδέλφων, με σκοπό την καταγραφή και αντιμετώπισή τους.

Ειδικότερα για την προστασία των εργαζομένων έναντι της Covid-19 πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες:

- Εκπόνηση αρχιτεκτονικών σχεδίων για την χωροθέτηση των γραφείων, ώστε να τηρούνται οι απαραίτητες αποστάσεις και προϋποθέσεις, τοποθέτηση 4.930 προστατευτικών πετασμάτων από plexi glass (τόσο στο δίκτυο των καταστημάτων, για τις θέσεις teller, όσο και για θέσεις στο mid και στο back office).
- Εξέταση δυνατότητας διάνοιξης φεγγιτών για φυσικό αερισμό σε Καταστήματα, έλεγχος – συντήρηση των υφιστάμενων συστημάτων κλιματισμού – εξαερισμού, καθαρισμός των φίλτρων και χημικός καθαρισμός των στοιχείων των μονάδων κλιματισμού. Επιπλέον, ρύθμιση όλων των υφιστάμενων συστημάτων κλιματισμού - εξαερισμού, ώστε να προσάγεται η μέγιστη δυνατή παροχή νωπού αέρα σε όλους τους χώρους, εκπόνηση των μελετών κλιματισμού – εξαερισμού και η σχετική υλοποίηση σε όλα τα κτήρια Καταστημάτων – Κεντρικών Υπηρεσιών, εναρμονίστηκαν με τις πλέον επικαιροποιημένες προδιαγραφές, ώστε να διασφαλίζεται ο απαιτούμενος εξαερισμός των χώρων, ανεξάρτητα από το αν υφίστανται ανοίγματα προς το

περιβάλλον, τα οποία και δεν λαμβάνονται υπόψη στη διαστασιολόγηση των συστημάτων.

- Σύνταξη και αποστολή οδηγιών προς όλους τους εργαζόμενους για τη λειτουργία των εγκαταστάσεων/αερισμό χώρων/χρήση λοιπού εξοπλισμού.

#### Υποστήριξη της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων

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, ενώ για θέματα υγιεινής και ασφάλειας λειτουργεί συμβουλευτικά η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας - Ε.Υ.Α.Ε. στην οποία συμμετέχουν και εκλεγμένοι αντιπρόσωποι των εργαζομένων. Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας πραγματοποιούνται στην Εθνική Τράπεζα σεμινάρια σε θέματα όπως πυρασφάλεια (και νομοθεσία), αντιμετώπιση κρίσεων κ.ά. Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις/υποδείξεις των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας των Μονάδων της Τράπεζας, για το 2020 (πραγματοποιήθηκαν συνολικά 896 επισκέψεις ιατρών εργασίας και 995 επισκέψεις συνολικά από τεχνικούς ασφαλείας σε 454 κτήρια), ενώ δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης μυοσκελετικών ασθενειών, και άλλων συναφών ασθενειών στις Μονάδες της Τράπεζας.



### 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

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας, ο οποίος αποσκοπεί, στη ρύθμιση των απαιτούμενων ενεργειών/διαδικασιών και τον καθορισμό αρμοδιοτήτων και ευθυνών των εμπλεκόμενων στελεχών για την πρόληψη και αντιμετώπιση πυρκαγιάς, έκτακτων

γεγονότων και φυσικών καταστροφών. Το προσωπικό της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας (ημερομηνία αναφοράς 31.12.2020) απαρτίζεται από 221 εργαζόμενους Ιδιωτικών Εταιρειών, 54 εργαζόμενους της Εθνικής Τράπεζας και τρεις ειδικούς συνεργάτες.

#### Κατανομή εργαζομένων Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2020)

Ειδικοί συνεργάτες	3
Εργαζόμενοι Ασφαλείας Εθνικής Τράπεζας	54
Εργαζόμενοι Ασφαλείας ιδιωτικών εταιρειών στην Εθνική Τράπεζα και στον Όμιλο	221
<b>Σύνολο</b>	<b>278</b>

#### Υποστήριξη εργαζομένων που αντιμετώπισαν περαστικά βίαια

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 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.

Για την αντιμετώπιση μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις περιστατικών ληστείας, η Τράπεζα εφαρμόζει, μέσω του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ), εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης με τη βοήθεια ειδικού δικτύου ψυχολόγων, το οποίο υλοποιείται σε ομαδικές ή ατομικές συνεδρίες, σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων που βίωσαν ανάλογη εμπειρία. Κατά το έτος 2020 διαπράχθηκε μία ληστεία σε κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας.

#### Υποστήριξη της ασφάλειας των πελατών

Παράλληλα, λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, τόσο για τη φυσική προστασία των πελατών κατά την παρουσία τους στους χώρους της Τράπεζας, όσο και για τη φύλαξη και την ασφάλεια των περιουσιακών στοιχείων τους (θυρίδων, κ.λπ.).

Παρακάτω παρουσιάζονται οι κυριότερες ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2020, σχετικά με θέματα ασφάλειας:

- Εκπαίδευση 5.041 εργαζομένων της Τράπεζας σε θέματα πυρασφάλειας
- Εκπαίδευση από κατά τόπους αρμόδιες Πυροσβεστικές Αρχές, 438 εργαζομένων της Τράπεζας, σε θέματα πυρασφάλειας
- Εκπόνηση Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης και Εκκένωσης Εγκαταστάσεων (Ν. 3850/2010), για την αντιμετώπιση κινδύνων πυρκαγιάς και σεισμού και πραγματοποίηση 285 ασκήσεων εκκένωσης εγκαταστάσεων
- Υλοποίηση στο σύνολο των 453 κτηρίων/καταστημάτων της Τράπεζας περαιτέρω κατάρτισης Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής (Ν. 3850/2010), για την επισήμανση οδεύσεων και εξόδων διαφυγής.
- Συνέχιση της αναβάθμισης των μέτρων θωράκισης των κτιρίων και των Καταστημάτων της Τράπεζας, των ATMs με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων κεντρικών χρηματοκιβωτίων, χρηματοκιβωτίων ATMs, κ.λπ.).
- Επικαιροποίηση του Κανονισμού Φυσικής Ασφάλειας.

GRI 403-7

GRI 403-3

GRI 403-6

## GRI 401-2

**Κοινωνικές παροχές προς τους εργαζόμενους**

Με δεδομένο ότι η ισορροπία μεταξύ εργασίας και 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, 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 το 2020 ανήλθε στο ποσό των € 1.129.663. Στην περίπτωση άλλων παροχών που δύναται να χορηγήσει η Τράπεζα (π.χ. έξοδα κίνησης, σίτισης, κ.λπ.) δικαιούχοι είναι μόνο οι υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης, εφόσον πληρούν τα κριτήρια όπως έχουν θεσπιστεί για την κάθε παροχή (π.χ. θέση ευθύνης κ.λπ.).

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 αυτές παροχές για τη φροντίδα των εργαζομένων χορηγούνται μέσω του ΤΥΠΕΤ και περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Καταβολή για το 2020 ποσού ύψους € 57.831,53, για υποστήριξη βαρέως νοσούντων εργαζομένων.
2. Καταβολή ιατροφαρμακευτικής βοήθειας ύψους 4.995,16 σε τρείς βοθηματούχους.
3. Προγράμματα κατασκηνώσεων για τα παιδιά των εργαζομένων. Κατά το 2020 δεν λειτουργήσαν οι κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ, λόγω της πανδημίας.

**Υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων**

Έτος	2018	2019	2020
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	3.381.639	3.891.000	2.713.820
Παιδική Μέριμνα (€)	4.112.430	3.972.000	4.560.764

Οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τα προγράμματα καθορισμένων παροχών καλύπτονται από τις γενικές παροχές της Τράπεζας. Ο παρακάτω πίνακας

παρουσιάζει το ποσοστό του μισθού που καταβάλλει ο εργαζόμενος/εργοδότης, ανά πρόγραμμα καθορισμένων παροχών:

Πρόγραμμα καθορισμένων παροχών	Ποσοστό % Εισφορών Εργαζόμενου	Ποσοστό % Εισφορών Εργοδότη
Λογαριασμός προικοδότησης	1,5% για το πρώτο παιδί, 1% για το δεύτερο και 0,5% για το τρίτο. Για όποια επόμενα καμία επιβάρυνση. (4 και πάνω).	2,3% ανεξαρτήτως αριθμού τέκνων. Η εισφορά υπολογίζεται για τους εργαζόμενους επί του μηνιαίου μισθού και για τους συνταξιούχους επί της μηνιαίας σύνταξης (κύριας και επικουρικής).
Προγράμματα εργαζομένων πρώην ΕΑΕΔΟ (Εταιρία Πρόσθετης Ασφάλισης Προσωπικού ΕΠΑΣΠΠΕ)	1% για σύνταξη, 1% για αυτασφάλεια και 0,5% για κάθε τέκνο στον λογαριασμό αποκατάστασης τέκνων.	12% σύνταξη, 3,5% αυτασφάλεια και 1,47% για λογαριασμό αποκατάστασης (για κάθε τέκνο).
Πρόγραμμα υγείας πρώην εργαζομένων ΕΑΕΔΟ (Εταιρία Πρόσθετης Ασφάλισης Προσωπικού ΕΠΑΣΠΠΕ)	0,31%	2,19%

### Πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης Εργαζομένων

Η ευημερία των ανθρώπων μας αποτελεί μια από τις βασικότερες προτεραιότητες. Τον Μάρτιο 2020, λανσάραμε για όλους τους εργαζόμενους αλλά και τις οικογένειές τους, την υπηρεσία 24ωρης συμβουλευτικής – ψυχολογικής υποστήριξης η οποία παρέχεται μέσω του έγκριτου οργανισμού ψυχικής υγείας Hellas EAP.

Με την πρωτοβουλία αυτή στοχεύσαμε στην παροχή εξειδικευμένης υποστήριξης και συμβουλευτικής με ειδικούς υγείας για την αντιμετώπιση προσωπικών ή/και επαγγελματικών προκλήσεων στην εργασία, που μπορεί να επηρεάσουν δυσμενώς τους υπαλλήλους μας και κυρίως, την αίσθηση της ευημερίας και της ψυχικής και συναισθηματικής σταθερότητάς τους. Οι κλήσεις στην υπηρεσία είναι απολύτως ανώνυμες και η συνομιλία διέπεται από το απόρρητο της επικοινωνίας και την εμπιστευτικότητα Βάσει κανονισμών GDPR, καμία προσωπική πληροφορία ή/και το περιεχόμενο των κλήσεων δεν μεταβιβάζεται στην Εθνική Τράπεζα. Το 2021, η Τράπεζα σχεδιάζει να εντάξει το πρόγραμμα στις δράσεις της για έναν ακόμη χρόνο στην προσπάθειά της να

προάγει την ευημερία των ανθρώπων μας στις συνεχείς/επίμονες συνθήκες πρωτοφανούς στρες στην εργασία και εκτός αυτής.



### Ταμείο Υγείας Προσωπικού ΕΤΕ (ΤΥΠΕΤ)

Κατά τη διάρκεια του 2020, το Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ) πραγματοποίησε σημαντικές και πολυδιάστατες πρωτοβουλίες, βάσει της αποστολής του να λειτουργεί ως ο ασφαλιστικός φορέας που παρέχει υγειονομική περίθαλψη στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και σημαντικού αριθμού προσωπικού των θυγατρικών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας.

Το 2020 ήταν μία χρονιά κατά την οποία πολλοί οργανισμοί υγείας, διεθνώς, αντιμετώπισαν πρωτοφανή προβλήματα εξαιτίας των οποίων αναγκάστηκαν να διακόψουν τις τακτικές λειτουργίες τους, εξαιτίας της πανδημίας Covid-19. Μια χρονιά κατά την οποία διαταράχθηκε η ομαλή λειτουργία όλων των φορέων υγείας λόγω της πανδημίας του Covid-19 που συνεχίζει να απασχολεί και σήμερα τη χώρα μας και τον κόσμο ολόκληρο.

Παρ' όλα αυτά το ΤΥΠΕΤ με την ευελιξία που του προσδίδει ο αυτοδιαχειριστικός του χαρακτήρας, η οργάνωσή του, η στήριξή του από την Εθνική Τράπεζα και η εμπιστοσύνη των μελών του, κατάφερε να ανταποκριθεί σε σημαντικές προκλήσεις σε όλη τη διάρκεια του 2020.

Την περασμένη χρονιά, μεταξύ μιας σειράς άλλων δράσεων, η Διοίκηση του ΤΥΠΕΤ εστίασε στα εξής:

- Στην αποτελεσματική αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19, από την πρώτη στιγμή, όσον αφορά στις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές και στο επίπεδο των προληπτικών διαγνωστικών ενεργειών, που έγιναν στους χώρους εργασίας, μετά την προμήθεια ειδικού αναλυτή τύπου Cobas 4800 <2480> που χορήγησε στο ΤΥΠΕΤ η Εθνική Τράπεζα, παρέχοντας τη δυνατότητα στο Ταμείο Υγείας να δημιουργήσει το δικό του μοριακό εργαστήριο για την έγκαιρη διάγνωση.
- Στην υποδειγματική περίθαλψη των ασφαλισμένων σε όλα τα επίπεδα, με τον αντιγριπικό εμβολιασμό για την περίοδο 2020-2021 να γίνεται και να ολοκληρώνεται κανονικά.
- Στην αναβάθμιση του χειρουργικού τομέα στο σύνολό του, με ταυτόχρονη έγκριση νέων ειδικών πρωτοκόλλων.
- Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στο πλαίσιο μετάβασης από τη μηχανοργάνωση στη νέα πληροφορική λειτουργία, η οποία αποτέλεσε την εφαρμογή στην πράξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, στο πλαίσιο μιας συνεχιζόμενης προσπάθειας.
- Στη συνέχιση των έργων κτηριακών αναβαθμίσεων, και διευκόλυνσης της λειτουργικής εγκατάστασης υπηρεσιών και ανάδειξη, μετά από την ανακαίνιση,

του κτηρίου με πρόσοψη στη Λεωφόρο Αλεξάνδρας.

- Στη δημιουργία Κανονισμών λειτουργίας των υπηρεσιών της Γενικής Κλινικής Υγείας Μέλαθρον.
- Στην εφαρμογή των Θεραπευτικών Πρωτοκόλλων Συνταγογράφησης, καθώς και στην εγκαινίαση σημαντικών αλλαγών που στοχεύουν στην κατάλληλη φαρμακευτική φροντίδα των μελών, μέσα από νέες διαδικασίες, αλλά και στην εξοικονόμηση πόρων.
- Στην οικονομική στήριξη του ΤΥΠΕΤ για την τριετία 2021-2023 από την Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο του κοινού ενδιαφέροντος για την εξασφάλιση της ανάπτυξης και της βιωσιμότητας του Ταμείου, η οποία δημιουργεί νέες ελπιδοφόρες και αισιόδοξες προοπτικές για τον ασφαλιστικό μας φορέα.

Εν κατακλείδι, το 2020 έκλεισε θετικά, ενώ οι εξελίξεις που αφορούν στην προοπτική αποτελεσματικής αντιμετώπισης της πανδημίας με τα εμβόλια, δημιουργούν ιδιαίτερη αισιοδοξία για το μέλλον, με στόχο την επάνοδο σε μία νέα κανονικότητα που θα παρέχει αναβαθμισμένες και ποιοτικές υπηρεσίες υγείας σε όλους τους ασφαλισμένους του ΤΥΠΕΤ.

#### **Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού ΕΤΕ (ΑΟΠΕΤΕ)**

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

Με σαφή προσανατολισμό στην έγκαιρη, έγκαιρη, πλήρη και άμεση ενημέρωση του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού της Τράπεζας και των συνταξιούχων της δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα των Α.Ο.Π.Ε.Τ.Ε., [www.aopete.gr](http://www.aopete.gr), με βασική μέριμνα τη συνεχή ανανέωση της ιστοσελίδας και τον εμπλουτισμό της με κάθε σχετική με τα ασφαλιστικά θέματα πληροφόρηση.



Κατά τη διάρκεια του 2020 η ιστοσελίδα του ΑΟΠΕΤΕ κατέγραψε μεγάλη αύξηση επισκεψιμότητας, φτάνοντας συνολικά τους 828.865 επισκέπτες.

Κατά το 2020 οι κυριότερες δράσεις του Α.Ο.Π.Ε.Τ.Ε. ήταν οι ακόλουθες:

- Συνεργασία με τον Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) για χορήγηση 804 κυρίων συντάξεων.
- Υποβολή σε ΕΦΚΑ/τ.ΤΣΠΕΤΕ 1.962 νέων αιτήσεων συνταξιοδότησης.
- Εξυπηρέτηση 1.837 αιτημάτων από Ταμείο Αυτασφάλειας Προσωπικού ΕΤΕ.
- Έκδοση 1.502 εντολών πληρωμών σε αποχωρήσαντες υπαλλήλους.
- Αποστολή 268 επιστολών σε ομοειδείς φορείς για διαδοχική ασφάλιση μελών.
- Έκδοση 255 νέων αποφάσεων από το Λογαριασμό Επικούρησης Προσωπικού Ε.Τ.Ε. για παροχή επικούρησης σε δικαιούχους και δικαιούχους.
- Επεξεργασία 281 αιτημάτων ασφαλισμένων που αφορούσαν επιστροφή εισφορών και 162 εξαγορές ανασφάλιστου χρόνου.
- Επεξεργασία 163 αιτήσεων, αναφορικά με κληρονομικά δικαιώματα.
- Επεξεργασία και απάντηση 1.704 αιτημάτων από τα ασφαλισμένα μέλη που αφορούσαν απονομές, εφάπαξ παροχές, αιτήματα αποζημίωσης και επιστροφές εισφορών, τόσο από τον Ειδικό Λογαριασμό Επικούρησης πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων

(Ε.Λ.Ε.Π.Ε.Τ.Ε.Π.Π.ΕΘΝΑΚ), όσο και από την Εταιρία Πρόσθετης Ασφάλισης Προσωπικού πρώην Ε.Α.Ε.Δ.Ο. (Ε.Π.ΑΣ.Π.Π.Ε).

- Άμεση υλοποίηση καταβολής των επικουρικών συντάξεων σε δικαιούχους ΛΕΠΕΤΕ και Ε.Λ.Ε.Π.Ε.Τ.Ε.Π.Π.ΕΘΝ.ΑΚ.
- Συνέχιση της ψηφιοποίησης των ασφαλιστικών φακέλων των ασφαλισμένων-εργαζομένων της ΕΤΕ, καθώς με το πρωτοπόρο και καινοτόμο αυτό έργο οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ επιτυγχάνουν όχι μόνο την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων τους, αλλά και τη μείωση του φόρτου εργασίας.

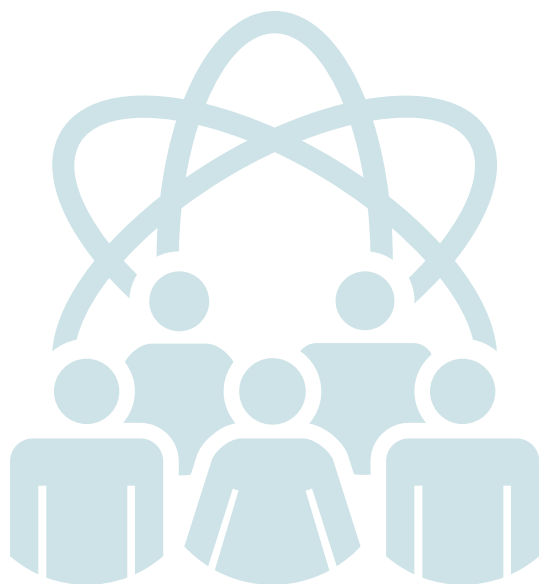
### Η επίδοσή μας

#### Τραυματισμοί, επαγγελματικές ασθένειες και θάνατοι

Κατά το 2020 καταγράφηκαν έξι εργατικά ατυχήματα, εκ των οποίων μόνο τα τέσσερα συνέβησαν εντός εγκαταστάσεων της Τράπεζας, ενώ τα υπόλοιπα έλαβαν χώρα κατά την προσέλευση/ αποχώρηση των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους, τα οποία αντιστοιχούν σε 31 ημερολογιακές ημέρες απουσίας.

Κατά το έτος 2020 σημειώθηκαν επιπλέον οι εξής απουσίες:

- 54.441: απολεσθείσες ημέρες λόγω άδειας ευπαθών ομάδων
- 270.856 απολεσθείσες εργατοώρες λόγω άδειας ευπαθών ομάδων.



GRI 403-9

Τραυματισμοί που σχετίζονται με την εργασία (2018-2020)<sup>1\*</sup>

	2018	2019	2020
Αριθμός θανάτων λόγω τραυματισμού που σχετίζεται με την εργασία	8	0	0
Αναλογία θανάτων λόγω τραυματισμού που σχετίζεται με την εργασία	0,09	0	0
Αριθμός τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία και έχουν σοβαρές συνέπειες (εξαιρούνται θάνατοι)	0	0	0
Αναλογία τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία και έχουν σοβαρές συνέπειες (εξαιρούνται θάνατοι)	0	0	0
Αριθμός καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία	15	5	6
Αναλογία καταγεγραμμένων τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία <sup>2</sup>	0,18	0,06	0,08
Συνολικός αριθμός εργατοωρών <sup>3</sup>	17.033.172	16.015.376	14.835.964
<b>Τύποι τραυματισμών που σχετίζονται με την εργασία</b>			
Ρωγμές Κάταγμα	1	-	1
Τραυματισμός ποδιού	1	-	2
Κρίση Πανικού	-	-	1
Πτώση - τραυματισμός σώματος	-	-	1
Τραυματισμός γονάτου	1	-	1
Κάκωση μαλακών μορίων	-	1	-
Τραυματισμός μύτης	1	1	-
Διάστρεμμα	1	1	-
Ράμματα στο Κεφάλι	-	1	-
Τραυματισμός κόκκυγα	-	1	-
Ώμος	1	-	-
Κεφάλι	1	-	-
Επιγονατίδα	1	-	-
Κόψιμο αριστερού αντίχειρα	1	-	-
Λιποθυμία	1	-	-
Αριστερό Χέρι	1	-	-
Κάκωση αυχένα	1	-	-
Πόνος στην μέση	1	-	-
Μέτωπο	1	-	-

<sup>1</sup> Οι ημέρες ασθένειας υπολογίζονται από την πρώτη ημέρα της ασθένειας.

<sup>2</sup> Ο δείκτης τραυματισμών (IR) έχει υπολογιστεί ως εξής: (Συνολικός αριθμός τραυματισμών) / (Συνολικές ώρες εργασίας) x 200.000. Ο δείκτης IR περιλαμβάνει και τους θανάτους.

<sup>3</sup> Ο αριθμός των ωρών έχει υπολογιστεί ως εξής: 37 ώρες / εβδομάδα \* 52 εβδομάδες / έτος = 1.924 ώρες / έτος / εργαζόμενο. Αριθμός εργατοωρών = 1.924 ώρες / έτος / εργαζόμενο \* Αριθμός εργαζομένων (2018: 8.853, 2019: 8.324, 2020: 7.711).

\* Για τα έτη 2018, 2019 και 2020 δεν υπάρχει καταγραφή μυοσκελετικών παθήσεων ή άλλων παρόμοιων παθήσεων στις Μονάδες της Τράπεζας.

\* Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι που να μην είναι υπάλληλοι αλλά η εργασία ή/και ο χώρος εργασίας τους να ελέγχεται από την Τράπεζα.

Οι κίνδυνοι που σχετίζονται με την εργασία και ενέχουν κίνδυνο τραυματισμού σοβαρών συνεπειών, δεν έχουν ακόμη επίσημα προσδιοριστεί.

Από τη δημοσιοποίηση δεν έχουν εξαιρεθεί εργαζόμενοι.

GRI 403-8

### Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία\*

	2018	2019	2020
Αριθμός εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	8.853	8.324	7.711
Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	100%	100%	100%
Αριθμός εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία, το οποίο ελέγχεται εσωτερικά	8.853	8.324	7.711
Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία, το οποίο ελέγχεται εσωτερικά	100%	100%	100%
Αριθμός εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία, το οποίο ελέγχεται ή πιστοποιείται από τρίτους	8.853	8.324	7.711
Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία, το οποίο ελέγχεται ή πιστοποιείται από τρίτους	100%	100%	100%

\*Από τη δημοσιοποίηση δεν έχουν εξαιρεθεί εργαζόμενοι.

#### 3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα

##### Διοικητική προσέγγιση

##### Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η Τράπεζα δίνει πολύ μεγάλη σημασία στις ιδέες και τις προοπτικές των εργαζομένων με διαφορετικό υπόβαθρο που διαθέτουν διαφορετικά ταλέντα και χαρακτηριστικά, τα οποία συμβάλλουν στην ανάπτυξη της επιχείρησης και διασφαλίζει ότι παρέχονται ίσες ευκαιρίες σε όλους, ανεξαρτήτως φύλου και άλλων χαρακτηριστικών διαφορετικότητας.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου «...Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου έχουν επίγνωση της ευθύνης τους να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, δηλαδή να αποφεύγουν την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των άλλων και να αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις αυτών, όπου προκύπτουν...».

Με σκοπό την διασφάλιση ίσων ευκαιριών και για τα δύο φύλα και της ίσης μεταχείρισης όλου του προσωπικού, η

Τράπεζα αναπτύσσει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της και υποστηρίζει τη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της οργανώνοντας σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξής του.

##### Πολιτική Αποδοχών

Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σθεναρά σε κάθε είδους διάκριση και επαγρυπνεί για να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχει διάκριση σε μισθολογικά ή άλλα θέματα μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Η Τράπεζα μέσω των Πολιτικών, των Κανονισμών και των Διαδικασιών που έχει θεσπίσει, ρυθμίζει τα θέματα των εργαζομένων, όπως ωράρια εργασίας, άδειες, υπερωριακή απασχόληση, αμοιβές και λοιπά θέματα που συνδέονται με την εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων, σε συμμόρφωση πάντα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

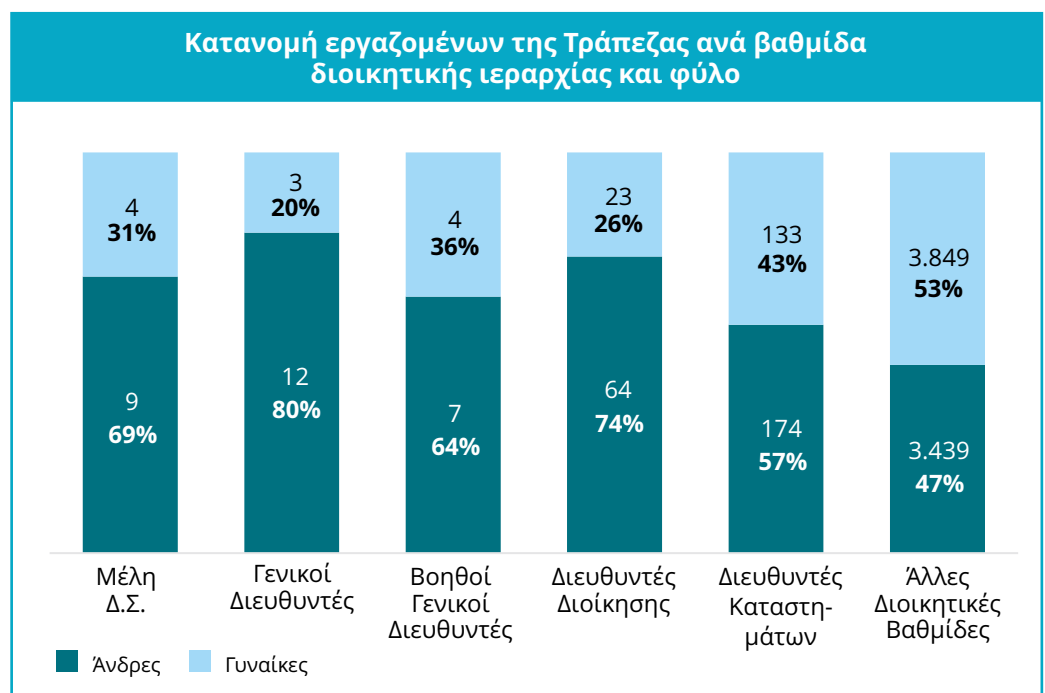
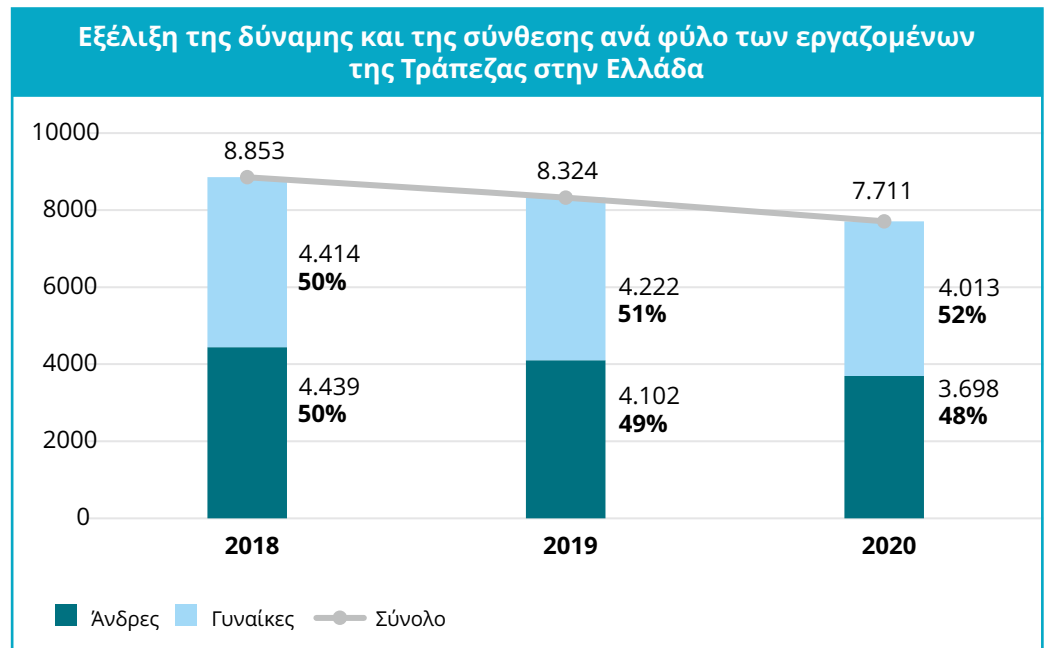
GRI 202-1

Η αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού στην Εθνική Τράπεζα προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) κυμαίνεται μεταξύ του 129,69% και 146,46%, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και γεωγραφικής κατανομής.

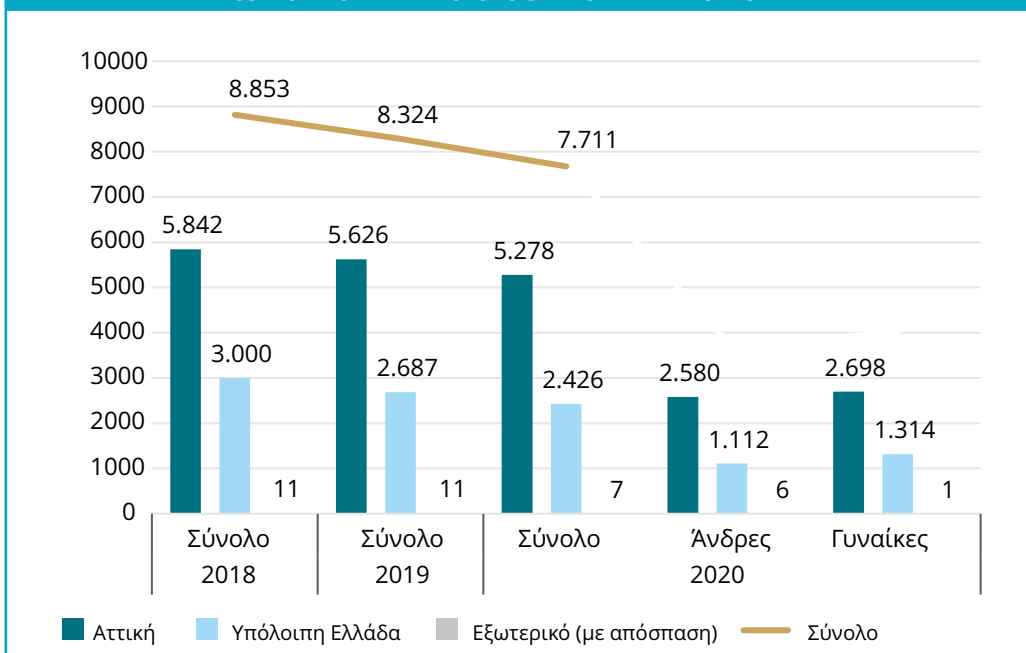
Σύμφωνα δε με την τελευταία Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) ο κατώτατος μισθός ανέρχεται σε €650. Στην Εθνική Τράπεζα ο κατώτατος μισθός

ανέρχεται σε €843 για το προσωπικό καθαριότητας, €883 για το βοηθητικό προσωπικό και €952 για το κύριο προσωπικό, σύμφωνα με τα τρέχοντα δεδομένα.

Κατά τα λοιπά τα θέματα των αμοιβών καθορίζονται από τις Πολιτικές Αμοιβών της Τράπεζας που έχουν αναπτυχθεί σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.



## Γεωγραφική κατανομή εργαζομένων της Τράπεζας



## Στήριξη ειδικών πληθυσμιακών ομάδων

Για τη στήριξη ειδικών πληθυσμιακών ομάδων σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς, η Τράπεζα απασχολεί 190 άτομα με

ειδικές ανάγκες, ποσοστό 2,5% επί του συνόλου του προσωπικού.

## Στήριξη ειδικών πληθυσμιακών ομάδων σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς

ΑμΕΑ	2018	2019	2020
	205 (2,3%)	218 (2,6%)	190 (2,5%)

Σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση στους χώρους της, η Τράπεζα έχει μεριμνήσει για τα παρακάτω:

- Τοποθέτηση ειδικού αναβατορίου στο κεντρικό κτήριο της Διοίκησης (Αιόλου 86), ώστε τα άτομα με ειδικές ανάγκες να έχουν πρόσβαση σε αυτό.
- Τοποθέτηση ειδικής ράμπας στις Μονάδες για εύκολη πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Τοποθέτηση χειρολισθήρων στις Μονάδες της Τράπεζας για ευκολότερη πρόσβαση.
- Τοποθέτηση αντιολισθητικών ταινιών στις Μονάδες, προς αποφυγή πτώσης.

## Επικοινωνία

## 1. Κανάλια επικοινωνίας

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης μιας ενιαίας κουλτούρας μεταξύ των εργαζομένων της, καθώς και της προσπάθειας για καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση, έχει δημιουργήσει κανάλια αμφίδρομης επικοινωνίας όπως:

- Εσωτερικό Δίκτυο «myNBG» & Ιστοσελίδα Εσωτερικής Επικοινωνίας
- Το «myNBG» αποτελεί το εσωτερικό δίκτυο (Intranet) της Τράπεζας και είναι μια πλατφόρμα η οποία εξυπηρετεί τη σύνδεση με όλες τις Μονάδες, την άμεση ανεύρεση πληροφοριών, θεσμικών κειμένων και ενημερώσεων συγκεντρώνοντας όλη την πληροφόρηση από όλους τους χώρους. Πρόσβαση στο intranet έχουν όλοι οι εργαζόμενοι απ' όπου κι αν εργάζονται.

- Η σελίδα εσωτερικής επικοινωνίας είναι στη διάθεση όλων των εργαζομένων και είναι προσβάσιμη μέσω του εσωτερικού δίκτυο (intranet) της Τράπεζας. Μέσα από την ιστοσελίδα, η οποία ανανεώνεται καθημερινά με περιεχόμενο, επικοινωνείται οτιδήποτε συμβαίνει στην Τράπεζα και είναι σημαντικό που παραμένει άμεσα διαθέσιμο από το σύνολο του οργανισμού.
- Το περιεχόμενο ποικίλει και μεταξύ άλλων περιλαμβάνει ανακοινώσεις, δελτία τύπου, ενημερώσεις για δράσεις της Τράπεζας, τα προϊόντα κ.ά.

«myNBG» με μια ματιά (2020)
398.136 επισκέψεις
176 ανακοινώσεις
26 Θέματα ΕΚΕ

- Περιοδικό «Πρώτοι Εμείς»: Το περιοδικό δημοσιεύει θέματα και επιτυχίες αναφορικά με τις δραστηριότητες των Μονάδων και της Τράπεζας. Εκδίδεται ηλεκτρονικά σε τριμηνιαία βάση και διατίθεται σε όλο τον οργανισμό. Επιπλέον, αναρτάται σε κομβικά σημεία όπως το website της Τράπεζας και την ιστοσελίδα Εσωτερικής Επικοινωνίας. Η κατανομή Περιεχομένου του Περιοδικού «Πρώτοι Εμείς» ανά θεματολογία για το 2020 ήταν: Λειτουργία Τράπεζας και Ομίλου: 7, Ανθρώπινο Δυναμικό: 4, Διάφορα 5, Προϊόντα και Υπηρεσίες: 3 (Σύνολο 19).
- Γραμμή Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία (Communication Desk): Το 2020 υποβλήθηκαν 85 αιτήματα/ερωτήματα που αφορούσαν διάφορα θέματα προσωπικού, τα οποία απαντήθηκαν από τα αρμόδια στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Από το Μάρτιο του 2020 η γραμμή επικοινωνίας χρησιμοποιείται για ερωτήματα σχετικά με την πανδημία Covid-19.
- Κέντρο υποδοχής μηνυμάτων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου  
125 μηνύματα σχετικά με ερωτήσεις:
  - 52 για βεβαίωση αποδοχών
  - 28 για μισθολογικά θέματα
  - 45 για λοιπά θέματα (άδειες, χορήγηση βεβαίωσης, προικοδότηση, οδοιπορικά κ.λπ.)

## 2. Πρωτοβουλίες και δράσεις με τη συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης

Ακούμε τους ανθρώπους μας και λαμβάνουμε υπόψη την ανατροφοδότηση σχετικά με την συχνή και ανοιχτή επικοινωνία, τόσο για τη στρατηγική και τον προσανατολισμό μας, το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού, όσο και γενικότερα την ενίσχυση διάχυσης της πληροφορίας με πιο άμεσο τρόπο. Στόχος η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση για όσα συμβαίνουν και η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος διαλόγου, ουσιαστικής συνεργασίας, εποικοδομητικών σχέσεων και εμπιστοσύνης.

Το 2020 ξεκίνησε ο θεσμός των CEO Breakfasts τα οποία αποτελούν μια πρωτοβουλία μέσω της οποίας διάφορες ομάδες συνδέονται και συνομιλούν με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, γύρω από θέματα που αφορούν τη στρατηγική και τις προτεραιότητες της Τράπεζας. Επίσης, έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν και να μοιραστούν ανοιχτά θέματα που τους απασχολούν στην καθημερινή επαγγελματική τους ζωή.

Στην ίδια φιλοσοφία είναι και οι επισκέψεις μελών της Διοικητικής ομάδας στο Δίκτυο Καταστημάτων, με στόχο την ενημέρωση γύρω από επίκαιρα θέματα αλλά και την ενίσχυση της επαφής της Διοίκησης με στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.

## 3. Ετήσια Συνάντηση Δικτύου

Αποτελεί θεσμό στην Τράπεζα και πραγματοποιείται μέσα στο πρώτο τρίμηνο κάθε έτους με προσκεκλημένους τους επικεφαλής ομάδων από το Δίκτυο Καταστημάτων και την Ανώτατη Διοίκηση. Σκοπός της συγκεκριμένης συνάντησης είναι οι επιτυχίες της προηγούμενης χρονιάς και η ενημέρωση και ευθυγράμμιση για τους στόχους και τις προτεραιότητες της επόμενης. Μια ξεχωριστή στιγμή είναι η επιβράβευση και αναγνώριση των Καταστημάτων σε διάφορους τομείς.

## 4. «Όλοι Εμείς μια Τράπεζα»

Από το 2019 καθιερώσαμε μια νέα επικοινωνιακή πλατφόρμα ανακοινώσεων προς όλη την Τράπεζα με κεντρικό μήνυμα «Όλοι Εμείς μια Τράπεζα».

Μέσα στο 2020, συνεχίσαμε και εντατικοποιήσαμε τη συχνότητα γεγονόδ που ενίσχυσε περισσότερο το αίσθημα της ανοιχτής επικοινωνίας αναφορικά με κάρριες στρατηγικές πρωτοβουλίες θέλοντας έτσι να ενδυναμώσουμε περαιτέρω το αίσθημα της συμπερίληψης, της συνεργασίας και της κοινή πορείας στην οποία συμβάλλουμε όλοι μας.

#### 5. Διαγωνισμοί & Κληρώσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και της στήριξης πολιτιστικών δρώμενων, κάθε χρόνο προσφέρει στους εργαζομένους και τα παιδιά τους δωρεάν προσκλήσεις για ποικίλα πολιτιστικά δρώμενα.

#### 6. Υποβολή ανώνυμων αναφορών (whistleblowing) μέσω internet και intranet

Ρόλος των καναλιών αυτών είναι η υποβολή αναφορών ή παρατηρήσεων από το προσωπικό της Τράπεζας, τις εταιρείες του Ομίλου, καθώς και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, σχετικά με περιστατικά που υποδηλώνουν την ύπαρξη σοβαρής παρατυπίας (whistleblowing).



#### Η επίδοσή μας

##### Περιστατικά διακρίσεων

Δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας, ούτε έχουν καταγραφεί παράπονα ή καταγγελίες από εργαζομένους ή και τρίτους για περιστατικά διάκρισης.

##### Φύλο και Ισότητα

Για το 2020 το 52% του συνολικού προσωπικού αποτελούνταν από γυναίκες και το 48% από άνδρες.



ATHEX C-S1



#### Κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2018)\*

Κατανομή εργαζομένων χωρίς κλιμάκιο ευθύνης					
< 30	Άνδρες		< 30	Γυναίκες	
	30-50	>50		30-50	>50
1,10%	14,14%	5,93%	1,42%	15,37%	4.24%
Κατανομή εργαζομένων με κλιμάκιο ευθύνης					
< 30	Άνδρες		< 30	Γυναίκες	
	30-50	>50		30-50	>50
0,01%	15,71%	13,03%	0,00%	22,55%	6.27%
Κατανομή Γενικών και Βοηθών Γενικών Διευθυντών					
< 30	Άνδρες		< 30	Γυναίκες	
	30-50	>50		30-50	>50
0,00%	0,05%	0,16%	0,00%	0,00%	0.02%
Ποσοστό ανδρών (%)			Ποσοστό γυναικών (%)		
50%			50%		

\*δεν περιλαμβάνονται 3 εκτελεστικά μέλη ΔΣ και ο Πρόεδρος ΔΣ (4 άνδρες >50)

GRI 405-1b

Κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2019)*						
<b>Κατανομή εργαζομένων χωρίς κλιμάκιο ευθύνης</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	1,17%	13,52%	5,51%	1,74%	15,28%	3,89%
<b>Κατανομή εργαζομένων με κλιμάκιο ευθύνης</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	0,04%	16,33%	12,48%	0,00%	22,58%	7,15%
<b>Κατανομή Γενικών και Βοηθών Γενικών Διευθυντών</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	0,00%	0,08%	0,14%	0,00%	0,05%	0,04%
	Ποσοστό ανδρών (%)			Ποσοστό γυναικών (%)		
	49%			51%		

\*δεν περιλαμβάνονται 3 εκτελεστικά μέλη ΔΣ και ο Πρόεδρος ΔΣ (1 γυναίκα >50 και 3 άνδρες >50)

GRI 405-1b

Κατανομή εργαζομένων ανά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2020)*						
<b>Κατανομή εργαζομένων χωρίς κλιμάκιο ευθύνης</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	1,70%	12,91%	4,33%	2,25%	15,36%	3,13%
<b>Κατανομή εργαζομένων με κλιμάκιο ευθύνης</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	0,04%	17,99%	10,73%	0,01%	23,30%	7,91%
<b>Κατανομή Γενικών και Βοηθών Γενικών Διευθυντών</b>						
	Άνδρες			Γυναίκες		
	< 30	30-50	>50	< 30	30-50	>50
	0,00%	0,09%	0,16%	0,00%	0,05%	0,04%
	Ποσοστό ανδρών (%)			Ποσοστό γυναικών (%)		
	48%			52%		

\*δεν περιλαμβάνονται 2 εκτελεστικά μέλη ΔΣ και ο Πρόεδρος ΔΣ (1 γυναίκα >50 και 2 άνδρες >50)

ATHEX C-S2

Ποσοστό γυναικών στο 10% των υψηλότερα αμοιβόμενων εργαζόμενων		
2018	2019	2020
29,60%	31,13%	33,33%



### 3.2.6 Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων

#### Διοικητική προσέγγιση

#### Ασφάλεια διενέργειας συναλλαγών στα εναλλακτικά δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών τις οποίες διενεργούν οι πελάτες της στα εναλλακτικά δίκτυα και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση που εποπτεύει τα εναλλακτικά δίκτυα διαθέτει ειδικό τμήμα πρόληψης και καταστολής της απάτης, συνδυάζοντας πληροφορίες από συναλλαγές σε όλα τα εναλλακτικά κανάλια, και βρίσκεται σε επαφή με τη Δίωξη του Οικονομικού Εγκλήματος για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών απάτης.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2020:

- απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους €5.475.828
- δεσμεύτηκαν 25.839 κάρτες, εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες)
- διενεργήθηκαν 10 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές/ανακριτικές αρχές
- δεν έγιναν συλλήψεις το 2020
- πραγματοποιήθηκαν 10 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

#### Προστασία 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. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει αναπτύξει Πολιτικές για την Ασφάλεια και τη Διακυβέρνηση Δεδομένων. Μέσω όλων αυτών των Πολιτικών των 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. Η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά από υποχρεωτικά ηλεκτρονικά σεμινάρια για όλο το προσωπικό της, αναφορικά με τα προαναφερθέντα αυτά θέματα.

Επιπλέον, υπάρχει ειδική περιοχή στην ιστοσελίδα μας, για την *ασφάλεια των συναλλαγών*, καθώς επίσης και *δήλωση προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα*. Επίσης, βλέπε τον *Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης*, σελ. 20.

### 3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών

#### Διοικητική προσέγγιση

#### 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, σύμφωνα με τον Κανονισμό Εισαγωγής, Τροποποίησης, Κατάργησης Προϊόντων και Υπηρεσιών της Τράπεζας. Σύμφωνα με τον Κανονισμό αυτό, ο οποίος έχει τεθεί σε ισχύ στο πλαίσιο της εναρμόνισης της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της, με σκοπό τη θέσπιση και την υιοθέτηση βασικών αρχών που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την εκτέλεση των εργασιών της, ακολουθείται ειδική διαδικασία για την εισαγωγή, την τροποποίηση και την κατάργηση προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο της οποίας οι Εισηγήτριες Μονάδες ζητούν εγγράφως τη συνδρομή των αρμοδίων εμπλεκόμενων Μονάδων, προκειμένου να διατυπωθούν οι απόψεις και προτάσεις αρμοδιότητάς τους.



Ουσιαστικό Θέμα



Ουσιαστικό Θέμα



ATHEX SS-S7

ATHEX C-G3



Αξίζει να επισημανθεί στο σημείο αυτό, ότι σε κάθε περίπτωση που τίθεται σε εφαρμογή η ως άνω περιγραφόμενη διαδικασία, ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στον εντοπισμό και τη διαχείριση ζητημάτων που άπτονται του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου αναφορικά με την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και τη γενικότερη προστασία του καταναλωτή ούτως ώστε να διαφυλάσσεται, να διασφαλίζεται και να προάγεται η διαρκής συμμόρφωση της Τράπεζας με το σχετικό θεσμικό πλαίσιο καθώς και να ενισχύεται η πελατοκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας όσον αφορά στις εν γένει δραστηριότητές της. Επισημαίνεται ότι, στις περιπτώσεις χρηματοπιστωτικών μέσων και ασφαλιστικών προϊόντων λαμβάνονται υπόψη τα ειδικότερα οριζόμενα στην Πολιτική Παρακολούθησης Χρηματοπιστωτικών Μέσων και Ασφαλιστικών Προϊόντων που έχει καταρτίσει και εφαρμόζει η Τράπεζα στο πλαίσιο συμμόρφωσης με το κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο της Οδηγίας MiFID II για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων και της Οδηγίας IDD για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, οι οποίες ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία αντίστοιχα με τον Ν.4514/2018 και τον Ν.4583/2018.



### Πρακτικές marketing

Με σκοπό τον συντονισμό των αναγκαίων ενεργειών για την προβολή της εταιρικής ταυτότητας της Τράπεζας, έχει συσταθεί Επιτροπή Διαφήμισης, η οποία κατά το 2020 μετονομάστηκε σε Επιτροπή Στρατηγικής Επικοινωνίας. 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.

Επιπλέον, ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες ελέγχου πριν τη διαφημιστική προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας με οποιονδήποτε τρόπο (έντυπη/ηλεκτρονική), οι σχετικές

διαφημιστικές ανακοινώσεις ελέγχονται από τις αρμόδιες Κανονιστικές και Νομικές Μονάδες.

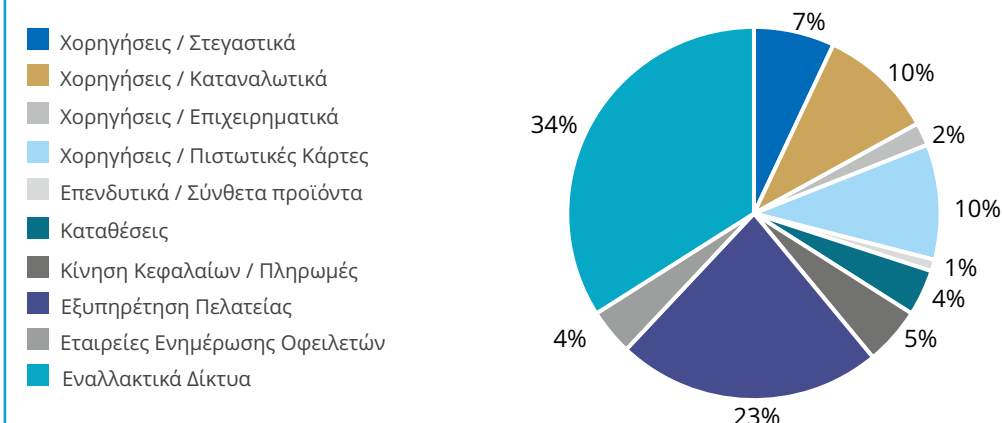
### Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας

Με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων πελατείας έχει θεσπιστεί Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, η οποία ρυθμίζει αναλυτικά τη διακυβέρνηση των παραπόνων πελατείας και τις βασικές αρχές που την καθορίζουν. Παράλληλα, ο Τομέας Client Conduct είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα/καταγγελίες που υποβάλλονται είτε, απευθείας από την πελατεία της Τράπεζας, είτε μέσω Φορέων.

Κατά το 2020, συνολικά υποβλήθηκαν και επεξεργάστηκαν 8.899 παράπονα. Μεταξύ αυτών υποβλήθηκαν συνολικά 15 παράπονα σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών, τα οποία στο σύνολό τους προέρχονται από διαμαρτυρίες πελατών. Τρία από τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2020, 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.

Ογδόντα τρία (83) παράπονα που σχετίζονται με τις επιδράσεις στην κοινότητα, κατατέθηκαν μέσω επίσημων μηχανισμών μέσα στο 2020, και επιλύθηκαν όλα. Το σύνολο αυτών αφορούν σε διακοπές/μετατροπές λειτουργίας καταστημάτων/γραφείων συναλλαγών του δικτύου της Τράπεζας. Από αυτά τα είκοσι τρία (23) έχουν υποβληθεί από εκπροσώπους της τοπικής κοινωνίας (Περιφέρειες, Δήμοι, Επιμελητήρια, Εμπορικοί - Επιχειρηματικοί Σύλλογοι, Ιερά Αρχιεπισκοπή Αθηνών κ.λπ.) και τα υπόλοιπα εξήντα (60) από ιδιώτες. Δεν εκκρεμεί επίλυση παραπόνων από περασμένα έτη για το 2020.

### Παράπονα πελατείας ανά κατηγορία (2020)



#### Διαδικασία υποβολής προτάσεων βελτίωσης προϊόντων και υπηρεσιών

Από την επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων των παραπόνων, με τα οποία ενημερώνεται η Διοίκηση, καθώς και από τη μελέτη περιπτώσεων, ο Τομέας Client Conduct υποβάλλει στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας προτάσεις βελτίωσης των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, βάσει της διαδικασίας των στατιστικών στοιχείων των παραπόνων που είναι διαθέσιμα στη Διοίκηση, καθώς και ως μελέτες περιπτώσεων. Η διαδικασία αυτή σκοπεύει στην αποφυγή επανάληψης ανάλογων περιστατικών και στην αναβάθμιση του επιπέδου της ποιότητας εξυπηρέτησης της πελατείας, εν γένει.

#### Μέτρα ενίσχυσης της πελατείας για την αντιμετώπιση της κρίσης Covid-19

Μία σειρά από πρωτοβουλίες έλαβαν χώρα το 2020, πρωτοβουλίες που προκειμένου να διασφαλιστεί η υγεία και η ασφάλεια εν όψει της πανδημίας λόγω του Covid-19, αλλά επίσης και να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των πελατών, λόγω της κρίσης που συνόδευσε την πανδημία.

Πιο συγκεκριμένα:

- Η αίτηση για ρύθμιση έγινε διαθέσιμη απευθείας μέσω της ιστοσελίδας της Εθνικής είτε για ρύθμιση είτε για ειδική διευθέτηση λόγω Covid-19.
- Αναδιάρθρωση δανείων χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία σε Κατάστημα:
  - Οι Μονάδες Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Οργάνωσης,

Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ανέπτυξαν εναλλακτική διαδικασία διακίνησης και υπογραφής συμβατικών εγγράφων ρύθμισης οφειλών Κτηματικής και Καταναλωτικής Πίστης, χωρίς τη φυσική παρουσία των ενεχομένων σε Κατάστημα, με χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) ή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (courier).

- Πρόσβαση σε Internet Banking, APS, ATM δόθηκε σε πελάτες του Ν.3869/10.

#### Αναστολή πληρωμών (payment moratorium)

Η Εθνική προσέφερε το πρόγραμμα των αναστολών πληρωμών το οποίο ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020 σε πελάτες λιανικής οι οποίοι:

- Ήταν ενήμεροι (<30 ημέρες καθυστέρησης) πριν την έναρξη της κρίσης του Covid-19.
- Είχαν μείωση εισοδήματος λόγω του Covid-19.

Τα χαρακτηριστικά της πρότασης είναι τα εξής:

- Αναστολή πληρωμών μέχρι 30.09.2020 (με επέκταση έως και 31.12.2020, μόνο για τους πελάτες που το είχαν ανάγκη).
- Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων.
- Δεν περιελάμβανε χάρισμα τόκων.
- Δεν περιελάμβανε αλλαγή στη διάρκεια αποπληρωμής.

Μέχρι το τέλος του Σεπτεμβρίου 2020, €1,7 δισ. του χαρτοφυλακίου λιανικής ήταν υπό αναστολή πληρωμών (δεν δόθηκαν μετά τον Σεπτέμβριο νέες αναστολές πληρωμών).

Δύο πρόσθετες πρωτοβουλίες υποστηρίζουν τους πελάτες στην επιστροφή τους σε κανονικές πληρωμές μετά το τέλος των αναστολών πληρωμών:

1. Το Κρατικό Πρόγραμμα επιδότησης δόσεων «Γέφυρα» - περίπου 30% των πελατών, οι οποίοι ήταν σε αναστολές πληρωμών, πρόκειται να λάβουν επιδότηση. Το πρόγραμμα προσφέρει επιδότηση σε δάνεια προκειμένου να παραμείνουν ενήμερα και δίνει κίνητρο στους δανειολήπτες να συνεχίσουν τις κανονικές πληρωμές και μετά το τέλος της επιδότησης. Το πρόγραμμα «Γέφυρα» λάμβανε αιτήσεις μέχρι και τέλος Οκτωβρίου, οι οποίες επεξεργάζονται σταδιακά από ειδική πλατφόρμα. Έως το τέλος του 2020 οι περισσότερες από τις αιτήσεις είχαν επεξεργαστεί, ενώ οι εναπομείνουσες θα εξεταστούν μέχρι 03.2021. Δάνεια €1,4 δισ. έχουν λάβει την επιδότηση.
2. Το πρόγραμμα «Εθνογέφυρα» της Εθνικής το οποίο αναμένεται να βοηθήσει πελάτες να επιστρέψουν στις κανονικές πληρωμές σταδιακά. – δηλαδή με πληρωμή του 50% της δόσης μέχρι το 12.2021 και στο 100% της δόσης από το 2022. Το πρόγραμμα δομήθηκε με σκοπό να υποστηρίξει πελάτες οι οποίοι δεν επιδοτήθηκαν με το Κρατικό Πρόγραμμα επιδότησης δόσεων «Γέφυρα» και για τους οποίους μετά τη λήξη της αναστολής δόσης υπήρχε ανάγκη σταδιακής προσαρμογής της δόσης τους.

### Νέα προϊόντα για επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες

Εντός του 2020, οι Μονάδες Διαχείρισης Απαιτήσεων Λιανικής Τραπεζικής ανέπτυξαν εξειδικευμένη δράση για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων ατομικών επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών, η οποία περιελάμβανε τον επανασχεδιασμό των προσφερόμενων λύσεων διευθέτησης οφειλών και έθεσε τις βάσεις για την ολιστική προσέγγιση πελατών με οφειλές λιανικής τραπεζικής

(στεγαστικές/καταναλωτικές/ επιχειρηματικές).

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τις δυσκολίες των πελατών στην αποπληρωμή των επιχειρηματικών τους δανείων, λόγω των δυσμενών επιπτώσεων από την κρίση Covid-19, παρείχε τη δυνατότητα αναστολής πληρωμής δόσεων μέχρι τις 31.12.2020, σε στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια με καθυστέρηση πέραν των 90 ημερών, σε δανειολήπτες που το εισόδημά τους μειώθηκε κατακόρυφα εξαιτίας της υγειονομικής κρίσης. Το εν λόγω πρόγραμμα παρείχε τη δυνατότητα κεφαλαιοποίησης των τόκων στο τέλος της περιόδου αναστολής των δόσεων, διατηρώντας παράλληλα την αρχική διάρκεια του δανείου.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα συμμετείχε στο Πρόγραμμα επιδότησης τόκων από το Ελληνικό Δημόσιο, όπου η Τράπεζα αξιολόγησε 5.268 αιτήσεις, εκ των οποίων εγκρίθηκαν οι 4.408 αιτήσεις για ένταξη στο Πρόγραμμα.

### Η επίδοσή μας

#### Έρευνες πελατών

#### Έρευνα Πελατών για την οικονομική πορεία της Ελλάδος και των νοικοκυριών και για την εικόνα της ETE το 2020

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2020 τη διενέργεια ερευνών σε τακτικά διαστήματα με στόχο να ακούει τις ανάγκες των Πελατών της και να σχεδιάζει πλάνα δράσεων με βάση αυτές. Η πανδημία που έπληξε τον πλανήτη αλλά και την Ελλάδα κατά τη διάρκεια του 2020 επέδρασε αρνητικά στην αντίληψη των πελατών τραπεζών αναφορικά με την αξιολόγηση της οικονομικής πορείας τόσο της Ελλάδας, όσο και των νοικοκυριών.

Όπως προκύπτει από την έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης της τραπεζικής αγοράς, την περίοδο Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2020, από εταιρία έρευνας αγοράς, σε δείγμα 2.800 ανδρών και γυναικών, πελάτες τραπεζών:

- Κατά τη διάρκεια του τελευταίου 6μηνου του 2019, το 29% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι η οικονομική πορεία της Ελλάδος για τους επόμενους 6 μήνες θα ήταν, πολύ ή/και σχετικά πτωτική, ενώ αντίστοιχα το 2020 το ποσοστό υπερδιπλασιάστηκε (62%).

Εσωτερικός  
Δείκτης για την  
ικανοποίηση  
πελατείας

- Ανάλογα ήταν τα ποσοστά για την οικονομική πορεία του νοικοκυριού τους επόμενους 6 μήνες: 27% πολύ χειρότερη/χειρότερη το τελευταίο εξάμηνο του 2019, ενώ το 2020 ανήλθε στο 48%.

Η Εθνική Τράπεζα «σκοράρει» 1<sup>η</sup> και καταλαμβάνει υψηλά μερίδια αναφορών σε σχέση με τις υπόλοιπες τράπεζες στην ερώτηση που αφορά στις ενέργειες κατά την εποχή του Covid-19: Ποια/-ες Τράπεζα/-ες θεωρούν ότι:

- «Κάνει ενέργειες για να στηρίξει την Ελληνική οικονομία» με ποσοστό 37%,
- «Δείχνει κοινωνικό πρόσωπο και στηρίζει τους πελάτες της» 38%,
- «Εκπαιδεύει τους πελάτες της να χρησιμοποιούν τα νέα κανάλια ηλεκτρονικών συναλλαγών [web, mobile banking]» 55%,
- «Κάνει ενέργειες για να στηρίξει τομείς που έχουν ανάγκη (π.χ. υγεία, κοινωνία, εκπαίδευση κ.ά.)» 35%,
- «Στηρίζει ενεργά τις επιχειρήσεις μέσω χρηματοδότησης» 29%.

Έμφαση δόθηκε κατά το 2020 και στην εικόνα της ΕΤΕ, αλλά και στο βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της, με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την Τράπεζα. Εστιάζοντας στην εικόνα τραπεζών, και σε επίπεδο αξιολόγησης - topbox («4» ισχύει απόλυτα σε 4βαθμια κλίμακα), η ΕΤΕ αξιολογείται ιδιαίτερα θετικά στα χαρακτηριστικά:

- «Οικονομικά ισχυρή τράπεζα» 56%,
- «Τα στελέχη της έχουν πολύχρονη εμπειρία» 55%,
- «Έχει ένα από τα μεγαλύτερα προγράμματα ΕΚΕ» 50%,
- «Ηγείται των εξελίξεων στον τραπεζικό κλάδο» 47%,
- «Έχει καλή φήμη/ θα τη σύστηνα σε συγγενείς & φίλους» 45%
- «Είναι η 1<sup>η</sup> τράπεζα επιλογής» 47%.

Παράλληλα εξετάζοντας διαχρονικά την εικόνα της Εθνικής (2019-2020), η Τράπεζα βελτιώνεται σημαντικά - σε επίπεδο top box («4» ισχύει απόλυτα σε 4βαθμια κλίμακα), - σε σχέση με το 2019 στα χαρακτηριστικά:

«Το κατάστημα δεν έχει ουρές» 9%, 2019 vs. 12%, 2020 και «Οικονομικά ισχυρή τράπεζα» 44%, 2019 vs. 56%, 2020.

Σημαντική βελτίωση στους δείκτες εικόνας της σε σχέση με το 2019 παρουσιάζεται και στα χαρακτηριστικά:

«Ακούει τον πελάτη και ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του» 15%, 2019 vs. 27%, 2020, «Τίμια και ξεκάθαρη στις συναλλαγές» 29%, 2019 vs. 34%, 2020,

«Είναι μια τράπεζα για όλους» 47%, 2019 vs. 51%, 2020,

«Απευθύνεται σε ανθρώπους σαν και εμένα» 34%, 2019 vs. 42%, 2020,

«Συμβουλεύει τον πελάτη για την καλύτερη διαχείριση των οικονομικών του» 12%, 2019 vs. 25%, 2020,

«Κάνει ενέργειες για να στηρίξει την Ελληνική οικονομία» 12%, 2019 vs. 26%, 2020,

«Τα στελέχη της έχουν πολύχρονη εμπειρία» 49%, 2019 vs. 55%, 2020.

Πριν από τη διεξαγωγή της Έρευνας κατά το 2020, προστέθηκαν επιπλέον ερωτήσεις που αφορούν σημαντικούς δείκτες όπως είναι ο βαθμός εμπιστοσύνης (πόσο εμπιστεύονται την Εθνική Τράπεζα). Στο συγκεκριμένο δείκτη η Εθνική Τράπεζα απολαμβάνει κατά το 2020 πολύ υψηλό ποσοστό (64%). Το ίδιο υψηλό ποσοστό (64%) απολαμβάνει και στον δείκτη συνολικής γνώμης (πόσο θετική ή όχι είναι η συνολική γνώμη για την Τράπεζα), επιπρόσθετα 66% δήλωσαν ότι έχουν θετικά συναισθήματα για την Εθνική Τράπεζα.

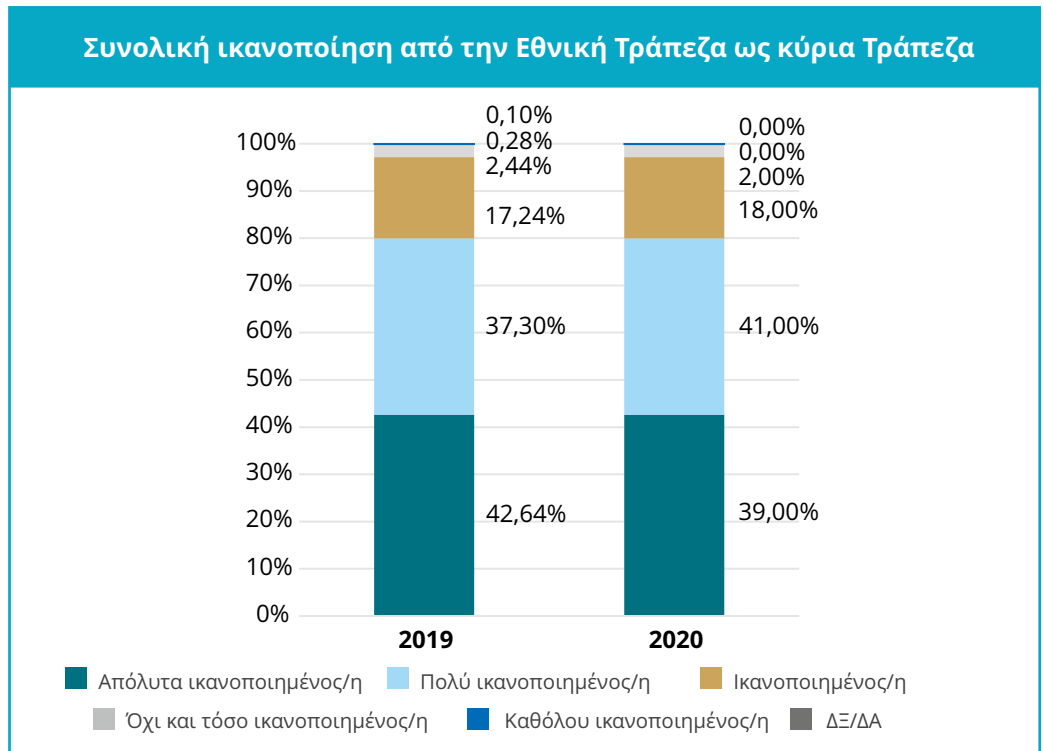
Το DNA της εταιρικής εικόνας της Εθνικής Τράπεζας, στηρίζεται στον άξονα της σιγουριάς και αξιοπιστίας που έχει εμπνευσθεί στο καταναλωτικό κοινό. Κατά το 2020, η Εθνική Τράπεζα κατέχει ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό του τραπεζικού κοινού που δηλώνει ότι συνεργάζεται μαζί της (43%).

Επιπλέον η ΕΤΕ είναι η πρώτη τράπεζα που έρχεται αυθόρμητα στο μυαλό των ανθρώπων, όταν τους ζητείται να κατονομάσουν την τράπεζα («ποια είναι η πρώτη τράπεζα που σας έρχεται στο μυαλό;») η Τράπεζα αντιστοιχεί στο 30% στο δείκτη Top of Mind. Ο συγκεκριμένος δείκτης, αποτελεί ισχυρό μέτρο αναγνωρισιμότητας και αναδεικνύει τις μάρκες που είναι έντονα χαραγμένες στο μυαλό του κοινού.

### Συνολική ικανοποίηση πελατών και ψηφιακή δέσμευση

Ός προς το Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης Πελατών, η Εθνική Τράπεζα κινείται σε πολύ υψηλά επίπεδα, μιας και ποσοστό 98% των κύριων πελατών της (των πελατών

δηλαδή που θεωρούν την Εθνική Τράπεζα ως κύρια τράπεζά τους) δηλώνουν ικανοποιημένοι (απόλυτα ή/και πολύ ή/και ικανοποιημένοι).



Αξίζει να σημειωθεί ότι η συνολική χρήση των υπηρεσιών web-banking και mobile banking έχει αυξηθεί σημαντικά σε σχέση με το 2019. Πιο συγκεκριμένα, η χρήση της υπηρεσίας web-banking από 41% το 2019 αυξήθηκε 12 ποσοστιαίες μονάδες το 2020 53%, ενώ η χρήση της υπηρεσίας mobile banking «εκτοξεύτηκε» (από 9,9% το 2019) στο 39%.

### Έρευνα Εμπειρίας πελατών Εθνικής Τράπεζας

Το 2020 η Εθνική Τράπεζα εισήγαγε ερευνητικό πρόγραμμα μέτρησης της εμπειρίας των Πελατών της (Έργο Customer Experience). Η πρώτη μέτρηση πραγματοποιήθηκε τηλεφωνικά, από εταιρία έρευνας αγοράς, τον Ιούλιο του 2020 σε δείγμα n=2000 πελατών λιανικής (n=1.500 mass και n=500 premium). Στόχος του έργου είναι η διαχρονική

παρακολούθηση της εμπειρίας που προσφέρεται στους Πελάτες, τόσο συνολικά από την Εθνική Τράπεζα όσο και ανά κανάλι εξυπηρέτησης που έχουν χρησιμοποιήσει. Με αυτή την έρευνα, μπορεί να γίνει προτεραιοποίηση των ενεργειών που θα βελτιώσουν την εμπειρία των Πελατών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μέτρησης αυτής, το 64% των πελατών αξιολογεί θετικά τη συνολική εμπειρία με την Εθνική Τράπεζα. Τα ψηφιακά κανάλια παρέχουν την πιο θετική εμπειρία (83% θετική αξιολόγηση από το internet banking και 84% από το mobile banking), ενώ πιο χαμηλές αξιολογήσεις καταγράφονται από την εμπειρία στα καταστήματα και το τηλεφωνικό κέντρο (68% θετική αξιολόγηση και για τα δύο κανάλια).

### Έρευνα Tracking στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Επιχειρηματική Τραπεζική αποτελεί τομέα συνεχούς παρακολούθησης και διερεύνησης της Τράπεζας. Με στόχο τη στήριξη και την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ), η Εθνική Τράπεζα συνέχισε με την ίδια εταιρία έρευνας αγοράς και κατά το έτος 2020, τη διενέργεια τακτικών ερευνών σε δύο κύματα, με  $n=1.407$  συνολικό αντιπροσωπευτικό δείγμα των επιχειρήσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και πέντε μεγάλα αστικά κέντρα. Στόχος ήταν η αποτύπωση του επιχειρηματικού κλίματος και των τάσεων στην αγορά των ΜμΕ, τη αξιολόγηση της εικόνας της και τη σχέση των επιχειρήσεων με την Εθνική Τράπεζα και τον ανταγωνισμό. Η έρευνα περιλαμβάνει επιχειρήσεις με τζίρο έως €0,5 εκατ., επιχειρήσεις με τζίρο €0,5-€2,5 εκατ. και επιχειρήσεις με τζίρο €2,5-€10 εκατ.

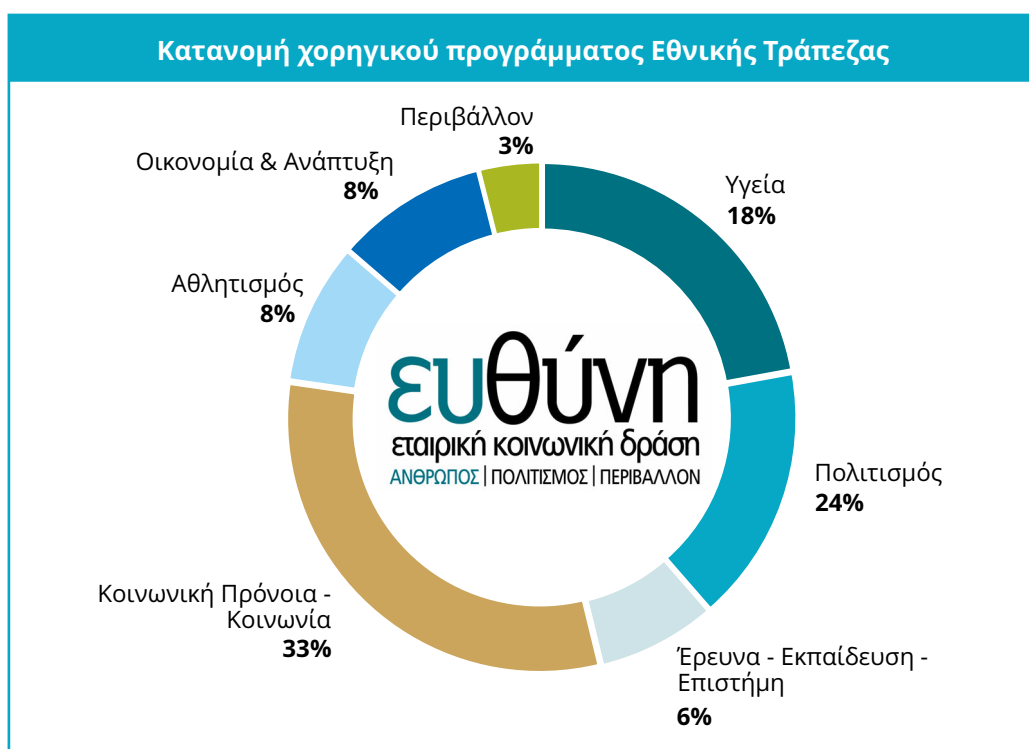
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η Εθνική Τράπεζα έλαβε το 2020 και από τα τρία κοινά των επιχειρήσεων υψηλή αξιολόγηση. Ειδικότερα, στις επιχειρήσεις με τζίρο έως €0,5 εκατ. η θετική αξιολόγηση κυμάνθηκε σε παρόμοια

επίπεδα με την περσινή χρονιά (2020: 46%, 2019: 47%). Στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις με τζίρο άνω των €0,5 εκατ. παρουσιάστηκε μικρή αύξηση, με τις θετικές αξιολογήσεις στο 53% από 50% το 2019 για τις επιχειρήσεις με τζίρο €0,5-€2,5 εκατ, και στο 61% από 56% το 2019 για τις επιχειρήσεις με τζίρο €2,5-€10 εκατ.

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ισχυρή της θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας. Κατά το 2020, στις επιχειρήσεις με τζίρο έως €0,5 εκατ. κυμάνθηκε στο 48%, στις επιχειρήσεις με τζίρο €0,5-€2,5 εκατ. ανήλθε στο 50% και στις επιχειρήσεις με τζίρο €2,5-€10 εκατ. άγγιξε το 62%.

#### 3.2.8 Κοινωνική συνεισφορά

Το συνολικό ποσό που εκταμιεύθηκε από τον Όμιλο για χορηγικές δράσεις εντός του έτους 2020, καθώς και για την ολοκλήρωση έργων προηγούμενων ετών, αλλά και για τη στήριξη των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος (MIET €2,1 εκατ. ετησίως) και του Ιστορικού Αρχείου, ανήλθε σε €7,3 εκατ. (καθαρό ποσό).



Αναποκρινόμενη σε αυτήν την πρωτοφανή υγειονομική κρίση, η Εθνική Τράπεζα, εστιάζει στην ανάκαμψη της ελληνικής πραγματικότητας, μέσω των

τριών πυλώνων του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «ΕΥΘΥΝΗ»: Άνθρωπος-Πολιτισμός- Περιβάλλον.



#### Με ευθύνη για την κοινωνία

Με το πρόγραμμα «Ευθύνη για την κοινωνία», η Εθνική Τράπεζα, υιοθετώντας το τρίπτυχο «οικονομική ανάπτυξη – βιωσιμότητα – κοινωνική συνοχή» απέκτησε παρεμβατικό ρόλο για τη αντιμετώπιση της κρίσης που επέφερε ο ιός Covid-19. Αυτό επετεύχθη μέσω της στήριξης δράσεων και πρωτοβουλιών για την ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Υγείας, αλλά συγχρόνως και της οικογένειας, της παιδείας, καθώς και των συνανθρώπων μας που βρίσκονται σε ανάγκη, και ιδιαίτερα των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Ενδεικτικά, αναφέρονται οι παρακάτω δράσεις στις οποίες η Τράπεζα είναι υπερήφανος αρωγός:

#### Κοινωνία/ευπαθείς ομάδες

- Στήριξη της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών μέσω της ΜΚΟ Αποστολή για την παροχή γευμάτων σε απόρους - Όφελος: Διπλασιάστηκαν οι διαθέσιμες μερίδες φαγητού (άνω των 10.000 ημερησίως).
- Στήριξη του Ιδρύματος Υποστηρίξεως του Οικουμενικού Πατριαρχείου, του οποίου οι δράσεις στοχεύουν στην ενδυνάμωση του τομέα της υγείας, της κοινωνικής πρόνοιας, της προστασίας του περιβάλλοντος κ.ά.
- Στήριξη της Κοινωνικής Συνεταιριστικής Επιχείρησης «Flower-Power», η οποία με

τις δράσεις της ενισχύει την κοινωνική ενσωμάτωση και επανένταξη των ανθρώπων με αναπηρία.

- Ενίσχυση του έργου της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας & Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών «ΕΛΕΠΑΠ» μέσω της αναμόρφωσης του χώρου καθημερινής εξυπηρέτησης των γονιών των παιδιών, στον α' όροφο του κεντρικού της κτηρίου και μέσω της αγοράς ειδικών παιδικών καθισμάτων και τραπεζιών για τις τάξεις του σωματείου.
- Δωρεά υπέρ του Δήμου Κρωπίας για την αναβάθμιση και συντήρηση των παιδικών χαρών του Δήμου.

#### Υγεία

- Σε εξέλιξη βρίσκεται το πρόγραμμα προμήθειας και διάθεσης ιατρικού εξοπλισμού για τη στήριξη 111 δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και κέντρων υγείας της χώρας, το οποίο έχει τεθεί σε εφαρμογή από το έτος 2017.
- Επιπλέον υποστηρίχθηκε το «Γενικό Νοσοκομείο Νέας Ιωνίας -Κωνσταντοπούλειο» και το «Γενικό Νοσοκομείο Νίκαιας - Άγιος Παντελεήμων» - Γενικό Νοσοκομείο Δυτικής Αττικής «Η Αγία Βαρβάρα», μέσω της παροχής σύγχρονου ιατρικού εξοπλισμού ψηφιακής τεχνολογίας.



- Χορηγική στήριξη ΤΥΠΕΤ για την αγορά ασθενοφόρου, καθώς και εξοπλισμού ψηφιακής τεχνολογίας, με στόχο τη διαφύλαξη της υγείας των εργαζομένων.
- Χορηγική στήριξη ανακατασκευής της κινητής μονάδας του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΟΓΚΟΛΟΓΙΑΣ.

Στις δράσεις στον τομέα της υγείας, ειδική μνεία θα πρέπει να γίνει στις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Τράπεζα, ώστε να ενισχύσει το Εθνικό Σύστημα Υγείας για την καταπολέμηση της πανδημίας Covid-19. Η Εθνική Τράπεζα πραγματοποίησε τη δωρεά ενός μηχανήματος μοριακού ελέγχου τύπου Cobas 6800 στον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ.) για την κάλυψη εξετάσεων ελέγχου λοιμώξεων, ενός μηχανήματος μοριακού ελέγχου τύπου Cobas z480 στο ΤΥΠΕΤ για την ανάλυση δειγμάτων Covid-19 και 4.000 προστατευτικών ασπίδων προσώπου.

#### Εκπαίδευση/έρευνα/επιστημονική αριστεία:

- Μέσω της πολυετούς συνεργασίας της με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, η Εθνική Τράπεζα ενισχύει τη λειτουργία του Προγράμματος Υποτροφιών Μεταπτυχιακών Σπουδών Β' κύκλου του Ιδρύματος, επεκτείνοντας τη χορηγική της στήριξη στα ακαδημαϊκά έτη 2019-2021 (εκπόνηση διδακτορικής διατριβής στο εξωτερικό, τροφεία, δίδακτρα και στήριξη των φοιτητών για τη συμμετοχή τους σε διεθνείς διαγωνισμούς).
- Διετής συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών αναφορικά με την ενίσχυση του Προγράμματος Υποτροφιών για Μεταπτυχιακές Σπουδές στις Διεθνείς και Ευρωπαϊκές Οικονομικές Σπουδές.
- Χορηγική στήριξη για την κατασκευή ενός εκ των τριών εργαστηρίων του «Anatolia College STEM Green Building», το οποίο αποτελεί προσθήκη στο campus του Κολλεγίου.
- Πολυετής στήριξη της Μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας «ExcellenSeas» μέσω της παροχής δύο υποτροφιών σε μαθητές που προέρχονται από ακριτικά νησιά για την εισαγωγή και φοίτησή τους σε Α.Ε.Ι.
- Πολυετής χορηγική στήριξη διαλέξεων από το Ελληνικό Παρατηρητήριο του

London School of Economics and Political Science (LSE).

#### Στήριξη Οικονομίας/Καινοτομίας

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας ότι η επιστήμη, η έρευνα και η καινοτομία αποτελούν τους κινητήριους μοχλούς της οικονομικής ανάπτυξης και ευημερίας και ότι ιδιαίτερα η εποχή μας αποτελεί απαρχή μετασχηματιστικών καινοτομιών και νέων προκλήσεων, υποστηρίζει προγράμματα και πρωτοβουλίες που προάγουν την καινοτομία, την τεχνολογική ανάπτυξη και την επιχειρηματικότητα.

Ενδεικτικά αναφέρεται η υποστήριξη των κατωτέρω διοργανώσεων:

- The Economist Events: 24<sup>η</sup> Συζήτηση Στρογγυλής Τραπέζης με την Ελληνική Κυβέρνηση με τίτλο: «Europe: Reinforcing cohesion in turbulent times».
- Διοργάνωση του στρατηγικού συνεδρίου «3<sup>rd</sup> Athens Investment Forum» από τη Vertical Solutions SA και το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης και υπό την αιγίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
- Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος: «Thessaloniki Summit 2020».
- ΔΕΘ-HELEXPO AE: «Thessaloniki Helexpo Forum» με θέμα το σχέδιο ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας εν μέσω πανδημίας, αλλά και τον ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν οι επιχειρήσεις.
- Capital Link «22<sup>ο</sup> Ετήσιο Συνέδριο της Capital Link για τις επενδύσεις στην Ελλάδα».
- Οικονομικό Φόρουμ Δελφών - 5<sup>ο</sup> Οικονομικό Φόρουμ Δελφών με θέμα «Η επόμενη ημέρα».
- ATHENS DEMOCRACY FORUM: «Athens Democracy Forum 2020».
- Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο: συνδιοργάνωση με την Ελληνική Δεξαμενή Σκέψης για την Ενεργειακή Οικονομία (ΗΑΕΕ) και το Atlantic Council: «SouthEast Europe Energy Forum».
- Ελληνογερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο - «Ελληνογερμανικό Οικονομικό Φόρουμ - Όραμα και ευκαιρίες επενδύσεων».

- Εφημερίδα Πελοπόννησος: 8<sup>ο</sup> Συνέδριο Περιφερειακής Ανάπτυξης, με θέμα: «Τα βήματα επιτυχίας μιας περιφερειακής επιχείρησης για να γίνει Ευρωπαϊκή στην εποχή με τον Κορονοϊό».
- Ναυτεμπορική: «5<sup>ο</sup> Ναυτιλιακό Συνέδριο».

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης των δράσεων που συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη και στην ανάδειξη της καινοτομίας, η Εθνική Τράπεζα υλοποιεί, με έτος έναρξης το 2020, τη δωρεά προς το Thess INTEC S.A., με σκοπό την κάλυψη μέρους του κόστους ολοκλήρωσης των μελετών και αδειοδοτήσεων που απαιτούνται μέχρι την τελική ωρίμανση, την ετοιμότητα χρηματοδότησης και την έναρξη των εργασιών υλοποίησης του Διεθνούς Τεχνολογικού Κέντρου Thess INTEC (Thessaloniki Innovation & Technology Center).

Πρόκειται για ένα μεγάλο Κέντρο Καινοτομίας και Τεχνολογίας με στόχο την προσέλκυση εγχώριων και ξένων επενδύσεων, που εξυπηρετούν καινοτόμες δραστηριότητες, τη σταθερή και συστηματοποιημένη διασύνδεση ερευνητικών δραστηριοτήτων με αντίστοιχες ή ανάλογες επιχειρηματικές δραστηριότητες, την ανάπτυξη συνεργασιών μεταξύ εγκαταστημένων σ' αυτό ερευνητικών και τεχνολογικών φορέων και επιχειρήσεων καθώς και με αντίστοιχους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

#### Συνεισφορά στον Αθλητισμό

Η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του έτους 2020, στάθηκε αρωγός στο πλευρό διακεκριμένων αθλητών νέας γενιάς, οι οποίοι μέσα από τους αγώνες και τις διακρίσεις τους τιμούν την χώρα μας παγκοσμίως και προβάλλουν τα πρότυπα του αθλητικού πνεύματος, του ήθους, της προσήλωσης στον στόχο και της σκληρής δουλειάς.

Η Τράπεζα υπερήφανα συνεχίζει να βρίσκεται στο πλευρό της Κατερίνας Στεφανίδη, Ολυμπιονίκης και παγκόσμια πρωταθλήτρια, η οποία έχει καταφέρει να βρεθεί στην κορυφή σπουδαίων διοργανώσεων και να διατηρηθεί σ' αυτήν σε βάθος αρκετών ετών, της Μαρίας Σάκκαρη, η οποία έφτασε στο Νο 22 της παγκόσμιας κατάταξης του έτους 2020 και του Μιχάλη Σεΐτη, κορυφαίου Έλληνα

αθλητή του στίβου παραολυμπιονικών, με σπουδαίες διεθνείς διακρίσεις.

Η Εθνική Τράπεζα στήριξε επίσης την Ελληνική Παραολυμπιακή Επιτροπή καθώς και τις Εθνικές Ομάδες Βόλεϊ.

#### Με ευθύνη για το περιβάλλον

- Χορηγική στήριξη του «Eco-Fest 2020», ενός συνεδρίου αφιερωμένο στις Πράσινες Πόλεις, τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Ηλεκτροκίνηση, στοχεύοντας να αναδείξει τα πλεονεκτήματα μιας κοινωνίας αποτελούμενης από περιβαλλοντικά ενημερωμένους και ευαισθητοποιημένους πολίτες, τα περιβαλλοντικά και οικονομικά οφέλη από την εφαρμογή οικολογικών λύσεων στην ενέργεια και τη μετακίνηση, νέες και φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες και προϊόντα καθώς και καινοτομίες, τάσεις και προκλήσεις στον τομέα της ηλεκτροκίνησης. Το συνέδριο αποτέλεσε συνδιοργάνωση από την Ελληνική Εταιρεία Ενεργειακής Οικονομίας, το οικονομικό περιοδικό «Insider.gr» και την «Τεχνόπολη» Δήμου Αθηναίων.
- Η Τράπεζα στήριξε χορηγικά το «5<sup>ο</sup> Ετήσιο Συμπόσιο Ενεργειακής Μετάβασης», το οποίο διοργανώθηκε από την Ελληνική Εταιρεία Ενεργειακής Οικονομίας και επικεντρώθηκε σε ενεργειακά, οικονομικά και περιβαλλοντικά θέματα, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός διεθνούς φόρουμ για την ανταλλαγή τεχνογνωσίας, ιδεών και ερευνητικών αποτελεσμάτων.
- Ταυτόχρονα, η Τράπεζα επαναχρησιμοποιεί ή δωρίζει (σε περίπτωση απόσβεσης ή αντικατάστασης) τον εξοπλισμό της σε οργανισμούς και δημόσιες υπηρεσίες που χρειάζονται υποστήριξη σε είδος, προκειμένου να μειώσει τις περιβαλλοντικές της επιδράσεις και να ενισχύσει τις πρωτοβουλίες κυκλικής οικονομίας. Κατά το έτος 2020, η Τράπεζα υλοποίησε τις ακόλουθες δωρεές σε είδος:

## Δωρεές πάγιου εξοπλισμού 2020

Επωνυμία	Είδος
Δήμος Τοπείρου	Έπιπλα γραφείου και ηλεκτρονικός εξοπλισμός (394 τεμάχια)
Λιμεναρχείο Πόρτο Λάγους	
Ένωση Αστυνομικών Υπαλλήλων Ν. Ηλείας	
Διεύθυνση Αστυνομίας Φθιώτιδας	
Πυροσβεστική Υπηρεσίας Θήρας	
Αστυνομικό Τμήμα Θήρας	
Διεύθυνση Ασφαλείας Θεσσαλονίκης	
Γενικό Στρατιωτικό Νοσοκομείο Εκπαιδεύσεως (424)	
2° Δημοτικό Σχολείο Καλυβίων	
Μουσικό Σχολείο Σιάτιστας	
Ιερά Μητρόπολη Σισανίου Σιατίστης	

## Με ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η Εθνική Τράπεζα, στηρίζει διαχρονικά δραστηριότητες που αναδεικνύουν την Εθνική Κληρονομιά και προάγουν τον Πολιτισμό ενισχύοντας και προβάλλοντας πολιτιστικές αξίες και δράσεις στο χώρο των Τεχνών τις οποίες λαμβάνει υπόψη ως αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών της στρατηγικών και προγραμμάτων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Μέσω της στήριξης σημαντικών ενεργειών και δράσεων σε όλους τους τομείς της πολιτιστικής δημιουργίας, η Εθνική Τράπεζα, κατά το κρίσιμο έτος 2020 αφιέρωσε ένα σημαντικό ποσοστό του χορηγικού της προϋπολογισμού, στηρίζοντας τις προσπάθειες που προάγουν την Ιστορία, τις Τέχνες, τα ήθη και έθιμα και την πνευματική δημιουργία του τόπου μας. Μεταξύ άλλων και σε σύνδεση με τον Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης 11 του ΟΗΕ (SDG 11) (Βιώσιμες Πόλεις & Κοινότητες) η Τράπεζα υποστήριξε το Μουσείο Ελαιοτριβείο Βρανά, την Εθνική Λυρική Σκηνή, το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, το Ίδρυμα Μιχάλης Κακογιάννης και το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού και στο πλαίσιο των αναφερθέντων χορηγιών, διέθεσε 450 εισιτήρια στους εργαζομένους της και στις οικογένειές τους για την παρακολούθηση θεατρικών παραστάσεων.

Η άμεση σύνδεση της ιστορίας της Εθνικής Τράπεζας με τη δημιουργία του Ελληνικού κράτους καθώς και με τους φιλέλληνες ιδρυτές της, την οδήγησε στην οργάνωση της «Πρωτοβουλίας 1821-2021», μίας

συστηματικής συνεργασίας μεταξύ κοινωφελών, πολιτιστικών και επιστημονικών ιδρυμάτων της χώρας και της Εθνικής Τράπεζας, που συνδιαμόρφωσαν ένα συνεκτικό πρόγραμμα με περισσότερες από 130 δράσεις (με έναρξη τον Οκτώβριο του 2020, κορύφωση τον Μάρτιο του 2021 και διάρκεια έως και τον Μάρτιο του 2022), δίνοντας έμφαση στην επιστήμη, την πολιτιστική κληρονομιά, τη μουσική και ευρύτερα τις τέχνες, καθώς και στην ανάδειξη των προοπτικών της χώρας.

Στο πλαίσιο του εορτασμού της Εθνικής μας Επετείου, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας το σημαντικό έργο της Επιτροπής «Ελλάδα 2021» υποστηρίζει το πρόγραμμα σχεδιασμού και προετοιμασίας της χώρας για τον εορτασμό των 200 ετών από την Επανάσταση του 1821. Η Επιτροπή συντονίζει ένα συνεκτικό πρόγραμμα δράσεων και εκδηλώσεων, με στόχο να συστήσει εκ νέου την Ελλάδα από την αρχή της σύγχρονης ιστορίας της μέχρι και σήμερα και να προβάλει τα πολλαπλά επιτεύγματα αλλά και τις δυνατότητές της.

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος φιλοξένησε στους χώρους της (Μικρό Χρηματιστήριο, Μέγαρο Μελά, Αμφιθέατρο του Μεγάρου Καρατζά και Παλιό Χρηματιστήριο) έναν περιορισμένο -λόγω Covid-19- αριθμό εκδηλώσεων που διοργανώθηκαν από ποικίλους συλλόγους και φορείς.

### Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τράπεζας (MIET)

Το αξιόλογο έργο του Μορφωτικού Ιδρύματος της Εθνικής Τράπεζας (MIET) περιλαμβάνει την προώθηση της λογοτεχνίας, της επιστήμης και των τεχνών. Κατά το 2020 το MIET πραγματοποίησε 15 νέες εκδόσεις και 11 ανατυπώσεις. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- 138 τίτλοι επιλέχθηκαν ως διδακτικά συγγράμματα και συνολικά.
- 15.294 αντίτυπα διανεμήθηκαν σε φοιτητές και βιβλιοθήκες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.
- Σημαντικός αριθμός βιβλίων δωρίστηκε σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η ελληνική βιβλιογραφία εμπλουτίστηκε με έγκυρες μεταφράσεις σημαντικών τίτλων της παγκόσμιας βιβλιογραφίας.
- Δημοσίευση πρωτότυπων μελετών Ελλήνων ερευνητών και συγγραφέων στους τομείς των Ανθρωπιστικών Σπουδών.
- Διοργάνωση καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, εκθέσεων ζωγραφικής και φωτογραφίας και παρουσιάσεις βιβλίων.
- Διοργάνωση συνολικά 10 εκθέσεων καταξιωμένων καλλιτεχνών σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας.
- Διοργάνωση παρουσιάσεων βιβλίων σε Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.
- Συνέχιση συνεργασιών με το Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου.
- Διοργάνωση καλοκαιρινού bazaar βιβλίων στον κήπο της Βίλας Καπαντζή, καθώς και τριήμερη θεατρική εκδήλωση.
- Συμμετοχή του MIET στη 17<sup>η</sup> Διεθνή Έκθεση Βιβλίου Θεσσαλονίκης.
- Διοργάνωση, επίσης, περιφερειακών εκθέσεων.
- Εγκαινίαση από το MIET της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης του, με στόχο να ενισχυθεί η επαφή με το κοινό του μέσα από αναρτήσεις κειμένων και αφιερώματα.

### Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο

Κατά το έτος 2020 το Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο του MIET συνέχισε τη δραστηριότητά του παρά τα προβλήματα που δημιούργησε η πανδημία:

- Παρουσίαση του έργου ψηφιοποίησης των χειρογράφων της Μονής Ρουσάνου των Μετεώρων, εκτέλεση επιστημονικής αποστολής στο Κάιρο για την καταγραφή του Αρχείου της Αμπετείου Σχολής του Ιδρύματος Μονής Σινά καθώς και στα Ιστορικά Αρχεία της Σύρου.
- Σχεδιασμός 49 πινάκων χειρογράφων μεταβυζαντινών μαθηματικών (17<sup>ος</sup>-19<sup>ος</sup> αι.) για τη σχεδιαζόμενη έκθεση του Ιδρύματος «Η Παιδεία στο Ελληνικό κράτος πριν το 1821».
- Πραγματοποίηση παράδοσης μαθημάτων Ελληνικής Παλαιογραφίας εξ αποστάσεως και συνέχιση εξειδικευμένων ερευνών DNA, σχετικά με τη φύση και σύσταση των βυζαντινών περγαμηνών.

### Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού

Το Εργαστήριο Συντήρησης του MIET παρέχει την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη για την προετοιμασία, την οργάνωση και την υλοποίηση των εκθέσεων του Ιδρύματος. Σημαντική επίσης η συμβολή του Εργαστηρίου στην τεκμηρίωση, την καταγραφή και την καταλογογράφηση των εκθεμάτων και την ψηφιακή αναπαραγωγή έργων.

### Συλλογές και Αρχεία

Κατά το 2020 η συλλογή έργων τέχνης του Ιδρύματος εμπλουτίστηκε με τις δωρεές. Το τμήμα Συλλογών και Αρχείων του MIET συμβάλλει στη διοργάνωση των εκθέσεων του Ιδρύματος και άλλων φορέων.

Στο Φωτογραφικό Αρχείο Γιώργου Σεφέρη ταξινομήθηκαν και καταγράφηκαν οι φωτογραφίες των ετών 1920-1925.

### Αρχείο Χαρτογραφίας Ελληνικού Χώρου

Η Συλλογή χαρτών του AXEX / MIET εμπλουτίστηκε με σημαντικές δωρεές, καθώς και με την αγορά δύο χαρτών. Επιπλέον, ψηφιακό υλικό του αρχείου του παραχωρήθηκε σε άλλους φορείς για να χρησιμοποιηθεί στις εκθέσεις τους. Κατά την τρέχουσα περίοδο, προετοιμάζεται η έκθεση «Χαρτογραφία και Επανάσταση, η γένεση του ελληνικού κράτους (1769-1832)».

### Τμήμα Καλλιτεχνικών Αρχείων και Ψηφιακών Συλλογών

Συνεχίστηκε η τεκμηρίωση, η καταγραφή και η ψηφιοποίηση των καλλιτεχνικών αρχείων. Στην επιλογή αναζήτησης των ψηφιακών συλλογών του ιστότοπου του MIET προστέθηκε το πεδίο Φωτοτράπεζα Έργων, κατά το πρότυπο της μηχανής αναζήτησης Google. Σκοπός η προεπισκόπηση των έργων ανά καλλιτέχνη με κριτήριο τη χρονολογία. Επιπλέον, συνεχίστηκε η συνεργασία διαδικτυακής σύνδεσης των ψηφιακών συλλογών του Ιδρύματος με το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και την Ευρωπαϊκή Βιβλιοθήκη (Europeana).

### ΕΛΙΑ (Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο)

Η πανδημία Covid -19 επηρέασε προφανώς τη λειτουργία του ΕΛΙΑ, αφού, τόσο η επεξεργασία του αρχειακού υλικού από τους εργαζόμενους, όσο και η μελέτη του από τους ερευνητές προϋπέθεταν, μέχρι πρότινος, την φυσική παρουσία στον χώρο. Ωστόσο, στην πρωτόγνωρη αυτή συνθήκη, οργανώθηκαν τρόποι εργασίας και εξυπηρέτησης των ερευνητών με ραντεβού ή με αποστολή ψηφιακών ή φωτογραφικών αντιγράφων.

### Τμήμα Αρχείων

Κατά το 2020 καταγράφηκαν 12 εισαγωγές αρχείων και 5 προσθήκες σε ήδη κατατεθειμένα αρχεία. Ο κατάλογος των αρχείων περιλαμβάνει πλέον 1.446 εγγραφές. Επιπλέον, ερευνήθηκαν 168 αρχεία από 107 ερευνητές. Οι έρευνες αφορούσαν κυρίως διδακτορικές και μεταδιδακτορικές διατριβές, μεταπτυχιακές εργασίες κ.λπ.

### Συλλογή χαρτών

Εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά 10 ερευνητές και ένας με επίσκεψη και πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω εργασίες:

- Μετονομασία των τεκμηρίων της συλλογής των υδρογραφικών χαρτών.
- Επεξεργασία των ψηφιακών αρχείων με σκοπό τη σύνδεσή τους στο Libsolution και την ανάρτησή τους στο portal του ΕΛΙΑ-MIET.
- Έκθεση χαρτών 19<sup>ου</sup> αιώνα του MIET.

### Φωτογραφικό Αρχείο

Σημαντικός ήταν ο αριθμός των δωρεών και προσκτήσεων του Αρχείου. Παρατηρήθηκε, επίσης, μεγάλη αύξηση των αιτημάτων εξυπηρέτησης των ερευνητών που αφορούσαν σε εκθέσεις, εκδόσεις, ακαδημαϊκές δημοσιεύσεις και προετοιμασία ντοκιμαντέρ.

Σειρά ΑΦΕΛΙΑ: Εκδόθηκε το όγδοο томίδιο της σειράς ΑΦΕΛΙΑ του MIET με τίτλο Κρήνες.

### Blog Φωτογραφικού Αρχείου:

Στο ιστολόγιο έγιναν καθημερινές δημοσιεύσεις κατά την περίοδο της καραντίνας.

### Βιβλιοθήκη

Το 2020 έγιναν στον ηλεκτρονικό κατάλογο 7.770 εγγραφές, το 80% με τηλεργασία. Συνολικά έχουν καταγραφεί 130.600 τίτλοι στον ηλεκτρονικό κατάλογο της Βιβλιοθήκης. Αξίζει να σημειωθεί ότι δημοσιεύτηκαν στην ιστοσελίδα του ΕΛΙΑ 458 τίτλοι ψηφιοποιημένων περιοδικών της συλλογής του. Η βιβλιοθήκη δέχτηκε, επίσης, 133 δωρεές και εξυπηρέτησε 1.126 αιτήματα ερευνητών.

### Συλλογή Τύπου

Η Συλλογή Τύπου εξυπηρέτησε 328 ερευνητές εξ αποστάσεως, κατόπιν τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

### Συλλογή Εφήμερων

Με ψηφιακά αντίγραφα εφήμερων τεκμηρίων εξυπηρετήθηκαν 71 ερευνητές. Επιπλέον, Ψηφιοποιήθηκε σημαντικό, και έως τώρα αναξιοποίητο υλικό.

#### *Το ΕΛΙΑ στο διαδίκτυο*

Η ιστοσελίδα του ΕΛΙΑ (<http://www.elia.org.gr/>) ενημερώνεται με τις νέες προσκτήσεις, προβάλλει τις δραστηριότητες και τις συλλογές του και παρέχει πρόσβαση στις πλούσιες ψηφιακές συλλογές του. Οι ψηφιοποιημένες συλλογές του ΕΛΙΑ (100.000 εικόνες) δέχθηκαν 13 εκατ. επισκέψεις (hits) το 2020, ενώ οι συνολικές επισκέψεις στη σελίδα (page views) ανήλθαν σε 1,3 εκατ.

#### *Το ηλεκτρονικό περιοδικό του ΜΙΕΤ*

Τον Οκτώβριο του 2020 κυκλοφόρησε το δεύτερο τεύχος του Κομμωτή κομητών, του ηλεκτρονικού περιοδικού του ΜΙΕΤ, αφιερωμένο στα 40 χρόνια του ΜΙΕΤ και στα δέκα χρόνια του ΕΛΙΑ στο ΜΙΕΤ.

#### *Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις Μνήμην Κατίνας Παξινοῦ*

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία «Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κατίνας Παξινοῦ», δεν χορήγησε υποτροφία για το ακαδημαϊκό έτος 2020-2021, λόγω των μεταβολών στο πρόγραμμα των πανεπιστημιακών σπουδών, εξαιτίας της πανδημίας.

#### *Μουσείο και Αρχείο Παξινοῦ – Μινωτή*

Το Μουσείο και το Αρχείο Παξινοῦ-Μινωτή τροφοδοτεί με υλικό εκθέσεις του Ιδρύματος και συνεργάζεται με άλλα μουσεία, πολιτιστικούς φορείς και ερευνητές. Επίσης, οργανώνεται, αντίστοιχο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

#### *Βραβείο στη μνήμη του Παναγιώτη Μουλλά*

Η Κριτική Επιτροπή του Βραβείου αποφάσισε ομόφωνα να μην απονεμίσει βραβείο και χρηματικό έπαθλο για το έτος 2020, κρίνοντας ότι καμία από τις εργασίες που υποβλήθηκαν δεν πληρούσε τις απαραίτητες προϋποθέσεις.

#### **Κύκλοι μαθημάτων ΜΙΕΤ**

##### *Μαθήματα Παλαιογραφίας*

Οι τρεις κύκλοι μαθημάτων ελληνικής παλαιογραφίας πραγματοποιούνται αδιάλειπτα από την ίδρυση του ΜΙΕΤ και απευθύνονται σε όσους επιθυμούν να εξοικειωθούν με την ανάγνωση παλαιών ελληνικών χειρογράφων.

#### **Εργαστήριο Επιμέλειας ΜΙΕΤ**

Τα μαθήματα του διετούς εργαστηρίου για επιμελητές εκδόσεων συνεχίζονται στην έδρα του ΜΙΕΤ στην Πλάκα. Την περίοδο της υποχρεωτικής καραντίνας τα μαθήματα συνεχίστηκαν απρόσκοπτα μέσω διαδικτύου.

#### **Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας (ΙΑΕΤΕ)**

Το 2020 υπήρξε για το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας μια χρονιά που ανέδειξε νέες πηγές έμπνευσης και δράσης, προκειμένου να ανταποκριθεί στους καθορισμένους στόχους του, που είναι η συγκέντρωση, η διαφύλαξη, η κατάλληλη επεξεργασία και προβολή του αρχειακού και συλλεκτικού πλούτου της Τράπεζας.

Από 19.03.2020 μέχρι 08.06.2020 και από 09.11.2020 μέχρι 31.12.2020 το αρχείο παρέμεινε κλειστό προς το κοινό, λόγω γενικού lockdown, προς αποφυγή της εξάπλωσης του κορονοϊού. Η πρωτόγνωρη αυτή συνθήκη έβαλε σε προσωρινή αναστολή κάποια είδη εργασιών που βασίζονται στη φυσική παρουσία, όπως π.χ. τις διαδικασίες παραλαβής, ταξινόμησης, συντήρησης και ψηφιοποίησης αρχειακού/βιβλιακού υλικού και υλικού συλλογών.

Πιο συγκεκριμένα, το ΙΑΕΤΕ παρέλαβε τρεις νέες προσκτήσεις από το δίκτυο καταστημάτων και μονάδων διοίκησης της Τράπεζας, καταχωρήθηκαν 548 φωτογραφικά τεκμήρια των συλλογών της Εθνικής Τράπεζας, προερχόμενα από διάφορες μονάδες της και από το Εργαστήριο Συντήρησης συνέχισε να συντηρείται αρχειακό υλικό της σειράς «Επιθεώρηση» (Α1Σ29) και της υποσειράς «Τράπεζα Ηπειροθεσσαλίας» (Α1Σ22Υ8).

Παράλληλα ήρθε σε πρώτο πλάνο η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών και ψηφιακών μέσων που διαθέτει, για το διάστημα που αυτά τα είδη εργασιών δεν ήταν εφικτά.

Πιο συγκεκριμένα εστίασε στην επεξεργασία ψηφιακών εικόνων που προέκυψαν από μετατροπή αναλογικών εικόνων μικροφίλμ, ώστε να μπορούν να αναρτηθούν στο ηλεκτρονικό σύστημα αρχειακών και ιστορικών τεκμηρίων. Συνολικά ολοκληρώθηκε η επεξεργασία 71.069 εικόνων.

ATHEX A-G3

Ο εμπλουτισμός του Ιστορικού Αρχείου με ιστορικά τεκμήρια που απόκεινται σε τρίτα αρχεία. Τα Γενικά Αρχεία του Κράτους, το ΜΙΕΤ- ΕΛΙΑ τα ΓΑΚ Κερκύρας όπως και κάποια έντυπα, εφημερίδες της Κυβέρνησης και φύλλα εφημερίδων του 19<sup>ου</sup> αιώνα. Διεξήχθη έρευνα πηγών, ψηφιοποίηση τεκμηρίων και μεταγραφή χειρογράφων του 19<sup>ου</sup> αιώνα. Συνολικά επεξεργαστήκαμε 1.000 τεκμήρια.

#### Εξυπηρέτηση των ερευνητών

Παρά τις πρακτικές δυσκολίες λόγω γενικού lockdown, το Αναγνωστήριο του ΙΑΕΤΕ, το οποίο έμεινε ανοικτό προς το κοινό για διάστημα 6 μηνών συνολικά, εξυπηρέτησε 134 ερευνητές.

Οι ερευνητές της χρονιάς αυτής επισκέφθηκαν 32 από τις 91 αρχειακές σειρές του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ιστορικών και Αρχειακών Πληροφοριών του ΙΑΕΤΕ.

Επιπλέον 11 ερευνητές επισκέφθηκαν την εξειδικευμένη βιβλιοθήκη του Αρχείου, παράλληλα με την αρχειακή τους έρευνα ή και ανεξάρτητα.

Τέλος, 15 ερευνητές επισκέφθηκαν αρχεία τρίτων στην κατοχή της Τράπεζας και οκτώ ερευνητές επισκέφθηκαν αντίγραφα αρχείων που απόκεινται στο ΙΑΕΤΕ.

#### Εκπαιδευτικά προγράμματα

Κατά το έτος 2020 και συγκεκριμένα μόνο μέχρι τις 18.03.2021, προσήλθαν για την παρακολούθηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που πραγματοποιεί το Ιστορικό Αρχείο για όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, 1.049 μαθητές από 29 σχολεία.

Με την υποχρεωτική παύση των δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων και μέσα στην καραντίνα, ξεκίνησε η συγγραφή βιβλίου με θέμα: «Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής συναντά τον κόσμο της εκπαίδευσης. Μια ιστορία 15 χρόνων». Το βιβλίο θα λειτουργήσει ως απολογισμός της ζωντανής και συνεχούς σχέσης του ΙΑΕΤΕ με την εκπαιδευτική κοινότητα.

Παράλληλα ξεκίνησαν εργασίες για τον μετασχηματισμό των δια ζώσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε ψηφιακό περιβάλλον, ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

#### 3.3 Στόχοι 2021

- Συνέχιση υποστήριξης της ανάπτυξης της Ελληνικής επιχειρηματικότητας, μέσω:
  - Ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Παροχής ρευστότητας σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
  - Συμμετοχής σε δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους.
  - Προώθηση της νεανικής επιχειρηματικότητας και καινοτομίας.
  - Ένταξης των ψηφιακών τεχνολογιών σε όλο τον κύκλο διαχείρισης της σχέσης με τους πελάτες, με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας, την απλοποίηση των διαδικασιών και την επιτάχυνση των διαδικασιών υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης αιτημάτων χρηματοδότησης.
  - Συμμετοχής στην υλοποίηση των δράσεων του Ταμείου Ανάκαμψης, του μεγαλύτερου και πλέον φιλόδοξου αναπτυξιακού προγράμματος των τελευταίων δεκαετιών, που στοχεύει να πυροδοτήσει μια θεμελιώδη αλλαγή οικονομικού υποδείγματος προς ένα πιο εξωστρεφές, ανταγωνιστικό, πράσινο και ψηφιακό παραγωγικό μοντέλο, διαθέτοντας €18 δισ. με μορφή επιχορηγήσεων και €13 δισ. με μορφή δανείων για την υλοποίηση επιλέξιμων επενδύσεων και μεταρρυθμίσεων την προσεχή πενταετία.
- Πρωτοβουλίες με στόχο την οικονομική σύγκλιση/την κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς/τις ευκαιρίες για όλους.
  - Κάλυψη περιοχών συγχωνευόμενων καταστημάτων με off-site ATMs, στο πλαίσιο του έργου Αναδιάρθρωσης δικτύου καταστημάτων, με εγκατάσταση άλλων 54 ATMs σε ισάριθμες περιοχές πρώην καταστημάτων έως 31.12.2021.
  - Εγκατάσταση 15 επιπλέον ATM έως το τέλος του 2021 σε νέες θέσεις, εταιρικούς πελάτες, μικρά νησιά και απομακρυσμένες περιοχές.

- Προστασία των εργαζομένων μας και των πελατών μας.
  - Προστασία της ευημερίας των εργαζομένων μας και των πελατών μας (τόσο της σωματικής, όσο και της ψυχικής/ψυχολογικής).
  - Προώθηση ενός αξιοκρατικού, ασφαλούς, χωρίς διακρίσεις, ανταποδοτικού εργασιακού περιβάλλοντος.
  - Υποστήριξη των γυναικών στην εργασία (εσωτερικά στην Εθνική Τράπεζα, αλλά και τις γυναίκες στις επιχειρήσεις).
- Εστίαση στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων μας με ποιοτική, στοχευμένη, φιλική προς τον χρήστη εκπαίδευση.
  - Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων αναφορικά με την ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων για ανώτερα στελέχη και στελέχη υψηλού δυναμικού.
  - Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων πελατοκεντρικής αντίληψης και προσανατολισμού για στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.
- Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των ψηφιακών και τεχνολογικών δεξιοτήτων Στελεχών Μονάδων Πληροφορικής στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.
- Σεβασμός και ενεργή υποστήριξη των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και των ατόμων με αναπηρίες.
- Πρωταγωνιστικό ρόλο στη φιλανθρωπική και κοινωνικής ευθύνη, μέσω της συνέχισης του επιδραστικού μας χορηγικού προγράμματος.
- Ενίσχυση και εμπλουτισμό της κοινωνικής συνεισφοράς (Αναθεώρηση της Πολιτικής του Ομίλου για Δωρεές, Χορηγίες, Φιλανθρωπικές Συνεισφορές και άλλες συναφείς δράσεις).







## 4 Υπεύθυνη Διακυβέρνηση (G)

**31%**  
γυναίκες στο  
Διοικητικό Συμβούλιο



**Βραβείο Καλύτερης  
Εταιρικής Διακυβέρνησης  
στην Ελλάδα από τον CFI**



## Υπεύθυνη Διακυβέρνηση

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



GRI 102-26

GRI 102-18

## 4. Υπεύθυνη Διακυβέρνηση (“G”)

### 4.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο

#### Αρμοδιότητες και Σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου

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 αναθεωρημένου Πλαισίου Συνεργασίας (amended Relationship Framework Agreement) της Τράπεζας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) και τις υποχρεώσεις της έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας εξελέγη από την Τακτική Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων στις 30.07.2021, με τριετή θητεία, ήτοι μέχρι την Τακτική Ετήσια Γενική Συνέλευση του 2024, ενώ η ίδια Τακτική Ετήσια Γενική Συνέλευση όρισε οκτώ (8) από τα συνολικά δώδεκα (12) Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ως Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Την ίδια ημερομηνία, το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε και αποφάσισε τη συγκρότησή του σε σώμα.

Η λειτουργία, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες του Δ.Σ. της Τράπεζας ρυθμίζονται ιδίως από τον Ν.4548/2018, τον Ν.4261/2014, τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 468/2014, τον Ν.3016/2002, τον Ν.3864/2010, όπως ισχύουν, και το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ και περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας και στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Από τις 17 Ιουλίου 2020, δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ο Ν.4706/2020, ο οποίος συμπεριλαμβάνει, μεταξύ άλλων, διατάξεις εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες, με την έναρξη ισχύος τους, θα καταργήσουν και θα αντικαταστήσουν εκείνες του Ν.3016/2002. Οι νέες διατάξεις εταιρικής διακυβέρνησης θα τεθούν σε ισχύ 12 μήνες μετά την προαναφερθείσα δημοσίευση.



#### Σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Εθνική Τράπεζα δίνει έμφαση στη διασφάλιση της ποικιλομορφίας όσον αφορά το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, την εξειδίκευση και την πείρα. Στην κατεύθυνση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και αναγνωρίζοντας τη σημασία και τα οφέλη της ποικιλομορφίας στο Διοικητικό της Συμβούλιο, η Τράπεζα υιοθέτησε Πολιτική Διαφοροποίησης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία λειτουργεί συμπληρωματικά στο πλαίσιο διακυβέρνησής της και σε συνδυασμό με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου και την Πολιτική και Διαδικασία Αξιολόγησης της Καταλληλότητας του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας. Επιπλέον, αναφορικά με τη σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου, η Τράπεζα εφαρμόζει τις διατάξεις του Ν.3864/2010, όπως ισχύει, αναφορικά με τα κριτήρια καταλληλότητας που προβλέπονται στον εν λόγω Νόμο.

Σύμφωνα με το εσωτερικό πλαίσιο λειτουργίας της Τράπεζας (βλ. Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, Πολιτική Διαφοροποίησης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου), η αρχή της διαφοροποίησης τηρείται κατά την επιλογή των μελών του Δ.Σ. Η διαφοροποίηση είναι παράγοντας που μπορεί να βελτιώσει τη λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς αντιμετωπίζει το φαινόμενο της αγελαίας σκέψης (group think), και προάγει την ανεξάρτητη γνώμη και την εποικοδομητική αμφισβήτηση κατά τη λήψη αποφάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας για την επιλογή και τον διορισμό των μελών του Δ.Σ., καθώς και κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης (σε συλλογικό και ατομικό επίπεδο) της καταλληλότητας και του προγραμματισμού

διαδοχής των μελών του Δ.Σ., η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων (ΕΕΔΥ), λαμβάνει υπόψη ένα πλήθος πτυχών διαφοροποίησης, όπως το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρο, το φύλο, την ηλικία και τη γεωγραφική προέλευση. Επιπλέον, όσον αφορά στην εκπροσώπηση των φύλων στο Δ.Σ., η Τράπεζα έχει ήδη επιτύχει και σκοπεύει να διατηρήσει ένα επαρκές ποσοστό εκπροσώπησης, τουλάχιστον 25% γυναικών στο Διοικητικό της Συμβούλιο. Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας είναι πολυεθνική και περιλαμβάνει επτά διαφορετικές εθνικότητες, με μέλη του να έχουν ελληνική, κυπριακή, ολλανδική, ινδική, γαλλική, βελγική και ρουμάνικη εθνικότητα και προηγούμενη διεθνή εμπειρία ως μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ή ανώτατα στελέχη σε διάφορες χώρες, συμπεριλαμβανομένων του Ηνωμένου Βασιλείου, των ΗΠΑ, της Γαλλίας, της Κίνας, της Ολλανδίας και της Πολωνίας. Τα μέλη του Δ.Σ. διαθέτουν πλούσια ακαδημαϊκή εκπαίδευση και εργασιακή

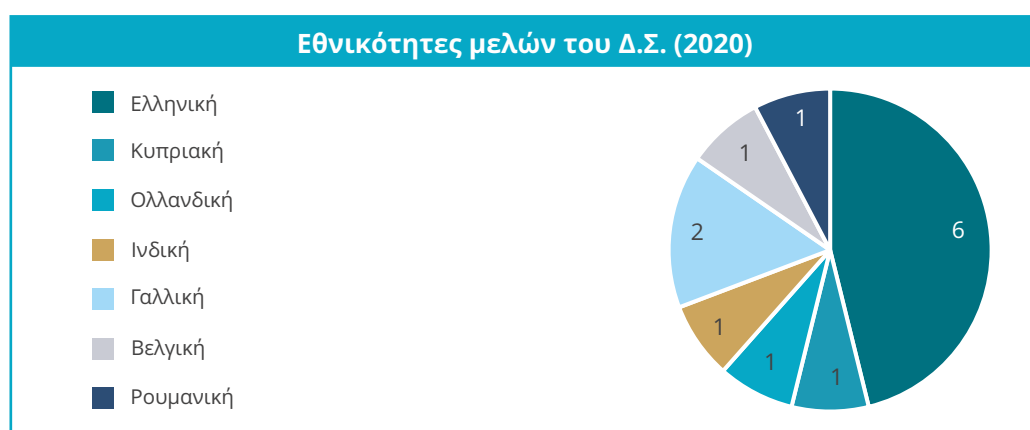
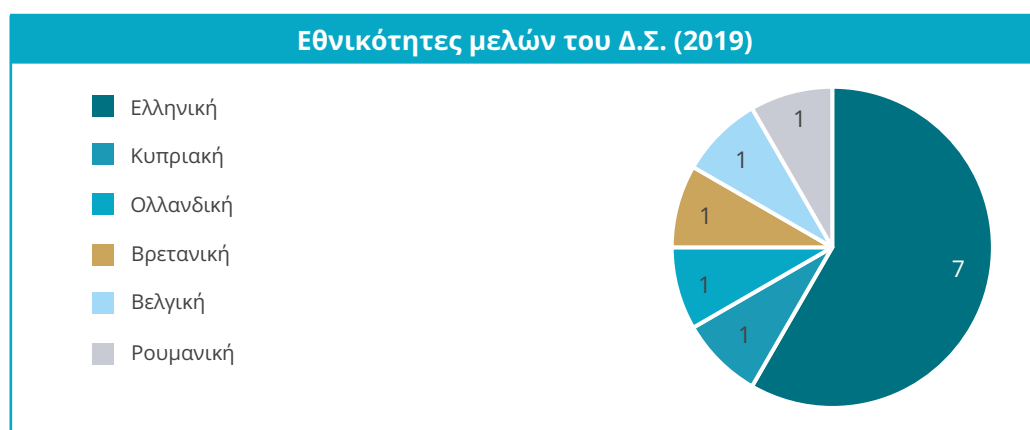
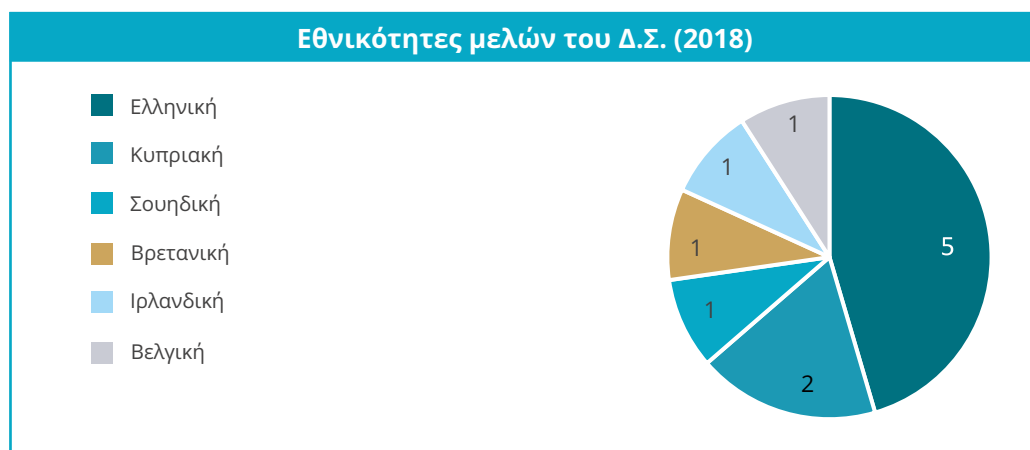
εμπειρία, όπως ενδεικτικά σπουδές στα Οικονομικά και τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, πιστοποιήσεις και προϋπηρεσία στη Λογιστική, στον Έλεγχο και στη Διαχείριση Κινδύνων, εκτενή εμπειρία σε τραπεζικά θέματα και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, στην εταιρική διακυβέρνηση, σε θέματα ανάπτυξης στρατηγικής, μετασχηματισμού, όπως επίσης εμπειρία σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού και κουλτούρας καθώς και στους τομείς της ψηφιακής τραπεζικής, πληροφορικής και λειτουργιών καθώς και νομικό υπόβαθρο. Σε κάθε περίπτωση, σκοπός της Τράπεζας είναι να διασφαλίσει, αφενός ότι καλύπτονται οι γνωστικοί τομείς και η εμπειρία που απαιτούνται στην άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς της, αφετέρου ότι πληρούνται οι διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας και το κανονιστικό πλαίσιο.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα σύνθεση του Δ.Σ. είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

#### Κατανομή μελών του Δ.Σ. ανά φύλο και ηλικία

2018						
Κατηγορία	Άνδρες			Γυναίκες		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
% Εκτελεστικά Μέλη			27,3%			
% Μη Εκτελεστικά Μέλη			27,3%			
% Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη			36,4%			9,1%
<b>% άνδρες και γυναίκες στο Δ.Σ.</b>	<b>91%</b>			<b>9%</b>		
2019						
Κατηγορία	Άνδρες			Γυναίκες		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
% Εκτελεστικά Μέλη			16,7%			8,3%
% Μη Εκτελεστικά Μέλη			16,7%			8,3%
% Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	8,3%	33,3%		8,3%		
<b>% άνδρες και γυναίκες στο Δ.Σ.</b>	<b>75%</b>			<b>25%</b>		
2020						
Κατηγορία	Άνδρες			Γυναίκες		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
% Εκτελεστικά Μέλη			7,7%			7,7%
% Μη Εκτελεστικά Μέλη			23,1%			7,7%
% Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη			38,5%	7,7%		7,7%
<b>% άνδρες και γυναίκες στο Δ.Σ.</b>	<b>69%</b>			<b>31%</b>		





Αναλυτικές πληροφορίες περιγράφονται στην Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Οι Κανονισμοί λειτουργίας των Επιτροπών του Δ.Σ. που περιγράφουν μεταξύ άλλων τη σύνθεση και τις αρμοδιότητές τους, είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

#### Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας επικουρείται στη λειτουργία του από τις ακόλουθες Επιτροπές, οι οποίες έχουν συσταθεί και λειτουργούν σε επίπεδο Δ.Σ. για τον σκοπό αυτό. Τα μέλη αμείβονται ετησίως για τη συμμετοχή τους σε κάθε Επιτροπή.

## Συνεδριάσεις Επιτροπών Δ.Σ.

Επιτροπές Δ.Σ.	Συνεδριάσεις εντός του 2020	Αριθμός μελών επιτροπής (31.12.2020)
Επιτροπή Ελέγχου	20	6
Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων	19	5
Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών	15	5
Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	19	5
Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού	13	9
Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας	8	5

GRI 102-18

#### Διορισμός και Αξιολόγηση Καταλληλότητας Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου & Αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διορισμού και τον τρόπο λειτουργίας του Δ.Σ., περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Η Τράπεζα υπόκειται στα κριτήρια επιλεξιμότητας του άρθρου 10 του Ν.3864/2010 και στις διατάξεις για τη σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου του Πλαισίου Συνεργασίας της Τράπεζας με το ΤΧΣ.

Η ανάδειξη υποψηφιοτήτων για το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας διενεργείται σύμφωνα με την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου, την Πολιτική και Διαδικασία για την Αξιολόγηση Καταλληλότητας του Διοικητικού Συμβουλίου, τις διατάξεις του Καταστατικού της Τράπεζας, του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, του Κανονισμού Λειτουργίας της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων και τις διατάξεις του σχετικού κανονιστικού πλαισίου λαμβάνοντας υπόψη και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διορισμού και αξιολόγησης καταλληλότητας των Μελών Δ.Σ. περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, υποστηριζόμενο από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων (ΕΕΔΥ), διενεργεί ετήσια αυτοαξιολόγηση για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών αυτού και των Επιτροπών του, ως συλλογικά όργανα, καθώς και της ατομικής συνεισφοράς κάθε Μέλους, βάσει μεθόδου που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την ΕΕΔΥ, λαμβάνοντας επίσης υπόψη το εφαρμοστέο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η αξιολόγηση λαμβάνει χώρα κάθε τρία χρόνια από εξωτερικό σύμβουλο η επιλογή του οποίου εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΔΥ. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιούνται για την ετήσια αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. αναθεωρούνται και εγκρίνονται από την ΕΕΔΥ, έτσι ώστε να επιβεβαιωθεί ότι συνεχίζουν να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε επικρατούσες συνθήκες, συμπεριλαμβανομένων των προτεραιοτήτων της Τράπεζας, του εφαρμοστέου κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης.

GRI 102-28

Σε αυτό το πλαίσιο, κατά τη διάρκεια του 2020, το Διοικητικό Συμβούλιο, με τη συνδρομή της ΕΕΔΥ και ενός εξωτερικού συμβούλου, διενήργησε την ετήσια συλλογική αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο να συμπεριληφθούν κριτήρια αξιολόγησης σχετικά με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG), ενισχύοντας έτσι τη σημασία του συγκεκριμένου τομέα στο πλαίσιο της στρατηγικής και της εποπτείας του Δ.Σ. Σε ανταπόκριση στη διεξαχθείσα αξιολόγηση και ειδικά αναφορικά με ESG δράσεις και πρωτοβουλίες που ήδη παρακολουθούνται, αυτές περιλάμβαναν:

- την ένταξη μίας διακριτής, σχετικής με τα ESG, πρωτοβουλίας στο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Τράπεζας, μέσω της οποίας υπάρχει συνεχής εποπτεία και παρακολούθηση των δράσεων της Τράπεζας στο πλαίσιο των ESG,
- την ενίσχυση της ροής σχετικών πληροφοριών σε επίπεδο Δ.Σ.,
- την υποστήριξη για περαιτέρω ενσωμάτωση των θεμάτων ESG στην επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας.

Επιπλέον, το ΤΧΣ, επικουρούμενο από ανεξάρτητο σύμβουλο διεθνούς φήμης και εγνωσμένης εμπειρίας και εξειδίκευσης, έχει επίσης δικαίωμα να προβεί σε ετήσια αξιολόγηση της αποδοτικότητας του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, όπως και των Μελών τους. Η αξιολόγηση διενεργείται με βάση τα κριτήρια που ορίζονται στο Ν.3864/2010, τη Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, καθώς και με βάση τα κριτήρια που θέτει το ΤΧΣ επικουρούμενο από ανεξάρτητο σύμβουλο. Η αξιολόγηση επαναλαμβάνεται τουλάχιστον μια φορά κάθε δύο χρόνια ή και πιο συχνά εάν προκύψει σημαντική αλλαγή στη χρηματοοικονομική κατάσταση της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, η αξιολόγηση Διακυβέρνησης από το ΤΧΣ διεξήχθη με τη συνεργασία ανεξάρτητου εξωτερικού συμβούλου κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021.

Επιπλέον, κατά το πρώτο εξάμηνο του 2021, διεξήχθη από το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου για το έτος 2020, σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο, ενώ και αυτή η αξιολόγηση περιλάμβανε κριτήρια σχετικά με τα ESG.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την Αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

#### **Αποζημίωση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

Οι αποδοχές των μελών Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται και εγκρίνονται από την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας, κατόπιν πρότασης του Διοικητικού Συμβουλίου (μη εκτελεστικά μέλη), σύμφωνα με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την Αποζημίωση των Μελών Δ.Σ. για το 2020, περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

#### **Συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική για την Ετήσια Εκπαίδευση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, η οποία έχει ως σκοπό να συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο στη βελτίωση της επίδοσής του, επεκτείνοντας τη βάση δεξιοτήτων των Μελών του. Κατά το έτος 2020 έλαβαν χώρα εκπαιδευσεις των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου επικεντρωμένες στην Εταιρική Διακυβέρνηση και την κρίση Covid-19, τις πρακτικές πτυχές της Πολιτικής Καταλληλότητας Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ διεξήχθησαν και εις βάθος συνεδριάσεις για τη συζήτηση θεμάτων Σκοπού και Αξιών, καθώς και Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής. Επιπλέον, σύμφωνα με το Ετήσιο Πλάνο Εκπαίδευσης των Μελών του Δ.Σ. για το 2021, δόθηκε προτεραιότητα σε εκπαιδευσεις, μεταξύ άλλων στους τομείς Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση (ESG)/Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR)/Βιωσιμότητα,



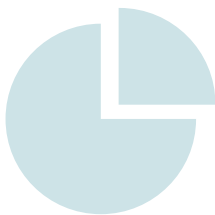
Στρατηγική/Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech), Ανθρώπινο Δυναμικό (HR)/θέματα Εργαζομένων και Βασιλεία IV/Οδηγία Κεφαλαιακών Απαιτήσεων (CRD) V/Κανονισμός Κεφαλαιακών Απαιτήσεων (CRR) II. Τέλος, η Τράπεζα προσφέρει στα νέα μέλη του Δ.Σ. εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης, το οποίο καλύπτει μεταξύ άλλων θέματα που αφορούν στο πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης και οργάνωσης της Τράπεζας και περιλαμβάνει συναντήσεις με βασικά στελέχη.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το Εισαγωγικό πρόγραμμα και τη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

## 4.2 Γενική Συνέλευση και Δικαιώματα Μετόχων

### Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Το Καταστατικό της Τράπεζας, Άρθρα (7-16 και 30-35), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, περιγράφει τον τρόπο λειτουργίας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, τις βασικές αρμοδιότητες και τις εξουσίες της, καθώς και τα δικαιώματα των Μετόχων, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τις διατάξεις του Ν.4548/2018, του Ν.3864/2010 και του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement - RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ. Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο, συλλογικό όργανο της Τράπεζας. Οι αποφάσεις της είναι υποχρεωτικές για όλους τους Μετόχους, ακόμη και για τους απόντες ή εκείνους που διαφωνούν.



### Δικαιώματα μετόχων μειοψηφίας

Τα δικαιώματα μετόχων μειοψηφίας εφαρμόζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018 όπως ισχύει και τα

σχετικά άρθρα του Καταστατικού της Τράπεζας.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, τις Πολιτικές, τη λειτουργία της Γενικής Συνέλευσης, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών Δ.Σ., περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

## 4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και τις βέλτιστες πρακτικές της εταιρικής διακυβέρνησης, όπως έχουν ενσωματωθεί στο Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και άλλες εσωτερικές ρυθμίσεις/κανονισμούς. Περαιτέρω, εφαρμόζεται το κανονιστικό πλαίσιο που ορίζει το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement - RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, και οι υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee).

Η Τράπεζα, με σκοπό την επίτευξη εταιρικής διακυβέρνησης υψηλού επιπέδου και την ενίσχυση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, έχει υιοθετήσει τις ακόλουθες πρακτικές και πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης, που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των Μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερομένων μερών και οι οποίες είναι εναρμονισμένες με τις δραστηριότητές της και εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα στη λειτουργία της:

Πολιτικές και πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης	
Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης	Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου
Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας	Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) και των Ανωτάτων Στελεχών της ΕΤΕ σύμφωνα με τον Νόμο 4548/2018 (διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, Ετήσια Γενική Συνέλευση, 30 Ιουνίου 2020)
Πολιτική και Διαδικασία Αξιολόγησης της Καταλληλότητας του Διοικητικού Συμβουλίου	Πολιτική για την Ετήσια Εκπαίδευση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του
Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Αξιολόγησης της Καταλληλότητας των Ανωτάτων Στελεχών της ΕΤΕ	Πολιτική Αυτό-αξιολόγησης Διοικητικού Συμβουλίου/Επιτροπών
Πολιτική Διαφοροποίησης των Μελών του Δ.Σ.	Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας και του Ομίλου
Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου	Πολιτική Δωρεών, Χορηγιών, Φιλανθρωπικών Συνεισφορών και Λοιπών Σχετικών Δράσεων της Τράπεζας και του Ομίλου
Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου	Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της ΕΤΕ
Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας	Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους (Connected Borrowers) της Τράπεζας και του Ομίλου
Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης	Ασφαλιστική Κάλυψη Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και Στελεχών των Εταιριών του Ομίλου
Πολιτική του Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT), στην οποία έχει ενσωματωθεί και η Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών (KYC)	Πολιτική του Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT) στις διασυννοριακές σχέσεις τραπεζικής ανταπόκρισης

**Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας**

Περαιτέρω, στο ανωτέρω πλαίσιο και με σκοπό την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας, κατά το 2020 και το πρώτο εξάμηνο του 2021, υλοποιήθηκαν μία σειρά από ενέργειες και πρωτοβουλίες σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, εκ των οποίων οι σημαντικότερες συνοψίζονται παρακάτω:

- Θέσπιση Πολιτικής και Διαδικασίας Αξιολόγησης της Καταλληλότητας καθώς και Πολιτικής Διαφοροποίησης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

- Αναθεώρηση της Πολιτικής Διακυβέρνησης του Ομίλου, μεταξύ άλλων εισάγοντας το Πολυεπίπεδο Μοντέλο Διακυβέρνησης Θυγατρικών, σύμφωνα με το οποίο το επίπεδο εφαρμογής του πλαισίου διακυβέρνησης καθορίζεται με βάση την κατηγοριοποίηση των εταιρειών του Ομίλου, καθιερώνοντας έτσι τις κατάλληλες πρακτικές και δομές διακυβέρνησης και αναφοράς για κάθε θυγατρική.

- Έγκριση της αναθεωρημένης Πολιτικής Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Ανωτάτων Στελεχών της ΕΤΕ από την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων 2020, επεκτείνοντας ειδικότερα το πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής, ώστε να περιλαμβάνει και τα ανώτατα στελέχη πέραν των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, με σκοπό την παροχή στους μετόχους και στην αγορά του υψηλότερου επιπέδου διαφάνειας και σαφήνειας αναφορικά με το σχήμα αποδοχών που εφαρμόζεται στα ανώτατα στελέχη, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο το επενδυτικό προφίλ της Τράπεζας και διασφαλίζοντας την εξωτερική ανταγωνιστικότητα.
- Θέσπιση Πολιτικής Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Αξιολόγησης της Καταλληλότητας των Ανωτάτων Στελεχών, με την οποία καθορίζονται οι αρχές και η διαδικασία επιλογής Ανωτάτων Στελεχών / θέσεων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της. Μεταξύ των βασικών στόχων της Πολιτικής είναι η καθιέρωση μιας διαφανούς, αποτελεσματικής και αποδοτικής από πλευράς χρόνου διαδικασίας ανάδειξης υποψηφιοτήτων και αξιολόγησης καταλληλότητας, η διασφάλιση ότι η δομή της Ανώτερης Διοίκησης της Τράπεζας πληροί τις υψηλότερες απαιτήσεις καταλληλότητας όσον αφορά ηθικά πρότυπα και δεξιότητες και ότι είναι πλήρως εναρμονισμένη με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την Τράπεζα, καθώς και η διασφάλιση της αποτελεσματικής και συνετής διαχείρισης της Τράπεζας.
- Αναθεώρηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, με την ενσωμάτωση νέων αρχών, την επικαιροποίηση και τον εμπλουτισμό του πλαισίου του Κώδικα, καθώς και τον επανασχεδιασμό της μορφής του, έτσι ώστε να διευκολύνεται η καλύτερη κατανόηση των κανόνων συμπεριφοράς και των υποχρεώσεων που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα διασφαλίζει ότι το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της, εκπαιδεύεται μέσω ειδικού προγράμματος e-learning στο περιεχόμενο του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- Η Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας μετονομάστηκε σε Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας και ο Κανονισμός Λειτουργίας της αναθεωρήθηκε, με στόχο την ενίσχυση της ολιστικής εποπτείας συμμόρφωσης σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου. Ενίσχυση του Διοικητικού Συμβουλίου με τον ορισμό νέου μέλους το οποίο κατέχει εκτεταμένη εμπειρία σε θέματα IT και ψηφιακού μετασχηματισμού και σύσταση συμβουλευτικού οργάνου για θέματα πληροφορικής και καινοτομίας με σκοπό τη στήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου (IT and Innovation Advisory Council).
- Διεξαγωγή της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων 2020 για πρώτη φορά χωρίς τη φυσική παρουσία των μετόχων της Τράπεζας, αλλά εξ αποστάσεως σε πραγματικό χρόνο μέσω τηλεδιάσκεψης, υπό το πρίσμα της κρίσης Covid-19.
- Εκπαίδευση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση και την κρίση Covid-19, τις πρακτικές πτυχές της Πολιτικής Καταλληλότητας Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και εις βάθος συνεδριάσεις για θέματα Σκοπού και Αξιών, καθώς και Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής.

#### Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου

Το 2020, ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου αναθεωρήθηκε, ενσωματώνοντας νέες αρχές, με επικαιροποιημένο και εμπλουτισμένο πλαίσιο, καθώς και με τη μορφή του να έχει επανασχεδιαστεί, έτσι ώστε να διευκολύνεται η καλύτερη κατανόηση των κανόνων συμπεριφοράς και των υποχρεώσεων που απορρέουν από το κανονιστικό πλαίσιο. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα διασφαλίζει ότι το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της, εκπαιδεύεται μέσω ειδικού προγράμματος e-learning στο περιεχόμενο του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.

ATHEX C-G2

*Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

### **Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου**

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου, καθορίζει τις βασικές δεοντολογικές υποχρεώσεις και τα πρότυπα συμπεριφοράς των καλυπτόμενων προσώπων, τα οποία εμπλέκονται στην προετοιμασία, κατάρτιση και υποβολή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων και οποιωνδήποτε άλλων χρηματοοικονομικών γνωστοποιήσεων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

*Περισσότερες πληροφορίες περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

### **Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου**

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου μέσω της οποίας θεσπίζονται διαδικασίες για την υποβολή, επώνυμα ή ανώνυμα, εμπιστευτικών αναφορών ή παρατηρήσεων από κάθε ενδιαφερόμενο αναφορικά με πράξεις στελεχών της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου, οι οποίες υποδηλώνουν την ύπαρξη παράτυπων δραστηριοτήτων ή δυσλειτουργιών ή παραλείψεων που σχετίζονται με αθέτηση εσωτερικών Πολιτικών και Διαδικασιών. Η Πολιτική καλύπτει και τα προβλεπόμενα από το Ν.4261/2014 αναφορικά με τις εσωτερικές διαδικασίες καταγγελίας παραβάσεων.

Η Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου 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 των παρατηρήσεων που λαμβάνονται.

Σημειώνεται ότι έχει αναπτυχθεί ειδικό πρόγραμμα e-learning αναφορικά με το περιεχόμενο της Πολιτικής Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της κουλτούρας Whistleblowing του προσωπικού της Τράπεζας.

*Οι λεπτομέρειες των στοιχείων επικοινωνίας για την υποβολή εμπιστευτικών αναφορών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

### **Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης**

Η Τράπεζα, όπως και κάθε πιστωτικό ίδρυμα, εκτίθεται στον κίνδυνο απάτης και παράνομων δραστηριοτήτων κάθε τύπου, οι οποίοι, αν δεν αντιμετωπιστούν εγκαίρως και με αποτελεσματικό τρόπο, θα μπορούσαν να επιφέρουν αρνητικές συνέπειες στην επιχειρηματική της δραστηριότητα, την οικονομική της κατάσταση, τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων της και τις προοπτικές της για επιτυχία.

Η Διοίκηση της ΕΤΕ, αποδίδει ύψιστη προτεραιότητα στην πρόληψη και καταπολέμηση φαινομένων απάτης καθώς και κάθε άλλης αντικανονικής ενέργειας και πρακτικής που παρεκκλίνει από τα διεθνή λογιστικά και ελεγκτικά πρότυπα και τις αντίστοιχες κείμενες διατάξεις καθώς και πράξεων οι οποίες είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας τόσο της Τράπεζας όσο και του Ομίλου.

Υπό αυτό το πρίσμα, μέσω της Πολιτικής της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης, και λαμβάνοντας υπόψη τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το θεσμικό, νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, η Τράπεζα επιδιώκει:

- Τον καθορισμό συγκεκριμένων αρχών και κανόνων για την πρόληψη και καταπολέμηση της απάτης και τη διαμόρφωση ενιαίας επιχειρησιακής συμπεριφοράς και κουλτούρας για την αντιμετώπισή της.



ATHEX SS-G2

- Την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνηση του προσωπικού του Ομίλου, ώστε αυτό να είναι ικανό να αναγνωρίζει και να αποφεύγει ενέργειες συνδεδεμένες με απάτη.
- Την ενθάρρυνση υποβολής εμπιστευτικών αναφορών κάθε υποψίας περί απάτης, μέσω των κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας που διασφαλίζουν την προστασία των ατόμων και την κατάλληλη διερεύνηση του αναφερόμενου συμβάντος.
- Την ανάπτυξη συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών που βοηθούν στην πρόληψη και καταπολέμηση της απάτης.

χειρισμός των Συνδεδεμένων Πιστούχων γίνεται χωρίς διάκριση έναντι των μη Συνδεδεμένων Πιστούχων, ήτοι, ότι τα ίδια κριτήρια όπως αυτά προσδιορίζονται από τις σχετικές Πιστωτικές Πολιτικές της ΕΤΕ εφαρμόζονται και στους Συνδεδεμένους Πιστούχους. Η Πολιτική θεσπίζει τους βασικούς κανόνες που διέπουν τη χορήγηση πιστώσεων και το χειρισμό αιτημάτων ρύθμισης και αναδιάρθρωσης δανείων Συνδεδεμένων Πιστούχων, ενώ η ορθή υλοποίησή της παρακολουθείται και μέσω ειδικής εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί για αυτό τον σκοπό στο σύστημα της Τράπεζας.

#### Αποτροπή Σύγκρουσης Συμφερόντων

Η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου προσδίδουν ιδιαίτερη σημασία και λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για τη διαχείριση περιπτώσεων που συνιστούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους. Με σκοπό την αποτροπή πραγματικών ή δυνητικών περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, η Τράπεζα και ο Όμιλος έχουν υιοθετήσει τις εξής Πολιτικές:

- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα Ανώτατα Διευθυντικά Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της ΕΤΕ, για τον έλεγχο και τη διαχείριση πραγματικών ή ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των Ανώτατων Διευθυντικών Στελεχών και άλλων Συνδεδεμένων Μερών της.
- Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων που καθορίζει το πλαίσιο για την πρόληψη, τον εντοπισμό και τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας, του Ομίλου και των πελατών της, καθώς και μεταξύ των ιδίων των πελατών κατά την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.
- Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους (Connected Borrowers) της Τράπεζας και του Ομίλου στην Ελλάδα η οποία αποσκοπεί στη διασφάλιση ότι ο

#### Πολιτική και πρακτικές για την αντιμετώπιση της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Οι θεμελιώδεις αξίες και αρχές του Ομίλου που διέπουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητές του, υπογραμμίζουν τη σημασία της διασφάλισης της ηθικής συμπεριφοράς ανά πάσα στιγμή, ενώ ο Όμιλος δείχνει μηδενική ανοχή στη διαφθορά και τη δωροδοκία και αποτελεί ύψιστη προτεραιότητά του, η πρόληψη και η καταπολέμησή τους. Οι δραστηριότητες της Τράπεζας εμπεριέχουν έκθεση σε φαινόμενα διαφθοράς και δωροδοκίας, τα οποία, εάν δεν αντιμετωπιστούν σωστά και έγκαιρα, ενδέχεται να αποτελέσουν σημαντικό κίνδυνο για την Τράπεζα και να επηρεάσουν αρνητικά τα οικονομικά της αποτελέσματα, με σοβαρό αντίκτυπο στη φήμη της Τράπεζας και των θυγατρικών της, καθώς και στην περαιτέρω ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της, ενώ θα μπορούσαν να προκαλέσουν δυσμενείς επιπτώσεις στα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων της. Μηχανισμοί προληπτικού ελέγχου εφαρμόζονται προς αυτή την κατεύθυνση, για την προστασία έναντι οποιουδήποτε πιθανού κινδύνου δωροδοκίας και διαφθοράς στον οποίο μπορεί να εκτεθεί η Τράπεζα κατά τη διάρκεια των εργασιών/ λειτουργιών της. Για τον σκοπό αυτό, το πρόγραμμα της Τράπεζας για την καταπολέμηση της δωροδοκίας αποτελείται από ποικίλα στοιχεία, όπως αξιολογήσεις κινδύνων σχετικών με την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της

διαφθοράς, πολιτικές και διαδικασίες, τον τόνο από το ανώτατο επίπεδο (tone from the top), χρηματοοικονομικούς και μη χρηματοοικονομικούς ελέγχους, έκφραση ανησυχιών, πληροφόρηση της Διοίκησης και περιοδικές αναφορές καθώς και τήρηση αρχείων.

Η προσέγγιση αυτή αντανακλάται στους Κώδικες και στις Πολιτικές που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα, στις δικλίδες ασφαλείας που έχουν ενσωματωθεί στις διαδικασίες που ακολουθούνται στο πλαίσιο της καθημερινής της λειτουργίας, και στις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου που εφαρμόζονται.

Η Τράπεζα εφαρμόζει διαδικασίες και εσωτερικές δικλίδες ασφαλείας με σκοπό τον περιορισμό των πιθανών κινδύνων και τη διασφάλιση ότι συμμορφώνεται με νόμους και κανονισμούς, οι οποίοι σε περίπτωση μη συμμόρφωσης θα μπορούσαν να επιφέρουν σημαντικό αντίκτυπο στα οικονομικά της αποτελέσματα. Η αποτελεσματική λειτουργία αυτών των διαδικασιών και των εσωτερικών δικλίδων ασφαλείας υπόκεινται σε ανεξάρτητη παρακολούθηση από τις Μονάδες Εσωτερικών Δικλίδων Ασφαλείας και στον ανεξάρτητο έλεγχο από τη Λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, ενώ η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και το Διοικητικό Συμβούλιο λαμβάνουν δέουσα ενημέρωση μέσω αναφορών για τις εσωτερικές δικλίδες ασφαλείας από τις Μονάδες Δικλίδων Ασφαλείας.

Στο πλαίσιο αυτό, καθώς η Τράπεζα δίνει μεγάλη έμφαση στη διασφάλιση της εφαρμογής των υψηλότερων προτύπων ηθικής και ακεραιότητας σε όλες τις δραστηριότητές της, σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, έχει συστήσει την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου.

*Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες, τη σύνθεση και τον τρόπο λειτουργίας της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας περιλαμβάνονται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

Το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε σύνολο Κωδίκων και Πολιτικών που περιλαμβάνουν διάφορα μέτρα κατά του κινδύνου δωροδοκίας και διαφθοράς.

Ενδεικτικά, τέτοια μέτρα ενσωματώνονται στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, στον Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου, στην Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Απάτης, στην Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων και στην Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας. Επίσης, στο πλαίσιο των ελέγχων των συναλλαγών που διενεργούν οι αντίστοιχες Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ελέγχονται και πιθανές περιπτώσεις διαφθοράς.

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεσμεύεται να αποτρέπει τη δωροδοκία και τη διαφθορά και να προάγει τη δημιουργία κουλτούρας εναντίον τους, σύμφωνα με την οποία κάθε μορφή δωροδοκίας και διαφθοράς είναι μη αποδεκτή, ενώ είναι υπεύθυνο για την έγκριση των σχετικών Πολιτικών, καθώς για την παρακολούθηση της εφαρμογής τους και την περιοδική αξιολόγησή τους. Επιπρόσθετα, ενημερώσεις και αξιολογήσεις του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου γενικότερα, καθώς και τυχόν σημαντικά περιστατικά που εντοπίστηκαν, αναφέρονται στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας και στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η Εταιρική Κοινωνική Δράση της Τράπεζας και οι θυγατρικές της είναι ανεξάρτητες από τα ποικίλα συμφέροντα πελατών, μετόχων ή τρίτων μερών. Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της δεν υποστηρίζουν ούτε χορηγούν πολιτικά κόμματα, είτε άμεσα είτε έμμεσα.

### **Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας**

Η Πολιτική για την καταπολέμηση της δωροδοκίας έχει καθοριστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νομικού πλαισίου για την καταπολέμηση της δωροδοκίας καθώς και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες γραμμές διεθνών οργανισμών και φορέων για την πρόληψη και την καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος (ΟΟΣΑ, FATF, Wolfsberg Group κ.λπ.).

Η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας ισχύει για όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα ανώτατα στελέχη, τους υπαλλήλους της Τράπεζας και του Ομίλου

και γενικά για οποιονδήποτε εργάζεται στον Όμιλο, είτε με σύμβαση εργασίας ή οποιαδήποτε άλλη σχέση εργασίας, και:

- Δεσμεύει τρίτα μέρη που εκτελούν υπηρεσίες για τον Όμιλο ή για λογαριασμό του.
- Καθορίζει συγκεκριμένες αρχές και κανόνες που διέπουν τις δραστηριότητες του Ομίλου για την πρόληψη και την καταπολέμηση της δωροδοκίας.
- Υιοθετεί διαδικασίες που αποθαρρύνουν πρακτικές δωροδοκίας και διαφθοράς, όπως διαδικασίες αξιολόγησης κινδύνου δωροδοκίας, διαχείριση δώρων και επιχειρηματική φιλοξενία, δωρεές σε πολιτικά κόμματα και φιλανθρωπικά ιδρύματα, αξιολόγηση τρίτων κ.λπ.
- Ενθαρρύνει την εμπιστευτική υποβολή αναφορών, μέσω των κατάλληλων καναλιών επικοινωνίας, που διασφαλίζουν την προστασία των ατόμων και την κατάλληλη διερεύνηση του αναφερόμενου συμβάντος.

#### Εκπαιδευτικά προγράμματα

Υποχρεωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τον ισχύοντα Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, ο οποίος εστιάζει, μεταξύ άλλων, σε θέματα δωροδοκίας και διαφθοράς, παρέχονται σε όλους τους υπαλλήλους της Τράπεζας και όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση στο εσωτερικό δίκτυο ηλεκτρονικής επικοινωνίας της Τράπεζας (intranet), μέσω του οποίου μπορούν να λαμβάνουν άμεση και πλήρη ενημέρωση για όλα τα βασικά θέματα που αφορούν τις εξελίξεις και τις λειτουργίες του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων ανακοινώσεων εσωτερικής επικοινωνίας, εσωτερικών εγκυκλίων, πολιτικών που εφαρμόζει η Τράπεζα κ.λπ.

Σημειώνεται ότι καθ' όλη τη διάρκεια του 2020 δεν υπήρξαν εκκρεμείς ή ολοκληρωμένες δικαστικές αγωγές σχετικά με αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, παραβιάσεις αντιμονοπωλιακών και μονοπωλιακών νομοθεσιών. Επιπλέον, δεν υπήρξαν οικονομικές απώλειες ως αποτέλεσμα παραβιάσεων επιχειρηματικής δεοντολογίας.

Στο πλαίσιο της υποχρέωσης της να προστατεύει τόσο τα δικά της συμφέροντα

όσο και αυτά των πελατών της, η Τράπεζα έχει εφαρμόσει τα απαραίτητα μέτρα για την αντιμετώπιση υποθέσεων διαφθοράς καθώς και των εργαζομένων που εμπλέκονται σε τέτοιες υποθέσεις.

Κατά το 2020, ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς 7 υπαλλήλων και έλαβε άμεσα τα αναγκαία μέτρα.

Αναλυτικότερα, εντός του 2020 η Τράπεζα αποφάσισε:

- την καταγγελία της σύμβασης εργασίας με καταβολή αποζημίωσης έξι υπαλλήλων της, εκ των οποίων απολύθηκαν οι πέντε, καθότι για μία εξ αυτών εκκρεμεί η απαραίτητη προς τούτο, για την περίπτωσή της, έγκριση από την αρμόδια Επιτροπή του ΟΑΕΔ (η εν λόγω υπάλληλος τοποθετήθηκε στην Τράπεζα ως προστατευόμενο άτομο, δυνάμει των διατάξεων του Ν.1648/86).
- την υποβολή μήνυσης κατά ενός πρώην υπαλλήλου της, ο οποίος είχε παραιτηθεί πριν τη λήψη της σχετικής απόφασης.

Κατά τα έτη 2019 και 2018, διαπιστώθηκαν αντιστοίχως 12 και 8 σχετικές υποθέσεις.

#### Υπευθυνότητα στην απόδοση φόρων

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

Η Τράπεζα, αντιλαμβανόμενη το συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον τόσο στη χώρα μας όσο και παγκοσμίως, που έχει ως αποτέλεσμα αλλαγές στο φορολογικό δίκαιο, μέσω της αρμόδιας Μονάδας Φορολογίας παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις φορολογικές εξελίξεις. Η μονάδα αναλαμβάνει ενεργό συμβουλευτικό και εποπτικό ρόλο με στόχο την πλήρη ανταπόκριση και συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου με τις κείμενες φορολογικές διατάξεις, τη θωράκιση έναντι των φορολογικών κινδύνων και την αποφυγή, τόσο των σοβαρότατων επιβαρύνσεων όσο και της ποινικής ευθύνης των Διοικήσεων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

ATHEX SS-G1

GRI 205-3

GRI 206-1

Η Διεύθυνση Φορολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου μεριμνά, 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.

Τέλος, η υιοθέτηση από την Τράπεζα (για πρώτη φορά από ελληνική τράπεζα) πλαισίου Φορολογικής Πολιτικής του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (Tax Policy), εξασφαλίζει την πλήρη συμμόρφωση με την εκάστοτε ισχύουσα φορολογική νομοθεσία της χώρας μας, αλλά και των χωρών δραστηριοποίησης της Τράπεζας, την αποτελεσματική φορολογική διαχείριση, τις άριστες σχέσεις με τις Φορολογικές Αρχές, καθώς και τη φορολογική διαφάνεια. Υπό αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα αποδίδει το δίκαιο ποσό φόρων που της αναλογεί με βάση τα αποτελέσματα της δραστηριότητάς της, συμβάλλοντας κατά τον καλύτερο τρόπο στους δημοσιονομικούς στόχους της χώρας μας.

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία καθώς και στην κοινωνική ανάπτυξη.

#### 4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων

##### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ICS)

Ως μέρος των προσπαθειών της για τη διασφάλιση της καλής φήμης και του κύρους της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου έναντι των μετόχων, πελατών, επενδυτών και εποπτικών και άλλων ανεξάρτητων αρχών, η Τράπεζα επιδιώκει συνεχώς την ενδυνάμωση και ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ICS) σε

επίπεδο Ομίλου. Το ICS περιλαμβάνει ένα σύνολο μηχανισμών και διαδικασιών ελέγχου που καλύπτουν σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και συμβάλλει στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης της κατάλληλης επιχειρηματικής στρατηγικής και του εντοπισμού των κύριων επιχειρηματικών κινδύνων, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, με την υποστήριξη των Επιτροπών του, υιοθετεί τις κατάλληλες πολιτικές, διαδικασίες και κανονισμούς για τη διασφάλιση της λειτουργίας ενός επαρκούς και αποτελεσματικού ICS για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό και εφαρμογή επαρκών και αποτελεσματικών δικλείδων ασφαλείας που απορρέουν από αποτελεσματικές διαδικασίες, κατάλληλα προσαρμοσμένες στο εύρος, στους κινδύνους και στη φύση των δραστηριοτήτων που αναλαμβάνονται από την Τράπεζα και τον Όμιλο, για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση τυχόν αδυναμιών του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ICS) και την υιοθέτηση κάθε αναγκαίας διορθωτικής ενέργειας με την κατάρτιση κατάλληλων και έγκαιρων σχεδίων δράσης.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με τις ειδικές απαιτήσεις που επιβάλλει το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (Π. Δ. της Τράπεζας της Ελλάδος 2577/2006), οι εξωτερικοί ελεγκτές εξετάζουν και αξιολογούν την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας ανά τριετία.

*Αναλυτικές πληροφορίες περιγράφονται στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Χρηματοοικονομικής Έκθεσης 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*





### Μοντέλο «τριών γραμμών άμυνας»

Η διαχείριση κινδύνων του Ομίλου βασίζεται στη διεθνώς καθιερωμένη αρχή των «τριών γραμμών άμυνας»:

#### Πρώτη γραμμή

Οι Μονάδες ανάληψης κινδύνων (π.χ. Μονάδες χορήγησης πιστώσεων, Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων και Χρηματογοράς) είναι υπεύθυνες για την εκτίμηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων που τις αφορούν για δεδομένο επίπεδο αναμενόμενης απόδοσης, θεσπίζοντας και εφαρμόζοντας εσωτερικούς κανόνες και ελέγχους στην τρέχουσα επιχειρηματική δραστηριότητα.

#### Δεύτερη γραμμή

##### I. Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας την καθοριστική συνδρομή ενός ισχυρού και αποτελεσματικού πλαισίου Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης στη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και στην προάσπιση των συμφερόντων των πελατών, των μετόχων, των εργαζομένων και γενικά όλων των ενδιαφερόμενων μερών, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διαρκή αναβάθμιση και ενίσχυσή του, αποσκοπώντας στην περαιτέρω βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του.

Υπό αυτό το πρίσμα και με γνώμονα την εναρμόνιση της Τράπεζας με το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, τη συμμόρφωση με τις αποφάσεις των Εποπτικών Αρχών καθώς και την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών στη λειτουργία του Ομίλου, ο ρόλος και η αποστολή των Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει κυρίως τα ακόλουθα:

- Σε επίπεδο πρόληψης, ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των κινδύνων συμμόρφωσης που συνδέονται με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της Τράπεζας, όσον αφορά την ανάπτυξη νέων προϊόντων, υπηρεσιών και επιχειρηματικών πρακτικών ή αναφορικά με την προτεινόμενη δημιουργία νέων επιχειρηματικών ή πελατειακών σχέσεων.
- Έγκαιρη και αποτελεσματική προσαρμογή στους νέους νόμους και

κανονισμούς για την πρόληψη και αποφυγή κανονιστικών κινδύνων και αναζήτηση επιχειρηματικών ευκαιριών μέσα στο εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον.

- Παροχή συμβουλών στη διοίκηση για τους ισχύοντες νόμους, κανόνες και πρότυπα, και διαρκής ενημέρωση για τις εξελίξεις στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο με ανάλογη ενημέρωση της διοίκησης.
- Διασφάλιση της φήμης, της ακεραιότητας και της αξιοπιστίας του Ομίλου, προς τους μετόχους και τα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, προσωπικό, επενδυτές, προμηθευτές, εποπτικές αρχές, πιστωτές, τοπικές κοινότητες κ.λπ.).
- Διατήρηση υψηλού επιπέδου εταιρικής διακυβέρνησης στην Τράπεζα και τον Όμιλο, με την προστασία και τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής λειτουργίας των διοικητικών οργάνων και τη διαρκή ανάπτυξή τους.
- Διασφάλιση της ενσωμάτωσης των σημαντικών περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στη στρατηγική της Τράπεζας, στο επιχειρηματικό της μοντέλο και στο σύστημα διαχείρισης κινδύνων και κατάλληλη αναφορά τους στο πλαίσιο των δημοσιοποιήσεών της.
- Εξασφάλιση ότι υπάρχει ένα μόνιμο, αποτελεσματικό περιβάλλον ελέγχου συμμόρφωσης (παρακολούθηση) στην Τράπεζα και τον Όμιλο.
- Προώθηση ηθικής συμπεριφοράς και εταιρικής κουλτούρας κατάλληλης συμπεριφοράς και υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και οι αντίστοιχες δραστηριότητές της εποπτεύονται και συντονίζονται από τον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης υπόκειται διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας και λειτουργικά στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας, καθώς και της Επιτροπής Ελέγχου.

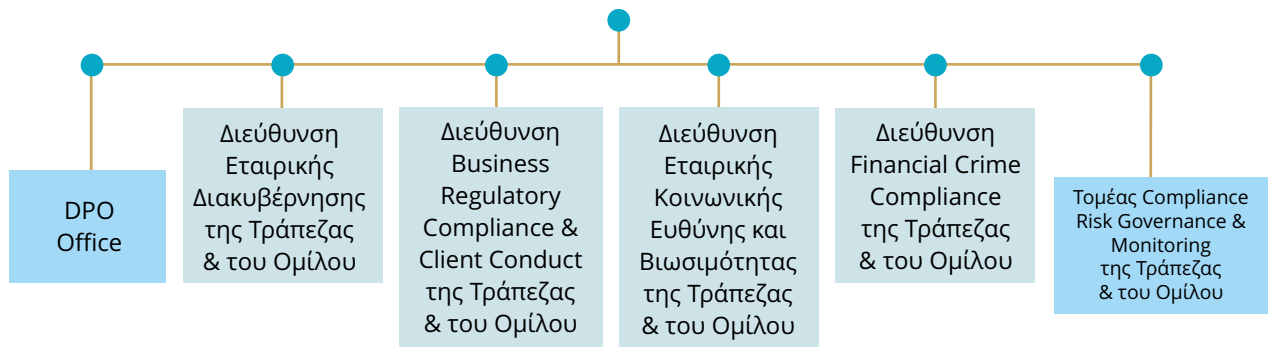
Περαιτέρω, η λειτουργία αναφέρεται στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Διοικητικού Συμβουλίου για θέματα που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση.

Η κανονιστική συμμόρφωση και η διακυβέρνηση είναι εγγενείς στις λειτουργίες των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για την προστασία των καταναλωτών σχετικά με τις υπηρεσίες της και τη μείωση του κινδύνου νομικών και κανονιστικών κυρώσεων, οικονομικής απώλειας ή απώλειας φήμης. Είναι μια

λειτουργία εσωτερικού ελέγχου κινδύνου που βοηθά στον μετριασμό του κινδύνου συμμόρφωσης και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τους στρατηγικούς της στόχους για τα επόμενα χρόνια και τις εξελισσόμενες ρυθμιστικές και εποπτικές προσδοκίες και σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, αναδιοργάνωσε τη λειτουργία της ως εξής:

### Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου (Group CCGO)



Κατά τη διάρκεια του 2020 συνεχίστηκαν οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον όπου η λειτουργία 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. Οι αλλαγές που επήλθαν στον χώρο της εταιρικής διακυβέρνησης, της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT) και γενικότερα του οικονομικού εγκλήματος, των ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων, των πληρωμών, των επενδυτικών υπηρεσιών, της βιωσιμότητας αλλά και στον τομέα των ζητημάτων που σχετίζονται με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων ήταν σημαντικές.

Επιπλέον, οι νέες συνθήκες που δημιουργήθηκαν για την περαιτέρω αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19, επιτάχυναν τις πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας και τις

προσπάθειές της να αναζητά και να εντοπίζει απλούστερες και πιο φιλικές προς το χρήστη διαδικασίες για την παροχή των προϊόντων της και των υπηρεσιών προς τους πελάτες της. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τις πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού που ανέλαβε η ίδια η Πολιτεία για να ανταποκριθεί στις επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19, δημιούργησε ένα νέο περιβάλλον εντός του οποίου η Τράπεζα καλείται πλέον να λειτουργήσει.

Χτίζοντας πάνω στις στέρεες βάσεις και τον παραδοσιακό της ρόλο ως βασικός σύμβουλος και συνεργάτης για τις επιχειρήσεις, η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου είχε ζωτικό ρόλο καθ' όλη αυτή την περίοδο, παρέχοντας συνεχή υποστήριξη και καθοδήγηση, τόσο από πλευράς διαχείρισης της ανθρωπιστικής κρίσης, και την ανταπόκριση της Τράπεζας στην Covid-19 αλλά και όσον αφορά πρωτοβουλίες που αναλήφθηκαν για την εξέλιξη της Τράπεζας.

Η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο καθ' όλη τη διάρκεια της παραπάνω διαδικασίας, ως πολύτιμος συνεργάτης των αρμόδιων Επιχειρηματικών Μονάδων της Τράπεζας σε όλα τα μεγάλα έργα και τις πρωτοβουλίες που έχει αναλάβει η Τράπεζα, ενεργώντας προληπτικά για την αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου συμμόρφωσης και ενθαρρύνοντας παράλληλα την εξέλιξη των σχετικών διαδικασιών, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την τήρηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και διαφυλάσσοντας τα συμφέροντα των μετόχων, των πελατών και γενικά όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Μεταξύ άλλων, εντός του 2020 και το πρώτο τρίμηνο του 2021, η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου επικεντρώθηκε στις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- συμμετοχή σε μεγάλα έργα που αφορούν την ψηφιοποίηση των εργασιών της Τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet Banking.
- συνεχής υποστήριξη και παροχή οδηγιών προς τις αρμόδιες Μονάδες για την ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), τις εξωτερικές αναθέσεις, τα Συστήματα Πληρωμών κ.λπ.
- παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου διαχείρισης εκ μέρους της Τράπεζας των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPL management framework) καθώς και της επίδοσής της ως προς την εξυγίανσή τους (NPL resolution).
- διαρκής υποστήριξη και παροχή οδηγιών προς τις αρμόδιες Μονάδες σχετικά με τις νέες προκλήσεις λόγω της Covid-19 όσον αφορά τις λειτουργίες της Τράπεζας, την εξυπηρέτηση πελατών και το προσωπικό που εργάζεται εξ αποστάσεως για τη διασφάλιση και διατήρηση της συνέχειας της εργασίας.

Παράλληλα, εντός του 2020 και του πρώτου εξαμήνου του 2021, στο πλαίσιο της δέσμευσης της Τράπεζας για τη διατήρηση των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, πραγματοποιήθηκαν αρκετές σημαντικές πρωτοβουλίες.

Επιπλέον, η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου συνέχισε να παρακολουθεί σε διαρκή βάση όλες τις ρυθμιστικές εξελίξεις και τις βέλτιστες πρακτικές και προχώρησε στην ενσωμάτωσή τους στις πολιτικές που ακολουθήθηκαν, όπως οι προσαρμογές στο πλαίσιοεσωτερικής διακυβέρνησης της Τράπεζας σε ευθυγράμμιση με τον νέο νόμογια την εταιρική διακυβέρνηση των εισηγμένων εταιρειών στην Ελλάδα.

Περαιτέρω, στη διάρκεια της χρονιάς, η Τράπεζα έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στη συμμετοχή της στο έργο του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα στο πλαίσιο του οποίου, οι Τράπεζες συνεργάστηκαν με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης σε σχέση με την έκδοση ψηφιακής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης.

Κατά τοέτος 2020 επιβλήθηκαν 13 πρόστιμα συνολικού ποσού €60.000:

*Από την Τράπεζα της Ελλάδος:*

5 πρόστιμα συνολικού ποσού €12.500 για μη παράδοση αντίγραφου συμβατικών εγγράφων και μη αποστολή ενημερωτικών επιστολών σε πελάτες κατά παράβαση διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002.

5 πρόστιμα συνολικού ποσού €12.500 για καθυστέρηση απάντησης σε πελάτες πέραν της προβλεπόμενης προθεσμίας κατά παράβαση της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002.

*Από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή:*

3 πρόστιμα συνολικού ποσού €35.000 για παράβαση των διατάξεων του Ν.3758/2009 (Α' 68) «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις».

Κατά τοέτος 2020 δεν καταγράφηκαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς ή/και εθελοντικούς κώδικες σχετικά με τις επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια, τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, τη διαφήμιση, την προώθηση και τις χορηγίες.

GRI 417-3

GRI 419-1

### Πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας

Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου αποδίδουν πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη και καταπολέμηση φαινομένων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (εφεξής «ΞΧ/ΧΤ»), μέσω της χρησιμοποίησης των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Οι πράξεις αυτές είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του Ομίλου και επιφέρουν ή θα μπορούσαν να επιφέρουν ανεπιθύμητες συνέπειες, με σοβαρό αντίκτυπο στη φήμη της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου, αλλά και στα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων τους, εκθέτοντας έτσι τον Όμιλο σε μη αποδεκτά επίπεδα συναφών κινδύνων.

Για το λόγο αυτό, και σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση φαινομένων ΞΧ/ΧΤ, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει τις εξής Πολιτικές:

- Πολιτική του Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, στην οποία έχει ενσωματωθεί και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών.
- Πολιτική του Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας στις διασυννοριακές σχέσεις τραπεζικής ανταπόκρισης.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι η Πολιτική του Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών έχει πρόσφατα επισκοπηθεί και επικαιροποιηθεί, με σκοπό την αποτελεσματική ενσωμάτωση των τρεχουσών εξελίξεων στο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και τη συμπερίληψη διαδικασιών που έχουν ήδη υιοθετηθεί από την Τράπεζα, ειδικά αναφορικά με τη χρήση ψηφιακών

καναλιών για τη θέσπιση νέων επιχειρηματικών σχέσεων, καθώς και όλων των σημαντικών διεθνών τάσεων αναφορικά με την αξιολόγηση των κινδύνων ΞΧ/ΧΤ. Η επικαιροποιημένη Πολιτική έχει επικοινωνηθεί σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό προκειμένου να υιοθετηθεί, αναλογικά από αυτές.

Η υιοθέτηση των ως άνω Πολιτικών, διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις εκάστοτε κανονιστικές απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών αναφορικά με την καταπολέμηση του ΞΧ/ΧΤ, συμβάλλει στην αποφυγή επιβολής ποινικών ή/και διοικητικών κυρώσεων σε βάρος της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου εξαιτίας της άμεσης ή και έμμεσης εμπλοκής τους σε θέματα ΞΧ/ΧΤ και διαφυλάσσει την καλή φήμη του Ομίλου με την έγκαιρη λήψη όλων των κατάλληλων μέτρων, τα οποία θα αποτρέπουν τη χρήση των υπηρεσιών του Ομίλου, για σκοπούς ΞΧ/ΧΤ. Οι εν λόγω Πολιτικές συνοδεύονται από διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές και υποστηρίζονται από κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αποβλέπουν στη συνεχή παρακολούθηση και εντοπισμό ύποπτων ή ασύνηθων συναλλαγών ή δραστηριοτήτων με σκοπό τη μείωση του κινδύνου ΞΧ/ΧΤ στην Τράπεζα.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το εθνικό νομοθετικό πλαίσιο, η δωροδοκία (ενεργητική και παθητική) καθώς και ειδικές περιπτώσεις φοροδιαφυγής συμπεριλαμβάνονται στις εγκληματικές δραστηριότητες. Επισημαίνεται δε ότι, ειδικές διαδικασίες δέουσας επιμέλειας εφαρμόζονται στους πελάτες που εμπίπτουν στην κατηγορία των «πολιτικών εκτεθειμένων προσώπων».

Συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Financial Crime Compliance της Τράπεζας και του Ομίλου κατά το έτος 2020 προχώρησε στις ακόλουθες ενέργειες:

- Ενίσχυση της μεθοδολογίας με βάση τον κίνδυνο που σχετίζεται με το οικονομικό έγκλημα, συμμορφούμενη με τις υποχρεώσεις που ορίζονται από το Ν.4557/2018, πετυχαίνοντας έτσι η Τράπεζα να είναι σε θέση να εντοπίσει, να αξιολογήσει και να κατανοήσει τους κινδύνους ΞΧ/ΧΤ στους οποίους εκτίθεται και να λάβει τα απαραίτητα μέτρα ελέγχου για το μετριασμό τους.



- Περαιτέρω βελτίωση του προγράμματος Ελέγχου & Παρακολούθησης των κινδύνων ΞΧ/ΧΤ (AML/CFT Testing & Monitoring Program) και των σχετικών ελέγχων συμμόρφωσης.
- Συμβολή στην ανάπτυξη και το σχεδιασμό νέων προϊόντων, υπηρεσιών και καινοτόμων λύσεων για την ασφαλή και γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και τη διευκόλυνση των τραπεζικών τους συναλλαγών, κυρίως αυτών που διενεργούνται μέσω ψηφιακών καναλιών.
- Πραγματοποίηση στοχευμένων εκπαιδύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των θέσεων εργασίας, με στόχο την ενδυνάμωση του γνωστικού αντικειμένου της κανονιστικής συμμόρφωσης. Παράλληλα, εντός του 2020 αντικαταστάθηκε το εκπαιδευτικό υλικό του υφιστάμενου σεμιναρίου για τις βασικές έννοιες και διαδικασίες σε θέματα ΞΧ/ΧΤ, ενώ δημιουργήθηκε και νέο e-learning σεμινάριο που μέσω μελέτης περίπτωσης αναλύει τη διαδικασία «ΓΝΩΡΙΣΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΟΥ» (KYC).
- Έκδοση αναθεωρημένης πολιτικής Ομίλου για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, τη συμμόρφωση με τις Διεθνείς Οικονομικές Κυρώσεις και την Αποδοχή Πελατών.

Το 2020 ήταν μία κρίσιμη χρονιά για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την αυξημένη χρήση της τεχνολογίας. Ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις στον τραπεζικό κλάδο, η ΔΚΕΣΤΟ έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στη βελτιστοποίηση του προγράμματος για την καταπολέμηση του ΞΧ/ΧΤ, χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες και μεθοδολογίες με βάση τον κίνδυνο και βελτιωμένες συνέργειες με όλες τις γραμμές άμυνας.

## II. Η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου

Η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου επιβλέπει, παρακολουθεί, ελέγχει και ποσοτικοποιεί τους κινδύνους, παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία, μεθοδολογίες,

συντονισμό και υποστήριξη στις Μονάδες ανάληψης κινδύνου, συνεισφέρει στη μέτρηση της προσαρμοσμένης στους κινδύνους αποδοτικότητας, των Μονάδων αυτών, συμμετέχει στη διαδικασία έγκρισης των πιστοδοτήσεων του Ομίλου για τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικής και λιανικής τραπεζικής καθώς και των θυγατρικών, διενεργεί ανεξάρτητη αξιολόγηση του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου με δικαίωμα αρνησικυρίας, προτείνει τους κατάλληλους τρόπους άμβλυνσης των κινδύνων, υποστηριζόμενη από τις Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων των θυγατρικών καθώς και από άλλες εξειδικευμένες Μονάδες της Τράπεζας.

### Βασικές Αρχές Πλαισίου Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου & Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εθνική Τράπεζα διαχειρίζεται τους κινδύνους του Ομίλου μέσω μιας δομημένης και διαβαθμισμένης προσέγγισης, η οποία βασίζεται σε διάφορους φορείς διακυβέρνησης, εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και σε ένα πλαίσιο εσωτερικού ελέγχου.

Η διαχείριση και ο έλεγχος των κινδύνων διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στη συνολική στρατηγική του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική διαχείριση των κινδύνων για τον Οργανισμό, και αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει σαφώς το περίγραμμα (risk profile) και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων (risk appetite framework) και έχει σχεδιάσει τη στρατηγική και την πολιτική διαχείρισής τους. Το Διοικητικό Συμβούλιο φέρει την τελική ευθύνη για τη θέση κινδύνου της Εθνικής Τράπεζας. Δίνει την τελική έγκριση για τη στρατηγική και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα της διακυβέρνησης και διαχείρισης κινδύνων που προτείνονται από τις δύο εξειδικευμένες επιτροπές του: την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου (ΕΔΚ) και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.



Η ΕΔΚ 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 και εγκρίνει τις πολιτικές διαχείρισης κινδύνων και εποπτεύει την εφαρμογή τους.

Η ΕΔΚ έχει την ευθύνη να εξετάζει σε τακτική βάση αναφορές και να αξιολογεί τη συνολική έκθεση σε κίνδυνο της Τράπεζας και του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη την εγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του Ομίλου. Οι σχετικές εκθέσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (Chief Risk Officer). Στο πλαίσιο της αντιμετώπισης της πανδημίας Covid-19, η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου έχει εφαρμόσει άμεσα και συνεχίζει να εφαρμόζει την εξ αποστάσεως εργασία σε πολύ μεγάλο βαθμό, αφού επωφελήθηκε από όλα τα πλεονεκτήματα που απορρέουν

από αυτή τη συγκεκριμένη μορφή απασχόλησης στον τομέα του περιβάλλοντος και της κοινωνίας.

*Αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων, της σύνθεσης και της λειτουργίας της Επιτροπής είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*

### Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων Τράπεζας και Ομίλου

Η Τράπεζα αναγνωρίζοντας την ανάγκη αποτελεσματικής διαχείρισης του κινδύνου έχει συστήσει τέσσερις εξειδικευμένες Διευθύνσεις και έναν Τομέα προκειμένου να μετρούν, να αναλύουν, και να διαχειρίζονται τους κινδύνους που έχουν αναληφθεί από τον Όμιλο. Οι Μονάδες αυτές εποπτεύουν τις αντίστοιχες Μονάδες διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών.

Διεύθυνση Ελέγχου & Δομής Κινδύνων της Τράπεζας & του Ομίλου	Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας & του Ομίλου	Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Ρευστότητας της Τράπεζας & του Ομίλου	Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Στρατηγικής της Τράπεζας & του Ομίλου	Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων
--	---	---	--	--------------------------------

Επιπλέον, οι τρεις Μονάδες Πίστης, η Διεύθυνση Πίστης, η Διεύθυνση Πίστης Λιανικής Τραπεζικής της Τράπεζας και του Ομίλου και η Διεύθυνση Διεθνούς Πίστης Ομίλου, υπό τον Γενικό Διευθυντή Πίστης του Ομίλου, είναι ανεξάρτητες από τις υπηρεσίες χορήγησης πιστώσεων και τις θυγατρικές, συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία πιστοδοτήσεων για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο, το χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής, εκτελούν αντικειμενική αξιολόγηση του αναλαμβανόμενου κινδύνου και έχουν το δικαίωμα αρνησικυρίας.

Όλες οι παραπάνω Μονάδες αναφέρονται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (CRO), έχουν διακριτές αρμοδιότητες και καλύπτουν συγκεκριμένες κατηγορίες κινδύνου ενώ παράλληλα υποστηρίζουν, συμπληρώνουν και συνεργάζονται, μεταξύ άλλων, με:

- Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας (ALCO), που ορίζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου σε θέματα διάρθρωσης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου καθώς και τα όρια κινδύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει.
- Τις αρμόδιες Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχουν την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης με υφιστάμενους κανόνες και εποπτικές αρχές. Οι Διευθύνσεις αυτές αναφέρονται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας καθώς και της Επιτροπής Ελέγχου.

- Τις αρμόδιες Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου που αναφέρονται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Οι εν λόγω Μονάδες συμπληρώνουν το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητα ελεγκτικά όργανα που επικεντρώνονται στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του πλαισίου.

### Κλιματική αλλαγή: Κίνδυνοι και ευκαιρίες

Η Εθνική Τράπεζα προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επίπτωση της κλιματικής αλλαγής.

Σύμφωνα με την Έκθεση του UNEP FI - Extending Our Horizons, «[...] μια μετάβαση σε χαμηλές εκπομπές άνθρακα μεταφράζεται σε ένα νέο και αβέβαιο τοπίο εμπορικών κινδύνων και ευκαιριών. Αυτοί οι νέοι κίνδυνοι και ευκαιρίες πρέπει να κατανοηθούν, να αξιολογηθούν και να μεταφραστούν σε αποτελεσματικές στρατηγικές, εάν οι εταιρείες θέλουν να προσαρμοστούν, να επωφεληθούν και να συμβάλουν σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα.[...]. Καθώς οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής συνεχίζονται, ο κίνδυνος που σχετίζεται με τη μετάβαση θα αυξηθεί [...]. Οι τράπεζες χρειάζονται ένα πλαίσιο και ένα νέο σύνολο λοεργαλείων για τον εντοπισμό αυτών των κινδύνων σε ποικίλα πιθανά πλαίσια»<sup>1</sup>.

Η κλιματική αλλαγή επιφέρει σημαντικούς κινδύνους στα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και σε τραπεζικούς πελάτες λόγω της επιβολής αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αερίων ρύπων του θερμοκηπίου, της αύξησης των ασφαλιστρών, της αρνητικής κοινής γνώμης σχετικά με τις ρυπαινοσες βιομηχανίες αλλά και των φυσικών καταστροφών.

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή είναι:

- Φυσικοί κίνδυνοι.
- Κίνδυνοι μετάβασης.

- 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.

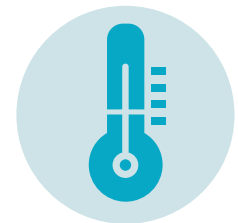
Η Τράπεζα βρίσκεται επί του παρόντος στη διαδικασία υλοποίησης του Σχεδίου Δράσης της για την ενσωμάτωση ESG κριτηρίων / κινδύνων στους τομείς της διακυβέρνησης, των διαδικασιών, του πλαισίου διαχείρισης κινδύνου, της υποβολής εκθέσεων κ.λπ., με στόχο τη συμμόρφωση με τις σχετικές εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στη διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας, καθώς και στην ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κλιματικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων που καλύπτει τον εντοπισμό και την αξιολόγηση σημαντικότητας τέτοιων κινδύνων και την ενσωμάτωσή τους σε βασικές, σχετικές με κινδύνους, διαδικασίες διαχείρισης και σχεδιασμού της Τράπεζας όπως η ICAAP, το Stress Testing και το Πλαίσιο Ανάλυσης Κινδύνων.

*Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες: στη Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2020 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας,*

*στην Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση 2020 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.*



ATHEX SS-S10  
ATHEX A-E2



<sup>1</sup> UNEP FI, "EXTENDING OUR HORIZONS - Assessing credit risk and opportunity in a changing climate: Outputs of a working group of 16 banks piloting the TCFD Recommendations, PART 1: Transition-related risks & opportunities", April 2018, <http://www.unepfi.org/publications/banking-publications/extending-our-horizons/>, σελ. 8, 12.

### Τρίτη Γραμμή

Οι Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, οι οποίες αναφέρονται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, συμπληρώνουν το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ένα ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο που επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και του περιβάλλοντος ελέγχου.

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες όλων των παραπάνω γραμμών άμυνας ορίζονται και διακρίνονται με σαφήνεια, ενώ οι σχετικές Μονάδες διαθέτουν επαρκή ανεξαρτησία.

GRI 102-18

GRI 102-19

GRI 102-20

ATHEX C-G1

#### 4.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG)

Σε ό,τι αφορά τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα, έχει συσταθεί στην Τράπεζα ειδική Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιωσιμότητας της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία λειτουργεί υπό τον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, ο οποίος είναι αρμόδιος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, καθώς και για θέματα, δραστηριότητες και έργα της Τράπεζας που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και την κλιματική αλλαγή. Τα Στελέχη της εν λόγω Διεύθυνσης αναφέρονται στον Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, ο οποίος αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου. Η εν λόγω Επιτροπή είναι αρμόδια για την επίβλεψη των πολιτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, των επενδύσεων στην Κοινωνία, του περιβάλλοντος, της κλιματικής αλλαγής καθώς και κοινωνικών και άλλων σχετικών έργων και δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας κατά τον καθορισμό της στρατηγικής της, το Διοικητικό Συμβούλιο θα πρέπει να επικεντρώνεται σε θέματα αειφορίας και να λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, τους

κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους κατά την ανάπτυξη της συνολικής επιχειρηματικής της στρατηγικής, των στόχων και του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και να ασκεί αποτελεσματική εποπτεία των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. Σε αυτό το πλαίσιο, το Διοικητικό Συμβούλιο διασφαλίζει ότι ουσιαστικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια ενσωματώνονται στη στρατηγική, το επιχειρηματικό μοντέλο και το σύστημα διαχείρισης κινδύνου της Τράπεζας και αναφέρονται στις δημοσιοποιήσεις της.

Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά τη βιώσιμη ανάπτυξη, το Διοικητικό Συμβούλιο εξετάζει την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας ότι η δραστηριότητά της έχει άμεσα και έμμεσα, κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των επενδυτών και των μετόχων, των πελατών, των εργαζομένων, των συνεργατών και των προμηθευτών, της επιχειρηματικής κοινότητας, του κράτους, των ρυθμιστικών αρχών και της κοινωνίας, καθώς και ευρύτεροαντίκτυπο στην οικονομία, την κοινωνία και το φυσικό περιβάλλον.

Εκτός από τις μεμονωμένες, σχετικές με θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG), αρμοδιότητες των Επιτροπών σύμφωνα με τους κανονισμούς λειτουργίας τους, το Διοικητικό Συμβούλιο επικουρείται από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας μέσω της οποίας επιτυγχάνεται αποτελεσματικά η ολιστική εποπτεία των ESG. Ειδικότερα, η Επιτροπή, μεταξύ άλλων, βοηθά το Διοικητικό Συμβούλιο στην ενίσχυση της υπεύθυνης συμπεριφοράς της εταιρείας και της διοίκησης προς τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη μακροπρόθεσμη δημιουργία αξίας, συμπεριλαμβανομένης της εξέτασης περιβαλλοντικών, κλιματικών και κοινωνικών κριτηρίων και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή είναι αρμόδια, μεταξύ άλλων, να επιβλέπει πολιτικές/θέματα/αναφορές για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, τη βιωσιμότητα, τις επενδύσεις στην κοινωνία, το περιβάλλον, τα κριτήρια βιωσιμότητας για την κλιματική αλλαγή,



καθώς και κοινωνικά και άλλα σχετικά έργα και δραστηριότητες της Τράπεζας και να επιβλέπει κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, καθώς και οικονομικούς κινδύνους που μπορεί να προκύψουν από πρακτικές ηθικής και κουλτούρας.

Οι σχετικές στρατηγικές πρωτοβουλίες που σχετίζονται με το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Τράπεζας εστιάζονται τόσο από την Επιτροπή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας, όσο και από την Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού.

Προκειμένου να είναι σε θέση να εκτελούν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους, τα μέλη της Επιτροπής επιλέγονται με βάση τις ικανότητες και την εμπειρία τους σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, ηθικής και κουλτούρας, ενώ ο Πρόεδρος θα πρέπει να έχει βαθιά γνώση στον τομέα της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της Ηθικής, καθώς και καλή γνώση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών θεμάτων.

*Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το ρόλο και τη φύση της Επιτροπής παρατίθενται στον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας.*

#### 4.6 Στόχοι 2021

- Παρακολούθηση των κανονιστικών εξελίξεων και πρακτικών και των εξελίξεων στην αγορά, που εφαρμόζονται διεθνώς, με σκοπό να διασφαλιστεί ότι το πλαίσιο της Τράπεζας παραμένει σε πλήρη συμμόρφωση και είναι ευθυγραμμισμένο με τις βέλτιστες πρακτικές.
- Σχεδιασμός νέου εκπαιδευτικού προγράμματος e-learning, βάσει του αναθεωρημένου Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας το οποίο, μεταξύ άλλων, θα δίνει έμφαση στον Σκοπό και τις Αξίες της Τράπεζας και στην ύπαρξη υψηλών ηθικών προτύπων σε όλες τις εργασίες της Τράπεζας.
- Επισκόπηση της αποτελεσματικής εφαρμογής των νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων (e-learning) σχετικά με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και

Δεοντολογίας και την Πολιτική αναφοράς δυσλειτουργιών (whistleblowing).

- Συνεχής εποπτεία για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής της Πολιτικής Διακυβέρνησης του Ομίλου και συνεχής επικοινωνία με θυγατρικές για την παροχή καθοδήγησης σχετικά με την υιοθέτηση πολιτικών και την ενσωμάτωση βέλτιστων πρακτικών.
- Ενθάρρυνση της προώθησης της προστασίας των καταναλωτών (Νέα οδηγία για την καταναλωτική πίστη/CCD).
- Ενίσχυση των συμφωνιών εξωτερικής ανάθεσης/εφαρμογή νέων κανονιστικών εξελίξεων.
- Ενίσχυση της Διακυβέρνησης Δεδομένων και της Προστασίας Δεδομένων (ενημέρωση των σχετικών πολιτικών).
- Ειδικό έργο για την ευθυγράμμιση με τον Οδηγό της ΕΚΤ αναφορικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους (ECB Guide on climate related and environmental risks).
- Προπαρασκευαστικές ενέργειες για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) του UNEP FI.
- Ενίσχυση του πλαισίου Διακυβέρνησης ESG με τη σύσταση Επιτροπής Διαχείρισης Περιβαλλοντικών, Κοινωνικών και Θεμάτων Διακυβέρνησης (ESG).
- Προώθηση της διαφάνειας. Ενσωμάτωση των προτύπων SASB, στις μη χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις της Τράπεζας και σταδιακή ευθυγράμμιση με τις συστάσεις για τη δημοσιοποίηση χρηματοοικονομικών πληροφοριών σχετικών με το κλίμα (TCFD) από την ειδική ομάδα του Συμβουλίου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας.
- Περαιτέρω ευαισθητοποίηση και προαγωγή της συνεχούς εκπαίδευσης του Προσωπικού σε θέματα εν γένει συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

ATHEX A-G3

GRI 102-45

GRI 102-48

GRI 102-50

GRI 102-51

GRI 102-52

GRI 102-53

GRI 102-54

GRI 102-56

## 5. Παραρτήματα

### 5.1 Πληροφορίες για την Έκθεση

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020, καλύπτει την περίοδο 01.01.2020 έως 31.12.2020 και αποτελεί την 14<sup>η</sup> Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Η προηγούμενη Έκθεση αφορούσε στην περίοδο από 01.01.2019 έως 31.12.2019 και δημοσιεύθηκε τον Μάρτιο του 2021. Οι προηγούμενες Εκθέσεις (ετήσιες εκθέσεις) είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

Η παρούσα Έκθεση δημιουργήθηκε με τη συμβουλευτική υποστήριξη του τμήματος Climate Change and Sustainability Services της «ERNST & YOUNG (HELLAS) CERTIFIED AUDITORS-ACCOUNTANTS SA ("EY")». Η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιωσιμότητας της Τράπεζας και του Ομίλου έχει την ευθύνη για τον υπολογισμό, τη συλλογή και την ενοποίηση των ποσοτικών δεδομένων, καθώς επίσης για την ακρίβεια και την πληρότητα των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση. Η EY δεν φέρει καμία ευθύνη ή υποχρέωση έναντι οποιουδήποτε τρίτου συμβαλλόμενου μέρους για το περιεχόμενο της εν λόγω Έκθεσης.

#### Πεδίο και Όριο

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 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. Τα οικονομικά στοιχεία που περιλαμβάνονται στην Έκθεση, αφορούν στις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα καθώς και στα καταστήματα της Τράπεζας σε Αίγυπτο και Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, για λόγους πληρότητας και δημοσιοποίησης συγκρίσιμων πληροφοριών, στην παρούσα Έκθεση παρουσιάζονται ενδεικτικά στοιχεία από το 2018 έως το 2020.

#### Καθορισμός Περιεχομένου

Η Έκθεση παρουσιάζει τις δράσεις βιωσιμότητας που υλοποιεί ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, τα αποτελέσματά τους, καθώς και τις δεσμεύσεις της Τράπεζας για

τα επόμενα χρόνια, ενώ απευθύνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου. Η εν λόγω Έκθεση καταρτίστηκε σε συμφωνία με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards: Core Option. Έχει ως στόχο να ανταποκριθεί στις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και να τονίσει τη δέσμευσή του στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης, η Τράπεζα πραγματοποίησε εσωτερική και εξωτερική διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας (materiality analysis) κατά το 2021, βάσει του GRI standards και τα Ουσιαστικά Θέματα που προέκυψαν από την ανάλυση ουσιαστικότητας αναλύονται στην παρούσα Έκθεση.

#### Αναδιατυπώσεις πληροφοριών

Οποιοσδήποτε αναδιατυπώσεις πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε προηγούμενες εκθέσεις, έχουν καταδειχθεί στις αντίστοιχες ενότητες της παρούσας Έκθεσης.

#### Εξωτερική διασφάλιση

Η παρούσα Έκθεση υπόκειται σε εξωτερική διασφάλιση. Παρακαλούμε δείτε τις σελίδες 173-178 της Έκθεσης για τη δήλωση της ανεξάρτητης διασφάλισης.

#### Η γνώμη σας είναι σημαντική

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν την ευκαιρία να επικοινωνήσουν την άποψή τους στην Τράπεζα, να υποβάλουν προτάσεις για τυχόν βελτιώσεις και να ζητήσουν αποσαφηνίσεις σχετικά με κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, στην ακόλουθη διεύθυνση:

Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης & Βιωσιμότητας της Τράπεζας και του Ομίλου

Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα






Υπόψη: κας Ιωάννας Σαπουντζή


Τηλ.: 210-3343106


Φαξ: 210-3341818

E-mail: [csr@nbg.gr](mailto:csr@nbg.gr)

## 5.2 Πίνακας περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>GRI 102:</b> Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	102-1 Επωνυμία	1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο	12	-	-		
	102-2 Δραστηριότητες, βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο	12	-	-	5.2, 5.3, 6.8.3, 6.8.7, 7.2, 7.3.2, 7.3.3	
	102-3 Έδρα του Οργανισμού	1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο	12	-	-	7.2	
	102-4 Περιοχή δραστηριότητας	1. Εταιρικό προφίλ - Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	11	-	-	7.2	
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο	12-13	-	-	5.2, 5.3, 7.2	
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Αναλυτική περιγραφή των τομέων που εξυπηρετούνται από την Εθνική Τράπεζα παρέχεται στην Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 240.	N/A	-	-	7.2, 7.3.2, 7.3.3	
	102-7 Μέγεθος του Οργανισμού	1. Εταιρικό προφίλ - Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος 1.2 Επιχειρηματικό μοντέλο 3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Η επίδοσή μας	11, 12, 76	-	-	5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7	
	102-8 Πληροφορίες για τους υπαλλήλους και λοιπούς εργαζόμενους	3.2.2 Απασχόληση - Η επίδοσή μας	80	-	-	5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 6.4, 6.8.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7	  
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Υπεύθυνες προμήθειες	76	-	-	5.2, 5.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6, 6.5, 6.6.6, 6.7.4, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.7, 7.2, 7.3, 7.4	
	102-10 Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό ή στην εφοδιαστική του αλυσίδα	1.3 Πρόγραμμα Μετασχηματισμού και στρατηγικές προτεραιότητες	14, 17	-	-	5.2, 5.3, 6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-11 Αρχή ή προσέγγιση της προφύλαξης («precautionary principle»)	2.1 Περιβαλλοντικές επιδράσεις χρηματοδοτήσεων, προϊόντων και υπηρεσιών - Αρχή της Πρόληψης	45	-	-	5.2, 6.3.3, 6.3.5, 6.5, 6.7.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-12 Πρωτοβουλίες τρίτων	1.6 Αξιολογήσεις ESG, Συμμετοχές και Βραβεία	30-32	-	-	5.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8	
	102-13 Συμμετοχές σε Οργανισμούς	1.6 Αξιολογήσεις ESG, Συμμετοχές και Βραβεία	30-32	-	-	5.2, 5.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.8	













GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b>	102-14 Δήλωση του Διευθύνοντος Συμβούλου	Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου	4-7	-	-	5.2, 7.2, 7.4, 7.6	
	102-15 Βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες	4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων - II. Η Λειτουργία Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου	142-148	-	-	4, 5.2, 5.3, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	102-16 Οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού	1.1 Όραμα και αξίες	11	-	-	4.4, 5.2, 6.2.3.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4	
	102-17 Συμβουλευτικοί μηχανισμοί και ανησυχίες σε θέματα ηθικής	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης - Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing)	138	-	-	4.4, 5.3, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	102-18 Δομή Διακυβέρνησης	α. Η οργανωτική δομή της ΕΤΕ είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα τράπεζας 4.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας β. 4.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG)	130, 132, 150-151	-	-	5.2, 6.2, 6.2.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-19 Εξουσιοδοτούσα αρχή	4.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG)	150-151	-	-	5.2, 6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-20 Ευθύνη σε εκτελεστικό επίπεδο για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	4.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG)	150-151	-	-	5.2, 6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-26 Αρμοδιότητες του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στον καθορισμό σκοπών, αξιών και στρατηγικής	4.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο - Αρμοδιότητες και Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου	130	-	-	5.2, 6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	
	102-28 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	4.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο - Αρμοδιότητες και Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου - Διορισμός και Αξιολόγηση Καταλληλότητας Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου & Αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του	130, 133-134	-	-	5.2, 6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.7	




GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	102-40 Κατάλογος των ομάδων Ενδιαφερόμενων μερών	1.4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)	20	-	-	4.5, 5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	3.2.2 Απασχόληση - Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις	87	-	-	5.2, 5.3, 6.3.8, 6.3.10, 6.4, 7.2	
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή Ενδιαφερόμενων μερών	1.4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)	20	-	-	4.5, 5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-43 Προσέγγιση για διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα μέρη	1.4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)	21-22	-	-	4.5, 5.2, 5.3, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.5.4, 7.6.3, 6.7	
	102-44 Βασικά θέματα και οι προβληματισμοί	1.4.2 Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)	21-22	-	-	4.5, 5.2, 5.3, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.5.4, 7.6.3, 6.7	
	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	5.1 Σχετικά με την Έκθεση - Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 319-320	152	-	-	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης και των ορίων των θεμάτων	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	25-27	-	-	5.2, 7.3.2, 7.5.3, 7.6.2, 7.7.4	
	102-47 Κατάσταση ουσιαστικών θεμάτων	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	25-27	-	-	5.2, 5.3, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2, 7.7.4	
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης της Έκθεσης	Η λίστα των αναγνωρισμένων θεμάτων που αξιολογήθηκαν στην ανάλυση ουσιαστικότητας του 2021, περιλάμβανε, μεταξύ άλλων, τις επιδράσεις που προσδιορίστηκαν μέσω ανάλυσης, στο πλαίσιο των PRB για το 2021 των επιδράσεων που δημιουργήθηκαν από τις χρηματοδοτικές μας δραστηριότητες. Συνεπώς, τα όρια των ουσιαστικών θεμάτων της παρούσας έκθεσης έχουν λάβει υπόψη τις λειτουργικές και χρηματοδοτικές δραστηριότητες της Τράπεζας.	N/A	-	-	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2, 7.7.4	
	102-50 Περίοδος αναφοράς	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2	
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατης Έκθεσης	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2	
	102-52 Διάρκεια του κύκλου της Έκθεσης	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2	
102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με την Έκθεση	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	7.6.1, 7.6.2, 7.6.3		

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016	102-54 Δήλωση σύνταξης τη Έκθεσης σύμφωνα με τα πρότυπα GRI	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	152	-	-	4.2, 4.3, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2, 7.7.4	
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	5.2 Πίνακας Περιεχομένων GRI	153-163	-	-	7.6.1, 7.6.2, 7.7.4	
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	5.1 Σχετικά με την Έκθεση	173-178	-	-	7.6.1, 7.6.2, 7.7.2, 7.7.3, 7.7.4, 7.7.5	


## Ουσιαστικά θέματα

### Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας (ενδοεπιχειρησιακές)

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	25	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Διοικητική Προσέγγιση	46-52	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Διοικητική Προσέγγιση	46-52	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
GRI 301: Υλικά 2016	301-1 Χρήση πρώτων υλών ανά βάρος και όγκο	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Πρώτες ύλες και απόβλητα	57	-	-	6.5.3, 6.5.4	 
GRI 302: Ενέργεια 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Ενέργεια	52	-	-	6.5.4, 6.5.5	  
	302-3 Ενεργειακή ένταση	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Ενέργεια	54	-	-	6.5.4, 6.5.5	
GRI 303: Νερό και λύματα 2018	303-1 Αλληλεπίδραση με το νερό ως διαμοιραζόμενο πόρο	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Διοικητική Προσέγγιση	50	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	
	303-2 Διαχείριση επιπτώσεων που σχετίζονται με την απόρριψη νερού	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Διοικητική Προσέγγιση	50	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	     
	303-3 Υδροληψία	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Νερό	57	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>	305-1 Άμεσες εκπομπές GHG (Score 1)	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	49	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές GHG (Score 2)	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	49	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	
	305-3 Άλλες έμμεσες εκπομπές GHG (Score 3)	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	49	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	
	305-4 Ένταση εκπομπών GHG	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	49	-	-	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	
<b>GRI 306: Απόβλητα 2020</b>	306-1 Παραγωγή αποβλήτων και σημαντικές σχετικές επιδράσεις	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Διοικητική Προσέγγιση	51	-	-	6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.6.6	
	306-2 Διαχείριση σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Διοικητική Προσέγγιση	51	-	-	6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.6.6	
	306-3 Παραγωγή αποβλήτων	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Πρώτες ύλες και απόβλητα	57-58	-	-	6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.6.6	
	306-4 Εκτροπή αποβλήτων από διάθεση	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Οι επιδόσεις μας - Πρώτες ύλες και απόβλητα	58-59	-	-	6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.6.6	
<b>GRI 307: Περιβαλλοντική συμμόρφωση 2016</b>	307-1 Μη συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς νόμους και κανονισμούς	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις λειτουργίας - Διοικητική Προσέγγιση	46-47	-	-	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 6.7.6	

### Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην κλιματική αλλαγή

<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	25	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	18-20	-	-	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	18-20	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
<b>Δείκτης ΕΤΕ</b>	Εσωτερικός δείκτης για τη χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών που σχεδιάζονται για να παρέχουν συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος	3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Η επίδοσή μας	77	-	-	6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.6.6, 6.7.5	

**Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της κυκλικής οικονομίας (αποδοτική χρήση πόρων/ασφάλεια)**




<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.2, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.5, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
Βρισκόμαστε στη διαδικασία επιλογής των κατάλληλων δημοσιοποιήσεων σχετικά με αυτό το θέμα.							

**Κοινωνικο-οικονομικές επιδράσεις λειτουργίας**



**Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία**



<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Materiality analysis	26	-	-	6.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97-103	-	-	6.2, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.4.7, 6.7.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97-103	-	-	6.2, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.4.7, 6.7.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
<b>GRI 403: Υγεία και ασφάλεια στην εργασία 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97-99	-	-	6.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.4.7	
	403-2 Προσδιορισμός κινδύνου, εκτίμηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97	-	-	6.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.4.7	




GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>GRI 403: Υγεία και ασφάλεια στην εργασία 2018</b>	403-3 Υπηρεσίες υγείας στην εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97-103	-	-	6.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.8.8	  
	403-4 Συμμετοχή των εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97	-	Οι πληροφορίες σχετικά με τη συχνότητα συνεδριάσεων της Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας του Προσωπικού δεν ήταν διαθέσιμες.	6.2, 6.3.10, 6.4.2, 6.4.4, 6.4.5, 6.4.6	
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	97-99	-	-	6.2, 6.4.6, 6.4.7	
	403-6 Προώθηση θεμάτων για την υγεία των εργαζομένων	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	99, 101-104	-	-	6.2, 6.4.4, 6.4.6, 6.8.8	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με τις επιχειρηματικές σχέσεις	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Διοικητική προσέγγιση	99	-	-	6.2, 6.4.2, 6.4.4, 6.4.6	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Η επίδοσή μας	105	-	-	6.3.10, 6.4.2, 6.4.4, 6.4.6	
403-9 Τραυματισμοί σχετικοί με την εργασία	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Η επίδοσή μας	104	-	-	6.4.4, 6.4.6		

**Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων**






<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	6.2, 6.7.7, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.2.6 Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων - Διοικητική προσέγγιση	111	-	-	6.2, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6, 6.7.7, 6.7.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.2.6 Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων - Διοικητική προσέγγιση	111	-	-	6.2, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6, 6.7.7, 6.7.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
<b>GRI 418: Απόρρητο πελατών 2016</b>	GRI 418-1 Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπονήσεων για παραβιάσεις απορρήτου και απώλειες προσωπικών δεδομένων πελατών	3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών - Πολιτική Διαχείρισης Παραπονήσεων Πελατείας της Τράπεζας	112	-	-	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6, 6.7.7	 





GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
<b>Οικονομική προστασία των καταναλωτών</b>							
<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	6.2, 6.3.6, 6.7.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	 
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών - Διοικητική προσέγγιση	111-114	-	-	6.2, 6.3.6, 6.3.9, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.8, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών - Διοικητική προσέγγιση	111-114	-	-	6.2, 6.3.6, 6.3.9, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.8, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
<b>Δείκτης ETE</b>	Εσωτερικός δείκτης για την ικανοποίηση πελατείας	3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών - Η επίδοσή μας	114	-	-	6.2, 6.7.6, 7.2, 7.3, 7.5, 7.7	

### Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης















<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	5.2, 6.2, 6.8.5, 7.2, 7.3, 7.4	
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	5.2, 6.2, 6.8.5, 7.2, 7.3, 7.4	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	5.2, 6.2, 6.8.5, 7.2, 7.3, 7.4	
Βρισκόμαστε στη διαδικασία επιλογής των κατάλληλων δημοσιοποιήσεων σχετικά με αυτό το θέμα.							

### Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγιών και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών

<b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση</b>	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	  
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	
<b>Τομέας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών - Δημοσιοποιήσεις για την κοινωνία: Τοπικές κοινότητες</b>	FS13 Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά τύπο	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγιών και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Υποστήριξη απομακρυσμένων περιοχών και νησιωτών	73	-	-	6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	 







GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
Τομέας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών - Δημοσιοποιήσεις για την κοινωνία: Τοπικές κοινότητες	FS14: Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από ειδικές μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Πρόσβαση στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της Τράπεζας από (ειδικές μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες)	74	-	-	6.3.3, 6.3.7, 6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	  
Δείκτης ΕΤΕ	Εσωτερικός δείκτης για την προώθηση της καινοτομίας και τεχνολογίας	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Στηρίζοντας την ψηφιοποίηση	69	-	-	6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	

### Επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλ

GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση	GRI 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)	26	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	  
	GRI 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	  
	GRI 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων	18-20	-	-	6.2, 6.8.9, 7.2, 7.3, 7.4, 7.6, 7.7	  
Τομέας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών - Δημοσιοποιήσεις για την κοινωνία: Τοπικές κοινότητες	FS13 Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά τύπο	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Υποστήριξη απομακρυσμένων περιοχών και νησιωτών	73	-	-	6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	 
	FS14 Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από ειδικές μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Πρόσβαση στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της Τράπεζας από ειδικές μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες	74	-	-	6.3.3, 6.3.7, 6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	 
Δείκτης ΕΤΕ	Εσωτερικός δείκτης για την προώθηση της καινοτομίας και τεχνολογίας	3.1.1. Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών - Στηρίζοντας την ψηφιοποίηση	69	-	-	6.3.9, 6.7.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.6	

### Λοιπά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης

#### Δημιουργία οικονομικής αξίας

GRI 201: Οικονομική επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Η επίδοσή μας	77	-	-	5.2, 6.6.6, 6.7.5, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9, 7.2	  
GRI 202: Παρουσία στην αγορά 2016	202-1 Αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού ανά φύλο σε σύγκριση με τον κατώτατο μισθό	3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα - Πολιτική Αποδοχών	105	-	-	6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	  

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
-------------	---------------	---------	--------	----------------------	-------------	----------------------	----------------------------------

**Απασχόληση**

<b>GRI 401: Απασχόληση 2016</b>	401-1 Πρόσληψεις νέων εργαζόμενων και αντικατάσταση εργαζόμενων	3.2.2 Απασχόληση - Η επίδοσή μας	82-84	-	-	6.4.3	
	401-2 Οφέλη που παρέχονται σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης και δεν παρέχονται σε εργαζόμενους μερικής απασχόλησης ή εποχικούς	3.2.4 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία στην εργασία - Κοινωνικές παροχές προς τους εργαζόμενους	100-103	-	Πληροφορίες σχετικά με τις συνταξιοδοτικές παροχές και την ιδιοκτησία μετοχών έχουν παραλειφθεί	6.4.3, 6.4.4	
	401-3 Γονική άδεια	3.2.2 Απασχόληση - Γονική άδεια	85	-	-	6.4.4	

**Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού**

<b>GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά υπάλληλο	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού - Η επίδοσή μας	89	-	-	6.4.7	
	404-2 Προγράμματα αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και προγράμματα μετάβασης	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού - NBG Academy	95	-	-	6.4.7	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού - Η επίδοσή μας	96-97	-	-	6.4.7	

**Αξιοπρέπεια και ισότητα**

<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016</b>	405-1b Διαφορετικότητα στη διοίκηση και στους εργαζόμενους	3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα - Η επίδοσή μας	109-110	-	-	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
<b>GRI 406: Αποφυγή διακρίσεων 2016</b>	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα - Η επίδοσή μας	109	-	-	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	

**Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης, ρόλοι και αρμοδιότητες**

<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016</b>	405-1a Διαφορετικότητα στη διοίκηση και στους εργαζόμενους	4.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο - Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου	131-132	-	-	6.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
---	--	--	---------	---	---	----------------------------------	--

**Κανονιστική Συμμόρφωση και Επιχειρηματική Ηθική**

<b>GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016</b>	205-2 Επικοινωνία και εκπαίδευση για πολιτικές και διαδικασίες καταπολέμησης της διαφθοράς	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού - Αποτροπή κρουσμάτων απάτης, καταπολέμησης ξεπλύματος χρήματος και κανονιστική συμμόρφωση	93-94	-	-	6.4.7, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	
---	--	--	-------	---	---	----------------------------	--

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση	Παραλείψεις	ISO 26000:2010 Άρθρα	Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs)
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και δράσεις αντιμετώπισης	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης	140-141	-	-	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης	139-140	-	-	4.6, 6.2, 6.6.5	
GRI 417: Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών 2016	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με επικοινωνίες μάρκετινγκ	4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων - I. Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου	143	-	-	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	 
GRI 419: Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα	4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων - I. Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου	143	-	-	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	

## 5.3 ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ATHEX ESG

ESG Κατηγορία	ID	Όνομα δείκτη	Δημοσίευση/Παραπομπή	Σελίδα
Περιβαλλοντική	<b>Βασικές μετρήσεις</b>			
	C-E1	Άμεσες εκπομπές GHG Score 1	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	55
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές GHG Score 2	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	55
	C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας Οι επιδόσεις μας - Ενέργεια	52-53
	<b>Προηγμένες μετρήσεις</b>			
	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές GHG Score 3	2.2. Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας Οι επιδόσεις μας - Εκπομπές αερίων	55
A-E2	Κλιματική αλλαγή: κίνδυνοι και ευκαιρίες	4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων Κλιματική αλλαγή: κίνδυνοι και ευκαιρίες	149	
Κοινωνική	<b>Βασικές μετρήσεις</b>			
	C-S1	Γυναίκες εργαζόμενοι	3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα Η επίδοσή μας	109
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενοι σε διοικητικές θέσεις	3.2.5 Αξιοπρέπεια και ισότητα Η επίδοσή μας	109

ESG Κατηγορία	ID	Όνομα δείκτη	Δημοσίευση/Παραπομπή	Σελίδα
Κοινωνική	<b>Βασικές μετρήσεις</b>			
	C-S3	Αναλογία αποχωρήσεων	3.2.2 Απασχόληση Η επίδοσή μας	84
	C-S5	Πολιτικής ανθρωπίνων δικαιωμάτων	1.4 Βιώσιμη ανάπτυξη	16
	C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	3.2.2 Απασχόληση - Συνδικαλιστικές Οργανώσεις - Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (ΣΣΕ)	87
	C-S7	Αξιολόγηση προμηθευτών	Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 103 3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας Αξιολόγηση προμηθευτών	77
	<b>Προηγμένες μετρήσεις</b>			
	A-S1	Δέσμευση ενδιαφερομένων μερών	1.4.2 Ενδιαφερόμενα μέρη (Stakeholders)	20
	A-S2	Δαπάνη εκπαίδευσης εργαζομένων	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου κεφαλαίου - Διοικητική προσέγγιση	89
	A-S5	Έσοδα βιώσιμων προϊόντων	3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Η επίδοσή μας	78
	<b>Τομέας - ειδικές μετρήσεις</b>			
SS-S7	Πρακτικές marketing	3.2.7 Οικονομική προστασία καταναλωτών - Πρακτικές marketing	111	
SS-S10	Ενσωμάτωση θεμάτων ESG στην επιχειρηματική δραστηριότητα	1. Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 101, 143-145 2. Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, σελ. 23-24 4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων- Κλιματική αλλαγή: Κίνδυνοι και ευκαιρίες	149	
Διακυβέρνησης	<b>Βασικές μετρήσεις</b>			
	C-G1	Εποπτεία βιωσιμότητας	1.Κανονισμός λειτουργίας επιτροπής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Ηθικής και Κουλτούρας, σελ. 11 2. Κώδικας εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας, σελ. 4, 8-9 3. Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 132-133, 143-145 4.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα για το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG)	150
	C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής ηθικής	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης - Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου	137
C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	3.2.6 Απόρρητο και ασφάλεια δεδομένων	111	

ESG Κατηγορία	ID	Όνομα δείκτη	Δημοσίευση/Παραπομπή	Σελίδα
Διακυβέρνησης	<b>Προηγμένες μετρήσεις</b>			
	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	1.4.1 Ανάλυση επιδράσεων  Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 49-67	18-19
	A-G2	Ανάλυση ουσιαστικότητας	1.4.3 Ανάλυση ουσιαστικότητας (Materiality analysis)  Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 11	23
	A-G3	Στόχοι ESG	1.7 Επίτευξη στόχων 2.3 Στόχοι 2021 (E) 3.3 Στόχοι 2021 (S) 4.6 Στόχοι 2021 (G) Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 11, 104-105	32-37, 61, 125, 151
	A-G4	Μεταβλητές αποδοχές	Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 146	N/A
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 101  5.5 Αναφορά εξωτερικής διασφάλισης	173- 178
	<b>Τομέας - ειδικές μετρήσεις</b>			
	SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής ηθικής	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης	141
	SS-G2	Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών	Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 107  4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης - Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου	138

## 5.4 Πίνακας περιεχομένων SASB



Στον ακόλουθο δείκτη SASB έχουν συμπεριληφθεί τα διαθέσιμα στοιχεία για το έτος 2020 αναφορικά με τους δείκτες που σχετίζονται με τους χρηματοοικονομικούς τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η ΕΤΕ

(Εμπορική Τραπεζική, Χρηματοστήρια Αξιών και Εμπορευμάτων, Στεγαστική Πίστη). Το Κέντρο Αειφορίας & Αριστείας (CSE) έχει επιβεβαιώσει το περιεχόμενο του δείκτη SASB και έχει διασφαλίσει συμμόρφωση.

Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή
Χρηματοοικονομική Ένταξη & Ενίσχυση Ικανοτήτων	Εμπορική Τραπεζική	Περιγραφή της προσέγγισης για την αναγνώριση και διαχείριση κινδύνων ασφάλειας δεδομένων	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	<p><b>Ασφάλεια στον κυβερνοχώρο</b></p> <p>Τα πληροφοριακά συστήματα του Ομίλου υπήρξαν, και θα συνεχίσουν να είναι, εκτεθειμένα στους συνεχώς εξελισσόμενους κινδύνους της κυβερνοασφάλειας ή άλλων τεχνολογικών κινδύνων, οι οποίοι θα μπορούσαν να έχουν ως αποτέλεσμα την έλλειψη υπηρεσιών πληροφορικής ή τη δημοσιοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών, ζημία στη φήμη και επιπλέον κόστη στον Όμιλο, κανονιστικές κυρώσεις και οικονομικές απώλειες.</p> <p>Ένα σημαντικό τμήμα των δραστηριοτήτων του Ομίλου στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ασφαλή επεξεργασία, αποθήκευση και διαβίβαση εμπιστευτικών και άλλων πληροφοριών, καθώς και την παρακολούθηση ενός μεγάλου αριθμού πολύπλοκων συναλλαγών σε συνεχόμενη βάση. Ο Όμιλος τηρεί έναν εκτεταμένο αριθμό προσωπικών πληροφοριών, για τους πελάτες του λιανικού χαρτοφυλακίου, τους επιχειρηματικούς και τους κρατικούς πελάτες και πρέπει να καταγράφει και να απεικονίζει επακριβώς τις εκτεταμένες συναλλαγές των λογαριασμών τους. Αυτές οι δραστηριότητες υπήρξαν, και θα συνεχίσουν να είναι, αντικείμενο ενός αυξανόμενου κινδύνου κυβερνοεπιθέσεων, η φύση του οποίου συνεχώς εξελίσσεται.</p> <p>Ο Όμιλος διαφυλάσσει τα συστήματα και τις διαδικασίες, τα παρακολουθεί και τα αναπτύσσει συνεχώς για να προστατεύσει την τεχνολογική υποδομή και τα δεδομένα από υπεξαίρεση.</p> <p><i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 94</i></p>
		<p>Ζημίες λόγω απάτης με τη χρήση κάρτας (1) Απάτη χωρίς τη φυσική παρουσία κάρτας</p> <p>Ζημίες λόγω απάτης με τη χρήση κάρτας (2) Άλλη απάτη με τη φυσική παρουσία κάρτας</p>	FN-CF-230a.2	<p>Η Τράπεζα αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών τις οποίες διενεργούν οι πελάτες της στα εναλλακτικά δίκτυα και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση που εποπτεύει τα εναλλακτικά δίκτυα διαθέτει ειδικό τμήμα πρόληψης και καταστολής της απάτης, συνδυάζοντας πληροφορίες από συναλλαγές σε όλα τα εναλλακτικά κανάλια, και βρίσκεται σε επαφή με τη Δίωξη του Οικονομικού Εγκλήματος για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών απάτης.</p> <p>Στο πλαίσιο αυτό, το 2020::</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους €5.475.828</li> <li>• δεσμεύτηκαν 25.839 κάρτες, εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες)</li> <li>• διενεργήθηκαν 10 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές/ανακριτικές αρχές</li> <li>• δεν έγιναν συλλήψεις το 2020</li> <li>• πραγματοποιήθηκαν 10 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.</li> </ul> <p>Έκθεση Βιωσιμότητας της ΕΤΕ 2020, σελ.111</p>



Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή
Χρηματοοικονομική Ένταξη & Ενίσχυση Ικανοτήτων	Εμπορική Τραπεζική	(1) Αριθμός δανείων σε εκκρεμότητα που εντάσσονται σε προγράμματα σχεδιασμένα να προωθήσουν την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων και της κοινότητας γενικότερα (2) Όγκος δανείων σε εκκρεμότητα που εντάσσονται σε προγράμματα σχεδιασμένα να προωθήσουν την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων και της κοινότητας γενικότερα	FN-CB-240a.1	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 49-57, 109-111</i> <i>Έκθεση Βιωσιμότητας της ΕΤΕ 2020, 3.1.1 Επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών στη στήριξη υγείων και χωρίς αποκλεισμούς οικονομιών, σελ. 64</i>
		(1) Αριθμός δανείων σε καθυστέρηση και μη λογιστικοποιημένων δανείων που εντάσσονται σε προγράμματα σχεδιασμένα να προωθήσουν την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων και της κοινότητας γενικότερα (2) Όγκος δανείων σε καθυστέρηση και μη λογιστικοποιημένων δανείων που εντάσσονται σε προγράμματα σχεδιασμένα να προωθήσουν την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων και της κοινότητας γενικότερα	FN-CB-240a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 109-111, 233, 235, 237-239</i>
Εμπορική και βιομηχανική πιστωτική έκθεση κατά τομέα δραστηριότητας		FN-CB-410a.1	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 240</i>	
Περιγραφή της προσέγγισης που υιοθετείται για την ενσωμάτωση των παραγόντων ESG (τομείς του Περιβάλλοντος, της Κοινωνίας και της Διακυβέρνησης) στην πιστωτική ανάλυση		FN-CB-410a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 101</i> <i>Εξαμηνιαία Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου, σελ. 23</i> <i>Έκθεση Βιωσιμότητας της ΕΤΕ 2020, 3.1 Κοινωνικοοικονομικές επιδράσεις χρηματοδοτήσεων, προϊόντων και υπηρεσιών, σελ. 64</i>	
Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών, Κοινωνικών και σχετικών με τη Διακυβέρνηση παραγόντων στην Πιστωτική Ανάλυση				
Επιχειρηματική Ηθική		Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με απάτη, εκμετάλλευση εσωτερικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή συμπεριφορά (αντιτράστ), αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση αγοράς, αθέμιτη πρακτική ή άλλους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	FN-CB-510a.1	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 307</i>
		Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών αναφοράς δυσλειτουργιών	FN-CB-510a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 106-107</i>
Διαχείριση Συστημικού Κινδύνου		Βαθμολογία Παγκόσμιας Συστημικά Σημαντικής Τράπεζας (G-SIB), ανά κατηγορία	FN-CB-550a.1	<i>Δεν θεωρούμαστε Παγκόσμια Συστημικά Σημαντική Τράπεζα (G-SIB)</i>

Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή
Διοχείριση Συστημικού Κινδύνου	Εμπορική Τραπεζική	Περιγραφή προσέγγισης αναφορικά με την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων υποχρεωτικών και εθελοντικών ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων στον σχεδιασμό κεφαλαιακής επάρκειας, τη μακροπρόθεσμη εταιρική τραπεζική και άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες	FN-CB-550a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ.. 74-75, 80-84, 86-87, 243-245, 260</i>
Απόρρητο πελατών		Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με το απόρρητο πελατών	FN-CF-220a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ.. 307</i>  Επιπλέον, 3 πρόστιμα συνολικού ποσού €35.000 για παράβαση των διατάξεων του ν.3758/2009 (Α' 68) «Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.  <i>Έκθεση Βιωσιμότητας της ETE 2020, σελ. 145</i>
Πρακτικές Πωλήσεων	Καταναλωτική Πίστη	Ποσοστό εγκρίσεων για (1) Πιστωτική Κάρτα και (2) Προπληρωμένα προϊόντα για αιτούντες με βαθμολογία FICO πάνω και κάτω από 660.	FN-CF-270a.2	Παραλειπόμενες πληροφορίες λόγω μη εφαρμοσιμότητας (η βαθμολογία FICO δεν χρησιμοποιείται από την Τράπεζα)  Ωστόσο, η Εθνική έχει θέσει σε ισχύ και εφαρμόζει Πιστωτικές Πολιτικές για τα χαρτοφυλάκια Εταιρικής και Λιανικής Τραπεζικής της Τράπεζας και των θυγατρικών της που θέτουν τα ελάχιστα πιστωτικά κριτήρια, παρουσιάζουν τις θεμελιώδεις πολιτικές, διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές για τον προσδιορισμό, τη μέτρηση, την έγκριση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνεται σε χαρτοφυλάκια Εταιρικής και Λιανικής Τραπεζικής αντίστοιχα, τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και σε επίπεδο Ομίλου.  <i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 84, 221-223</i>
		(1) Αριθμός καταγγελιών που υποβάλλονται στην Υπηρεσία Προστασίας Χρηστών Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (CFPB), (2) Ποσοστό χρηματικής ή μη χρηματικής ελάφρυνσης (3) Ποσοστό αμφισβήτησης εκ μέρους του καταναλωτή, (4) Ποσοστό που κατέληξε σε έρευνα εκ μέρους της Υπηρεσίας Προστασίας Χρηστών Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (CFPB)	FN-CF-270a.4	(1) 221 (2) 76,9% (3) 23,1% (4) 0%  Τα στοιχεία που παρασχέθηκαν αφορούν καταγγελίες που υποβλήθηκαν μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος και της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, αντίστοιχα με την CFPB, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη αποκλειστικά αρμόδια αρχή στην Ελλάδα.  Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος
		Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με την πώληση και την εξυπηρέτηση των προϊόντων	FN-CF-270a.5	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 307</i>

Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή
Διαχείριση Σύγκρουσης Συμφερόντων	Χρηματιστήρια Αξιών και Εμπορευμάτων	Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με απάτη, εκμετάλλευση εσωτερικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή συμπεριφορά (αντιτράστ), αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση αγοράς, αθέμιτη πρακτική ή άλλους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	FN-EX-510a.1	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 307</i>
		Συζήτηση διαδικασιών για την αναγνώριση και αξιολόγηση περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων	FN-EX-510a.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 107</i>
Διαχείριση Κινδύνων Επιχειρησιακής Συνέχειας & Τεχνολογικών Κινδύνων	Χρηματιστήρια Αξιών και Εμπορευμάτων	(1) Αριθμός σημαντικών διαταραχών της αγοράς (2) Διάρκεια διακοπής	FN-EX-550a.1	Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 23-24  Το ξέσπασμα και η εξάπλωση της Covid-19 είχε σοβαρό αντίκτυπο στην οικονομία και στις χρηματοπιστωτικές αγορές παγκοσμίως. Υπό αυτό το πρίσμα, η Τράπεζα αντιμετώπισε πολλές προκλήσεις, καθώς έπρεπε να προσαρμοστεί γρήγορα στις νέες συνθήκες και να διερευνήσει νέους αποτελεσματικούς τρόπους παροχής των υπηρεσιών της. Οι βασικές προτεραιότητες της Τράπεζας ήταν να διασφαλίσει τη συνέχιση των εργασιών της σε όλο το φάσμα της λειτουργίας της και παράλληλα, να συνεχίσει να παρέχει υψηλής ποιότητας και ασφαλείς υπηρεσίες στους πελάτες της. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα εστιάζοντας στην ανάγκη να λειτουργήσει αποτελεσματικά και ταχύτατα με νέους αποτελεσματικούς τρόπους, έλαβε τα κατάλληλα μέτρα ώστε να επιτραπεί σε ένα σημαντικό μέρος του προσωπικού της να εργάζεται εξ αποστάσεως. Δεν παρατηρήθηκαν περιστατικά διαταραχής ή διακοπής στην παροχή των υπηρεσιών. <i>Εξαμηνιαία Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου, σελ. 4</i>
		Περιγραφή προσπαθειών για την πρόληψη τεχνολογικών λαθών, παραβιάσεων ασφαλείας και διαταραχών της αγοράς	FN-EX-550a.3	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 94-95</i>  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 θεθεί σε ισχύ Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και η Πολιτική Κυβερνοασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου. 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.  Όσον αφορά στην ασύγχρονη ηλεκτρονική εκπαίδευση, εντός του 2020 πραγματοποιήθηκαν συμμετοχές σε 78 διαθέσιμα e-learning courses με πολλές νέες θεματικές ενότητες που σχεδιάστηκαν κι αναπτύχθηκαν σχεδόν όλες από την Υποδιεύθυνση e-learning, όπως: <ul style="list-style-type: none"><li>«Ασφάλεια-Εργασία από το σπίτι», υποχρεωτικό για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας.</li></ul> <i>Έκθεση Βιωσιμότητας της ΕΤΕ 2020, σελ. 94</i>

Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή												
Πρακτικές δανειοδότησης	Στεγαστική Πίστη	1) Αριθμός και (2) Αξία στεγαστικών δανείων κατοικίας των ακόλουθων τύπων: (α) Στεγαστικά Δάνεια Υβριδικά ή Μεταβλητού Επιτοκίου (ARM), (β) Ποινή Προεξόφλησης, (γ) Υψηλότερο Επιτόκιο, (δ) Σύνολο, κατά βαθμολογία FICO άνω ή κάτω από 660	FN-MF-270a.1	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 231-241</i> Πληροφορίες για το Σημείο 2 (α-δ) παραλείπεται λόγω της έλλειψης εφαρμοσιμότητας.												
		1) Αριθμός και (2) Αξία (α) των τροποποιήσεων στεγαστικών δανείων κατοικίας, (β) κατασχέσεις, και (γ) Ανοικτές πωλήσεις ή πράξεις αντί κατάσχεσης, κατά βαθμολογία FICO άνω ή κάτω από 660	FN-MF-270a.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Τράπεζα 31.12.2020</th> <th>Αξία σε € εκατ.</th> <th>Αριθμός Δανείων</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) τροποποιήσεις στεγαστικών δανείων</td> <td>2.416</td> <td>60.649</td> </tr> <tr> <td>B) κατασχέσεις</td> <td>35</td> <td>840</td> </tr> <tr> <td>γ) ανοικτές πωλήσεις ή πράξεις αντί κατάσχεσης, κατά βαθμολογίες FICO άνω και κάτω από 660</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Μόνο Στεγαστικά Δάνεια Κατοικίας) <i>Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος</i></p>	Τράπεζα 31.12.2020	Αξία σε € εκατ.	Αριθμός Δανείων	A) τροποποιήσεις στεγαστικών δανείων	2.416	60.649	B) κατασχέσεις	35	840	γ) ανοικτές πωλήσεις ή πράξεις αντί κατάσχεσης, κατά βαθμολογίες FICO άνω και κάτω από 660	0	0
		Τράπεζα 31.12.2020	Αξία σε € εκατ.	Αριθμός Δανείων												
		A) τροποποιήσεις στεγαστικών δανείων	2.416	60.649												
		B) κατασχέσεις	35	840												
γ) ανοικτές πωλήσεις ή πράξεις αντί κατάσχεσης, κατά βαθμολογίες FICO άνω και κάτω από 660	0	0														
Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με την επικοινωνία με πελάτες ή αμοιβή χορηγητών δανείων	FN-MF-270a.3	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 307</i>														
Συνολικό ποσό χρηματικών ζημιών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με διακρίσεις στη χορήγηση στεγαστικών δανείων	FN-MF-270b.2	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 307</i>														
Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών για την εξασφάλιση χορήγησης στεγαστικών δανείων χωρίς διακρίσεις	FN-MF-270b.3	<i>Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, σελ. 15</i>														
Μετρήσεις Δραστηριότητας	Εμπορικές Τράπεζες	(1) Αριθμός και (2) Αξία δανείων ανά κατηγορία (α) Ατομικά, (β) Μικρές επιχειρήσεις, και (γ) Μεγάλες επιχειρήσεις	FN-CB-000.b	<i>Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας και του Ομίλου 31 Δεκεμβρίου 2020, σελ. 284-285</i>												
	Χρηματοστήρια Αξιών και Εμπορευμάτων	Μέσος ημερήσιος αριθμός συναλλαγών που εκτελούνται, ανά προϊόν ή κατηγορία περιουσιακού στοιχείου	FN-EX-000.A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Χρηματαγορά= c. <b>12</b></li> <li>- Συμφωνία επαναπώλησης/ Συμφωνία επαναγοράς= c. <b>2</b></li> </ul> <p><i>Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος.</i></p>												
		Μέσος όγκος ημερήσιων συναλλαγών, ανά προϊόν ή κατηγορία περιουσιακού στοιχείου	FN-EX-000.B	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Χρηματαγορά= ca. <b>€530</b> εκάτ.</li> <li>- Συμφωνία επαναπώλησης/ Συμφωνία επαναγοράς = ca. <b>€63</b> εκάτ..</li> </ul> <p><i>Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος.</i></p>												

Θέμα	Τομέας Δραστηριότητας	Μέτρηση	Μέτρηση SASB	Παραπομπή			
Μετρήσιμες Δραστηριότητες	Στεγαστική Πίστη	(1) Αριθμός και (2) Αξία χορηγηθέντων στεγαστικών δανείων ανά κατηγορία: (α) Κατοικίας και (β) Εμπορικά	FN-MF-000.A	<b>Τράπεζα 31.12.2020</b>	<b>Αξία σε € εκατ.</b>	<b>Αριθμός Δανείων</b>	
				α) Κατοικίας	8.946	276.082	
				β) Εμπορικά	1.287	361	
		<i>Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος.</i>					
		(1) Αριθμός και (2) Αξία αγορασμένων στεγαστικών δανείων ανά κατηγορία: (α) Κατοικίας και (β) Εμπορικά	FN-MF-000.B	<b>Τράπεζα 31.12.2020</b>	<b>Αξία σε € εκατ.</b>	<b>Αριθμός Δανείων</b>	
				α) Κατοικίας	0	0	
				β) Εμπορικά	0	0	
		<i>Τα δεδομένα δεν είναι δημόσια διαθέσιμα, αλλά μπορούν να κοινοποιηθούν κατόπιν αιτήματος.</i>					

## 5.5 Πίνακας περιεχομένων άλλων προτύπων

Δείκτης	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα
RobecoSAM	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	3.2.3 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	88-97
	Κώδικας Επιχειρηματικής Δεοντολογίας	4.3 Πολιτικές και Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης - Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου	137
CDSB	Κίνδυνοι και ευκαιρίες	4.4 Σύστημα εσωτερικού ελέγχου και διαχείριση κινδύνων - Κλιματική αλλαγή: Κίνδυνοι και ευκαιρίες	149
TCFD	<b>Ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα</b> - Έσοδα από προϊόντα ή υπηρεσίες που υποστηρίζουν τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα	3.2.1 Δημιουργία οικονομικής αξίας - Η επίδοσή μας	77-78
	<b>Εκπομπές GHG</b> - Απόλυτες εκπομπές Scope 1, Scope 2 και Scope 3, ένταση εκπομπών	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας - Η επίδοσή μας- Εκπομπές αερίων	55

Δείκτης	Δημοσιοποίηση	Ενότητα	Σελίδα
<b>Κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ για τη μη χρηματοοικονομική αναφορά: Παράρτημα για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σχετικά με το κλίμα</b>	Συνολική κατανάλωση ενέργειας ή/και παραγωγή από ανανεώσιμες και μη πηγές ενέργειας	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας - Η επίδοσή μας - Ενέργεια	52
	Άμεσες εκπομπές GHG από πηγές που ανήκουν ή ελέγχονται από την εταιρεία (Scope 1)	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας - Η επίδοσή μας- Εκπομπές αερίων	55
	Έμμεσες εκπομπές GHG από την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, ατμού, θέρμανσης ή ψύξης που αποκτάται και καταναλώνεται (που αναφέρονται συνολικά ως «ηλεκτρική ενέργεια») (Scope 2)	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας - Η επίδοσή μας- Εκπομπές αερίων	55
	Όλες οι έμμεσες εκπομπές GHG (που δεν περιλαμβάνονται στο score 2) που δημιουργούνται στην αλυσίδα δραστηριοτήτων για την παραγωγή αξίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων τόσο των upstream όσο και των downstream εκπομπών (score 3)	2.2 Περιβαλλοντικές επιδράσεις Λειτουργίας - Η επίδοσή μας- Εκπομπές αερίων	55



#### ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

Προς  
**Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος**  
 Αιόλου 93, 10551, Αθήνα

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα Έκθεση θέτουμε υπόψη σας τα αποτελέσματα της εργασίας που διενεργήσαμε με βάση την από 27 Σεπτεμβρίου 2021 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του Απολογισμού ESG για το έτος 2020 («Απολογισμός») που συντάξε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος («Τράπεζα»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2020.

Η εργασία μας διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 «Έργα Διασφάλισης Πέραν του Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης».

#### Ευθύνη της Διοίκησης της Τράπεζας

Η Διοίκηση της Τράπεζας ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό ESG για το έτος 2020, την κατάρτισή του σύμφωνα με το επίπεδο συμφωνίας “Core” των GRI Standards και την συμμόρφωσή του με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles 2018.

#### Ευθύνη του Ελεγκτή

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε την εργασία, όπως περιγράφεται κατωτέρω στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», και να αναφέρουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εκτέλεσή της. Η διενεργηθείσα εργασία και τυχόν ευρήματα αφορούν σε συγκεκριμένους δείκτες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό ESG (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3, καθώς και στο σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας in accordance “Core”. Η διενεργηθείσα εργασία αφορά τον Απολογισμό ESG για το έτος 2020.

#### Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Τράπεζα μας ανέθεσε τα ακόλουθα:

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης στην συμφωνία του Απολογισμού ESG με το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας “Core”.
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3 (AA1000AS v3), στην συμμόρφωση με τις αρχές της

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία, Λεωφ. Κηφισίας 268, 15232 Χαλάνδρι  
 Τ: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444, [www.pwc.gr](http://www.pwc.gr)

Λεωφ. Κηφισίας 260 & Κόδρου, 15232 Χαλάνδρι, Τ: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444  
 Αγίας Αναστασίας & Λαέρτου, 55535 Θεσσαλονίκη, Τ: +30 2310 488880, Φ: +30 2310 459487



συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων), ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη) και αντικτύπου (παρακολούθηση, μέτρηση και λογοδοσία ως προς την επιρροή των δραστηριοτήτων του οργανισμού στο ευρύτερο οικοσύστημα) όπως αυτές ορίζονται από το Πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018 (AA1000 AP, 2018).

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω δεικτών που συνδέονται με τα ουσιαστικά ζητήματα της Τράπεζας και παρατίθενται στον Απολογισμό:

1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
2. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
3. Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
4. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
5. Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών ανδρών - γυναικών κατά κατηγορία εργαζομένων και κατά σημαντική τοποθεσία.
6. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.
7. Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές Επιτροπές (εργαζόμενοι- Διοίκηση) Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
8. Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.
9. Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς όσον αφορά την οικονομία και την κοινωνία.
10. Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία.
11. Αριθμός νέων χρηστών και συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών internet και mobile banking.

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- i. Διεξαγωγή συνεντεύξεων και συναντήσεων με τους υπεύθυνους των τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών, των σημείων ελέγχων και του βαθμού της από μέρους τους κατανόησης των στοιχείων που παρατίθενται στον Απολογισμό ESG.
- ii. Αναγνώριση των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών που προωθούν την εφαρμογή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών.
- iii. Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων.





### Εγγενείς Περιορισμοί

Η εργασία που διενεργήσαμε δεν μπορεί να διασφαλίσει απόλυτα ότι θα αποκαλυφθούν όλα τα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως ουσιώδεις αδυναμίες, σχετικά με την πληρότητα και ακρίβεια ποσοτήτων, στοιχείων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων, όπως παρατίθενται στον Απολογισμό. Ουσιώδης αδυναμία υπάρχει, όταν ο σχεδιασμός του συστήματος εσωτερικού ελέγχου δεν περιορίζει τον κίνδυνο να συμβούν και να μην αποκαλυφθούν σημαντικά λάθη ή ανωμαλίες, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όλα τα θέματα που υπέπεσαν στην αντίληψή μας κατά τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας τέθηκαν σε γνώση της Διοίκησης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος. Οι σχετικές επισημάνσεις μας, όπως προέκυψαν από την εργασία μας, συζητήθηκαν με τα αρμόδια στελέχη της και ελήφθησαν τα σχόλιά τους.

### Η Ανεξαρτησία μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), που έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Ν. 4449/2017 και του Κανονισμού ΕΕ 537/2014, και συγκεκριμένα τηρήσαμε τις διατάξεις του άρθρου 5 του Κανονισμού για τις μη ελεγκτικές υπηρεσίες.

### Τα Συμπεράσματά μας

Με βάση τη διενεργηθείσα εργασία μας, δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό ESG για το έτος 2020, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός ESG για το έτος 2020 δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles 2018 καθώς και ότι το σύνολο των Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων δεν πληρούν τα κριτήρια που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας "Core".

Περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις παρατηρήσεις μας ως προς το πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018 αναφέρονται στο Παράρτημα.



**Περιορισμοί Χρήσης**

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης που εκδίδεται στο πλαίσιο της υπό ανάληψη εργασίας, χορηγείται στη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και καλύπτει μόνο την προαναφερόμενη περίοδο αναφοράς, εκδιδόμενη αποκλειστικά για την ικανοποίηση των σκοπών της προαναφερόμενης εργασίας.

Με εκτίμηση,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ανδρέας Ριχής', written over a light blue circular stamp.

Αθήνα, 23/12/2021

Ανδρέας Ριχής

Μέτοχος / Διευθυντής

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία

Λεωφ. Κηφισίας 268 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα



**AA1000**  
Licensed Report  
000-260/V3-DQKDC



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προκειμένου η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018, προτείνουμε τα ακόλουθα:

### Συμμετοχικότητα:

Η Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτά χρονικά διαστήματα με τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών και αποκλειστικών καναλιών επικοινωνίας και αναλύει τα βασικά θέματα ανησυχίας και τις προσδοκίες που προκύπτουν από κάθε ομάδα. Η διαδικασία της διαβούλευσης τροφοδοτεί τα ζητήματα που αναλύονται Απολογισμό ESG και ενισχύει την εγκυρότητα τους. Καθώς οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και το επιχειρηματικό περιβάλλον εξελίσσονται συνεχώς, προτείνουμε τη διατήρηση της συχνής διαβούλευσης έτσι ώστε να είναι σε θέση να εντοπίζει και να προτεραιοποιεί έγκαιρα σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικοοικονομικά θέματα.

### Ουσιαστικότητα:

Η Τράπεζα αξιολογεί και κατατάσσει βάσει του βαθμού σημαντικότητάς τους τα ουσιαστικά ζητήματα μέσω καθιερωμένης διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας. Τα ζητήματα αξιολογούνται βάση της συνάφειάς τους με το επιχειρηματικό μοντέλο και της δραστηριότητας της Τράπεζας, τον βαθμό στον οποίο επηρεάζουν τις αποφάσεις και τις εκτιμήσεις των ενδιαφερόμενων μερών καθώς και τις ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις που σχετίζονται με αυτά. Μέσω της διαδικασίας ουσιαστικότητας τα ζητήματα κατατάσσονται ως ουσιαστικά βάσει των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών αντικτύπων που σχετίζονται με αυτά καθώς και των ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται.

Προτείνουμε τα ουσιαστικά ζητήματα να επαναξιολογούνται σε περιοδική βάση προκειμένου να διασφαλίζεται η συνάφεια και η εγκυρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται στον απολογισμό.

### Ανταπόκριση:

Η Τράπεζα επιδιώκει να ανταποκριθεί στα κύρια θέματα και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών της μέσω δομημένου μηχανισμού δράσεων και στοχοθέτησης. Προτείνουμε τη ποσοτικοποίηση των στόχων, τον ορισμό δεικτών αναφοράς επιδόσεων και την υιοθέτηση διεθνών προτύπων και οδηγιών έτσι ώστε να ενισχυθεί η πληρότητα και συνάφεια του τρόπου διαχείρισης και επικοινωνίας της προόδου των παραπάνω δράσεων και στόχων.

### Αντίκτυπος:

Η Τράπεζα υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές της αγοράς στη προσπάθειά της να κατανοήσει, αξιολογήσει, προτεραιοποιήσει και διαχειριστεί τον οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο που προκύπτει από τις δραστηριότητές της. Για το σκοπό αυτό, έχει ξεκινήσει μια διαδικασία, καθοδηγούμενη από κλαδικά πλαίσια, εντοπισμού των περιοχών με σημαντικό θετικό και αρνητικό αντίκτυπο έτσι ώστε να αναπτύξει σχέδια δράσης που θα μετριάσουν τον αρνητικό και να ενισχύσουν τον θετικό της αντίκτυπο.

Η Τράπεζα έχει επίσης ενσωματώσει στοιχεία εκτίμησης αντίκτυπου στη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας με την αξιολόγηση του αν ο αντίκτυπος που σχετίζεται με κάθε ζήτημα προκύπτει από χρηματοδοτικές ή λειτουργικές δραστηριότητές της.



Προτείνουμε στη Τράπεζα να αναπτύξει περαιτέρω τις δυνατότητές της ως προς την αναγνώριση και ποσοτικοποίηση των περιοχών με σημαντικό αντίκτυπο έτσι ώστε να ενισχύσει τις μεθόδους ανταπόκρισης και τη διαδικασία στοχοθέτησής της.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ