



ΕΚΘΕΣΗ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
2011



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΚΘΕΣΗ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ  
2011



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2012



Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 της Εθνικής Τράπεζας πιστοποιήθηκε ως "κλιματικά ουδέτερη".

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

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

Ειδικότερα, το έργο που χρηματοδοτήθηκε αφορά στην παροχή καθαρού πόσιμου νερού μέσω της συσκευής LifeStraw ("Καλαμάκι της Ζωής") στην Κένυα και ανήκει στην υψηλότερη κατηγορία αναγνωρισμένων έργων Gold Standard, με βάση το Πρωτόκολλο του Κγγο.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>► ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	4	<b>► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	88
Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας		Περιβαλλοντική Πολιτική	
Σημαντικοί Σταθμοί στην Πορεία της Εθνικής Τράπεζας		Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες	
Σημαντικοί Σταθμοί Κοινωνικής Δράσης της Εθνικής Τράπεζας		Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	
Εταιρικό Προφίλ		Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων	
Συμμετοχές		Εξορθολογισμός Μετακινήσεων	
Βραβεύσεις - Διακρίσεις		Στοιβάδα του Όζοντος	
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα		Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)		Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών	
		Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση	
<b>► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>	26	Περιβαλλοντικού Κινδύνου	
Δημιουργώντας Αξία		Προστασία της Βιοποικιλότητας	
Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου		Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής	
Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα		Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών	
Εταιρική Διακυβέρνηση		<b>► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	106
Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές		Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"	
		Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο	
<b>► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ</b>	50	Με Ευθύνη για το Περιβάλλον	
Προϊόντα και Υπηρεσίες		Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό	
Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων		Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας	
Υποστήριξη των Νοικοκυριών		Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας	
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας		<b>► ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ</b>	125
Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες		Τουρκία - Finansbank	
Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών		Βουλγαρία - United Bulgarian Bank	
Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση		Ρουμανία - Banca Romaneasca	
Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης		Σερβία - Vojvodjanska Banka	
Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων		ΠΓΔΜ - Stopanska Banka	
Διαφάνεια στις Προμήθειες		Αλβανία - National Bank of Greece	
		Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)	
<b>► ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ</b>	68	Αίγυπτος - NBG Egypt	
Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας		<b>► ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ</b>	134
Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας		Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ	
Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού		Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	
Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού		Γλωσσάριο - Συντομογραφίες	
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων		Δείκτες κατά GRI	
Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους		Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στην Έκθεση	
Εθελοντισμός		Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης	
Εσωτερική Επικοινωνία		<b>► ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>	157
Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα			
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων			
Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις			

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

---

Το 2011 αποδείχτηκε μια ακόμη δύσκολη χρονιά για την Ελληνική οικονομία με επιπτώσεις που έγιναν αισθητές από το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Το βάθεμα της ύφεσης και η δραματική αύξηση της ανεργίας δοκιμάζουν έντονα την κοινωνική συνοχή. Η δημοσιονομική κρίση της χώρας, αλλά και η ευρύτερη κρίση χρέους στην Ευρωζώνη, έχει επιτείνει τις δυσχέρειες για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα.

Μέσα στην πρωτοφανή δοκιμασία της οικονομίας και της κοινωνίας μας, η Εθνική Τράπεζα προσπάθησε να σταθεί στο ύψος των περιστάσεων και να ανταποκριθεί δημιουργικά στη θεσμική της θέση στο πιστωτικό σύστημα καθώς και να συμβάλει, με τον δικό της τρόπο, στην εθνική προσπάθεια.

Η κοινωνική υπευθυνότητα αποτελεί διαχρονικά για την Εθνική Τράπεζα βασική προτεραιότητα. Αποτελεί συνειδητή επιλογή και εντάσσεται στην μακροπρόθεσμη στρατηγική της για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης του Οργανισμού και την περαιτέρω ενίσχυση της κοινωνικής του συμβολής.

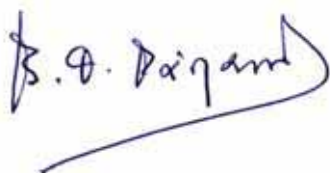
Τηρώντας τις δεσμεύσεις της η Εθνική Τράπεζα, συνέχισε και το 2011, στο πλαίσιο της στρατηγικής της, το ευρύ κοινωνικό της έργο, υλοποιώντας τους στόχους που είχαν τεθεί. Η Τράπεζα στήριξε ένα ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών επιτυγχάνοντας σημαντικούς και απαιτητικούς στόχους, όπως:

- Η στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων με ρυθμίσεις οφειλών με ευνοϊκούς όρους σε 6.600 πελάτες που αντιμετώπισαν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης.
- Η προσπάθεια για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων με την εξασφάλιση της συμμετοχής της Τράπεζας στο πρώτο προϊόν της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια. Τα δάνεια αυτά απευθύνονται σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις με απασχολούμενο προσωπικό μέχρι 50 άτομα.
- Η στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με την παροχή στην αγορά νέων εκταμιεύσεων.
- Η διευκόλυνση δεκάδων χιλιάδων νοικοκυριών για να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις, μετά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν λόγω της μείωσης εισοδημάτων και της ανεργίας.
- Η ενίσχυση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, μέσω της υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- Η μέριμνα για την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζομένους της καθώς και την υγεία και την ασφάλεια στους χώρους εργασίας.
- Η επιτυχής λειτουργία του θεσμού του "Συνηγόρου του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας, στο πλαίσιο εφαρμογής νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς με την πελατεία, η οποία είχε ως αποτέλεσμα την επέκταση των αρμοδιοτήτων του και στην Εθνική Ασφαλιστική.
- Η δημοσίευση, μέσω του Carbon Disclosure Project, στοιχείων σχετικών με τη στρατηγική που υιοθετεί η Τράπεζα για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, καθώς επίσης και δεδομένων που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

- 
- Η μείωση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της, μέσω της εγγραφής 72.085 νέων χρηστών στο Internet - Phone - Mobile Banking.
  - Η ανάπτυξη νέων "πράσινων" προϊόντων με στόχο, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των κτηρίων και την επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
  - Η υλοποίηση προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μέσω του οποίου στηρίχθηκε ένα ευρύτατο φάσμα δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών για τον άνθρωπο, τον πολιτισμό και το περιβάλλον.
  - Η δωρεά ποσού για την κάλυψη της δαπάνης αγοράς του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης των Φαρμάκων.
  - Η εκπόνηση μελετών (στάδιο οριστικής μελέτης) και η έναρξη προκαταρκτικών εργασιών για την ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός".
  - Η συνέχιση της στήριξης του Μορφωτικού της Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου που αποτελούν πρότυπα δράσεων στην Ελλάδα.

Παρά τις έντονες συνθήκες αβεβαιότητας, δεσμευόμαστε να διατηρήσουμε την παράδοση και να ανταποκριθούμε με συνέπεια και επίγνωση στο θεσμικό μας ρόλο ως το μεγαλύτερο πιστωτικό ίδρυμα της χώρας, να συνεχίσουμε να δείχνουμε σεβασμό στους μετόχους, τους πελάτες μας και την ελληνική κοινωνία γενικότερα, ώστε να συνεισφέρουμε και εμείς στην εθνική προσπάθεια για ένα καλύτερο μέλλον.

Ο Πρόεδρος  
του Διοικητικού Συμβουλίου



Βασίλειος Θ. Ράπανος

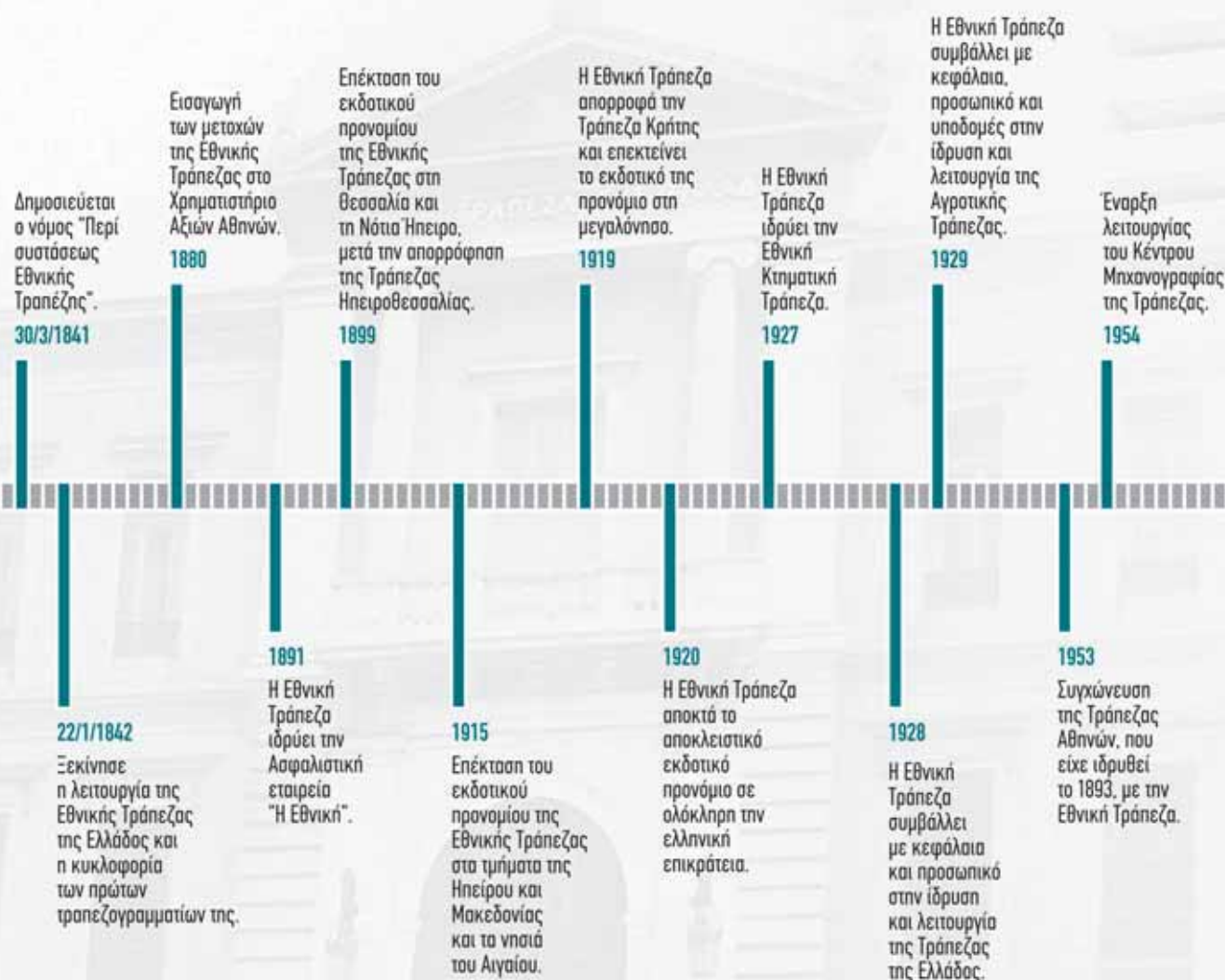
Ο Διευθύνων Σύμβουλος



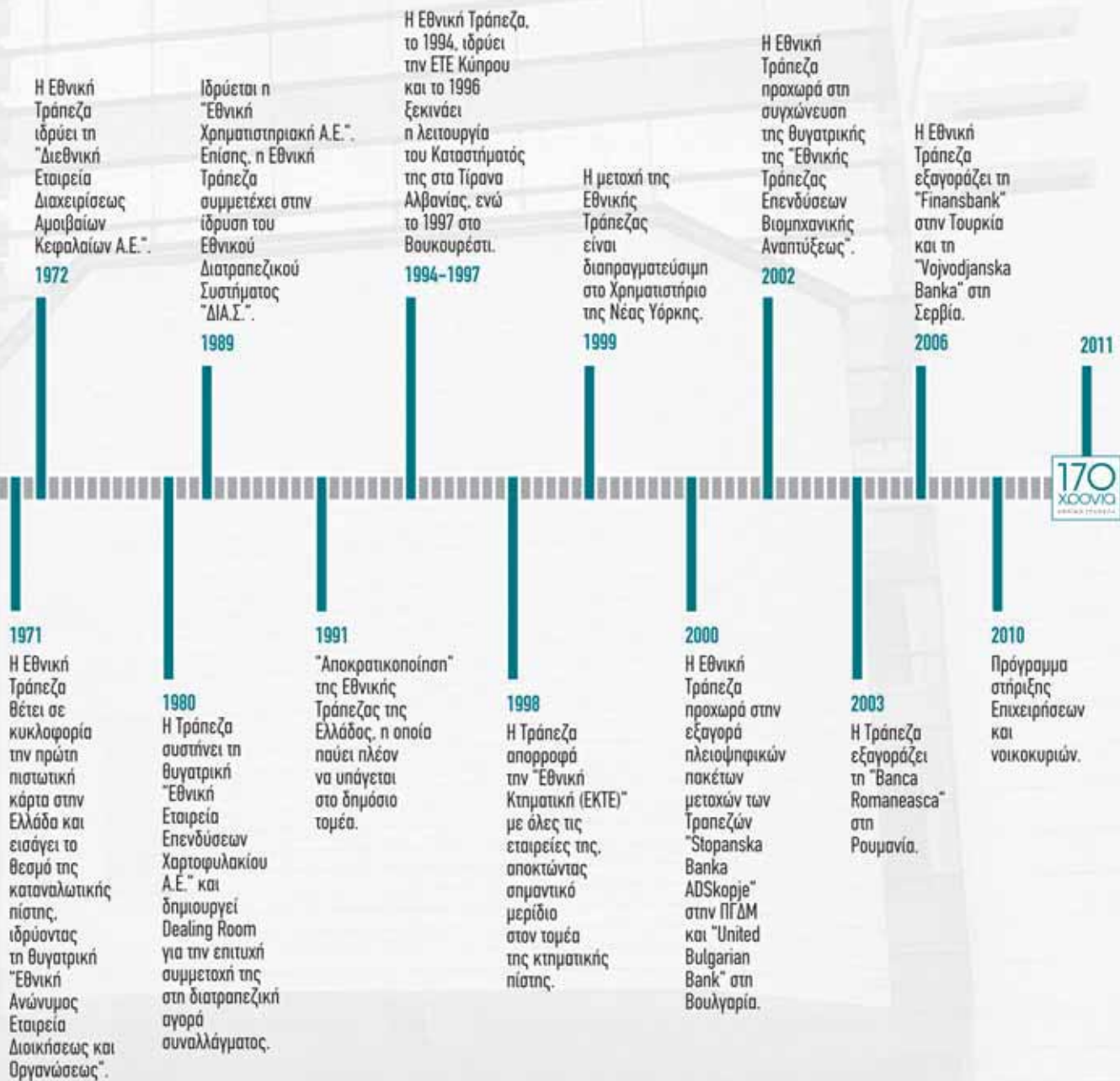
Απόστολος Σ. Ταμβακάκης

## Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας

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



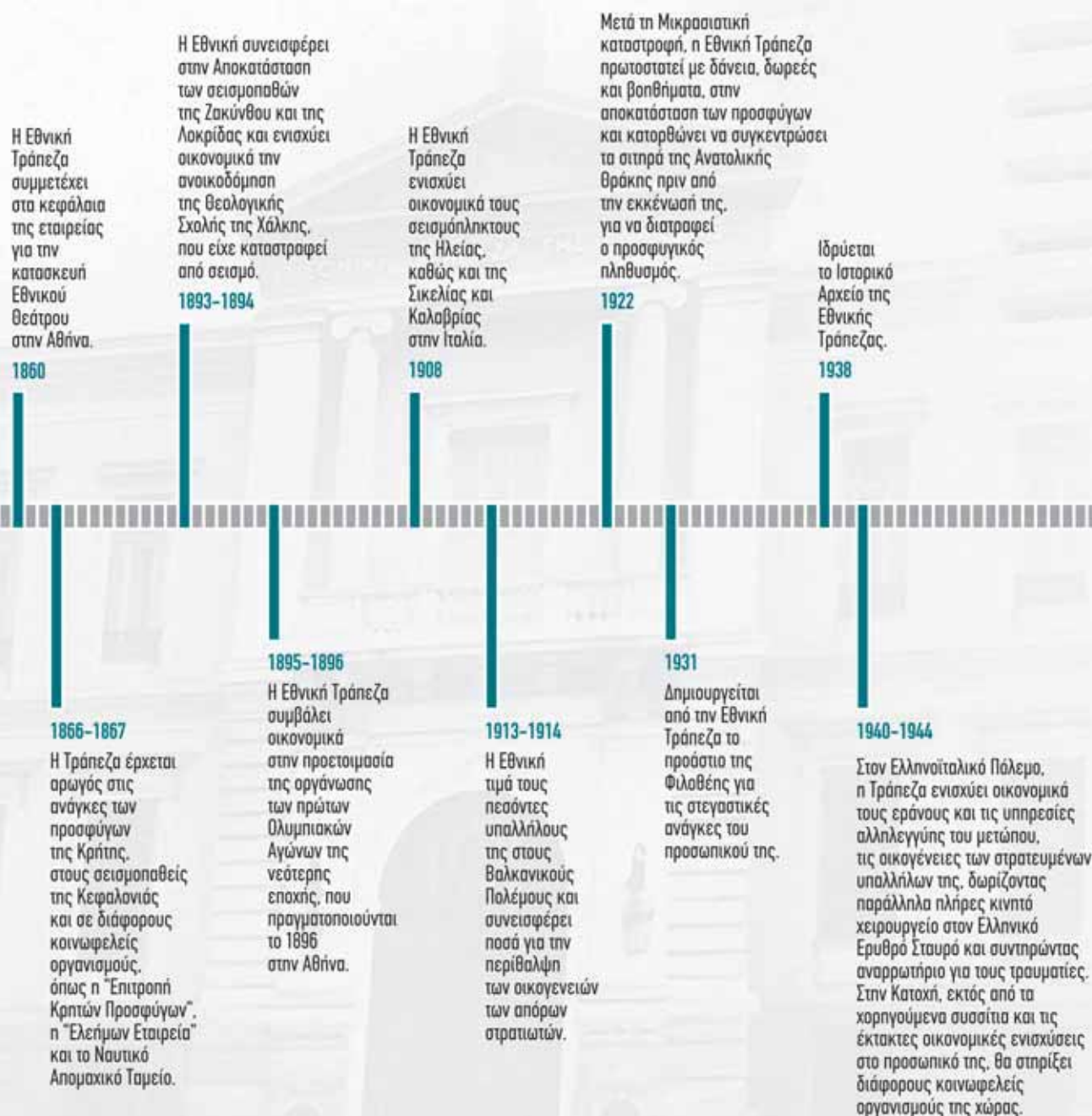
# 170 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική οικονομία





## Σημαντικοί σταθμοί κοινωνικής δράσης της Εθνικής Τράπεζας

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



# 170 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία

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

1966

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

1994

1973

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

1996

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει τον πρώτο Κοινωνικό Απολογισμό της.

2004

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

2004

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

Η Τράπεζα κατατάσσεται στις "Χρυσές Εταιρείες" που οι Έλληνες έχουν ξεχωρίσει για τη δράση τους στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που παρουσιάζονται στο συνέδριο του Economist.

2005

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

2005

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

2008

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

2008

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

2011

2007

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

2010

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός".

2010

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX.

170  
ΧΡΟΝΙΑ  
ΕΤΕΡΟΧΡΟΝΙΑ

## ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Η Εθνική Τράπεζα, με τη μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο, καθώς και με τη δυναμική της ανάπτυξη στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο, ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

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

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται διεθνώς σε 12 χώρες (Ελλάδα, Τουρκία, Βουλγαρία, Ρουμανία, ΠΓΔΜ, Σερβία, Κύπρο, Ν. Αφρική, Μάλτα, Αλβανία, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο), όπου ελέγχει 9 τράπεζες και 58 εταιρείες παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών.

*Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).*

ΟΜΙΛΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	
ΕΛΛΑΔΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ (3) - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ (3) - ΚΤΗΜΑΤΙΚΕΣ (8) - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ (2) - ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (3) - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ (2)
ΚΥΠΡΟΣ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ (2) - ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ - ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ
ΤΟΥΡΚΙΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ - ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ (3) - ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ (2) - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ - ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ (3)
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ (2) - ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	- ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ (5) - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ (7) - ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ
ΣΕΡΒΙΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΛΒΑΝΙΑ	- ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΙΓΥΠΤΟΣ	- ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ	- ΤΡΑΠΕΖΑ
ΠΓΔΜ	- ΤΡΑΠΕΖΑ
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	- ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ
ΜΑΛΤΑ	- ΤΡΑΠΕΖΑ - ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ
ΓΑΛΛΙΑ	- ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ

Με το πληρέστατο δίκτυό της, που αριθμεί 539 καταστήματα και 1.398 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile, Phone και Internet Banking. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της νοτιοανατολικής Ευρώπης, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.130 Μονάδες και 3.066 ATMs.

Οι πλέον των 11,8 εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από 1,7 εκατομμύρια λογαριασμοί χορηγήσεων, αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμή της.

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

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



#### Βασικά στοιχεία/μεγέθη (31.12.2011)\*

	ΟΜΙΛΟΣ Εθνικής Τράπεζας	Εθνική Τράπεζα (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό	34.594	11.640
Πελάτες που εξυπηρετούνται		12.031.163
Καταστήματα	1.669	539
Ενεργητικό (σε € εκατ.)	106.870	87.308
Κέρδη/(Ζημιές) προ Φόρων (σε € εκατ.)	(13.420)	(13.136)
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.)	4.372	2.307
Καθαρά Λειτουργικά Έσοδα		
Ποσοστό κύκλου εργασιών σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%) (**)	2,0%	1,1%

(\*) Αναλυτικά οικονομικά στοιχεία παρατίθενται στον Πίνακα Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ, στο Κεφάλαιο "Πληροφορίες για την Έκθεση".

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

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).

## Global Reporting Initiative (G3)

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με το πρότυπο GRI G3 από το 2007. Από το 2010 παρέχει και τα συμπληρωματικά στοιχεία του Χρηματοοικονομικού Τομέα (Financial Sector Supplement) και αξιολογείται στο επίπεδο B+.

## Συμμετοχές

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

## FTSE4Good Index Series

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στον χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας FTSE4Good από το 2004.

## Carbon Disclosure Project

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στην εθελοντική αυτή πρωτοβουλία από το 2007.

## Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη



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

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

## Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)



Η Εθνική Τράπεζα είναι ένα από τα βασικότερα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η οποία αποτελεί

φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Η Τράπεζα, με τη συμμετοχή της στην ΕΕΤ, λαμβάνει μέρος τόσο στη ρυθμιστική διαδικασία, όσο και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο.

Σε ότι αφορά στις δράσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, η ΕΕΤ έχει συστήσει διατραπεζική Επιτροπή, στην οποία συμμετέχει ενεργά και η Εθνική Τράπεζα.

## Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)



αγωγή των εμπορικών και βιομηχανικών συμφερόντων της περιφέρειας.

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

Ιδρύθηκε το 1914 με σκοπό την προστασία και προαγωγή των εμπορικών και βιομηχανικών συμφερόντων της περιφέρειας.

## Σωματείο Επιχειρηματικότητα Νέων (Σ.Ε.Ν.)



Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Το ΣΕΝ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2005, με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και αποτελείται από 25 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο.

Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά ως μέλος και στους ακόλουθους οργανισμούς, σωματεία και ενώσεις:

Μέλος Δ.Σ.:

- Γενικό Νοσοκομείο Παιδων “Παν. & Αγλαΐα Κυριακού”
- Εποπτικό Συμβούλιο Σώματος Ορκωτών Εκτιμητών (Σ.Ο.Ε.)
- Εθνικά Κληροδοτήματα
- Εθνική Πινακοθήκη
- Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (Ι.Ο.Β.Ε.)

Απλό Μέλος:

- Αραβοελληνικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Αναπτύξεως
- Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM)
- Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία
- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERA)
- Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών – (ΕΙΕΠ)
- Ελληνοαμερικανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοελβετικός Σύνδεσμος Ι.Γ. Εϋναρδος
- Ελληνοϊαπωνικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνοκινεζικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνορουμανικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών
- Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Σερβίας
- Ινστιτούτο Επικοινωνίας (Έρευνα)
- Ναυτιλιακή Λέσχη Πειραιά
- Σύνδεσμος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.)
- The Baltic Exchange
- Economie Mediterranee - Ecomed
- The European Association for Banking and Financial History E.V.
- European Investment Bank - ISLTC CLUB
- Guide Share Europe (GSE)
- International Council on Archives (ICA)
- International Forfaiting Association - IFA
- Institut International d'Etudes Bancaires
- The Propeller Club of the United States

## Βραβείους - Διακρίσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων της που την εμπιστεύονται, καθώς και του ευρύτατου κοινωνικού έργου που επιτελεί, έλαβε κατά τη διάρκεια του 2011, σημαντικές βραβείους και διακρίσεις.

### “Καλύτερη Τράπεζα-2011”



Η Εθνική Τράπεζα απέσπασε, για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, το πρώτο βραβείο στην κατηγορία “Καλύτερη Τράπεζα - 2011”, στο πλαίσιο του θεσμού “Επιχειρηματικά Βραβεία: ΧΡΗΜΑ – Γεώργιος Ουζούνης”.

### Βράβευση της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ΕΤΕ



Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου αξιολόγησε, για τέταρτη χρονιά, τις ετήσιες Εκθέσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τις οποίες δημοσίευσαν 40 ελληνικές επιχειρήσεις από όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας.

Η Εθνική Τράπεζα κατέλαβε την τρίτη θέση στον τελικό πίνακα αξιολόγησης για την Έκθεση Κοινωνικής Ευθύνης 2010, μαζί με άλλες δύο επιχειρήσεις, με βαθμολογία 43%. Πρόκειται για την κορυφαία αξιολόγηση επιχείρησης του κλάδου, από την εφαρμογή του θεσμού αυτού από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

### Θεσμός “BRAVO 2011, Ανοιχτός Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη”



Στο πλαίσιο του θεσμού “BRAVO 2011, Ανοιχτός Διάλογος για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη” η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Εθνικής Τράπεζας διακρίθηκε μεταξύ των 5 καλύτερων από 32 συμμετοχές στην Ελλάδα, στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Καλύτερη προσέγγιση Ουσιωδών Θεμάτων(materiality).
- Καλύτερη προσέγγιση Συμμετόχων.

- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα της Αγοράς.
- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα Περιβαλλοντικής Επίδοσης.
- Καλύτερη προσέγγιση στα θέματα Εργασιακών Συνθηκών & Πρακτικών.
- Καλύτερη ισόρροπη προσέγγιση στο τρίπτυχο Οικονομία – Κοινωνία – Περιβάλλον.

Η συμμετοχή της Τράπεζας στο θεσμό “BRAVO” αποτελεί ένα από τα εργαλεία διαλόγου προς τους συμμετό-

χους της αναφορικά με τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, που αναπτύσσονται και παρουσιάζονται στον παρόντα απολογισμό.

Ο θεσμός “BRAVO” συμβάλλει στο συνεχή διάλογο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, μεταξύ των οργανισμών που δημοσιοποιούν απολογισμούς και των βασικών τους συμμετόχων, με γνώμονα την αντίληψη και την κατανόηση των τελευταίων σε ό,τι αφορά την πληρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται στον απολογισμό, σε σχέση πάντα με τον εκάστοτε τομέα δραστηριότητας της εταιρείας. Στο συγκεκριμένο θεσμό, καλούνται να συμμετάσχουν εκπρόσωποι από διαφορετικές κοινωνικές ομάδες, όπως ακαδημαϊκοί, θεσμικοί και επιχειρηματικοί φορείς, καθώς και εκπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης, του τύπου και διαφόρων μη κυβερνητικών οργανώσεων. Παράλληλα, την εγκυρότητα του θεσμού πιστοποιούν επίσημες ελεγκτικές εταιρείες, οι οποίες συμμετέχουν και παρακολουθούν όλα τα στάδια του θεσμού. Τα αποτελέσματα του διαλόγου λαμβάνονται, μεταξύ άλλων, υπόψη στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.

## Βράβευση στα “Marketing Excellence Awards”



Το πρώτο βραβείο στην κατηγορία “Διαχείριση Σχέσεων με Πελάτες” απονεμήθηκε στην Εθνική Τράπεζα στα “Marketing Excellence Awards”, που διοργανώνονται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ (ΕΙΜ) της ΕΕΔΕ, με την επιστημονική συνεργασία της Ελληνικής Ακαδημίας Μάρκετινγκ. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα βραβεύτηκε για την υπηρεσία “Σύστημα Ενημέρωσης Πελατείας Alerting”.

Στόχος των βραβείων αυτών είναι η ανάδειξη των εταιρειών που έχουν επιτύχει εξαιρετικές επιδόσεις στην εφαρμογή ολοκληρωμένων και αποτελεσματικών προγραμμάτων μάρκετινγκ.

## Βράβευση για το Investor Relations της Εθνικής Τράπεζας



Το Investor Relations (Σχέσεις με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές) της Εθνικής Τράπεζας ψηφίστηκε ως “Best Investor Relations by a Greek Company 2011”, στο πλαίσιο της ετήσιας πανευρωπαϊκής αξιολόγησης του περιοδικού IR Magazine.

Η κατάταξη προέκυψε από πανευρωπαϊκή έρευνα, στην οποία συμμετείχαν πάνω από 730 διαχειριστές χαρτοφυλακίων και αναλυτές.

## Η Εθνική Τράπεζα πρώτη στα “Famous Brands 2011”



Η Εθνική Τράπεζα αναδείχθηκε ως το κορυφαίο τραπεζικό brand στην Ελλάδα το 2011, για 5<sup>ο</sup> συνεχόμενο έτος, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας “Famous Brands 2011, οι μάρκες με την καλύτερη φήμη”, που διενεργεί το Reputation Management Institute, σε συνεργασία με το διεθνή οργανισμό Reputation Institute.

Η έρευνα διεξήχθη σε δείγμα 1.022 ατόμων, αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού, όπου οι καταναλωτές επέλεξαν αυθόρμητα τις εταιρείες με την καλύτερη φήμη σε κάθε μια από τις 33 προϊοντικές κατηγορίες που εξετάστηκαν.

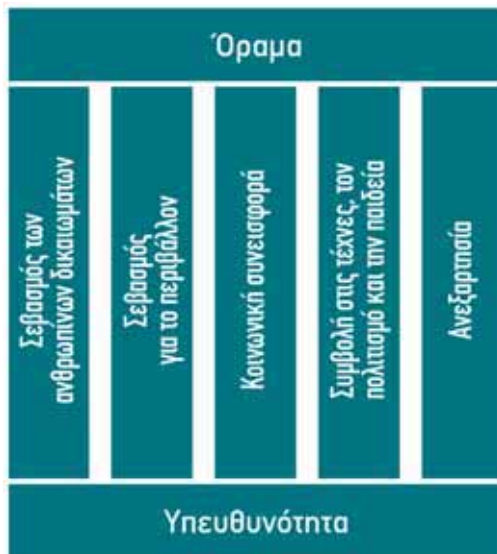
## Βραβείο StatBank 2011 “Ηγέτες της Εξωστρέφειας”



Σύμφωνα με την αξιολόγηση της τράπεζας πληροφοριών για την οικονομία και τις επιχειρήσεις “StatBank”, η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε με τη διάκριση “Ηγέτες της Εξωστρέφειας”, καθώς αποτέλεσε το πιστωτικό ίδρυμα με έδρα την Ελλάδα με τα περισσότερα υποκαταστήματα στο εξωτερικό κατά τη διάρκεια του 2010.

Αναλυτικότερα βλέπε: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Ανακοινώσεις-Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / 2011)





## Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

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

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

Οι Αξίες που διέπουν τη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας είναι οι ακόλουθες:

<b>Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</b>	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία.
<b>Σεβασμός για το Περιβάλλον</b>	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.
<b>Κοινωνική Συνεισφορά</b>	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.
<b>Συμβολή στις Τέχνες, τον Πολιτισμό και την Παιδεία</b>	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμβάλλουν στην ενίσχυση και προβολή των πολιτιστικών αξιών και δράσεων στο χώρο της τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται.
<b>Ανεξαρτησία</b>	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 επικορηγούν πολιτικά κόμματα, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο.

## Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

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

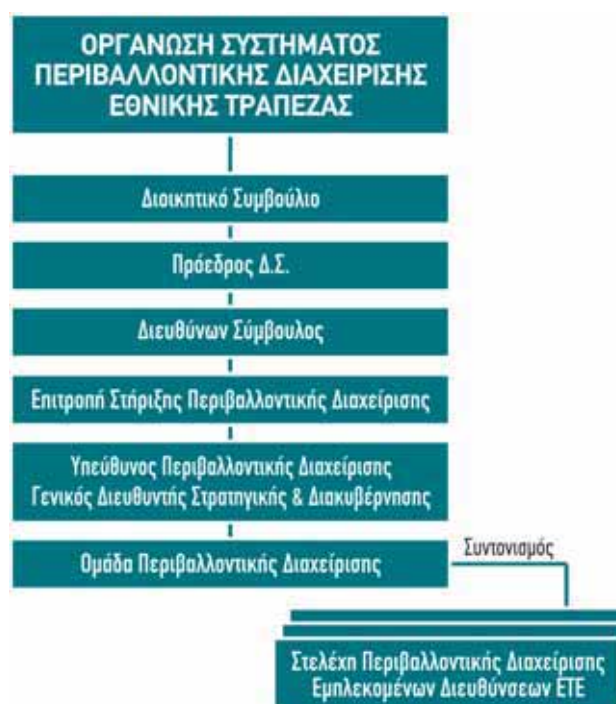
Οι αποφάσεις αυτές της Διοίκησης της Τράπεζας τεκμηριώνουν τη διαχρονική δέσμευση και τη στρατηγική της απόφαση για συνεχή αναβάθμιση του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας.

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

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

Από τις αρχές του 2011, ο Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής και Διακυβέρνησης, κ. Π. Μυλωνάς, ανέλαβε με απόφαση της Διοίκησης καθήκοντα Υπευθύνου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Υπευθύνου Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

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

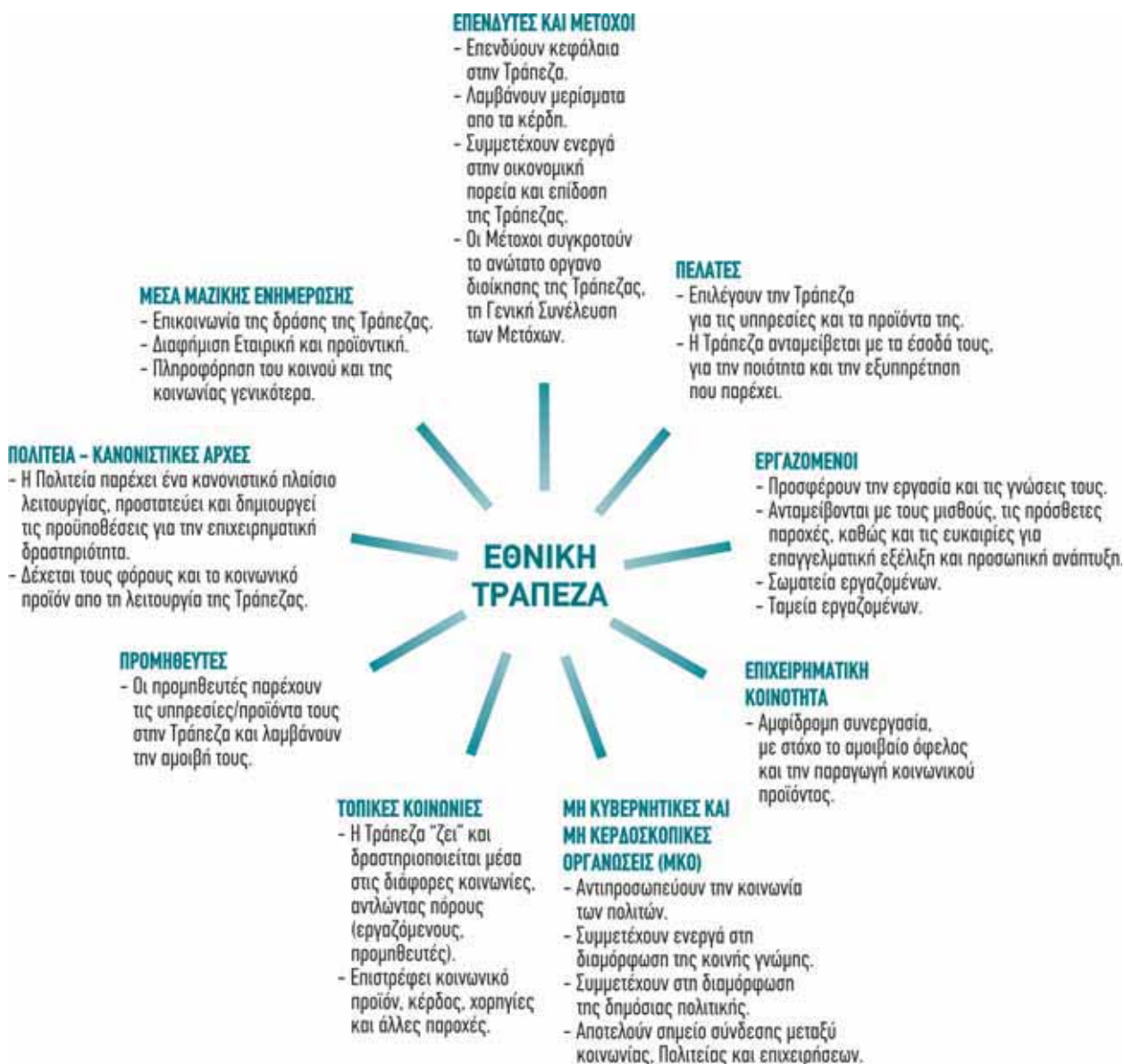


## Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

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

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

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



## Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα βασικά θέματα και οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών για το 2011, όπως καταγράφηκαν, μέσω των διαύλων επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Διάουλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξαμηνιαία και ετήσια βάση.</li> <li>• Ετήσια Έκθεση.</li> <li>• Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.</li> <li>• Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων.</li> <li>• Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων.</li> <li>• Τμήμα Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές (Investor Relations).</li> <li>• Roadshows σε χώρες του εξωτερικού και ειδικές εκδηλώσεις ενημέρωσης.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου.</li> <li>• Ενίσχυση της τιμής της μετοχής.</li> <li>• Μερισματική απόδοση.</li> <li>• Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου.</li> <li>• Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση δραστηριοτήτων σε αναπτυσσόμενες αγορές.</li> </ul>
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών.</li> <li>• Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center).</li> <li>• Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας.</li> <li>• Ιστοσελίδα.</li> <li>• Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναβάθμιση εξυπηρέτησης στα Καταστήματα.</li> <li>• Διαφανείς οικονομικοί όροι, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές, σε προϊόντα /υπηρεσίες.</li> <li>• Τιμολογιακή πολιτική.</li> <li>• Προσφορά ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών, που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες τους, καλύτερη εξυπηρέτηση.</li> <li>• Ευέλικτες διαδικασίες.</li> <li>• Μείωση της γραφειοκρατίας.</li> <li>• Κάλυψη χρηματοδοτικών αναγκών επιχειρήσεων και ιδιωτών.</li> <li>• Προσφορά προϊόντων / υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προώθηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών σκοπών.</li> <li>• Διευκολύνσεις – Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας.</li> </ul>
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπροσώπηση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.</li> <li>• Περιοδικό "Πρώτοι Εμείς".</li> <li>• Ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας (intranet).</li> <li>• Σύστημα υποβολής προτάσεων.</li> <li>• Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περαιτέρω ενίσχυση προγραμμάτων επιμόρφωσης και εκπαίδευσης.</li> <li>• Πρόσληψη προσωπικού και ενίσχυση των Καταστημάτων.</li> <li>• Αναβάθμιση εσωτερικών διαδικασιών.</li> <li>• Ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης.</li> <li>• Περαιτέρω ενίσχυση της Υγείας και Ασφάλειας του εργασιακού περιβάλλοντος και βελτίωση των συνθηκών εργασίας.</li> </ul>
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συναντήσεις.</li> <li>• Συνέδρια.</li> <li>• Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αύξηση των χρηματοδοτήσεων.</li> <li>• Στήριξη επενδυτικών πρωτοβουλιών με περιβαλλοντικό χαρακτήρα.</li> <li>• Συμμετοχή της Τράπεζας σε Ευρωπαϊκά και Κρατικά επιχειρηματικά προγράμματα.</li> <li>• Στήριξη επαγγελματιών και επιχειρήσεων.</li> <li>• Καλύτεροι όροι συνεργασίας.</li> <li>• Διευκολύνσεις – Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας.</li> </ul>

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος.</li> <li>• Ενημερωτικές εκστρατείες και συμμετοχή σε κοινές δράσεις, για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα.</li> <li>• Κύριο μέλος Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους.</li> <li>• Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους.</li> </ul>
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους.</li> <li>• Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης.</li> <li>• Χορηγίες / δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, κατόπιν μελέτης αναγκών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιείται.</li> <li>• Επιλογή τοπικών προμηθευτών.</li> <li>• Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών φορέων (κοινωνικών, πολιτιστικών, αθλητικών, κ.ά).</li> </ul>
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συναντήσεις διαβούλευσης.</li> <li>• Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής.</li> <li>• Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση.</li> <li>• Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών.</li> </ul>
Πολιτεία, θεσμικοί φορείς και Κανονιστικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχείς συναντήσεις συνεργασίας και διαβούλευσης με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την Τράπεζα της Ελλάδος και τις Κανονιστικές Αρχές.</li> <li>• Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στη διαμόρφωση και επιτυχή εφαρμογή της εθνικής οικονομικής πολιτικής.</li> <li>• Λήψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας, την τόνωση της αγοράς καθώς και την παροχή χρηματοδότησης σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας.</li> <li>• Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας.</li> <li>• Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.</li> </ul>
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση.</li> <li>• Συνεντεύξεις</li> <li>• Δελτία τύπου.</li> <li>• Διαφημίσεις.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα μέσα.</li> <li>• Συνεντεύξεις τύπου, σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης.</li> </ul>

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

- Έρευνες ικανοποίησης πελατών.
- Ειδικές υπηρεσίες επικοινωνίας και υποβολής παραπόνων.
- Συναντήσεις με συνδικαλιστικά σωματεία και ενώσεις εργαζομένων.
- Εταιρικές παρουσιάσεις, ημερίδες, ενημερωτικές συναντήσεις κ.λπ.
- Έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης της Αγοράς.
- Έρευνα για τις Μικρές και πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (ΜΜΕ).

---

## Η ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

---

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

Και για το 2011, είχε τεθεί ως στόχος να διεξαχθεί ειδική έρευνα και αξιολόγηση των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, με σκοπό την ανάληψη δράσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Δυστυχώς, οι ιδιαίτερες συγκυρίες της χρονιάς δεν επέτρεψαν την πραγματοποίηση της έρευνας για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Εν τούτοις, αξιολογήθηκαν οι απαιτήσεις και οι απόψεις τους κατά το 2011, όπως αυτές συλλέχθηκαν από τους διαύλους επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2011, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών τους. Στη συνέχεια, παρατίθεται το σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και διαδικασιών, τις οποίες έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα το 2011, με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερομένων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"><li>• Υλοποίησε σειρά ενεργειών με στόχο την προσαρμογή του επιχειρηματικού της μοντέλου στις παρούσες συνθήκες και τη συνέχιση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της. Συγκεκριμένα, ενίσχυσε την κεφαλαιακή της θέση τόσο μέσω της αύξησης κεφαλαίου που καλύφθηκε από το Ελληνικό Δημόσιο όσο και με την επαναγορά καλυμμένων ομολογιών και υβριδικών τίτλων. Επιπλέον, ενίσχυσε τις προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις και περιέστειλε σημαντικά τις λειτουργικές δαπάνες.</li></ul>
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"><li>• Επέκτεινε το θεσμό του "Συνηγόρου του Πελάτη" και στην Εθνική Ασφαλιστική, με στόχο τη φιλική διεύθυνση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της.</li><li>• Συνέχισε, και κατά το 2011, την ανακαίνιση Καταστημάτων, με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, φιλικού και πιο λειτουργικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης.</li><li>• Δημιούργησε και διέθεσε στην αγορά νέα χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση Φωτοβολταϊκών Συστημάτων τόσο προς ιδιώτες, όσο και προς επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη το ενδιαφέρον και την τάση των καταναλωτών για φιλικότερες προς το περιβάλλον επενδύσεις, με παράλληλο οικονομικό όφελος. Δημιούργησε προϊόντα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, καθώς και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.</li><li>• Συνέχισε σταθερά, και κατά το 2011, τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων.</li><li>• Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών, νοικοκυριών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.</li></ul>

---

<b>Ενδιαφερόμενα Μέρη</b>	<b>Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών</b>
<b>Εργαζόμενοι</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνέχισε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τόσο με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια, όσο και με συμμετοχές σε εκπαιδευσεις εκτός Τράπεζας.</li> </ul>
<b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η Τράπεζα προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών σε επιχειρηματικούς δανειολήπτες με προσωρινά προβλήματα ρευστότητας.</li> <li>• Η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, εξασφάλισε τη συμμετοχή της στο πρώτο προϊόν της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια.</li> <li>• Η Τράπεζα συμμετέχει στο πρόγραμμα JESSICA με ανάληψη των ταμείων αστικής ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος, με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.</li> </ul>
<b>Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεργάστηκε με διάφορες ΜΚΟ (περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στα κεφάλαια "Με Ευθύνη για την Αγορά", "Με Ευθύνη για την Κοινωνία" και "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον").</li> </ul>
<b>Τοπικές Κοινωνίες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προχώρησε στην πρόσληψη εποχικών υπαλλήλων για την κάλυψη των αναγκών σε προσωπικό στο Δίκτυο Καταστημάτων.</li> <li>• Συνέχισε το πλούσιο χορηγικό της πρόγραμμα, με έμφαση στον Άνθρωπο, τον Πολιτισμό, το Περιβάλλον, στηρίζοντας δράσεις και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη τη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών.</li> </ul>
<b>Προμηθευτές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η Τράπεζα, κατά το 2011, άρχισε να ενσωματώνει όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας σε προκηρύξεις διαγωνισμών και συμβάσεις με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στη προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την παιδική εργασία, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.</li> </ul>
<b>Πολιτεία, Θεσμικοί Φορείς και Κανονιστικές Αρχές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετείχε στην εθελοντική ανταλλαγή των ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου (PSI), η οποία, από κοινού με ένα φιλόδοξο πρόγραμμα για την ελληνική οικονομία, αναμένεται να διασφαλίσει την απομείωση της σχέσης του ελληνικού χρέους προς το ΑΕΠ που είναι αναγκαία για τη βιωσιμότητά του.</li> <li>• Συνέχισε το 2011, συνεπής στο θεσμικό της ρόλο, τη σταθερή χρηματοδότηση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων (σε στεγαστικά, επιχειρηματικά δάνεια σε ΜΜΕ και καταναλωτικά).</li> <li>• Δωρεά για την κάλυψη της δαπάνης αγοράς του συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης των φαρμάκων (περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> στην ενότητα: Η Τράπεζα /Ανακοινώσεις / Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / 2011 ).</li> </ul>
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποστήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων.</li> <li>• Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία.</li> </ul>

## ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ 2011

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

Ακολουθώς, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα, αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2011 και παρατίθενται οι ενόπτες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2011	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<b>ΠΡΟΦΙΛ - Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ</b>		
Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Ενότητα "Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης".
Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative).	Αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες.	
Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ, τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.	Έγινε επαναξιολόγηση του έργου και αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες.	
Διεξαγωγή ειδικής έρευνας και αξιολόγησης των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, με σκοπό την ανάληψη δράσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.	Πραγματοποιήθηκε σχετική έρευνα σε μεγάλο δείγμα πελατών της Τράπεζας.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Έρευνα Πελατών για την ΕΚΕ.
<b>ΑΓΟΡΑ</b>		
Ανάληψη μέτρων για την ενίσχυση των επαγγελματιών και των ελληνικών νοικοκυριών.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητες: Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών.
Λειτουργία τριών i-bank store στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας.
Καμπάνια ψηφιακού αλφαριθμητισμού "Δείξ' τους" με την οργάνωση σεμιναρίων σε συνεργασία με την ΜΚΟ "50 plus" σε πέντε (5) Δήμους της χώρας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας.
Ενθάρρυνση της κουλτούρας καινοτομίας και επιχειρηματικότητας σε νέους, σε Πανεπιστήμια, στο ευρύτερο κοινό μέσω της θεσμοθέτησης του ετήσιου Διαγωνισμού i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία.
Επέκταση του προγράμματος τοποθέτησης των θυρών ασφαλείας, ώστε να καλυφθεί το Δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας σχεδόν στο σύνολό του.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Θέματα Ασφαλείας.



ΣΤΟΧΟΙ 2011	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Ανάπτυξη και έγκριση Κανονισμού Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Θέματα Ασφαλείας.
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ</b>		
Εμπλουτισμός και αναβάθμιση των προσφερομένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εντατικοποίηση της εξ αποστάσεως (e-learning) εκπαίδευσης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων.
Ενίσχυση των εθελοντικών δράσεων των εργαζομένων της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Εθελοντισμός
Σχεδιασμός και ανάπτυξη ετήσιου εκπαιδευτικού προγράμματος ασφάλειας του προσωπικού (διαχείριση κρίσεων, ληστείες, προληπτικές ενέργειες αποτροπής ληστειών).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Θέματα Ασφαλείας.
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
Διερεύνηση για την πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις το προτύπου ISO 14001:2004.	Έγινε επαναξιολόγηση του έργου και αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες.	
Εφαρμογή των συμπερασμάτων του Έργου Επαναπροσδιορισμού της Πολιτικής Εκτύπωσης και Αποστολής Statements και Αλληλογραφίας προς την Πελατεία της Τράπεζας, με την υλοποίηση σειράς έργων για την ανά τρίμηνο έντυπη ή ηλεκτρονική ενημέρωσή της σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (π.χ. δάνεια σταθερής δόσης, βεβαιώσεις τόκων για φορολογική χρήση κ.λπ.).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων.
Επέκταση του Συστήματος Managed Print Services (MPS) στα 10 μεγαλύτερα κτήρια της Διοίκησης της Τράπεζας.	Έγινε επαναξιολόγηση του έργου και αναμένεται η επέκταση του Συστήματος στα 11 μεγαλύτερα κτήρια της Διοίκησης της Τράπεζας εντός του 2012.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων.
Εφαρμογή σε κτήριο της Τράπεζας της πρότασης εξοικονόμησης ενέργειας με τίτλο "Συσκευή 4ECO2 συνεχούς αναπροσαρμογής της βέλτιστης λειτουργίας του συστήματος καύσης με δυνατότητα καταγραφής", η οποία απέσπασε το 3ο βραβείο στον 1ο Διαγωνισμό i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.	Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη.	
Διερεύνηση δανειοδότησης της επιχειρηματικής δράσης, σχετικά με την πρόταση με τίτλο "Φωτοβολταϊκοί και Θερμικοί Ηλιακοί Συλλέκτες Fresnel", η οποία απέσπασε το 1ο βραβείο στον 1ο Διαγωνισμό i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.	Δεν επετεύχθη.	

ΣΤΟΧΟΙ 2011	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος "Ευθύνη", που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Κοινωνία".



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

*Κτήριο Διοίκησης "Μέγαρο Καρατζά"*

## Με Ευθύνη για την Οικονομία

### Υπεύθυνη Λειτουργία

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

---

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

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

Η στρατηγική της Τράπεζας είναι να συνεχίσει να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και περαιτέρω εξέλιξη στον τομέα της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στην ανάπτυξη σύνθετων τραπεζικών προϊόντων που να ικανοποιούν τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες της ελληνικής οικογένειας, στην επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων της Τράπεζας και στη διαρκή συγκράτηση του κόστους.

## ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

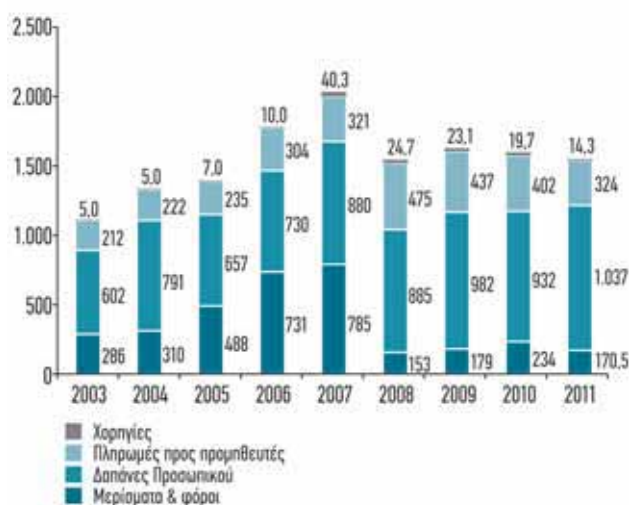
Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα θετικό οικονομικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία, καθώς και την Κοινωνική Ανάπτυξη.

Κατά το 2011, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1,55 δισ., το οποίο αποτελείται από καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

## ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στη συνέχεια παρατίθενται βασικά στοιχεία των οικονομικών αποτελεσμάτων της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2011.

### ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)



Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2011	2010	2009
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	2.306,9	2.112,2	2.636,3 <sup>(1)</sup>
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρων (σε € εκατ.)	(13.135,6)	(333,6)	403,6
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	(12.144,7)	(360,9)	225,0
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	1.479,5	1.401,3	1.439,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	1.548,9	5.784,3	10.987,1 <sup>(1)</sup>
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	87,3	96,3	91,2
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	33.870,9	28.869,5	18.390,7
Μερίσματα (σε € εκατ.)	0,7	71,6	42,2
Φόροι (σε € εκατ.)	(821,0) <sup>(5)</sup>	162,8 <sup>(2)</sup>	178,6
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(12,70)	(0,57)	0,28 <sup>(3)</sup>
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	90,4	87,3	99,6 <sup>(4)</sup>

(1) Αναθεώρηση λόγω λάθους στη στραγγιλοποίηση.

(2) Το ποσό των € 162,6 εκατ., περιλαμβάνει € 27,2 εκατ. φόρους και € 135,4 εκατ. λοιπούς φόρους και τέλη.

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

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

(5) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € (990,8) εκατ. το οποίο μειώνει τις ζημιές περιόδου και € 169,8 εκατ. λοιπούς φόρους και τέλη.

## ΚΕΦΑΛΙΑΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, ανταποκρινόμενος στη δύσκολη αυτή περίοδο την οποία διέρχεται η Ελληνική οικονομία, προγραμμάτισε και υλοποίησε σειρά ενεργειών, οι οποίες ως στόχο είχαν την προσαρμογή του επιχειρηματικού του μοντέλου στις παρούσες οικονομικές συνθήκες.

Στο πλαίσιο των ενεργειών της για την κεφαλαιακή της θωράκιση, το Δεκέμβριο του 2011 η Τράπεζα αύξησε το μετοχικό της κεφάλαιο κατά € 1 δισ., με εξαγοράσιμες προνομιούχες μετοχές, οι οποίες καλύφθηκαν εξ' ολοκλήρου από το Ελληνικό Δημόσιο, σύμφωνα με τις αναλυτικές διατάξεις του Ν. 3723/2008 για την ενίσχυση της ρευστότητας της Ελληνικής οικονομίας. Επίσης, τον Ιανουάριο του 2012, η Τράπεζα ολοκλήρωσε την προαιρετική πρόταση επαναγοράς μέρους ή του συνόλου καλυμμένων ομολογιών και υβριδικών τίτλων που είχε εκδώσει στο παρελθόν προσθέτοντας € 302 εκατ. στα κύρια βασικά ίδια κεφάλαιά της.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 στις ενότητες "Κεφαλαιακή Ενίσχυση" και "Μετοχική Σύθεση".

## ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΕΔΡΑ

Η επωνυμία και η νομική μορφή της Τράπεζας σήμερα, όπως περιγράφεται στο καταστατικό, ορίζεται ως "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.", ενώ σε κείμενα στην αγγλική γλώσσα η επωνυμία της Τράπεζας είναι "National Bank of Greece S.A." και αποτελεί Ανώνυμη Εταιρεία. Η "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε." έχει την έδρα της στο Δήμο Αθηναίων επί της οδού Αιόλου 86.

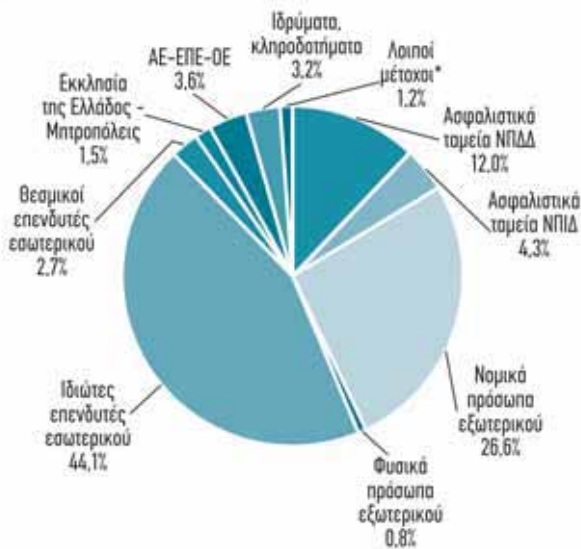
Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό οργανισμό. Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 220.000 περίπου μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες. Κανένας μέτοχος δεν έχει στην κατοχή του μετοχές που να υπερβαίνουν το 3,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

## ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

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

Η Τράπεζα αποσκοπεί στην επίτευξη εταιρικής διακυβέρνησης υψηλού επιπέδου, την ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, και τη συμμόρφωση τόσο με το εθνικό και διεθνές νομοθετικό, κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο, όσο και τα διεθνή βέλτιστα τραπεζικά πρότυπα.

## ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ 31.12.2011



\* Περιλαμβάνονται θυγατρικές ΕΤΕ, τράπεζες-ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

## Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει στους ακόλουθους Χρηματιστηριακούς Δείκτες:

Bloomberg Code	Δείκτης	02.01.2012* Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	7,074
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	45,887
MXWOOFN	MSCI World/Finance	0,050
BEBANKS	Bloomberg Europe 500 Banks & Financial Services Index	0,280

\* Σημειώνεται ότι οι ημερομηνίες 31.12.2011 και 1.1.2012 ήταν αργίες.

Επίσης η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει στους Χρηματιστηριακούς Δείκτες: FTSE, FTSEA, FTSEB, FTSECE, FTSENTR, ΓΔ, ΔΤΡ, ΣΑΓΔ, GT30TP, GT30TR, GT30R και GT30P.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Investor Relations / Στοιχεία Μετοχής).

Ως εκ τούτου, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει, εκτός από τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, επιμέρους πρακτικές και πολιτικές οι οποίες άπτονται του ευρύτερου πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης, είναι σε εναρμόνιση με τις δραστηριότητές της και εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών της.

Η Τράπεζα επιπλέον των προβλέψεων του νόμου εφαρμόζει τις ακόλουθες κύριες πρακτικές και πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης:

- **Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας**

Σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές για την ανάδειξη υποψηφίων μελών του Δ.Σ., με τρόπο που να διασφαλίζεται η αύξηση της μακροπρόθεσμης μετοχικής αξίας και η αξιοκρατία, ανατίθεται στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. η αρμοδιότητα της επιλογής των υποψηφίων μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η Επιτροπή είναι επιφορτισμένη με τα καθήκοντα της αξιολόγησης των αναγκών του Δ.Σ. και του καθορισμού των χαρακτηριστικών που αποτελούν το προφίλ βέλτιστης σύνθεσής του με βάση την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. της Τράπεζας. Βάσει σχετικής εισήγησης της Επιτροπής, το Δ.Σ. εγκρίνει τον κατάλογο των προτεινόμενων υποψηφιοτήτων και υποβάλει σχετική πρόταση στην Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Οι Μέτοχοι δύνανται να προτείνουν επιπλέον υποψηφιότητες κατά βούληση. Η Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. της Τράπεζας έχει βασιστεί στις διατάξεις του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Η Πολιτική εγκρίθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (Συνεδρίαση υπ' αριθ. 1379/29.5.09).

- **Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη**

Η Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη αποσκοπεί στην ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας, καθώς και στην πρόληψη και διαχείριση ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των Ανώτατων Στελεχών της, οι οποίες δύνανται να ζημιώσουν τη φήμη και τα συμφέροντα τόσο της Τράπεζας, όσο των πελατών, των Μετόχων και των εργαζομένων της. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων, ανατίθενται συγκεκριμένοι ρόλοι και αρμοδιότητες στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, το Δ.Σ. της Τράπεζας, την Επιτροπή Ελέγχου και τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου αναφορικά με την εφαρμογή και παρακολούθησή της. Η Πολιτική είναι εναρμονισμένη με το Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης.

*Περίληπτική αναφορά στα βασικά σημεία της Πολιτικής Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη έχει ήδη παρατεθεί στην Ετήσια Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης που είχε συμπεριληφθεί στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Τράπεζας χρήσεως*

2010 και η οποία είναι προσβάσιμη από την ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Investor Relations / Ετήσια και Εννημερωτικά Δελτία / 2010).

- **Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας**

Την 26<sup>η</sup> Νοεμβρίου του 2006, το Δ.Σ. της Τράπεζας ενέκρινε τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας για την Τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου, στον οποίο αποτυπώνονται οι βασικές αρχές και αξίες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς, την πολιτική του Ομίλου, αλλά και τη συμπεριφορά όλων των εργαζομένων. Οι αρχές του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας είναι βασισμένες στις θεμελιώδεις αξίες που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και λαμβάνουν υπόψη τις κείμενες διατάξεις που απορρέουν από το εθνικό και διεθνές νομοθετικό πλαίσιο, βάσει των οποίων η Διοίκηση και το σύνολο του προσωπικού ασκούν τα καθήκοντά τους. Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας αφορά τη Διοίκηση και όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου της, συμπεριλαμβανομένων των Ανεξάρτητων Συνεργατών και Συμβούλων της.

*Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες).*

- **Ασφαλιστική Κάλυψη μελών των Διοικητικών Συμβούλων του Ομίλου**

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα μέλη του Δ.Σ. έχουν το δικαίωμα επαρκούς ασφαλιστικής κάλυψης έναντι νομικών ή άλλων κινδύνων που συνδέονται με τα καθήκοντά τους στην Τράπεζα. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα έχει συνάψει πολύ-ασφαλιστήριο συμβόλαιο για την κάλυψη της αστικής ευθύνης των μελών Δ.Σ. και των Διοικητικών Στελεχών όλων των εταιρειών του Ομίλου, για την κάλυψη της αστικής ευθύνης της Τράπεζας από αμέλεια, λάθη ή παραλείψεις των στελεχών και υπαλλήλων της, και για την κάλυψη ζημιών από απάτες, συμπεριλαμβανομένων και των ηλεκτρονικών απατών.

- **Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών**

Σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του νομικού και του κανονιστικού πλαισίου των Η.Π.Α. και τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, το Δ.Σ. της Τράπεζας έχει εγκρίνει τον Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών, ο οποίος περιλαμβάνει τις βασικές δεοντολογικές υποχρεώσεις που δεσμεύουν:

- Τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. της Τράπεζας, το Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών, το Βοηθό Γενικό Διευθυντή Οικονομικών και το Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας.
- Τα εκτελεστικά μέλη των Δ.Σ. των εταιρειών του Ομίλου, καθώς και τον Προϊστάμενο της αντίστοιχης Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών κάθε εταιρείας του Ομίλου.
- Όλους όσοι εργάζονται σε Διευθύνσεις και άλλες υπηρεσίες των εταιρειών του Ομίλου και ασχολούνται με την προετοιμασία των οικονομικών καταστάσεων και



την εν γένει λογιστική απεικόνιση των μεγεθών οποιασδήποτε εταιρείας του Ομίλου.

- Όλους όσοι ασχολούνται με την ενημέρωση των επενδυτών της Τράπεζας.

Σκοπός του Κώδικα είναι η αποφυγή καταστάσεων σύγκρουσης καθηκόντων ή καταστάσεων όπου τα προσωπικά συμφέροντα των Καλυπτόμενων Μερών δεν ταυτίζονται με αυτά της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και η επίδειξη απόλυτης εχεμύθειας εκ μέρους των Καλυπτόμενων Μερών ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες που διαχειρίζονται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επίσης, τα Καλυπτόμενα Μέρη δεσμεύονται για την υποβολή πλήρων, αληθών, κατανοητών και εμπρόθεσμων πληροφοριών στις επίσημες αναφορές και τις δημόσιες ανακοινώσεις, σύμφωνα με όσα προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή οι κανονιστικές διατάξεις.

*Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες).*

- **Πολιτική για την Υποβολή Εμπιστευτικών Αναφορών**

Σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του νομικού και του κανονιστικού πλαισίου των Η.Π.Α. και τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, καθώς και της Πράξης Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος (ΠΔ/ΤΕ) 2577/09.03.2006, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει Πολιτική για την υποβολή, επώνυμα ή ανώνυμα, εμπιστευτικών αναφορών από κάθε ενδιαφερόμενο αναφορικά με πράξεις στελεχών της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου, που δημιουργούν αμφιβολίες για αντικανονικές ενέργειες και λογιστικοελεγκτικές πρακτικές μη συμβατές με τη διεθνή πρακτική και τις κείμενες διατάξεις. Οι αναφορές αυτές λαμβάνονται απευθείας από την Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, η οποία διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των αναφορών, αλλά και την ανωνυμία των ενδιαφερομένων. Με την Πολιτική αυτή, ενισχύονται οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου της Τράπεζας, η οποία έχει τη συνολική ευθύνη για την ανάπτυξη και καθιέρωση της ως άνω Πολιτικής, την παρακολούθηση της εφαρμογής της, καθώς και την εποπτεία των ερευνών και της λήψης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων.

*Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Επικοινωνήστε μαζί μας), έχουν αναρτηθεί στοιχεία επικοινωνίας με την Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας για την υποβολή εμπιστευτικών αναφορών.*

- **Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Τράπεζας**

Η Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) προσδιορίζει τους βασικούς άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου, καθορίζει τις δράσεις της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου στο χώρο αυτό και αποτελεί οδηγό για την ανάθεση αρμοδιοτήτων και εξουσιών όσον αφορά το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τον έλεγχο αυτών των δράσεων. Το Δ.Σ. της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου που ασκούν εταιρική κοινωνική δράση

εγκρίνουν τον ετήσιο προϋπολογισμό σχετικά με τις δράσεις Ε.Κ.Ε. στο πλαίσιο του προϋπολογισμού του Ομίλου. Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας εγκρίνει οποιαδήποτε δέσμευση εντός του εγκεκριμένου προϋπολογισμού της Ε.Κ.Ε. και ενημερώνει το Δ.Σ. της Τράπεζας για τις σημαντικότερες αποφάσεις του. Για οποιαδήποτε δέσμευση που υπερβαίνει τον προϋπολογισμό ο Διευθύνων Σύμβουλος ζητά την έγκριση του Δ.Σ.

Η Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Πολιτική Ε.Κ.Ε. του Ομίλου της ΕΤΕ).

## Κανονιστική Συμμόρφωση

Οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα εντάθηκαν το 2011. Η επιδείνωση των γενικότερων μακροοικονομικών συνθηκών επηρέασε τις συνθήκες υπό τις οποίες το τραπεζικό σύστημα λειτουργεί, καθιστώντας καθοριστική τη συνδρομή της λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης στην υιοθέτηση προληπτικών μέτρων με σκοπό την έγκαιρη προσαρμογή του Ομίλου στο διαρκώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό και δεδομένων των διασυννοριακών δραστηριοτήτων του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η Κανονιστική Συμμόρφωση, αντιλαμβανόμενη την ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, ανέλαβε ενεργό συμβουλευτικό ρόλο με στόχο τη θωράκιση του Ομίλου έναντι των κανονιστικών κινδύνων και την αποφυγή κυρώσεων.

Ειδικότερα, η Κανονιστική Συμμόρφωση, αποσκοπώντας στη διασφάλιση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου έναντι των μετόχων, των πελατών, των επενδυτών και των εποπτικών και άλλων ανεξάρτητων αρχών, εργάστηκε, και το 2011, με στόχο την έγκαιρη προσαρμογή του Ομίλου στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, την πρόληψη και αποτροπή των κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση των υφιστάμενων νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων.

Με στόχο τον εξορθολογισμό και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των ερευνών κατόπιν αιτημάτων Εποπτικών, Δημόσιων και Δικαστικών Αρχών, καθώς και ιδιωτών, αποφασίστηκε η διεύρυνση των αρμοδιοτήτων της Κανονιστικής Συμμόρφωσης με τη σύσταση νέας Υποδιεύθυνσης, η οποία ανέλαβε τη διαχείριση των αιτημάτων αυτών διασφαλίζοντας και την καλή συνεργασία με τις Αρχές.

Σημαντικό πεδίο δραστηριοποίησης αποτέλεσε η διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στους τομείς: καταναλωτικής πίστης, λειτουργίας της κεφαλαιαγοράς και χρηματαγοράς, επενδυτικών υπηρεσιών, διαφάνειας, σχέσης και συμπεριφοράς προς την πελατεία, εταιρικής διακυβέρνησης, σύγκρουσης συμφερόντων, πρόληψης και καταπολέμησης του ξεπλύματος χρήματος, προ-

### Αναδιοργάνωση - Νέα Οργανωτική Δομή και αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	Ανάπτυξη Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε επίπεδο Ομίλου & διαχείριση όλων των θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης (πλην AML/CFT)
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	Παρακολούθηση και έλεγχος του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο (πλην AML/CFT)
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ AML/CFT ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	Ανάπτυξη Πολιτικών AML/CFT & παρακολούθηση και έλεγχος του βαθμού συμμόρφωσης με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο σε επίπεδο Ομίλου
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ AML/CFT ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ & ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	Διαχείριση Αναφορών Ύποπτων Συναλλαγών και συναφών Ερευνών Εποπτικών Αρχών & διαχείριση Συστήματος Ελέγχου Συναλλαγών AML/CFT (Mantas) σε επίπεδο Ομίλου
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	Έρευνα ύπαρξης λογαριασμών καταθέσεων, οφειλών και λοιπών περιουσιακών στοιχείων πελατών που υπάρχουν στην Τράπεζα (θυρίδες, μετοχές, ομόλογα κ.λπ.) μετά από νόμιμο αίτημα πελάτη, Εποπτικής, Δημόσιας ή Δικαστικής Αρχής

στασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συστήματος εσωτερικού ελέγχου και άλλων νομικών κινδύνων.

Ειδικότερα:

Η αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ) έχει πρωταρχική σημασία για την Τράπεζα, καθώς και τις εταιρείες του Ομίλου, δεδομένου ότι οι πράξεις αυτές είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Για το σκοπό αυτό, και κατά το έτος 2011, δόθηκε προτεραιότητα, αφενός στην υιοθέτηση και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών, με σκοπό τη διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο αλλά και τη μη χρησιμοποίηση των προϊόντων/υπηρεσιών του Ομίλου για σκοπούς ΞΧ/ΧΤ και αφετέρου στη διαμόρφωση επαρκούς, εναρμονισμένου και αποτελεσματικού πλαισίου, μέσω του οποίου καθορίζονται και παράλληλα γνωστοποιούνται στο προσωπικό του Ομίλου οι αρχές, οι κανόνες και τα πρότυπα που διέπουν τα θέματα ΞΧ/ΧΤ.

Σημαντικό πεδίο ενδιαφέροντος αποτέλεσαν τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, αντικατοπτρίζοντας την προτεραιότητα που δίνεται στον πελάτη ιδιαίτερα στην τρέχουσα δυσμενή οικονομική συγκυρία. Η Κανονιστική Συμμόρφωση συμμετείχε ενεργά στις διαδικασίες σχεδιασμού και τοποθέτησης νέων προϊόντων της Τράπεζας, αλλά και στις διαδικασίες έγκρισης της διαφήμισης και προώθησης αυτών προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό, με στόχο την πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφάνεια των συναλλαγών, τους κανόνες συμπεριφοράς έναντι των πελατών και των αγορών, καθώς και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που ακολουθεί η Τράπεζα.

Με στόχο την ενίσχυση της ομιλικής λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, δόθηκαν κατευθύνσεις στις Μονάδες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας τόσο για την ανάπτυξη και την εφαρμογή Πολιτικών για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης (Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη, Πολιτική Αποδοχών) όσο και για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της Ευρωπαϊκής Οδηγίας Πληρωμών (PSD).

Στο πλαίσιο της διαρκούς ενίσχυσης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.) των εταιρειών του Ομίλου της Εθνικής, και με στόχο τη διευκόλυνση τόσο του έργου όσο και της συνεργασίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, του Εσωτερικού Ελέγχου – Επιθεώρησης και της Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, που αποτελούν τους βασικούς πυλώνες του Σ.Ε.Ε., καθορίστηκαν Κοινόι Ανταποκριτές – Σύνδεσμοι για θέματα του Σ.Ε.Ε. σε κάθε Μονάδα της Τράπεζας.

Παράλληλα, η Κανονιστική Συμμόρφωση συνέχισε το εκπαιδευτικό της έργο τόσο με στοχευμένα σεμινάρια αίθουσας, όσο και με τη χρήση της πλατφόρμας e-learning. Έμφαση δόθηκε σε θέματα πρόληψης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και στην πιστοποίηση, στο θεσμικό πλαίσιο της Κεφαλαιαγοράς, των στελεχών που παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες. Συνολικά εκπαιδεύτηκαν 3.225 στελέχη και υπάλληλοι (Διοίκησης, Δικτύου και εταιρειών του Ομίλου).

Επιπρόσθετα, στελέχη της Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου εσωτερικού συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης Γνώσεων που διοργάνωσε το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών με θέμα “Η Κανονιστική συμμόρφωση στις τράπεζες”. Μετά την ολοκλήρωσή του και την επιτυχή συμμετοχή των εκπαιδευόμενων σε εξετάσεις, δόθηκαν οι σχετικές πιστοποιήσεις.

Επιπλέον, παρέχεται ενημέρωση στο σύνολο του προσωπικού για τις σημαντικότερες νομοθετικές και κανονιστικές εξελίξεις μέσω της ανάρτησης του τριμηνιαίου Ηλεκτρονικού Ενημερωτικού Δελτίου με τίτλο “Compliance News” στην εσωτερική ιστοσελίδα.

Με σκοπό την εδραίωση επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης (monitoring), συνεχίστηκαν τόσο οι εξ αποστάσεως, όσο και οι επιτόπιοι έλεγχοι σε καταστήματα του Δικτύου αναφορικά με τη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα για την πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος καθώς και για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες (MiFID).

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο και σε συνεχή βάση, μέσω της εφαρμογής Enterprise Governance Risk and Compliance Information System (EGRC), την υλοποίηση από τις Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών, όπως αυτές προκύπτουν από τα πορίσματα ελέγχων που διενεργούν στην Τράπεζα και στον Όμιλο είτε οι κεντρικές εποπτικές Αρχές είτε οι εξωτερικοί ελεγκτές.

Όσον αφορά την εξωτερική ανάθεση (outsourcing) υπηρεσιών/ δραστηριοτήτων σε τρίτους, η Εθνική Τράπεζα ελέγχει τα συμβατικά κείμενα στο πλαίσιο συνεργασίας της Τράπεζας με εξωτερικούς παρόχους, προκειμένου να είναι σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (ΠΔΤΕ 2597/07), συμπεριλαμβανομένων τυχόν ειδικότερων διατάξεων που εφαρμόζονται ανά περίπτωση. Επιπλέον, η Διεύθυνση καταγράφει τις ανατεθείσες δραστηριότητες και αποστέλλει στην Τράπεζα της Ελλάδος τις σχετικές τριμηνιαίες αναφορές.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει σε τριμηνιαία βάση την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. της Τράπεζας για τα θέματα αρμοδιότητάς της, με έμφαση στους κανονιστικούς κινδύνους, όπως αυτοί αναδείχθηκαν από τα πορίσματα των εποπτικών αρχών, των εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων στην Τράπεζα και στις εταιρείες του Ομίλου, καθώς και για τον προγραμματισμό και το βαθμό υλοποίησης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων. Κατά το 2011, δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα από τις εποπτικές αρχές στις εταιρείες του Ομίλου.

Η διατήρηση ενός ισχυρού πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης σε ομιλικό επίπεδο συνέβαλε σημαντικά στη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας του Ομίλου, κατά την τρέχουσα οικονομική συγκυρία.

## Διαχείριση Κινδύνων

---

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός με ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με την επιχειρηματική της λειτουργία και έχει θεσπίσει ενιαία Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου. Η στρατηγική αυτή περιλαμβάνει το πλαίσιο και τη μεθοδολογία διαχείρισης των Κινδύνων Αγοράς, του Πιστωτικού Κινδύνου και του Λειτουργικού Κινδύνου.

*Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011.*

## Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων

Ο Όμιλος στοχεύει στην υιοθέτηση των πρακτικών αναφορικά με τη διαχείριση κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές οδηγίες και εποπτικές απαιτήσεις, όπως προσδιορίζονται από την Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζικών Εποπτών, την Τράπεζα της Ελλάδος και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, καθώς και αποφάσεις των αρμόδιων αρχών που εποπτεύουν τις εταιρείες του Ομίλου.

Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου αποτελείται από διάφορα συστατικά μέρη. Συγκεκριμένα, το Δ.Σ. έχει συστήσει την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία εποπτεύει όλες τις λειτουργίες διαχείρισης κινδύνων στον Όμιλο. Όλες οι Μονάδες διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου, αναφέρονται αρμοδίως στη Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και στη Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, των οποίων προϊστάται ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων, ο οποίος αναφέρεται στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας ("ALCO") χαράζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας σε θέματα διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού (Asset Liability Management), λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές και τα όρια κιν-

δύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει. Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου ("ΔΚΣΤΟ") έχει την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης σε εσωτερικούς και εξωτερικούς κανόνες, όπως η ισχύουσα Ελληνική και Ευρωπαϊκή, νομοθεσία και οι εποπτικοί κανονισμοί. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου ("ΔΕΕΕΤΟ"), η οποία αναφέρεται απευθείας στο Δ.Σ., μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο, επικεντρώνοντας στην αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων και του περιβάλλοντος ελέγχου.

## **Κύρια Χαρακτηριστικά του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου**

---

Η Τράπεζα διαθέτει ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου, το οποίο συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της.

Ειδικότερα, η Τράπεζα διαθέτει:

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

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

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

- Τη συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής του Ομίλου, με την αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Την αναγνώριση και αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που αναλαμβάνονται, περιλαμβανομένου και του λειτουργικού κινδύνου.
- Τη διασφάλιση της πληρότητας και της αξιοπιστίας των στοιχείων και πληροφοριών που απαιτούνται για τον ακριβή και έγκαιρο προσδιορισμό της χρηματοοικονομικής κατάστασης του Ομίλου και την παραγωγή αξιόπιστων οικονομικών καταστάσεων που υποβάλλονται σε ελληνικές και διεθνείς αρχές.

- Τη συμμόρφωση τόσο με εσωτερικές αρχές, διαδικασίες και κώδικες δεοντολογίας, όσο και με εξωτερικούς κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένης της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, καθώς και άλλων διεθνών οδηγιών (π.χ. Ν.3016/2002, ΠΔΤΕ 2577/2006, Νόμος Sarbanes Oxley).
- Την υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών και αρχών εταιρικής διακυβέρνησης.
- Την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών και παρατυπιών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των Μετόχων και των συναλλασσόμενων με αυτή.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας, με την υποστήριξη των Επιτροπών του, στο πλαίσιο της εξέτασης της εταιρικής στρατηγικής και των κύριων επιχειρηματικών κινδύνων, υιοθετεί τις κατάλληλες πολιτικές που αποσκοπούν στη διασφάλιση επαρκούς και αποτελεσματικού Σ.Ε.Ε. για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Διοίκηση έχει την ευθύνη της ανάπτυξης και ενσωμάτωσης των κατάλληλων ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών ανάλογα με το εύρος, τους κινδύνους και τη φύση των εργασιών των μονάδων του Ομίλου, της αξιολόγησης των αδυναμιών που προκύπτουν και της λήψης των απαιτούμενων διορθωτικών μέτρων. Το Μάρτιο του 2010, στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις διατάξεις της ΠΔΤΕ 2577/06 ολοκληρώθηκε, από ανεξάρτητο ορκωτό ελεγκτή, η αξιολόγηση της επάρκειας του Σ.Ε.Ε. της Τράπεζας και του Ομίλου για την τριετία που έληξε την 31<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2009.

## Φορολογία

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

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

Στο πλαίσιο αυτό, το έργο της Διεύθυνσης Φορολογίας καθίσταται εξαιρετικά σημαντικό, καθώς είναι η Μονάδα της Τράπεζας η οποία έχει ως αποστολή τη μέριμνα για την

κατά Νόμο εκπλήρωση όλων των φορολογικών υποχρεώσεων της και τη φορολογική εποπτεία και συνδρομή σε όλα τα φορολογικά ζητήματα των εταιριών του Ομίλου στο Εσωτερικό και το Εξωτερικό καθώς και των εταιριών στις οποίες συμμετέχει η Τράπεζα.

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

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

## **Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων**

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

Όσον αφορά στους μετόχους της Τράπεζας, δεν υφίστανται ειδικές συμφωνίες μεταξύ τους, όπως επίσης δεν υφίσταται αμοιβαία συμμετοχή σημαντικού ύψους σε μετοχικό κεφάλαιο, μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και άλλης Εταιρείας ή Ομίλου Εταιριών. Στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας περιγράφονται με σαφήνεια οι προϋποθέσεις, οι όροι και οι διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

*Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης).*



---

## ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

---

### Το Διοικητικό Συμβούλιο

---

Η Τράπεζα διοικείται από το Δ.Σ. το οποίο είναι υπεύθυνο για τη χάραξη στρατηγικής κατεύθυνσης, την εποπτεία της Διοίκησης και τον επαρκή έλεγχο της Τράπεζας, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με το Νόμο.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας συνεδρίασε 21 φορές κατά τη διάρκεια του 2011.

Πέντε Επιτροπές έχουν συσταθεί και λειτουργούν σε επίπεδο Δ.Σ. της Τράπεζας.

*Οι Κανονισμοί λειτουργίας των Επιτροπών έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές Δ.Σ.).*

Το Δ.Σ. της Τράπεζας αποτελείται από 16 μέλη, εκ των οποίων τέσσερα εκτελεστικά και 12 μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένου και του Προέδρου της.

Το παρόν Δ.Σ., του οποίου η θητεία λήγει το 2013, εξελέγη από την έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας, την 14<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2010, με εξαίρεση τον κ. Αλέξανδρο Ν. Μακρίδη που ορίστηκε την 26<sup>η</sup> Φεβρουαρίου 2009 μέλος του Δ.Σ. ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σε εφαρμογή του Ν. 3723/2008 και τον κ. Αβραάμ Ι. Τριανταφυλλίδη που ορίστηκε την 18<sup>η</sup> Μαρτίου 2010 μέλος του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Αλέξανδρου Γ. Σταύρου. Η έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας της 26<sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2010 εξέλεξε τρία εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τους κ.κ. Αλέξανδρο Γ. Τουρκολιά, Άνθιμο Κ. Θωμόπουλο και Λεωνίδα Θ. Θεόκλητο, τα οποία κατά την επακολουθήσασα συνεδρίαση του Δ.Σ., εξελέγησαν Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι της Τράπεζας. Την 23<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2010, η κα Μαρία Φραγκίστα εξελέγη μέλος του Δ.Σ. της Τράπεζας σε αντικατάσταση της παραιτηθείσας κας Μαρίας Σ. Σκλαβενίτου. Η εκλογή της ανακοινώθηκε στην έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας την 26<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2010. Στις 14 Απριλίου 2011, ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος εκλέχθηκε μέλος του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του Β. Κωνσταντακόπουλου ο οποίος απεβίωσε. Στις 7 Μαΐου 2012 ο κ. Γεώργιος Ζανιάς παραιτήθηκε. Στις 11 Ιουνίου 2012 ο κ. Χαράλαμπος Μάκκας, εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), εκλέχθηκε μέλος του Δ.Σ. της Τράπεζας.

Αναλυτικά, το Δ.Σ. απαρτίζεται από τα κάτωθι μέλη:

**Όνοματεπώνυμο** **Θέση στο Δ.Σ.**

Βασίλειος Θ. Ράπανος Πρόεδρος Δ.Σ. (Μη Εκτελεστικό Μέλος)  
Απόστολος Σ. Ταμβακάκης Διευθύνων Σύμβουλος (Εκτελεστικό Μέλος)

**Εκτελεστικά μέλη**

Αλέξανδρος Γ. Τουρκολιάς Μέλος  
Άνθιμος Κ. Θωμόπουλος Μέλος  
Λεωνίδας Θ. Θεόκλητος Μέλος

**Μη εκτελεστικά μέλη**

Ιωάννης Κ. Γιαννίδης Μέλος  
Ιωάννης Π. Παναγόπουλος Μέλος  
Αβραάμ Ι. Τριανταφυλλίδης Μέλος

**Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη**

Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ. Θεόκλητος Μέλος  
Στέφανος Χ. Βαβαλίδης Μέλος  
Γεώργιος Π. Ζανιάς\* Μέλος  
Σπυρίδων Ι. Θεοδωρόπουλος Μέλος  
Αλεξάνδρα Θ. Παπαλεξοπούλου – Μπενεπούλου Μέλος  
Πέτρος Κ. Σαμπατακάκης Μέλος  
Μαρία (Μαρίλυ) Α. Φραγκίστα Μέλος

**Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου**

Αλέξανδρος Ν. Μακρίδης Μέλος

**Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)**

Χαράλαμπος Μάκκας Μέλος

\*Παρατίθηκε τον Μάιο του έτους 2012.

Το 12.5% (2 εκ των 16) των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι γυναίκες, ενώ το 87.5% (14 εκ των 16) είναι άνδρες.

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

Εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη που ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας, ενώ μη εκτελεστικά τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων. Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002, ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του διοικητικού συμβουλίου δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών του Δ.Σ. Τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται περαιτέρω σε ανεξάρτητα και μη ανεξάρτητα. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας και πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο (2), με εξαίρεση την περίπτωση που ορίζονται ρητά και συμμετέχουν στο Δ.Σ. ως μέλη εκπρόσωποι της μειοψηφίας των μετόχων, οπότε η ύπαρξη ανεξάρτητων μελών του Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωτική.

**Κατανομή μελών του Δ.Σ. ανά ηλικιακή ομάδα:**

Ηλικιακή ομάδα	Αριθμός Μελών	Μέλη
άνω των 50 ετών	14	κ.κ. Ράπανος, Ταμβακάκης, Τουρκολιάς, Θωμόπουλος, Θεόκλητος, Γιαννίδης, Τριανταφυλλίδης, Παναγόπουλος, Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ.κ. Θεόκλητος, Βαβαλίδης, Σαμπατακάκης, Θεοδωρόπουλος, Μάκκας, κα Φραγκίστα.
30-50 ετών	2	κα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου και κ. Μακρίδης.
Κάτω των 30 ετών	0	

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

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

### **Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου**

Το Δ.Σ. εκπροσωπεί την Τράπεζα δικαστικά και εξώδικα και μπορεί, με απόφασή του, να αναθέτει την άσκηση των εξουσιών και των αρμοδιοτήτων του, είτε το σύνολο είτε ένα μέρος αυτών, περιλαμβανομένου του δικαιώματος εκπροσώπησης, στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, άλλα εκτελεστικά του μέλη, τους Γενικούς Διευθυντές, τους Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές, τους Διευθυντές και υπαλλήλους της Τράπεζας, καθώς και σε τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως με την απόφαση αυτή τα θέματα για τα οποία παραχωρούνται αυτές οι εξουσίες. Εξαιρούνται τα θέματα που απαιτούν συλλογική ενέργεια του Δ.Σ.

Η Τράπεζα δεσμεύεται στις συναλλαγές της είτε με μία είτε με δύο υπογραφές. Το Δ.Σ. μπορεί να χορηγήσει έγκυρα δικαίωμα μοναδικής υπογραφής μόνο στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, στους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και σε Γενικούς Διευθυντές της Τράπεζας.

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

- Εξέταση και έγκριση της στρατηγικής κατεύθυνσης της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου και του πολυετούς επιχειρησιακού σχεδίου, του ετήσιου προϋπολογισμού και των μεγάλων στρατηγικών αποφάσεων, και την παροχή σχετικής καθοδήγησης στη Διοίκηση της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εξέταση της εταιρικής δομής του Ομίλου, την παρακολούθηση τυχόν κινδύνων που απορρέουν από τη δομή αυτή και τη διασφάλιση της συνεκτικότητας και αποτελεσματικότητας του συστήματος της εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου.
- Συμμετοχή της Τράπεζας σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό ή για την εκποίηση συμμετοχών της σε αυτές.
- Ίδρυση Καταστημάτων, Πρακτορείων και Γραφείων Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Σύσταση σωματείων, ιδρυμάτων του άρθρου 108 ΑΚ και τη συμμετοχή σε εταιρείες του άρθρου 784 ΑΚ.
- Έγκριση του Κανονισμού Εργασίας της Τράπεζας.

- Ονομασία των Γενικών Διευθυντών και Διευθυντών της Τράπεζας κατόπιν πρότασης του Διευθύνοντος Συμβούλου.
- Εξέλεξη και έγκριση των ετήσιων και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας.
- Έκδοση Ομολογιακών Δανείων πάσης φύσεως, εκτός εκείνων για τα οποία ορίζεται αποκλειστικά αρμόδια από το νόμο η Γενική Συνέλευση.
- Διαμόρφωση και τήρηση Κώδικα Συμπεριφοράς για τους υπαλλήλους του Ομίλου της Τράπεζας.
- Έγκριση της Πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

## Διαδικασία επιλογής μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας αποτελείται από επίλεκτα μέλη που συγκαταλέγονται μεταξύ των επιφανών προσωπικοτήτων της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Η διαδικασία για την επιλογή των μελών του Δ.Σ. υπάγεται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις, έχουν σημαντική εμπειρία στον επαγγελματικό και επιχειρηματικό κόσμο, καθώς και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο και έχουν ευρεία και ολοκληρωμένη γνώση και ικανότητα να κατευθύνουν την Τράπεζα σε οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα.

Οι ακολουθούμενες διαδικασίες προβλέπονται από την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας.

Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στην ικανότητα διαχείρισης θεμάτων επικοινωνίας με τις διαφορετικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, καθώς βασικό κριτήριο καταλληλότητας των μελών του Δ.Σ. είναι "Να έχουν σαφή αίσθηση των λεπτών ισορροπιών μεταξύ των συμφερόντων των μετόχων και άλλων ενδιαφερομένων μερών κατά τη λήψη αποφάσεων και να μην προωθούν μια συγκεκριμένη ομάδα συμφερόντων".

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

- Γνωρίζει σε βάθος το χρηματοπιστωτικό σύστημα και να περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή

## Συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα προσφέρει στα μέλη του Δ.Σ. προγράμματα επιμόρφωσης και ενημέρωσης αναφορικά με επίκαιρα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, διαχείρισης κινδύνων, κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και χρηματοοικονομικής και λογιστικής. Στα νέα μέλη του Δ.Σ., η Τράπεζα παρέχει εισαγωγικό πρόγραμμα, το οποίο, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει και παρουσιάσεις από Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας.

έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις σε χρηματοοικονομικούς οργανισμούς.

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

### **Αποζημίωση μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

Το Δ.Σ. διαμορφώνει πρόταση που υποβάλλεται στη Γενική Συνέλευση όσον αφορά στην αποζημίωση των μελών του για τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η πρόταση αυτή καταρτίζεται με βάση την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, με τρόπο που αντανακλά επαρκώς το χρόνο και την προσπάθεια που αναμένεται να καταβάλλουν τα μέλη ώστε να συμβάλλουν στις εργασίες του Δ.Σ. αλλά και ταυτόχρονα προάγει την αποδοτικότητα των εργασιών του Δ.Σ. Ιδιαίτερα, για τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., η Τράπεζα έχει υιοθετήσει Πολιτική για τον καθορισμό των αμοιβών τους στο ευρύτερο πλαίσιο προσδιορισμού των αμοιβών ανωτάτων διοικητικών στελεχών που έχει σκοπό την προώθηση της αξιοκρατίας και τη διαμόρφωση νοοτροπίας προσανατολισμένης στην απόδοση. Η Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας υιοθετήθηκε από το Δ.Σ. κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2010, είναι δε σύμφωνη με τα προβλεπόμενα στην Εγκύκλιο Διοίκησης Νο. 7/09.06.2010 της Διεύθυνσης Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος της Τραπεζής της Ελλάδος και συνάδει με τις συστάσεις των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

### **Αξιολόγηση μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, το Δ.Σ. προβαίνει ετησίως σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών του βάσει μεθόδου που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. (ΕΕΔΥ).

### **Κλιματική Αλλαγή - Αειφόρος Ανάπτυξη**

Το Δ.Σ. της Τράπεζας στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της κλιματικής αλλαγής, καθώς και τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για την Τράπεζα το έτος 2012.

Το Δ.Σ. στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της επίδοσης της Τράπεζας στον τομέα της αειφόρου ανάπτυξης το έτος 2012.

Κάθε τρία χρόνια η αξιολόγηση πραγματοποιείται σε βάθος από εξωτερικό σύμβουλο, η επιλογή και εποπτεία του οποίου εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΔΥ.

Από το Δεκέμβριο του 2011 έως τον Ιανουάριο του 2012, το Δ.Σ. πραγματοποίησε σε βάθος αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς του με τη συνδρομή εξωτερικού συμβούλου.

Η διαδικασία αξιολόγησης του Δ.Σ. περιλαμβάνει την αξιολόγηση της επίδοσής του ως προς όλες του τις δράσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν και την περιβαλλοντική και κοινωνική δράση σύμφωνα με την Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει Πολιτική Αποδοχών των μελών του Δ.Σ. της και των ανωτάτων στελεχών της, σύμφωνα με την οποία προβλέπονται διαδικασίες σύνδεσης των αποδοχών τους με την επίδοση, χωρίς προς το παρόν να υπάρχει διακριτή διαδικασία παρακολούθησης της επίδοσης του Δ.Σ. σε θέματα σχετικά με την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση του οργανισμού.

## Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το έργο του Δ.Σ. της Τράπεζας υποστηρίζεται από τις αρμόδιες Επιτροπές που έχουν συσταθεί και λειτουργούν για το σκοπό αυτό.

Επιτροπή	Σκοπός	Σύνθεση
Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. της Τράπεζας  (10 συνεδριάσεις κατά το 2011)	Η Επιτροπή έχει ως σκοπό: 1. την ανασκόπηση της επιμελούς κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου και άλλων σημαντικών στοιχείων και πληροφοριών που προορίζονται για γνωστοποίηση, 2. την υποβολή προτάσεων στο Δ.Σ. για το διορισμό ορκωτού ελεγκτή και για το ύψος της αμοιβής του με σκοπό το διορισμό του από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, 3. την παρακολούθηση και τον έλεγχο της ανεξαρτησίας, της αντικειμενικότητας και της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του ορκωτού ελεγκτή, 4. την παρακολούθηση της ανεξαρτησίας και αντικειμενικότητας του ορκωτού ελεγκτή σχετικά με την παροχή μη ελεγκτικών υπηρεσιών, καθώς και ως προς το εύλογο του ύψους της αμοιβής του, 5. την ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου και τη σχετική ενημέρωση του Δ.Σ., 6. την παρακολούθηση και τον έλεγχο της ανεξαρτησίας, επάρκειας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου.	Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης, Αντιπρόεδρος η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενοπούλου και μέλη της η κα Μαρία (Μαρίλυ) Φραγκίστα και οι κκ. Στέφανος Βαβαλίδης και Αλέξανδρος Μακρίδης. (5 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη)
Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας  (8 συνεδριάσεις κατά το 2011)	Η Επιτροπή: 1. Διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων που ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας, τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο Ομίλου, και στην επάρκεια των διαθεσίμων πόρων σε τεχνικά μέσα και προσωπικό. 2. Ελέγχει την ανεξαρτησία, επάρκεια και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (ΓΔΔΚ).	Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης και μέλη της οι κκ. Βασίλειος Ράπανος, Απόστολος Ταμβακάκης, Πέτρος Σαμπατακάκης και Άνθιμος Θωμόπουλος. (2 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη, 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος και 2 Εκτελεστικά Μέλη)

Επιτροπή	Σκοπός	Σύνθεση
	<p>3. Μεριμνά για την ανάπτυξη και τη διαρκή αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών αποφάσεων, όσον αφορά σε κάθε μορφή κινδύνους, συμπεριλαμβανομένου και του λειτουργικού, σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων / μονάδων της Τράπεζας και του Ομίλου.</p> <p>4. Καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων ως προς την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα επιχειρηματική στρατηγική και την επάρκεια των διαθέσιμων πόρων.</p> <p>5. Ενημερώνεται σε τακτική βάση και παρακολουθεί το συνολικό επίπεδο ανάληψης κινδύνων (risk profile) της Τράπεζας και του Ομίλου και καθοδηγεί τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων ως προς την υλοποίηση της στρατηγικής διάθεσης ανάληψης κινδύνων, και των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης και της συμμόρφωσης με το εκάστοτε εποπτικό πλαίσιο κεφαλαιακής επάρκειας.</p> <p>6. Διασφαλίζει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Τράπεζας ενημερώνεται επαρκώς για όλα τα θέματα που αφορούν τη στρατηγική ανάληψης, επίπεδο ανοχής και επίπεδο ανάληψης κινδύνων κατά την εκτέλεση των στρατηγικών και εποπτικών του καθηκόντων.</p>	
<p>Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. της Τράπεζας</p> <p>(4 συνεδριάσεις κατά το 2011)</p>	<p>Σκοπός της Επιτροπής είναι να συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Τ.Ε. κατά την εκπλήρωση των καθηκόντων του σχετικά με την προσέλκυση, διατήρηση, αξιοποίηση και εξέλιξη στελεχών και προσωπικού υψηλού επαγγελματικού και ηθικού επιπέδου, την ανάπτυξη αξιοκρατικού πλαισίου αντικειμενικής αξιολόγησης και δίκαιης ανταμοιβής της στελεχιακής απόδοσης και τη δημιουργία και διατήρηση συνεκτικού συστήματος αξιών και κινήτρων με στόχο την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Ε.Τ.Ε και του Ομίλου της.</p>	<p>Πρόεδρος της Επιτροπής είναι η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενουπούλου και μέλη της ο κ. Βασίλειος Ράπανος, ο Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ.κ. Θεόκλητος και ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος.</p> <p>(3 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη και 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος)</p>
<p>Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιότητων του Δ.Σ. της Τράπεζας</p> <p>(4 συνεδριάσεις κατά το 2011)</p>	<p>Σκοπός της Επιτροπής είναι να συνδράμει το Διοικητικό Συμβούλιο της Ε.Τ.Ε. στο να διασφαλίζει ότι η σύνθεση, η οργάνωση, οι πολιτικές και οι διαδικασίες του Δ.Σ. βρίσκονται σε πλήρη συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την Τράπεζα και διευκολύνουν την εναρμόνιση της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.</p>	<p>Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Βασίλειος Ράπανος και μέλη της ο Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ.κ. Θεόκλητος, η κα Μαρία (Μαρίλυ) Φραγκίστα και οι κκ. Ιωάννης Γαννίδης και Αλέξανδρος Μακρίδης.</p> <p>(3 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη και 2 Μη Εκτελεστικά Μέλη)</p>
<p>Επιτροπή Στρατηγικής του Δ.Σ. της Τράπεζας</p> <p>(9 συνεδριάσεις κατά το 2011)</p>	<p>Σκοπός της Επιτροπής είναι να υποστηρίζει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στην διαμόρφωση των στρατηγικών επιλογών του Ομίλου, να βοηθά το Δ.Σ. στη λήψη αποφάσεων σε όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου της Ε.Τ.Ε. και να επιβλέπει τακτικά την εφαρμογή της ομικτικής στρατηγικής από τη διοίκηση του Ομίλου.</p>	<p>Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Βασίλειος Ράπανος και μέλη της η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενουπούλου και οι κκ. Απόστολος Ταμβακάκης, Στέφανος Βαβαλίδης, Πέτρος Σαμπατακάκης και Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος.</p> <p>(4 Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη, 1 Μη Εκτελεστικό Μέλος και 1 Εκτελεστικό Μέλος)</p>

---

## ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

---

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

### Μέτοχοι Μειοψηφίας

---

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

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

Η μετ' αναβολή Γενική Συνέλευση αποτελεί συνέχιση της προηγούμενης και δεν απαιτείται η επανάληψη των διατυπώσεων δημοσίευσης της πρόσκλησης των Μετόχων. Σε αυτή μπορούν να μετάσχουν και νέοι Μέτοχοι, τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 12 και 13 παρ. 1 του Καταστατικού.

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

Μετά από αίτηση οποιουδήποτε Μετόχου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5), τουλάχιστον, πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση τις αιτούμενες συγκεκριμένες πληροφορίες για τις υποθέσεις της Τράπεζας, στο μέτρο που αυτές είναι χρήσιμες για την πραγματική εκτίμηση των θεμάτων της Ημερησίας Διάταξης. Επίσης, με αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να ανακοινώνει στη Γενική Συνέλευση, εφ' όσον είναι τακτική, τα ποσά που, κατά την τελευταία διετία, καταβλήθηκαν σε κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή τους Διευθυντές της Τράπεζας, καθώς και κάθε παροχή προς τα πρόσωπα αυτά από οποιαδήποτε αιτία ή σύμβαση της Τράπεζας με αυτούς. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για απο-



χρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά. Τέτοιος λόγος μπορεί να είναι, κατά τις περιστάσεις, η εκπροσώπηση των αιτούντων Μετόχων στο Δ.Σ., σύμφωνα με τις παραγράφους 3 ή 6 του άρθρου 18 κ.ν.2190/1920.

Μετά από αίτηση Μετόχων, που εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση πληροφορίες για την πορεία των εταιρικών υποθέσεων και την περιουσιακή κατάσταση της Τράπεζας. Το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά.

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

Στις ανωτέρω περιπτώσεις, οι αιτούντες Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν τη μετοχική τους ιδιότητα και τον αριθμό των μετοχών που κατέχουν κατά την άσκηση του σχετικού δικαιώματος. Τέτοια απόδειξη αποτελεί και η κατάθεση των μετοχών, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 28 κ.ν. 2190/1920.

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

Μέτοχοι της Εταιρείας, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, δικαιούνται να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο τον έλεγχο της Εταιρείας, εφ' όσον από την όλη πορεία αυτής καθίσταται πιστευτό ότι η διοίκηση των εταιρικών υποθέσεων δεν ασκείται, όπως επιβάλλει η χρηστή και συνετή διαχείριση. Οι αιτούντες τον έλεγχο Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν στο δικαστήριο ότι κατέχουν τις μετοχές που τους δίνουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον έλεγχο της Εταιρείας. Τέτοια απόδειξη αποτελεί και η κατάθεση των μετοχών σύμφωνα με σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 28 κ.ν. 2190/1920.

*Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Καταστατικό).*

---

## Στόχοι 2012

---

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

...μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε;



ΕΘΝΙΚΗ  
ΤΡΑΠΕΖΑ

Καλώς ήλθατε  
Welcome

Ισόγειο

Υποδοχή

Ταμεία



Εξυπηρέτηση Πελατών



Εξυπηρέτηση Πελατών

- Personal Banking



Καταναλωτικά &  
Στεγαστικά Προϊόντα



## Με Ευθύνη για την Αγορά

### Προτεραιότητα στον πελάτη

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

---

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



Η Εθνική Τράπεζα, ο παλαιότερος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στην Ελλάδα με ιστορία 170 χρόνων και με το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων, δραστηριοποιείται στην αγορά με βάση τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελώντας έναν πυλώνα σταθερότητας και ανάπτυξης για τη χώρα. Η Εθνική Τράπεζα δεσμεύεται και φροντίζει για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας των συναλλαγών της, επιδιώκει τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της παρέχοντάς τους σύγχρονα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες και κυρίως συνεχίζει με συνέπεια την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και των νοικοκυριών στην τρέχουσα δύσκολη οικονομική συγκυρία.

## ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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

- Δάνεια καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης.
- Πιστωτικές κάρτες.
- Τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα αποταμίευσης και υγείας.
- Επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις.
- Καταθετικές λύσεις.
- Επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου.
- Χρηματοδοτήσεις μεγάλων αναπτυξιακών έργων.
- Ειδικές πιστοδοτήσεις [Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) – Έργα μέσω Συμβάσεων Παραχώρησης Project Finance].
- Υπηρεσίες χρηματοοικονομικών συμβουλών.

*Αναλυτικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας βλέπε [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).*

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

- **"Εθνική Παιδών"**: Καταθετικό προϊόν για παιδιά έως 17 ετών, με σκοπό να διευκολύνει τους γονείς να δημιουργήσουν την οικονομική σιγουριά και ασφάλεια που χρειάζονται τα παιδιά στο ξεκίνημα της ενηλικίωσης τους. Επιπλέον, βοηθάει το παιδί να εξοικειωθεί με την τραπεζική σχέση και να αφομοιώσει τις αξίες της αποταμίευσης και της υπεύθυνης διαχείρισης του χρήματος.
- **"go health"**: Με το πρόγραμμα "go health", η Τράπεζα παρέχει στους κατόχους των καρτών go και στην οικογένειά τους ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρωτοβάθμιας φροντίδας και νοσοκομειακής περίθαλψης, με επιστροφή μετρητών και πολλές ειδικές παροχές.



Με το πρόγραμμα "Εθνική Παιδών", η Τράπεζα συνέβαλε στην αποκατάσταση περιοχών της χώρας μας που είχαν κριθεί αναδασωτέες σε συνεργασία με την ΜΚΟ "Αρκτούρος". Κατά τα έτη 2009-2010 φυτεύτηκαν περίπου 14.000 δέντρα και διατέθηκε για το σκοπό αυτό το ποσό € 197.683,38. Το 2011, στο πλαίσιο του τριετούς προγράμματος παρακολούθησης της πορείας της αναδάσωσης, συνεχίστηκε η φροντίδα των δέντρων.

gohealth



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

- **"go for kids"**: Το πρόγραμμα αποτελεί μια πρωτοβουλία της Τράπεζας που υλοποιήθηκε για 4<sup>η</sup> φορά, στηρίζοντας το έργο κοινωνικών φορέων για παιδιά και νεαρά άτομα που έχουν ανάγκη. Το πρόγραμμα, συνδέθηκε με τη χρήση των πιστωτικών καρτών go (go MasterCard, go Gold MasterCard, go VISA). Από κάθε συναλλαγή αγοράς των καρτών, διατέθηκε ένα μέρος για την οικονομική ενίσχυση και ηθική συμπαράσταση των μη κερδοσκοπικών φορέων που εντάσσονται στο πρόγραμμα.

- **"Πράσινο Δάνειο"**: Δάνειο με ειδικούς προνομιακούς όρους για τη χρηματοδότηση της αγοράς προϊόντων με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας σε κατοικίες και για την αγορά καινούργιου υβριδικού αυτοκινήτου.

- **"Εστία Πράσινη"**: Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το στεγαστικό προϊόν "Εστία Πράσινη", το οποίο χορηγείται με σκοπό την αγορά ή ανέγερση κατοικίας υψηλής ενεργειακής κλάσης ή την επισκευή κατοικίας με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμισή της.

- **Δάνειο "Φωτοβολταϊκό Σπίτι" για την εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος**: Το Ειδικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων (ΦΕΚ 1079/04-06-2009) παρέχει σε ιδιοκτήτες ακινήτων τη δυνατότητα εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος συνολικής ισχύος μέχρι 10 KWp για την πώληση της παραγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας στη ΔΕΗ σε πολύ προνομιακή τιμή. Με τον τρόπο αυτό ο πολίτης, εκτός από την ενεργό συμβολή του στην προστασία του περιβάλλοντος, μπορεί να εξασφαλίσει ένα σημαντικό αφορολόγητο εισόδημα έως € 7.150 ετησίως. Μέσω του δανείου "Φωτοβολταϊκό Σπίτι" καλύπτεται το συνολικό κόστος της εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος στη στέγη ή την ταράτσα κατοικίας στο πλαίσιο του Ειδικού αυτού Προγράμματος, συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης σύνδεσης με τη ΔΕΗ.

- **Πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον"**: Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαχρονικής και έμπρακτης υποστήριξης των πρωτοβουλιών που στοχεύουν στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος, συμμετέχει στο Πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον" και προσφέρει, με τη συνεπένδυση της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. (Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας & Ανάπτυξης – πρώην Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε. Α.Ε.), δάνεια επισκευαστικού χαρακτήρα με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους σε φυσικά πρόσωπα που επιθυμούν να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση των κατοικιών τους. Το Πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον", το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, εντάσσεται στις δράσεις του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και έχει κύριο στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας στον οικιακό κτηριακό τομέα και τη μείωση των εκπομπών ρύπων που συμβάλλουν στην επιδείνωση του φαινομένου του θερμοκηπίου.



Κατά το διάστημα Δεκέμβριος 2010 - Νοεμβρίου 2011, συγκεντρώθηκε το ποσό των € 113.269, το οποίο διατέθηκε για τη στήριξη του έργου των φορέων: "Κιβωτός του Κόσμου", "Λύκειο Παιδικό Ίδρυμα", "Μαργαρίτα", "Μέριμνα", "Το Εργαστήρι" και "Φλόγα".



Για κάθε "Πράσινο Δάνειο" που χορηγείται, η Τράπεζα διαθέτει € 20 από την εφόψη λειτουργική και διαχειριστική δαπάνη του δανείου σε δράσεις και ενέργειες για περιβαλλοντικούς σκοπούς. Συνολικά, για το 2011, το ποσό των € 1.360 θα διατεθεί σε ΜΚΟ για την υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων.



### Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον"



Η Εθνική Τράπεζα, από τον Φεβρουάριο του 2011 μέχρι 31.12.2011, δέχτηκε 18.992 αιτήσεις ενδιαφερόμενων για προέγκριση δανείου για το Πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον". Από αυτές, 4.413 ολοκληρώθηκαν με πλήρη δικαιολογητικά και εγκρίθηκαν ή αναμένεται να υποβληθούν προς έγκριση στο ΕΤΕΑΝ. Οι εκταμιεύσεις ξεκίνησαν τον Σεπτέμβριο του 2011 και μέχρι 31.12.2011 είχαν ξεπεράσει τα € 3,3 εκατ.

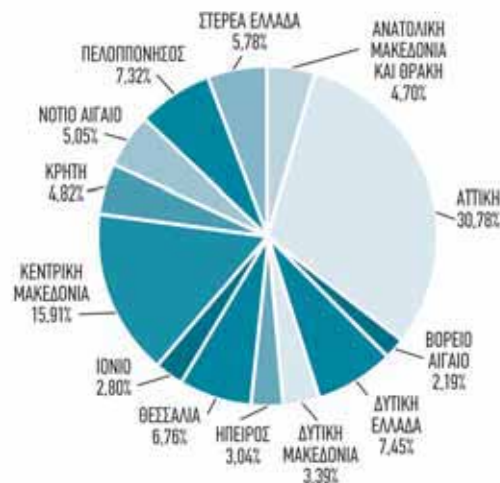


Στόχος του Α/Κ ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια, είναι η επίτευξη της υψηλότερης δυνατής απόδοσης σε μακροπρόθεσμη βάση, κυρίως από υπεραξίες, καθώς και από μερίσματα, επενδύοντας κατά κύριο λόγο στη διεθνή αγορά, τόσο σε αναπτυσσόμενες, όσο και σε αναδυόμενες αγορές. Α/Κ ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια – Μεταχικό Εξωτερικού, διαχειριστής των οποίων είναι η εταιρεία του Ομίλου «ΕΘΝΙΚΗ Asset Management ΑΕΔΑΚ».

#### Δάνεια και Ρυθμίσεις Δανείων προς ΜΜΕ (2011)

Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	€ 1.338 εκατ.
Δάνεια Παγίων	€ 596 εκατ.
Δάνεια με την εγγύηση της ΤΕΜΠΕ ΑΕ (νυν ΕΤΕΑΝ ΑΕ)	€ 390 εκατ.
Δάνεια Ρυθμίσεων	€ 771 εκατ.
Σύνολο	€ 3.095 εκατ.

#### ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΩΝ ΜΜΕ (2011)



- **Επενδύσεις στην παραγωγή ενέργειας, μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων:** Πρόγραμμα με το οποίο η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τις κατάλληλες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις που επιθυμούν να επωφεληθούν από τα κίνητρα των Ν.3468/2006, Ν.3734/2009, Ν.3851/2010 & Ν.3889/2010 και να υλοποιήσουν επενδύσεις στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από φωτοβολταϊκούς σταθμούς.
- **Αμοιβαίο Κεφάλαιο “ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια”:** Η Εθνική Τράπεζα, αφού κραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης και ανάπτυξης δράσεων και τεχνολογιών, που αφορούν στην “Πράσινη Οικονομία” και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής. Στο πλαίσιο αυτό, από το Μάιο 2010, διατίθεται το Α/Κ “ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια”, το οποίο επενδύει κυρίως σε μετοχές εταιρειών που δραστηριοποιούνται στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εναλλακτικών καυσίμων και της ανάπτυξης των σχετικών τεχνολογιών. Επίσης, επενδύει σε εταιρείες ανακύκλωσης, διαχείρισης αποβλήτων και διαχείρισης υδάτινων πόρων. Η δραστηριότητα των εταιρειών αυτών συμβάλλει στην αντιμετώπιση του προβλήματος της κλιματικής αλλαγής.

Πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, παρατίθενται στην ιστοσελίδα [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) στις ενότητες “Ιδιώτες” και “Επιχειρήσεις”. Σχετικά με τα “πράσινα” προϊόντα της Τράπεζας βλέπε και στην ενότητα “Με Ευθύνη για το Περιβάλλον”.

## ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2011, αναγνώρισε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Στον τομέα της χρηματοδότησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει τόσο τις υγιείς επιχειρήσεις που δοκιμάζονται από την εγχώρια οικονομική κρίση παρέχοντάς τους την απαραίτητη ρευστότητα, όσο και αυτές που εμφάνισαν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων ρυθμίζοντας με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις τις οφειλές τους.

Συγκεκριμένα, οι Μονάδες του Δικτύου της Τράπεζας, σε άμεση συνεργασία με τη Διεύθυνση Πιστοδοτήσεων ΜΜΕ, παρά τις ιδιαίτερα δυσμενείς συνθήκες, επεδίωξαν και υλοποίησαν με επιτυχία τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων παρέχοντας στην αγορά, μέσω νέων εκταμιεύσεων, ποσό του οποίου το λογιστικό υπόλοιπο στις 31.12.2011 ανερχόταν σε € 290 εκατ. Παράλληλα, δόθηκε η δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών σε 6.600 πελάτες που αντιμετώπισαν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους με το συνολικό υπόλοιπο ρυθμισμένων οφειλών στις 31.12.2011 να ανέρχεται στο ποσό των € 771 εκατ.

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, εξασφάλισε τη συμμετοχή της στο πρώτο προϊόν της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE, το οποίο υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια. Τα δάνεια αυτά απευθύνονται σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις με απασχολούμενο προσωπικό μέχρι 50 άτομα.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

## Συγχρηματοδοτούμενα δάνεια JEREMIE

Το JEREMIE είναι μια πρωτοβουλία στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Ανταγωνιστικότητα" μέσω του οποίου θα διατεθούν από την Εθνική Τράπεζα στην ελληνική αγορά συνολικά κεφάλαια ποσού € 60 εκατ. παρεχόμενα κατά 50% από το ΕΣΠΑ 2007 – 2013 /ΕΤΠΑ και κατά 50% από ίδιο διαθέσιμα της Τράπεζάς μας.

### ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ: ΠΛΑΙΣΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

Η Εθνική Τράπεζα και το 2011 έλαβε δέσμη ευνοϊκών μέτρων, με στόχο τη διευκόλυνση ανέργων, δημοσίων, ιδιωτικών υπαλλήλων και συνταξιούχων πελατών της στην αποπληρωμή των στεγαστικών και καταναλωτικών τους δανείων, καθώς και των οφειλών τους από πιστωτικές κάρτες. Τα μέτρα αυτά, εντάσσονται στις πρωτοβουλίες της Τράπεζας για την στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών για την αντιμετώπιση της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας. Με την καθιέρωση σειράς προϊόντων ρύθμισης οφειλών με ευνοϊκούς όρους παρέχεται με ιδιαίτερη ευαισθησία από την Τράπεζα προς τους πελάτες της η ευχέρεια μείωσης των μηνιαίων δόσεων αποπληρωμής των χρεών τους, σε μια προσπάθεια να αντισταθμιστεί κατά το δυνατόν η μείωση που έχει επέλθει στο εισόδημά τους. Οι αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας παρακολουθούν τις οικονομικές εξελίξεις και προσαρμόζουν τα προϊόντα αυτά αναθεωρώντας σε τακτική βάση τα χαρακτηριστικά τους.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

#### Δράσεις Στεγαστικής Πίστης

- Η Τράπεζα εντατικοποίησε και βελτίωσε την εφαρμογή προγραμμάτων διευκόλυνσης ενήμερων πελατών, οι οποίοι επιθυμούν την ελάφρυνση της δόσης τους προκειμένου να συνεχίσουν την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των οφειλών τους από στεγαστικά δάνεια. Τα προγράμματα αυτά παρέχουν τη δυνατότητα επιμήκυνσης της διάρκειας αποπληρωμής των στεγαστικών δανείων τους καθώς και περίοδο καταβολής απλών τόκων για διάστημα έως και 18 μήνες.
- Για πελάτες οι οποίοι έχουν υποστεί σημαντική μείωση στις αποδοχές τους (δημόσιοι/ιδιωτικοί υπάλληλοι και συνταξιούχοι) προβλέπεται και συγκέντρωση των οφειλών τους από καταναλωτικά δάνεια και κάρτες, με τους ευνοϊκούς όρους του στεγαστικού με εγγραφή προσημείωσης επί ακινήτου.
- Ειδικά για τους ανέργους, η Εθνική Τράπεζα προσφέρει ακόμα πιο γενναϊόδωρο πρόγραμμα διευκόλυνσης για την αποπληρωμή οφειλών από στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια/κάρτες, με ιδιαίτερα χαμηλό επιτόκιο εξυπηρέτησης και αρχική περίοδο καταβολής μόνο τόκων.
- Για πελάτες με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ρυθμίσεων, το οποίο στοχεύει στην επαναφορά των δανείων σε ενήμερη κατάσταση, μέσω σημαντικής μείωσης της οφειλόμενης δόσης. Ειδικότερα, παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης οφειλών από στεγαστικά δάνεια και καταναλωτικά δάνεια/πιστωτικές κάρτες, με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής, όπως επιμήκυνση της διάρκειας και καταβολή απλών τόκων για διάστημα 24 μηνών. Το πρόγραμμα ρυθμίσεων επεκτάθηκε με την ανάπτυξη προϊόντων επαναρρύθμισης, τα οποία προορίζονται για πελάτες που συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα και παρέχουν τη δυνατότητα επαναδιαπραγμάτευσης των όρων του δανείου τους με την καταβολή ποσοστού επί της οφειλόμενης δόσης (καταβολή κλασματικής δόσης).

#### Δράσεις Καταναλωτικής Πίστης

- Η Τράπεζα παρέτεινε τη διάθεση των προγραμμάτων διευκόλυνσης ενήμερων οφειλών σε δημοσίου/ιδιωτικούς υπαλλήλους, συνταξιούχους και ανέργους. Τα προγράμματα αυτά στοχεύουν στην αντιμετώπιση της μείωσης ή της απώλειας εισοδήματος προκειμένου να διευκολύνεται η ομαλή εξυπηρέτηση των οφειλών από δάνεια Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικές κάρτες μέσω:
  - Επιμήκυνσης της διάρκειας αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων.
  - Συγκέντρωσης των οφειλών σε ένα νέο δάνειο με χαμηλότερη δόση.Ειδικά για τους ανέργους, παρέχεται αρχική 18μηνη περίοδος καταβολής τόκων με ιδιαίτερα χαμηλό σταθερό επιτόκιο.
- Παράλληλα, συνεχίστηκε το πρόγραμμα ρυθμίσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών Καταναλωτικής Πίστης και πιστωτικών καρτών, το οποίο στοχεύει στην κατάρτιση ενός ρεαλιστικού χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής, προσαρμοσμένου στη σημερινή οικονομική κατάσταση των πελατών. Μέσω του εν λόγω προγράμματος, παρέχεται αρχική περίοδος χάριτος έως δύο έτη, κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλονται μόνο οι τόκοι. Για πελάτες που έχουν υπαχθεί σε καθεστώς ρύθμισης και εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα που εμποδίζουν την ομαλή εξυπηρέτηση της οφειλής τους, αναπτύχθηκαν ειδικά προϊόντα επαναρρύθμισης με αρχική περίοδο τριών ετών κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης (κλασματική δόση).
- Όλα τα προαναφερθέντα προγράμματα παρέχονται με δυνατότητα εγγραφής προσημείωσης επί ακινήτου. Στην περίπτωση αυτή, προσφέρεται χαμηλότερο επιτόκιο και μεγαλύτερη διάρκεια αποπληρωμής, ο συνδυασμός των οποίων οδηγεί σε μείωση δόσης σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα και αυξάνει τις πιθανότητες ομαλής αποπληρωμής των οφειλών.



## Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος μέσω της χρήσης των Εναλλακτικών Δικτύων

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

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

Η Τράπεζα από το 2003 φροντίζει για την προμήθεια ATMs (περίπου 900) τα οποία πληρούν τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από Α.Μ.Ε.Α.) ώστε να διευκολύνει τη βελτίωση της πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από ειδικές μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες.



Η θερμή υποδοχή του κοινού αποτυπώνεται σε περισσότερες από 370.000 επισκέψεις μέσα στο 2011, ενώ έχουν εγγραφεί περίπου 9.000 άτομα, νεαρής κυρίως ηλικίας, στο i-bank store club, δημιουργώντας έτσι μια δυναμική βάση για αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών i-bank και την περαιτέρω μείωση κατανάλωσης ενέργειας και εκπομπών.



## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

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

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το δίκτυο των 1.398 ATMs σε όλη την Ελλάδα.
- Το internet, phone και mobile banking.
- Τα 33 κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems – APS).

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

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

### i-bank store

Στο πλαίσιο ανάπτυξης του i-bank, ολοκληρώθηκε η δημιουργία του "i-bank store", ενός πρωτοποριακού για τα τραπεζικά δεδομένα concept store, που συνδυάζει μοναδικά τη σύγχρονη αρχιτεκτονική με τις νέες τεχνολογίες και την τραπεζική εξυπηρέτηση με την ψυχαγωγία.

Η Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, μέσα στο 2011, εγκαινίασε 2 i-bank stores, ένα στο Εμπορικό Κέντρο The Mall Athens στην Αθήνα και ένα στην πλατεία Αριστοτέλους, στη Θεσσαλονίκη, ενώ λειτουργεί και i-bank corner στο εμπορικό κέντρο Mediterranean Cosmos, επίσης στη Θεσσαλονίκη.

### Δράση "Δείξ' τους"

Η Εθνική Τράπεζα, μέσα στο 2011, ξεκίνησε την δράση "Δείξ' τους", η οποία διακηρύττει ότι, όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας- πρέπει και μπορούν να έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή εποχή και τις νέες τεχνολογίες. Η Εθνική Τράπεζα, μέσω του site [www.deixtous.gr](http://www.deixtous.gr), στοχεύει να καλέσει τους νέους ανθρώπους να βοηθήσουν τους "Μεγαλύτερους" να

έρθουν σε επαφή με τον κόσμο του internet, τον κόσμο της αστείρευτης πληροφορίας και των ανεξάντλητων δυνατοτήτων, τον κόσμο του “σήμερα”. Η σχετική προωθητική ενέργεια είχε διάρκεια τρεις μήνες και μετέφερε το μήνυμα για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού σε περισσότερους από 5 εκατομμύρια Έλληνες και Ελληνίδες, ενώ περισσότεροι από 500.000 επισκέφτηκαν το site.

Το Μάιο του 2011, η πρωτοβουλία “Δείξ’ τους” άρχισε να υλοποιείται σε κύκλους μαθημάτων με τη στήριξη της Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης “50και Ελλάς” και του Ιδρύματος ECDL, αρχικά στους Δήμους Ηλιούπολης και Παπάγου – Χολαργού και μετέπειτα στα i-bank stores. Τα μαθήματα διήρκεσαν συνολικά 4 εβδομάδες και για τους δύο δήμους, ενώ από την πρώτη στιγμή η ανταπόκριση, τόσο από τους μαθητές, όσο και από τους εθελοντές ήταν πολύ μεγάλη. Αξίζει να αναφερθεί ότι πολλοί από τους εθελοντές είναι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας.

Το “Δείξ’ τους” τελεί υπό την αιγίδα της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού, του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας.

## Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία

### 2ος Διαγωνισμός “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία” της Εθνικής Τράπεζας

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του 1ου Διαγωνισμού “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία”, η Εθνική Τράπεζα ανακοίνωσε το 2011 την προκήρυξη του 2ου Διαγωνισμού, συνεχίζοντας ένα σημαντικό θεσμό που καθιέρωσε, με στόχο να στηρίξει ουσιαστικά τη δημιουργικότητα και την καινοτομία στον τομέα της τεχνολογίας στη χώρα μας.

Σκοπός του Διαγωνισμού “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία” είναι να αναδείξει και να επιβραβεύσει τις πρωτότυπες ιδέες που θα συμβάλουν στην ανάπτυξη πρωτοπόρων συστημάτων και εφαρμογών βασισμένων σε νέες τεχνολογίες, στην ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής διάστασης στο σχεδιασμό των προϊόντων και υπηρεσιών, στην εξάπλωση της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα στην προώθηση της καινοτομίας στην Ελλάδα.

Πέρα από τη διαγωνιστική φάση και τη βράβευση των προτάσεων, έμφαση δίνεται από την Εθνική Τράπεζα στην υποστήριξη της υλοποίησης επιλεγμένων προτάσεων. Η υποστήριξη περιλαμβάνει ποικίλες ενέργειες, όπως η χρηματοδότηση πιλοτικών εφαρμογών, η παροχή συνδρομής στην προσπάθεια εύρεσης επενδυτών, η δυνατότητα εκπαίδευσης των συντακτών (σε περιπτώσεις φοιτητών) κ.λπ.

Ο διαγωνισμός υποστηρίζεται από 7 κορυφαία Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας [Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ), Οικονομικό

### Διαγωνισμός «Δείξ’ τους»



Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε ο διαγωνισμός «Δείξ’ τους» συγκεντρώνοντας συνολικά 288 έγκυρες συμμεταχές μέσω του ιστοτόπου [www.deixtous.gr](http://www.deixtous.gr). Καθόλη τη διάρκεια του διαγωνισμού όλες οι fail ή respect εμπειρίες έμειναν αναρτημένες στον ιστοτόπο κερδίζοντας το ενδιαφέρον εκατοντάδων χιλιάδων επισκεπτών. Η Επιτροπή Αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία όπως η πρωτοτυπία, η δημιουργικότητα, το χιούμορ, η έμπνευση και η σαφήνεια του μηνύματος, ανέδειξε έξι (6) μεγάλους νικητές. Μέσα από τις υπόλοιπες 282 έγκυρες συμμεταχές, σε κλήρωση που έλαβε χώρα την Τρίτη 19 Σεπτεμβρίου, παρουσία συμβολαιογράφου, αναδείχθηκαν 20 τυχεροί που κέρδισαν δωροεπιταγές αξίας 100 ευρώ ο καθένας.

### 2011: Βράβευση νικητών 1ου διαγωνισμού “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία”

Ο 1ος Διαγωνισμός της Εθνικής Τράπεζας «i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία» ολοκληρώθηκε με επιτυχία το 2010, αναδεικνύοντας δέκα προτάσεις οι οποίες βραβεύτηκαν το 2011 με χρηματικά έπαθλα συνολικής αξίας 49.000 ευρώ. Στο διαγωνισμό συμμετείχαν 674 άτομα με υποβολή 403 προτάσεων. Το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων εστίαστηκε στην εξεύρεση λύσεων σε θέματα που αφορούν την καθημερινότητα και σχετίζονται με το περιβάλλον, την ασφάλεια των τραπεζικών συναλλαγών και τις πληρωμές μέσω κινητού τηλεφώνου. Αξίζει να σημειωθεί ότι, ο μέσος όρος ηλικίας των συμμετεχόντων στην τρίτη φάση του διαγωνισμού ήταν τα 30 έτη, με το ένα τρίτο των συμμετεχόντων να είναι γυναίκες.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Ανακοινώσεις/Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / Τράπεζας / 2011).

### 2ος Διαγωνισμός της Εθνικής Τράπεζας “i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία»



Ολοκληρώθηκε, με μεγάλη επιτυχία, η υποβολή προτάσεων στο 2<sup>ο</sup> Διαγωνισμό της Εθνικής Τράπεζας “i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία”. Συμμετείχαν 467 άτομα, καταθέτοντας 307 ατομικές και ομαδικές προτάσεις. Αναλυτικά, κατατέθηκαν 159 προτάσεις στην κατηγορία Ηλεκτρονική Επιχειρηματικότητα, 97 στην κατηγορία Περιβάλλον και Τεχνολογία και 51 στην κατηγορία Πολιτισμός και Τεχνολογία. Ο Διαγωνισμός “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία” εδραϊώνεται στον κόσμο της καινοτομίας. Ενδεικτικό είναι ότι, το 20% όσων συμμετείχαν πέρσι, υπέβαλαν εκ νέου προτάσεις. Ξεκίνησε ήδη η διαδικασία αξιολόγησης των προτάσεων, ώστε να επιλεγούν οι είκοσι που θα διαγωνιστούν στη Β’ Φάση.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα: Η Τράπεζα / Ανακοινώσεις/Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / Τράπεζας / 2011).

## Εναρμόνιση με Διεθνή Πρότυπα



## Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές (31.12.2011) \*

Νομός	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Πρέβεζας	4	1	5
Άρτας	1	-	1
Χίου	4	1	5
Κεφαλληνίας	4	-	4
Θεσπρωτίας	3	-	3
Σάμου	3	2	5
Φωκίδας	5	-	5
Ζακύνθου	1	-	1
Φλωρίνης	2	-	2
Καστοριάς	2	-	2
Λευκάδας	1	-	1
Γρεβενών	2	-	2
Ευρυτανίας	2	-	2
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>38</b>
<b>Ποσοστό</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>

\* Οι αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές χαρακτηρίζονται οι Νομοί εκείνοι των οποίων ο χρησιμοποιούμενος εκ μέρους της Τράπεζας Δείκτης Δυναμικότητας βρίσκεται στο κατώτερο τεταρτημόριο της κατάταξης των Νομών της Χώρας. Ο ανά Νομό Δείκτης Δυναμικότητας, καταρτίζεται λαμβάνοντας υπόψη: τις τραπεζικές καταθέσεις, τον πληθυσμό, το Α.Ε.Π., το δηλωθέν εισόδημα & τον αριθμό νέων κατοικιών. Για τις σχετικές μεταβολές του Δικτύου της Τράπεζας στις ανωτέρω περιοχές χρησιμοποιήθηκαν επιπλέον και άλλα micro-marketing κριτήρια, όπως η χιλιομετρική απόσταση από γειτονικό Κατάστημα, το μέγεθος εργασιών και ο αριθμός συναλλαγών των Καταστημάτων.

Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ), Πανεπιστήμιο Πειραιά (ΠΑ.ΠΕΙ.), Πανεπιστήμιο Πατρών, Πανεπιστήμιο Κρήτης] και τη δεύτερη χρονιά διεξαγωγής επικεντρώνεται στις ακόλουθες τρεις θεματικές ενότητες:

- Ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα.
- Περιβάλλον και τεχνολογία.
- Πολιτισμός και τεχνολογία.

Στο πλαίσιο του Διαγωνισμού, οι τέσσερις (4) πρώτες ιδέες που θα βραβευθούν, θα λάβουν τα ποσά των € 20.000, € 10.000, € 6.000 και € 4.000 αντίστοιχα, κατόπιν αξιολόγησης από Καθηγητές Πανεπιστημίου και στελέχη της Εθνικής Τράπεζας.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες για το περιεχόμενο κάθε θεματικής ενότητας, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες για τον Διαγωνισμό, μπορείτε να βρείτε στους Όρους Συμμετοχής του διαγωνισμού, στην ιστοσελίδα [www.nbg.gr/ibank/innovation](http://www.nbg.gr/ibank/innovation).

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

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

Στο πλαίσιο αυτό, ο τομέας δραστηριότητας της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων, που αφορά στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria.

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

## Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές

Το Δίκτυο Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας παραμένει σταθερά το μεγαλύτερο στη χώρα (539 Καταστήματα και 44 Γραφεία Συναλλαγών) με ευρεία γεωγραφική κατανομή.

Το Δίκτυο της Τράπεζας στις 31.12.2011 αριθμούσε 38 Μονάδες, σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές, εκ των οποίων 34 Καταστήματα και 4 Γραφεία Συναλλαγών. Στις περιοχές αυτές διέκοψαν τη λειτουργία τους, εντός του 2011, 5 Καταστήματα της Τράπεζας (ποσοστό 1%), ενώ στη θέση 2 εξ αυτών ιδρύθηκαν Γραφεία Συναλλαγών.

Οι μεταβολές αυτές οφείλονται στην υλοποίηση του Προγράμματος Αναδιάρθρωσης του Δικτύου Μονάδων της Τρά-

πεζας, λόγω της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας. Παρόλα αυτά, η Τράπεζα, στο πλαίσιο του ενεργού κοινωνικού ρόλου τον οποίον επιτελεί, κατάφερε να διατηρήσει στις αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές ισχυρή παρουσία με Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών.

Αυτή η στρατηγική επιλογή της Τράπεζας επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι στις 31.12.2011 η Εθνική Τράπεζα διέθετε το μεγαλύτερο Μερίδιο Δικτύου, κατέχοντας το 17% του συνόλου των Τραπεζικών Καταστημάτων στις περιοχές που χαρακτηρίζονται ως αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες, ενώ το Μερίδιο σε σύνολο χώρας ήταν της τάξης του 14%.

Τέλος, η Τράπεζα έχει παρουσία στην πλειονότητα των μικρών νησιών, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις είναι και η μοναδική με παρουσία (π.χ. Μεγίστη – Καστελλόριζο, Οινούσες Χίου), παρότι οι σχετικοί δείκτες οικονομικής δυνατότητας είναι χαμηλοί.

Επιπλέον, η Τράπεζα στις περιοχές αυτές, για την κάλυψη των αναγκών τους, διαθέτει 27 off-site ATMs (ποσοστό 4,66% επί του συνόλου των 579 off-site ATMs που διαθέτει).

## Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας

Η Εθνική Τράπεζα έχει συστήσει από το 2009 τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας, είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα / καταγγελίες της πελατείας της Τράπεζας, από την αποδελτίωση των οποίων υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα στις αρμόδιες Μονάδες της. Παράλληλα, μέσω της υφιστάμενης μηχανογραφικής εφαρμογής ΣΕΠ (Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας), αντλούνται στοιχεία για ενημέρωση της Διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν:

- Για όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, ηλεκτρονική φόρμα παραπόνων στο ΣΕΠ.
- Για τους πελάτες:
  - Τηλεφωνική γραμμή χωρίς χρέωση.
  - Ηλεκτρονική φόρμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)).

Ειδικότερα, κατά το 2011, συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν από τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας 8.569 παράπονα.

Επίσης επισημαίνεται ότι κατά το 2011 δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης της Τράπεζας με τους κανονι-

## Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας

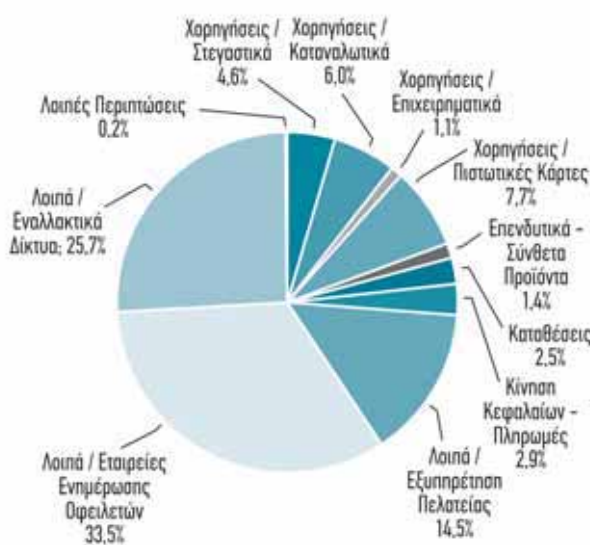
Με σκοπό την επικαιροποίηση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης παραπόνων πελατείας και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων που ενέχουν τα παράπονα, θεσπίστηκε Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας.

## Διαδικασία Διαχείρισης των Παραπόνων Πελατείας

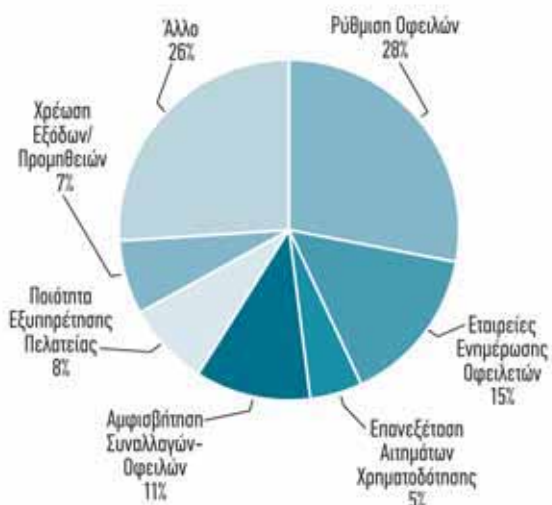
Η διαδικασία που ακολουθείται, συνοπτικά έχει ως εξής:

- Λήψη παραπόνου του πελάτη από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας της Εθνικής Τράπεζας (Κεντρική Υπηρεσία, Κατάστημα, e-mail: [customer.service@nbg.gr](mailto:customer.service@nbg.gr), Contact Center), καθώς και από Εποπτικές και άλλες Αρχές.
- Καταχώριση των παραπόνων στη μηχανογραφική εφαρμογή ΣΕΠ.
- Κατηγοριοποίηση των παραπόνων, ανά προϊόν και τραπεζική λειτουργία.
- Αποστολή προς διερεύνηση στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας.
- Λήψη απόψεων ή σχεδίου απάντησης από τις αρμόδιες Μονάδες.
- Σύνταξη απαντητικής επιστολής και αποστολή στον πελάτη ή προφορική διαχείριση.
- Τήρηση αρχείου παραπόνων, καθώς και του σχετικού υλικού.

## ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ



## ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ



### Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας Συνηγόρου του Πελάτη της Εθνικής Τράπεζας



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

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

της πληθώρας των διατάξεων και διαδικασιών να διασφαλίζεται η πλήρης ενημέρωση του πελάτη προκειμένου να είναι σε θέση να λαμβάνει τις ορθότερες για το συμφέρον του αποφάσεις.

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

#### ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- Ανεξαρτησία.
- Ουδετερότητα και Αμεροληψία.
- Καθίκον Εχεμύθειας.
- Μη Δεσμευτική Διμεσολάβηση.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε: «Κώδικας Δεοντολογίας Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Η Τράπεζα / Συνήγορος του Πελάτη / Δημοσιεύματα/Εκδόσεις / Κώδικας Δεοντολογίας).

σμούς και την κείμενη νομοθεσία, σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών της.

## Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας

Η επιτυχημένη πορεία του θεσμού του Συνηγόρου του Πελάτη (Ombudsman) στην Εθνική Τράπεζα, είχε ως αποτέλεσμα την επέκταση των αρμοδιοτήτων του και στην Εθνική Ασφαλιστική (Μάιος 2011).

Το 2011, χρονιά έντονης οικονομικής κρίσης για την Ελλάδα, ο θεσμός του Συνηγόρου του Πελάτη:

- Ενίσχυσε την εμπιστοσύνη των πελατών προς την Τράπεζα και την Εθνική Ασφαλιστική, λειτουργώντας ως Σύμβουλος, Αρωγός και Σύμμαχός τους, παρέχοντας πληροφορίες, αναζητώντας λύσεις στα ζητήματα που αντιμετώπισαν και φροντίζοντας για την εξεύρεση ικανοποιητικής λύσης, κοινά αποδεκτικής. Σχεδόν το ήμισυ των αιτημάτων αφορούσε σε υποθέσεις σχετικές με τη δύσκολη οικονομική συγκυρία. Το 62% επιλύθηκε θετικά, ενώ το 64% των υποθέσεων αντιμετώπιστηκε μέσα σε μια εβδομάδα.
- Ενδυνάμωσε τις σχέσεις της Τράπεζας και της Εθνικής Ασφαλιστικής με την πελατεία, τις Ανεξάρτητες Αρχές και τις Ενώσεις Καταναλωτών, δημοσιεύοντας πληθώρα άρθρων και συνεντεύξεων σε εφημερίδες και περιοδικά, συμμετέχοντας σε παρουσιάσεις και εκδηλώσεις και πραγματοποιώντας συναντήσεις με τρίτους φορείς.

## ΕΡΕΥΝΑ ΓΝΩΜΗΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

## Έρευνα Πελατών για την ΕΚΕ

Στο πλαίσιο του ερευνητικού της προγράμματος, η Τράπεζα, κατά το 2011, διενήργησε ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου 2011, σε δείγμα περίπου 700 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία, η προσφορά ευέλικτων προϊόντων, η κοινωνική προσφορά μέσω κορηγικής υποστήριξης πρωτοβουλιών, κυρίως με επίκεντρο τον Άνθρωπο, καθώς και η συμβολή στην Οικονομική Ανάπτυξη, μέσω χρηματοδότησης επιχειρήσεων και ιδιωτών, αποτελούν τους πιο ση-

μαντικούς τομείς δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον τραπεζικό κλάδο, στους οποίους η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών.

Πιο συγκεκριμένα, το 30% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι η Εθνική είναι μια τράπεζα με κοινωνική ευαισθησία, ενώ κατέχει ισχυρή θέση στους τομείς εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες. Τέλος, θεωρείται μια τράπεζα με σημαντική συνεισφορά στον τομέα του Πολιτισμού γενικά, και ειδικότερα μέσω του έργου που προσφέρουν τόσο το Μορφωτικό Ίδρυμα, όσο και το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας.

Επίσης, η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2011, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιανουάριος - Δεκέμβριος 2011, σε δείγμα περίπου 3.500 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών) ως προς την εικόνα της και τον βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της, με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την Τράπεζα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών, η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών, στα χαρακτηριστικά της Καλής Φήμης, της Αξιοπιστίας και της δημιουργίας αισθήματος Εμπιστοσύνης.

### Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Σημαντικό για την Τράπεζα, είναι το γεγονός της βελτίωσης της εικόνας της κατά το έτος 2011 έναντι του 2010, τόσο σε επίπεδο του συνόλου της πελατείας της, όσο και σε επίπεδο χρηστών e-banking (internet/phone/mobile banking). Σημειώνεται ότι, το 2011 αποτέλεσε το έτος προώθησης πρωτοβουλιών για τα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας και ειδικότερα των "i-bank stores".

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα κατέχει κυρίαρχη θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας (49%) και κύριας τράπεζας συνεργασίας, ενώ είναι η Τράπεζα που διαχρονικά κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό συνεργαζόμενων πελατών που τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας (Δείκτης κύριας τράπεζας: >60%).

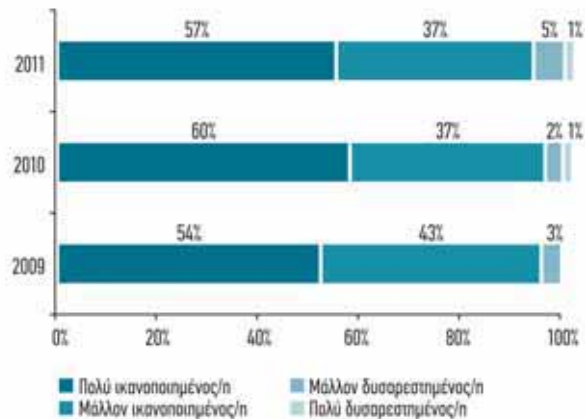
Ως προς το Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης πελατών, η Εθνική Τράπεζα κινείται σε υψηλά επίπεδα μιας και ποσοστό 94% των πελατών της, τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας και δηλώνουν ικανοποιημένοι και μάλιστα σε μια ιδιαίτερη κοινωνικό/οικονομική συγκυρία.

Άλλος τομέας συνεχούς παρακολούθησης και διερεύνησης της Τράπεζας είναι και η Επιχειρηματική Τραπεζική. Με στόχο την στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (Μ.Μ.Ε.), η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2011, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση των ΜΜΕ, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2011, σε δείγμα περίπου 800 επιχειρήσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη

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

- Συχνότητα εκτίμησης της ικανοποίησης πελατών, σε τακτική βάση, έως 5 φορές ετησίως.
- Ποσοτική έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης (tracking study), υπό την μορφή C.A.P.I. Συνεντεύξεων (Computer Aided Personal Interviews), με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.
- Ένταξη στο ερωτηματολόγιο, της παραπάνω έρευνας,
  - (i) Ανοικτής ερώτησης με αυθόρμητα σχόλια από την πελατεία.
  - (ii) Σε τακτική βάση, ενόπτης, για το βαθμό ικανοποίησης, από τα κανάλια εξυπηρέτησης (κατάστημα, internet/phone/mobile banking) με ανοικτές ερωτήσεις για σχόλια από την πελατεία.

### ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΩΣ ΚΥΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



## Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο

- ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, "Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους".
- ΕΠΘ 259/02.05.08 "Διευκρίνιση διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, όπως ισχύει".
- ΕΠΘ 263/21.07.08 "Εφαρμογή των διατάξεων της Απόφασης ΕΠΘ 259/02.05.2008".
- Κώδικας Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.
- Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης – Επικοινωνίας της Ένωσης Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας.
- Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
- Ν. 2251/1994 "Προστασία των Καταναλωτών", όπως ισχύει.
- ΚΥΑ Ζ1 – 699/23.06.2010 "Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2009 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης".
- Εγκύκλιος – Οδηγία του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας για τα τηλεοπτικά μηνύματα (Μάιος 2010).
- Υπ' αριθμ. 1/03.05.2008 σύσταση – Εγκύκλιος του Εθνικού Ραδιοτηλεοπτικού Συμβουλίου.
- Ευρωπαϊκή Οδηγία Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).

## Πλήρης Συμμόρφωση με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες

Αξίζει να σημειωθεί ότι, και κατά το 2011, η Τράπεζα επέδειξε πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που αφορούν πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων, με αποτέλεσμα να μην καταγραφούν διοικητικές, δικαστικές ή νομοθετικές κυρώσεις.

και 5 μεγάλα αστικά κέντρα) για την αποτύπωση του επιχειρηματικού κλίματος και των τάσεων στην αγορά των ΜΜΕ, την αξιολόγηση της εικόνας της και τη σχέση των επιχειρηματιών πελατών με την Εθνική Τράπεζα και τον ανταγωνισμό.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών, η Εθνική Τράπεζα διακρίνεται για την Καλή Φήμη και τη δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης σε αυτό που προτείνει. Επιπλέον, είναι Προσιτή/Κοντά στον πελάτη της όταν τη χρειάζεται και διαθέτει Προσωπικό με γνώσεις, ειδικά στα επαγγελματικά πακέτα.

Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ισχυρή της θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας (4-5 στις 10 ΜΜΕ) και κύριας τράπεζας συνεργασίας, ενώ παράλληλα καταγράφει από τα υψηλότερα επίπεδα διεύθυνσης σε καταθετικά και χρηματοδοτικά προϊόντα στην Αγορά.

Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και του ρόλου της Εθνικής Τράπεζας στην αγορά των ΜΜΕ, από το 2011 έχει ξεκινήσει η διερεύνηση της δυνατότητας διαμόρφωσης Δείκτη Επιχειρηματικής Εμπιστοσύνης, εναρμονισμένου με τους δείκτες επιχειρηματικής εμπιστοσύνης των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο οποίος θα αποτυπώνει την πραγματική κατάσταση της οικονομικής δραστηριότητας και το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

### Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική

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

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

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

- Το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών.

- Τις αρχές, τους εσωτερικούς Κανονισμούς και τις Πολιτικές της Τράπεζας.
- Τους εθελοντικούς Κώδικες Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, στους οποίους η Τράπεζα έχει προσχωρήσει (Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ε.Ε.Τ., Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε.Τ.).

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου MiFID, η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει την "Πολιτική Ελέγχου Διαφήμισης Χρηματοπιστωτικών Μέσων", η οποία καθορίζει τις αρχές που διέπουν τις διαφημιστικές ανακοινώσεις, τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων της Τράπεζας κατά τη δημιουργία διαφημιστικών ανακοινώσεων, καθώς και τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων για την παραγωγή και την τελική έγκριση των διαφημιστικών ανακοινώσεων.

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

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

Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατανοητή πληροφόρηση των πελατών της Τράπεζας πριν και κατά την παροχή των υπηρεσιών της. Η Εθνική Τράπεζα, δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερομένων μερών ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης.

### Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης

Η Τράπεζα, και το 2011, συνέχισε την προσπάθεια ευαισθητοποίησης της πελατείας της σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, μέσα από τη διανομή πολυσέλιδου ενημερωτικού εντύπου δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Η Τράπεζα, μέσω του εντύπου αυτού, στο πλαίσιο της ανοιχτής και αμφίδρομης επικοινωνίας της με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, τα προτρέπει να αναζητούν την Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να καταθέτουν

### Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών

Επιπλέον, η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της, εφαρμόζει διαδικασία ελέγχου και στις περιπτώσεις της τοποθέτησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο των κειμένων των συμβάσεων (όροι χρήσης) και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής Τράπεζας με τους πελάτες της, επικαιροποιούνται βάσει νέων οδηγιών, νόμων, ή επιχειρηματικών αποφάσεων, μέσω των Διευθύνσεων Νομικών Υπηρεσιών και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου και ακολουθούνται οι διαδικασίες ενημέρωσης των πελατών (μηνύματα και επιστολές με προθεσμία 30 ημερών). Επίσης, οι συμβάσεις (όροι χρήσης) είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας με δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των ενδιαφερομένων. Υπό αυτήν την έννοια, δεν υπάρχουν "ψιλά γράμματα".

### Προβολή Τηλεοπτικής ταινίας "Εθνocash Plus"

Ειδικότερα, σε ότι αφορά την τηλεοπτική προβολή της ταινίας "Εθνocash Plus" (Νοέμβριος 2011), έγινε σύσταση, μέσω e-mail, από το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας για συγκεκριμένη καρτέλα της ταινίας, η οποία δεν πληρούσε συγκεκριμένη τεχνική προδιαγραφή. Η καρτέλα αντικαταστάθηκε και η καμπάνια συνεχίστηκε.





## Πολιτικές Σχετικά με τη Διαχείριση Θεμάτων ΞΧ/ΧΤ

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

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

## Εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πρόληψη ΞΧ/ΧΤ

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

*Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε επίσης ενότητα "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο".*

## Παρακολούθηση πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων

Η Τράπεζα, κατά το 2011, δέχθηκε 316 παράπονα κατόπιν όχλησης από κλήσεις Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών με την αιτιολογία της διαρροής προσωπικών στοιχείων σε εταιρείες και 9 καταγγελίες πελατών για διαρροή προσωπικών στοιχείων από υπαλλήλους της Τράπεζας. Κατόπιν ελέγχων, κανένα από τα ανωτέρω παράπονα δεν αποδείχθηκε και δεν τεκμηριώθηκε.

τις απόψεις και τους προβληματισμούς τους, με σκοπό την περαιτέρω βελτίωσή της σε θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

## Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων

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

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

## Αντιμετώπιση της Απάτης

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

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

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

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

παρακολουθείται συνεχώς, προκειμένου να γίνονται οι απαιτούμενες αλλαγές σε διαδικασίες και έντυπα της Τράπεζας, ενώ διοργανώνονται τακτικά σεμινάρια για την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα προσωπικών δεδομένων.

## Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας

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

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

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

## ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

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

## Μέτρα Προστασίας

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

Στο πλαίσιο αυτό, το 2011:

- Απειράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους € 718.120,00 εκατ.
- Δεσμεύτηκαν 9.250 κάρτες, εκ των οποίων 516 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές κάρτες αναλήψεων). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς stop use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 25.672. Το ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων ανέρχεται στο ποσό των € 407.947,32.
- Διενεργήθηκαν 18 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές/ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 8 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 25 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Investor Relations/Ετήσια και Ενημερωτικά Δελτία).

## Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

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

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

### Διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση προμηθειών σε επίπεδο Ομίλου

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

### Διαδικασίες που σχετίζονται με τις αναθέσεις τεχνικών έργων σε επίπεδο Ομίλου

- Υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής ως προς τη διαχείριση όλων των τεχνικών έργων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διαφάνεια, αντικειμενικότητα και αδιάβλητο της διαδικασίας παραγωγής των τεχνικών έργων.
- Κατανομή αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των σχετικών με τα τεχνικά έργα διαδικασιών.
- Αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων, με την παροχή της απαιτούμενης, ανά πάσα στιγμή, πληροφόρησης για τα τεχνικά έργα, προς όλα τα επίπεδα της Διοίκησης.
- Ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου για την υλοποίηση κάθε τεχνικού έργου και περιορισμό της γραφειοκρατίας.
- Θέσπιση βασικών κατευθυντήριων γραμμών που ομογενοποιούν - τυποποιούν τις διαδικασίες παραγωγής τεχνικών έργων σε όλο τον Όμιλο.
- Ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων από τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες για τα τεχνικά έργα.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των Αναδόχων (ατομικών επιχειρήσεων - τεχνικών εταιρειών).
- Υποστήριξη της Διοίκησης κάθε εταιρείας του Ομίλου στην υλοποίηση τεχνικών έργων.

έντυπης. Μέχρι 31/12/2011, ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή, ανερχόταν σε 65. Παράλληλα, γίνεται και χρήση συστήματος ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions.

### Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων

Το 2010, εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αντιστοίχως, τα σχετικά θεσμικά κείμενα (Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων).

Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, όλοι οι εμπλεκόμενοι σε δραστηριότητες προμηθειών και τεχνικών έργων οφείλουν να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου της, το πεδίο εφαρμογής του οποίου διευρύνθηκε για θέματα προμηθειών και τεχνικών έργων.

### Διαχείριση Σχέσεων με Προμηθευτές

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

### Έλεγχος Προμηθευτών

Η Τράπεζα ελέγχει και αξιολογεί διαρκώς τους προμηθευτές της (ποιότητα, πιστοποιήσεις κ.λπ). Σε περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι εγκαταστάσεων - ασφάλειας δεδομένων, ειδικά κλιμάκια επισκέπτονται τους χώρους και πιστοποιούν την καταλληλότητά τους (π.χ. επίσκεψη κλιμακίου στο εργοστάσιο παραγωγής - εκτύπωσης των προσωποποιημένων επιταγών όψεως της Τράπεζας). Τακτικοί δειγματοληπτικοί ποιοτικοί και ποσοτικοί έλεγχοι, γίνονται σε κάθε παραγγελία και παραλαβή ειδών / παγίων κ.λπ.

Σε ότι αφορά στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η Τράπεζα διενεργεί ελέγχους προς τους προμηθευτές της. Ως παράδειγμα αναφέρεται η συνεχής ενημέρωση της αρμόδιας Υπηρεσίας της Τράπεζας, με όλα να νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία αφορούν στο προσωπικό που απασχολείται από τους εργολάβους στα συνεργαζόμενα συνεργεία καθαριότητας των χώρων της.

---

## Στόχοι 2012

---

- Στήριξη της χρηματοδότησης επενδύσεων ΜΜΕ σε ΑΠΕ ιδιαίτερα σε φωτοβολταϊκά έργα.
- Βελτίωση του υφιστάμενου προγράμματος ρυθμίσεων και επέκτασης των μέτρων διευκόλυνσης δανειοληπτών με μειωμένα εισοδήματα και ανέργων.
- Λειτουργία επιπλέον i-bank corners στην Αττική.
- Ενθάρρυνση της κουλτούρας καινοτομίας και επιχειρηματικότητας σε νέους, σε Πανεπιστήμια, στο ευρύτερο κοινό μέσω του θεσμοθετημένου ετήσιου Διαγωνισμού i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.
- Συνέχιση της προωθητικής ενέργειας μείωσης του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού "Δείξ' τους" με την οργάνωση σεμιναρίων στα i-bank stores και επιλεκτικά σε Δήμους της χώρας.



## Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο

### Μέριμνα για τον Εργαζόμενο

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

---

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

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

**Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας**  
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ

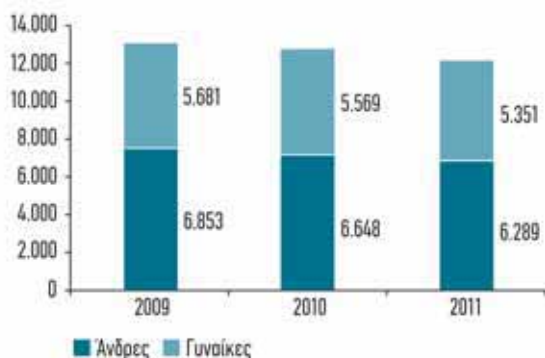
- Νομιμότητα.
- Προτεραιότητα στους πελάτες.
- Ποιότητα προσωπικού.
- Προσφορά στην κοινωνία.
- Σεβασμός στο περιβάλλον.

*Αναλυτικά βλέπε:  
Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες)*

## Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα

Ανθρώπινο Δυναμικό	2011	2011 Ποσοστό % του συνόλου	2010	2009
Άνδρες	6.289	54,03%	6.648	6.853
Γυναίκες	5.351	45,97%	5.569	5.681
<b>Συνολικό προσωπικό</b>	<b>11.640</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.217</b>	<b>12.534</b>

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



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αποτελεί το βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 11.640 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2011 και 34.594 εργαζόμενους σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής της αναδεικνύεται σε έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες στα Βαλκάνια. Στο πλαίσιο αυτό η ικανοποίηση, η εκπαίδευση, η εξέλιξη και η ανταμοιβή των εργαζομένων της αποτέλεσαν βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και για το 2011.

## ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

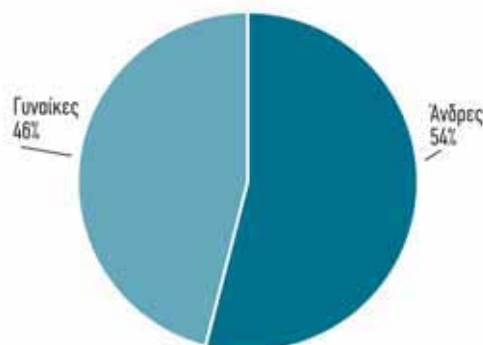
Με στόχο τη διαμόρφωση ενιαίας συμπεριφοράς και δεοντολογίας έχει θεσπιστεί και τηρείται Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, ο οποίος περιγράφει τις βασικές Αρχές και τους Κανόνες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς και την πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου.

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

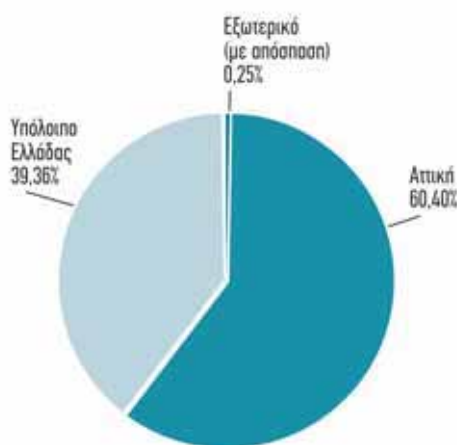
## Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας

Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2011 ανήλθε σε 11.640 εργαζόμενους, εκ των οποίων το 54% ήταν άνδρες και το 46% γυναίκες. Σε σχέση με το 2010 σημειώθηκε μείωση στο συνολικό προσωπικό κατά 4,7%, η οποία οφείλεται κυρίως στον υψηλότερο αριθμό συνταξιοδοτούμενων εργαζομένων.

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2011)



## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2011)



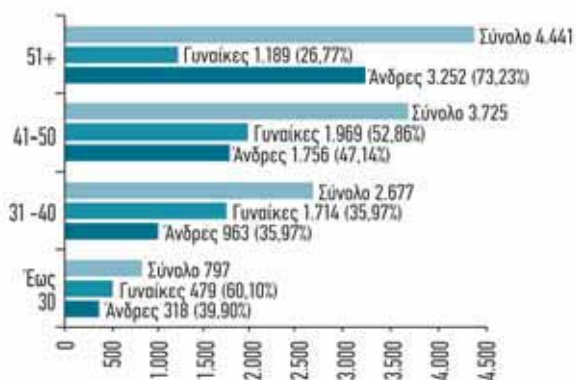
### Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας κατά Τύπο Απασχόλησης και Σύμβασης Εργασίας

Τύποι απασχόλησης και συμβάσεων εργασίας	2011	2011 Ποσοστό % του συνόλου	2010
Πλήρους απασχόλησης	11.596	99,62%	11.502
Μερικής απασχόλησης	44	0,38%	50
<b>Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας</b>	<b>11.640</b>	<b>100,00%</b>	<b>12.217</b>
Εποχικοί εργαζόμενοι	267		380

### Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Τύπο Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας

Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	2011	2010
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	11.640	12.217
Συλλογική σύμβαση εργασίας	10.529	11.805
Άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας	416	412
Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	548	459
Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	147	206

## ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2011)



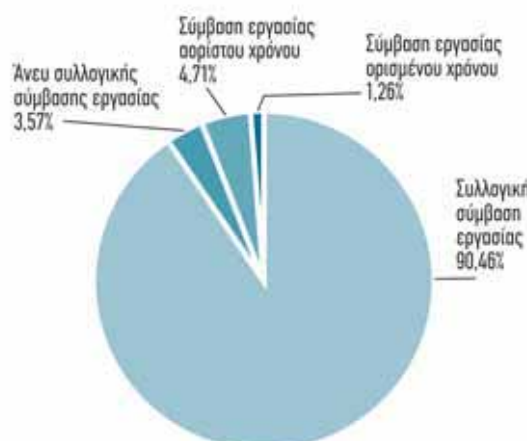
## Γεωγραφική Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας

Γεωγραφική Ενότητα	2011	2011 Ποσοστό % του συνόλου	2010	2009
Αττική	7.030	60,40%	7.466	7.334
Υπόλοιπο Ελλάδα	4.581	39,36%	4.712	5.163
Εξωτερικό (με απόσπαση)	29	0,25%	39	37
<b>Σύνολο</b>	<b>11.640</b>	<b>100,00%</b>	<b>12.217</b>	<b>12.534</b>

### Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά φύλο (2011)

Ηλικία	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου
Αττική	3.778	3.281	7.059	60,64%
Υπόλοιπο Ελλάδα	2.511	2.070	4.581	39,36%
<b>Σύνολο</b>	<b>6.289</b>	<b>5.351</b>	<b>11.640</b>	<b>100,00%</b>

## ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



### Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων σε Μονάδες της Τράπεζας \*

Έτος	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	267	380	270	378
Μονάδες που απασχολήθηκαν	250	317	232	315

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



Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας ανά Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας και Φύλο (2011)

Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας	Άνδρες	Ποσοστό Ανδρών % του συνόλου ανά βαθμίδα	Γυναίκες	Ποσοστό Γυναικών % του συνόλου ανά βαθμίδα	Σύνολο
Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ.	4	100,00%	0	0,00%	4
Γενικοί Διευθυντές	11	84,62%	2	15,38%	13
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	10	90,91%	1	9,09%	11
Διευθυντές Διοίκησης	38	88,37%	5	11,63%	43
Διευθυντές Καταστημάτων	399	77,93%	113	22,07%	512
Άλλες Διοικητικές Βαθμίδες	5.827	52,70%	5.230	47,30%	11.057
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>6.289</b>		<b>5.351</b>		<b>11.640</b>

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία (2011)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Αττική	7	20	11	11	49	0,42%
Υπόλοιπη Ελλάδα	1	16	3	1	21	0,18%
<b>Σύνολο</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>0,60%</b>
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,06%	0,31%	0,12%	0,10%	0,60%	

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία\* (2011)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Αττική	2	34	52	315	403	3,46%
Υπόλοιπη Ελλάδα	2	6	28	197	233	2,00%
<b>Σύνολο</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>80</b>	<b>512</b>	<b>636</b>	<b>5,46%</b>
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,03%	0,34%	0,69%	4,40%	5,46%	

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

Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2011)

Ηλικία	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου των ανδρών	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου των γυναικών	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου των εργαζομένων
Έως 30	318	5,06%	479	8,95%	797	6,85%
31 - 40	963	15,31%	1.714	32,03%	2.677	23,00%
41 - 50	1.756	27,92%	1.969	36,80%	3.725	32,00%
51+	3.252	51,71%	1.189	22,22%	4.441	38,15%
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>6.289</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.351</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.640</b>	<b>100,00%</b>

Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία (2011)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Αττική	4	17	8	12	41	0,42%
Υπόλοιπη Ελλάδα	4	19	6	0	29	0,18%
<b>Σύνολο</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>0,60%</b>
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,06%	0,31%	0,12%	0,10%	0,60%	

Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία\* (2011)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	1	28	16	349	394	3,38%
Γυναίκες	3	12	64	163	242	2,08%
<b>Σύνολο</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>80</b>	<b>512</b>	<b>636</b>	<b>5,46%</b>
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,03%	0,34%	0,69%	4,40%	5,46%	

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

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ενίσχυσης - ανανέωσης του Ανθρώπινου Δυναμικού της, διεξάγει διαγωνισμούς πρόσληψης υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ για την κάλυψη των αναγκών της σε κύριο προσωπικό.

Το 2011 ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες πρόσληψης 16 ακόμη υπαλλήλων, επιτυχόντων του διαγωνισμού που πραγματοποίησε η Τράπεζα το 2010 (Διαγωνισμός πρόσληψης υπαλλήλων, πτυχιούχων ΑΕΙ και ΤΕΙ του 5ου Επιστημονικού πεδίου), που ανέλαβαν υπηρεσία σε 16 Καταστήματα του Δικτύου. Επίσης, προσλήφθηκαν 5 υπάλληλοι, τέκνα θανόντων εν ενεργεία υπαλλήλων, σε εφαρμογή της Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας έτους 2004.

Παράλληλα, η Τράπεζα, με στόχο την αξιοποίηση πλεονάζοντος προσωπικού θυγατρικών εταιρειών της για την κάλυψη έκτακτων αναγκών της, προσέλαβε κατά το 2011, 12 υπαλλήλους προερχόμενους από την Εθνική Χρηματιστηριακή και 14 υπαλλήλους προερχόμενους από την Asset Management, με συμβάσεις ειδικών συνεργατών.

### Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Κατά τη διάρκεια του 2011, συνεχίστηκε η εφαρμογή προγραμμάτων εκσυγχρονισμού των συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας.

Η Τράπεζα έχει ξεκινήσει τις επιβαλλόμενες εκ μέρους της ενέργειες και διεργασίες, προκειμένου να αναθεωρήσει την "Πολιτική Αποδοχών", σε συμμόρφωση με την Π.Δ. 2650/19.1.2012 της Τράπεζας της Ελλάδος (ΦΕΚ Β' 233/9.2.2012), η οποία κατήργησε την Εγκύκλιο 7/2010 της Τράπεζας της Ελλάδος, ώστε η νέα Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας να είναι σύμφωνη με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Η Πολιτική Αποδοχών που θα θεσπιστεί θα αποτελεί εφεξής αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας, θα είναι σύμφωνη με τη συνολική πολιτική λειτουργίας της, με την επιχειρηματική στρατηγική της και θα έχει σκοπό τη διασφάλιση των στόχων και αξιών της, την απαιτούμενη διαφάνεια, την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση και κάλυψη των σχετικών κινδύνων.

Συνεχίζεται με εντατικό ρυθμό η υλοποίηση αποφάσεων που αφορούν στην εγκατάσταση του νέου Μηχανογραφικού Συστήματος Μισθοδοσίας του προσωπικού της Τράπεζας (SAP Payroll) με στόχο να τεθεί σε πλήρη παραγωγική λειτουργία μέχρι την 31.12.2012.

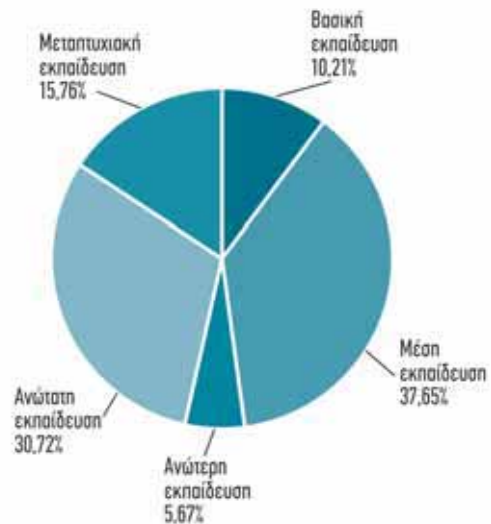
### Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων της, τη βέλτιστη διαχείριση των δεξιοτήτων

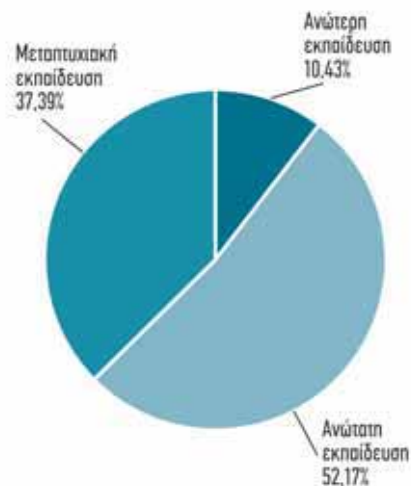
### Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών

Η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2011, έδωσε την ευκαιρία σε 1.453 φοιτητές ΑΕΙ και ΤΕΙ, να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, καθώς τους παρέχει τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης σε διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.

### ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2011)



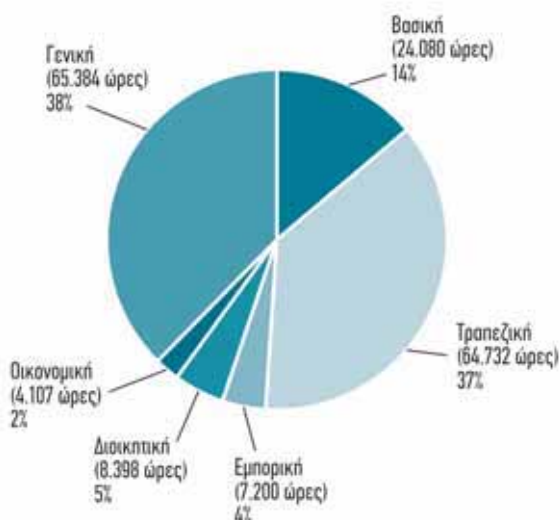
### ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΜΕ ΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΤΟΥ 2010



## Αξιολόγηση με Συμμετοχή του Εργαζόμενου

Ο εργαζόμενος συμμετέχει ενεργά στην αξιολόγησή του, ενώ μετά την ολοκλήρωσή της, έχει πλήρη πρόσβαση στα αποτελέσματα. Η πρόσβαση των εργαζομένων στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους ισχύει για το σύνολο των αξιολογηθέντων και η συμπλήρωση του δελτίου αξιολόγησης πραγματοποιείται με τη συμμετοχή τους.

### ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (2011)



### Δείκτες Εκπαίδευσης

Έτος	2011	2010	2009
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	549	557	480
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	6.150	8.713 **	9.800 **
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	210	510 **	600 **
Συμμετοχές σε σεμινάρια άλλου τύπου (e-learning, internet, κ.λπ)	4.207		
<b>Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις</b>	<b>10.567</b>	<b>9.223</b>	<b>10.400</b>
Αριθμός ανθρωπωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	173.901	130.838	206.000
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο *	14,9	10,7	16,4
<b>Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>

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

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

τους και τον εντοπισμό σημείων βελτίωσης, έχει από ετών αναπτύξει εσωτερικό Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Προσωπικού. Το σύστημα εφαρμόζεται σε ετήσια βάση, ενώ έχει επεκταθεί και σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.

Με βάση νεότερα δεδομένα επανεξετάστηκε και ανασχεδιάστηκε το έργο "Ανάπτυξη Ενιαίου Συστήματος Διοίκησης Απόδοσης" και εξελίσσεται τόσο η υλοποίηση της μηχανογραφικής εφαρμογής, όσο και η πιλοτική εφαρμογή του σε επίπεδο Ομίλου.

Η αξιολόγηση των εργαζομένων εφαρμόζεται στις αρχές κάθε έτους, με αναφορά στο προηγούμενο έτος. Κατά το 2011 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση για 10.461 εργαζομένους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα (ποσοστό 91,28%).

Οι ανάγκες της Τράπεζας για κάλυψη συγκεκριμένων θέσεων αντιμετωπίστηκαν και το 2011 κυρίως με προκηρύξεις θέσεων μεταξύ των εργαζομένων της. Η Υποδιεύθυνση Επιλογής Προσωπικού που διερευνά τα προσόντα, τις δεξιότητες και τις επαγγελματικές ιδιότητες των εργαζομένων για την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή τους σε σχέση με τις ανάγκες της Τράπεζας, εξέτασε 156 υποψηφιότητες και διενήργησε 128 συνεντεύξεις επιλογής υποψηφίων στο πλαίσιο 11 προγραμμάτων επιλογής και 114 συνεντεύξεις στο πλαίσιο του προγράμματος Γενικής Αξιολόγησης που αφορά νεοπροσληφθέντες εργαζομένους. Επίσης διενεργήθηκαν 848 tests πνευματικών ικανοτήτων και αποτυπώθηκαν 370 προφίλ προσωπικότητας εργαζομένων.

## Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η Εθνική Τράπεζα, ενισχύοντας τις προσπάθειες του ανθρώπινου δυναμικού της για επαγγελματική επιμόρφωση σε όλα τα επίπεδα, προσφέρει ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης των προσωπικών και εργασιακών τους ικανοτήτων. Η επιτυχής πορεία και επίτευξη των στόχων της είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ικανότητα προσαρμογής και διαχείρισης αλλαγών του προσωπικού της στο μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον.

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση απευθύνεται:

- Στο σύνολο των εργαζομένων που πληρούν τις προϋποθέσεις συμμετοχής μέσω ανοικτών σεμιναρίων.
- Σε συγκεκριμένες ομάδες εργαζομένων μέσω στοχευμένων σεμιναρίων.

Βασικές προτεραιότητες της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης κατά το έτος 2011, αποτέλεσαν:

- Η υλοποίηση προγραμμάτων για την αντιμετώπιση επίκαιρων εκπαιδευτικών αναγκών όπως: ρυθμίσεις οφειλών στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, ασφάλεια συστημάτων πληροφορικής, αποτροπή κρουσμάτων απάτης (ANTI-FRAUD) - αντιμετώπιση εγκληματικών ενεργειών.

- Η συνέχιση προγραμμάτων πιστοποίησης για εργαζόμενους που παρέχουν επενδυτικές συμβουλές προκειμένου να αποκτήσουν τα απαιτούμενα από το Νόμο πιστοποιητικά, σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία MiFID.
- Η εκπαίδευση 233 νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων, επιτόπιου προσωπικού του Δικτύου Καταστημάτων με μικτή μέθοδο εκπαίδευσης (σε αίθουσα και e-learning).
- Η υλοποίηση στοχευμένων προγραμμάτων για τις ανάγκες των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού.

Για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού ανανεώθηκαν για δύο ακόμα χρόνια οι Πολιτικές:

- Υποστήριξης Προγραμμάτων Επαγγελματικής Πιστοποίησης (αφορά υποστήριξη εργαζομένων για την απόκτηση διεθνών πιστοποιήσεων).

Έτος	2011	2010	2009	2008
Συμμετοχές Εργαζομένων	10	10	8	10

- Εκμάθησης Ξένων Γλωσσών.

Έτος	2011	2010	2009	2008
Συμμετοχές Εργαζομένων	149	268	270	275

## Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (anti-fraud)

Κατά το 2011 συνεχίστηκε η εκπαίδευση στην αποτροπή κρουσμάτων απάτης με διοργανώσεις που απευθύνονταν σε ανώτερα και μεσαία στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων. Πραγματοποιήθηκαν διοργανώσεις στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, τη Λάρισα, τη Βέροια, την Ξάνθη και την Πάτρα. Η εκπαίδευση υλοποιήθηκε σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Αντιμετώπισης Απατών, της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

## Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος

Κατά το 2011, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου πραγματοποίησε εκπαίδευση σε θέματα Πρόληψης Ξεπλύματος Χρήματος. Παράλληλα έχει αναρτηθεί στο intranet εκπαιδευτικό υλικό για την ενημέρωση των υπαλλήλων σε θέματα πρόληψης ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

## Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων και Εργασιακού Άγχους

Μέσα στο 2011, συνεχίστηκε η εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών του Δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας, σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Λάρισα, από ανώτερους αξιωματικούς της Ελληνικής Αστυνομίας, με την παρουσία εξει-

## Δείκτες Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά κατηγορία εργαζομένων (2011)

Εκπαίδευση ανά κατηγορία εργαζομένων (2011)	Αριθμός συμμετοχών	Αριθμός φυσικών προσώπων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	4.608*	2.041**
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	5.541	2.856
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	418	418
<b>Σύνολο</b>	<b>10.567</b>	<b>5.315</b>

\* Στο συνολικό αριθμό συμμετοχών υπαλλήλων χωρίς κλιμάκιο ευθύνης συμπεριλαμβάνονται και 96 συμμετοχές Συμβούλων Διοίκησης – Ειδικών Συνεργατών.

\*\* Στο συνολικό αριθμό υπαλλήλων χωρίς κλιμάκιο ευθύνης συμπεριλαμβάνονται και 62 Σύμβουλοι Διοίκησης – Ειδικοί Συνεργάτες.

## Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων (2011)

Κατηγορία εργαζομένων	Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	15.22
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	13.38

## Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς (2011) \*

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωποώρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάριο σε αίθουσα)	667	5.336
Κανονιστική συμμόρφωση & ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα)	187	1.373
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος & της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	2.362	35.430
<b>Σύνολο</b>	<b>3.216</b>	<b>42.139</b>

\* Επιπλέον, σε διάφορα Εκπαιδευτικά Προγράμματα συμπεριλήφθη ενημέρωση σε θέματα αντιμετώπισης απάτης (540 συμμετοχές με 951 ανθρωποώρες) και σε κανονιστική συμμόρφωση και ξέπλυμα χρήματος (38 συμμετοχές με 80 ανθρωποώρες).

## Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά κατηγορία εργαζομένων (2011)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών	Ποσοστό συμμετοχής % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωποώρες	Ποσοστό ανθρωποωρών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	1.046	32.5%	15.293	36.3%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	2.170	67.5%	26.846	63.7%
<b>Σύνολο</b>	<b>3.216</b>	<b>100.0%</b>	<b>42.139</b>	<b>100.0%</b>

## Εσωτερικός Έλεγχος και Λήψη Μέτρων κατά της Διαφθοράς

Βασική υποχρέωση της Τράπεζας είναι η προστασία των συμφερόντων των πελατών της και κατ'επέκταση της ίδιας. Για το σκοπό αυτό εξαντλεί την αυστηρότητα της ως προς όλους τους υπαλλήλους της που, αποσκοπώντας στον ιδιον όφελος, εμπλέκονται σε υποθέσεις διαφθοράς. Κατά το 2011 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς 18 υπαλλήλων. Ελήφθησαν άμεσα τα απαραίτητα και επιβεβλημένα μέτρα και σε 14 καταγγέλθηκε η σύμβαση εργασίας τους, ενώ οι λοιποί 4 παραιτήθηκαν από την Τράπεζα πριν ολοκληρωθούν οι σχετικές ενέργειες για την καταγγελία της σύμβασης εργασίας τους. Επιπλέον η Τράπεζα υπέβαλε μήνυση κατά των 9 από τους παραπάνω. Μετά την κατάθεση των μηνύσεων δεν υπάρχει περαιτέρω εξέλιξη.



δικευμένου ψυχολόγου. Η παρουσίαση ήταν προσαρμοσμένη στις ανάγκες του προσωπικού της Τράπεζας, με σεμινάρια προσομοίωσης πραγματικών καταστάσεων. Λόγω της μεγάλης ανταπόκρισης που σημείωσε το πρόγραμμα πρόκειται να υλοποιηθούν και νέες διοργανώσεις εντός του 2012.

Λαμβάνοντας υπόψη τις τεράστιες οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές που συντελούνται το τελευταίο χρονικό διάστημα στη χώρα μας και την πίεση που αυτές δημιουργούν σε όλους, η Τράπεζα έχει συμπεριλάβει στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ειδικό σεμινάριο διαχείρισης άγχους. Με αυτό τον τρόπο υποστηρίζει τους εργαζομένους όσον αφορά στην πρόληψη και στη διαχείριση της πίεσης από τις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν καλύτερα τις εντάσεις που πιθανόν θα δημιουργούνται στο χώρο εργασίας και να συνεχίσουν έτσι να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες. Το πρόγραμμα "Τεχνικές Διαχείρισης Εργασιακού Άγχους" υλοποιείται σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του ΤΥΠΕΤ. Κατά το 2011, πραγματοποιήθηκαν 9 διοργανώσεις για τους ενδιαφερόμενους.

## Θέματα Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής

Στο πλαίσιο της ενημέρωσης των εργαζομένων για την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων, σχεδιάστηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα και υλοποιήθηκαν 4 διοργανώσεις όπου συμμετείχαν 200 στελέχη της Τράπεζας. Η εκπαίδευση υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων Ομίλου.

## Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων

Με στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων που απασχολούνται σε θέσεις συναλλαγής και κεντρικών ταμείων, συνεχίστηκε η εκπαίδευση σε θέματα αναγνώρισης γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ρόδο και Μυτιλήνη.

## Εκπαίδευση σε Θέματα Ρύθμισης οφειλών στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων

Υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα ρύθμισης οφειλών σε προϊόντα αρμοδιότητας Κτηματικής και Καταναλωτικής Πίστεως, με στόχο την αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με την υφιστάμενη οικονομική κρίση. Το 2011 πραγματοποιήθηκαν 17 διοργανώσεις για 230 εργαζόμενους.

## Πρόγραμμα Ένταξης και Ανάπτυξης των Νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων

Το 2011 ξεκίνησε το διετές πρόγραμμα Ένταξης και Ανάπτυξης των Νεοπροσληφθέντων Υπαλλήλων (233 άτομα) το οποίο περιλαμβάνει στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, εντοπισμό δεξιοτήτων με βάση σύντομες εστιασμένες συνεντεύξεις, αξιολόγηση “Δυναμικού” (assessment of potential) με βάση εργαλείο προσαρμοσμένο στα δεδομένα της Τράπεζας και κατάλληλα διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο αξιολόγησής τους από τους Προϊσταμένους τους.

## Υποστήριξη στους συμμετέχοντες σε εξετάσεις απόκτησης των απαιτούμενων από τον Νόμο πιστοποιητικών (A1, A2, B1 και B), σύμφωνα με την Κοινοτική οδηγία MiFID

Πέραν της υλοποίησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων προετοιμασίας των εργαζομένων που θα συμμετάσχουν στις παραπάνω εξετάσεις, σχεδιάστηκε και διατέθηκε μέσω του intranet, ηλεκτρονική βάση ερωτήσεων που καλύπτουν την εξεταστέα ύλη για κάθε πιστοποιητικό. Με αυτόν τον τρόπο προσφέρεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να εξασκούνται σε ασκήσεις προσομοίωσης.

## Πιστοποίηση επαγγελματικής επάρκειας

Κατά τη διάρκεια του 2011 διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς, έξι σειρές εξετάσεων, οι 5 εκ των οποίων αφορούσαν σε πιστοποίηση επενδυτικών υπηρεσιών, η δε 1 σε πιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση. Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε με στελέχη της από τις Διευθύνσεις Δικτύου, καθώς και τις Διευθύνσεις Διοίκησης, από τις οποίες 355 εργαζόμενοι έλαβαν πιστοποιητικά στις ακόλουθες θεματολογίες: Α1 “λήψη και διαβίβαση εντολών σε κινητές αξίες”, Α2 “λήψη και διαβίβαση εντολών σε παράγωγα προϊόντα”, Β1 “παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες”, Β “παροχή επενδυτικών συμβουλών” και Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση.

Επίσης 5 στελέχη της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου συμμετείχαν με επιτυχία στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης Γνώσεων “Η Κανονιστική Συμμόρφωση στις Τράπεζες” το οποίο διοργάνωσε το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο το Μάιο του 2011.

## Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Το 2011 η Τράπεζα υλοποίησε πιλοτικές εκπαιδευτικές δράσεις σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στόχος των προγραμμάτων αυτών ήταν η ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού



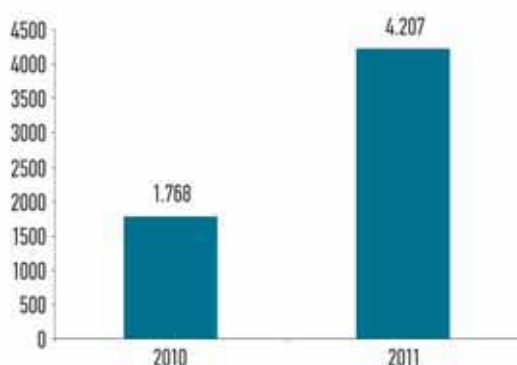
## Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (2011)

Σεμινάριο	Άτομα	Ανθρωποώρες
Προπαιδευση νέων υπαλλήλων (Δίωρη ενημέρωση στη βασική εκπ/ση)	233	466
GRI - Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Εξειδικευμένο πρόγραμμα)	23	368
Περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	207	1.242
<b>Σύνολο</b>	<b>463</b>	<b>2.076</b>

### Συμμετοχή Εργαζομένων της Τράπεζας σε εξ' Αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Έτος	2011	2010
E-learning	4.133	1.592
Distance learning	74	176
<b>Σύνολο</b>	<b>4.207</b>	<b>1.768</b>
<b>Ποσοστό επί του συνολικού αριθμού εκπαιδεύσεων</b>	<b>39,8%</b>	<b>19,2%</b>

#### ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Άδειες Σπουδών	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	416	523	630	636
Ημέρες άδειας	6.681	6.528	8.116	8.386
Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	12	19	32	57
Ημέρες άδειας	3.191	1.897	2.718	2.015

της Τράπεζας και η πιστοποίηση των στελεχών της τα οποία εμπλέκονται στη διαδικασία σύνταξης της Ετήσιας Έκθεσης ΕΚΕ.

### Εκπαίδευση από Απόσταση

Οι συμμετοχές στα εξ αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα σημείωσαν αύξηση 57,98% έναντι του 2010 και αποτέλεσαν το 40% του συνολικού αριθμού εκπαιδευομένων, επιτυγχάνοντας έτσι τον τεθέντα στόχο για ενίσχυση αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

Όπως είναι γνωστό, η εκπαίδευση από απόσταση -ως σύγχρονο εργαλείο- συμβάλλει, εκτός των άλλων και στην καταπολέμηση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής μέσω της μείωσης των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων (χαρτί, μελάνι, κ.λπ).

### Άδειες Σπουδών

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

### Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους

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

### Υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων

Η Τράπεζα:

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

Επιπρόσθετα παρέχονται: Λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων σε ιδιόκτητες ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις, δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ, μέριμνα για τους βαριά νοσούντες, πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, επαγγελματικός προσανατολισμός των παιδιών των εργαζομένων.

Όσον αφορά στον τομέα της Μέριμνας οργανώθηκαν εντός του 2011 Προγράμματα Οικογενειακής Συμβουλευτικής, ενώ πραγματοποιήθηκαν θεραπευτικές και διαγνωστικές συνεδρίες. Επίσης πραγματοποιήθηκαν 1.000 συνεδρίες συμβουλευτικής σε 154 ασφαλισμένους εργαζόμενους της Τράπεζας από τους ψυχολόγους του Ταμείου, ενώ στο πρόγραμμα "Βοήθεια στο σπίτι" εντάχθηκαν 77 εργαζόμενοι, που στηρίζονται από την Κοινωνική Υπηρεσία του ΤΥΠΕΤ και από εθελοντές.

Επιπλέον και κατά το 2011, η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο της τελευταίας Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) συνέχισε την εφαρμογή των ακόλουθων πρόσθετων παροχών:

- Ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών εργαζομένων.
- Μειωμένο ωράριο 2 ωρών για 4 χρόνια ή σωρευτική άδεια 12 μηνών επιπλέον της προβλεπόμενης από το νόμο άδειας τοκετού και λοχείας, για τους γονείς με δίδυμα τέκνα.
- Αύξηση κατά μια ημέρα των ημερών αδειάς, που ήταν 3 σύμφωνα με τα όσα προβλέπονταν στην ΕΣΣΕ 2004 για νοσηλεία σε νοσοκομείο παιδιών και συζύγων.
- Δικαίωμα λήψης φοιτητικής άδειας σε όσους φοιτούν στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και επέκτασή του από το 2011 και σε όσους φοιτούν στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου.
- Ικανοποίηση αιτημάτων συνυπηρέτησης συζύγων.
- Χορήγηση μειωμένου ωραρίου 2 ωρών ημερησίως σε συναδέλφους με ειδικές ανάγκες.

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής εκδηλώσεων, διέθεσε για άλλη μια χρονιά, 1.690 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση διαφόρων πολιτιστικών δρώμενων.

## Άλλες Πρόσθετες Παροχές

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

## Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων

Έτος	2011	2010	2009	2008
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	1.043.542	2.555.194	2.877.633	976.625
Παιδική Μέριμνα (€)	7.948.633	9.853.547	13.987.899	12.825.94







### Συνεργασία του ΤΥΠΕΤ με το Κέντρο Στήριξης Οικογένειας και Παιδιού

Με σκοπό την πρόληψη της ψυχικής υγείας μέσω της παροχής ψυχοκοινωνικών υπηρεσιών στήριξης στην οικογένεια, τα παιδιά και τους εφήβους μέχρι 16 ετών, το ΤΥΠΕΤ ξεκίνησε συνεργασία με το Κέντρο Στήριξης Οικογένειας και Παιδιού που λειτουργεί στην Αθήνα.

Στη διεπιστημονική ομάδα του Κέντρου συμμετέχουν παιδοψυχίατροι, κλινικοί ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, ειδικοί παιδαγωγοί και θεραπευτές, όπως μουσικοθεραπευτές, δραματοθεραπευτές, λογοθεραπευτές και art therapists, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες όπως:

- Εκτίμηση και διάγνωση παιδιών και οικογενειών.
- Θεραπευτική αντιμετώπιση, ατομικά ή ομαδικά.
- Ειδική μαθησιακή εκτίμηση και υποστήριξη.
- Δραστηριότητες πρόληψης (εννιέρωση, ευαισθητοποίηση, συμβουλευτική σε γονείς).



### Κοινωνική Προσφορά του ΤΥΠΕΤ

Τέλος, στο πλαίσιο του κοινωνικού του χαρακτήρα, το ΤΥΠΕΤ φιλοξένησε στις κατασκηνώσεις του παιδιά από τα παιδικά χωριά SOS και ΜΕΛΙΣΣΑ, άπορα και ορφανά παιδιά από Δήμους και Κοινότητες, ενώ διοργάνωσε για μια ακόμη φορά με απόλυτη επιτυχία κατασκηνωτικό πρόγραμμα Παιδιών με Αναπηρία.

## ΤΑΜΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΤΥΠΕΤ)

Το ΤΥΠΕΤ, είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας που παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και στις οικογένειές τους. Ιδρύθηκε το 1930 και σήμερα αριθμεί 55.000 περίπου ασφαλισμένους. Το ΤΥΠΕΤ κατατάσσεται σήμερα ανάμεσα στα πιο επιτυχημένα Ταμεία Υγείας που λειτουργούν στην Ελλάδα. Κύριος λόγος επιτυχίας αυτού του πρότυπου Ταμείου είναι ο αυτοδιοικούμενος και αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας της Διοίκησής του (25 μέλη), που διασφαλίζει εναλλαγή, καθώς και σταθερότητα - διαφάνεια στη διαχείρισή του. Η αγορά, εγκατάσταση και εφαρμογή του SAP από 1<sup>ης</sup> Ιανουαρίου 2012 στις λειτουργικές διαδικασίες του ΤΥΠΕΤ -με την ουσιαστική συμβολή της Εθνικής Τράπεζας η οποία ανέλαβε εξολοκλήρου το σημαντικό κόστος- αναμένεται να επιφέρει σημαντική αναβάθμιση στις παρεχόμενες από αυτό υπηρεσίες.

Η Κλινική "Υγείας Μέλαθρον" αποτελείται σήμερα από συγκρότημα τριών κτηρίων και είναι πρότυπος χώρος υγειονομικών υπηρεσιών που παρέχει τη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας με απώτερο γνώμονα τη φροντίδα στον άνθρωπο. Το ανακαινισμένο "Υγείας Μέλαθρον", μετά από την ουσιαστική χρηματοδοτική στήριξη της Τράπεζας, αποτελεί την αρχή μιας προσπάθειας που καταβάλλει το Ταμείο με βασικούς στόχους:

- Την πρόσβαση των ασφαλισμένων σε σύγχρονες και ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες υγείας.
- Τη δημιουργία ολοκληρωμένου δικτύου παροχής πρωτοβάθμιας φροντίδας προς όφελος των Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας των Τραπεζών, αλλά και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Όσον αφορά στον τομέα της πρωτοβάθμιας περίθαλψης, τόσο τα ιατρεία του βου ορόφου στη Σοφοκλέους 15, όσο και τα περιφερειακά ιατρεία του Πειραιά, της Διεύθυνσης Πληροφορικής, της Διεύθυνσης Ειδικών Λειτουργιών, των Χρηματοδοτικών Κέντρων, του Ψυχικού και της Λεωφόρου Αθηνών προσέφεραν στους ασφαλισμένους μεγάλη εξυπηρέτηση.

Το Οδοντιατρικό Κέντρο στην Αθήνα, συνέχισε και κατά το 2011 να παρέχει τις υπηρεσίες του σε χιλιάδες ασφαλισμένα μέλη στην Αττική και όχι μόνο, λειτουργώντας καθημερινά με 12ωρο πρόγραμμα εξυπηρέτησης ασφαλισμένων. Παράλληλα, συνέχισαν τη λειτουργία τους τα Περιφερειακά Οδοντιατρεία προκειμένου να εξυπηρετήσουν ασφαλισμένους που διαμένουν εκτός Κέντρου. Το Οδοντιατρικό Τμήμα στη Θεσσαλονίκη καλύπτει πλέον με επιτυχία τις ανάγκες των μελών του συγκεκριμένου Νομού, αλλά και των γύρω περιοχών. Με οδοντιάτρους όλων των ειδικοτήτων και με 12ωρη καθημερινή λειτουργία κέρδισε την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της Βόρειας Ελλάδας, όπως αποδεικνύεται από τα υπάρχοντα στοιχεία.

Κατά την περίοδο 2008-2011 επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 766 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα διακοπής. Κατά την πρώτη επαναξιολόγηση τουλάχιστον τρίμηνη αποχή επιτεύχθηκε σε 567 άτομα (74%). Επίσης, την ίδια περίοδο, επισκέφθηκαν το ιατρείο παχυσαρκίας 310 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα απώλειας βάρους, με μέση απώλεια  $9,2 \pm 6,5$  kg και μέση ελάττωση του δείκτη μάζας σώματος κατά  $4,1 \pm 1,7$  kg/m<sup>2</sup>.

## Εθελοντισμός

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

## Αιμοδοσία

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

### Εθελοντικές αιμοδοσίες (2011)

Γεωγραφική περιοχή	Αιμοδοσίες που πραγματοποιήθηκαν	Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν
Αττική	20	768
Θεσσαλονίκη	3	368
<b>Σύνολο</b>	<b>23</b>	<b>1.136</b>

## Συμμετοχή στελεχών σε προγράμματα του Σωματείου “Επιχειρηματικότητα Νέων”

Για το έτος 2011, 50 στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν εθελοντικά σε επιλεγμένα δημόσια και ιδιωτικά σχολεία, ως εισηγητές σε εκπαιδευτικά προγράμματα του Σωματείου “Επιχειρηματικότητα Νέων” (ΣΕΝ) εγκεκριμένων από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Τα προγράμματα του ΣΕΝ, όπως “Οικονομία και Εγώ”, “Εικονική Επιχείρηση”, “Στη Σκιά ενός Στελέχους”, “Leonardo Da Vinci”, “Τράπεζες και Δράση” έχουν ως σκοπό την εκπαίδευση των νέων στις αρχές και τις αξίες της Επιχειρηματικότητας και της Καινοτομίας και τον επαγγελματικό προσανατολισμό. Για τη συμβολή της αυτή, η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε παίρνοντας την 1<sup>η</sup> θέση στα προγράμματα του ΣΕΝ.



## Κοινωνικές Δράσεις

Οι εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Δικτύου Γ' της Τράπεζας συμμετείχαν στις ακόλουθες εθελοντικές δράσεις:

- Προσφορά ειδών στην Τράπεζα Τροφίμων, Ίδρυμα για την Καταπολέμηση της Πείνας,
- Παράδοση βιβλίων εκπαιδευτικού και κοινωνικού χαρακτήρα στα σχολεία και στο Δήμο Καστελόριζου.
- Κινητοποίηση για ευαισθητοποίηση στην καμπάνια “ΧΑΡΙΣΕ ΤΟ”.
- Κινητοποίηση για οικονομική αρωγή στο ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ.

## Δενδροφύτευση

Συμμετοχή 14 εργαζομένων της Διεύθυνσης Δικτύου Ε' σε 6 δενδροφύτευσεις.



### ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΛΗΦΘΗΣΑΝ ΤΟ 2011 ΒΑΣΕΙ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ



Κατά το 2011, το Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων της Υποδιεύθυνσης Εσωτερικής Επικοινωνίας έλαβε και προώθησε 240 μηνύματα, επιτελώντας σημαντικό έργο στη διακίνηση προτάσεων, ιδεών, προβληματισμών των εργαζομένων, καθώς και ερωτήσεων που απαντήθηκαν.

### Φύλο και Ισότητα

Κατά το 2011, το 45,97% του συνόλου του προσωπικού αποτελείται από γυναίκες, σε σχέση με το 2010 που αντίστοιχα ήταν 45,6%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφή διάκριση και φροντίζει ώστε να μην υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο.

### Στήριξη Ειδικών Πληθυσμιακών Ομάδων σε Συνεργασία με τους Αρμόδιους Φορείς

Ανθρώπινο δυναμικό	2011	2010	2009	2008
AMEA	308	333	352	362

## Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης ενιαίας κουλτούρας στους κύκλους των εργαζομένων της, καθώς και της προσπάθειας για καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση, εκδίδει περιοδικό εσωτερικής διακίνησης και παράλληλα έχει δημιουργήσει σχετική ιστοσελίδα αμφίδρομης επικοινωνίας στο intranet.

Το περιοδικό "Πρώτοι Εμείς" εκδίδεται σε τριμηνιαία βάση και ταυτόχρονα, αναρτάται σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του εσωτερικού δικτύου (intranet) της Τράπεζας στα ελληνικά, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr), στα ελληνικά και τα αγγλικά. Στα μέσα του 2011, στο πλαίσιο περιστολής της κατανάλωσης χαρτιού και εξοικονόμησης φυσικών πόρων αποφασίστηκε η διακοπή της έντυπης έκδοσης του περιοδικού, ο ανασχεδιασμός του και η έκδοσή του αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή.

Το σημαντικότερο εργαλείο Εσωτερικής Επικοινωνίας της Τράπεζας αποτελεί η ομώνυμη ιστοσελίδα στο intranet, μέσω της οποίας ενημερώνεται άμεσα και με πληρότητα το ανθρώπινο δυναμικό για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.

## Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η προώθηση των ίσων ευκαιριών και η προστασία της διαφορετικότητας αποτελούν βασικές αρχές της Τράπεζας. Όπως προβλέπεται και στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας "η Τράπεζα εφαρμόζει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της. Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων".

Μία ακόμα έκφραση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τράπεζας αποτελεί η μέριμνα για τις διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες του πληθυσμού, με την απασχόληση σημαντικού αριθμού εργαζομένων ατόμων με ειδικές ανάγκες (AMEA). Η ευαισθησία της Τράπεζας για τη συγκεκριμένη ομάδα του πληθυσμού αποδεικνύεται από το γεγονός ότι απασχολεί ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία από αυτό που νομοθετικά επιβάλλεται.

Επιπλέον, στην Τράπεζα επιδιώκεται και διασφαλίζεται, πέραν του φύλου, η απουσία διακρίσεων αναφορικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το χρώμα και την εθνική καταγωγή ή κοινωνική προέλευση. Στο πλαίσιο των λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας, δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί ποτέ κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας. Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του άρθρου 4 του

Π.Δ. 62/1998, σύμφωνα με το οποίο απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλ. εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών). Επιπλέον, η Τράπεζα δεν απασχολεί ούτε εφήβους, υπό την έννοια του άνω Π.Δ. (δηλ. πρόσωπα μεταξύ 15 και 18 ετών). Παράλληλα, δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

## Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

Για την Εθνική Τράπεζα κύριο μέλημα αποτελεί η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων της. Για το σκοπό αυτό επιδιώκει συστηματικά τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και φροντίζει να προλαμβάνει τους επαγγελματικούς κινδύνους, μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων πρόληψης του εργασιακού κινδύνου.

Για την παρακολούθηση των θεμάτων υγείας και ασφαλείας των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει συγκροτήσει Εσωτερική Υπηρεσία Πρόληψης και Προστασίας και παράλληλα συμμετέχει στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας, όπως προβλέπει η νομοθεσία.

Στα ανωτέρω θεσμικά όργανα συμμετέχουν αρμόδια στελέχη της Τράπεζας, εκπρόσωποι των εργαζομένων (σε ποσοστό μεγαλύτερο του 75%), καθώς και επιστημονικοί υπεύθυνοι (Ιατροί Εργασίας και Τεχνικοί Ασφαλείας) και καλύπτουν το σύνολο των λειτουργιών της Τράπεζας. Υπεύθυνη Διεύθυνση της Τράπεζας για τη διαχείριση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία είναι η Διεύθυνση Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Σημειώνεται ότι, η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας καλύπτει ένα σημαντικό ποσοστό των θεμάτων υγείας και ασφαλείας των εργαζομένων. Παράλληλα, για τους εποχικούς ή μερικής απασχόλησης εργαζόμενους παρέχεται ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.

### Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία\*

Δείκτης	2011	2010	2009	2008
Απουσίες – απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	73.349	72.266	88.045	82.271
Απουσίες – απωλεσθείσες εργοαυτές λόγω ασθενειών	542.783	534.768	651.533	584.124
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων που προκύπτουν από ή κατά τη διάρκεια της εργασίας	3	0	0	0
Συνολικός αριθμός εργατοωρών (*)	22.395.360	23.505.508	24.115.416	25.237.108

(\*) 37 ώρες/εβδ. \* 52 εβδ./έτος = 1924 ώρες/έτος/εργαζόμενο  
1924 ώρες/έτος/εργαζόμενο \* 12.217 εργαζόμενοι = 23.505.508 εργατοώρες.

(\*\*) Οι ημέρες ασθενείας λογίζονται από την πρώτη ημέρα του συμβάντος.

## Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας

Το 2011, η Τράπεζα θεσμοθέτησε Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη πρόληψη και εύρυθμη λειτουργία των μηχανισμών και των διαδικασιών που σχετίζονται με τη φυσική ασφάλεια των χώρων, του προσωπικού και των πελατών της Τράπεζας.

## Τραυματισμοί, επαγγελματικές ασθένειες και θάνατοι

Κατά το 2011, καταγράφονται 3 εργατικά ατυχήματα που αντιστοιχούν σε 78 ημερολογιακές απωλεσθείσες ημέρες.  
Σύνολο θανάτων κατά το 2011: 17.

## Επισκέψεις ιατρών και τεχνικών ασφαλείας σε Μονάδες της Τράπεζας (2011)

Σύνολο κτηρίων	Σύνολο επισκέψεων ιατρών εργασίας	Σύνολο επισκέψεων τεχνικών ασφαλείας
693	1.186	1.579

## Θέματα Υγείας και Ασφάλειας που Καλύπτονται από Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης

Προσωπικός προστατευτικός εξοπλισμός	v
Επιτροπές σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων	v
Συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων στις επιθεωρήσεις υγείας και ασφαλείας, στους ελέγχους και τις έρευνες για ατυχήματα	v
Κατάρτιση και εκπαίδευση	
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	
Δικαιώμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλών εργασιών	v
Περιοδικές επιθεωρήσεις	v
Διακονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	v
Συμμόρφωση με τις συμβάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO)	v
Δεσμεύσεις σχετικά με τα πρότυπα για τους στόχους επίδοσης ή το επίπεδο της πρακτικής που εφαρμόζεται	v



#### Κατανομή Προσωπικού Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2011)

Στελέχη	12
Ειδικοί συνεργάτες	2
Γραμματεία	6
Προσωπικό Ασφάλειας ΕΤΕ	148
Προσωπικό Ασφάλειας Ιδιωτικών Εταιρειών	116
<b>Σύνολο</b>	<b>284</b>

#### Στόχος του Προγράμματος και Αποτελέσματα

Στόχος του προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι η υποστήριξη των εργαζομένων, που έχουν βιώσει περιστατικά ληστείας και παρουσιάζουν μετατραυματικό στρες, καθώς και η προστασία της ψυχικής τους υγείας στον εργασιακό χώρο.

Κατά το έτος 2011, έγιναν 9 επισκέψεις σε Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας μετά από ληστεία, για ψυχολογική στήριξη των εργαζομένων. Κατά την διάρκεια των συναντήσεων, έγιναν 2 ατομικές συνεδρίες και καμία ομαδική συνάντηση.

Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται στην Εθνική Τράπεζα σεμινάρια σε σχετικά θέματα, όπως πυρασφάλειας, αντιμετώπισης κρίσεων και νομοθεσίας πυρασφάλειας. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες στα εν λόγω σεμινάρια, σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερώνουν με τη σειρά τους το προσωπικό της Τράπεζας, μέσω προγραμματισμένων παρουσιάσεων.

#### Θέματα Ασφαλείας

Κατά το 2011, πραγματοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου οι ακόλουθες ενέργειες:

- Ολοκληρώθηκε στο 92,2% των Καταστημάτων του Δικτύου της Τράπεζας η τοποθέτηση θυρών ασφαλείας, με καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης 23.03.2012.
- Υλοποιείται, όπου απαιτείται, πρόγραμμα τοποθέτησης μεταλλικών εμποδίων σχήματος "Π", για την αποτροπή πρόσπτωσης οχημάτων στα υαλοστάσια των Καταστημάτων.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη έργο για την ενίσχυση της θωράκισης των Καταστημάτων με ρολά ασφαλείας,
- Υλοποιείται πρόγραμμα επιμήκυνσης του χρόνου χρονοκαθυστέρησης στα χρηματοκιβώτια των Καταστημάτων καθώς και αυτών που τηρούν Τ.Α.Τ.Ε.
- Ξεκίνησε η αντικατάσταση των καμερών ασφαλείας και των καταγραφικών των Καταστημάτων με νέα, σύμφωνα με όσα ορίζει η 3015/09 Υπουργική Απόφαση.
- Ελήφθη μέριμνα, σε ό,τι αφορά τα περιστατικά ληστειών σε Καταστήματα της Τράπεζας, και εφαρμόζεται πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε όσους εργαζόμενους βιώνουν σχετικά περιστατικά.

#### Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας και Ληστείας

Χαρακτηρίζοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως υψηλή προτεραιότητα για τη λειτουργία της, η Τράπεζα παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού της, εξασφαλίζοντας ένα προστατευμένο εργασιακό περιβάλλον. Εντούτοις, παρόλο που οι ληστείες στα Καταστήματα της Τράπεζας εμφανίζουν μείωση σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, η συχνότητά τους εξακολουθεί να θεωρείται σημαντική. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει καθιερώσει μια σειρά από διαδικασίες, προγράμματα και δράσεις, με σκοπό την υποστήριξη των εργαζομένων της σε περιπτώσεις εμφάνισης περιστατικών βίας (ληστείες και λεκτική ή σωματική βία από πελάτες), όπως:

- Τοποθέτηση θυρών αποτροπής στα καταστήματα.
- Φύλαξη καταστημάτων και ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης λοιπών κτηρίων.
- Έκδοση οδηγιών για:
  - Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών ληστείας.

- Ενέργειες και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της ληστείας.
- Ενέργειες μετά τη ληστεία.
- Πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της, που βίωσαν τέτοια περιστατικά.

Τα συμπτώματα του μετατραυματικού στρες ενός εργαζομένου που βίωσε μια τέτοια τραυματική εμπειρία μπορεί να εκδηλωθούν αμέσως ή μετά από μερικούς μήνες, έχουν διάρκεια 1-2 μήνες περίπου και η έντασή τους εξαρτάται, αφενός από το βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και αφετέρου από την ψυχολογία του.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο αντιμετώπισης μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις περιστατικών ληστείας, εφαρμόζει εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους που βίωσαν ανάλογη εμπειρία. Το πρόγραμμα αυτό πραγματοποιείται από ειδικό δίκτυο συμβούλων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (ψυχολόγους) και υλοποιείται, είτε σε ομαδικές συνεδρίες, είτε σε ατομικές, ανάλογα με την ανάγκη των εργαζομένων.

## ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ - ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία. Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, καθώς και η συνεχής επικοινωνία τους με την ανώτατη Διοίκηση, εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπου των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Το 90,45% (ποσοστό που καλύπτεται από συλλογική σύμβαση εργασίας) του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλος σε σύλλογο εργαζομένων. Η Τράπεζα, σεβόμενη το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και τη συλλογική διαπραγμάτευση, υποστηρίζει και συνεργάζεται με τα σωματεία των εργαζομένων, χωρίς να υπάρχουν δραστηριότητες, κατά τις οποίες το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων να τίθεται υπό αμφισβήτηση.

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, σωματεία και σύλλογοι), όσο και σε ατομικό επίπεδο, μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας. Η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και στηρίζει με διάφορους τρόπους και όποτε της ζητηθεί τη λειτουργία του. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνεργάζεται με τα συνδικαλιστικά σωματεία των εργαζομένων για όλα τα θέματα που τους αφορούν. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις, υπογράφονται οι επιχειρησιακές συμβάσεις, που καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα των εργασιακών σχέσεων. Επιπλέον, εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν σε συμβούλια, που λαμβάνουν

### Προσωπικό ανά Σύμβαση εργασίας και τύπο απασχόλησης

Προσωπικό ανά σύμβαση εργασίας	2011	2010	2009
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας	10.529	11.805	12.123
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας)	1.111	412	411
<b>Συνολικό προσωπικό</b>	<b>11.640</b>	<b>12.217</b>	<b>12.534</b>
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	1.453	949	896
Εποχικοί εργαζόμενοι	267	84*	270
<b>Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	548	459	426
Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	147	206	258
Πλήρους απασχόλησης	10.901	11.502	11.801
Μερικής απασχόλησης	44	50	49
<b>Συνολικό προσωπικό</b>	<b>11.640</b>	<b>12.217</b>	<b>12.534</b>

\* 31/12/2010

αποφάσεις για τα θέματα που σχετίζονται με εργαζόμενους, όπως πειθαρχικά, προαγωγές, τοποθετήσεις κ.λπ. Στην Τράπεζα λειτουργούν οι παρακάτω σύλλογοι Εργαζομένων:

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

*Περισσότερες πληροφορίες για το ΣΥΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου [www.syete.gr](http://www.syete.gr)*

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

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

- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ): Ο ΣΕΠΕΤΕ ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των πτυχιούχων εργαζομένων της Τράπεζας.

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

- Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε. (ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ): ο ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ ιδρύθηκε το 1945 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, "Εθνική Ακινήτων Α.Ε."

- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ (ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ): ο ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, "Εθνοκάρτα Α.Ε."

---

## Στόχοι 2012

---

- Υλοποίηση και ολοκλήρωση έργου περιγραφής θέσεων εργασίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τη Ε.Σ.Σ.Ε. του 2009 και επέκταση της δικαιοδοσίας, ώστε να καλυφθούν όλες οι θέσεις της Τράπεζας. Μηχανογραφική στήριξη του έργου για τη δημοσιοποίηση των θέσεων που περιγράφονται με σκοπό την ενημέρωση όλου του προσωπικού της Τράπεζας.
- Πλήρης παραγωγική λειτουργία, μέχρι το τέλος του 2012, του επανασχεδιασμένου έργου “Πληροφοριακό Σύστημα Αμοιβών-Παροχών”, με στόχο την ενοποίηση των υφιστάμενων συστημάτων SAP HR, ΜΗ.ΣΥ.ΜΙΣΘ. και SHR σε ένα κοινό σύστημα με την εφαρμογή ομοιόμορφων διαδικασιών, σε σχέση με τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Υλοποίηση μηχανογραφικής εφαρμογής και εφαρμογή σε επίπεδο Ομίλου του έργου “Ανάπτυξη Ενιαίου Συστήματος Διοίκησης Απόδοσης”.
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικής εκπαίδευσης με νέα θεματικά αντικείμενα και μετασχηματισμός περιεχομένου υφιστάμενων προγραμμάτων, σύμφωνα με σύγχρονα πρότυπα εκπαιδευτικού σχεδιασμού. Επιδίωξη εφαρμογής πιλοτικού ηλεκτρονικού προγράμματος μέσω Internet για εξειδικευμένες ανάγκες της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εισαγωγή σε επιλεγμένα σεμινάρια του θεσμού της αξιολόγησης των εκπαιδευομένων στο πλαίσιο της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης.
- Συνέχιση της παροχής τεχνογνωσίας εκπαιδευτικού – αναπτυξιακού περιεχομένου για τις ανάγκες των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού.
- Ολοκλήρωση της εγκατάστασης των καμερών ασφαλείας και των καταγραφικών των Καταστημάτων με νέα το 1<sup>ο</sup> τετράμηνο του 2012.
- Εκπαίδευση του προσωπικού ασφαλείας της Τράπεζας σε συναφή θέματα από στελέχη της ΕΛ.ΑΣ.





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Εδώ και δυο δεκαετίες, η Εθνική Τράπεζα είναι πρώτη στη χρηματοδότηση έργων επενδυτικών έργων ενέργειας στην Ελλάδα.

- 62% της αερίων ενέργειας
- 26% της φωτοβολταϊκής ενέργειας
- 12% της ενέργειας από βιοαέριο και βιοαέριο που παράγεται σήμερα στην Ελλάδα παράγονται από έργα που χρηματοδότησε η Εθνική Τράπεζα.

**No 1**

**E**  
2  
HALL

[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)

Το περίπτερο της Εθνικής Τράπεζας στην έκθεση Ecotec 2011

## Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

### Σεβασμός προς το Περιβάλλον

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

---

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

---

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

---

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αειφόρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα εντάσσει στην επιχειρηματική της δραστηριότητα συνεχώς διαδικασίες και αναλαμβάνει δράσεις που αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Τα παραπάνω επιτυγχάνονται μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας. Παράλληλα, η προστασία των οικοτόπων, η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση εργαζομένων και πελατών, αλλά και άλλες περιβαλλοντικές δράσεις που έχουν ενταχθεί στην επιχειρηματική της κουλτούρα, περιορίζουν περαιτέρω τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που προκαλούνται από τη λειτουργία της.

Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία προκύπτει τόσο από τη Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής, που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει, όσο και από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου.

*Αναλυτικότερα βλέπε:*

- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας & του Ομίλου: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Πολιτική ΕΚΕ του Ομίλου).
- Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής της ΕΤΕ: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Περιβάλλον / Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής της ΕΤΕ).
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες).

Η Τράπεζα συμμετέχει στους χρηματιστηριακούς δείκτες αειφορίας FTSE4Good Europe και FTSE4Good Global από το 2004. Στο πλαίσιο της συμμετοχής αυτής, αξιολογείται ετησίως για την περιβαλλοντική της επίδοση από τον οργανισμό Ethical Investment Research Service (EIRIS). Με τη συμμετοχή της στους παραπάνω δείκτες, η Εθνική Τράπεζα προωθεί τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις. Οι δείκτες αυτοί δημιουργήθηκαν από το διεθνή οργανισμό FTSE, προκειμένου να καλύψουν τις αυξανόμενες ανάγκες των κοινωνικά ευαίσθητων επενδυτών για επενδύσεις σε εταιρείες που ανταποκρίνονται σε διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

---

### 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 ιδρύ-

ματος, δεν εμπεριέχει εγγενώς αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άμεσου περιβαλλοντικού κινδύνου (όπως μια βαριά βιομηχανία). Παρόλα αυτά, η Εθνική Τράπεζα αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις, υιοθετώντας βασικές αρχές του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου, που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

## ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη σημασία στους δυνητικούς κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επίπτωση της κλιματικής αλλαγής και άπτονται της αειφορίας σε ευρύτερο επίπεδο. Σύμφωνα με έκθεση του United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), με τίτλο "Climate Change & the Financial Services Industry - Threats and Opportunities", οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο σε διεθνές επίπεδο. Η κλιματική αλλαγή επιφέρει σημαντικούς κινδύνους στα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και σε τραπεζικούς πελάτες - δανειολήπτες, λόγω της επιβολής αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αερίων ρύπων του θερμοκηπίου, της αύξησης των ασφαλιστρών, της αρνητικής κοινής γνώμης σχετικά με τις ρυπαίνουσες βιομηχανίες και των φυσικών καταστροφών.

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή είναι:

- Φυσικοί κίνδυνοι.
- Επιχειρηματικοί κίνδυνοι.
- Νομοθετικοί και ρυθμιστικοί κίνδυνοι.

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

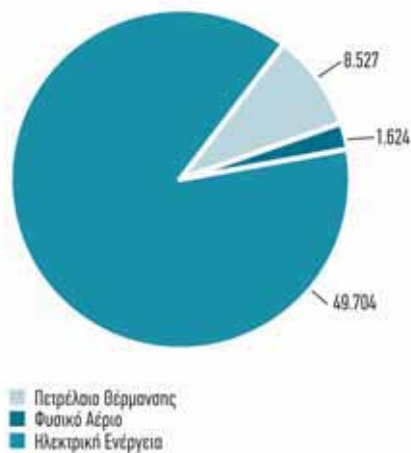
## ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της δέσμευσης της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύνηλη λειτουργία, η Τράπεζα έχει αναπτύξει από το 2004 και εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

Η Εθνική Τράπεζα, δημοσίευσε για 5η συνεχή χρονιά, μέσω του Ανεξάρτητου Μη-Κερδοσκοπικού Οργανισμού Carbon Disclosure Project, ο οποίος διαθέτει τη μεγαλύτερη βάση δεδομένων πρωτογενών εταιρικών πληροφοριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, στοιχεία αναφορικά με θέματα στρατηγικής της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου, καθώς επίσης και δεδομένα που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές CO<sub>2</sub> που προέρχονται από τις δραστηριότητες της.

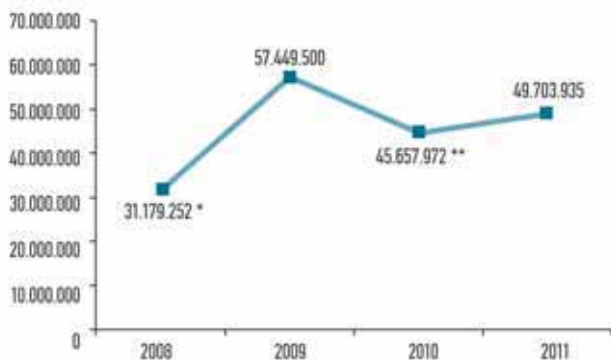
## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (MWh) ΚΑΤΑ ΤΟ 2011



## Κεντρική απενεργοποίηση των σταθμών εργασίας (PC) των Μονάδων της Τράπεζας

Πραγματοποιείται μετά τις 19:00 ή τις 22:00, ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε Μονάδας. Εκτιμάται ότι με το μέτρο αυτό η Τράπεζα εξοικονομεί ενέργεια 772.200 KWh ετησίως.

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΣΕ KWh



\* Οι μετρήσεις για το 2006 αφορούν κατανάλωση σε κτήρια της Τράπεζας, που καλύπτουν εμβαδόν μεγαλύτερο από το 1/3 του συνολικού εμβαδού των κτηρίων της στην Ελλάδα.

\*\* Σημειώνεται ότι, για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος κατά το 2010, έχει γίνει αναμόρφωση στοιχείων και συμπεριελήφθησαν επιπλέον καταναλώσεις που εντάσσισκαν κατά το 2012 σε λογαριασμούς με αναδρομικές χρεώσεις.

Μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, έχουν αναλυθεί οι συνολικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας και ως συνέπεια έχουν καθοριστεί οι ακόλουθοι πέντε βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας:

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

Αναλυτικότερα βλέπε: [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (Ενότητα: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Περιβάλλον / Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)

## Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Με γνώμονα την προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περικοπής λειτουργικών δαπανών, αποφασίστηκε η δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής τους, έργο το οποίο είναι σε φάση σχεδιασμού.

## Διαχείριση Ενέργειας

Η διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2011, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Συστηματοποιήθηκε ακόμα περισσότερο η συνολική προληπτική συντήρηση στο κέλυφος των κτηρίων της Τράπεζας και στις ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις τους, επεκτείνοντας την υπογραφή ολοκληρωμένων συμβάσεων διαχείρισης κτηρίων (facility management) σε περισσότερα κτήρια.
- Τα νέα υαλοστάσια που χρησιμοποιούνται στις όψεις των Καταστημάτων έχουν βελτιωμένα χαρακτηριστικά θερμομόνωσης κατά 5% σε σχέση με τα παλαιά.
- Προκειμένου να μειωθεί η ενεργειακή επιβάρυνση των Καταστημάτων της Τράπεζας, μέσω του φωτισμού, σε νέα και πρόσφατα ανακαινισμένα Καταστήματα, συνεχίστηκε η τοποθέτηση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης στα Καταστήματα που διασκευάστηκαν το 2011. Οι παρεμβάσεις αφορούσαν:
  - Στη χρήση ηλεκτρονικών μπάλαστ.
  - Στη χρήση λαμπτήρων φθορισμού χαμηλής κατανάλωσης T5.
  - Στη μείωση της ισχύος ορισμένων λαμπτήρων διακομπτικού και γενικού φωτισμού.
- Αντικαταστάθηκαν οι λαμπτήρες φθορισμού, που

αρχικά προβλέπονταν για τις φωτεινές διαφημιστικές πινακίδες, με λαμπτήρες τύπου LED, ώστε η ενεργειακή τους κατανάλωση να μειωθεί κατά 70% περίπου.

- Ως αποτέλεσμα των έργων θωράκισης των όψεων των Καταστημάτων της Τράπεζας και της εγκατάστασης θυρών αποτροπής, προέκυψε η ανάγκη ενίσχυσης του μηχανικού αερισμού των Καταστημάτων. Για τη μείωση των επιπτώσεων από την συνεπαγόμενη αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας, πραγματοποιήθηκαν ειδικές κατασκευές (όπως ανακλινόμενοι φεγγίτες με μεταλλική περιδωτή προστασία), ώστε στις ενδιάμεσες εποχές να επιταχύνεται ο φυσικός αερισμός των Καταστημάτων. Σε άλλες περιπτώσεις, εγκαταστάθηκαν εναλλάκτες αέρα-αέρα.

Η κατανάλωση ενέργειας ηλεκτρικού ρεύματος των 567 καταμετρημένων κτηρίων της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα) και των 14 Offsite ATMs κατά το 2011, ανήλθε σε 49.703.935 KWh.

Από την κατανάλωση αυτή, εκτιμάται ότι το ποσοστό της ενέργειας που προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές αντιστοιχεί σε 7,15%, όπως αυτό δηλώνεται από τους παρόντες.

Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2011 από:

- Φυσικό αέριο (140.415 m<sup>3</sup>) ανήλθε σε 1.624 MWh.
- Πετρέλαιο θέρμανσης (861.271 lt) εκτιμάται σε 8.527 MWh.

## Μείωση Εκπομπών

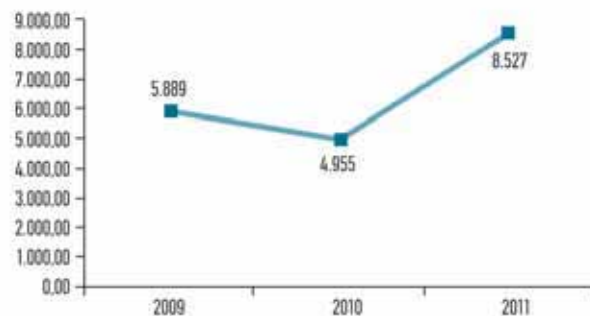
Η Εθνική Τράπεζα και το 2011 συνέχισε την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της λήψης μέτρων που αφορούν:

- Στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της.
- Στην προμήθεια και αναβάθμιση του εξοπλισμού της
- Στον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της.

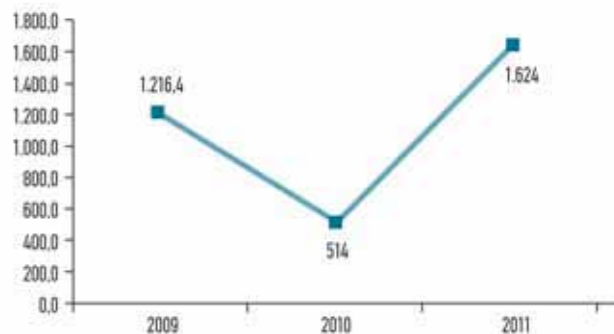
## Εξορθολογισμός Μετακινήσεων

Από τις μετακινήσεις του προσωπικού της Τράπεζας, καθώς και των πελατών της, προκαλούνται εκπομπές αερίων ρύπων που επιβαρύνουν την ατμόσφαιρα και επιδεινώνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα επιδιώκει να λαμβάνει μέτρα περιορισμού, τόσο των άμεσων εκπομπών (μετακινήσεις προσωπικού) όσο και των έμμεσων (μετακινήσεις πελατών), συνδυάζοντας παράλληλα την περιβαλλοντική υπευθυνότητα με την οικονομική αποτελεσματικότητα.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΣΕ MWh



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΣΕ MWh



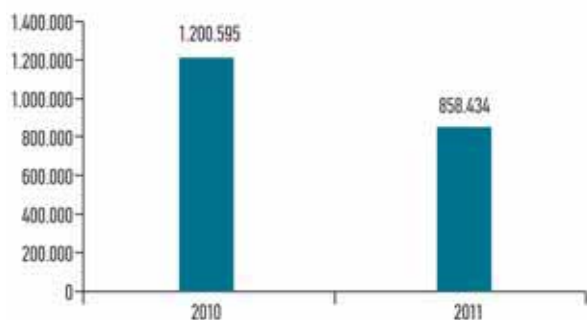
## Εκπομπές αερίων CO<sub>2</sub> από κατανάλωση ενέργειας\* (2011)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO <sub>2</sub> σε τόνους
2011	
Ηλεκτρικό Ρεύμα (1)	49.157
Φυσικό Αέριο (2)	318
Πετρέλαιο θέρμανσης (3), (4), (5)	2.251
<b>Σύνολο</b>	<b>51.726</b>

\* Συντελεστές μετατροπής υπολογισμού εκπομπών αερίων CO<sub>2</sub>:

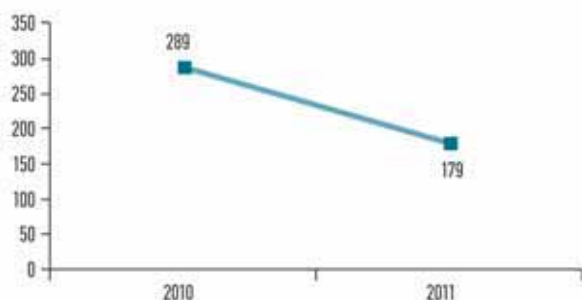
- (1) 0,989 Kg CO<sub>2</sub> / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (2) 0,196 Kg CO<sub>2</sub> / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (3) 0,264 Kg CO<sub>2</sub> / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (4) 0,964 €/lt η μέση λιανική τιμή πετρελαίου θέρμανσης 31.12.2011 [Βάσει στοιχείων της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας του ΥΠΕΚΑ].
- (5) 9,9 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου σε KWh [Βάσει GHG Protocol].

### ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ (ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΜΙΛΙΑ\*)



\* 1,852 κλμ./μίλι ο συντελεστής μετατροπής (Βάσει GHG Protocol).

### ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO<sub>2</sub> ΑΠΟ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ\*)



\* 0,00013 tn CO<sub>2</sub>/κλμ. ο συντελεστής μετατροπής (Βάσει GHG Protocol).

### Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές\*

Internet - Phone - Mobile Banking	2011	2010	2009**	2008**
	Νέοι χρήστες	72.085	67.367	97.000
Σύνολο χρηστών	574.267	502.182	434.000	337.000
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματες)	44.667.000	37.200.000	30.944.000	23.620.000
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	17.233	19.187	17.314	14.757

ATM	2011	2010	2009	2008
	Αριθμός συναλλαγών	100.642.625	110.157.582	90.486.147
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	17.949	21.437	18.026	17.572

\* Τα στοιχεία αφορούν καθαρά στη χρήση των καναλιών internet - phone - mobile banking συνολικά καθώς και τη χρήση του δικτύου ATM. Κατά τη διάρκεια του 2011, πραγματοποιήθηκαν συνολικά άνω των 145 εκατομμυρίων συναλλαγών στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank, αξίας € 35 δις περίπου.

Μόνο στο Internet - Phone - Mobile Banking εγγράφηκαν 72.085 νέοι χρήστες, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό χρηστών κατά 14,3% σε σχέση με το 2010. Αντίστοιχα, οι συνολικές συναλλαγές στα εν λόγω κανάλια ανήλθαν πλέον σε 44,7 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση 20% σε σχέση με το 2010.

\*\* Τα στοιχεία των ετών 2008 & 2009 απεικονίζονται στραγγιλοποιημένα.

### Μείωση Άμεσων Εκπομπών

Μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2011 για τις μετακινήσεις του προσωπικού, είναι τα ακόλουθα:

- Αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (e-learning) κατά 5 και ανέρχονται πλέον στα 12.
- Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει 35 συστήματα τηλεδιασκέψεων (Video Conference) σε Μονάδες της στην Ελλάδα και σε θυγατρικές της στο εξωτερικό.
- Κατά το 2011, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε 21 υβριδικά αυτοκίνητα. Τα υβριδικά αυτοκίνητα χαρακτηρίζονται για τη χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου, καθώς και για χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

### Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

Η παροχή των υπηρεσιών της Τράπεζας μπορεί να συνεπάγεται μετακινήσεις πελατών από και προς τα Καταστήματα. Η Τράπεζα έχει μεριμνήσει προς την κατεύθυνση του περιορισμού των εν λόγω μετακινήσεων, τόσο σε επίπεδο περιορισμού του πλήθους, όσο και σε επίπεδο μείωσης των χιλιομετρικών αποστάσεων που χρειάζεται να διανύουν οι πελάτες της όταν απαιτείται η επίσκεψή τους σε σημείο εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

Το πρώτο επίπεδο επιτυγχάνεται με αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες διενεργούνται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών internet banking και phone banking, καθώς και μέσω της αναβάθμισης του εναλλακτικού δικτύου mobile banking. Με τον τρόπο αυτό, οι πελάτες δεν χρειάζεται να προσέλθουν σε σημείο εξυπηρέτησης, αλλά εξυπηρετούνται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, ελαχιστοποιώντας την επίδραση της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή.

Το δεύτερο επίπεδο επιτυγχάνεται με την ορθολογική ανάπτυξη και ευρεία γεωγραφική κατανομή των δικτύων της Τράπεζας (φυσικών Μονάδων: 539 Καταστήματα και 44 Γραφεία Συναλλαγών καθώς και μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών: 1.398 ATMs και 33 APS). Στη στρατηγική ανάπτυξης των δικτύων της η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη κριτήρια, όπως η χιλιομετρική απόσταση μεταξύ των Μονάδων της και η υψηλή επισκεψιμότητα του σημείου, με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιούνται οι απαραίτητες μετακινήσεις για την καθημερινή εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης ενότητα "Με Ευθύνη για την Αγορά" καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

## Στοιβάδα του Όζοντος

Αναφορικά με τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος, η Τράπεζα εστιάζει τόσο στα ψυκτικά συστήματα που διαθέτει ή προμηθεύεται, όσο και στα κατασβεστικά. Η πλειονότητα των κλιματιστικών μηχανημάτων που είναι εγκατεστημένα στα κτήρια της Τράπεζας, έχουν αντικατασταθεί με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας, ενώ κάθε παλιό μηχάνημα που δεν επιδέχεται επισκευή, αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410).

Αντίστοιχα, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, έχουν αντικατασταθεί όλα τα συστήματα πυρόσβεσης που περιείχαν halon, με νέα υλικά πιο φιλικά προς το περιβάλλον. Συγκεκριμένα:

- Σταθερά μέσα με το υλικό FM200, το οποίο είναι μέσο κατάσβεσης, με περιορισμένο χρόνο ζωής στην ατμόσφαιρα, μηδενική ικανότητα μείωσης του όζοντος (Ozone Depletion Potential - ODP), καθώς και εξαιρετικά χαμηλή συνεισφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (Global Warming Potential - GWP).
- Φορητά μέσα με το αδρανές αέριο του διοξειδίου του άνθρακος (CO<sub>2</sub>).

Με τις παραπάνω δράσεις, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει, ώστε να έχει στην κατοχή της συστήματα που περιέχουν όσο το δυνατόν λιγότερο επιβλαβή προς το περιβάλλον χημικές ουσίες.

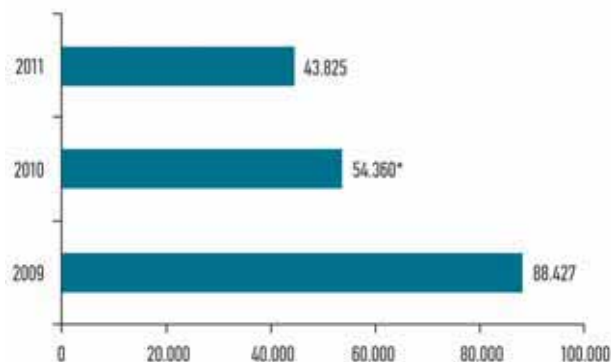
## Διαχείριση Νερού

Η Εθνική Τράπεζα έχει αναγνωρίσει τη σημασία της διαχείρισης του πόσιμου νερού, καθώς αυτό αποτελεί σημαντικό φυσικό πόρο, ο οποίος δέχεται συνεχώς πιέσεις από τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Το σύνολο της κατανάλωσης νερού από την Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας η κύρια χρήση νερού αφορά στους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας. Η χρήση υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτό επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου.

Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το 2011, ανήλθε σε 43.825 m<sup>3</sup> και αφορά σε 227 σημεία καταγραφής (37 κτήρια Διοίκησης και 190 Καταστήματα).

### ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ (m<sup>3</sup>)



\* Σημειώνεται ότι για την κατανάλωση νερού κατά το 2010, έγινε αναμόρφωση στοιχείων και συμπεριλήφθηκαν επιπλέον καταναλώσεις που εντοπίστηκαν κατά το 2012 σε λογαριασμούς με αναδρομικές χρεώσεις.

### Σημεία Καταγραφής Κατανάλωσης Νερού

Έτος	2011	2010	2009
Σημεία καταγραφής	227	253	319



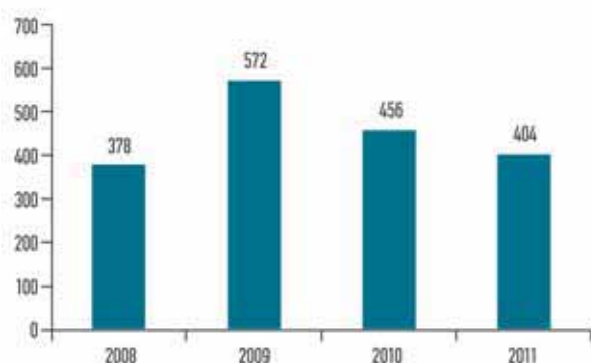
## Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας και Εξοικονόμηση Χαρτιού

Η δυνατότητα ψηφιοποίησης φυσικών εγγράφων και η δυνατότητα αποστολής αλληλογραφίας με φαξ προς τρίτους μέσω ΣΗΔΑ εφαρμόστηκε τους τελευταίους τέσσερις μήνες του 2011. Με τις δύο αυτές νέες λειτουργίες ψηφιοποιήθηκαν και διαβιβάστηκαν ηλεκτρονικά 113.000 σελίδες Α4 και στάλθηκαν με φαξ σε τρίτους 1.200 σελίδες Α4 μειώνοντας σημαντικά την ανάλωση χαρτιού.

### Συμμετοχή Προσωπικού σε Προγράμματα e-learning και εξοικονόμηση χαρτιού (2010 - 2011)

Έτος	Αριθμός		Ποσοστό επί του συνολικού αριθμού εκπαιδευμένων	
	2011	2010	2011	2010
<b>Διοργανώσεις</b>	88	66	16,03%	11,85%
<b>Συμμετοχές</b>	4.133	1.592	39,11%	17,26%
<b>Εξοικονόμηση Σελίδων Α4</b>	733.493	288.666	-	-

### ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ



### Ανακύκλωση Χαρτιού

Η Τράπεζα, και κατά το 2011 συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού στα κτήρια Διοίκησης και Καταστήματά της, με αποτέλεσμα να δοθούν συνολικά προς ανακύκλωση 404 τόνοι χαρτιού.

Δράση	Εκτιμώμενα Αποτελέσματα
Διακοπή αποστολής ειδοποιητηρίων λήξης προθεσμιικών καταθέσεων	Εξοικονόμηση περίπου 36.000 ειδοποιητηρίων / έτος
Διακοπή αποστολής ειδοποιητηρίων κινήσεων Εθνοcash	Εξοικονόμηση περίπου 396.000 ειδοποιητηρίων / έτος
Αλλαγή της συχνότητας αποστολής των ειδοποιητηρίων τρεχούμενων λογαριασμών, λογαριασμών όψεως με overdraft καθώς και των ειδοποιητηρίων δανείων (από μηνιαία σε 3μηνιαία)	Εξοικονόμηση περίπου 1.465.000 ειδοποιητηρίων / τρίμηνο (ήτοι 66%)
Ανάπτυξη νέας μηχανογραφικής εφαρμογής, μέσω του συστήματος SAP ERP, για την παρακολούθηση του υπερωριακής απασχόλησης του προσωπικού των Μονάδων	Εξοικονόμηση περίπου 5.000 σελίδων Α4 / έτος

## Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται υλικά, τα οποία αφορούν κυρίως σε είδη εξοπλισμού και αναλώσιμα υλικά γραφείου. Οι κυριότερες προμήθειες της Τράπεζας σε υλικά είναι: γραφική ύλη, λαμπτήρες, μπαταρίες UPS, αναλώσιμα είδη γραφείου, αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων, χαρτί, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και λοιπές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές.

## Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού

Στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας, το χαρτί αποτελεί τον κύριο όγκο των παραγόμενων στερεών αποβλήτων της.

Η Τράπεζα, κατά το 2011, στοχεύοντας στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και στην παράλληλη αύξηση της ανακύκλωσης, πραγματοποίησε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Ολοκλήρωση της επέκτασης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) σε όλες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας πλην μιας. Το ΣΗΔΑ εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργίες (Διαχείριση εμπιστευτικής και απόρρητης αλληλογραφίας, σύνδεση με e-mail και φαξ server κ.λπ).
- Σχεδιασμός 5 νέων ηλεκτρονικών μαθημάτων, στο πλαίσιο της επέκτασης της μεθόδου e-learning, τα οποία τέθηκαν σε εφαρμογή το 2011. Οι σελίδες Α4 που εξοικονομήθηκαν ανέρχονται στις 448.590.
- Εφαρμογή νέων μηχανογραφικών διαδικασιών μέσω των οποίων μειώνονται σημαντικά οι εκτυπώσεις σε ότι αφορά:
  - Το Σύστημα Διαχείρισης Πελατείας.
  - Την χρέωση Δικαστικών Εξόδων Καταναλωτικής Πίστης.
  - Την έκδοση βεβαιώσεων τόκων για φορολογική χρήση παρελθουσών ετών.
  - Την παρακολούθηση διασταυρούμενων πωλήσεων καρτών.
  - Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.
- Εξέλιξη του έργου επαναπροσδιορισμού της πολιτικής εκτύπωσης και αποστολής ειδοποιητηρίων (statements) και αλληλογραφίας προς την πελατεία της Τράπεζας, το οποίο στοχεύει στη μείωση του λειτουργικού κόστους, τη μείωση των εκτυπώσεων και την εξοικονόμηση φυσικών πόρων (χαρτί). Στο έργο αυτό εντάχθηκαν νέες δράσεις (νέες κατηγορίες i-statement, κατάργηση ταχυδρομικής αποστολής password στο Internet Banking κ.λπ) από τις οποίες αναμένονται σημαντικά αποτελέσματα στον τομέα της εξοικονόμησης χαρτιού.

## Διαχείριση Τόνερ

Κατά το 2011, η συνολική προμήθεια μελανιών εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών ανήλθε σε 7.954 τεμάχια, ενώ αντίστοιχα τα τεμάχια που ανακυκλώθηκαν ανέρχονται σε 3.098 και συλλέχθηκαν από 84 Μονάδες της Τράπεζας στις οποίες εφαρμόζεται το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης.

Από τα αποσυρόμενα αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων 2.783 προωθήθηκαν για ανακύκλωση και 315 για βιομηχανική ανακατασκευή.

Παράλληλα, και το 2011, συνεχίστηκε η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη, της εξυπηρέτησης των εκτυπωτικών αναγκών Managed Print Services (MPS) των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, οι οποίες στεγάζονται σε δύο κεντρικά κτήρια. Το έργο αυτό εξορθολογεί τις εκτυπωτικές ανάγκες των 1.400 περίπου εργαζομένων σε 2 μεγάλα κτήρια της Τράπεζας και συνδέει την πολιτική της σε θέματα προμήθειας εξοπλισμού με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες πραγματικές ανάγκες της, μειώνοντας παράλληλα το κόστος εκτυπώσεων και το διαχειριστικό κόστος των απαιτούμενων αναλωσίμων τους κατά ένα πολύ σημαντικό ποσοστό.

Στο πλαίσιο της παραπάνω συμφωνίας, περιλαμβάνεται και η φιλική προς το περιβάλλον διαχείριση των αποβλήτων, που προκύπτουν από τα αναλώσιμα των συσκευών. Αποτέλεσμα αυτού του πιλοτικού προγράμματος, ήταν η μείωση των εκτυπώσεων με συνεπακόλουθα αποτελέσματα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και μελανιών.

Η Τράπεζα, αξιολογώντας τα αποτελέσματα του παραπάνω προγράμματος, αποφάσισε -στο άμεσο μέλλον- την επέκτασή του σε 11 κτήρια που στεγάζουν Μονάδες Διοίκησης. Από την αλλαγή του εκτυπωτικού/φωτοαντιγραφικού εξοπλισμού, ο αριθμός των συσκευών θα περιορισθεί από περίπου 1.200 συσκευές σε 425, με ανάλογη μείωση των αναλωσίμων.

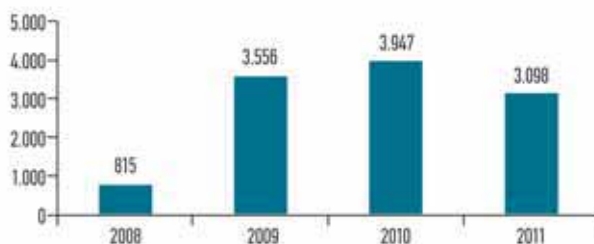
## Διαχείριση Συσσωρευτών

Η ποσότητα των χρησιμοποιημένων συσσωρευτών, η οποία κατά το 2011 αποσύρθηκε από τους χώρους της Τράπεζας για ανακύκλωση, μέσω συνεργαζόμενων εταιριών στον αδειοδοτημένο φορέα ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ. Α.Ε., ανήλθε σε 22.754 κιλά.

## Διαχείριση Μικρών Μπαταριών

Κατά το 2011, τοποθετήθηκαν 19 επιπλέον στήλες συλλογής μικρών μπαταριών (φορητών ηλεκτρικών σπηλών) σε Μονάδες της Τράπεζας. Μέσω της εταιρείας ΑΦΗΣ Α.Ε., συγκεντρώθηκαν προς ανακύκλωση 6.036 κιλά μικρών

### ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΟΝΕΡ ΣΕ ΤΕΜΑΧΙΑ

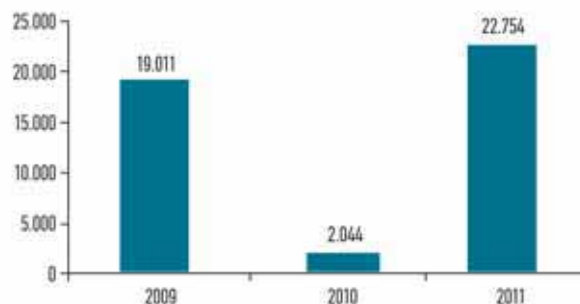


### Managed Print Services (MPS): Πιλοτική εφαρμογή σε 2 κτήρια της Τράπεζας

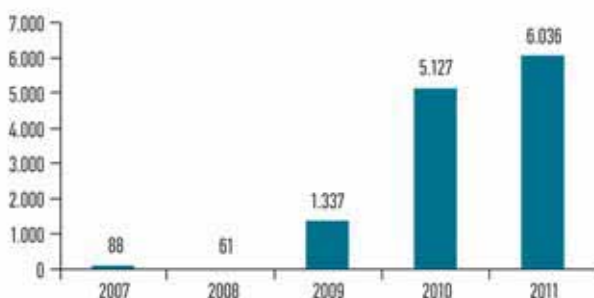
Με το πιλοτικό αυτό πρόγραμμα επιτυγχάνεται εξοικονόμηση αναλωσίμων και ενέργειας σε ότι αφορά:

- Στην εξορθολογισμό της αναλογίας χρηστών ανά εκτυπωτική συσκευή, βάσει διεθνών πρακτικών και της τυποποίησης των συσκευών.
- Στη συνεχή παρακολούθηση των εκτυπωτικών αναγκών ώστε να ταιριάζουν με τις εκτυπωτικές δυνατότητες (continuous right sizing).
- Στην κεντρική διαχείριση των εκτυπώσεων
- Στην προεπιλογή εκτύπωσης διπλής όψης σε όλους τους εκτυπωτές.
- Στον κεντρικό έλεγχο εξοικονόμησης ενέργειας (sleep mode).
- Στην εξοικονόμηση συσκευών και αναλωσίμων (με τη χρήση των νέων εκτυπωτών και πολυμηχανημάτων έχει περιοριστεί ο αριθμός των συσκευών).

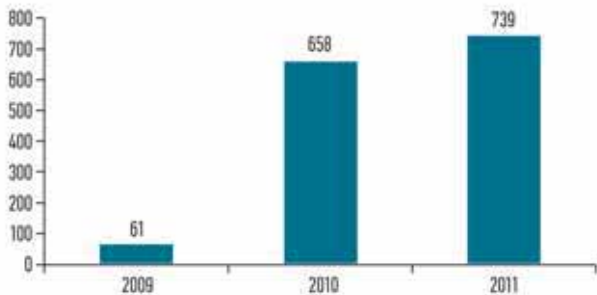
### ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΑΠΟ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



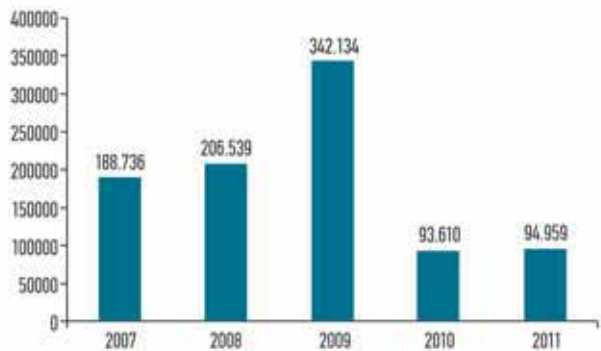
### ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΜΙΚΡΩΝ ΜΠΑΤΑΡΙΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



#### ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΛΑΜΠΤΗΡΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



#### ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΗΗΕ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (ΣΕ ΚΙΛΑ)



μπαταριών -παρουσιάζοντας αύξηση κατά 18% σε σχέση με το 2010- από τα 651 σημεία συλλογής, που καλύπτουν το σύνολο των κτηριακών μονάδων της Τράπεζας, καθώς και των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.

### Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, υλοποιήθηκε και το 2011 το πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε όλο το δίκτυο των κτηρίων της (Διοίκηση και Καταστήματα). Μέσω αδειοδοτημένων φορέων, αποσύρθηκαν σε συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης 739 κιλά λαμπτήρων.

### Διαχείριση Εξοπλισμού

Με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων από την προμήθεια και χρήση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (pc, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ), η Τράπεζα επιδιώκει τόσο την επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού αυτού, όσο και την παράδοση του απαξιωμένου εξοπλισμού σε εξωτερικό πιστοποιημένο φορέα, για την περαιτέρω διαχείριση και ανακύκλωση.

Κατά το 2011, παραδόθηκαν στο φορέα "Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε." προς ανακύκλωση 94.959 Kg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που συλλέχθηκαν από τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας.

Επιπλέον, δόθηκαν για δωρεά σε διάφορους φορείς 1.144 τεμάχια επίπλων, μηχανογραφικού και λοιπού εξοπλισμού (836 έπιπλα και σκεύη, 308 ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού).

### Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα επιδιώκει να ενεργεί υπεύθυνα και στο πεδίο των προμηθειών που πραγματοποιεί, στοχεύοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, καθώς και στην άσκηση έμμεσης πίεσης για βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών της.

Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό, περιλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση).
- Συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις, που αφορούν σε περιβαλλοντικά ζητήματα (π.χ. αποφυγή χρήσης επικίνδυνων χημικών ουσιών).

- Συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης στο τέλος του κύκλου ζωής των προϊόντων.

Το 2011, η Τράπεζα ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας σε τουλάχιστον 10 προκηρύξεις διαγωνισμών και συμβάσεις με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της παιδικής εργασίας, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.

## **Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί**

Το 2011, η Τράπεζα για το σύνολο των προμηθειών της σε χαρτί (A4, A3, καθώς και ειδικές εκτυπώσεις) προμηθεύτηκε ανακυκλώσιμο χαρτί με σήμανση EU Ecolabel πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας FSC (Forest Stewardship Council) ή PEFC (Programme for the Endorsement of the Forest Certification). Το χαρτί αυτό είναι λευκασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό κλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον. Το συνολικό βάρος των προμηθειών ανακυκλώσιμου χαρτιού A3 και A4 ανήλθε στα 270.075 κιλά.

Το 2011, η Τράπεζα προμηθεύτηκε ανακυκλωμένο χαρτί μεγέθους A4 και A3 συνολικού βάρους 3.250 κιλών.

## **Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός**

Για την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια, τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά:

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνουν δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση/ εναλλακτική διαχείρισή τους.
- Τα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνουν πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

## **Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου**

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων, το οποίο υλοποιείται μέσω του Συστήματος Risk Analyst, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's Analytics, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχει-

## Προστασία της Βιοποικιλότητας

Για την Εθνική Τράπεζα η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει διαδικασίες πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, ενώ παράλληλα δεσμεύεται να συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία, απορρίπτοντας αιτήματα για χρηματοδοτήσεις σε προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, σε συνέχεια της πολυετούς ευαισθητοποίησής της σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, χορηγεί κάθε χρόνο χρηματικά ποσά για την προστασία και βέλτιστη διαχείριση σημαντικών βιοτόπων της χώρας.

## Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές

Για τη χρηματοδότηση έργων και γενικότερα για την πραγματοποίηση επενδύσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχείρηση ή γενικότερα το φορέα υλοποίησης, αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εκάστοτε Αρμόδιες Αρχές, η οποία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων μελέτη για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του έργου (π.χ. χρηματοδότηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, Έργων υποδομών, Εθνικών Οδών, Μετρό κ.λπ). Η συμμόρφωση προς τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση εκταμίευσης των δανείων.

Σε ότι αφορά τις συμβάσεις κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα, προβλέπονται όροι σύμφωνα με τους οποίους ο Εκδότης και οι τυχόν Εγγυητές οφείλουν να τηρούν την εκάστοτε ισχύουσα περιβαλλοντική και υγειονομική νομοθεσία.

## Υπόθεση AMIANTIT: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της

Μετά την επιβολή χρηματικών προστίμων ύψους 246.000 €, που επιβλήθηκαν στην Τράπεζα το έτος 2010, για τη ρύπανση (προϊόντα αμιάντου) που είχε προκαλέσει η μισθώτρια εταιρεία INOTSIMENT AE στο συνιδιόκτητο (44%) εργοστάσιο, πρώην ιδιοκτησίας AMIANTIT ABEE στην Πάτρα, η Εθνική Τράπεζα ανέθεσε στην εταιρεία ΣΟΥΚ ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ τη σύνταξη μελέτης εναλλακτικών προτάσεων εξυγίανσης του ακινήτου. Η μελέτη αυτή προέβλεπε δυο ουσιαστικά τρόπους εξυγίανσης:

1. Αποκομιδή και μεταφορά των αποβλήτων σε ΧΥΤΕΑ του εξωτερικού, προϋπολογισμού € 40.641.500.
2. Αποκομιδή και ενταφιασμός των αποβλήτων εντός του ακάλυπτου χώρου του ακινήτου με τη δημιουργία τεχνητής τάφρου, συνολικού προϋπολογισμού € 4.321.500.

Στις 7-11-2011, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου εγκρίθηκε η πρώτη εναλλακτική πρόταση. Δεδομένου ότι η υλοποίηση του Α' τρόπου εξυγίανσης θα επιβαρύνει την Τράπεζα με μια τεράστια δαπάνη, κατατέθηκε εμπρόθεσμα (στις 14-12-2011) προσφυγή ενώπιον του Υπ. Π.Ε.Κ.Α και αναμένεται η σχετική απόφαση.

ρηματικό χαρτοφυλάκιο της. Στο μοντέλο αυτό της αξιολόγησης περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου κλάδου, η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του κάθε κλάδου οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, η οποία διαβαθμίζεται σε τρία επίπεδα (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό) και είναι εναρμονισμένη με τον ανεξάρτητο διεθνή οργανισμό Ethical Investment Research Services (EIRIS).

Επίσης, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων με γνώμονα τη στήριξη επιχειρηματικών ενεργειών που αποσκοπούν στην ενίσχυση της απασχόλησης και την προστασία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι, στις δανειακές συμβάσεις με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις προβλέπεται ότι, η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγειονομικής νομοθεσίας, από πλευράς του Πιστούχου και των τυχόν Εγγυητών, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από πλευράς της Τράπεζας. Ρυπογόνες επιχειρηματικές δραστηριότητες, χωρίς τη λήψη των απαραίτητων μέτρων, θεωρούνται ανεπιθύμητες με βάση την πιστωτική πολιτική.

Από την Τράπεζα ενισχύονται και υποστηρίζονται δραστηριότητες που αναπτύσσουν το συνολικό περιβαλλοντικό δυναμικό της χώρας, όπως:

- Παραγωγή "πράσινων", παραδοσιακών και βιολογικών προϊόντων.
- Υποδομές (Ο.Τ.Α. κ.λπ).
- Επενδύσεις περιβαλλοντικής προστασίας, "καθαρής" τεχνολογίας, πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, εξοικονόμησης ενέργειας και φυσικών πόρων.
- Συμμετοχή σε χρηματοδοτικά σχήματα "περιβαλλοντικών" προγραμμάτων ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας (Γ' ΚΠΣ, Αναπτυξιακός Νόμος, κ.λπ).
- Έρευνα και ανάπτυξη (R&D) περιβαλλοντικών προϊόντων και πρακτικών.

Η Τράπεζα δεν προβαίνει στη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που έχουν απαγορευθεί από Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενδεικτικά αναφέρονται: η εμπορία προστατευόμενης άγριας πανίδας, η παραγωγή και εμπορία ραδιενεργών υλικών και χημικών ουσιών που έχουν απαγορευθεί από διεθνή πρωτόκολλα, η μεταφορά και απελευθέρωση στο φυσικό περιβάλλον γενετικά τροποποιημένου υλικού κ.ά.

Για τη χρηματοδότηση διαφόρων δραστηριοτήτων, λαμβάνονται υπόψη γνωμοδοτήσεις και μελέτες των αρμοδίων αρχών, καθώς και ανεξάρτητων εκτιμητών με εξειδίκευση στο εκάστοτε αντικείμενο για την αξιολόγηση και εποπτεία του περιβαλλοντικού κινδύνου. Επίσης, σύμφωνα με την Πιστωτική Πολιτική της Τράπεζας, η αξιολόγηση των Κινδύνων διενεργείται με βάση την πλατφόρμα Risk Analyst (η οποία περιλαμβάνει και περιβαλλοντικά κριτήρια). Η αξιολόγηση διενεργείται τουλάχιστον κάθε 12

μήνες (σε ορισμένες περιπτώσεις η συχνότητά της είναι μεγαλύτερη, 4-6 μήνες) καθώς και με επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με πελατεία (R.M's) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, σε ετήσια βάση, παρακολουθείται η συμμόρφωση με συμβατικά συμφωνημένους όρους, με επιτόπιες επισκέψεις εξειδικευμένων κλιμακίων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο τακτικών επανεκτιμήσεων ακινήτων και βιομηχανικών μονάδων.

Σημειώνεται ότι, όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Μεγάλων Έργων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται, εφόσον απαιτηθεί, κατά περίπτωση (ad hoc) από εξειδικευμένους περιβαλλοντικούς συμβούλους που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών. Οι σύμβουλοι αυτοί, διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και την έκδοση των σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 21 έργων της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι περιβαλλοντικοί σύμβουλοι, ενώ για κάθε έργο απαραίτητη προϋπόθεση για την εκταμίευση του δανείου αποτελεί η συμμόρφωση με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς όρους και η έκδοση των σχετικών αδειών και πιστοποιητικών.

## ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στο ενδιαφέρον της κοινωνίας και των πελατών της για υπηρεσίες και προϊόντα τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος, υποστηρίζει επενδύσεις για την υλοποίηση έργων φιλικών προς το περιβάλλον.

### Πράσινα Προϊόντα

Η Εθνική Τράπεζα, αφουγκραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, διαπιστώνοντας και εκτιμώντας τους κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και την υποβάθμιση του περιβάλλοντος και αντιλαμβανόμενη τις νέες ευκαιρίες που παρουσιάζονται για ανάπτυξη πράσινων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που ενθαρρύνουν και επιβραβεύουν την πράσινη επιχειρηματικότητα, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της χρηματοδότησης έργων και τεχνολογιών, που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Εθνική Τράπεζα, μέχρι σήμερα, έχει δημιουργήσει τα ακόλουθα πράσινα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία συνεισφέρουν θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος:

- Δάνειο για συμμετοχή στο Πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον" σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. (πρώην ΤΕΜΠΜΕ) με 7.133 εγκρίσεις αιτήσεων δανείων για το 2011.

## Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων

Η Τράπεζα προχώρησε στη λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων, έπειτα από την υποβολή των ακόλουθων παραπόνων-αναφορών:

1. Προφορική διατύπωση παραπόνων από περιοίκους για τον καθαρισμό σκουπιδιών σε σφάλυπο χώρο ακινήτου στο Περιστέρι Αττικής.
2. Αναφορά της Δημοτικής Αστυνομίας Ταύρου, για καθαρισμό σκουπιδιών σε οικόπεδο.
3. Αναφορά της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας για αποψίλωση κλαδιών και αφαίρεση χόρτων σε δασικό ακίνητο στη Βαρυμπόμπη.

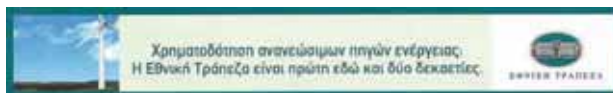


## NBG SOCIALLY RESPONSIBLE FUND

Το NBG SOCIALLY RESPONSIBLE FUND στοχεύει στην επίτευξη κεφαλαιακής ανάπτυξης σε μακροπρόθεσμη βάση. Επενδύει κυρίως σε μετοχές εταιρειών του Δείκτη FTSE4Good Global Index, οι οποίες χαρακτηρίζονται ως εταιρείες "Κοινωνικής Ευθύνης" (Socially Responsible Companies), όπως π.χ. εταιρείες που στηρίζουν την περιβαλλοντική ανάπτυξη, υποστηρίζουν τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και διατηρούν θετικές σχέσεις με τους μετόχους και το εργατικό δυναμικό τους. Το NBG SOCIALLY RESPONSIBLE FUND δεν επενδύει σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην βιομηχανία όπλων, στην καπνοβιομηχανία, χρησιμοποιούν ή παράγουν πυρηνική ενέργεια και σε άλλες συναφείς επιχειρήσεις.

## Ομολόγο Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης EPOS II (έκδοσης European Investment Bank), στο οποίο η Εθνική Τράπεζα είναι επικεφαλής συνδιαχειριστής

Επίσης, η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε, ως επικεφαλής συνδιαχειριστής, στην έκδοση του Ομολόγου Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης EPOS II της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, το οποίο κατ' αποκλειστικότητα διέθεσε στην ελληνική αγορά. Τα κεφάλαια του Ομολόγου χρησιμοποιούνται για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εξοικονόμησης ενέργειας, που η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί σημαντικά για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.



- "Πράσινο Δάνειο" με ειδικούς προνομιακούς όρους, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο "ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟ ΣΠΙΤΙ" για Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε οικίες.
- Δάνειο "Εστία Πράσινη" για την αγορά, επισκευή ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.
- Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ "Πράσινη Ενέργεια".
- Κεφάλαιο "NBG Socially Responsible International Fund SICAV".

Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στο πρόγραμμα JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas) με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια € 83,3 εκατ.

Στις υποστηριζόμενες για χρηματοδότηση δράσεις από το JESSICA, πέραν του Ταμείου Περιβάλλοντος, μέσω του οποίου θα χρηματοδοτηθούν καθαρά περιβαλλοντικές δράσεις, περιλαμβάνονται για τα υπόλοιπα ταμεία δράσεις, όπως η αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, η αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος, η αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η ανάπτυξη υψηλής τεχνολογίας δικτυώσεων και υποδομών ενέργειας, κ.λπ. Έργα που μπορούν να υπαχθούν στο πρόγραμμα αφορούν σε:

- Επαναξιοποίηση εγκαταλελειμμένων περιοχών.
- Αστικές Υποδομές (χώροι στάθμευσης και πρασίνου, διαμόρφωση υποδομών δρόμων).
- Δημόσια Δίκτυα (μεταφοράς, ύδρευσης, αποχέτευσης, ενεργειακά).
- Υποδομές ανάπτυξης επιχειρηματικότητας (τεχνολογικά πάρκα κ.λπ).
- Υγεία / εκπαίδευση (νοσοκομεία, κέντρα αποκατάστασης κ.λπ).
- Τουρισμό (ξενοδοχεία, χώροι αναψυχής).
- Αποκατάσταση ιστορικών κτηρίων.
- Πολιτιστικά κέντρα και χώρους αναψυχής πολλαπλών χρήσεων.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας βλέπε επίσης ενότητα "Με Ευθύνη για την Αγορά", καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr).

## Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2011, ήταν η αύξηση των χρηματοδοτήσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, που αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η Εθνική Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνολογίας, καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για θετικό-

τερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει εξειδικευμένη ομάδα στελεχών, η οποία ασχολείται συστηματικά με την πιστοδότηση επενδύσεων ΑΠΕ, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές μεγάλων έργων, καθώς και μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Τα δάνεια για τη χρηματοδότηση επενδύσεων στον Τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και τη συστηματική διαχείριση αστικών και εμπορικών αποβλήτων, συμβάλλουν στον περιορισμό εκπομπής ρύπων CO<sub>2</sub>.

Ειδικότερα, κατά το 2011 εγκρίθηκε η πιστοδότηση με περίπου € 48,6 εκατ. επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ μεγάλων επιχειρήσεων συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 56 εκατ. και ισχύος περίπου 21,25 MW (εκ των οποίων 16,3 MW για Φωτοβολταϊκά και 4,95 MW για Υδροηλεκτρικά Έργα). Σημειώνεται ότι, κατά τη χρήση του 2011 εκταμιεύτηκαν € 57,7 εκατ. στο πλαίσιο υλοποίησης επενδύσεων σε Αιολικά Πάρκα συνολικού επενδυτικού κόστους € 89,9 εκατ. και ισχύος περίπου 73,75 MW, που αναφέρονται σε εγκρίσεις προγενέστερων ετών. Κατά το 2011, οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ανήλθαν στο ποσό των € 274,51 εκατ.

## Ναυτιλία

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

- Στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου, οι χρηματοδοτήσεις εστιάζουν σε πλοία μικρής ηλικίας, σε μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού του στόλου με πλοία λιγότερο ενεργοβόρα και πιο αποδοτικά.
- Στο χώρο των δεξαμενόπλοιων, λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα, ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν πλοία που τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές πρόληψης ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας περιβάλλοντος.

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών αποτελεί το 10,3% (Domestic Corporate) του συνολικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό ο δανεισμός που αφορά σε χρηματοδότηση πλοίων από 0-5 ετών ανέρχεται σε € 1.038 εκατ., εκ των οποίων € 403,2 εκατ. αφορούν Double Hull δεξαμενόπλοια.

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ - ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης,



### Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)

Επενδύσεις ΑΠΕ	2011	2010	2009	2008
Αιολικά Πάρκα	0,00	200,80	303,40	121,70
Φωτοβολταϊκά έργα	267,31	174,64	63,70	30,40
Λοιπά	7,20	0,00	10,00	0,00
<b>Σύνολο έργων</b>	<b>274,51</b>	<b>375,44</b>	<b>377,10</b>	<b>152,10</b>

### Ναυτιλιακές Πιστοδοτήσεις (USD εκατ.)\*

	2011	2010	2009	2008
Εγκεκριμένα ποσά χρηματοδότησης νεότευκτων double hull πλοίων (σε USD εκατ.)	5,8	70	337	1.416
Αριθμός χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων	1	1	6	43

\* Τα ποσά που είχαν δοθεί για το 2008, αφορούσαν στο σύνολο των εγκεκριμένων ποσών και στο σύνολο των χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων έως την καταληκτική ημερομηνία 31.12.2008, ενώ για το 2009 και μετά έχουν δοθεί στοιχεία αποκλειστικά για πλοία που έλαβαν έγκριση χρηματοδότησης μέσα στο αντίστοιχο ημερολογιακό έτος. Επιπρόσθετα σημειώνεται ότι η Εθνική Τράπεζα κατά το 2011 δεν χρηματοδότησε κανένα Single Hull Tanker (διεθνής όρας που αφορά στα πετρελαιοφόρα δεξαμενόπλοια τα οποία χαρακτηρίζονται από σχετικά υψηλότερο κίνδυνο εμφάνισης διαρροής σε περίπτωση ατυχήματος).

### Ειδικές Χρηματοδοτήσεις

Η Διεύθυνση Μεγάλων Έργων κατά το 2011 συμμετείχε με το ποσό των USD 30 εκατ. σε κοινοπρακτική πιστοδότηση για τη χρηματοδότηση δύο πλοίων πλωτών εξεδρών (Drill Ships).



## E-Learning «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση»

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και ειδικότερα των δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ, σχεδίασαν ένα νέο σεμινάριο σε ηλεκτρονική μορφή, με τίτλο «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση» της Τράπεζας το οποίο εντάχθηκε στο εκπαιδευτικό της πρόγραμμα. Με αυτό το καινοτόμο πρόγραμμα σε διάστημα μόλις τριών μηνών, εκπαιδεύτηκαν 207 εργαζόμενοι.



## Παγκόσμια εκστρατεία του WWF «Η Ώρα της Γης»

Η Τράπεζα συμμετείχε, για τρίτη χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF «Η Ώρα της Γης», διακόποντας την ηλεκτροδότηση σε 8 κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.



στην ενίσχυση της επιχειρηματικής περιβαλλοντικής κουλτούρας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, προέβη κατά το 2011, σε μια σειρά από ενέργειες:

## Προσωπικό

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας ορίστηκαν αρμόδια στελέχη και αναπληρωτές τους σε όλες τις Μονάδες της (Διοίκηση και Καταστήματα).

Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω 8 ανακοινώσεων στο intranet για περιβαλλοντικά θέματα που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση της Τράπεζας, αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.

## Πελάτες

Στο πλαίσιο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πελατών σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, εντάχθηκε στο ενημερωτικό έντυπο δράσεων ΕΚΕ της Τράπεζας ένθετο με «Καλές Πρακτικές» για καθημερινές περιβαλλοντικές δράσεις, του οποίου η διανομή συνεχίστηκε και το 2011 στο δίκτυο των Καταστημάτων της.

---

## Στόχοι 2012

---

- Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε ΑΠΕ:
  - Από δάνεια ΜΜΕ, που υπέγραψε η Τράπεζα με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
  - Από δάνεια με την εγγύηση του ΕΤΕΑΝ.
- Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank) με τη μεταφορά των συναλλαγών από το τραπεζικό σύστημα σε ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης, μέσω νέων καινοτόμων υπηρεσιών πληρωμών και εκπαίδευσης χρηστών.
- Επέκταση, εντός του 2012, του έργου Managed Print Services (MPS) το οποίο αφορά την αλλαγή του εκτυπωτικού-φωτοαντιγραφικού εξοπλισμού με εκτιμώμενη μείωση αναλωσίμων κατά 50-60% καθώς και αναμενόμενη εξοικονόμηση ενέργειας.
- Επέκταση στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας της διασύνδεσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας με FAX Server και της ψηφιοποίησης εγγράφων.
- Ενίσχυση των υποδομών λειτουργίας (server) του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας.
- Επέκταση μηχανογραφικής εφαρμογής στη Διεύθυνση Κτηματικής Πίστης με στόχο την εξοικονόμηση χαρτιού.
- Επέκταση του έργου επαναπροσδιορισμού της πολιτικής εκτύπωσης και αποστολής ειδοποιητηρίων (statements) και αλληλογραφίας στην πελατεία της Τράπεζας με στόχο την περαιτέρω μείωση των εκτυπώσεων. Πλέον, θα δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης και έκδοσης ειδοποιητηρίων δόσεων και βεβαιώσεων τόκων δανείων μέσω internet banking κατόπιν συναίνεσης του πελάτη.
- Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες μονάδες της Τράπεζας.
- Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.
- Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ολοκλήρωσης ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.
- Επέκταση της αναγραφής των όρων και των κανόνων εταιρικής υπευθυνότητας στο σύνολο των προκηρύξεων διαγωνισμών - συμβάσεων με τους προμηθευτές της Τράπεζας, όπως αυτές υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες.

# Στηρίζουμε έμπρακτα τις αξίες που πιστεύουμε

## We turn our values into actions

# ευθύνη

εταιρική κοινωνική δράση

ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### Άνθρωπος / The Community

### Πολιτισμός / Culture

### Περιβάλλον / Environment



Στηρίζουμε τον Οργανισμό The 4th of July, Νέα Υόρκη, της Εθνοπρόστασης Καλιφόρνιας, της ΕΣΑ και άλλων και του εθνικού της Ελληνικής Εθνοπρόστασης Οργανισμού, στη Πάριση και Σάντλεϊ, και Προστασίας υλικών και υδατικών πόρων της Αλεξάνδρας Μιλιάδη, Σύμμαχο The Museum of Modern Art, Αγίου Στεφάνου, Τσάστερινγκ Ουόττσον, ως well as the activities of the National Geographic Association, as part of NBD's Athens Support Programs.



Στήριξη των εργασιών έρευνας, αναστήριξης και αποκατάστασης των αρχαιολογικών ερειπίων στη χώρα ανακάλυψης Θέρης (Λαμία)



Στήριξη του Φορέα Διαχείρισης του Εθνικού Θαλάσσιου Πάρκου Σακύνθου για την προστασία και διατήρηση της κελύφης Καραΐο-Καραΐο



Εργασία για Ενέργεια Προσέγγιση Τεχνολογίας, Στήριξη για τον Άνθρωπο και την Κοινωνία, υποστηρίζοντας τις προσπάθειες για να γίνει η ενέργεια καθαρή



Ασφάλεια για τον ελληνικό θεατρικό χώρο και έρευνα σε αντισεισμικά μέτρα ασφαλείας



Προώθηση προγραμμάτων για τον κοινωφελή πολιτιστικό χαρακτήρα των εργασιών υποστήριξης σε κοινότητες



Επίδομα ποσών 4.500.000 ευρώ για την ενίσχυση και τον εξοπλισμό της αίθουσας συναυλιών στην Πλατεία "Σταγυράκη"



Στήριξη πολιτιστικών δράσεων και εκδηλώσεων διεθνούς εμβέλειας τόσο στην Αθήνα, όσο και στην περιφέρεια της χώρας



Στήριξη των έργων αποκατάστασης στέγης από τους 4 κίονες στο Ηρώ του Διός στο Νερό



Διερεύνηση, αξιολόγηση και προώθηση της ιστορικής, πολιτικής, πολιτισμικής και κοινωνικής ιστορίας της χώρας, μέσα από το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας



Επίδομα του πολιτιστικού εκδοτικού, εκδοτικού και τυπογραφικού έργου του Μηνιαστικού Περιοδικού της Εθνικής Τράπεζας



Επιπλέον εργασιών και ενίσχυση της πύλας της Καλλιτεχνικής Σελήνης της Εθνικής Τράπεζας



Επίδομα αθλητικών εγκαταστάσεων όπως της Εθνικής Προπονητικής Παιδοτροφείου και της Ελληνικής Ομοσπονδίας Στίβου



Στήριξη του αθλήτη Σαβαντόρο, μαζί με τον φίλο Σαβαντόρο Ραβαντόρο και τον Εθνικό Οργανισμό Τένις



Επίδομα της Εθνοπρόστασης Οργανισμού, ΕΣΑ και Σύμμαχοι που υποστηρίζουν κοινωνικές, οικονομικές δράσεις, καθώς και έρευνα σε εθνικές κοινωνίες



Επίδομα του εκδοτικού έργου προγράμματος της Οργανισμής Μουσικής Αθηνών



Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων στο Πρόγραμμα Αναδάσωσης στο Πάρκο Όρειο της Καλαμά Αττικής



Εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων στο Πρόγραμμα Αναδάσωσης στο Πάρκο Όρειο της Καλαμά Αττικής



Στήριξη επενδύσεων προμηθειών και επενδύσεων για τον αθλητικό σκοπό



Στήριξη επενδύσεων προμηθειών και επενδύσεων για τον αθλητικό σκοπό



Αποκατάσταση του περιβάλλοντος προμηθειών της χώρας από τη καταστροφή που προέκυψε από τον σεισμό του 2007



Αποκατάσταση του περιβάλλοντος προμηθειών της χώρας από τη καταστροφή που προέκυψε από τον σεισμό του 2007

Εικαστικό από το περίπτερο της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο της διοργάνωσης των Παγκόσμιων Αγώνων "Special Olympics Αθήνα 2011"

## Με Ευθύνη για την Κοινωνία

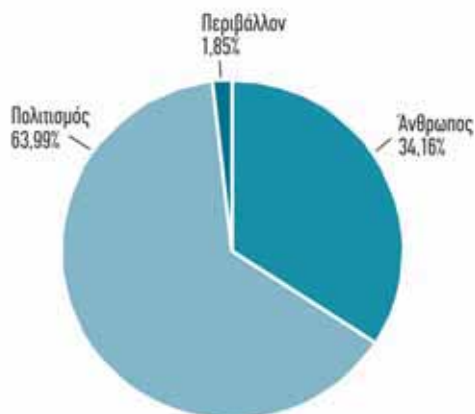
### Προσφορά στην Κοινωνία

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

---

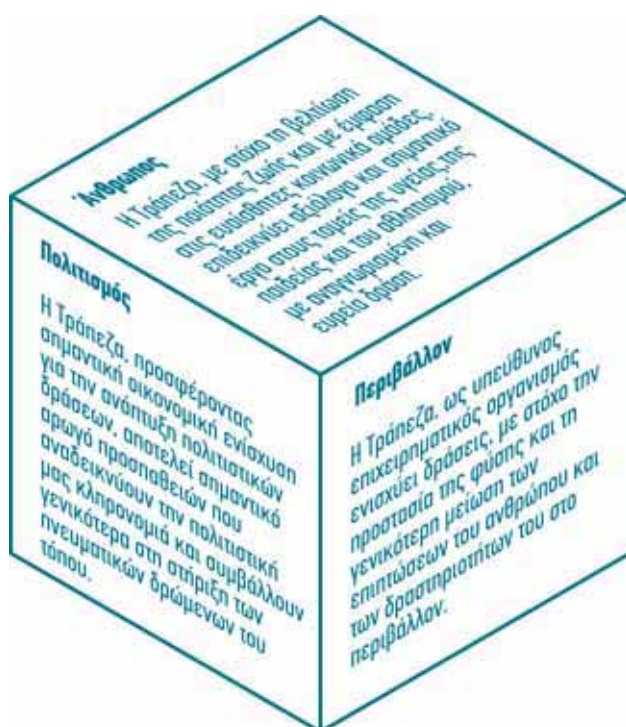
(Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου)

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΟΡΗΓΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2011)



**ευθύνη**  
εταιρική κοινωνική δράση

ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά. Κατά το 2011 η Τράπεζα συνέβαλε ουσιαστικά στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην πρόοδο και την ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στη διάσωση και διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού.

Κατά το 2011, παρά την τρέχουσα ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Εθνική Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, συνέχισε την παράδοσή της και ανέπτυξε χορηγικό πρόγραμμα ύψους € 14,3 εκατ. Στο πλαίσιο αυτό, στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης άμεσα, καθώς και μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ “ΕΥΘΥΝΗ”

Το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης “Ευθύνη”, της Εθνικής Τράπεζας, στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες: Άνθρωπος, Πολιτισμός, Περιβάλλον. Το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος “Ευθύνη” σε πλήθος κοινωνικών δράσεων ανήλθε για το 2011 στο ποσό των € 14,3 εκατ.

### Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

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

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

### Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Κύριος στόχος του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας είναι η κοινωνική συνεισφορά. Στο πλαίσιο αυτό, βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελεί η ενίσχυση και η στήριξη ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού. Προς αυτήν την κατεύθυνση προωθεί συστηματικά, μέσω ουσιαστικής οικονομικής συνεισφοράς, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, την ενίσχυση δράσεων για την αναβάθμιση της υγείας και την ανάπτυξη προγραμμάτων κοινωνικής αλληλεγγύης. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ενδεικτικές δράσεις της Τράπεζας οι οποίες ξεκίνησαν ή ολοκληρώθηκαν εντός του 2011:

- Δωρεά για την κάλυψη της δαπάνης αγοράς του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης των Φαρμάκων (software and hardware). Η υλοποίηση και πλήρης

εφαρμογή - λειτουργία του Συστήματος σε όλα τα Ασφαλιστικά Ταμεία, ενισχύει την προσπάθεια για δημοσιονομική εξυγίανση, διαφάνεια και περιστολή της σπατάλης συμβάλλοντας σημαντικά στη διασφάλιση της βιωσιμότητας των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.

- Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός" (Πολυετές κορηγικό Πρόγραμμα): Εκπόνηση μελετών (στάδιο οριστικής μελέτης) και έναρξη προκαταρκτικών εργασιών.
- Τριετές κορηγικό πρόγραμμα, προς την Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ) για τη στήριξη του Προγράμματος "Πρώιμης Εκπαιδευτικής & Θεραπευτικής Παρέμβασης" της Μονάδας Ειδικής Προσχολικής Αγωγής. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε παιδιά από 18 μηνών έως και 6 ετών με κινητικές, αισθητηριακές και αναπτυξιακές διαταραχές και έχει σκοπό τη γνωστική, κοινωνικό-συναισθηματική, ψυχοκινητική και αισθητική ανάπτυξη των παιδιών.
- Συνέχιση της οικονομικής στήριξης προς το Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο, για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στη Β' Χειρουργική Πανεπιστημιακή Κλινική.
- Χορηγία εξοπλισμού, για τις Παιδιατρικές Κλινικές του Γενικού Νοσοκομείου Παιδών Αθηνών "Π. & Α. ΚΥΡΙΑΚΟΥ", ενός πλήρους συστήματος νηδοσκοπίας για το διαγνωστικό έλεγχο του άνω και κάτω πεπτικού συστήματος.
- Συνέχιση κορηγικής συνεργασίας με το Σωματείο "Γραμμή Ζωής", με σκοπό την παροχή υγειονομικής περίθαλψης κατ' οίκον σε ηλικιωμένους. Δημοφιλέστερο πρόγραμμα του οργανισμού είναι το Πρόγραμμα Υιοθεσίας Ηλικιωμένων, που περιλαμβάνει τη δωρεάν διανομή συσκευών τηλεϊδιοποίησης και την κατ' οίκον παρακολούθηση ατόμων τρίτης ηλικίας που χρήζουν υποστήριξης.
- Τριετής κορηγική στήριξη του σωματείου "Η Ασπίδα του Δαυίδ" για δράσεις εντατικής παρέμβασης σε άτομα αυτιστικού φάσματος.
- Πολυετές κορηγικό πρόγραμμα προς το Σωματείο "Παιδικά Χωριά SOS", για την κάλυψη των δαπανών λειτουργίας του "Κέντρου Πρόληψης για το Παιδί και την Οικογένειά του".
- Συνέχιση κορηγικής συνεργασίας με το "Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού", με στόχο την ενημέρωση των ίδιων των παιδιών για τους θεσμούς που τα προστατεύουν σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, την κινητοποίηση για την καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων, την προστασία των παιδιών από την πρόωπη επαγγελματική απασχόληση και την εργασιακή εκμετάλλευση, την ανάδειξη των προβλημάτων των παιδιών που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες.
- Χορηγική στήριξη του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας "Πάνος Μυλωνάς" έργο του οποίου αποτελεί η υποστήριξη και προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα τα οποία προάγουν την οδική ασφάλεια, την κυκλοφοριακή

## Εξέλιξη Κορηγικού Προγράμματος της Τράπεζας

Οικονομικά Στοιχεία	2011	2010	2009	2008*	2007*
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε € εκατ.)	14,3	19,7	23,1	17,6	15,3

\* Στα παραπάνω ποσά δεν περιλαμβάνεται η χορηγία για την ενίσχυση των ευρωπαϊκών περιοχών, αφού αποτελούσε έκτακτο γεγονός (έτη κορηγικής ενίσχυσης: 2007 και 2008).

## Στήριξη του ΕΛΕΠΑΠ

Για τη σχολική χρονιά 2011-2012 λειτουργούν, χάρη της κορηγίας, πέντε τμήματα - τάξεις και αναμένεται όπως και τα προηγούμενα χρόνια όλο και περισσότερα παιδιά, να πετύχουν το στόχο τους, να ενταχθούν στο κατάλληλο εκπαιδευτικό πλαίσιο, αποκτώντας την απαραίτητη σχολική ετοιμότητα και ψυχοσυναισθηματική ωριμότητα. Ποσοστό σχεδόν 90% της μεγάλης τάξης του Προγράμματος εντάσσεται σε σχολεία, Νηπιαγωγεία και Δημοτικά Γενικής Εκπαίδευσης.

ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS ΕΛΛΑΔΟΣ  
Αποστολή: προστασία για παιδιά και τους γονείς

ΚΕΝΤΡΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΙΔΙΟΥ & ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ

Κάθε παιδί έχει δικαίωμα να μεγαλώσει με φροντίδα, αιδώλη και αγάπη!

ΚΟΡΗΓΙΑ

Μεταρχ. 25, 112 61 Αθήνα  
Τηλ. 210 - 86 98 111 Fax: 210 - 86 47 846  
www.soschildrensvillages.gr

Σκοπός του Κέντρου είναι η διεύρυνση του κοινωνικού ρόλου του SOS και απευθύνεται σε παιδιά και στις οικογένειές τους που βρίσκονται σε κρίση ή κάτω από το όριο της φτώχειας, προσφέροντας δωρεάν υπηρεσίες. Στόχο έχει την πρόληψη και θεραπεία των περιπτώσεων που εξετάζει, έτσι ώστε το παιδί και η οικογένεια να παραμείνουν ενωμένα. Στήριξη σε καθημερινή βάση περισσότερα από 120 παιδιά, προσφέροντας με εξειδικευμένο προσωπικό: διαγνωστική εξέταση παιδιών, ειδική αγωγή και λογοθεραπεία, παροχή υπηρεσιών πρόληψης, ώστε οι οικογένειες να μπορέσουν να διαχειριστούν την κρίση και συνεργάζεται με τους βρεφονηπιακούς σταθμούς, τα σχολεία, την τοπική αυτοδιοίκηση, τα Υπουργεία, τα Νοσοκομεία και τις Δικαστικές Αρχές.



Η Ελληνική Γυμναστική Ομοσπονδία (ΕΓΟ) αποτελεί τον επίσημο φορέα διάδοσης και ανάπτυξης όλων των μορφών της αγωνιστικής γυμναστικής στην Ελλάδα (ενόργανη, ρυθμική, ακροβατική γυμναστική, τραμπολίνο και αεροβική γυμναστική).



αγωγή και την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων.

- Χορηγική στήριξη του έργου σωματείων, όπως η “Φλόγα” Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια, το Παιδικό Ίδρυμα “Οι Άγιοι Ανάργυροι”, το Σωματείο Φίλων Κοινωνικής Παιδιατρικής & Ιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”, ο Εθελοντικός Οργανισμός για τα Παιδιά “Το Χαμόγελο του Παιδιού”, η Εταιρεία για τη φροντίδα Παιδιών και Οικογενειών στην Αρρώστια και το Θάνατο “Μέριμνα” κ.ά.

## Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή και ενεργό υποστήριξη του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους, στοχεύοντας στην προαγωγή του πολιτισμού και στη συναδέλφωση των λαών, μέσω του υγιούς συναγωνισμού και της ευγενούς άμιλλας. Η χορηγική στήριξη αθλητών, κατά την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις, έχει συμβάλει στην κατάκτηση μοναδικών διακρίσεων για τη χώρα μας. Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις στον τομέα του αθλητισμού κατά το 2011 είναι οι εξής:

- Συνέχιση χορηγικής συνεργασίας -ως Αποκλειστικός “Μέγας Χορηγός”- της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας (ΕΓΟ),
- Συνέχιση του πολυετούς προγράμματος στήριξης προετοιμασίας και συμμετοχής στην προσεχή Ολυμπιάδα του Λονδίνου (2012) μεμονωμένων αθλητριών και αθλητών.
- Χορηγική συμβολή στη διοργάνωση των Παγκόσμιων Αγώνων “Special Olympics Αθήνα 2011”. Η Τράπεζα στήριξε το μήνυμα για τη δημιουργία μιας κοινωνίας που δεν θα ορίζεται από αυτούς που αποκλείονται, αλλά από αυτούς που εντάσσονται. Η διοργάνωση αυτή που φιλοξενήθηκε στην χώρα μας, αποτέλεσε κορυφαίο αθλητικό γεγονός του κόσμου το 2011 στο οποίο συμμετείχαν 7.000 αθλητές από όλες τις γωνιές της γης συναγωνιζόμενοι σε 21 Ολυμπιακού τύπου αθλήματα.

## Επιστήμη – Έρευνα – Εκπαίδευση

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

- Στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Στη διοργάνωση και χορηγική στήριξη Επιστημονικών Συναντήσεων (Συνεδρίων, Θερινών Σχολείων, Σεμιναρίων, Ημερίδων) που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης.
- Στην ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών.

Μεταξύ των δράσεων που υλοποιήθηκαν στον τομέα αυτό το 2011, περιλαμβάνονται:

- Χορηγίες για αθλοθέτηση βραβείων, υποτροφίες και

ερευνητικά προγράμματα (London School of Economics, Tufts University - Fletcher School of Law and Diplomacy, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα "MBA International Program" του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Ίδρυμα Διοικητικού Δικαίου Μ. Στασινόπουλου, Αμερικανική Γεωργική Σχολή Θεσσαλονίκης, Anatolia College, Ίδρυμα Fulbright κ.ά).

- "Υποτροφία στη μνήμη Μ. Βρανόπουλου" για φοίτηση του υποτρόφου στο University of Oxford (MBA).
- Στήριξη επιστημονικού έργου, κυρίως συνεδρίων, που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιστημών.
- Χορηγική στήριξη (2008-2011) του προγράμματος αναβάθμισης και διαχείρισης του Αρχείου της Πολιτιστικής Εταιρείας "Πανόραμα".
- Χορηγική συμβολή για την υλοποίηση προγράμματος εμπλουτισμού των συλλογών της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας.
- Τριετής χορηγική συνεργασία (2009-2011) για τη στήριξη του Προγράμματος Μελέτης και Επεξεργασίας του Επιστημονικού Υλικού της Μεγάλης Βιβλιοθήκης της Ελλάδος "Λίλιαν Βουδούρη". Η Μουσική Βιβλιοθήκη στοχεύει:
  - Να προσφέρει στην ελληνική κοινότητα αλλά και σε κάθε μουσικόφιλο, το διαδικτυακό πρόγραμμα "Μελοδύσσεια: μια μουσική ιστορία για νέους" που αποσκοπεί στο να κάνει ευρύτερα γνωστό στον κόσμο την έντεχνη μουσική.
  - Να ψηφιοποιήσει και να διαθέσει μέσω του διαδικτύου της Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Βιβλιοθήκης Europeana σπάνια τεκμήρια της συλλογής της σχετικά με την ελληνική μουσική ζωή, προβάλλοντάς την έτσι παγκόσμια σε κάθε ενδιαφερόμενο. Το Πρόγραμμα αυτό εντάσσεται στο ευρύτερο έργο του Συλλόγου "Οι φίλοι της Μουσικής".

## Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Για την Εθνική Τράπεζα η υπεύθυνη λειτουργία είναι συνυφασμένη και με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στο πλαίσιο αυτό και προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα από τις προσπάθειες μείωσης του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, η Τράπεζα διαθέτει κάθε χρόνο ένα σημαντικό ποσό για την ενίσχυση δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων με συγκροτημένο πρόγραμμα. Οι φορείς αυτοί έχουν ως στόχο, τόσο την αειφόρο ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, όσο και την καλλιέργεια της περιβαλλοντικής συνείδησης και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2011 είναι οι ακόλουθες:

- Χορηγικό πρόγραμμα σε συνεργασία με το Κοινωφελές Ίδρυμα "Βοτανικός Κήπος Ιουλίας & Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους" για την κάλυψη δαπάνης υλοποίησης του έργου "Αναβάθμιση των Φυτωρίων του Βοτανικού Κήπου Ι. & Α.Ν. Διομήδους". Το έργο αυτό αποσκοπεί στην παραγωγή φυτών -εντός των δύο φυτωρίων του Ιδρύματος-

## Πρόγραμμα Μελοδύσσεια



Το πρόγραμμα αποσκοπεί στο να εισάγει και να εξοικειώσει με την κλασική μουσική τους μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, τους σπουδαστές ωδείων καθώς και όσους αγαπούν τη μουσική και βρίσκονται στα πρώτα στάδια της γνωριμίας τους με αυτή, μέσω της μελέτης σημαντικών συνθετών, έργων και μορφών που θεωρούνται σταθμοί στην εξέλιξη της έντεχνης μουσικής. Το πρόγραμμα "Μελοδύσσεια" προτάθηκε ως υποψήφιο για το Διεθνές Βραβείο GIBSON που θα απονεμίσει, Ιούλιο του 2012, η International Society for Music Education και θα παρουσιαστεί φέτος στο 30<sup>ο</sup> Παγκόσμιο Συνέδριο της Διεθνούς Ένωσης για τη Μουσική Εκπαίδευση (ISME) με θέμα "Μουσική Παιδεία : Από τους Αρχαίους Έλληνες Φιλοσόφους προς τις Παγκόσμιες Μουσικές Κοινότητες".

## Αναβάθμιση των Φυτωρίων του Βοτανικού Κήπου Ι. & Α.Ν. Διομήδους



Προβλέπεται η ετήσια παραγωγή 7.000 κοινών δασικών ξυλωδών φυτών, καθώς και 500 φυτών που ανήκουν σε ενδημικά, σπάνια και απειλούμενα είδη της Ελληνικής χλωρίδας. Το έργο θα έχει διάρκεια 3 χρόνια και θα συμβάλει στη δημιουργία υποδομών, ώστε να συνεχισθεί η δραστηριότητα αυτή στο μέλλον. Η παραγωγή θα γίνεται στα δύο φυτώρια, τα οποία βρίσκονται εντός του Βοτανικού Κήπου Ι. & Α. Ν. Διομήδους.



για τον εμπλουτισμό αφενός μεν του Βοτανικού Κήπου, αφετέρου δε για την αποκατάσταση πυρόπληκτων οικοσυστημάτων της χώρας μας σε θέσεις όπου δεν αναμένεται επαρκής φυσική αναγέννηση.

- Εκπόνηση οικονομικής μελέτης από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών για την παροχή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου διαχείρισης των υδάτινων πόρων στη Λεκάνη Απορροής του Ασωπού Ποταμού, ώστε να είναι οικονομικά αποτελεσματική, κοινωνικά ισότιμη, περιβαλλοντικά αειφόρος και να εξασφαλίζει την εφαρμογή της Οδηγίας Πλαίσιο Περί Υδάτων 2000/ 60/ΕΚ.
- Χορηγική συμβολή για την υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων στο δάσος της Σκοπέλου.
- Χορηγική στήριξη για δαπάνη μελέτης αγοράς και εγκατάστασης φωτοβολταϊκού συστήματος σε κτήριο Εκκλησιαστικού Γηροκομείου.

## Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η ανάδειξη της Εθνικής Κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού, αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας. Κύριες δράσεις αυτού του τομέα αφορούν:

- Στη στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν τη μουσική, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες.
- Σε χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού γίγνεσθαι, τη συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων και τη στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών.
- Στη χορηγική στήριξη εκδοτικών πρωτοβουλιών πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

Μεταξύ των σημαντικότερων χορηγικών δράσεων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και αυτών που άρχισαν το 2011 και θα ολοκληρωθούν τα επόμενα χρόνια, περιλαμβάνονται οι εξής:

- Χορηγία -για μία τριετία (2010-2012)- στην Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών, για τη συνέχιση των ανασκαφικών και αναστηλωτικών εργασιών, στο χώρο της αρχαίας Μεσσήνης.
- Χορηγία προς την "Εν Αθήναις Αρχαιολογική Εταιρεία" για τις προγραμματισμένες για το 2011, στο χώρο των ανασκαφών του Ακρωτηρίου της Θήρας εργασίες συντήρησης τοιχογραφιών. Πρόκειται για πολυετές χορηγικό πρόγραμμα διάσωσης, συντήρησης και αποκατάστασης αρχαιολογικών ευρημάτων της ανασκαφής. Οι τοιχογραφίες απεικονίζουν μια ευρεία γκάμα θεμάτων από την καθημερινή ζωή, την οικονομία, τη θρησκεία, τη φύση καθώς και διακοσμητικά μοτίβα σε εκπληκτικά χρώματα και ευφάνταστα σχέδια.
- Χορηγία για εργασίες διαμόρφωσης του αρχαιολογικού χώρου του αρχαίου εργαστηρίου γλυπτικής στη θέση "Φλόγα" Παροικιάς Πάρου.
- Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα για την υλοποίηση του Κύκλου "Μεγάλες Ορχήστρες - Μεγάλοι Μαέστροι"



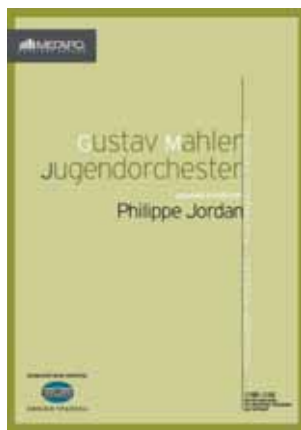
### Ανασκαφικές και αναστηλωτικές εργασίες στο χώρο της Αρχαίας Μεσσήνης



Ο αρχαιολογικός χώρος βρίσκεται 30 κλμ. βορειοδυτικά της Καλαμάτας και η περιοχή που καλύπτει, έχει έκταση 290 εκταρίων, περιβαλλόμενη από οχυρωματικό περίβολο μήκους 9,5 χιλιομέτρων. Οι ανασκαφές, οι οποίες ξεκίνησαν το 1986, έφεραν στο φως το κεντρικό τμήμα της πόλης με όλα τα αρχιτεκτονικά συγκροτήματά του, περιλαμβάνοντας τα δημόσια κτίρια, τα ιερά, τα ταφικά μνημεία, τις σιτικές επούλεις, τις οχυρώσεις με τους πύργους και τις πύλες, το Στάδιο και το Γυμνάσιο, καθώς επίσης 17.000 αντικείμενα συμπεριλαμβανομένων των πολυάριθμων μαρμάρινων αγαλμάτων. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος της Ανασκαφής Καθηγητής Πέτρος Θέμελης στις 23 Ιουνίου 2011 παρέλαβε από την Επίτροπο για θέματα Εκπαίδευσης, Πολιτισμού, Πολυγλωσσίας, Νεολογίας και Αθλητισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης το βραβείο «2010/2011 European Union Prize for Cultural Heritage / Europa Nostra Awards» για τη μέχρι τώρα υποδειγματική αποκατάσταση του αρχαιολογικού χώρου της αρχαίας Μεσσήνης.

του Οργανισμού Μεγάρου Μουσικής Αθηνών. Με τη στήριξη της Τράπεζας παρουσιάστηκαν:

- Η Συμφωνική Ορχήστρα του Λονδίνου, μια από τις μεγαλύτερες ορχήστρες του κόσμου.
- Η Ορχήστρα Νέων "Gustav Mahler". Πρόκειται για πρότυπο νεανικό μουσικό σύνολο, που τελεί υπό τη διεύθυνση του Φίλιπ Γιόρνταν -ενός από τους καλύτερους μαέστρους της νεότερης γενιάς- και παρουσίασε έργα Μάλερ με σολίστα τον Τόμας Χάμπσον.
- Η Βασιλική Ορχήστρα "Concertgebouw" του Άμστερνταμ, η οποία χαρακτηρίστηκε ως η "Καλύτερη Ορχήστρα του Κόσμου" από το περιοδικό Gramophone.
- Χορηγική στήριξη του 11ου Φεστιβάλ Θρησκευτικής Μουσικής Πάτμου, στο οποίο συμμετείχαν μουσικά σύνολα από την Ελλάδα και το εξωτερικό και παρουσιάστηκαν έργα εκκλησιαστικής, κλασικής και σύγχρονης μουσικής.
- Συνέχιση χορηγικής στήριξης του Διεθνούς Φεστιβάλ Νεανικών Ορχηστρών. Πρόκειται για πενήνήμερο πολιτιστικό γεγονός με πολυπληθή συμμετοχή μουσικών σχημάτων από όλα τα σημεία της Ευρώπης. Προσφέρει βήμα σε νέους μουσικούς διαφορετικών εθνικοτήτων, ηλικιών και εμπειριών και κατέχει μια σημαντική θέση στα ορχηστρικά δρώμενα της Ευρώπης.
- Χορηγική στήριξη της παρουσίασης από την Εθνική Λυρική Σκηνή της Όπερας του Ζορζ Μπιζέ "Κάρμεν".
- Χορηγική στήριξη Διεθνούς Συνεδρίου και παράλληλων πολιτιστικών εκδηλώσεων με αφορμή τη συμπλήρωση 100 χρόνων από το θάνατο του Αλέξανδρου Παπαδιαμάντη.
- Χορηγική στήριξη της Παιδικής Σκηνής της Αμαξοστοιχίας-Θεάτρου "Το τρένο του Ρουφ" για την παρουσίαση του θεατρικού έργου "Μυστήριο στο Τούνδρα Εξπρές" του πεζογράφου Π. Χατζόπουλου σε σκηνοθεσία Τ. Λύγαρη.
- Πολυετής χορηγική συνεργασία με το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού με τη μορφή:
  - Χρυσής Χορηγίας για τη λειτουργία του Πολιτιστικού Κέντρου "Ελληνικός Κόσμος".
  - Αποκλειστικής Χορηγίας του Προγράμματος τριών προβολών εικονικής πραγματικότητας για την Αρχαία Αγορά της Αθήνας. Οι προβολές αυτές αποτελούν μια τριλογία διαδραστικών θεμάτων για την Αρχαία Αγορά και καλύπτουν τρεις διαφορετικές ιστορικές περιόδους (την Κλασική, την Ελληνιστική και τη Ρωμαϊκή), παρουσιάζοντας αναπαραστάσεις των κτηρίων όπως αυτές τεκμηριώνονται από τα σχετικά ιστορικά στοιχεία (θρησκευτικές, εμπορικές και πολιτειακές δραστηριότητες στο χώρο, τα Ελευσίνια Μυστήρια, την Εποχή Αδριανού κ.λπ).
  - Αποκλειστικής Χορηγίας για την έκθεση «Συνάντηση στην Αρχαία Αγορά» με στόχο την παρουσίαση της Αρχαίας Αγοράς της Αθήνας, τόσο ως σημείο αναφοράς μιας εποχής, όσο και ως διαχρονικό σύμβολο κοινωνικής, πολιτικής και πνευματικής καινοτομίας.





- Πολυετής χορηγική συνεργασία με το Δήμο Λευκάδας για την αγορά της οικίας του ποιητή Άγγελου Σικελιανού, την αποκατάσταση και τη μετατροπή της σε Μουσείο.
- Συνέχιση της χορηγίας για την αποκατάσταση του Ιερού Ναού Αγ. Γεωργίου, σημαντικού θρησκευτικού μνημείου στην Ιστορική Κοινότητα των Αμπελακίων.
- Χορηγική συμβολή της Τράπεζας στη διοργάνωση από την Εθνική Πινακοθήκη - Μουσείο Αλεξάνδρου Σούτζου της έκθεσης "Στα άδυτα της Εθνικής Πινακοθήκης - Άγνωστοι θησαυροί από τις συλλογές της".
- Χορηγική συνεργασία με το Κρατικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης (ΚΜΣΤ) για την παρουσίαση των Εκθέσεων "Παράθυρα στη θάλασσα: Η Ευρώπη μετά το τείχος του Βερολίνου", "Αιτία θανάτου: Ευθανασία. Συλλογή Prinzhorn" και "Jan Fabre Pietas".




---

## Στόχοι 2012

---

Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος "Ευθύνη" που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα.

## ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το 2011 το ΜΙΕΤ πραγματοποίησε 16 νέες εκδόσεις και 4 ανατυπώσεις, ενώ 132 τίτλοι επιλέχθηκαν να δοθούν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 91 τμήματα πανεπιστημιακών σχολών και διανεμήθηκαν σε 40.311 φοιτητές. Όπως κάθε χρόνο, διέθεσε επίσης σημαντικό αριθμό βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

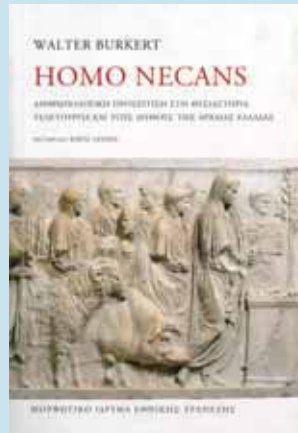
Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν: Walter Burkert, *Homo Necans. Ανθρωπολογική προσέγγιση στη θυσιαστήρια τελετουργία και τη μυθολογία της αρχαίας Ελλάδας*, η δίτομη έκδοση Francois Crouzet, *Η κυπριακή διένεξη 1946 – 1959* και η *Ελληνική βιβλιογραφία του 19<sup>ου</sup> αιώνα* (Φιλίππου Ηλιού κατάλοιπα), Β΄ τόμος. Τον Δεκέμβριο του 2011 το Ίδρυμα εξέδωσε το φωτογραφικό λεύκωμα *Δημήτρης Παπαδήμος, ταξιδιώτης φωτογράφος*, το οποίο μοιράστηκε αρχικά ως πρωτοχρονιάτικο δώρο της Διοίκησης της Τράπεζας και τώρα διατίθεται προς πώληση.

Το ΜΙΕΤ είχε ιδιαίτερα αισθητή παρουσία στον τομέα των καλλιτεχνικών εκδηλώσεων. Διοργάνωσε συνολικά 16 εκθέσεις εικαστικού περιεχομένου (φωτογραφίας, ζωγραφικής, χαρακτικής) στα πολιτιστικά κέντρα και τα βιβλιοπωλεία του Ιδρύματος.

Οι εκδηλώσεις στα βιβλιοπωλεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης αποτελούν πόλο έλξης για σημαντική μερίδα του βιβλιόφιλου και φιλότεχνου κοινού και λειτουργούν ως αντίδοτο στις τάσεις αποθάρρυνσης και παραίτησης που τροφοδοτεί η οικονομική κρίση. Το βιβλιόφιλο κοινό ανταποκρίθηκε επίσης μαζικά στις καθιερωμένες πλέον εκπτώσεις του Φεβρουαρίου.

Από τις καλλιτεχνικές εκδηλώσεις που έλαβαν χώρα στο Πολιτιστικό Κέντρο Θεσσαλονίκης του ΜΙΕΤ το 2011 ξεχωρίζουν οι εκθέσεις φωτογραφίας του Άρι Γεωργίου και του Κλείτου Κύρου, οι οποίες συνοδεύονταν από τους καταλόγους Άρις Γεωργίου, *Η Παπαμάρκου και τα πέριξ (1979-2010)* και Κλείτος Κύρου, *Ψήγματα μνήμης. Φωτογραφίες και κολλάζ 1936 – 2000*. Οι εκθέσεις φωτογραφίας πραγματοποιήθηκαν με την ευκαιρία της μεταστέγασης του ΕΛΙΑ Θεσσαλονίκης στο κτήριο του Πολιτιστικού Κέντρου. Στην Αθήνα, στο Μέγαρο Εϋνάρδου, κέρδισαν τις εντυπώσεις η έκθεση "Βίκυ Τσαλαματά – City Scapes/ Αστικά Τοπία" και η μεγάλη έκθεση "ΣΤ΄ Μπιενάλε των φοιτητών των Ανωτάτων Σχολών Καλών Τεχνών της Ελλάδος".

Το ΜΙΕΤ σε συνεργασία με το Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης Φλώρινας, οργάνωσε επίσης με μεγάλη επιτυχία την έκθεση "Έργα 1947–2010" της Τόνιας Νικολαΐδη στη Φλώρινα.



Πρόκειται για μια εξαιρετική έκδοση που περιέχει πλούσιο φωτογραφικό υλικό από το Αρχείο Δ. Παπαδήμου που φυλάσσεται στο ΕΛΙΑ, η οποία χαρακτηρίστηκε ως αποκάλυψη από τους λάτρεις της φωτογραφίας.

## ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ - ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Συνεχίστηκαν τα μαθήματα και των τριών κύκλων της Ελληνικής Παλαιογραφίας, της Οθωμανικής γλώσσας και γραφής στην έδρα του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου. Επίσης οργανώθηκε ειδικό σεμινάριο Λατινικής Παλαιογραφίας καθώς και ειδικό γραφολαγικό για ομάδα Ελλήνων γραφολόγων. Τα σεμινάρια αυτά παρακολούθησαν δωρεάν εκατόν είκοσι φοιτητές.

Επίσης, συνεχίστηκαν κανονικά τα μαθήματα του διετούς φοιτητή "Εργαστηρίου για Επιμελητές Εκδόσεων" στην έδρα του ΜΙΕΤ. Ο τέταρτος κατά σειρά κύκλος του Εργαστηρίου αποφοίτησε τον Ιούνιο. Τον Οκτώβριο, μετά από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, ξεκίνησαν τα μαθήματα του πέμπτου κύκλου.

Το **Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο** του Ιδρύματος πραγματοποίησε δυο αποστολές στο Πατριαρχείο Ιεροσολύμων, με συμμετοχή μεταπτυχιακών φοιτητών και με αντικείμενο την επεξεργασία αρχειακού υλικού και την ψηφιοποίηση βυζαντινών χειρογράφων. Διοργάνωσε φωτογραφική έκθεση βυζαντινών χειρογράφων στην Κορυτσά και στην Πρίστινα. Επίσης διοργάνωσε τέσσερις διαλέξεις με τη συνεργασία του Κέντρου Μελετών του Αγίου Νικολάου του Μπάρι Ιταλίας σχετικά με τις θεολογικές σχέσεις Ανατολής και Δύσης, καθώς και ειδικές διαλέξεις για τα οθωμανικά έγγραφα του Αγίου Όρους και τον αραβικό πολιτισμό και τα αραβικά χειρόγραφα.

Με εργαλεία την έρευνα, την καταγραφή αρχείων και την ψηφιοποίηση μικροφίλμ χειρογράφων και διαφανειών της συλλογής του, προσέφερε πολύτιμες υπηρεσίες σε επιστήμονες και ερευνητές. Σημαντικό επίτευγμα του ΙΠΑ θεωρείται η καθιέρωση του μαθήματος της Ελληνικής Παλαιογραφίας στο Τμήμα Ιστορίας του Πανεπιστημίου των Τιράνων.

Το **Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού** παρέσχε την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη, για την προετοιμασία, την οργάνωση και την υλοποίηση των εκθέσεων του Ιδρύματος.

Σημαντική ήταν επίσης η συμβολή του Εργαστηρίου στην τεκμηρίωση, την καταγραφή και καταλογογράφηση των εκθεμάτων και την ψηφιακή αναπαραγωγή έργων. Το εργαστήριο συντήρησης ασχολήθηκε επίσης με τη συντήρηση βιβλίων και αρχειακού υλικού των συλλογών του ΜΙΕΤ και άλλων οργανισμών, όπως του Ιδρύματος Λεβέντη, της Βιβλιοθήκης Γυμνασίου Σίφνου, του Πνευματικού Ιδρύματος "Κρητική Εστία" και του Δημοτικού Βρεφοκομείου Αθηνών.

Σε κοινό πρόγραμμα με 14 ευρωπαϊκές χώρες, υπέβαλε μια σημαντική ερευνητική πρόταση για τη δημιουργία πολύγλωσσου διαδικτυακού γλωσσarium για την περιγραφή ιστορικών βιβλιοδεσιών, που θα είναι αξιόπιστο εργαλείο για την καταγραφή σημαντικών ιστορικών αρχείων.

Το **Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου** συνέχισε με επιτυχία την παρουσίαση της 4ης θεματικής έκθεσης παλαιών χαρτών του ελληνικού χώρου με θέμα το Αιγαίο, που συνοδεύτηκε από την έκδοση *Το Αιγαίο Πέλαγος. Χαρτογραφία και ιστορία: 15<sup>ος</sup>-17<sup>ος</sup> αιώνες*. Πρόκειται για μια πλήρη χαρτογραφική παρουσίαση του Αρχιπελάγους με ιδιαίτερα πλούσια συμμετοχή συλλεκτών και αξιόλογων έργων. Ήδη ξεκίνησε η προετοιμασία της επόμενης έκθεσης με θέμα τη Μακεδονία και τη Θράκη.

## ΕΛΙΑ-ΜΙΕΤ

Το 2011 η ήδη πλούσια συλλογή του Ελληνικού Λογοτεχνικού και Ιστορικού Αρχείου, Αθήνας και Θεσσαλονίκης, εμπλουτίστηκε, με είκοσι μια σημαντικές δωρεές νέων αρχείων και δέκα προσθήκες αρχειακού έντυπου και φωτογραφικού υλικού. Όλα τα τμήματα του ΕΛΙΑ δέχθηκαν ερευνητές και συνέχισαν την καταγραφή υλικού στη βάση δεδομένων. Το ψηφιοποιημένο υλικό της βιβλιοθήκης του ΕΛΙΑ (βιβλία και περιοδικά), συγκεντρωμένο σε έναν ενιαίο ηλεκτρονικό φάκελο, είναι προσβάσιμο στους ερευνητές μέσω του εσωτερικού δικτύου του Αναγνωστηρίου. Τα αρμόδια τμήματα του ΕΛΙΑ εργάστηκαν για την προετοιμασία των φωτογραφικών λευκωμάτων που συνόδευσαν τις εκθέσεις Κλείτου Κύρου και Δημήτρη Παπαδήμου, δέχτηκαν επιμορφωτικές επισκέψεις και διοργάνωσαν ξεναγήσεις σε φοιτητές στο Φωτογραφικό Αρχείο και στην έκθεση Κλείτου Κύρου.

## ΚΛΗΡΟΔΟΤΗΜΑ ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ Κ. ΠΑΞΙΝΟΥ

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία "ΚΛΗΡΟΔΟΤΗΜΑ ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ Κ. ΠΑΞΙΝΟΥ", προκήρυξε για το έτος 2011-2012 μια υποτροφία για σπουδές στο εσωτερικό και μια υποτροφία για σπουδές στο εξωτερικό και ανανέωσε μια υποτροφία σπουδών εξωτερικού. Οι εκδόσεις Frank Kermode, *Όλος ο κόσμος μια σκηνή: η εποχή του Σαίξπηρ του*, Βίκτωρος Μελά, *Κάρολος Κουν. Σκόρπιες αναμνήσεις από τη ζωή του* και Λυδία Σαουνάκη-Δρακάκη/ Μαρία Λουΐζα Τζόγια-Μοάτσου, *Η Δραματική Σχολή του Εθνικού Θεάτρου*, πραγματοποιήθηκαν με δαπάνη του Κληροδοτήματος.



## ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα, το πρώτο πιστωτικό ίδρυμα της χώρας και δεύτερος μακροβιότερος οργανισμός με αδιάλειπτη λειτουργία του νεοελληνικού κράτους, συμπλήρωσε φέτος τα 170 της χρόνια.

Η οικονομική συγκυρία την οποία διανύει η χώρα επέβαλε να εορταστεί το σημαντικό αυτό γεγονός για την Τράπεζα χωρίς ιδιαίτερους πανηγυρισμούς, όπως είχε γίνει σε παλαιότερες επετείους. Η Διοίκηση της Τράπεζας προέκρινε οι εκδηλώσεις που θα σημάδευαν τα 170 χρόνια λειτουργίας να έχουν ως περιεχόμενο σημαντικές ιστορικές στιγμές της μακράς αυτής διαδρομής στις οποίες η Εθνική Τράπεζα διαδραμάτισε πρωτοπόρο και καθοριστικό ρόλο για τα ελληνικά πράγματα.

Έτσι το εορταστικό έτος ξεκίνησε στις 30 Μαρτίου, ημέρα δημοσίευσης του Β. Διατάγματος της ίδρυσης της Τράπεζας το 1841, με την ανάρτηση στον ιστότοπο της Τράπεζας ενός ψηφιακού χρονικού με τίτλο "Νεοελληνικό κράτος και Εθνική Τράπεζα. Παράλληλες διαδρομές". Το αποτέλεσμα αυτό της συνεργασίας της Γενικής Διεύθυνσης Λειτουργιών και του Ιστορικού Αρχείου ανέδειξε σημαντικές παρεμβάσεις της Τράπεζας στους τομείς της οικονομικής λειτουργίας, του πολιτισμού και της κοινωνικής προσφοράς.

Το επετειακό έτος έκλεισε με μια σημαντική έκθεση η οποία έλαβε χώρα στο Μουσείο Μπενάκη, που πρόσφερε τους κατάλληλους χώρους του, και διήρκεσε από τις 30 Νοεμβρίου έως τις 22 Ιανουαρίου, επέτειο της έναρξης λειτουργίας της Εθνικής το έτος 1842. Την έκθεση αυτή, την οποία σχεδίασε και υλοποίησε το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας, έθεσε υπό την αιγίδα του ο Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας Κάρολος Παπούλιας αλλά και την εγκαινίασε παρουσία του πρωθυπουργού, προσωπικοτήτων της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ζωής του τόπου και πλήθους κόσμου.

Κύριοι άξονες της έκθεσης ήταν η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας στην οικονομική ανάπτυξη του νεοελληνικού κράτους και οι καινοτόμες δράσεις της, όχι μόνο στην οικονομία αλλά και στην εισαγωγή νέων εκσυγχρονιστικών μεθόδων, καθώς και η διαρκής μέριμνά της στη στήριξη του κράτους και της κοινωνίας, ιδιαίτερα σε δύσκολες περιόδους. Σημαντικό τμήμα της έκθεσης αφιερώθηκε στην πολιτιστική δράση του ιδρύματος, στη διατήρηση της αρχιτεκτονικής παράδοσης, στην καθιέρωση νέων τεχνολογιών. Παρουσιάστηκαν ακόμα, για πρώτη φορά, άγνωστα ιστορικά περιστατικά όπως η σύσταση από την Τράπεζα, τον Δεκέμβριο του 1841, επιτροπής για τη μελέτη του αναπτυξιακού σχεδίου που έπρεπε να τεθεί σε εφαρμογή μετά την απελευθέρωση.

Σε όλη τη διάρκεια του έτους η αλληλογραφία της Εθνικής ήταν επισημασμένη με ειδικό λογότυπο, ώστε η επέτειος να γίνει ευρύτερα γνωστή στο κοινό.







Το Ιστορικό Αρχείο, μέσα στο έτος, συνέχισε με εντατικούς ρυθμούς την τρέχουσα εργασία του.

## Αρχειονομικός τομέας

- i. Έγινε εισαγωγή νέου υλικού από έντεκα υπηρεσίες της Τράπεζας και παλαιά της στελέχη.  
ii. Προχώρησαν οι ταξινομικές εργασίες σε οκτώ αρχειακές σειρές και έγιναν 40.623 ηλεκτρονικές καταχωρίσεις και 39.772 αναθεωρήσεις ηλεκτρονικών καταχωρίσεων.
- Συνεχίστηκαν οι εργασίες ψηφιοποίησης-μικροφωτογράφισης και η σύνδεσή τους με τα ηλεκτρονικά δελτία του Ηλεκτρονικού Συστήματος Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών, αρχιτεκτονικών σχεδίων και ατομικών δελτίων προσφύγων και πραγματοποιήθηκαν 80.540 λήψεις και 5.000 θεωρήσεις.

Στο θέμα αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι μέσα στο έτος παραλήφθηκαν από τη Διεύθυνση Κεντροποιημένων Εργασιών ψηφιοποιημένες εικόνες εγκυκλίων της περιόδου 1901-2002. Το Αρχείο συμπλήρωσε τη σειρά αυτή (Α1Σ86) με τις εγκυκλίους που διέθετε για την περίοδο 1866-1900, όπως και κενά της προηγούμενης περιόδου. Έχει σχεδιαστεί η επόμενη φάση για την αναλυτική περιγραφή των εγκυκλίων και τη σύνδεση της ψηφιακής εικόνας με τα δελτία περιγραφής.

- Συνεχίστηκε η ταξινόμηση, ταύτιση και ηλεκτρονική καταχώριση της συλλογής φωτογραφιών της ΕΤΕ και πραγματοποιήθηκαν μέσα στο έτος 536 δελτία περιγραφής και 784 θεωρήσεις.
- Παραλήφθηκε από την Εθνodata, μέσα στο έτος, η αναβαθμισμένη αρχειονομική εφαρμογή, τρίτης γενιάς, του Ηλεκτρονικού Συστήματος Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών και το προσωπικό της διαχείρισης τεκμηρίων βρίσκεται στη διαδικασία ελέγχου της.
- Το εργαστήριο συντήρησης, το οποίο απέκτησε μόνιμη στελέχωση στα μέσα του 2010, ανέπτυξε την πλήρη δραστηριότητά του το έτος 2011 και ανέδειξε στην πράξη τη μεγάλη σημασία της λειτουργίας του ως απαραίτητου συμπληρώματος των αρχειονομικών εργασιών αλλά και ως εργαλείου ανάπτυξης παράλληλων δραστηριοτήτων.

Στον πρώτο τομέα δουλειάς: Συντηρήθηκε η παλαιότερη υποσειρά εγγράφων που διαθέτει η Μονάδα, το αρχείο Γεώργιου Σταύρου. Χαρακτηριστικά έργα, γυάλινες φωτογραφικές πλάκες, αρχιτεκτονικά σχέδια, βιβλία, κόπιες αλληλογραφίας και ημερολόγια, σωστικές επεμβάσεις και συντήρηση βιβλίων της βιβλιοθήκης του Αρχείου.

Στον δεύτερο τομέα δουλειάς: Το εργαστήριο συντήρησης είχε την ευθύνη και διεκπεραίωσε για την έκθεση των 170 χρόνων τη συντήρηση των εκθεμάτων, την ανάρτησή τους στα passe-partout τα οποία και κατασκεύασε, τη συγγραφή των condition reports όλων των έργων που εκτέθηκαν, και βοήθησε στο στήσιμο, ξεστήσιμο, παραλαβή και επαναποθήκευση των έργων.

## Εκπαιδευτικά προγράμματα

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα και οι συναφείς δράσεις αποτελούν τον δεύτερο σημαντικό πυλώνα των δράσεων του Ιστορικού Αρχείου και επιτυγχάνουν το άνοιγμα του Αρχείου, και κατ' επέκταση της Τράπεζας, προς ιδιαίτερες κοινωνικές ομάδες. Η δραστηριότητα αυτή εστιάζεται σε τρεις κυρίως άξονες:

- Εκπαιδευτικά προγράμματα για μαθητές/τριες όλων των βαθμίδων με στόχο την εξοικειώσή τους με τις πρωτογενείς πηγές, η οποία συνιστά σημαντικό παράγοντα αφενός της ορθής αναζήτησης αυθεντικών πληροφοριών στις οποίες θα προστρέχουν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους αλλά και κατά την επαγγελματική δραστηριότητα που θα αναπτύξουν στο μέλλον, αφετέρου της δυνατότητας ελέγχου της αξιοπιστίας των πληροφοριών που κατακλύζουν το σύγχρονο άνθρωπο. Για τις δραστηριότητες αυτές έχουν δημιουργηθεί εκπαιδευτικά εργαλεία για όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες. Το έτος που εξετάζεται έλαβαν μέρος στις δραστηριότητες που οργανώνει το Αρχείο 85 σχολεία, εκ των οποίων 28 από την περιφέρεια, που είχαν 3.341 μαθητές/τριες.
- Προώθηση σχολικών εκπαιδευτικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων:
  - Εμπύκωση εργαστηρίου με θέμα "Χαμένος στο Αρχείο. Η πρόσβαση στις πηγές δικαίωμα κάθε πολίτη" στο πλαίσιο του 2ου Πανελληνίου Συμποσίου της Πανελληνίας Ένωσης Εκπαιδευτικών Πολιτιστικών Θεμάτων.
  - Οργάνωση εργαστηρίου για εκπαιδευτικούς με τίτλο "Ανακαλύπτοντας αρχεία και πηγές στο Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα", που οργανώθηκε από το γραφείο Πολιτιστικών Θεμάτων της Β΄/θμιας Εκπαίδευσης Α΄ Αθήνας, με γενικό θέμα "Σχολείο και πολιτιστική κληρονομιά".
  - Συμμετοχή στην έκθεση σπουδαστών Μουσειολογίας των προγραμμάτων Λαϊκής Επιμόρφωσης του Δήμου Αθηναίων.
  - Παρουσίαση στη Σχολή Jeanne d'Arc, σε ημερίδα Κοινωνικού και Εκπαιδευτικού Προβληματισμού, του θέματος "Ανακαλύπτοντας αρχεία και πηγές μέσα από εκπαιδευτικά προγράμματα".
- Εκδηλώσεις για το ευρύτερο κοινό:
  - Το Ιστορικό Αρχείο συμμετέχει κάθε χρόνο, συνδιοργανώνοντας εκδηλώσεις με άλλους φορείς, στη Νύχτα Μουσείων του Διεθνούς Συμβουλίου Μουσείων. Το χρονιά αυτή το κεντρικό θέμα ήταν "Μουσεία και μνήμη. Τα αντικείμενα διηγούνται την ιστορία σου".
  - Το Ιστορικό Αρχείο είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει στις εκδηλώσεις του Δικτύου Μουσείων και Πολιτιστικών Φορέων του ιστορικού κέντρου της Αθήνας. Φέτος, στο πλαίσιο αυτό, έλαβε μέρος στην εκδήλωση "Διεθνής Συνάντηση Τέχνης Art-Athina 2011".



## Υποδοχή και εξυπηρέτηση ερευνητών

Η δραστηριότητα αυτή αποτελεί την απαρχή της εξωστρεφούς δραστηριότητας του Ιστορικού Αρχείου. Ξεκίνησε σχεδόν ταυτόχρονα με την επαναλειτουργία του Ιστορικού Αρχείου το 1979 και σήμερα έχει συστηματοποιηθεί λόγω της ιδιαίτερης αύξησης της επισκεψιμότητας και συνιστά έναν από τους πλέον δυναμικούς χώρους υποδοχής ερευνητών στην πρωτεύουσα. Το εξεταζόμενο έτος υποδέχτηκε 339 ερευνητές οι οποίοι συμβουλευτήκαν σαράντα σειρές του αρχείου της Εθνικής, τρία αρχεία τρίτων που απόκεινται στο Ιστορικό Αρχείο και άλλα τρία αρχεία τρίτων στην κατοχή του Ιστορικού Αρχείου. Περισσότεροι από 70 ερευνητές συμβουλευτήκαν και τη βιβλιοθήκη του Αρχείου.

## Εκδοτικό πρόγραμμα

Κυκλοφόρησαν μέσα στο έτος από το Ιστορικό Αρχείο:

- Νίκη Μαρωνίτη, *Αλέξανδρος Θρ. Ζαΐμης. Όψεις ενός πολυαχδούς βίου, 1855-1936*.
- Ευάγγελος Πρόντζας και συνεργάτες, *Δημόσια έσοδα του ελληνικού κράτους*, της σειράς "Πηγές οικονομικής ιστορίας της νεότερης Ελλάδας. Ποσοτικά στοιχεία και στατιστικές σειρές, 1830-1939".
- Λίνα Λούβη, *Η ελληνική οικονομία του 19ου αιώνα με τη γραφίδα των γελοιογράφων*.

Μεταφράστηκαν στα αγγλικά και αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα του Αρχείου τα εκπαιδευτικά προγράμματα:

- *Πηγές γνώσης - πηγές μνήμης* (συνεργασία Ιστορικού Αρχείου και Τμήματος Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων του Υπουργείου Πολιτισμού και Τουρισμού).
- Κανέλλος Μπίτσικας - Μαρία Λεμπέση, *Χαμένος στο Αρχείο*.

Θα πρέπει να τονιστεί ακόμη ότι οι εργασίες επιμέλειας που πραγματοποιούνται δεν περιορίζονται στη διεκπεραίωση των εκδοτικών δραστηριοτήτων της Μονάδας. Από τη γλωσσική και "εκδοτική" επιμέλεια περνούν όλα τα κείμενα που παράγονται στο Αρχείο: αυτά που πρόκειται να αναρτηθούν στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών, στην ιστοσελίδα του Αρχείου, κείμενα και λεζάντες που στηρίζουν τις εκθεσιακές δραστηριότητες του Αρχείου, τα πολυμέσα, ακόμη και μεγάλο μέρος της αλληλογραφίας. Ας σημειωθεί, τέλος, ότι έχει ετοιμαστεί και "Οδηγός" προς χρήση των εργαζομένων του Αρχείου, ώστε να υπάρξει ομοιομορφία στις εγγραφές όλων των ειδών, μειώνοντας έτσι στο ελάχιστο χρονοβόρες θεωρήσεις.

## Αναβαθμίσεις

- Βιβλιοθήκη. Εξακολουθεί ο έλεγχος και οι βελτιώσεις στο νέο σύστημα διαχείρισης της βιβλιοθήκης V-Smart, το οποίο παρέχει δυνατότητες περιγραφής σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα (Unimarc), πρόσβαση από web περιβάλλον, συμβατότητα με καταλόγους άλλων βιβλιο-



θηκών κτλ. Έχουν ήδη ολοκληρωθεί 1.450 εγγραφές στο νέο σύστημα.

- Η νέα αναβαθμισμένη εφαρμογή τρίτης γενιάς του Ηλεκτρονικού Συστήματος Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών έχει ενσωματώσει:
  - Τα νέα αρχειακά πρότυπα τα οποία έχει επεξεργαστεί το Διεθνές Συμβούλιο Αρχείων: Διεθνές Πρότυπο Καθιερωμένων Λημμάτων για Πρόσωπα, Οικογένειες και Επιχειρήσεις - Διεθνές Πρότυπο Περιγραφής Αρχειακών Φορέων - Διεθνές Πρότυπο Περιγραφής Λειτουργιών.
  - Την ανάπτυξη οργανογραμμάτων.
  - Τη δυνατότητα πρόσβασης στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχειακών και Ιστορικών Πληροφοριών από web περιβάλλον.

## Ημερίδες

Πραγματοποιήθηκε στο Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας ημερίδα με τίτλο “Δραχμή: εικονογραφία και συμβολική αξία”.

## Διεθνείς συμμετοχές

Το Ιστορικό Αρχείο συμμετείχε στην ετήσια συνάντηση του ICOMON, που πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο με θέμα “Money Museums Communicating with the Public” με δύο εισηγήσεις:

- Του επικεφαλής του Ιστορικού Αρχείου, με θέμα “Η δημιουργία ενός ερευνητικού κέντρου για το ελληνικό χαρτονόμισμα, προϋπόθεση για την προβολή και αξιοποίηση του πλούτου των πληροφοριών που προσφέρει το χαρτονόμισμα”.
- Της υπευθύνου των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του Αρχείου με θέμα “Η διαδρομή του ελληνικού χαρτονομίσματος μέσα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας”.

## Παροχή τεχνογνωσίας

Και τη χρονιά αυτή το Ιστορικό Αρχείο συνέχισε με επιτυχία τη μακρά παράδοση παροχής τεχνογνωσίας σε σπουδαστές της ανώτερης εκπαίδευσης, στους τομείς: Αρχειονομίας-Βιβλιοθηκονομίας, Φωτογραφίας-Ψηφιοποίησης, Συντήρησης, Διοίκησης Επιχειρήσεων, καθώς και σε φοιτητές του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Συνολικά σε 61 εκπαιδευόμενους.

## Επιστημονική παρουσία

Το Ιστορικό Αρχείο συμμετέχει ενεργά τα τελευταία είκοσι χρόνια σε ελληνικές και διεθνείς επιστημονικές δραστηριότητες:

### Στην Ελλάδα:

- Συμμετέχει στην Εφορεία των Γενικών Αρχείων του Κράτους με τη θέση του αντιπροέδρου και ενός αναπληρωματικού μέλους.



- Συμμετέχει στην Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία, της οποίας υπήρξε ιδρυτικό μέλος.

**Σε διεθνές επίπεδο:**

- Από εικοσαετίας είναι δραστήριο μέλος της European Association of Banking History (EABH), στην οποία συμμετέχουν σήμερα 83 από τις πιο σημαντικές ευρωπαϊκές τράπεζες.
- Από το 1995 ο διοικητής και αργότερα πρόεδρος της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλος του Board of Patrons της EABH.
- Ο επικεφαλής του Ιστορικού Αρχείου είναι auditor της EABH και μέλος του Academic Advisor Council. Επίσης είναι συντονιστής για την Ελλάδα, Κύπρο και Τουρκία της Corporate Culture Memory Task Force, που έχει ως στόχο τη διάσωση των αρχείων των επιχειρήσεων.
- Είναι μέλος του International Council of Museum (ICOM) και του παραρτήματός του International Committee of Money and Banking Museums (ICOMON), που ασχολείται με τα νομισματικά μουσεία.
- Είναι μέλος του International Council of Archives και δραστηριοποιείται στο παράρτημα που ασχολείται με τα αρχεία των επιχειρήσεων.

Το Ιστορικό Αρχείο με το εύρος και την ποιότητα των δραστηριοτήτων του και το άνοιγμα που έχει κάνει προς την κοινωνία, εντός και εκτός Ελλάδας, αποτελεί όχι μόνο αξιόπιστο επιστημονικό φορέα, ταγμένο στη διαφύλαξη και προβολή της διαχρονικής δραστηριότητας του πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας, αλλά και πολύτιμο επικοινωνιακό βραχίονα της Τράπεζας με μεγάλες δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός όμιλος της χώρας, δραστηριοποιείται δυναμικά στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει το ευρύτερο δίκτυο καταστημάτων και ΑΤΜs.

ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	ΠΓΔΜ	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΛΟΙΠΕΣ*	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός Καταστημάτων	539	522	222	134	118	64	24	16	18	12	<b>1.669</b>
Αριθμός ΑΤΜ	1.398	1.826	780	154	136	101	34	17	18	-	<b>4.464</b>

\* Λοιπές: Λονδίνο, Μάλτα, Ν. Αφρική, Αυστραλία (γραφεία αντιπροσωπείας)



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



## Τουρκία – Finansbank

Η Finansbank ιδρύθηκε το 1987 με έδρα την Τουρκία και από τον Αύγουστο του 2006 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Η εντυπωσιακή της ανάπτυξη κατά την τελευταία εικοσαετία είχε ως αποτέλεσμα να κατέχει σήμερα ισχυρή θέση στην αγορά της Τουρκίας και να αναδεικνύεται ως η 5η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα στη χώρα. Κατά το 2011, η Finansbank, συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς, σε εναρμόνιση με την επιχειρηματική της στρατηγική.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα, συνέχισε την εφαρμογή του Συστήματος Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με σκοπό την προώθηση της περιβαλλοντικής της ευαισθησίας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Μέσω του διαδικτύου και των ενδοτραπεζικών συναλλαγών, πληροφόρησε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ παράλληλα ενσωμάτωσε στην εκπαίδευση των εργαζομένων της περιβαλλοντικά θέματα.

Υιοθετώντας φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές στις επιχειρηματικές της διαδικασίες, η Finansbank, ενθάρρυνε και άλλες επιχειρήσεις να ενδιαφερθούν για την προστασία και την πρόληψη της ρύπανσης του περιβάλλοντος, μέσω προγραμμάτων δανειοδοτήσεων και ενσωμάτωσε περιβαλλοντικούς κανόνες σε κάθε πτυχή των διαδικασιών της και των επιχειρηματικών της αποφάσεων. Η Τράπεζα έχοντας εντάξει περιβαλλοντικά κριτήρια στην πολιτική προμηθειών της, το 2011 συνεργάστηκε με τους προμηθευτές της ώστε να κατανοήσουν τη σημασία της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Επιπλέον, η Finansbank έχει ενσωματώσει τον Κατάλογο Αποκλεισμού (Exclusion List) και τα Πρότυπα Επίδοσης (Performance Standards) του IFC (International Finance Corporation), λειτουργώντας παράλληλα σε πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία της Τουρκίας σε θέματα περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας καθώς επίσης και σε κοινωνικά ζητήματα. Κάνοντας τακτική ανασκόπηση της περιβαλλοντικής της πολιτικής και των περιβαλλοντικών της επιδόσεων σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία, συνεχίζει τις προσπάθειες ώστε να αναπτύξει δικά της πρότυπα για την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Στο πλαίσιο της πολιτικής κοινωνικής ευθύνης, η Finansbank χορήγησε πλήρεις υποτροφίες (Full Education Scholarships) σε άριστους αλλά οικονομικά αδύναμους μαθητές σε συνεργασία με την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης (TED), η οποία αποτελεί ένα από τα πιο καθιερωμένα εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Τουρκία. Ο προϋπολογισμός του προγράμματος αυτού, συνολικής διάρκειας 10 ετών, ανέρχεται περίπου σε €1 εκατ. Οι αριστούχοι μαθητές, που θα επιλέγονται μέσω εξετάσεων από την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης, θα έχουν τη δυνατότητα να φοιτήσουν στα σχολεία της, με πλήρη υποτροφία.

## Βουλγαρία – United Bulgarian Bank

Η United Bulgarian Bank (UBB) λειτουργεί στη Βουλγαρία από το 1992. Ως μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας από το 2004, η UBB συνέχισε και το 2011, το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εθελοντικής δράσης των υπαλλήλων της, τη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, την ενίσχυση της εκπαίδευσης και του αθλητισμού, καθώς και την προώθηση του πολιτισμού. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 41 πρωτοβουλίες δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της UBB το 2011, ήταν οι εξής:

- **Διαγωνισμός και Έκθεση Φωτογραφίας:** Η UBB υποστήριξε χορηγικά, για 4η συνεχή χρονιά, τη διοργάνωση του Εθνικού Διαγωνισμού Φωτογραφίας με θέμα "Πνεύμα Παράδοσης". Στη διοργάνωση συμμετείχαν περισσότεροι από 4.000 ερασιτέχνες φωτογράφοι.
- **Αποκατάσταση αρχαίου άρματος - Καρανονο:** Συνεχίστηκε η χορηγία για το έργο ανασκαφής και αποκατάστασης του παλαιού φρουρίου Lutitca. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκε η αποκατάσταση ενός από τα πιο σημαντικά ιστορικά αρχαία άρματα.
- **Ενίσχυση της Εθνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας της Βουλγαρίας:** Η Τράπεζα υποστήριξε χορηγικά, για 5η συνεχή χρονιά, την Εθνική Ομάδα Κωπηλασίας της Βουλγαρίας καθώς και τη διοργάνωση του Ευρωπαϊκού Κωπηλατικού Πρωταθλήματος 2011 που διεξήχθη για πρώτη φορά στη Βουλγαρία. Επίσης, η Τράπεζα ήταν χορηγός του Εθνικού Κωπηλατικού Πρωταθλήματος για παιδιά.
- **Εθνική Ομοσπονδία Διάθλου της Βουλγαρίας:** Η UBB, για 4η συνεχή χρονιά, υποστήριξε χορηγικά την Ομοσπονδία Χειμερινού Διάθλου.
- **Πολιτιστικά Φεστιβάλ:** Η UBB συνέχισε και το 2011 τη χορηγική της δράση υποστηρίζοντας μεγαλύτερα πολιτιστικά φεστιβάλ της Βουλγαρίας (Apolonia Art Fest, March Music Days in Rouse, Varna Summer Theater Fest κ.λπ.).







## Ρουμανία – Banca Romaneasca

Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά το 2011, η Banca Romaneasca υλοποίησε μια σειρά από δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, υποστηρίζοντας ανθρωπιστικές πρωτοβουλίες. Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της Banca Romaneasca για το 2011, περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- **Ενίσχυση των νοσούντων παιδιών του Νοσοκομείου Μαρί Κιουρί:** Τα Χριστούγεννα του 2011, οι υπάλληλοι της Τράπεζας, συμμετείχαν σε φιλανθρωπικό έργο που διοργανώθηκε για την ενίσχυση των παιδιών με καρκίνο στο Νοσοκομείο Μαρί Κιουρί. Το ποσό που συγκεντρώθηκε, διατέθηκε για την αγορά υγειονομικού και νοσοκομειακού υλικού, απαραίτητου για την νοσηλεία των παιδιών. Παράλληλα, ομάδα υπαλλήλων επισκέφτηκε τα παιδιά στο νοσοκομείο, συμμετέχοντας μαζί τους σε διαδραστικά παιχνίδια και στην ανάγνωση βιβλίων.
- **“Φεστιβάλ Χριστουγεννιάτικων Δέντρων-2011”:** Η Τράπεζα υποστήριξε τη φιλανθρωπική εκδήλωση που διοργανώθηκε από τον Οργανισμό “Save the Children Romania”. Η εκδήλωση είχε ως πρωταρχικό στόχο την εκπαιδευτική στήριξη παιδιών από μη προνομιούχες οικογένειες. Διάσημοι σχεδιαστές, ένωσαν τις δυνάμεις τους και κατασκεύασαν 26 πρωτότυπα Χριστουγεννιάτικα Δέντρα που εξέφραζαν το αληθινό πνεύμα των Χριστουγέννων. Αυτά τα καλλιτεχνικά δημιουργήματα δημοπρατήθηκαν με σκοπό την υποστήριξη 43 κοινωνικών και εκπαιδευτικών κέντρων που ο Οργανισμός “Save the Children Romania” έχει σε 39 πόλεις της Ρουμανίας. Επιπλέον, η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στην εκδήλωση αυτή εξασφάλισε την εκπαιδευτική και οικογενειακή υποστήριξη σε 30 παιδιά, για διάστημα 3 μηνών.
- **Χορηγική Στήριξη για την ενίσχυση απόρων παιδιών:** Η Τράπεζα συμμετείχε σε δράσεις που εκτυλίχθηκαν στο Βουκουρέστι από τα Καταστήματα Barlad και Vaslui για την ενίσχυση 5 Κέντρων Κοινωνικής Αλληλεγγύης τα οποία είναι υπό την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Προστασίας του Παιδιού (Βουκουρέστι – Vaslui).
- **Συμμετοχή στην εκστρατεία “Baby-Friendly Hospital Initiative (BFHI)” της UNICEF:** Η Τράπεζα στήριξε οικονομικά τη βραδιά που οργανώθηκε προς όφελος του Baby Hospital Initiative in Romania, υπό την αιγίδα της Πρεσβείας της Ελληνικής Δημοκρατίας στο Βουκουρέστι.
- **Χορηγική Στήριξη Θεατρικού Φεστιβάλ “Toma Caragiu” στο Ploiesti:** Η Τράπεζα συμμετείχε ως χορηγός του πρώτου Θεατρικού Φεστιβάλ “Toma Caragiu”, που διοργανώθηκε από το Δήμο του Ploiesti, το Υπουργείο Πολιτισμού και Εθνικής Κληρονομιάς και το Θέατρο “Toma Caragiu”.
- **Χορηγική Στήριξη Εορτασμού των 180 χρόνων από την**

**Ίδρυση της “Στρατιωτικής Μουσικής Υπηρεσίας”:** Για την υλοποίηση δύο μουσικών εκδηλώσεων από την Αντιπροσωπευτική Μουσική Μονάδα του Υπουργείου Εθνικής Αμύνης και τη Μονάδα Στρατιωτικής Μουσικής του Πολεμικού Ναυτικού.

- **“Μήνας του Παιδιού” στη Banca Romaneasca:** Για την Τράπεζα ο Ιούνιος ήταν ο “Μήνας του Παιδιού”. Οι υπάλληλοί της αποφάσισαν να εκπληρώσουν τα μικρά όνειρα 30 παιδιών σε συνεργασία με τον Οργανισμό “Save the Children” που οργάνωσε καλοκαιρινά μαθήματα για την προετοιμασία τους, ώστε να μπορούν να παρακολουθήσουν το σχολείο το φθινόπωρο του 2011. Διοίκηση και εργαζόμενοι διέθεσαν χρήματα και υλικά (βιβλία, μολύβια, σχολικές τσάντες κ.ά.) ώστε τα παιδιά να είναι έτοιμα για τη νέα σχολική χρονιά.
- **Χορηγική Στήριξη του Προγράμματος “Ανακάλυψε ένα θαυμάσιο κόσμο”:** Η Τράπεζα στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης του κοινού για την αειφόρο ανάπτυξη (καθαρό περιβάλλον, υγεία, σεβασμό στις παραδόσεις και τον πολιτισμό, ποιότητα ζωής κ.λπ), στήριξε χορηγικά το 15νθήμερο πρόγραμμα “Ανακάλυψε ένα θαυμάσιο κόσμο”. Το πρόγραμμα αυτό, αναπτύχθηκε από τον επαγγελματία τέχνης και φωτογράφο Dragos Bratasanu και υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την εθνικής εμβέλειας εφημερίδα “Jurnalul” συνδυάζοντας εκπαιδευτικό, περιβαλλοντικό, πολιτιστικό και ταξιδιωτικό υλικό από μια αποστολή στη Νέα Ζηλανδία.
- **Παράσταση “Ελεύθεροι Πολιορκημένοι”:** Η Τράπεζα, συνεχίζοντας τη παράδοση υποστήριξης της Ελληνικής Κοινότητας στη Ρουμανία, στήριξε χορηγικά την εκδήλωση “Ελεύθεροι Πολιορκημένοι” που διοργανώθηκε από το Ίδρυμα Δημητρίου και Έλενας Γρηγοριάδη για τον εορτασμό της 25ης Μαρτίου. Η παράσταση αυτή (χορός, μουσική και ποίηση) που βασιζόταν στο κείμενο “Ελεύθεροι Πολιορκημένοι” του Διονυσίου Σολομού–Εθνικού Ποιητή της Ελλάδας πραγματοποιήθηκε στο Εθνικό Θέατρο Βουκουρεστίου.

## Σερβία – Vojvodjanska Banka



Η ιστορία της Vojvodjanska Banka, γνωστή στη Σερβία ως “Το Σπίτι των Αθλητικών Χρηματοοικονομικών Αξιών” ξεκινά το 1868. Το 2006 ενσωματώνεται στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας, ενισχύοντας την παρουσία του Ομίλου στην περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης. Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Τράπεζα συνέχισε και το 2011 να σπριζίζει τα παιδιά και τους νέους μέσα από δράσεις που εστίαζαν στους τομείς της υγείας, της μέριμνας και της εκπαίδευσης.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Χορηγική Στήριξη της Σερβικής Ολυμπιακής Επιτροπής και της Σερβικής Ολυμπιακής Ομάδας:** Η Vojvodjanska Banka είναι η επίσημη Τράπεζα της Σερβικής Ολυμπιακής Επιτροπής και της Σερβικής Ολυμπιακής Ομάδας για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2012 στο Λονδίνο. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα υποστήριξε όλες τις δράσεις της Σερβικής Ολυμπιακής Επιτροπής καθώς και τη διοργάνωση “EcoOlympics”, ένα σύνολο αθλητικών δραστηριοτήτων που διεξάγονται σε πόλεις της Σερβίας για μαθητές δημοτικών σχολείων, ώστε να διδαχθούν τα ιδανικά και τις αρετές των Ολυμπιακών Αγώνων.
- **Δωρεά Επισκευασμένων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών σε Ιδρύματα Φροντίδας Παιδιών:** Στο πλαίσιο της δράσης “Μέσα από την καρδιά - Vojvodjanska Banka”, συνεχίστηκε για 2<sup>η</sup> χρονιά, η δωρεά 400 ηλεκτρονικών υπολογιστών σε περισσότερα από 30 ιδρύματα της Σερβίας και της Vojvodina.
- **Δωρεά στην Παιδική Πτέρυγα του Ιατρικού Κέντρου στο Užice:** Η Τράπεζα, αντί για πρωτοχρονιάτικα δώρα, διέθεσε το αντίστοιχο ποσό υποστηρίζοντας χορηγικά την Παιδική Πτέρυγα του Ιατρικού Κέντρου στο Užice, ώστε να αποκτήσει τον απαραίτητο εξοπλισμό προκειμένου να καλυφθούν οι καθημερινές ανάγκες λειτουργίας των χειρουργείων του.
- **Συμμετοχή στο Μαραθώνιο Βελιγραδίου και ενίσχυση του “Divac Charity Fund”:** Η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στον 24<sup>ο</sup> Μαραθώνιο του Βελιγραδίου στήριξε το “Divac Charity Fund”. Παράλληλα, η Τράπεζα οργάνωσε, μαζί με άλλους φορείς, “Όμιλο Φίλων” τα μέλη του οποίου, υποστηρίζουν οικονομικά το Ταμείο.
- **Χορηγική Στήριξη του 8<sup>ου</sup> Φεστιβάλ Χορού Βελιγραδίου (2011 - Βελιγράδι, Novi Sad, Zrenjanin):** Η Τράπεζα υποστήριξε χορηγικά το φεστιβάλ το οποίο, από το 2003 που εγκαινιάστηκε με πρωτοβουλία του Διεθνούς Συμβουλίου Χορού (CID UNESCO), αποτελεί θεσμό κύρους.

## ΠΓΔΜ – Stopanska Banka

Η Stopanska Banka (SB) ιδρύθηκε το 1944 και από το 2000 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Για το 2011, οι σημαντικότερες από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε η Τράπεζα, ήταν οι ακόλουθες:

- **Χορηγική στήριξη Πνευμονολογικής Παιδιατρικής Κλινικής στο Kozle:** Η Τράπεζα δώρισε ένα νέο μικροβρογχοσκόπιο ειδικό για νεογνά καθώς και κλινοσκεπάσματα για τη βελτίωση των συνθηκών παραμονής των ασθενών.
- **Χορηγική στήριξη χειμερινής και θερινής εβδομάδας εκδηλώσεων:** Η Τράπεζα στο πλαίσιο της ενίσχυσης του θεσμού της οικογένειας, υποστήριξε μέσω του δικτύου της, τη διανομή στην πελατεία της εισιτηρίων και εκπτώτικων κουπονιών για παρακολούθηση προγραμμάτων ψυχαγωγίας (σινεμά, θέατρο, παγοδρόμιο, bowling, τελεφερίκ κ.λπ).
- **Υποτροφία φοίτησης στο Πανεπιστήμιο του Harvard:** Η Τράπεζα, στο πλαίσιο του προγράμματος Υποτροφιών της αποφάσισε να υποστηρίξει οικονομικά τις σπουδές της Ana Angelkovska, μιας εκ των 3 μαθητριών που έγιναν δεκτές στο Πανεπιστήμιο του Harvard με πλήρη υποτροφία.
- **Υποστήριξη εορτασμού των 50 χρόνων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Νομισματικής Οικονομίας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών.**
- **Χορηγική στήριξη των εορταστικών εκδηλώσεων του Αγίου Νικολάου του Prilep,** μιας από τις μεγαλύτερες πόλεις της χώρας.
- **Ανθρωπιστική δράση για την Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης “Ας αποταμιεύσουμε μαζί”:** Η Τράπεζα, σε συνεργασία με τον Εθνικό Ερυθρό Σταυρό και με συμμετοχή υπαλλήλων της, διοργάνωσε έρανο για τη συγκέντρωση ιματισμού, βιβλίων και επίπλων για οικονομικά ασθενείς οικογένειες της χώρας.
- **Άλλες δράσεις της Τράπεζας:**
  - Υποτροφία για 5<sup>η</sup> συνεχή χρονιά στο παιδί θαύμα των υπολογιστών, Marko Calasan.
  - Χορηγική στήριξη του 38<sup>ου</sup> Τουρνουά Σκι στο Sar Planina, του καρναβαλιού της Strumica και του Μουσικού Φεστιβάλ “Balkan Music Square” στο Ohrid.
  - Δωρεά ιματισμού σε παιδικό καταφύγιο του Ερυθρού Σταυρού.





## Αλβανία – National Bank of Greece

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από το Νοέμβριο του 1996, με αυτόνομα Καταστήματα. Η Τράπεζα υποστηρίζει σειρά δράσεων με στόχο την προώθηση του πολιτισμού και την ενίσχυση ευπαθών ομάδων του πληθυσμού. Οι σημαντικότερες δράσεις κατά το 2011 ήταν οι ακόλουθες:

- **Χορηγική Στήριξη Εκπαιδευτικών Μονάδων:** Η Τράπεζα δώρισε στο Γυμνάσιο του Rogradec ένα διαδραστικό πίνακα για την αναβάθμιση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Επίσης ήταν χορηγός του εορτασμού του Νέου Έτους που διοργανώθηκε για τους δασκάλους της Εκπαιδευτικής Διεύθυνσης των Σαράντα.
- **Χορηγική Στήριξη Φιλανθρωπικών και Κοινωνικών Ιδρυμάτων:** Η Τράπεζα στήριξε το Χριστουγεννιάτικο εορτασμό που διοργανώνει το Ορθόδοξο Σπίτι της Ελπίδας “Άγιος Βλάσιος – Δυρραχίου” το οποίο προσφέρει κατάλυμα και εκπαίδευση σε άστεγα και άπορα παιδιά. Επίσης, στήριξε το Ψυχιατρικό Νοσοκομείο στη Vloza ώστε να καταστεί δυνατή η μεταφορά των ασθενών του και ο εορτασμός της έλευσης του Νέου έτους εκτός του Ιδρύματος σε μία τουριστική ζώνη.

## Κύπρος – Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)



Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Κύπρο, χρονολογείται από το 1910. Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τον ηγετικό της ρόλο συνεισφέρει στην τοπική κοινωνία με σειρά δράσεων, που στόχο έχουν την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων, καθώς και την ενίσχυση της παιδείας και του πολιτισμού. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) κατά το 2011 υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- **Χορηγική Στήριξη για 3<sup>η</sup> συνεχή χρονιά της “Επιτροπής Βοήθειας Παιδιών της Κύπρου”.**
- **Ενημέρωση των πολιτών σε θέματα ασφάλειάς τους:** Υλοποιείται από την Τράπεζα, μέσω μηνιαίων καταστάσεων λογαριασμών σε συνεργασία με την Αστυνομία της Κύπρου.
- **Χορηγική Στήριξη του Βραβείου του Εθνοφρουρού:** Η Τράπεζα επιχορήγησε το Βραβείο του “Εθνοφρουρού” για το οποίο φέτος αποφασίστηκε να δοθεί εξ’ ολοκλήρου το ποσό, για την ανοικοδόμηση της Ναυτικής Βάσης “Ευάγγελος Φλωράκης” λόγω των τραγικών γεγονότων στο Μαρί.
- **Δράσεις Εθελοντισμού:** Η Τράπεζα διοργάνωσε εθε-

λοντικές αιμοδοσίες μεταξύ των μελών του προσωπικού της, συνεισφέροντας κοινωνικά στον ευαίσθητο τομέα της υγείας και προωθώντας την αξία του εθελοντισμού. Επίσης επικορήγησε εκδηλώσεις των “Μικρών Εθελοντών” προσφέροντας βιβλία και παιχνίδια για φιλανθρωπικό σκοπό.

- **Υποστήριξη Πολιτιστικών Εκδηλώσεων & Φιλανθρωπικών Ιδρυμάτων:** Η Τράπεζα διέθεσε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεών της για τη διοργάνωση εκδηλώσεων πολιτιστικού χαρακτήρα. Παράλληλα, αντί Χριστουγεννιάτικων δώρων και καρτών, στήριξε φιλανθρωπικά ιδρύματα της Κύπρου. Συνέδραμε επίσης πρωτοβουλίες Δήμων και φιλανθρωπικών Οργανώσεων για την υποστήριξη απόρων οικογενειών στην Κύπρο και στην Ελλάδα και συμμετείχε ενεργά στις εκστρατείες ενημέρωσης του Παγκύπριου Συνδέσμου Καρκινοπαθών και Φίλων.
- **Συμμετοχή στη “Δράση κατά της Κλιματικής Αλλαγής”.**



Η Τράπεζα συμμετείχε στη “Δράση κατά της Κλιματικής Αλλαγής”, υπογράφοντας τη Χάρτα Επιχειρήσεων κατά της Κλιματικής Αλλαγής, η οποία αποτελεί μια πρωτοβουλία του Κυπριακού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου για την εταιρική υπευθυνότητα. Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), δεσμεύτηκε να περιορίσει τις επιπτώσεις της επιχειρηματικής της δραστηριότητας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου, να συμβάλει στην επίτευξη του εθνικού στόχου της Κύπρου για μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) κατά 15% μέχρι το 2020 και να υποστηρίξει, στο μέτρο του δυνατού, την προώθηση των δράσεων και προγραμμάτων της πολιτείας. Επίσης, αναλαμβάνει την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών και των συνεργατών της για την κλιματική αλλαγή.

**Αίγυπτος – NBG Egypt**

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Αίγυπτο, ξεπερνά τις δύο δεκαετίες. Σήμερα η Τράπεζα, μέσω της θυγατρικής της, διαθέτει στην Αίγυπτο 18 Καταστήματα. Η NBG Egypt και το 2011 συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους. Οι σημαντικότερες δράσεις της NBG Egypt για το 2011 είναι οι ακόλουθες:

- **Χορηγική Στήριξη Κονσέρτου Ελληνικής Μουσικής (από τη Βυζαντινή περίοδο έως σήμερα):** Η Τράπεζα υποστήριξε χορηγικά την εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στην Όπερα του Καΐρου- Θέατρο Al Gomhoureya στις 20 Μαΐου 2011. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με το Ελληνικό Πολιτιστικό Κέντρο Καΐρου, υπό την αιγίδα του Αιγυπτιακού Υπουργείου Πολιτισμού και της Ελληνικής Πρεσβείας στο Κάιρο.
- **Χορηγική Στήριξη Εορτασμού της Εθνικής Παλιγγενεσίας της Ελλάδος:** Η Τράπεζα στήριξε τον εορτασμό της ημέρας της 25ης Μαρτίου ο οποίος διοργανώθηκε από την Ελληνική Πρεσβεία στο Κάιρο.
- **Συμμετοχή στην Ευρωπαϊκή Χριστουγεννιάτικη Αγορά:** Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την Πρεσβεία της Ελλάδας στην Αίγυπτο, στήριξε την ελληνική συμμετοχή στην Ετήσια Ευρωπαϊκή Χριστουγεννιάτικη Αγορά. Η ελληνική συμμετοχή αξιολογήθηκε ως μία από τις καλύτερες της διοργάνωσης.



## Πληροφορίες για την Έκθεση

### Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ

Παρακάτω παρουσιάζονται βασικοί παράμετροι της Εθνικής Τράπεζας, αναφορικά με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική της επίδοση για το 2011.

Οικονομία	2011	2010	2009
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	2.306,9	2.112,2	2.636,3 <sup>(1)</sup>
Κέρδη/ (ζημίες) προ φόρων (σε € εκατ.)	(13.135,6)	(333,6)	403,6
Καθαρά κέρδη/ (ζημίες) μετά φόρων (σε € εκατ.)	(12.144,7)	(360,9)	225,0 <sup>(1)</sup>
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	1.479,5	1.401,3	1.439,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	1.548,9	5.784,3	10.987,5
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	87,3	96,3	91,2
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε παρόχους κεφαλαίου) (σε € εκατ.)	33.870,9	28.869,5	18.390,7
Μερίσματα (σε € εκατ.)	0,7	71,6	42,2
Φόροι (σε € εκατ.)	(990,8) <sup>(7)</sup>	27,2 <sup>(2)</sup>	178,6
Κέρδη / (ζημίες) ανά μετοχή (σε €)	(12,70)	(0,57)	0,28 <sup>(3)</sup>
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	90,4	87,3	99,6 <sup>(4)</sup>
Αριθμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο ΔΣ	8 στους 16	8 στους 16 <sup>(5)</sup>	8 στους 13
Εργαζόμενοι	2011	2010	2009
Αριθμός εργαζομένων	11.640 <sup>(8)</sup>	12.217 <sup>(8)</sup>	12.534 <sup>(8)</sup>
Αριθμός γυναικών σε θέση Γενικού Διευθυντή και Βοηθού Γενικού Διευθυντή	3	4	3
Αριθμός γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	118	133	128
Αριθμός γυναικών στο Δ.Σ.	2	2	2
Αριθμός ανθρωποωρών (συμμετοχές επί ώρες εκπαίδευσης)	173.901	130.838	206.000
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	3,8	3,8
Συνολικό ποσό αμοιβών εργαζομένων (σε € εκατ.)	1.036,6	931,8	995,1
Αριθμός θανάτων και τραυματισμών	3	0	0
Αγορά	2011	2010	2009
Χρηματοδοτήσεις σε έργα ΑΠΕ (σε € εκατ.)	274,5	375,4	377,1
Χρηματοδοτήσεις σε σύγχρονη ναυτιλία (σε εκατ. USD)	5,8	70	337
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματων) μέσω εναλλακτικών δικτύων (σε εκατ.)	44,7	37,2	30,9
Περιβάλλον	2011	2010	2009
Προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού (σε τόνους)	3,3	341	419
Ανακύκλωση χαρτιού (σε τόνους)	404	456	572
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	34,7	37,3	45,6
Toner προς επαναγέμιση ή ανακύκλωση (σε τεμάχια)	3.098	3.947	3.556
Κοινωνία	2011	2010	2009
Ύψος χορηγιών (σε € εκατ.)	14,30	19,73	23,10
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων)	N/A <sup>(6)</sup>	N/A <sup>(6)</sup>	5,70

(1) Αναθεώρηση λόγω τυπογραφικού λάθους.

(2) Πέραν των ανωτέρω φόρων, η Τράπεζα έχει καταβάλει και λοιπούς φόρους ύψους € 135,4 εκατ.

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

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

(5) Σύνθεση Δ.Σ. Εθνικής Τράπεζας 31.5.2011.

(6) Δεν αναφέρεται ποσοστό επί τοις εκατό καθώς κατά το 2010 και 2011 ήταν αρνητική.

(7) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος και κατά συνέπεια μειώνει τις ζημίες περιόδου. Πέραν των ανωτέρω φόρων, η Τράπεζα έχει καταβάλει και λοιπούς φόρους - τέλη ύψους € 169,8 εκατ.

(8) Αφορά τον αριθμό εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα.

## Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

### Εισαγωγή

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

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση. Αρχικά ξεκινά με την έκδοση ετήσιου Κοινωνικού Απολογισμού (το έτος 1996). Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας, που συντάσσεται με βάση διεθνή πρότυπα, εκδίδεται το 2008 με στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν στα έτη 2005-2007. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει την περίοδο 1/1/2011-31/12/2011 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την πέμπτη κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του έτους 2010. Οι προηγούμενες Εκθέσεις είναι διαθέσιμες στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.nbg.gr](http://www.nbg.gr) (ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Έκθεση ΕΚΕ).

### Πεδίο και όριο

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιρειών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Ωστόσο, τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας, που περιέχονται στον Πίνακα Βασικών Στοιχείων Επίδοσης και σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν στις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των Καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, συνοπτική αναφορά πραγματοποιείται σε κάποιες από τις κοινωνικές δράσεις του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε χώρες του εξωτερικού, με σκοπό την απεικόνιση της διάχυσης της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εθνικής Τράπεζας και στις θυγατρικές της εταιρείες. Σε σύγκριση με τις Εκθέσεις ΕΚΕ των προηγούμενων ετών, δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία σημαντική αλλαγή στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων, που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση.

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

### Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες, που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει διαδικασιών καταγραφής της Εθνικής Τράπεζας και σε σημαντικό βαθμό είναι διαθέσιμες και σε άλλες έντυπες ή ψηφιακές εκδόσεις της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται αριθμητικοί υπολογισμοί, στο πλαίσιο της Έκθεσης, παρατίθεται ο τύπος ή η μέθοδος υπολογισμού, ενώ τα οικονομικά στοιχεία που αναφέρονται είναι διαθέσιμα και στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις της Τράπεζας, οι οποίες προσυπογράφονται από την Ανώτατη Διοίκηση και ελέγχονται αναλόγως. Η Τράπεζα έχει επιλέξει να παρουσιάζει τα αριθμητικά δεδομένα της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής της επίδοσης, κυρίως σε βάση τριετίας με στόχο την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της στους επιμέρους δείκτες και τη συνολική απεικόνιση της επίδοσης.

Ενδεχόμενες αναθεωρήσεις πληροφοριών σημειώνονται, ενώ επίσης διευκρινίζονται και οι λόγοι για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία. Επιπλέον, όσον αφορά σε πληροφορίες σχετικά με ενέργεια, έχει επιλεγεί η έκφραση σε μονάδες KWh ή MWh και όχι σε joules (όπως προτείνει το πρότυπο GRI), λόγω του ότι η καταγραφή πραγματοποιείται σε αυτές τις μονάδες, αλλά και με σκοπό η πληροφορία να είναι πιο οικεία στον αναγνώστη. Για τον καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης ελήφθησαν υπόψη το είδος των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οι "Αρχές έκδοσης απολογισμών για τον καθορισμό της ποιότητας", αλλά και η "Καθοδήγηση για τον καθορισμό του περιεχομένου" του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3). Σύμφωνα με τα παραπάνω, η Εθνική Τράπεζα, θεωρεί ως "σημαντικές" πληροφορίες και θέματα όλα αυτά που αντικατοπτρίζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αποφάσεις των ενδιαφερομένων μερών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, έχει προκύψει η διαμόρφωση των βασικών θεμάτων που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση ΕΚΕ, δίνοντας έμφαση σε σημαντικά θέματα, όπως η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Οικονομική και Κοινωνική επίδραση της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Εθνική Τράπεζα προσδοκά ότι η Έκθεση ΕΚΕ θα συνεισφέρει σημαντικά στην επικοινωνία της με τις διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών και θα καλύψει διάφορες πτυχές σημαντικών θεμάτων, ενώ τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, που αναμένεται να την χρησιμοποιήσουν, παρουσιάζονται στην Ενότητα Εισαγωγή / Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).

### Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων

Η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία της εξωτερικής επαλήθευσης της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς μέσω αυτής αυξάνεται η ποιότητα και η αξιοπιστία της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα επέλεξε να προβεί σε εξωτερική διασφάλιση της παρούσης Έκθεσης, σε συνεργασία με εξωτερικό ανεξάρ-



τητο φορέα. Τα συμπεράσματα και τα σχόλια, που προκύπτουν από τη διαδικασία της εξωτερικής επαλήθευσης, θα αξιοποιηθούν από την Εθνική Τράπεζα προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των Εκθέσεων ΕΚΕ που εκδίδει. Η Έκθεση του εξωτερικού Φορέα επαλήθευσης, παρατίθεται στις σελίδες 155-156.

### Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας, για το 2011, έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3).

Για τη σύνταξη της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εθνική Τράπεζα.

Την ευθύνη της έκδοσης, καθώς και το συντονισμό, το σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ/Υποδιεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

### Σημείο Επαφής

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

Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ

Υποδιεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης  
Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Υπόψη: κ. Νικολάου Μέλιου

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: csr@nbg.gr

## Γλωσσάριο - Συντομογραφίες

### Ορισμοί

#### Double hull vessels

Δεξαμενόπλοια βάσει νέων προδιαγραφών, με διπλό πάτο, για την ελαχιστοποίηση ρύπανσης της θάλασσας σε περιπτώσεις ατυχήματος.

#### GRI

Ο διεθνής Οργανισμός Global Reporting Initiative (GRI) έχει αναπτύξει ένα πλαίσιο δεικτών αειφορίας με στόχο την τυποποίηση της σύνταξης απολογισμών αειφορίας από Οργανισμούς ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

### Αειφορία ή Βιωσιμότητα (Sustainability)

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

### Βασιλεία II (Basel II)

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

### Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

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

### Νόμος Sarbanes Oxley (Sox-Act)

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

### Συντομογραφίες

AML	Anti Money Laundering
APS	Automated Payment Systems
ATM	Automated Teller Machine (Αυτόματη μηχανή συναλλαγής)
BR	Banca Romaneasca
CFT	Combating the Financing of Terrorism
CO <sub>2</sub>	Διοξείδιο του άνθρακα
CSR	Corporate Social Responsibility
EABH	European Association for Banking and Financial History
ECF	Elemental Chlorine Free
EFT/POS	Electronic Funds Transfer at Point of Sale
EIRIS	Ethical Investment Research Services

<b>FTSE</b>	Financial Times Stock Exchange, διεθνής χρηματιστηριακός δείκτης	<b>ΕΤΕΑΝ</b>	Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης
<b>FTSEΑ</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Δείκτης Αγοράς	<b>ΚΥΑ</b>	Κοινή Υπουργική Απόφαση
<b>FTSEB</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Τραπεζικός Δείκτης	<b>ΜΙΕΤ</b>	Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
<b>FTSEI</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Διεθνής Δείκτης	<b>ΜΚΟ</b>	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
<b>GSE</b>	Guide Share Europe	<b>ΜΜΕ</b>	Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις
<b>GT30P</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Τιμών	<b>ΝΠΔΔ</b>	Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου
<b>GT30R</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Συνολικής Απόδοσης	<b>ΝΠΙΔ</b>	Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
<b>GT30TP</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Τιμών (TRY)	<b>ΞΧ/ΧΤ</b>	Ξέπλυμα Χρήματος / Χρηματοδότηση Τρομοκρατίας
<b>GT30TR</b>	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Συνολικής Απόδ. (TRY)	<b>ΟΕΚ</b>	Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας
<b>GWP</b>	Global Warming Potential	<b>ΟΗΕ</b>	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
<b>IR</b>	Investor Relations	<b>ΠΓΔΜ</b>	Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας
<b>ISO 14001</b>	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης	<b>ΠΔ/ΤΕ</b>	Πράξη Διοικητή / Τραπεζής της Ελλάδος
<b>ISO 9001: 2008</b>	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας	<b>ΠΔ</b>	Προεδρικό Διάταγμα
<b>ISO 20000-1</b>	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφορικής	<b>ΣΟΕ</b>	Σώμα Ορκωτών Εκτιμητών
<b>KWh</b>	Κιλοβατώρες	<b>ΣΑΓΔ</b>	Συνολική Απόδοση Γενικού Δείκτη (Χρηματιστηρίου Αθηνών)
<b>LED</b>	Light Emitting Diode - φωτοδιόδος	<b>ΣΔΙΤ</b>	Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα
<b>m<sup>3</sup></b>	Κυβικά μέτρα	<b>ΣΕΠ</b>	Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας
<b>MiFID</b>	Markets in Financial Instruments Directive	<b>ΣΗΔΑ</b>	Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας
<b>MW</b>	Μεγαβάτ	<b>ΤΕΙ</b>	Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
<b>MWh</b>	Μεγαβατώρες	<b>ΤΕΜΠΜΕ</b>	Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων
<b>NBG</b>	National Bank of Greece - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	<b>ΤΥΠΕΤ</b>	Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας
<b>ODP</b>	Ozone Depletion Potential	<b>Φ/Β</b>	Φωτοβολταϊκά
<b>POS</b>	Point of Sale		
<b>PIN</b>	Personal Identification Number		
<b>PSD</b>	Payment Services Directive		
<b>SB</b>	Stopanska Banka		
<b>UBB</b>	United Bulgarian Bank		
<b>UPS</b>	Uninterruptible Power Supply		
<b>ΑΗΗΕ</b>	Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού		
<b>ΑΕΠ</b>	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν		
<b>ΑΜΕΑ</b>	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες		
<b>ΑΜΚ</b>	Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου		
<b>ΑΠΕ</b>	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας		
<b>ΑΣΕΠ</b>	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού		
<b>ΓΔ</b>	Γενικός Δείκτης		
<b>ΔΙΑΣ</b>	Διατραπεζικό Σύστημα		
<b>Δ.Σ.</b>	Διοικητικό Συμβούλιο		
<b>ΔΤΡ</b>	Δείκτης Τραπεζών (Χρηματιστηρίου Αθηνών)		
<b>ΕΕ</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση		
<b>ΕΚΤ</b>	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα		
<b>ΕΛ.ΑΣ.</b>	Ελληνική Αστυνομία		
<b>ΕΛΙΑ</b>	Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο		
<b>ΕΣΣΕ</b>	Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας		

## Δείκτες κατά GRI

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

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
<b>ΠΡΟΦΙΛ</b>			
<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ</b>			
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	Σελ. 4-5	"Γράμμα Προέδρου"
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	Σελ. 4-5 Σελ. 21-22 Σελ. 23-25 Σελ. 28 Σελ. 29-48 Σελ. 49, 67, 87 105, 114  Σελ. 17  Σελ. 91 Σελ. 99-101	"Γράμμα Προέδρου" "Η Ανταπόκριση της Τράπεζας" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Δημιουργώντας Αξία" "Εταιρική Διακυβέρνηση", "Διαχείριση Κινδύνων" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για την Οικονομία") ("Με Ευθύνη για την Αγορά"), ("Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο"), ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον") & ("Με Ευθύνη για την Κοινωνία") "Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης" "Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" <i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011.</i>
<b>ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ</b>			
2.1	Επωνυμία.	Σελ. 29	"Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα"
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή /και υπηρεσίες.	Σελ. 52-55 Σελ. 56-58  Σελ. 33-36	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες, μέσω Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας" "Κανονιστική Συμμόρφωση"
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης, των θυγατρικών και των κοινοπραξιών.	Σελ. 10 Σελ. 125-133	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.4	Τοποθεσία έδρας.	Σελ. 29	"Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα"
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της Εταιρείας.	Σελ. 10 Σελ. 125-133	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας & νομική μορφή.	Σελ. 29	"Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα"
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	Σελ. 10 Σελ. 125-133	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.8	Μεγέθη της Εταιρείας.	Σελ. 10 Σελ. 28	"Εταιρικό Προφίλ" "Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα"
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού.	Σελ. 29	"Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου"
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού.	Σελ. 14-15	"Βραβεύσεις - Διακρίσεις"
<b>ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>			
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>			
3.1	Περίοδος απολογισμού.	Σελ. 135-136	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού.	Σελ. 135-136	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"
3.3	Κύκλος απολογισμού.	Σελ. 135-136	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"
3.4	Σημείο επικοινωνίας.	Σελ. 136	"Σημείο Επαφής"
<b>ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>			
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.	Σελ. 135 Σελ. 136 Σελ. 17  Σελ. 18 Σελ. 19-20  Σελ. 21-22	"Πηγές Πληροφόρησης" "Μεθοδολογία" "Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης" "Ενδιαφερόμενα Μέρη" (Stakeholders) "Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Η ανταπόκριση της Τράπεζας"
3.6	Όρια του απολογισμού.	Σελ. 135	"Πεδίο και Όριο"
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού.	Σελ. 135	"Πεδίο και Όριο"
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.ά.	Σελ. 135	"Πεδίο και Όριο"
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Σελ. 135 Σελ. 93	"Πηγές Πληροφόρησης" "Εκπομπές αερίων CO <sub>2</sub> από κατανάλωση ενέργειας (2011)"
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών.	Σελ. 135	"Πηγές Πληροφόρησης"
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.	Σελ. 135	"Πεδίο και Όριο"
<b>ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI</b>			
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό.	Σελ. 138-153	"Δείκτες κατά GRI"
<b>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ</b>			
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.	Σελ. 135-136	"Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων"
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ</b>			
<b>ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b>			
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης.	Σελ. 29-48	"Εταιρική Διακυβέρνηση"
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου.	Σελ. 40-45	"Το Διοικητικό Συμβούλιο"
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	Σελ. 40-45	"Το Διοικητικό Συμβούλιο"
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	Σελ. 47-48 Σελ. 19-20 & 85-86 Σελ. 45-46 Σελ. 44	"Γενική Συνέλευση" "Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" και "Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις" "Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου" "Κλιματική Αλλαγή - Αειφόρος Ανάπτυξη"
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού.	Σελ. 44-45	"Αξιολόγηση μελών Διοικητικού Συμβουλίου"
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.	Σελ. 30	"Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη"
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	Σελ. 43-44	"Διαδικασία Επιλογής Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς- που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης.	Σελ. 16 Σελ. 27, 31, 51, 69-70, 89 & 107 Σελ. 90-91	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" "Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας" "Περιβαλλοντική Πολιτική"
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	Σελ. 16-17 Σελ. 18 Σελ. 29-48 Σελ. 58-60	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" "Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)" "Εταιρική Διακυβέρνηση", "Όργανα Διοίκησης & Επιτροπές" "Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες"
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Σελ. 44-45	"Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου"
<b>ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ</b>			
4.11	Εφαρμογή της Αρχής της Πρόληψης.	Σελ. 90-91	"Αρχή της Πρόληψης"
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.	Σελ. 12-13 Σελ. 138-153	"Συμμετοχές" "Δείκτες κατά GRI"
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος).	Σελ. 12-13 Σελ. 108-110	"Συμμετοχές" "Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες"
<b>ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ</b>			
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της Εταιρείας.	Σελ. 18	"Ενδιαφερόμενα Μέρη" (Stakeholders)
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετόχων.	Σελ. 18	"Ενδιαφερόμενα Μέρη" (Stakeholders)
4.16	Συμμετοχή των ομάδων συμμετόχων.	Σελ. 18 Σελ. 19-20 Σελ. 157-158	"Ενδιαφερόμενα Μέρη" (Stakeholders) "Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Έντυπο επικοινωνίας"
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετόχων.	Σελ. 19-20 Σελ. 21-22	"Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Η ανταπόκριση της Τράπεζας"
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>			
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται.	Σελ. 28 Σελ. 134	"Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα" "Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ"
*EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Σελ. 91	"Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες"
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	-	<i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).</i>
EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	-	<i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).</i>
^EC5	Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον ισχύοντα κατώτατο μισθό.	-	Μη διαθέσιμο

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα.	- Σελ. 65 & 98-99	Παρέχονται ίσες ευκαιρίες προς όλους τους προμηθευτές, τοπικής κλίμακας ή ευρύτερης. "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
^EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές, στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εταιρεία.	-	Μη διαθέσιμο
*EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσίες, που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων.	Σελ. 108-114	Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"
*EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις.	Σελ. 28 Σελ. 54-55 Σελ. 55  Σελ. 56-57 Σελ. 56	"Δημιουργώντας Αξία" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων" "Υποστήριξη Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων-Διευκολύνσεων" "Δράση "Δείξ' τους" "i-bank store"
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>			
<b>ΥΛΙΚΑ</b>			
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	Σελ. 99 Σελ. 97 Σελ. 99 Σελ. 97 Σελ. 97-98 Σελ. 98  Σελ. 98	"Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί" "Διαχείριση Τόνερ" "Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός" "Διαχείριση Συσσωρευτών" "Διαχείριση Μικρών Μπαταριών" "Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων" "Διαχείριση Εξοπλισμού"
EN2	Χρησιμοποιούμενα ανακυκλωμένα υλικά.	Σελ. 99 Σελ. 97	"Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί" "Διαχείριση Τόνερ"
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>			
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σελ. 92-93	"Διαχείριση Ενέργειας" 1MWh = 3.600.000.000 Joule
*EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σελ. 92-93	"Διαχείριση Ενέργειας"
^EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας.	-	Μη διαθέσιμο
EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια.	Σελ. 52-55 Σελ. 101-103 Σελ. 101-102 Σελ. 102-103 Σελ. 93 Σελ. 92-93 Σελ. 94	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής" "Πράσινα Προϊόντα" "Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)" "Μείωση Εκπομπών" "Διαχείριση Ενέργειας" "Μείωση Έμμεσων Εκπομπών"
EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης.	Σελ. 92-93 Σελ. 93-94 Σελ. 94	"Διαχείριση Ενέργειας" "Εξορθολογισμός Μετακινήσεων" "Μείωση Άμεσων Εκπομπών"
<b>ΝΕΡΟ</b>			
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή.	Σελ. 95	"Διαχείριση Νερού" Το σύνολο των ποσοτήτων νερού που χρησιμοποιείται προέρχεται από το Εθνικό Δίκτυο Ύδρευσης. Δεν πραγματοποιούνται αντλήσεις.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται από την άντληση.	-	Το σύνολο των ποσοτήτων νερού, που χρησιμοποιείται, προέρχεται από το Εθνικό Δίκτυο Ύδρευσης. Δεν πραγματοποιούνται αντλήσεις.
EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται.	-	Το σύνολο των ποσοτήτων νερού που χρησιμοποιείται επιστρέφει στο κατά τόπους δίκτυο ύδρευσης και αποχέτευσης.
<b>ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ</b>			
^EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας.	-	Η Εθνική Τράπεζα, λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της, δεν σχετίζεται με προστατευόμενες περιοχές ή περιοχές υψηλής βιοποικιλότητας.
^EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών.	-	Δεν υφίστανται επιδράσεις, καθώς η Τράπεζα δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές.
EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται.	Σελ. 52-55 Σελ. 81 Σελ. 111-112	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Δενδροφύτευση" "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον"
EN14	Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα.	Σελ. 100 Σελ. 99-101	"Προσασία της Βιοποικιλότητας" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου"
^EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από άλλες δραστηριότητες.	-	Δεν υφίστανται επιδράσεις, καθώς η Τράπεζα δεν δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές.
<b>ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ</b>			
EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Σελ. 93 Σελ. 93	"Εκπομπές Αερίων CO <sub>2</sub> από Κατανάλωση Ενέργειας" "Συντελεστές μετατροπής υπολογισμού εκπομπών αερίων CO <sub>2</sub> "
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Σελ. 94	"Εκπομπές CO <sub>2</sub> από Μετακινήσεις με Αεροπλάνο" Δεν θεωρούμε τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από τη χρήση του στόλου των 21 υβριδικών αυτοκινήτων της Τράπεζας ως σημαντικό ποσοστό ως προς τις συνολικές έμμεσες εκπομπές.
*EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν.	Σελ. 93 Σελ. 94	"Εξορθολογισμός Μετακινήσεων" "Μείωση Άμεσων Εκπομπών"
*EN19	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος με βάση το βάρος.	Σελ. 95	"Στοιβάδα του Όζοντος"
^EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων.	-	Τα συγκεκριμένα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα, διότι δεν υπάρχει σε εφαρμογή μηχανισμός μέτρησης. Ωστόσο η Τράπεζα σκοπεύει να συλλέξει στοιχεία και να τα δημοσιοποιήσει στην επόμενη έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης ΕΚΕ.
^EN21	Συνολικός όγκος υγρών αποβλήτων με βάση την ποιότητα και τον προορισμό.	-	Μη διαθέσιμο
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης.	Σελ. 96-98	"Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων"
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	-	Δεν υπήρξε καμία διαρροή.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
*EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα.	Σελ. 97 Σελ. 97 Σελ. 97-98 Σελ. 98	"Διαχείριση Τόνερ" "Διαχείριση Συσσωρευτών" "Διαχείριση Μικρών Μπαταριών" "Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων" "Διαχείριση Εξοπλισμού"
EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση "προστατευόμενων περιοχών", που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού.	-	Δεν υφίστανται απορρίψεις νερού εκτός δικτύου αποχέτευσης (το οποίο καταλήγει σε βιολογικό καθαρισμό).
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>			
EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Σελ. 96 Σελ. 94 Σελ. 94	"Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού" "Μείωση Έμμεσων Εκπομπών" "Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές"
^EN27	Ποσοστό πωληθέντων προϊόντων και σχετικών υλικών συσκευασίας, που ανακτώνται ανά κατηγορία.	-	Καθότι αφορά χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>			
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.	Σελ. 100	"Υπόθεση AMIANTIT: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της" Πέραν της υπόθεσης AMIANTIT, δεν επεβλήθησαν άλλα σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηστικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
<b>ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ</b>			
EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές.	Σελ. 93 Σελ. 94 Σελ. 94	"Εξορθολογισμός Μετακινήσεων" "Μείωση Άμεσων Εκπομπών" "Εκπομπές CO <sub>2</sub> από μετακινήσεις με αεροπλάνο" Δεν θεωρούμε τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου από τη χρήση του στόλου των 21 υβριδικών αυτοκινήτων της Τράπεζας ως σημαντικό ποσοστό ως προς τις συνολικές έμμεσες εκπομπές.
<b>ΓΕΝΙΚΑ</b>			
*EN30	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος.	Σελ. 2	Εσώφυλλο / Inside front page
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b>			
<b>ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b>			
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης.	Σελ. 70-73 Σελ. 84	"Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας" "Κατανομή Προσωπικού Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2011)"
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού.	Σελ. 70-73	"Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας"
LA3	Παροχές προς τους εργαζόμενους.	Σελ. 78-79 Σελ. 80-81  Σελ. 70-73 Σελ. 83-84	"Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους" "Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ)" "Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας" "Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
<b>ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>			
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.	Σελ. 85-86	"Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
^LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	-	Μη διαθέσιμο.



Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>			
LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων.	Σελ. 83-84	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
*LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων.	Σελ. 83 Σελ. 83	"Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία" "Τραυματισμοί, Επαγγελματικές Ασθένειες και Θάνατοι"
*LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης, σχετικά με σοβαρές ασθένειες.	Σελ. 75-76 Σελ. 84-85 Σελ. 78-79 Σελ. 84	"Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων και Εργασιακού Άγχους" "Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας και Ληστείας" "Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων" "Στόχος του Προγράμματος και Αποτελέσματα"
LA9	Θέματα υγείας και ασφάλειας, που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα.	Σελ. 83-84 Σελ. 83	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων" "Θέματα Υγείας και Ασφάλειας που Καλύπτονται από Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης"
<b>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</b>			
LA10	Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης / εργαζόμενο.	Σελ. 74-75	"Δείκτες Εκπαίδευσης"
*LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση.	Σελ. 74-78	"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων"
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις, σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.	Σελ. 73-74	"Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού"
<b>ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>			
LA13	Ανάλυση των εργαζομένων, σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες.	Σελ. 70-73	"Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας" <i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a></i>
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/ γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων.	Σελ. 82-83 Σελ. 82	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Φύλο και Ισότητα"
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>			
^HR1	Ποσοστό και συνολικός αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών με όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο, σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	-	Μη διαθέσιμο
HR2	Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών και εργολάβων, που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Σελ. 65 & 98-99 Σελ. 65-66	"Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών" "Διαφάνεια στις Προμήθειες" Δεν υπήρξαν σχετικοί έλεγχοι. Παρόλα αυτά, σε συγκεκριμένες ομάδες προμηθευτών όπου υπάρχει ευαισθησία υπήρξαν έλεγχοι (βλέπε σελ. 66).
HR3	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων, σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	-	Δεν πραγματοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
<b>ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ</b>			
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Σελ. 82-83	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
<b>ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ</b>			
HR5	Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων.	Σελ. 85-86 Σελ. 65 & 98-99	"Συνδικαλισμός-Συλλογικές Συμβάσεις" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
<b>ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>			
HR6	Παιδική εργασία.	Σελ. 82-83 Σελ. 65 & 98-99	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
<b>ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>			
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία.	Σελ. 82-83 Σελ. 65 & 98-99	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
<b>ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</b>			
HR8	Ποσοστό προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδεύεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρείας, σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν τις δραστηριότητες της.	-	Δεν πραγματοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση.
<b>ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ</b>			
HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>			
<b>ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>			
S01	Προγράμματα και πρακτικές αξιολόγησης και διαχείρισης των επιδράσεων στις κοινότητες.	Σελ. 100 Σελ. 101 Σελ. 65 & 98-99 Σελ. 94 Σελ. 108-111 Σελ. 58	"Υπόθεση AMIANTIT: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της" "Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών" "Μείωση Έμμεσων Εκπομπών" "Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο" "Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές"
<b>ΔΙΑΦΘΟΡΑ</b>			
*S02	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων, που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Σελ. 33-36	"Κανονιστική Συμμόρφωση" "Η Τράπεζα ελέγχει το 100% των επιχειρηματικών της Μονάδων συστηματικά."
*S03	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς.	Σελ. 75 Σελ. 76 Σελ. 75 Σελ. 76	"Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς (2011)" "Θέματα Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής" "Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος" "Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
S04	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Σελ. 76 Σελ. 65	"Εσωτερικός Έλεγχος και Λήψη Μέτρων κατά της Διαφθοράς" "Μέτρα Προστασίας" Σε περίπτωση περιστατικού διαφθοράς εργαζομένων / συνεργατών, η Τράπεζα καταγγέλλει άμεσα τη σύμβαση εργασίας / συνεργασίας. Επίσης, δεν υπήρξαν περιστατικά, κατά το 2011, στα οποία συμβάσεις με προμηθευτές της Τράπεζας δεν ανανεώθηκαν λόγω περιστατικών διαφθοράς.
<b>ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ</b>			
*S05	Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι).	Σελ. 12-13	"Συμμετοχές"
S06	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα.	Σελ. 16	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
<b>ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ</b>			
S07	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών, που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστ και μονοπωλιακών πρακτικών.	Σελ. 62	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κανόνες" Δεν υπάρχουν δικαστικές προσφυγές για ζητήματα αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας το 2011.
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>			
S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Σελ. 60 Σελ. 62	"Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας" "Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κανόνες"
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>			
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>			
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων, κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.	Σελ. 55 Σελ. 56-58 Σελ. 56 Σελ. 56 Σελ. 58 Σελ. 59-60 Σελ. 60 Σελ. 60-62 Σελ. 62-63 Σελ. 54-55 Σελ. 56-57 Σελ. 58 Σελ. 63	"Υποστήριξη Νοικοκυριών" "Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες, μέσω Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας" "Πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από ειδικές μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες" "i-bank store" "Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες" "Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας" "Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας" "Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών" "Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων" "Δράση "Δείξ' τους" "Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές (31.12.2011)" "Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.	-	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.
<b>ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>			
PR3	Τύπος πληροφοριών που απαιτούνται, βάσει διαδικασιών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται.	Σελ. 62-65 Σελ. 62 Σελ. 63	"Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση" "Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες" "Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών"
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες, σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Σελ. 59-60 -	"Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας" Δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης.
PR5	Πρακτικές ικανοποίησης πελατών.	Σελ. 60-62	"Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών"
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>			
*PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις πρακτικές μάρκετινγκ, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και οι χορηγίες.	Σελ. 62 Σελ. 62-63	"Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο" "Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή πολιτική"
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ.	Σελ. 62 Σελ. 63	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες" "Προβολή τηλεοπτικής ταινίας "Ethnocash Plus""
<b>ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>			
PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα.	Σελ. 64 Σελ. 65 -	"Παρακολούθηση Πλαισίου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων" "Μέτρα Προστασίας" Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.
<b>ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</b>			
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις.
<b>ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ</b>			
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Σελ. 90-91 Σελ. 99-101 Σελ. 52-54 Σελ. 54-55 Σελ. 57-58 Σελ. 62 Σελ. 100 Σελ. 101-102 Σελ. 65 & 98-99 Σελ. 100	"Περιβαλλοντική Πολιτική" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Προϊόντα & Υπηρεσίες" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων" "Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία" "Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές" "Πράσινα Προϊόντα" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών" "Προστασία της Βιοποικιλότητας" Οι εγκρίσεις των σχετικών πολιτικών γίνονται από το αρμόδιο όργανο, όπως αυτό καθορίζεται από τη Διοίκηση της Τράπεζας.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων.	Σελ. 62 Σελ. 99-101 Σελ. 100 Σελ. 100 Σελ. 65 & 98-99	"Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές" "Προστασία της Βιοποικιλότητας" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
FS3	Συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους, που περιλαμβάνονται στις συμφωνίες ή στις συναλλαγές με τους πελάτες.	Σελ. 99-101	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου"
FS4	Διαδικασία/ες βελτίωσης της ικανότητας του προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες.	Σελ. 77-78	"Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης"
*FS5	Αλληλεπιδράσεις με πελάτες/αποδέκτες κεφαλαίων/εμπορικούς συνεργάτες, σχετικά με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες του χρηματοοικονομικού τομέα.	Σελ. 19-20 Σελ. 21-22 Σελ. 23-25 Σελ. 60-62 Σελ. 63-64 Σελ. 157-158	"Η Δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Η Ανταπόκριση της Τράπεζας" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών" "Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης" Έντυπο Επικοινωνίας
*FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες σε συγκεκριμένες περιφέρειες, μέγεθος εταιρειών (ΠΜΕ,ΜΜΕ, μεγάλες επιχ/σεις) και ως προς τον τομέα δραστηριότητας.	Σελ. 102-103 Σελ. 103 Σελ. 58	"Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)" "Ναυτιλία" "Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές (31.12.2011)" <i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).</i>
*FS7	Προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Σελ. 52-54 Σελ. 101-102 Σελ. 102-103 Σελ. 103	"Προϊόντα και υπηρεσίες" "Πράσινα Προϊόντα" "Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)" "Ναυτιλία" <i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).</i>
*FS8	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	-	<i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).</i>
*FS9	Κάλυψη και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης του κινδύνου.	Σελ. 99-101 Σελ. 103	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Ναυτιλία"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
*FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών, με τους οποίους ο οργανισμός έχει αλληλεπιδράσει/συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Σελ. 52-54 Σελ. 101-102 Σελ. 102-103 Σελ. 103	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Πράσινα Προϊόντα" "Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)" "Ναυτιλία"
*FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων, τα οποία υπόκεινται σε θετική ή αρνητική περιβαλλοντική ή κοινωνική παρακολούθηση.	Σελ. 99-101 Σελ. 100	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Προστασία της Βιοποικιλότητας"
^FS12	Πολιτική/ές σχετικά με θέματα ψηφοφορίας, που εφαρμόζονται σε περιβαλλοντικά ή κοινωνικά θέματα για μετοχές τις οποίες ο οργανισμός που εκδίδει τον απολογισμό κατέχει δικαιώματα ψήφου μετοχών ή παρέχει συμβουλές σε θέματα ψηφοφορίας.	-	Η Τράπεζα δεν διαθέτει σχετικές Κατευθυντήριες Γραμμές Άσκησης Ψήφου.
FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες περιοχές ή περιοχές που θεωρούνται ότι παρουσιάζουν οικονομικά δυσμενείς συνθήκες ανά είδος.	Σελ. 58-59 Σελ. 58	"Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές" "Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές (31.12.2011)"
FS14	Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μη προνομιούχα άτομα.	Σελ. 56-58 Σελ. 56 Σελ. 56-57 Σελ. 57 Σελ. 56 Σελ. 94	"Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες, μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας" "Πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από ειδικές μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες" "Δράση "Δείξ τους"" "Διαγωνισμός "Δείξ τους"" "i-bank store" "Μείωση Έμμεσων Εκπομπών"
FS15	Πολιτικές για το δίκαιο σχεδιασμό και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.	Σελ. 60 Σελ. 62 Σελ. 62-63 Σελ. 62-65 Σελ. 64 Σελ. 64 Σελ. 64	"Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας" "Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο" "Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική" "Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση" "Αντιμετώπιση της απάτης" "Πολιτικές Σχετικά με τη Διαχείριση Θεμάτων ΞΧ/ΧΤ" "Εξειδικευμένη Εκπαίδευση στην Πρόληψη ΞΧ/ΧΤ" <i>Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2011 στην ενότητα "Με Ευθύνη για την Αγορά" και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a>.</i>
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά είδος δικαιούχου.	-	Internet Banking Demo ( <a href="http://www.nbg.gr">www.nbg.gr</a> )
<b>ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ</b>			
DMA	Οικονομική Επίδοση / Economic	Σελ. 28	"Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα"
EC	Performance.	Σελ. 134 Σελ. 29	"Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ" "Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
DMA EC	Παρουσία στην Αγορά / Market Presence.	Σελ. 52-54 Σελ. 56-58 Σελ. 54-55 Σελ. 55	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες, μέσω Εναλλακτικών Δικτύων" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων" "Υποστήριξη των Νοικοκυριών"
DMA EC	Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις / Indirect economic impacts.	Σελ. 19-20 Σελ. 21-22 Σελ. 23-25 Σελ. 28 Σελ. 54-55 Σελ. 55 Σελ. 56 Σελ. 56-57 Σελ. 108-114	"Η Δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Η Ανταπόκριση της Τράπεζας" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Δημιουργώντας Αξία" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων" "Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων-Διευκολύνσεων" "i-bank store" "Δράση "Δείξ'τους"" "Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη""
DMA EN	Υλικά / Materials.	Σελ. 96-98 Σελ. 99 Σελ. 99 Σελ. 23-25 Σελ. 105	"Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων" "Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί" "Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον")
DMA EN	Ενέργεια / Energy.	Σελ. 92-93 Σελ. 105 Σελ. 67	"Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον") "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για την Αγορά")
DMA EN	Νερό / Water.	Σελ. 95	"Διαχείριση Νερού"
DMA EN	Βιοποικιλότητα / Biodiversity.	Σελ. 100 Σελ. 99-101 Σελ. 111-112	"Προστασία της Βιοποικιλότητας" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον"
DMA EN	Εκπομπές καυσαερίων, ρευστά απόβλητα και στερεά απόβλητα / Emissions, effluents and waste.	Σελ. 93 Σελ. 96-98	"Μείωση Εκπομπών" "Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων"
DMA EN	Προϊόντα και υπηρεσίες / Products and services.	Σελ. 94 Σελ. 94 Σελ. 100	"Μείωση Έμμεσων Εκπομπών" "Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές"
DMA EN	Συμμόρφωση / Compliance.	Σελ. 100 Σελ. 105	"Υπόθεση ΑΜΙΑΝΤΙΤ: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της" "Πέραν της υπόθεσης ΑΜΙΑΝΤΙΤ, δεν επεβλήθησαν άλλα σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηστικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία." "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον")
DMA EN	Μεταφορές / Transport.	Σελ. 105 Σελ. 93	"Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον") "Μείωση Εκπομπών"
DMA EN	Γενικά / Overall.	Σελ. 105 Σελ. 90-91 Σελ. 91-101 Σελ. 23-25 Σελ. 2	"Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον") "Περιβαλλοντική Πολιτική" "Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης" "Υλοποίηση Στόχων 2011" Εσώφυλλο / Inside front page

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
DMA LA	Απασχόληση / Employment.	Σελ. 70-73 Σελ. 78-79 Σελ. 80-81 Σελ. 87	"Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας" "Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζομένους" "Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ)" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο")
DMA LA	Σχέσεις εργαζομένων/ Διοίκησης / Labor/management relations.	Σελ. 82 Σελ. 85-86	"Εσωτερική Επικοινωνία" "Συνδικαλισμός – Συλλογικές Συμβάσεις"
DMA LA	Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας / Occupational health and safety.	Σελ. 83-84 Σελ. 75-76 Σελ. 78-79	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων" "Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων και Εργασιακού Άγχους" "Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους"
DMA LA	Εκπαίδευση και επιμόρφωση / Training and education.	Σελ. 73-74 Σελ. 74-78 Σελ. 23-25 Σελ. 87	"Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού" "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο")
DMA LA	Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες / Diversity and equal opportunity.	Σελ. 82-83 Σελ. 82	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Φύλο και Ισότητα"
DMA HR	Πρακτικές επενδύσεων και προμηθειών / Investment and procurement practices.	Σελ. 65 & 98-99 Σελ. 65-66	"Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών" "Διαφάνεια στις Προμήθειες"
DMA HR	Έλλειψη διακρίσεων / Non-discrimination.	Σελ. 82-83	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
DMA HR	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων / Freedom of association and collective bargaining.	Σελ. 85-86 Σελ. 65 & 98-99	"Συνδικαλισμός – Συλλογικές Συμβάσεις" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
DMA HR	Κατάργηση της παιδικής εργασίας / Child labor.	Σελ. 82-83 Σελ. 65 & 98-99	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
DMA HR	Πρόληψη της εξαναγκασμένης και υποχρεωτικής εργασίας / Forced and Compulsory Labor.	Σελ. 82-83 Σελ. 65 & 98-99	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
DMA HR	Πρακτικές Ασφάλειας / Security Practices.	Σελ. 83 Σελ. 84 Σελ. 65 Σελ. 23-25 Σελ. 87	"Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας" "Θέματα Ασφαλείας" "Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο")
DMA HR	Δικαιώματα αυτόχθονων πληθυσμών / Indigenous rights.	Σελ. 82-83	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
DMA SO	Κοινότητα / Community.	Σελ. 100 Σελ. 101 Σελ. 108-111 Σελ. 58-59 Σελ. 23-25 Σελ. 67,105	"Υπόθεση AMIANTIT: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της" "Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων" "Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο" "Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές" "Υλοποίηση Στόχων 2011" "Στόχοι 2012" ("Με Ευθύνη για την Αγορά") και ("Με Ευθύνη για το Περιβάλλον")






Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
DMA SO	Διαφθορά / Corruption.	Σελ. 75	"Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (anti-fraud)"
		Σελ. 75	"Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς (2011)"
		Σελ. 76	"Θέματα Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής"
		Σελ. 75	"Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος"
		Σελ. 76	"Εσωτερικός Έλεγχος και Λήψη Μέτρων κατά της Διαφθοράς"
		Σελ. 76	"Χαρακτηριστικά Γνισιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων"
		Σελ. 65	"Μέτρα Προστασίας"
		Σελ. 64	"Εξειδικευμένη Εκπαίδευση στην Πρόληψη ΞΧ/ΧΤ"
		Σελ. 16	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" Η Τράπεζα ελέγχει συστηματικά το 100% των επιχειρηματικών της Μονάδων. Σε περίπτωση περιστατικού διαφθοράς εργαζομένων / συνεργατών, η Τράπεζα καταγγέλλει άμεσα τη σύμβαση εργασίας / συνεργασίας.
DMA SO	Δημόσια πολιτική / Public policy.	Σελ. 12-13	"Συμμετοχές"
		Σελ. 16	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
DMA SO	Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά / Anti-competitive behavior.	Σελ. 62	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κανόνες"
DMA SO	Συμμόρφωση / Compliance.	Σελ. 60	"Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας"
		Σελ. 62	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κανόνες"
DMA PR	Υγεία και ασφάλεια των πελατών / Customer health and safety.	Σελ. 58-59	"Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές"
		Σελ. 56	"Πρόσβαση στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της Τράπεζας από ειδικές μηπρονομιούχες πληθυσμιακές ομάδες"
DMA PR	Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών / Product and service labelling.	Σελ. 59-60	"Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας"
		Σελ. 60-62	"Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών"
		Σελ. 62-63	"Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική"
		Σελ. 62	"Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο"
		Σελ. 64	"Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων"
DMA PR	Επικοινωνία μάρκετινγκ / Marketing communications.	Σελ. 62-65	"Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση"
		Σελ. 62	"Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο"
		Σελ. 62-63	"Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική"
		Σελ. 63	"Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών"
		Σελ. 62	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες"
		Σελ. 63	"Προβολή τηλεοπτικής ταινίας "Ethnocash Plus""
DMA PR	Απόρρητο των πελατών / Customer privacy.	Σελ. 64-65	"Προστασία Προσωπικών Δεδομένων"
		Σελ. 64	"Παρακολούθηση Πλαισίου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων"
		Σελ. 65	"Μέτρα Προστασίας"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
DMA PR	Συμμόρφωση / Compliance.	Σελ. 62	"Πλήρης Συμμόρφωση με Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες"

Σημείωση: Οι δείκτες με σήμανση (\*) έχουν καλυφθεί μερικώς.  
Οι δείκτες με σήμανση (^) δεν υφίστανται λόγω των δραστηριοτήτων της Τράπεζας ή δεν είναι διαθέσιμες οι σχετικές πληροφορίες.

## Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στην Έκθεση

Η Εθνική Τράπεζα, έχει καλύψει στην παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τις απαιτήσεις για το B+ επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3 των κατευθυντηρίων οδηγιών του Global Reporting Initiative. Το επίπεδο εφαρμογής B του GRI έχει ελεγχθεί από την Deloitte Χατζηπαύλου, Σοφινός & Καμπάνης Α.Ε. στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης διασφάλισης επί της Έκθεσης ΕΚΕ, όπως αναγράφεται στις σελίδες 155-156.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Standard Disclosures</b>  Profile Disclosures  Disclosures on Management Approach  Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	<b>Report on:</b> 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	<b>Report on all criteria listed for Level C plus:</b> 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	<b>Report on all criteria listed for Level C plus:</b> 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	<b>Report on all criteria listed for Level C plus:</b> 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	<b>Same as requirement for Level B</b>	<b>Same as requirement for Level B</b>
	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach disclosed for each Indicator Category	Report Externally Assured
	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment.**	Report Externally Assured	Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility.***	Report Externally Assured	Respond on each core and Sector Supplement* indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report Externally Assured

\* Sector supplement in final version  
 \*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines  
 \*\*\* Performance Indicators may be selected from any finalized Sector Supplement, but 14 of the 20 must be from the original GRI Guidelines

## Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. (“Deloitte”) προς τη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. (“ΕΤΕ”) επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 (“ΕΚΕ”) για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2011.

### Εύρος Εργασίας και τα Πρότυπα Διασφάλισης που Χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ μας ανέθεσε την:

#### 1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με τις ενότητες υπό τον τίτλο “Με Ευθύνη για την Αγορά”, “Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές”

Διασφάλιση των μεθοδολογιών και πρακτικών συλλογής, κατάρτισης και επεξεργασίας των δεδομένων, των δηλώσεων καθώς και των παρακάτω στοιχείων / επιλεγμένων δεικτών επίδοσης που εμπεριέχονται στις εν λόγω ενότητες:

- Εκταμιεύσεις για τη στήριξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων, σελ. 54.
- Σύνολο και κατανομή παραπόνων πελατών, σελ. 59.
- Ποσοστό επίλυσης υποθέσεων σε μια εβδομάδα και ποσοστό υποθέσεων με θετική διαμεσολάβηση από τον “Συνήγορο του Πελάτη”, σελ. 60.

#### 2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης στους παρακάτω επιλεγμένους δείκτες επίδοσης:

- Σύνολο και κατανομή χορηγιών, σελ. 108.
- Ανακύκλωση χαρτιού, σελ. 96.
- Σελίδες Α4 που εξοικονομήθηκαν λόγω προγραμμάτων e-learning, σελ. 96.
- Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης, σελ. 74.

#### 3. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση της ΕΤΕ στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 154, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού, δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της ΕΤΕ στην Ελλάδα. Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση αναφορικά με τις ανωτέρω ενότητες και τους ανωτέρω επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Για να εξασφαλίσουμε την περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE 3000 προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να δίνει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που δίδεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλίδων ασφαλείας.

### Οι Κυριότερες Διαδικασίες Διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, επαλήθευση και παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΚΕ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς της ΕΤΕ που περιέχονται στις ενότητες “Με Ευθύνη για την Αγορά”, “Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές” σχετικά με τις επιδόσεις της στην ΕΚΕ.
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο των ενότητων “Με Ευθύνη για την Αγορά”, “Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές” σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο, και
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της ΕΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 138-153 περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες.

### Η Ανεξαρτησία και οι Δεξιότητες μας στην Παροχή Διασφάλισης στην ΕΤΕ

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν τη σύναψη οικονομικών ή εμπορικών σχέσεων ή την ανάληψη θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία

και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στην ΕΤΕ ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας κατά την διάρκεια του 2011 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα μας.

- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό πιστοποιημένων νομίμων ελεγκτών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας.

### Ρόλοι και Αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ συνέταξε την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο “Ενδιαφερόμενα Μέρη” στη σελίδα 18. Η ομάδα ΕΚΕ, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα της έκθεσης ΕΚΕ, είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της έκθεσης ΕΚΕ καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτήν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων της έκθεσης, για τον καθορισμό των στόχων ΕΚΕ και για τη δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Απολογισμού.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα, όπως ορίζεται παραπάνω στο εύρος εργασίας, για την ΕΤΕ και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στην ΕΤΕ εκείνα τα θέματα που απαιτείται να αναφερθούν στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της ΕΤΕ, αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

### Τα Συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι πληροφορίες και οι δηλώσεις που περιλαμβάνονται στις ενότητες “Με Ευθύνη για την Αγορά”, “Εταιρική Διακυβέρνηση” και “Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές”, οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΚΕ όπως αυτοί ορίζονται παραπάνω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση της ΕΤΕ, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη της Έκθεσης ΕΚΕ, στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 154, είναι ουσιαστικά ανακριβείς.

Σε περίπτωση οποιαδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης της Έκθεσης ΕΚΕ, θα υπερισχύει η Ελληνική έκδοση όσον αφορά στη διατύπωση των συμπερασμάτων μας.



Αθήνα, 15 Ιουνίου 2012  
Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.  
Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων  
Πάρις Ευθυμιιάδης  
Εταίρος

**Deloitte.**

## Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

### ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

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

1. Σε ποια ομάδα Ενδιαφερομένων μερών ανήκετε:

- Επενδυτές & Μέτοχοι
- Πελάτες
- Προσωπικό ΕΤΕ
- Προμηθευτές
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

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

- Όχι
  - Ναι, έχω ενημερωθεί σχετικά μέσω της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας
  - Ναι, γνωρίζω κάποιες χορηγικές δράσεις της Τράπεζας
  - Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων
  - Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
- Άλλο: .....

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

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

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομ/μο: .....

Εταιρεία / Οργανισμός: .....

Διεύθυνση: .....

E-mail: .....

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:  
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, υπόψη κου Νικολάου Μέλιου  
Αιόλου 93, 10551, Αθήνα  
Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095  
E-mail: [csr@nbg.gr](mailto:csr@nbg.gr)

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





*Η Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2011 έχει τυπωθεί σε ανακυκλώσιμο, βιοδιασπώμενο χαρτί που είναι επεξεργασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον. Το ξύλο που χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ο πολτός προέρχεται από δάση και φυτείες αειφόρου διαχείρισης.*

*Καλλιτεχνική Επιμέλεια, Σελιδοποίηση: Εθνική Τράπεζα, Διεύθυνση Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας Ομίλου.*



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ  
[www.nbg.gr](http://www.nbg.gr)