



ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ 2007



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

<u>Εισαγωγή - Γράμμα Προέδρου</u>	4
<u>Με Ευθύνη για την Εταιρεία</u>	6
Η Εθνική Τράπεζα Οργάνωση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Ενδιαφερόμενα Μέρη Συμμετοχές Βραβεύσεις	
<u>Με Ευθύνη για την Οικονομία</u>	16
Συμβολή στην Οικονομική Ανάπτυξη Μετοχική Σύνδεση Εταιρική Διακυβέρνηση Διαχείριση Κινδύνων Κώδικας Δεοντολογίας Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων	
<u>Με Ευθύνη για την Αγορά</u>	28
Πρόληψη Παρανόμων Οικονομικών Δραστηριοτήτων Προϊόντα και Υπηρεσίες Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες Marketing Προμήθειες	
<u>Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο</u>	38
Οργάνωση Θέσεις Εργασίας Ίσες Ευκαιρίες Εκπαίδευση Συλλογικές Συμβάσεις-Συνδικαλισμός Πρόσθετες Παροχές Εσωτερική Επικοινωνία Υγεία και Ασφάλεια	
<u>Με Ευθύνη για το Περιβάλλον</u>	50
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων-Ενέργειας Διαχείριση Νερού Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Διαχείριση Χαρτιού και Στερεών Αποβλήτων Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών Πιστοδοτική Πολιτική	
<u>Με Ευθύνη για την Κοινωνία</u>	58
Χορηγική Δραστηριότητα Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας Υποστήριξη Πυρόπληκτων Περιοχών	
<u>Πληροφορίες για την Έκθεση</u>	68
Πίνακας Στοιχείων Μεθοδολογία Πίνακας Δεικτών GRI Σημείο Επαφής Γλωσσάριο Έντυπο Αξιολόγησης	

Μήνυμα Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου



"...έχει αυξηθεί και η ευθύνη που αισθανόμαστε απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, το περιβάλλον, την αγορά και τους εργαζόμενους, γιατί θεωρούμε ότι η οικονομική ανάπτυξη και η κοινωνική ευθύνη πρέπει να συμβαδίζουν στο πλαίσιο της καλής επιχειρηματικής πρακτικής."

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτελεί για την Εθνική Τράπεζα θεμελιώδη αξία και αδιαπραγμάτευτη αρχή σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής. Λειτουργώντας σαν υπεύθυνος εταιρικός "πολίτης" επενδύουμε σταθερά, με συνέπεια στην πρόοδο και στην ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, που αποτελεί για μας απαραίτητη προϋπόθεση για τη μακροπρόθεσμη και βιώσιμη επιχειρηματική μας δραστηριότητα.

Τα τελευταία χρόνια πιστεύουμε ότι έχουμε επιτελέσει σημαντικό και σύνθετο έργο με γνώμονα την ανάδειξη της Εθνικής Τράπεζας ως ενός εκ των μεγαλύτερων χρηματοπιστωτικών οργανισμών στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Παράλληλα, όμως, έχει αυξηθεί και η ευθύνη που αισθανόμαστε απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, το περιβάλλον, την αγορά και τους εργαζόμενους, γιατί θεωρούμε ότι η οικονομική ανάπτυξη και η κοινωνική ευθύνη πρέπει να συμβαδίζουν στο πλαίσιο της καλής επιχειρηματικής πρακτικής.

Ακολουθώντας τις τάσεις και τις αλλαγές, έτσι όπως διαμορφώνονται σε διεθνές επίπεδο, προσπαθούμε, ολοένα και περισσότερο, να προσεγγίσουμε την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με τρόπο συστηματικό, ως πρακτική διοίκησης που μετουσιώνει σε πράξη την πρόθεσή μας να λειτουργούμε, πάνω από όλα, με Υπευθυνότητα σε όλους τους τομείς του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης "Ευθύνη", που για εμάς αποτελούν σημαντικούς άξονες αειφόρου ανάπτυξης:

- Υπευθυνότητα απέναντι στους μετόχους μας, λειτουργώντας με βάση τις αυστηρότερες αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Υπευθυνότητα απέναντι στην Αγορά, σε μια προσπάθεια να αξιοποιήσουμε το μέγεθός μας για να μεταφέρουμε βέλτιστες πρακτικές στην αλυσίδα αγορών, αλλά και πωλήσεών μας
- Υπευθυνότητα απέναντι στους εργαζόμενους του Ομίλου, σε μια προσπάθεια να φροντίσουμε ακόμα περισσότερο για την ανάπτυξη και την ασφάλειά τους
- Υπευθυνότητα απέναντι στο Περιβάλλον, σε μια προσπάθεια να μειώσουμε τις όποιες επιδράσεις έχει η λειτουργία μας

- Υπευθυνότητα απέναντι στην Κοινωνία, σε μια προσπάθεια να στηρίξουμε και χορηγικά τον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και τον Πολιτισμό της χώρας μας.

Αποτέλεσμα της συστηματικής αυτής νέας προσέγγισης αποτελεί και η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2007. Σε αυτήν παρουσιάζουμε τις σημαντικότερες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν τη χρονιά που πέρασε σε όλους τους παραπάνω τομείς, ορισμένες εκ των οποίων είναι:

- Η ολοκλήρωση του έργου Sarbanes - Oxley στον τομέα της εταιρικής διακυβέρνησης
- Η προώθηση του "πράσινου" ομολόγου EPOS και η απόφαση για αγορά ανακυκλωμένου χαρτιού για χρήση εντός της Τράπεζας
- Η απόφαση για χορηγική ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών της χώρας με περισσότερα από 50 εκατ. ευρώ
- Η δημιουργία του "Κώδικα Ηθικής & Δεοντολογίας" και η διανομή του στους εργαζόμενους

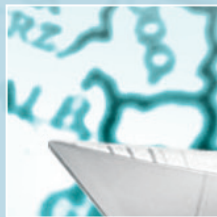
Κατανοούμε και αναγνωρίζουμε τους περιορισμούς που υπάρχουν στην Έκθεση αυτή, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν εν μέρει το περιορισμένο ακόμη εύρος της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Ελλάδα, αλλά και την ανάγκη να προσεγγίσουμε το θέμα με ακόμη μεγαλύτερη προσοχή. Προκλήσεις, που μεταξύ άλλων, θα αντιμετωπίσουμε στο μέλλον αποτελούν η ακόμη μεγαλύτερη συμβολή και συνεισφορά μας στην προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική ευημερία, η εφαρμογή προσεγγίσεων υπευθυνότητας στην αλυσίδα αγορών αλλά και πωλήσεών μας, καθώς και η διάχυση των πρακτικών υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε σε όλο το εύρος της δράσης μας και σε όλες τις χώρες που δραστηριοποιούμαστε.

Τέλος, αποτελεί τόσο στόχο, όσο και δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας, του μεγαλύτερου χρηματοπιστωτικού Ομίλου της χώρας, να αναλάβει ηγετικό ρόλο στην προώθηση και στην περαιτέρω εφαρμογή των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έτσι ώστε να συνεχίσει να είναι ένας από τους σημαντικότερους κοινωνικά υπεύθυνους επιχειρηματικούς ομίλους σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος



Τάκης Αράπογλου



Με ευθύνη για την Εταιρεία

Η Εθνική Τράπεζα

Ιστορία

Η Εθνική Τράπεζα αποτέλεσε την πρώτη και εξελίχθηκε στη μεγαλύτερη Τράπεζα του νεοελληνικού κράτους, ενώ η πορεία της, που διαπερνά τρεις αιώνες ιστορίας, συνδέθηκε άρρηκτα με την πορεία της ελληνικής οικονομίας. Από την ίδρυσή της έως σήμερα, υπήρξε ο βασικότερος μοχλός στήριξης της εθνικής οικονομίας και ο ισχυρότερος κοινωνικο-οικονομικός μηχανισμός του ελληνικού κράτους. Η Εθνική Τράπεζα στήριξε οικονομικά τη χώρα σε κρίσιμες και σημαντικές περιόδους και προσέφερε πολύτιμο έργο στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού και της έρευνας.

Ακόμη, είναι η τράπεζα που εισήγαγε στην ελληνική αγορά όλα τα νέα τραπεζικά προϊόντα και αξιοποίησε πρώτη τις νέες τεχνολογίες, με στόχο την πλήρη κάλυψη των αναγκών των πελατών της.

Στα 167 χρόνια λειτουργίας της έχει αναπτύξει στενούς δεσμούς με την πελατεία της, που δεν περιορίζονται μόνο στις τραπεζικές συναλλαγές, αλλά διαμορφώνουν μια σχέση εμπιστοσύνης που παραμένει σταθερή μέχρι σήμερα.

Η Εθνική Τράπεζα ηγείται, σήμερα, του ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Με ενεργή παρουσία σε 11 ακόμη χώρες στον κόσμο, με το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, που εξυπηρετούν περισσότερους από 12 εκατ. πελάτες, η Εθνική Τράπεζα αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους πρεσβευτές της ελληνικής οικονομίας στον κόσμο.

Σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας είναι:

- Την 31η Μαρτίου 1841 ψηφίστηκε ο νόμος "Περί συστάσεως Εθνικής Τραπεζης" (Εφημερίς της Κυβερνήσεως, αρ. φύλλου 6/30.3.1841 Βασιλεία Όθωνος). Η Εθνική Τράπεζα ξεκίνησε τη λειτουργία της στις 22 Ιανουαρίου 1842 με πρώτο διευθυντή της τον Γεώργιο Σταύρου υπό την ονομασία "Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος". Μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδας το 1928, η Εθνική Τράπεζα είχε το εκδοτικό προνόμιο στην Ελλάδα και ήταν υπεύθυνη για την έκδοση του νομίσματος.
- Το 1880, έγινε εισαγωγή των μετοχών της Εθνικής Τράπεζας στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.
- Το 1891, η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την ασφαλιστική εταιρεία Η Εθνική.
- Το 1927, η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την Εθνική Κτηματική Τράπεζα.
- Το 1938, ιδρύεται το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας.
- Το 1953, η Τράπεζα συγχωνεύτηκε με την Τράπεζα Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1893.
- Το 1966, ιδρύεται το Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τράπεζας προσφέροντας ένα πολύτιμο έργο στην Παιδεία, τον Πολιτισμό και την Έρευνα.
- Το 1972, η Εθνική Τράπεζα ιδρύει τη Διεθνική Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε.
- Το 1989, ιδρύει την Εθνική Χρηματιστηριακή Α.Ε.
- Το 1990, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος παύει να υπάγεται στο δημόσιο τομέα.
- Το 1994, η Εθνική ιδρύει την ΕΤΕ Κύπρου και το 1996 ξεκινάει η λειτουργία καταστήματος στα Τίρανα Αλβανίας.
- Το 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.
- Το 2000, η Εθνική προχωρά στην εξαγορά πλειοψηφικών πακέτων μετοχών των Τραπεζών Storańska Banka AD-Skorje στην ΠΓΔΜ και United Bulgarian Bank στη Βουλγαρία.

● Το 2002, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε στη συγχώνευση της θυγατρικής της, Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως Α.Ε.

● Το 2003, εξαγοράζει τη Banca Romaneasca στη Ρουμανία.

● Το 2006, η Εθνική Τράπεζα εξαγόρασε τη Finansbank στην Τουρκία και τη Vojvodjanska Banka στη Σερβία.

Εδρα της Τράπεζας είναι το ιστορικό κτίριο επί της οδού Αιόλου 86, στην πλατεία Κοτζιά το οποίο υπήρξε και η πρώτη ιδιόκτητη στέγη της Τράπεζας μετά την ίδρυσή της (από το 1845).

Όραμα

Η έννοια της προσφοράς στην κοινωνία έχει ενσωματωθεί σαν αναπόσπαστο τμήμα στο Όραμα του Ομίλου, τονίζοντας συγχρόνως τη σημασία που δίνει η Τράπεζα στην υπεύθυνη λειτουργία της.

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

Παρουσία του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας

ΧΩΡΑ	ΑΡ. ΚΑΤ/ΤΩΝ
ΕΛΛΑΔΑ	575
ΤΟΥΡΚΙΑ	410
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	229
ΣΕΡΒΙΑ	204
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	122
ΠΓΔΜ	60
ΑΛΒΑΝΙΑ	24
ΚΥΠΡΟΣ	16
ΛΟΙΠΕΣ*	14
ΣΥΝΟΛΟ	1.654

* Καταστήματα της Τράπεζας στη Μεγάλη Βρετανία (Λονδίνο), στην Κύπρο, στα Τσάνελ Αιλαντς (N. Guernsey), στην Αίγυπτο (Κάιρο) και στη Ν. Αφρική.

Σημείωση: Εκτός των παραπάνω, διαθέτει και 2 γραφεία αντιπροσωπείας στη Μελβούρνη και το Σίδνεϋ



ΡΟΥΜΑΝΙΑ



ΣΕΡΒΙΑ



ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ



ΠΓΔΜ



ΑΛΒΑΝΙΑ



ΕΛΛΑΔΑ





ΤΟΥΡΚΙΑ



ΚΥΠΡΟΣ



ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Οργάνωση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας έχει υιοθετήσει συγκεκριμένη πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έτσι ώστε να προσδιορίζει τους βασικούς άξονες εφαρμογής της, καθώς και να καθορίζει τις δράσεις της Τράπεζας και των θυγατρικών της.

Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (Ενότητα Κοινωνική Παρουσία), ενώ παράλληλα έχει καθοριστεί και ο τρόπος διακυβέρνησης του τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), που συνοπτικά περιγράφεται παρακάτω:

- Τα Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ), της Τράπεζας και όσων θυγατρικών της ασκούν εταιρική κοινωνική δράση, εγκρίνουν τον ετήσιο προϋπολογισμό σχετικά με τις δράσεις ΕΚΕ στο πλαίσιο του προϋπολογισμού του Ομίλου.
- Υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος του κάθε νομικού προσώπου.
- Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας εγκρίνει οποιαδήποτε δέσμευση εντός του εγκεκριμένου προϋπολογισμού ΕΚΕ και ενημερώνει το ΔΣ για τις σημαντικότερες αποφάσεις του.
- Για οποιαδήποτε δέσμευση που υπερβαίνει τον προϋπολογισμό ο Διευθύνων Σύμβουλος ζητά την έγκριση του ΔΣ.
- Υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής ΕΚΕ είναι ο Διευθυντής Γραμματείας ΔΣ, ο οποίος και υποβάλλει ετήσιο απολογισμό ΕΚΕ στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, προς ενημέρωση του ΔΣ και των μετόχων. Επίσης, υποβάλλει ετήσια συνοπτική έκθεση για τη δράση ΕΚΕ των βασικών θυγατρικών.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι σχετικές Αξίες είναι:

Σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

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

Σεβασμός για το περιβάλλον

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

Κοινωνική συνεισφορά

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

Συμβολή στις τέχνες, στον πολιτισμό και στην παιδεία

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

Ανεξαρτησία

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Για την Τράπεζα ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούνται φυσικά και νομικά πρόσωπα τα οποία επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις αποφάσεις και τη λειτουργία της. Με βάση τον ορισμό αυτό η Τράπεζα αναγνωρίζει τα παρακάτω ενδιαφερόμενα μέρη:

- Μέτοχοι
- Πελάτες
- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Τοπικές Κοινωνίες
- Προμηθευτές
- Πολιτεία - Κανονιστικές Αρχές
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η Τράπεζα επιδιώκει τον ανοιχτό διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη και εφαρμόζει σειρά μεθόδων για να τον καλλιεργήσει (όπως έρευνες, συναντήσεις και επικοινωνίες). Με τον τρόπο αυτό προσπαθεί να κατανοήσει καλύτερα τις προσδοκίες, τις ανάγκες, τα αιτήματα και τα ερωτήματα των ενδιαφερόμενων μερών και να ανταποκριθεί κατάλληλα σε αυτά.

Συμμετοχές

Η Εθνική Τράπεζα, προκειμένου να υποστηρίξει και να επηρεάζει θετικά τις εξελίξεις στους τομείς της επιχειρηματικής κοινότητας και της κοινωνίας των πολιτών, συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες οργανώσεις και συμβούλια, όπως ενδεικτικά, αναφέρονται παρακάτω:

Οργανώσεις Εσωτερικού

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (Ε.Β.Ε.Α)
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.)
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών
- Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (Ι.Ο.Β.Ε.)

Οργανώσεις Εξωτερικού

- Αραβοελληνικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Αναπτύξεως
- Ελληνοαμερικάνικο Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνοβρετανικό Επιμελητήριο
- Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοϊαπωνικό Εμπορικό Επιμελητήριο
- Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο
- Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Οργανώσεις Συνεισφοράς

- Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERA)
- Γενικό Νοσοκομείο Παιδών "Παν. & Αγλαΐα Κυριακού"
- Εθνική Πινakoθήκη
- Εθνικών Κληροδοτημάτων
- Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων"
- Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων

Βραβεύσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών της και των μετόχων που την εμπιστεύονται, έλαβε και το 2007 σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις, όπως ενδεικτικά, αναφέρονται παρακάτω:

FT Global 500

Η Εθνική Τράπεζα συμπεριλαμβάνεται μεταξύ των 500 μεγαλύτερων Εταιρειών του κόσμου και ανάμεσα στους πιο ισχυρούς τραπεζικούς Ομίλους για το 2007, σύμφωνα με την κατάταξη FT Global 500 που δημοσίευσε η έγκριτη οικονομική εφημερίδα Financial Times. Η κατάταξη FT Global 500 περιλαμβάνει τις 500 μεγαλύτερες εταιρίες παγκοσμίως από πλευράς χρηματιστηριακής αξίας.

Το 2007 είναι η πρώτη χρονιά που η Εθνική Τράπεζα περιλήφθηκε στην κατάταξη αυτή, καταλαμβάνοντας την 363η θέση. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η Εθνική είναι η πρώτη και μοναδική ελληνική Εταιρεία στην λίστα των 500 κορυφαίων Εταιρειών του κόσμου.

Επίσης, μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας κατέχει σήμερα την 21η θέση.

Καλύτερη Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα κατέλαβε την πρώτη θέση στην Ελλάδα και την 99η διεθνώς από πλευράς εποπτικών κεφαλαίων, σύμφωνα με το έγκριτο περιοδικό The Banker, που ανήκει στον εκδοτικό Όμιλο των Financial Times.

Forbes Global 2000

Η Εθνική Τράπεζα, με βάση την κατάταξη του Forbes Global 2000, κατέλαβε την 82η θέση διεθνώς. Η κατάταξη αυτή πραγματοποιείται με βάση ειδικό Σύνθετο Δείκτη, ο οποίος αξιολογεί τις μεγαλύτερες εταιρίες του κόσμου από πλευράς κεφαλαίου, πωλήσεων, κερδών και χρηματιστηριακής αξίας.

Investor Relations

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε μεταξύ όλων των εισηγμένων ελληνικών Εταιρειών στο Χρηματιστήριο Αθηνών για το καλύτερο τμήμα Investor Relations (Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές) από το εξειδικευμένο ευρωπαϊκό περιοδικό IR Magazine. Αξίζει να σημειωθεί, ότι είναι η πρώτη φορά που συμπεριλαμβάνεται η ελληνική αγορά σε βραβεύσεις που διοργανώνει το περιοδικό.

Στόχοι 2008

- Συστηματοποίηση του διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Δημιουργία ειδικής ενότητας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr)



Με ευθύνη για την Οικονομία



Ο ρόλος της Εθνικής Τράπεζας στην οικονομική, πολιτική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας υπήρξε ιδιαίτερα σημαντικός, αφού χρηματοδότησε με σημαντικά ποσά τα έργα υποδομής της Ελλάδας κατά τη διάρκεια του 19^{ου} αλλά και του 20^{ου} αιώνα και στήριξε οικονομικά το κράτος σε κρίσιμες και σημαντικές περιόδους.

Συμβολή στην Οικονομική Ανάπτυξη

Η Εθνική Τράπεζα ανανέωσε το Επιχειρησιακό της Σχέδιο για την τριετία 2007-09, με βάση το Όραμά της για την ανάδειξη του Ομίλου σε έναν από τους ισχυρούς και αξιόπιστους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, "λειτουργώντας με αφοσίωση και συνέπεια στην εξυπηρέτηση του πελάτη, με αξία για τους μετόχους, με όφελος για κάθε εργαζόμενο και με ευθύνη για την κοινωνία".

Η συμβολή της Τράπεζας στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας επιβεβαιώνεται και από τα παρακάτω στοιχεία:

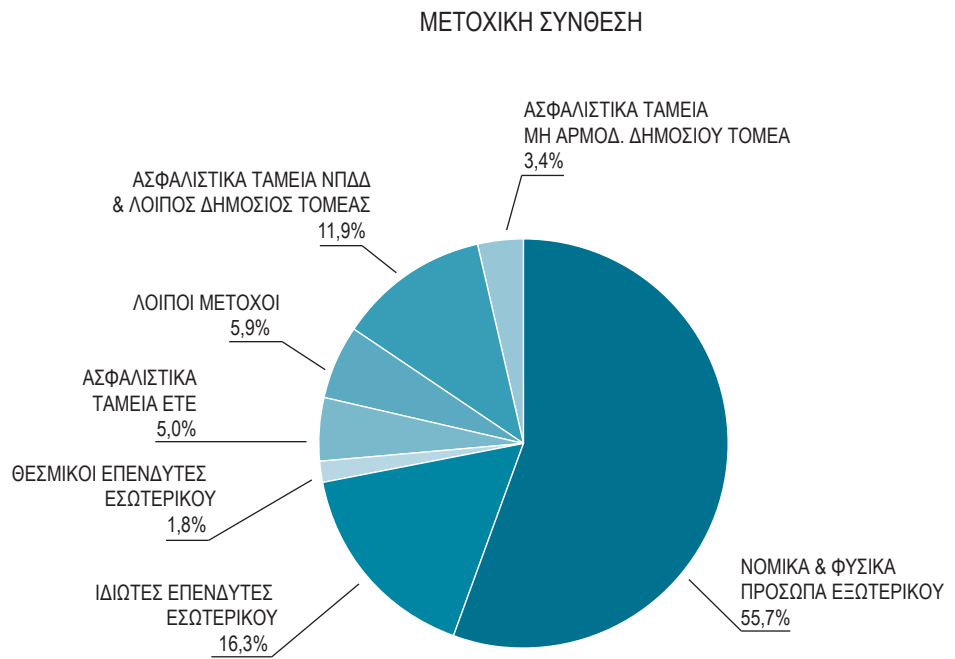
- Είναι η μεγαλύτερη τράπεζα στην Ελλάδα και επικεφαλής του ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με ισχυρή παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την ανατολική Μεσόγειο. Λειτουργώντας δυναμικά σε παραπάνω από 10 χώρες, σε 3 ηπείρους και διαθέτοντας περισσότερους από 12 εκατ. πελάτες και 1.500 καταστήματα, είναι πλέον ένας μεγάλος οργανισμός τόσο από άποψη δομής όσο και από άποψη εταιρικής κουλτούρας.
- Διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας με περισσότερα από 166 χρόνια επιτυχημένης δραστηριοποίησης και συνεχούς ανάπτυξης, αφού ο Όμιλος παρουσιάζει κύκλο εργασιών που αντιστοιχεί σε πάνω από 1,9% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος της Ελλάδας (για το 2007).
- Παρέχει άμεσα απασχόληση σε περισσότερους από 13.000 εργαζόμενους ως Τράπεζα στην Ελλάδα και σε περισσότερους από 33.500 ως Όμιλος, ενώ έμμεσα δημιουργεί δεκάδες χιλιάδες άλλες θέσεις εργασίας στους προμηθευτές και πελάτες της.
- Η μετοχή του Ομίλου συμμετέχει στο χρηματιστηριακό δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών με ποσοστό βαρύτητας που ξεπερνάει το 15%.

Περίληπτικά τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας παρατίθενται στον πίνακα στοιχείων στην τελευταία ενότητα της παρούσας Έκθεσης.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετησία Έκθεση 2007 ή στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).

Μετοχική Σύνθεση

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό οργανισμό και το μετοχικό κεφάλαιό της αποτελείται από 476.848.461 κοινές ονομαστικές μετοχές. Την 31^η Δεκεμβρίου 2007, η σύνθεση της μετοχικής βάσης είχε ως εξής:



Πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υφίστανται ειδικές συμφωνίες μεταξύ μετόχων της Τράπεζας, ούτε αμοιβαία συμμετοχή σημαντικού ύψους σε μετοχικό κεφάλαιο μεταξύ της Εθνικής και άλλης Εταιρείας ή Ομίλου Εταιρειών.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2007 ή στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (ένότητα Investor Relations / Στοιχεία Μετοχής).

Εταιρική Διακυβέρνηση

Για την Εθνική Τράπεζα, ο ρόλος της Εταιρικής Διακυβέρνησης καθίσταται ιδιαίτερα σημαντικός, δεδομένου ότι αφορά Εταιρεία με ευρεία μετοχική βάση, της οποίας περισσότερο από το 50% του μετοχικού της κεφαλαίου ανήκει σε επενδυτές εξωτερικού.

Στο πλαίσιο αυτό, μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητες της Εθνικής Τράπεζας, ήταν και είναι η διατήρηση ενός ισχυρού λειτουργικού πλαισίου, μέσω της επιλογής βέλτιστων πρακτικών στη Διαχείριση Κινδύνων, στον Εσωτερικό Έλεγχο και στον τρόπο Διακυβέρνησης που εφαρμόζει, ώστε να συμμορφώνεται πλήρως με την ελληνική νομοθεσία, αλλά και τα διεθνή πρότυπα και τάσεις.

Για το λόγο αυτό, έχει πλέον οργανωθεί σε τέτοιο βαθμό, ώστε να προάγει τη βέλτιστη εταιρική διακυβέρνηση και τον αποτελεσματικό εσωτερικό έλεγχο μέσω του Διοικητικού Συμβουλίου. Η οργάνωση αυτή επιβεβαιώνει τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τη νομοθεσία, καθώς και την ακριβή, πλήρη, έγκαιρη και διαφανή παρουσίαση πληροφοριών στην αγορά.

Περισσότερες πληροφορίες για τις πρακτικές που εφαρμόζει η Τράπεζα στον τομέα Οικονομία & Εταιρική Διακυβέρνηση περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2007 και στην ιστοσελίδα www.nbg.gr, ενώ στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται περιληπτικά εκείνες οι πρακτικές που σχετίζονται περισσότερο με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Όργανα Διοίκησης - Επιτροπές

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το 2006, το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) υιοθέτησε πλαίσιο Κατευθυντήριων Γραμμών Εταιρικής Διακυβέρνησης στο οποίο αποτυπώνονται αναλυτικά οι δομές και οι πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας. Ακολουθώντας το πλαίσιο αυτό:

- Τα μέλη του ΔΣ εκλέγονται από τους μετόχους στη Γενική Συνέλευση για τριετή θητεία, με δυνατότητα επανεκλογής.
- Η πλειοψηφία των μελών του ΔΣ είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη.
- Για να οριστεί κάποιος ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του ΔΣ πρέπει να μην είναι μέτοχος και να μην έχει σχέση εξάρτησης με την Εταιρεία ή με συνδεδεμένα με αυτήν πρόσωπα.
- Τα μη εκτελεστικά μέλη δεν συμμετέχουν στο συνταξιοδοτικό πρόγραμμα της Τράπεζας.

Τα μέλη του ΔΣ για το 2007 ήταν τα ακόλουθα:

Εκτελεστικά Μέλη

Όνομα	Αρμοδιότητα
Τάκης (Ευστράτιος-Γεώργιος) Αράπογλου Ιωάννης Πεχλιβανίδης	Πρόεδρος ΔΣ και Διευθύνων Σύμβουλος Αντιπρόεδρος ΔΣ και Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

Μη εκτελεστικά Μέλη

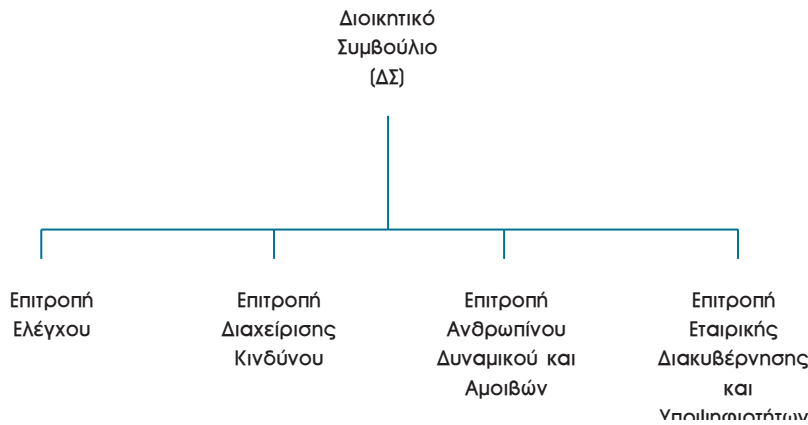
Όνομα	Αρμοδιότητα
Ιωάννης Γιαννίδης	Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψη- φιοτήτων
Γεώργιος Λαναράς Στέφανος Παντζόπουλος	Επιτροπή Ελέγχου Επιτροπή Ελέγχου, Ειδικός επί χρηματοοικονομι- κών θεμάτων για την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς της Νέας Υόρκης (Financial Expert)
Ιωάννης Παναγόπουλος Αχιλλέας Μυλωνόπουλος	Εκπρόσωπος των Εργαζομένων Εκπρόσωπος των Εργαζομένων

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

Όνομα	Αρμοδιότητα
Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ.κ. Θεόκλητος Στέφανος Βαβαλίδης	Μέλος Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψη- φιοτήτων, Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
Δημήτριος Δασκαλόπουλος Νικόλαος Ευθυμίου Γεώργιος Μέργος Κωνσταντίνος Πυλαρινός Πλούταρχος Σακελλάρης	Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών Επιτροπή Ελέγχου Μέλος Επιτροπή Ελέγχου - Επιτροπή Εταιρικής Διακυ- βέρνησης και Υποψηφιοτήτων
Δρακούλης Φουντουκάκος - Κυριακάκος	Επιτροπή Ελέγχου - Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυ- ναμικού και Αμοιβών

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα διαθέτει 4 Επιτροπές, σε επίπεδο ΔΣ, οι οποίες υποστηρίζουν τη λειτουργία του. Οι δύο από αυτές δημιουργήθηκαν εντός του 2005, στο πλαίσιο της βελτίωσης της Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας. Πρόκειται για την Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών, καθώς και την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.



Επιτροπή Ελέγχου

Όλα τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου πληρούν τα κριτήρια ανεξαρτησίας που προβλέπονται από τις Κατευθυντήριες Γραμμές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, καθώς και τη νομοθεσία των ΗΠΑ. Ειδικότερα:

- Πρόεδρος της επιτροπής είναι ο κ. Γ. Λαναράς και μέλη οι κκ. Σ. Παντζόπουλος, Δ. Φουντουκάκος-Κυριακάκος, Π. Σακελλάρης και Γ. Μέργος.
- Αποτελείται από πέντε μέλη και συνεδριάζει τουλάχιστον έξι φορές ετησίως.
- Τα μέλη της Επιτροπής ορίζονται από το ΔΣ, κατόπιν προτάσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων προς τον Πρόεδρο του ΔΣ.
- Όλα τα μέλη της Επιτροπής είναι ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη.

Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι:

- Να πραγματοποιεί ανασκόπηση της επιμελούς κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και άλλων σημαντικών στοιχείων και πληροφοριών που προορίζονται για γνωστοποίηση.
- Να υποβάλει προτάσεις στο ΔΣ για το διορισμό ορκωτού ελεγκτή, για το ύψος της αμοιβής του, καθώς και για τους όρους απασχόλησης αυτού μετά το διορισμό του από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.
- Να παρακολουθεί και να ελέγχει την ανεξαρτησία, την αντικειμενικότητα και την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του ορκωτού ελεγκτή.
- Να παρακολουθεί την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα του ορκωτού ελεγκτή σχετικά με την παροχή μη ελεγκτικών υπηρεσιών, καθώς και ως προς το εύλογο του ύψους της αμοιβής του.
- Να πραγματοποιεί ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου και να ενημερώνει σχετικά το ΔΣ.
- Να παρακολουθεί και να ελέγχει την ανεξαρτησία, επάρκεια και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών (ΕΑΔΑ)

Αντικείμενο της είναι η προσέλκυση, η παροχή κινήτρων, η διατήρηση και η εξέλιξη στελεχών και εργαζομένων υψηλού επαγγελματικού και ηθικού επιπέδου προς όφελος της Τράπεζας, η διαμόρφωση νοοτροπίας αντικειμενικής αξιολόγησης και ανταμοιβής της αποδοτικότητας, καθώς και η διαμόρφωση συνεκτικού συστήματος αξιών και κινήτρων για την ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού.

- Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Ν. Ευθυμίου και μέλη της οι κκ. Δ. Δασκαλόπουλος και Δ. Φουντουκάκος - Κυριακάκος.
- Τα μέλη και ο πρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το ΔΣ κατόπιν εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.
- Η θητεία τους είναι ετήσια και μπορεί να ανανεώνεται απεριόριστα.
- Η ΕΑΔΑ συνεδριάζει τουλάχιστον τρεις φορές ετησίως και έχει Κανονισμό Λειτουργίας.

Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι:

- Να προβαίνει σε ανασκόπηση των πολιτικών επί θεμάτων ανθρωπίνου δυναμικού.
- Να διαμορφώνει κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση των ανώτατων στελεχών της διοίκησης.

- Να υποβάλλει προτάσεις στο ΔΣ όσον αφορά τις αμοιβές αποδοτικότητας και τις συμβάσεις απασχόλησης του Διευθύνοντος Συμβούλου και του Αναπληρωτή Διευθύνοντος Συμβούλου.

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων

Αντικείμενό της είναι να εξασφαλίζει ότι η σύνθεση, η δομή, οι πολιτικές και οι διαδικασίες του ΔΣ πληρούν όλες τις απαιτήσεις των σχετικών νομικών και κανονιστικών πλαισίων, καθώς και ότι η δομή εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας ανταποκρίνεται στα διεθνή πρότυπα βέλτιστης πρακτικής.

- Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Σ. Βαβαλίδης και μέλη οι κκ. Ι. Γιαννίδης και Π. Σακελλάρης.
- Η Επιτροπή αποτελείται από τρία τουλάχιστον μέλη του ΔΣ από το οποίο και ορίζονται.
- Όλα τα μέλη είναι μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ και στην πλειοψηφία τους ανεξάρτητα.
- Η θητεία τους είναι ετήσια, αλλά μπορεί να ανανεώνεται απεριόριστα.
- Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως και έχει δικό της Κανονισμό Λειτουργίας.

Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι:

- Να προτείνει μεθόδους προσδιορισμού των αμοιβών μελών του ΔΣ της Τράπεζας.
- Να διαμορφώνει και να υποβάλλει στο ΔΣ προτάσεις για το πλαίσιο Κατευθυντήριων Γραμμών Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Να προβαίνει σε επανεξέταση του πλαισίου αρμοδιοτήτων του ΔΣ και της διοίκησης.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιτροπές του ΔΣ, περιέχονται την ιστοσελίδα www.nbg.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές ΔΣ).

Διαχείριση Κινδύνων

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Αντικείμενο της Επιτροπής αυτής του ΔΣ είναι να καλύπτονται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, καθώς και να διασφαλίζεται ο έλεγχος και η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους.

- Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο κ. Τάκης Αράπογλου και μέλη οι κ. Ι. Πεχλιβανίδης και Σ. Βαβαλίδης.
- Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά ανά τρίμηνο και εκτάκτως, όποτε κρίνεται σκόπιμο από τον πρόεδρό της.

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων κατάρτισε Σχέδιο Δράσης για την περαιτέρω βελτίωση του περιβάλλοντος Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου για το 2007-2008.

Στο πλαίσιο αυτό υιοθετήθηκε και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), η οποία δημοσιοποιήθηκε στην ειδική ενότητα της ιστοσελίδας της Τράπεζας για την Εταιρική Διακυβέρνηση, προσδιορίζοντας το στόχο και τις βασικές αξίες που διέπουν τη δράση της.

Νόμος Sarbanes-Oxley

Μετά την εισαγωγή των μετοχών της Τράπεζας για διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών της Νέας Υόρκης το 1999, η Τράπεζα ήταν υποχρεωμένη να συμμορφώνεται με τη χρηματιστηριακή νομοθεσία των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής και τις σχετικές αποφάσεις της αμερικανικής Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, κατά συνέπεια με τις διατάξεις του Sarbanes-Oxley Act. Το σχετικό έργο SOX 404 ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2007 με απόλυτη επιτυχία, αφού οι Εξωτερικοί Ελεγκτές εξέδωσαν πιστοποιητικό, από το οποίο προκύπτει ότι δεν διαπισώθηκε η ύπαρξη καμιάς ουσιαστικής αδυναμίας.

- Τα μέλη της Επιτροπής ορίζονται από το ΔΣ κατόπιν προτάσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων προς τον Πρόεδρο του ΔΣ.
- Η Επιτροπή έχει τουλάχιστον τρία μέλη, εκ των οποίων ένα τουλάχιστον μέλος είναι εκτελεστικό και ένα μη εκτελεστικό.

Κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι:

- Να διαμορφώνει σε ετήσια βάση και να εισηγείται στο ΔΣ τη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων της Τράπεζας.
- Να ελέγχει την ανεξαρτησία, επάρκεια και αποτελεσματικότητα της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας.
- Να προβλέπει σε ετήσια βάση για τη διενέργεια προσομοιώσεων καταστάσεων κρίσης για τους κινδύνους της αγοράς.
- Να υποβάλει προτάσεις στο ΔΣ για οποιοδήποτε θέμα εμπίπτει στο σκοπό και τα καθήκοντά της.

Κατηγοριοποίηση Κινδύνων

Η Τράπεζα αντιμετωπίζει τους κινδύνους, που σχετίζονται με τη δράση της, βάση της Πολιτικής "Κατηγοριοποίησης Γεγονότων Λειτουργικού Κινδύνου". Η πολιτική αυτή αναγνωρίζει τις περιοχές που ενδεχομένως να αποτελούν κίνδυνο για την Τράπεζα, συμπεριλαμβανόμενου και του Λειτουργικού Κινδύνου, δηλαδή του κινδύνου να επέλθουν ζημιές που προκύπτουν είτε από ανεπαρκείς ή εσφαλμένες εσωτερικές διαδικασίες, συστήματα ή ανθρώπινο παράγοντα είτε από εξωτερικά αίτια.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι στο πλαίσιο αυτής της αξιολόγησης συμπεριλαμβάνονται και παράγοντες όπως:

- Νομικός κίνδυνος.
- Συνθήκες υγείας και ασφάλειας του περιβάλλοντος εργασίας.
- Απώλειες από φυσικές καταστροφές (σεισμός, πυρκαγιά, πλημμύρα).
- Καταστροφές ή ανθρώπινες απώλειες από βίαια εξωτερικά αίτια (όπως βανδαλισμοί, οχλαγωγία, τρομοκρατική ενέργεια).

Εσωτερικός έλεγχος

Το 2007 η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου - Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου μετεξελιχθηκε και τυπικά σε κεντρικό συντονιστικό όργανο, που εποπτεύει όλες τις Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου (ΜΕΕ) του Ομίλου. Παράλληλα, καταρτίστηκε Ετήσιο Ελεγκτικό Σχέδιο για το έτος 2008, που για πρώτη φορά καλύπτει ολόκληρο τον Όμιλο και το σύνολο των περιοχών υψηλής επικινδυνότητας. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργήθηκαν εκπαιδευτικές συναντήσεις, προκειμένου το προσωπικό όλων των ΜΕΕ να εξοικειωθεί με τη νέα μεθοδολογία.

Οι παραπάνω ενέργειες έγιναν σε συμφωνία με τη σχετικά πρόσφατη ΠΔ/ΤΕ 2577/09.03.2006, όπου αναφέρεται σχετικά το "πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων".

Κώδικας Δεοντολογίας Διοίκησης & Οικονομικών Υπηρεσιών

Η Τράπεζα θέσπισε Κώδικα Δεοντολογίας Διοίκησης & Οικονομικών Υπηρεσιών, δίνοντας έμφαση στην υπεύθυνη λειτουργία των σχετικών διαδικασιών και πολιτικών της. Ο Κώδικας αυτός αφορά κυρίως:

- τα Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου
- το Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Γενικούς Διευθυντές και τους Οικονομικούς Διευθυντές της Τράπεζας
- όλους όσους ασχολούνται με την προετοιμασία οικονομικών καταστάσεων και τη λογιστική απεικόνιση των μεγεθών
- όσους ασχολούνται με την ενημέρωση επενδυτών της Τράπεζας.

Μεταξύ άλλων, ο Κώδικας Δεοντολογίας Διοίκησης & Οικονομικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει:

- διατάξεις που αφορούν στη συμμόρφωση με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο υπόκεινται η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου
- την αποφυγή σύγκρουσης καθηκόντων
- τη διασφάλιση ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στις επίσημες αναφορές και δημόσιες ανακοινώσεις των εποπτικών αρχών είναι αληθείς, πλήρεις, κατανοητές, παρέχονται εμπρόθεσμα και παρουσιάζονται σύμφωνα με τα όσα προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή οι κανονιστικές διατάξεις.

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας

Η Τράπεζα εφαρμόζει Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας, οι αρχές του οποίου είναι βασισμένες στις θεμελιώδεις αξίες που ακολουθεί κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και, ως εκ τούτου, έχουν εφαρμογή στο σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Για το λόγο αυτό, το προσωπικό έχει ενημερωθεί τόσο μέσω του Intranet που διαθέτει η Τράπεζα, όσο και μέσα από ειδικό ενημερωτικό φυλλάδιο.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας αποτελεί οδηγό, ο οποίος όπως απαιτούν οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης, έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, ενώ οι ενότητες και τα θέματα στα οποία αναφέρεται είναι:

A. Αξίες και Αρχές

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

B. Δεοντολογία Εργαζομένων

- Σωστή συμπεριφορά έναντι των πελατών
- Προστασία των συμφερόντων της Τράπεζας και του Ομίλου
- Προστασία της φήμης της Τράπεζας και του Ομίλου
- Προστασία της περιουσίας της Τράπεζας και του Ομίλου
- Εχεμύθεια
- Ομαδικό πνεύμα
- Σεβασμός των συναδέλφων

Γ. Σχέσεις Μετόχων

Ο "Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς & Δεοντολογίας" περιέχεται στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (ένότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες).

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, στοιχείων και δεδομένων, ιδιαίτερα για μια Τράπεζα, αποτελεί σημαντικό παράγοντα σταθερότητας. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα λαμβάνει υπό όψη το θεσμικό, νομικό και κανονιστικό πλαίσιο στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών και δεδομένων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και απαιτήσεις των παρακάτω φορέων:

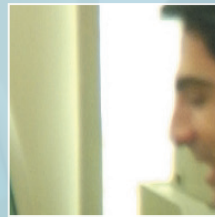
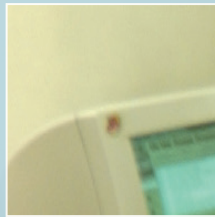
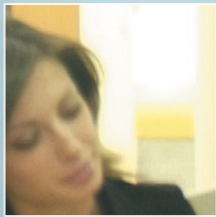
- Τράπεζα της Ελλάδος
- Επιτροπή Βασιλείας για την εποπτεία του Τραπεζικού Συστήματος
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών
- Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς
- Χρηματιστήριο Νέας Υόρκης
- Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των Η.Π.Α. (SEC)
- VISA Europe και MasterCard International Incorporated.

Ως συνέπεια, η Τράπεζα δημιούργησε την "Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων" που αφορά όλα τα συστήματα της, καθώς και σχετικές επιμέρους Πολιτικές, όπως:

- Η Πολιτική Λειτουργίας Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων, που έχει σκοπό τον επιμερισμό των αρμοδιοτήτων και την εκχώρηση καθηκόντων στους επικεφαλείς των επιχειρησιακών μονάδων της Τράπεζας.
- Η Πολιτική Διαβάθμισης Πληροφοριακών Αγαθών, που έχει σκοπό να καταγράφονται όλα τα ευαίσθητα δεδομένα της Τράπεζας και να συντηρείται κατάλληλο αρχείο από το κάθε τμήμα. Οποίες πληροφορίες είναι αποθηκευμένες στους υπολογιστές θεωρούνται περιουσιακό στοιχείο της Τράπεζας και διαβαθμίζονται ανάλογα με τις απαιτήσεις προστασίας τους.
- Η Πολιτική Φυσικής και Περιβαλλοντικής Ασφάλειας, που περιλαμβάνει μέτρα με τα οποία διασφαλίζονται και προστατεύονται όλα τα ηλεκτρονικά μέσα και ο εξοπλισμός της Τράπεζας από τρίτους αλλά και από τυχόν δυσλειτουργίες στο ηλεκτρικό ρεύμα και στην ψύξη τους.
- Η Πολιτική Διαχείρισης Επικοινωνιών και Λειτουργιών Πληροφορικής, που έχει σκοπό το συνεχή έλεγχο της χωρητικότητας και της ισχύς των συστημάτων πληροφορικής, έτσι ώστε να πραγματοποιείται η κατάλληλη αναβάθμιση.
- Η Πολιτική Ανάπτυξης και Συντήρησης Συστημάτων Πληροφορικής, που έχει σκοπό τη προστασία των συστημάτων και για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κατάλληλη κρυπτογράφηση. Επιπλέον πριν την εγκατάσταση καινούριων συστημάτων πραγματοποιούνται αυστηροί έλεγχοι καταλληλότητας και ασφάλειας.
- Η Πολιτική Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, που έχει σκοπό να διαφυλάξει την Τράπεζα από αναπάντεχα γεγονότα και καταστροφές έτσι ώστε να συνεχίσει η κάθε μονάδα την απρόσκοπτη λειτουργία της χωρίς μεγάλες δυσκολίες. Για το λόγο αυτό πραγματοποιούνται συχνοί έλεγχοι στα συστήματα για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων.
- Η Πολιτική Ελέγχου Πρόσβασης, σύμφωνα με την οποία επιδιώκεται ο περιορισμός πρόσβασης στα συστήματα της Τράπεζας από μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Στόχος 2008

Δημιουργία λειτουργικής οργάνωσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



Με ευθύνη για την Αγορά

Η Εθνική αποτελεί το μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό οργανισμό στην Ελλάδα και αναγνωρίζει το αντίστοιχο μέγεθος της ευθύνης της απέναντι στην αγορά που δραστηριοποιείται. Η Εθνική σέβεται τους πελάτες της και αναπτύσσει, με διαφάνεια και υπευθυνότητα, προϊόντα και υπηρεσίες για την εξυπηρέτησή τους, ενώ έχει θεσπίσει προδιαγραφές αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών και των προϊόντων που προμηθεύεται.

Πρόληψη Παρανόμων Οικονομικών Δραστηριοτήτων

Ξέπλυμα παρανόμου χρήματος

Η Εθνική Τράπεζα τηρεί όλα τα απαραίτητα μέτρα και συμπράττει με άλλους οργανισμούς για την πάταξη του ξεπλύματος παράνομου χρήματος. Στο πλαίσιο της δέσμευσης του Ομίλου να καταπολεμά το ξεπλύμα χρήματος έχει θεσπίσει Διεθνή Πολιτική κατά του Ξεπλύματος Χρήματος, η οποία έχει κοινοποιηθεί σε όλους τους εργαζόμενους, μέσω ειδικού ενημερωτικού φυλλαδίου. Επίσης, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας λαμβάνουν ειδική εκπαίδευση, ώστε να αναγνωρίζουν περιπτώσεις ξεπλύματος παράνομου χρήματος, να εξετάζουν με ιδιαίτερη προσοχή και να αποφεύγουν τη διενέργεια συναλλαγών, για τις οποίες γνωρίζουν ή βάσιμα υποπτεύονται ότι συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Ασφάλεια διενέργειας συναλλαγών

Η Εθνική λαμβάνει ειδικά μέτρα για την ασφάλεια των συστημάτων και των διαδικασιών της, με σκοπό την αποφυγή παραβίασης των συναλλαγών των πελατών της. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια από τα μέτρα που έχουν ληφθεί με σκοπό την προστασία του πελάτη:

- Διενέργεια καθημερινών ελέγχων των αυτόματων μηχανημάτων συναλλαγών (ATM's) κάθε καταστήματος, για ίχνη παραβίασης ή άλλης προσπάθειας παρέμβασης, η οποία έχει ως στόχο την εξαπάτηση πελατών της. Τέτοιοι έλεγχοι αποσκοπούν στην αποφυγή απόσπασης με δόλο του μυστικού κωδικού πρόσβασης (PIN), κάτι το οποίο μπορεί να επιτευχθεί με την παράνομη τοποθέτηση μικροκάμερας στο φωτισμό της οθόνης του ATM ή/και μεμβράνης επάνω στην επιφάνεια του πληκτρολογίου (ψεύτικο πληκτρολόγιο).

Πρόσβαση από κάθε σημείο της Ελλάδας

Εστιάζοντας στην εξυπηρέτηση των πελατών της οπουδήποτε και αν βρίσκονται αυτοί, η Εθνική Τράπεζα έχει αναπτύξει ευρύτατο δίκτυο Καταστημάτων (575 καταστήματα πανελλαδικά), ενώ, παρέχει στην πελατεία της και εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης μέσω:

- εκτεταμένου δικτύου 1.401 ATM's,
- του Διαδικτύου (Internet banking)
- σύγχρονου Contact Center (Phone Banking)

- Ενεργοποίηση παρακράτησης της κάρτας από το ATM σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής του κωδικού ασφαλείας (PIN) για 3 συνεχόμενες φορές, με σκοπό την προστασία του πελάτη - κατόχου κάρτας.
- Παροχή στους πελάτες της ειδικής συσκευής απονομής κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος ή e-code), για τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω Internet (e-banking), προκειμένου να υπάρχει εξασφάλιση και επιβεβαίωση κάθε συναλλαγής, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα υποκλοπών.

Επιπλέον, στη Διεύθυνση Καρτών λειτουργούν:

- Τμήμα Αμφισβητούμενων Συναλλαγών με βασικό αντικείμενό του την εξέταση κάθε αμφισβήτησης ή διαμαρτυρίας πελάτη - κατόχου πιστωτικής κάρτας.
- Τμήμα Διαχείρισης Εξουσιοδοτήσεων και Έρευνας Συναλλαγών, για την παρεμπόδιση παρανόμων συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες. Στο πλαίσιο αυτό το 2007:
 - απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους 7,6 εκατ. ευρώ
 - δεσμεύτηκαν 3.966 κάρτες, εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου
 - διενεργήθηκαν 43 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές / ανακριτικές αρχές
 - έλαβαν χώρα 35 συλλήψεις
 - πραγματοποιήθηκαν 44 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παρανόμων συναλλαγών
 - καταγγέλλθηκαν 93 συμβάσεις με επιχειρήσεις / πελάτες του Δικτύου της Εθνικής.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η προσωπικότητα και η ιδιωτική ζωή των πολιτών αποτελεί συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα. Η Εθνική λαμβάνει ειδικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Τα μέτρα αυτά αποσκοπούν στην προστασία του πελάτη από την παράνομη επεξεργασία και εκμετάλλευση των προσωπικών του δεδομένων.

Πρόληψη παρανόμων δράσεων

Οι Τράπεζες αποτελούν στόχο παρανόμων δράσεων, εξαιτίας των κεφαλαίων που διαθέτουν και διακινούν. Η Εθνική λαμβάνει ειδικά μέτρα για την πρόληψη, αποτροπή και αντιμετώπιση παραβατικών ενεργειών στα Καταστήματά της, όπως:

- τοποθέτηση χρονοδιακόπτη στα χρηματοκιβώτια
- τήρηση μικρού διαθέσιμου κεφαλαίου
- εγκατάσταση κλειστού συστήματος βιντεοσκόπησης
- εγκατάσταση θυρών ασφαλείας κ.λ.π.

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Βασικό στόχο της Τράπεζας αποτελεί η ικανοποίηση των πελατών της, είτε πρόκειται για απλό ιδιώτη, είτε για επιχείρηση. Κάθε πελάτης είναι σημαντικός και για το λόγο αυτό η Εθνική αναπτύσσει τραπεζικά προϊόντα που απευθύνονται σε διάφορες κατηγορίες.

Η Τράπεζα διαθέτει οργανωτικά διαφορετικές Διευθύνσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατειακών της ομάδων:

- Λιανικής Τραπεζικής, οι οποίες εξυπηρετούν ιδιώτες πελάτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων όπως καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα (π.χ. συνταξιοδοτικά δάνεια), κάρτες (χρεωστικές και πιστωτικές), επενδυτικά και πιστοδοτικά προϊόντα.
- Επιχειρηματικής και Επενδυτικής Τραπεζικής, οι οποίες απευθύνονται σε μεσαίου και μεγάλου μεγέθους επιχειρήσεις, καλύπτοντας όλο το φάσμα των χρηματοδοτικών και επενδυτικών τους αναγκών.

Επιπλέον με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση ειδικών πελατειακών ομάδων δημιουργεί συνεχώς νέα προϊόντα:

- Δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων στις χώρες καταγωγής οικονομικών μεταναστών όχι μόνο από τα Καταστήματα της Τράπεζας αλλά και σε 24ωρη βάση από τα ATM's.
- Επιδοτούμενα χρηματοδοτικά προϊόντα από το Ελληνικό Δημόσιο και την Τράπεζα για την ενίσχυση των επιχειρήσεων που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές του 2007.

Πρώθηση πράσινης τραπεζικής (green banking)

Η Εθνική προωθεί προϊόντα τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίζει τις επενδύσεις για την υλοποίηση έργων που προστατεύουν το περιβάλλον, πολλά από τα οποία αποτελούν προγράμματα αξιοποίησης κονδυλίων Ευρωπαϊκών επιδοτήσεων, από τα Κοινωνικά Πλαίσια Στήριξης και τους Αναπτυξιακούς Νόμους.

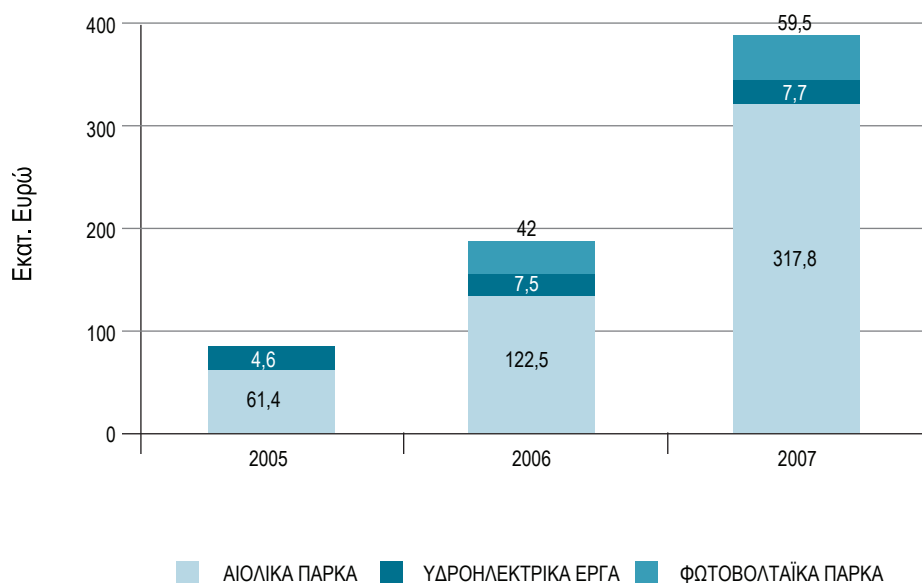
1.Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Η Εθνική Τράπεζα ενδιαφέρεται έμπρακτα για τη χρηματοδότηση επενδυτικών προγραμμάτων στον κλάδο της ενέργειας και ειδικότερα στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ). Για το σκοπό αυτό, διατηρεί συνεχή συνεργασία με τους εμπλεκόμενους, στον τομέα των ΑΠΕ, φορείς (αρμόδια Υπουργεία, ΡΑΕ, ΚΑΠΕ, επενδυτές). Το σύνολο των νέων εγκρίσεων για συμμετοχή σε πιστοδότηση επενδύσεων στον εν λόγω τομέα ανήλθε το 2007 σε 385 εκατ. ευρώ (αύξηση 24% σε σχέση με το 2006).

Η Εθνική ενέκρινε χρηματοδότηση της μεγαλύτερης υπό κατασκευή μονάδας στην Ελλάδα παραγωγής φωτοβολταϊκών στοιχείων τα οποία έχουν ετήσια παραγωγική δυναμικότητα πράσινης ενέργειας 40MW. Η παραγωγή της ίδιας ενέργειας με συμβατικό τρόπο θα προκαλούσε ετησίως περιβαλλοντική επιβάρυνση, που οφείλεται στην έκλυση διοξειδίου του άνθρακα, της τάξης των 50.000 τόνων.

Η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει ενεργά την αναπτυσσόμενη αγορά των ΑΠΕ έχοντας από το 1997, δημιουργήσει μια εξειδικευμένη ομάδα υποδοχής, επεξεργασίας και έγκρισης επενδυτικών αιτημάτων χρηματοδότησης έργων (αιολικά, υδροηλεκτρικά, φωτοβολταϊκά) με σημαντικά αποτελέσματα τα τελευταία χρόνια.

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΠΟΣΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΓΚΡΙΘΕΙ ΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΩΝ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΕΚΑΤ.ΕΥΡΩ)



2. Επενδυτικά προϊόντα

Η Εθνική Τράπεζα προωθεί και πράσινα επενδυτικά προϊόντα. Στον τομέα αυτό προώθησε κατά το 2007 το ομόλογο EPOS II, τα κεφάλαια του οποίου αξιοποιούνται σε κλάδους - κλειδιά για την προστασία του περιβάλλοντος. Ειδικότερα:

- Η απόδοση του πράσινου ομολόγου EPOS II είναι συνδεδεμένη με την απόδοση του δείκτη αειφορίας FTSE4Good Environmental Leaders Europe 40.
- Ο επενδυτής εφόσον επιθυμεί, έχει τη δυνατότητα να μειώσει την εκπομπή ρύπων του θερμοκηπίου, αγοράζοντας δικαιώματα διοξειδίου του άνθρακα στη λήξη του ομολόγου.

- Το πράσινο ομόλογο σχεδιάστηκε από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και καλύπτεται από την ανώτατη πιστοληπτική ικανότητα, εφόσον βαθμολογείται ως Aaa/AAA/AAA από τον Moody's, τον S&P και τον Fitch.

3. Χρηματοδότηση αναπτυξιακών έργων

Συνεχίστηκε κατά το 2007 η δραστηριοποίηση στη χρηματοδότηση αναπτυξιακών έργων μικρής και μεγάλης κλίμακας, στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό. Τα έργα αυτά έχουν ως σκοπό τόσο την αναβάθμιση των υποδομών (κυρίως δρόμοι, γέφυρες, ενέργεια) όσο και τη βελτίωση των συνθηκών σε αστικά συγκροτήματα (όπως χώροι στάθμευσης), συνεισφέροντας σημαντικά στην προσπάθεια προστασίας και διατήρησης του περιβάλλοντος, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης ενέργειας και τον περιορισμό των εκπεμπόμενων ρύπων.

4. Ναυτιλία

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ποιοτικής ναυτιλίας, ιδιαίτερα ως προς την πρόληψη της θαλάσσιας ρύπανσης, συνεχίζει να δίνει έμφαση στη χρηματοδότηση των επενδύσεων που αφορούν σε σύγχρονα ποντοπόρα πλοία, με βάση τα ισχύοντα στις διεθνείς συνθήκες και κανονισμούς σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

Έτσι κατά το 2007 εγκρίθηκαν συνολικά χρηματοδοτήσεις ύψους USD 379 εκατ. για τη ναυπήγηση νέων δεξαμενοπλοίων, τα οποία πληρούν τις Ευρωπαϊκές αυστηρές περιβαλλοντικές προδιαγραφές διπλού τοιχώματος (double hull vessels), με σκοπό την ελαχιστοποίηση της θαλάσσιας ρύπανσης σε περίπτωση ατυχήματος.

Πιστοδοτική Πολιτική

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τις πιθανές περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες των πελατών της. Στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητάς τους, αναλύει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους των δραστηριοτήτων τους και λαμβάνει υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις αυτών στο κοινωνικό περιβάλλον.

Η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων (με κύκλο εργασιών 2,5 εκατ. € και άνω) συνεχίζεται, από το 2004, να διενεργείται με το μοντέλο Moody's Risk Advisor, το οποίο περιλαμβάνει δείκτες αξιολόγησης των περιβαλλοντικών επιδράσεων και περιβαλλοντικών κινδύνων ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων. Οι δείκτες αυτοί είναι εναρμονισμένοι με τις διαβαθμίσεις του διεθνούς οργανισμού Ethical Investment Research Service (EIRIS).

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Στόχος της Τράπεζας είναι να διέπονται οι σχέσεις της με τους πελάτες από διαφάνεια και ειλικρίνεια. Συνεπώς επιδιώκει την πλήρη, ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση των πελατών για τις προσδοκώμενες ωφέλειες και τους πιθανούς κινδύνους των χρηματοδοτικών της προϊόντων. Με σεβασμό στις απόψεις τους προσπαθεί να δίνει λύσεις σε τυχόν παράπονα και καταγγελίες τους.

Διαφάνεια στις Επενδυτικές Υπηρεσίες

Η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε την Οδηγία 2004/39 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFID), η οποία αφορά το πλαίσιο των παρεχόμενων από τα πιστωτικά ιδρύματα υπηρεσιών (λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση εντολών, παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών θεματοφυλακής, διαχείριση χαρτοφυλακίων). Κύριοι στόχοι της Οδηγίας αποτελούν η μεγαλύτερη διαφάνεια, η αυξημένη προστασία των επενδυτών, η εννοποίηση των αγορών, η διευκόλυνση των διασυνοριακών συναλλαγών και η ενίσχυση του ανταγωνισμού.

Η Εθνική Τράπεζα, ως οδηγός των αλλαγών στην ελληνική πραγματικότητα, κάλυψε τις αναγκαίες απαιτήσεις, ώστε να προσφέρει στους πελάτες της υπηρεσίες υψηλότερου επιπέδου, αυξάνοντας ταυτόχρονα την αποτελεσματικότητά της, τη διαφάνεια των συναλλαγών και τη διασφάλιση των συμφερόντων των πελατών της κάτω από το πλαίσιο των αρχών και των κανόνων που εισάγει η Οδηγία MiFid.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο www.nbg.gr στις ενότητες Επιχειρήσεις, Ιδιώτες / Επενδύσεις.

Ικανοποίηση πελατών

Η Εθνική Τράπεζα θέτει ως πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της.

Στο πλαίσιο αυτό, παρακολουθεί σε τακτική βάση την ικανοποίηση των πελατών της μέσω ειδικών ερευνών. Κατά το 2007 τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών έδειξαν ότι η Εθνική αξιολογείται θετικά και συγκεντρώνει τη συντριπτική προτίμηση του κοινού σε πολλούς και σημαντικούς παράγοντες, όπως το κύρος, η αξιοπιστία, το καλά εκπαιδευμένο προσωπικό και το μέγεθος του δικτύου Καταστημάτων της.

Ωστόσο οι ίδιες έρευνες επισημαίνουν και σημεία στα οποία η Τράπεζα έχει περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης, όπως η ταχύτητα εξυπηρέ-

τησης στα Καταστήματα του Δικτύου της, τα οποία λαμβάνει σοβαρά υπόψη, με σκοπό την υλοποίηση ενεργειών προς την κατεύθυνση αυτή.

Διαχείριση παραπόνων πελατών

Η Εθνική, ανταποκρινόμενη στις υποχρεώσεις της απέναντι στους πελάτες και στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει συστήσει ειδική υπηρεσία που επιλαμβάνεται των παραπόνων της πελατείας για όλα τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων έχει ως εξής:

- Κατ' αρχήν, γίνεται προσπάθεια επιτόπιας διευθέτησης των παραπόνων στο Κατάστημα.
- Κατόπιν, ο πελάτης μπορεί να υποβάλει παράπονο στον Προϊστάμενο της αρμόδιας Μονάδας, όπου υπάρχει η υποχρέωση προφορικής ή έγγραφης απάντησης εντός 10 εργάσιμων ημερών, εάν πρόκειται για ιδιώτη ή εντός 20 εργάσιμων ημερών, εάν πρόκειται για επαγγελματία ή νομικό πρόσωπο).
- Σε περίπτωση που δεν έχει δοθεί απάντηση στον πελάτη εντός της καθορισμένης προθεσμίας ή ο πελάτης δεν έχει ικανοποιηθεί από τη ληφθείσα απάντηση, τότε μπορεί να υποβάλλει παράπονο στην Υπηρεσία Πελατών της Διεύθυνσης Δικτύου, στην οποία υπάγεται το Κατάστημα.
- Επιπλέον, αν οι πελάτες δεν μείνουν ικανοποιημένοι από την απάντηση της Τράπεζας ή δεν λάβουν απάντηση εντός του καθορισμένου χρόνου, μέσω ειδικού εντύπου που υπάρχει σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, υπάρχει η δυνατότητα υποβολής εγγράφως των παραπόνων τους προς τον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

Κατά το 2007 τα παράπονα πελατών που υποβλήθηκαν στην Εθνική αντιστοιχούσαν μόλις στο 0,0028 % των συνολικών συναλλαγών της Τράπεζας, ποσοστό μειωμένο σε σχέση με το αντίστοιχο του 2006 που ανήρχετο στο 0,0033% των συναλλαγών.

Marketing

Η Εθνική Τράπεζα, ακολουθώντας τους κανόνες υγιούς ανταγωνισμού, προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της μέσω υπεύθυνων πρακτικών marketing, αποφεύγοντας την αθέμιτη διαφήμιση και σεβόμενη πλήρως τις σχετικές διατάξεις της εθνικής και Ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

Υπεύθυνη Πληροφόρηση

Πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις, η Εθνική ενημερώνει εθελοντικά τους πελάτες της, μέσω της έκδοσης ειδικών εντύπων, όπως ο Εδε-

λοντικός Κώδικας Ενημέρωσης για τα στεγαστικά δάνεια. Για το λόγο αυτό σε όλα τα Καταστήματά της, εκτός από το υποχρεωτικό και διαφημιστικό υλικό των προϊόντων της, διατίθεται και εθελοντικό υλικό για την πληρέστερη ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.

Κώδικας Δεοντολογίας Διαφήμισης

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο εθελοντικής εναρμόνισης, υιοθετεί τις 12 Αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, για τη διαφημιστική προβολή προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Οι 12 αρχές της υπεύθυνης διαφήμισης σε χρηματοπιστωτικά ιδρύματα

Κάθε διαφήμιση:

1. Πρέπει να είναι σαφής και κατανοητή
2. Πρέπει να είναι αντιληπτή από το μέσο καταναλωτή και να καθιστά δυνατή τη σύγκριση
3. Πρέπει να προσαρμόζεται σε ανάλογη κατηγορία πελάτη
4. Πρέπει να περιέχει κατανοητή ορολογία κατηγορίας προϊόντος / υπηρεσίας
5. Εφόσον περιέχει αναφορές σε υψηλές αποδόσεις, αυτές θα πρέπει να συνοδεύονται από αναφορές των εμπεριεχομένων κινδύνων
6. Πρέπει να γνωστοποιεί τους προνομιακούς όρους και τη διάρκεια ισχύος τους
7. Πρέπει να κάνει σαφή αναφορά σε χορήγηση προϊόντος ή τυχόν προϋπόθεση χορήγησης άλλου προϊόντος
8. Πρέπει να γνωστοποιεί όλους τους όρους αποκόμισης πρόσθετου οφέλους και να μην προϋποθέτει εξάρτηση από άλλους τυχαιούς παράγοντες (π.χ. κλήρωση)
9. Εφόσον προωθείται μέσω τηλεφώνου, οι κλήσεις δεν πρέπει να πραγματοποιούνται μεταξύ 20.00-9.00 ή σε ώρες κοινής ησυχίας, ενώ σε κάθε περίπτωση πρέπει να ζητείται η συναίνεση του καταναλωτή
10. Πρέπει να παρέχει ορθή και συνολική πληροφόρηση του καταναλωτή μέσω όλων των μέσων επικοινωνίας
11. Πρέπει να προτρέπει τους καταναλωτές να αναζητήσουν περαιτέρω πληροφορίες για το προϊόν
12. Εφόσον περιλαμβάνει αριθμητικά στοιχεία, θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα αριθμητικά στοιχεία που είναι απαραίτητα για τη συνολική ζωή του προϊόντος

Παράλληλα, η Τράπεζα το 2007 προχώρησε στην απόσυρση των διαφημιστικών φυλλώνων από τα καταστήματά της, ακολουθώντας την ισχύουσα νομοθεσία.

Προμήθειες

Η Εθνική Τράπεζα στον τομέα των προμηθειών έχει θεσμοθετήσει και εφαρμόζει διαδικασίες, οι οποίες εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αμεροληψία.

Η επιλογή και η αξιολόγηση των προμηθευτών βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια, όπως η εξειδίκευση, το μερίδιο αγοράς, η σχέση κόστους-ποιότητας, η συνέπεια, η πρότερη συνεργασία αλλά και οι πιστοποιήσεις (ή απαραίτητες άδειες) που μπορεί να κατέχει ένας προμηθευτής.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα υποστηρίζει έμμεσα το περιβάλλον με την αγορά οικολογικών ή φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υλικών, καθώς και με την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες του εξοπλισμού της. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλει έμμεσα και στη συμμόρφωση των προμηθευτών και των συνεργατών της με την περιβαλλοντική νομοθεσία.

Η ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στην προμήθεια ηλεκτρονικού εξοπλισμού είναι πλέον πάγια πολιτική της Τράπεζας. Έτσι σε όλους τους διαγωνισμούς προμήθειας εξοπλισμού που διενεργήθηκαν το 2007, απαραίτητη προϋπόθεση ήταν η συμμετοχή του προμηθευτή σε Συλλογικό ή Ατομικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού, εξασφαλίζοντας τη νόμιμη και αποτελεσματική διαχείριση των συσκευών μετά το πέρας του κύκλου ζωής τους.

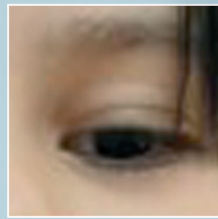
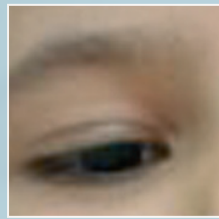
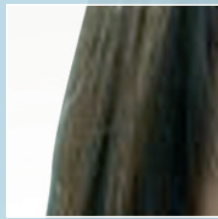
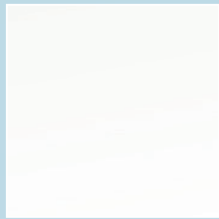
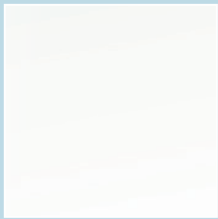
Στο πλαίσιο του προγράμματος αντικατάστασης του μηχανογραφικού εξοπλισμού για το σύνολο της Τράπεζας, έγινε το 2007 προμήθεια 15.320 σταθμών εργασίας (pc), 16.320 οθονών, 800 servers, 3.480 εκτυπωτών, 100 scanners και 800 UPS, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω περιβαλλοντικά κριτήρια.

Στόχοι

- Ενσωμάτωση θεμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις έρευνες ικανοποίησης πελατών, έως το 2009
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της Εθνικής για θέματα περιβαλλοντικής προστασίας

Ανακυκλωμένο χαρτί

Από τον Ιούλιο του 2007 η Τράπεζα υλοποίησε τη σημαντική απόφαση της αντικατάστασης των προμηθειών χαρτιού A4 και A3 από ανακυκλωμένο και μη λευκασμένο χαρτί. Ήδη από 1/8/2007 μέχρι το τέλος του έτους η Τράπεζα προμηθεύτηκε περισσότερους από 280 τόνους ανακυκλωμένο χαρτί.



Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο "κεφάλαιο" ανάπτυξης της Εθνικής και για το λόγο αυτό, η Τράπεζα επενδύει συστηματικά στην εύρεση, επιλογή, εκπαίδευση, αξιολόγηση, διατήρηση και εξέλιξη του εργασιακού δυναμικού της, ενώ σύμφωνα με το Επιχειρησιακό της Σχέδιο, αποσκοπεί στην ανάδειξή της ως προτιμώμενη επιλογή εργοδότη. Οι σχετικές αυτές δράσεις εντάσσονται στο ευρύτερο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης της Τράπεζας, που έχει τίτλο "Ευθύνη".

Στόχος της Τράπεζας είναι το ανθρώπινο δυναμικό να λειτουργεί και καθημερινά να κάνει πράξη τις Αξίες και Αρχές του "Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας", ώστε όλες οι ενέργειες να διέπονται από τις σχετικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς:

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

Οργάνωση

Καθώς ο Όμιλος αναπτύσσεται και οι ανάγκες ενοποίησης γίνονται επιτακτικότερες, στόχος είναι η εφαρμογή βασικών συστημάτων και πολιτικών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού σε επίπεδο Ομίλου. Από το 2006, έχει ολοκληρωθεί ο στρατηγικός σχεδιασμός, ώστε να γίνει εφικτή η ορθότερη οργάνωση των τμημάτων και μονάδων διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού που αντικατοπτρίζουν το πνεύμα και τις αξίες του Ομίλου.

Κατά τη διάρκεια του 2007, στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού πραγματοποιήθηκε η εισαγωγή του θεσμού των Συμβούλων Ανθρώπινου Δυναμικού (RMs), προς όλες τις Διευθύνσεις της Τράπεζας και των θυγατρικών Εταιρειών, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, με σκοπό την ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των εσωτερικών πελατών. Βασικός ρόλος των Συμβούλων Ανθρώπινου Δυναμικού είναι να παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στα στελέχη των Μονάδων της Διοίκησης, του Δικτύου και των θυγατρικών Εταιρειών του Ομίλου, καθώς και υποστήριξη στους εργαζόμενους. Ταυτόχρονα, λειτουργούν ως θεματοφύλακες των πολιτικών και αρχών της Τράπεζας, έτσι ώστε αυτές να εφαρμόζονται σε όλο το εύρος λειτουργίας.

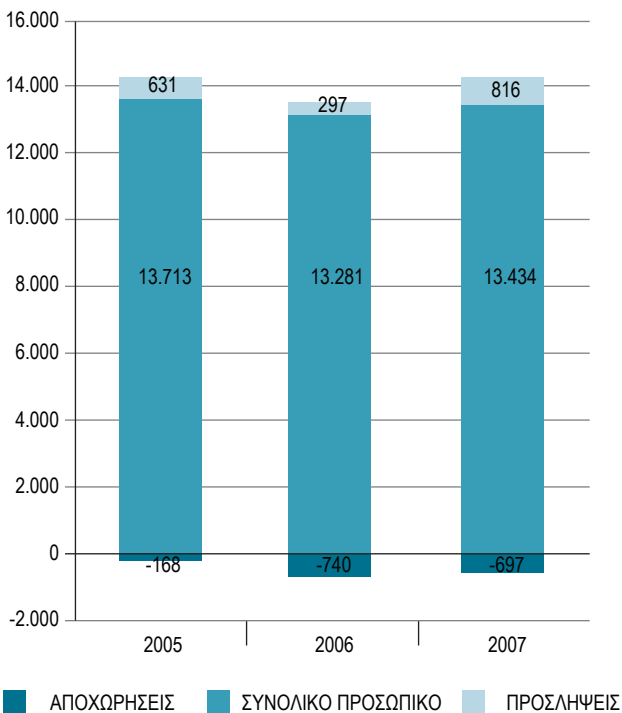
Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, οι Σύμβουλοι Ανθρώπινου Δυναμικού, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης και τη Διεύθυνση Προσω-

πικού, συμμετείχαν δυναμικά στον έγκαιρο προγραμματισμό και διαχείριση αναγκών σε ανθρώπινους πόρους και στη στελέχωση των θέσεων εργασίας.

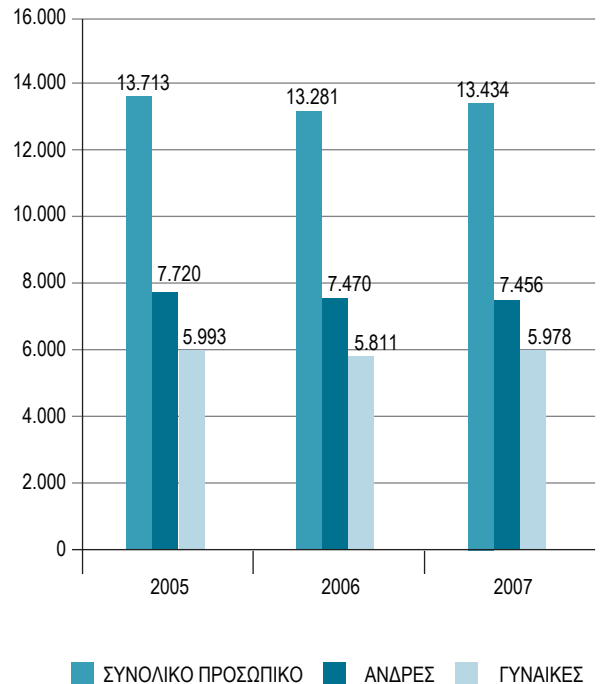
Θέσεις Εργασίας

Βασικός πυλώνας της λειτουργίας της Τράπεζας αποτελεί η παραδοχή ότι πρέπει να αντιμετωπίζει με σεβασμό τους εργαζομένους της και να υποστηρίζει τη διαμόρφωση και διατήρηση μιας ισχυρής και εποικοδομητικής σχέσης με όλα τα μέλη της Τράπεζας. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνει τη διασφάλιση ενός άριστου επιπέδου σχέσης εργοδότη-εργαζομένου, σε όλες τις βαθμίδες απασχόλησης. Η Εθνική απασχολεί στην Ελλάδα 13.434 εργαζομένους, όπως παρουσιάζεται παρακάτω, με βάση την ιστορική, γεωγραφική και ηλικιακή κατανομή:

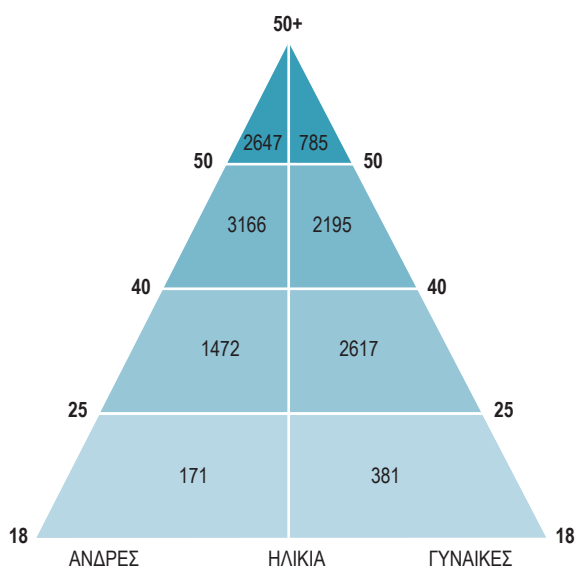
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΙ ΦΥΛΟ



Δυναμικό της Τράπεζας ανά περιοχή

Γεωγραφική Περιφέρεια	2007	2006	2005
Αττική	7.166	7.007	7.131
Υπόλοιπο Ελλάδας	6.230	6.249	6.566
Εξωτερικό	38	25	16

Ίσες Ευκαιρίες

Εδώ και χρόνια αποτελεί πολιτική της Τράπεζας να μην εμπλέκεται σε δραστηριότητες και επενδυτικές πρωτοβουλίες που ενέχουν κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, παιδικής εργασίας, καταναγκαστικής εργασίας και λοιπών συναφών θεμάτων.

Παράλληλα, η προστασία της διαφορετικότητας και η παροχή ίσων ευκαιριών ανάπτυξης στο εσωτερικό της Τράπεζας, αποτελούν πρακτική διασφάλισης ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, με τις αρχές αυτές να συμπεριλαμβάνονται και στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2007 για πρώτη φορά γυναίκα ανέλαβε Γενική Διεύθυνση Μονάδας της Τράπεζας, κάτι που επιβεβαιώνει τη δέσμευση της Τράπεζας προς μια πολιτική ίσων ευκαιριών.

Γενικοί Διευθυντές	2007	2006	2005
Γυναίκες	1	-	-
Άνδρες	13	13	13
Σύνολο	14	13	13

Στην κατανομή του προσωπικού μεταξύ ανδρών και γυναικών είναι εμφανής η παροχή ίσων ευκαιριών, καθώς το 44,5% των εργαζομένων είναι γυναίκες, σχεδόν το ήμισυ του προσωπικού, ενώ δεν γίνεται καμία διάκριση στη μισθολογική κλίμακα μεταξύ ανδρών και γυναικών.

Εξίσου ενδεικτική της δέσμευσης της Τράπεζας για Ίσες Ευκαιρίες είναι η αυξητική κατανομή των γυναικών με θέση ευθύνης στον οργανισμό, την τελευταία τριετία.

Γυναίκες εργαζόμενες	2007	2006	2005
Σε διευθυντικές θέσεις	156	146	139
Σε λοιπές θέσεις	5.822	5.665	5.854

Παράλληλα, η Τράπεζα υποστηρίζει τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού με την πρόσληψη ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ). Αυτή τη στιγμή στην Τράπεζα εργάζονται 368 άτομα με ειδικές ανάγκες.

	2007	2006	2005
ΑΜΕΑ	368	370	376

Επιλογή προσωπικού

Η επιλογή προσωπικού για την Τράπεζα αφορά μόνο σε στελέχωση εξειδικευμένων θέσεων εργασίας όλων των επιπέδων, μέσω εσωτερικής προκήρυξης μεταξύ των εργαζομένων της και επιλογής των καταλληλότερων. Στην περίπτωση αυτή, η επιλογή γίνεται μέσα από σειρά δομημένων συνεντεύξεων που στηρίζουν την αντικειμενικότητα της διαδικασίας. Η διαδικασία αυτή δεν αφορά σε πλήρωση κενών θέσεων εργασίας σε εισαγωγικό βαθμό με νέο προσωπικό, η οποία και διεξάγεται μέσω δημοσίου διαγωνισμού.

Οι συνεντεύξεις, βασικό εργαλείο της διαδικασίας επιλογής, αφορούν εργαζόμενους της Τράπεζας, καθώς και υποψήφιους για τοποθέτηση

στο Δίκτυο Εξωτερικού. Οι συνεντεύξεις αυτές είναι είτε αρχικές, είτε επιβεβαιωτικές των στοιχείων των αρχικών συνεντεύξεων, είτε συνεντεύξεις για την εξυπηρέτηση ειδικών προγραμμάτων επιλογής (π.χ. νέων Επιθεωρητών, νέων Dealers κ.λπ.).

Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην αξιοποίηση των ιδιαίτερων προσόντων που διαθέτουν οι εργαζόμενοι για την κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας σε στελέχωση. Έτσι, διενεργούνται τακτικές συνεδρίες, όπου διερευνώνται τα προσόντα και οι επαγγελματικές δεξιότητες και ιδιότητες των εργαζομένων, ενώ παράλληλα δημιουργούνται οι προοπτικές ανάπτυξης και επαγγελματικής τους εξέλιξης. Κατά τη διάρκεια του 2007 διενεργήθηκαν:

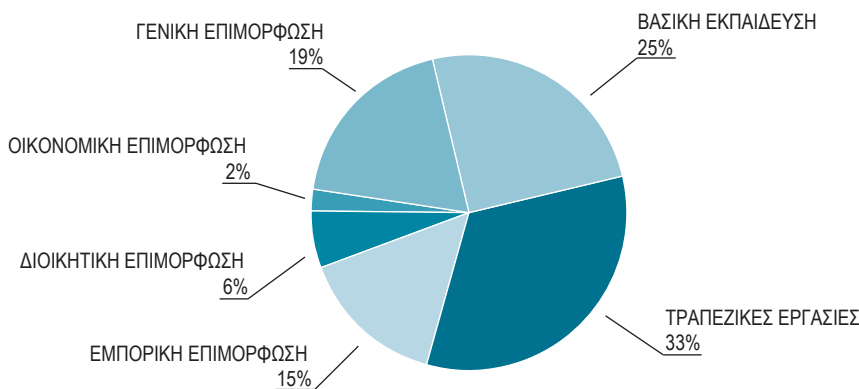
- 450 συνεντεύξεις αξιολόγησης υποψηφίων, το 80% των οποίων αφορούσαν εσωτερικούς υποψήφιους της Τράπεζας
- 1.230 διερευνητικές αναζητήσεις, με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές
- 3.200 test πνευματικών ικανοτήτων και προφίλ προσωπικότητας.

Οι εσωτερικές προκηρύξεις θέσεων εργασίας, ανακοινώνονται σε όλους τους εργαζόμενους είτε για θέσεις στην Ελλάδα, είτε για το εξωτερικό. Μέσα από διαφανείς και αξιοκρατικές διαδικασίες επιλέγονται κατάλληλα άτομα για την κάλυψη των εν λόγω θέσεων, που τις περισσότερες φορές συνεπάγονται και αναβάθμιση - προαγωγή του υποψηφίου. Έτσι, το 2007 οι ανάγκες της Τράπεζας για εξειδικευμένες θέσεις καλύφθηκαν κυρίως με προκήρυξη θέσεων μεταξύ των εργαζομένων της.

Εκπαίδευση

Η Τράπεζα θεωρεί την επαγγελματική κατάρτιση, επιμόρφωση και δι-
αρκή εκπαίδευση των εργαζομένων της, ως καθοριστικό παράγοντα
ανάπτυξης και κύριο ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Οι κατηγορίες
εκπαίδευσης το 2007 ήταν οι ακόλουθες:

ΚΑΤΑΝΟΜΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - 2007



Εκπαιδευτικοί Δείκτες

	2007	2006	2005
Εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν	1.002	855	670
Συμμετοχές σε ενδο-επιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	15.050	9.675	9.773
Συμμετοχές σε σεμινάρια-συνέδρια εκτός Τράπεζας	1.130	1.211	983
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	229.561	225.635	201.249
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε εκατ. ευρώ)	6,1	5,8	5,8

Παρατηρείται ότι κατά το 2007 υλοποιήθηκαν 1.002 εκπαιδεύσεις (αυξημένες κατά 15% σε σχέση με το 2006), με 15.050 συμμετοχές ενδο-επιχειρησιακής εκπαίδευσης, 1.130 συμμετοχές σε σεμινάρια και συνέδρια εκτός Τράπεζας, ενώ η συνολική διάρκεια ανθρωποωρών εκπαίδευσης ήταν 229.561 ώρες.

Αξιολόγηση εκπαιδευτικού έργου

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης αποτελεί παράγοντα καθοριστικής σημασίας για τον έλεγχο της ποιότητας των προγραμμάτων και τη συνεχή βελτίωσή τους. Για το λόγο αυτό, διενεργείται από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης της Τράπεζας σε συστηματική και τακτική βάση και τα συμπεράσματα επανατροφοδοτούν όλες τις παραμέτρους κάθε προγράμματος.

Εκπαιδευτικά κέντρα

Σήμερα εκτός του εκπαιδευτικού Κέντρου της Αθήνας, λειτουργούν εκπαιδευτικά κέντρα σε Θεσσαλονίκη και Πάτρα, με στόχο την αποκέντρωση και τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην εκπαίδευση από τους εργαζόμενους.

Εξ' αποστάσεως εκπαίδευση

Η ενδο-επιχειρησιακή ανάπτυξη και εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων με τη μέθοδο της εξ'αποστάσεως εκπαίδευσης (distance learning) αποτελεί στρατηγική επιλογή για την Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για εκσυγχρονισμό και αποτελεσματικότερη παροχή των υπηρεσιών της, καθώς και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που οφείλονται στις μετακινήσεις. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα, προέβη στο σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της εκπαιδευτικής ύλης πέντε εκπαιδευτικών προγραμμάτων από έντυπη σε ηλεκτρονική μορφή (e-Book). Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να βρίσκουν αναλυτικά τις απαραίτητες οδηγίες για την πλοήγησή τους, αλλά και την παρακολούθηση των μαθημάτων, ώστε να είναι εφικτή η εξ' αποστάσεως εκπαίδευσή τους.

Πρόγραμμα αξιολόγησης

Κατά το έτος 2007 η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού προχώρησε στην επαναληπτική εφαρμογή της διαδικασίας αξιολόγησης 360° για τους Γενικούς Διευθυντές, ενώ δημιούργησε τις προϋποθέσεις για την επέκταση της εφαρμογής της στο επόμενο επίπεδο διοίκησης, που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθεί μέσα στο 2008.

Προγράμματα ένταξης νεοεισερχομένων

Η Τράπεζα εφαρμόζει ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης των νεοεισερχομένων, με σκοπό την αρμονική και ομαλή ένταξή τους στο νέο εργασιακό περιβάλλον.

Το πρόγραμμα "Ξεκινώντας Μαζί!" αφορά τους νεοεισερχόμενους συνεργάτες σε εισαγωγικές θέσεις εργασίας και ισχύει για τα πρώτα δύο χρόνια. Σκοπό έχει να διευκολύνει την προσαρμογή και να διασφαλίσει την, κατά το δυνατόν, ομαλότερη και γρηγορότερη ένταξη των νεοεισερχομένων εργαζομένων στην Τράπεζα, μέσα από την αμφίδρομη επικοινωνία και την υποστήριξη, καθοδήγηση, ενημέρωση, εκπαίδευση και ανάπτυξή τους. Το 2007 συμμετείχαν στο πρόγραμμα αυτό 1.050 νέοι εργαζόμενοι.

Βιβλιοθήκη

Η Τράπεζα διαθέτει βιβλιοθήκη με περίπου 1.100 τίτλους βιβλίων, που κατηγοριοποιούνται στις παρακάτω 19 θεματικές ενότητες: Management, Marketing, Οικονομικά - Λογιστικά, Risk Management, Γενικά θέματα, Δημόσιες σχέσεις - Διαφήμιση - Επικοινωνία, Διεθνείς σχέσεις - Διεθνής πολιτική, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Διοίκηση Επιχειρήσεων - Management, Εγκυκλοπαίδειες - Λεξικά, Θέματα Εκπαίδευσης, Θέματα Ευρωπαϊκής Ένωσης, Θέματα Ποιότητας, Ιστορία - Πολιτισμός, Ξενόγλωσση βιβλιογραφία, Πληροφορική, Τραπεζικά θέματα, Τραπεζικές διαδικασίες, Φιλοσοφία - Επιστήμες - Κοινωνιολογία - Νομικά θέματα.

Η Βιβλιοθήκη είναι στη διάθεση του προσωπικού της Τράπεζας αλλά και των φοιτητών ΑΕΙ και ΤΕΙ, προκειμένου να ενημερώνονται ή να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους για τα παραπάνω θέματα.

Συλλογικές Συμβάσεις - Συνδικαλισμός

Η Εθνική λαμβάνει υπ' όψη το δικαίωμα των εργαζομένων στο συνδικαλισμό και τις παρατηρήσεις των εκπροσώπων των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων, με βάση δεσμοδετημένες διαδικασίες, όπως με τη συμμετοχή δύο εκπροσώπων των εργαζομένων στο ΔΣ της Τράπεζας.

Το πρόγραμμα "Μέντορας-Τηλέμαχος", καλύπτει την ανάγκη καθοδήγησης των νεοεισερχομένων στελεχών στην Τράπεζα μέσα από μια δυαδική σχέση, όπου έμπειρα και ώριμα στελέχη (στο ρόλο του Μέντορα) συμβουλευούν, υποστηρίζουν και αναπτύσσουν νέα στελέχη (στο ρόλο του Τηλέμαχου), με στόχο την επαγγελματική τους ανάπτυξη και την ενίσχυση της συμβολής τους στην επίτευξη των στόχων της Τράπεζας. Το 2007 συμμετείχαν 49 νέα στελέχη στο πρόγραμμα αυτό με τη συμμετοχή 11 στελεχών στο ρόλο του Μέντορα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του εργασιακού δυναμικού της Τράπεζας καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (κατ' εκτίμηση πλέον του 95%) και παράλληλα σχεδόν όλοι είναι μέλη κάποιου συνδικαλιστικού σωματείου.

Πρόσθετες Παροχές

Η προικοδότηση των παιδιών των εργαζομένων

Η Τράπεζα προικοδοτεί τα τέκνα των εργαζομένων της με την ενηλικίωσή τους. Με βάση ειδικό τύπο υπολογισμού, συγκεντρώνεται με την πάροδο των ετών ποσό, που καταβάλλεται στα ενήλικα παιδιά των εργαζομένων, για την ενίσχυση προγράμματος εκπαίδευσης, οικογενειακής και ατομικής κατάστασης ή επαγγελματικής αποκατάστασής τους. Η συμβολή της Τράπεζας ανέρχεται στο 65% του ποσού που συλλέγεται κάθε χρόνο και ειδικότερα για το 2007 το ποσό αυτό ανήλθε συνολικά στα 9,09 εκατ. ευρώ.

Ειδική τιμολογιακή πολιτική για εργαζόμενους

Η Τράπεζα φροντίζει για την κάλυψη των πιστωτικών αναγκών των εργαζομένων, εφαρμόζοντας πολιτική ατομικών δανείων που ανέρχονται έως το ύψος των πέντε μισθών με ευνοϊκούς όρους και επιτόκιο. Επίσης, καλύπτονται και οι στεγαστικές ανάγκες των εργαζομένων με χορήγηση στεγαστικών δανείων με ευνοϊκούς όρους και επιτόκιο. Παράλληλα, η Τράπεζα επεκτείνει την κοινωνική της παροχή και στους συνταξιούχους της, παρέχοντας προσωπικά και στεγαστικά δάνεια με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις.

Ασφαλιστικές καλύψεις για τους εργαζόμενους

Η Τράπεζα προσφέρει σε όλους τους εργαζόμενους ομαδικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο για παροχή αποζημίωσης της οικογένειας σε περίπτωση θανάτου εργαζομένου. Επιπλέον, η Τράπεζα προσλαμβάνει ένα παιδί της οικογένειας και απαλλάσσει τους συγγενείς πρώτου βαθμού από αποπληρωμή στεγαστικού δανείου που τυχόν είχε χορηγηθεί στο δανόντα.

Προσφορά στους πυρόπληκτους συναδέλφους

Η προσφορά της Τράπεζας ήταν άμεση και στους πυρόπληκτους εργαζόμενους το χρόνο που πέρασε, μέσω ποικίλων ενεργειών όπως άμεση ενίσχυση των καταστημάτων με προσωπικό, δημιουργία Help Desk, διαγραφή των οφειλών των άμεσα πληγέντων εργαζομένων προς την Τράπεζα, ειδική οικονομική ενίσχυση αυτών που καταστράφηκε η ιδιόκτητη κατοικία τους και άλλα.

Υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων

Η Τράπεζα ακολουθεί πολιτική παροχών, μεταξύ άλλων, για βρεφονη-

πιακούς σταθμούς και οικιακές βοηθούς, προσχολική μέριμνα, φύλαξη παιδιών συνταξιούχων, κατασκηνώσεις, βαριά νοσούντες, παροχές για τις εορτές του Πάσχα και των Χριστουγέννων, λέσχη φαγητού για τους εργαζόμενους, πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, επαγγελματικό προσανατολισμό. Για παράδειγμα η Τράπεζα:

- Καταβάλει οικονομική ενίσχυση για τα παιδιά των εργαζομένων και συνταξιούχων που εισάγονται στα ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας και ενισχύει οικονομικά τις περιπτώσεις άριστης επίδοσης.
- Παρέχει ευέλικτα εργασιακά ωράρια, σε ειδικές περιπτώσεις εργαζομένων, όπου αυτά απαιτούνται και δικαιολογούνται.

Ευέλικτα εργασιακά ωράρια	2007	2006	2005
Εργαζόμενοι	535	528	512

- Παρέχει χρηματική υποστήριξη για τη φροντίδα των παιδιών των εργαζομένων κατά τις ώρες εργασίας.

Παροχές παιδικής φροντίδας (Βρεφονηπιακοί σταθμοί)	2007	2006	2005
Ποσά ανά έτος (ευρώ)	2.758.128	2.382.768	2.155.474

- Παρέχει διευκόλυνση για περαιτέρω εκπαίδευση σε εργαζόμενους που το επιθυμούν με διακοπή της εργασίας τους για συγκεκριμένες περιόδους.

Διακοπή για εκπαίδευση	2007	2006	2005
Εργαζόμενοι	1.935	1.742	1.503

- Παρέχει την προβλεπόμενη γονική άδεια.

Γονική άδεια με αποδοχές	2007	2006	2005
Ανθρωποημέρες	23.495	22.496	24.228

- Παρέχει οικονομική υποστήριξη για παιδική μέριμνα των παιδιών των εργαζομένων.

Παιδική Μέριμνα	2007	2006	2005
Ποσά ανά έτος (ευρώ)	9.666.136	9.366.887	9.086.532

Εσωτερική Επικοινωνία

Η συστηματική Εσωτερική Επικοινωνία, που ξεκίνησε στα τέλη του 2005, αναπτύχθηκε σημαντικά το 2006, με στόχο τόσο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των εργαζομένων για τις εξελίξεις στην Τράπεζα και τον Όμιλο, όσο και τη συλλογή απόψεων και προβληματισμών από τους εργαζόμενους. Παράλληλα, στοχεύει στη βελτίωση της εταιρικής κουλτούρας, στην ορθή εφαρμογή της στρατηγικής, στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος και τελικά στη βελτίωση της επίδοσης της ίδιας της Τράπεζας.

Πέρα από τις ατομικές και ομαδικές συζητήσεις και τις κατά τόπους επισκέψεις ανώτερων και ανώτατων στελεχών στους χώρους εργασίας και δραστηριοποίησης των εργαζομένων με στόχο την αμφίδρομη επικοινωνία, τα οχήματα της εσωτερικής επικοινωνίας που αξιοποιήθηκαν ήταν κυρίως το εσωτερικό περιοδικό και η ιστοσελίδα.

Εσωτερικό περιοδικό “Πρώτοι Εμείς”

Εκδόθηκε πρώτη φορά κατά το 2006 και κυκλοφορεί κάθε τρίμηνο. Τα τέσσερα τριμηνιαία τεύχη διανέμονται σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας και του Ομίλου στην Ελλάδα και, μεταφρασμένα στα αγγλικά, στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Δημοσιεύονται επίσης, στα ελληνικά και στα αγγλικά, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στο Διαδίκτυο (www.nbg.gr), όπως και στη σελίδα της Εσωτερικής Επικοινωνίας στο Intranet, η οποία είναι προσβάσιμη από όλους τους εργαζόμενους.

Εσωτερική ιστοσελίδα - Intranet

Η Τράπεζα δημιούργησε ένα εσωτερικό μηχανισμό ενημέρωσης και επικοινωνίας, για όλο το προσωπικό. Η ενημέρωση για τις εξελίξεις και τις αποφάσεις είναι άμεση έτσι, ώστε να ενημερώνονται οι εργαζόμενοι έγκαιρα και έγκυρα για όσα συμβαίνουν στο χώρο που εργάζονται. Παράλληλα, οι χρήστες της ιστοσελίδας αξιοποιούν τη δυνατότητα που παρέχεται για αποστολή σχολίων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με τον τρόπο αυτό, παραλαμβάνονται μηνύματα με προτάσεις, σχόλια και ερωτήσεις σχετικά με διάφορους τομείς λειτουργίας της Τράπεζας, τα οποία και διεκπεραιώνονται κατάλληλα από τις αρμόδιες Μονάδες. Χαρακτηριστικά, το 2007 κυκλοφόρησαν πάνω από 100 ανακοινώσεις προς το προσωπικό και η ιστοσελίδα δέχτηκε 265.400 επισκέψεις.

Υγεία και Ασφάλεια

Η Τράπεζα επιδιώκει συστηματικά την κατοχύρωση ασφαλών και υγιών συνθηκών εργασίας και φροντίζει για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου. Συγκεκριμένα:

- η Γενική Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού και Εσωτερικής Επικοινωνίας είναι υπεύθυνη για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία εντός της Τράπεζας.
- η Τράπεζα συνεργάζεται με Ιατρούς Εργασίας και Τεχνικούς Ασφαλείας, που επισκέπτονται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους όλες τις Μονάδες της Τράπεζας προκειμένου να προβούν σε εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, παροχή συμβουλών και διατύπωση γραπτών υποδείξεων, σχετικά με την Υγεία και Ασφάλεια της Εργασίας, καθώς και την πρόληψη ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Κατά αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται, κατά το καλύτερο δυνατόν, η Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας.

Έτος	Σύνολο Κτιρίων	Ιατροί Εργασίας	Τεχνικοί Ασφαλείας	Τεχνικοί Πυρασφαλείας
2007	566	1378	1598	733
2006	578	1425	1615	792

Πολιτική σχεδίαση έκτακτης ανάγκης

Η Εθνική μερίμνησε το 2006 για τη σύνταξη των Κανονισμών Οργάνωσης και Λειτουργίας σε όσα από τα Ανεξάρτητα Ιδρύματα της Τράπεζας υπήρξαν μεταβολές (μεταστέγαση, μετακίνηση προσωπικού κ.λ.π.), ενώ παράλληλα συντόνισε την τήρηση των μέτρων Έκτακτης Ανάγκης και Ενεργητικής Πυροπροστασίας για όλες τις Μονάδες της. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν ενέργειες όπως: σήμανση, ομάδες πολιτικής άμυνας, συστήματα πυρανίχνευσης, ομάδες πυροπροστασίας, εκπαίδευση ομάδων πυρασφαλείας, καθώς και ενημέρωση του υπόλοιπου προσωπικού.

Στόχοι 2008

- Εκπαίδευση σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Στήριξη των εθελοντικών δράσεων των εργαζομένων
- Καταμέτρηση των ατυχημάτων (σε ξεχωριστό δείκτη από εκείνο των ασθενειών)



Με ευθύνη για το Περιβάλλον

Ο σεβασμός προς το Περιβάλλον αποτελεί μια από τις βασικές αξίες της Εθνικής, όπως έχει διατυπωθεί στην Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς και στον Κώδικα "Ηθικής και Δεοντολογίας" της Τράπεζας, ενώ μετουσιώνεται σε πράξη, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, οι ενέργειες του οποίου περιλαμβάνονται στο συνολικό πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης με τίτλο "Ευθύνη".

Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετέχει στους δείκτες αειφορίας FTSE4Good Europe και FTSE4Good Global και αξιολογείται ετησίως για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της.

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η δέσμευση της Εθνικής στην προστασία του περιβάλλοντος εκφράζεται με τη Διακήρυξη της Περιβαλλοντικής της Πολιτικής. Με σκοπό την υλοποίηση αυτής της πολιτικής έχει αναπτύξει και εφαρμόζει από το 2004 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές του προτύπου ISO 14001. Στο πλαίσιο του Συστήματος αυτού, η Τράπεζα φροντίζει να συμμορφώνεται με την περιβαλλοντική νομοθεσία, να θέτει στόχους για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων και να μεθοδεύει ενέργειες που αποσκοπούν στη μείωση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλούν οι δραστηριότητές της.

Για την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού "αποτυπώματος" της, η Εθνική υλοποιεί προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, τα οποία εστιάζουν στους ακόλουθους άξονες:

- Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- Εξορθολογισμός των επαγγελματικών μετακινήσεων.
- Αποτελεσματική διαχείριση χαρτιού και στερεών αποβλήτων.
- Εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες.
- Εφαρμογή πιστοδοτικής πολιτικής.

Για την υλοποίηση των παραπάνω, η Τράπεζα βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με το προσωπικό της, το οποίο ενημερώνει για τα περιβαλλοντικά προγράμματα, ενώ προωθεί και τη συμμετοχή του σε δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, με την εκπαίδευση όλων των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων.

Απόσπασμα Διακήρυξης Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Εθνικής Τράπεζας:

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

Στοιβάδα του Όζοντος

Ένα από τα σημαντικότερα παγκόσμια περιβαλλοντικά προβλήματα αποτελεί η μείωση της στοιβάδας του όζοντος, η οποία προστατεύει τη ζωή στον πλανήτη από το βλαβερό τμήμα της ακτινοβολίας του ήλιου.

Η Εθνική υλοποιεί κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση του φαινομένου της "τρύπας" του όζοντος με τη χρήση κλιματιστικών μηχανημάτων τα οποία περιέχουν φιλικότερα στο περιβάλλον ψυκτικά υγρά (όπως Freon R407 & R410). Επιπλέον, κατά το 2006 είχε ήδη ολοκληρωθεί πρόγραμμα κατάργησης του επικίνδυνου συστατικού Halon από τους πυροσβεστήρες και τα συστήματα κατάσβεσης που είναι εγκατεστημένα στους χώρους της.

Παράλληλα, η δέσμευση της Τράπεζας στη φιλική προς το Περιβάλλον λειτουργία αποτυπώνεται και στον "Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας", για τον οποίο ενημερώνονται όλοι οι εργαζόμενοι.

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του 2007 υλοποιήθηκε εκτεταμένο πρόγραμμα μετακίνησης και συγκέντρωσης κεντρικών υπηρεσιών σε ένα κτίριο. Για το λόγο αυτό δεν είναι εφικτή η παράθεση συγκρίσιμων στοιχείων σε σχέση με τα προηγούμενα έτη.

Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων - Ενέργειας

Η βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας αποτελεί θεμελιώδη στόχο της Εθνικής, για τον περιορισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και παράλληλα τον έλεγχο των σχετικών λειτουργικών της δαπανών.

Στην κατεύθυνση της εξοικονόμησης ενέργειας, κατά το 2007, υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα μέτρα:

- Αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών εξοικονόμησης ενέργειας σε δυο νεο-ανεγερθέντα κτίρια Διοίκησης συνολικής επιφάνειας 45.000 m², στο ένα εκ των οποίων μεταστεγάστηκαν υπηρεσίες που μέχρι σήμερα στεγάζονταν σε παλαιότερα, περισσότερο ενεργοβόρα κτίρια. Οι εν λόγω τεχνολογίες που εφαρμόστηκαν, περιλαμβάνουν σύστημα διαχείρισης των κτιριακών εγκαταστάσεων (BMS), εναλλάκτες αέρα στις κεντρικές κλιματιστικές μονάδες, χρήση inverter στους κινητήρες, θερμομόνωση δομικών στοιχείων του κτιρίου, εγκατάσταση περσίδων σκίασης, καθώς και ανακλαστικών υαλοστασίων.
- Υποκατάσταση του πετρελαίου θέρμανσης από φυσικό αέριο σε τρία κτίρια Διοίκησης, τα οποία βρίσκονται στο κέντρο της Αθήνας, ενώ είναι σε εξέλιξη οι αντίστοιχες εργασίες στο κτίριο που στεγάζεται το Κεντρικό κατάστημα της Τράπεζας.
- Εγκατάσταση συστημάτων μείωσης των απωλειών ηλεκτρικής ισχύος σε κτίρια της Διοίκησης.
- Χρήση λιγότερο ενεργοβόρου εξοπλισμού σε 67 Καταστήματα, των οποίων οι χώροι διαμορφώθηκαν αρχικά ή ανακαινίστηκαν. Ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει φωτιστικά σώματα και μηχανήματα κλιματισμού με εναλλάκτες αέρα.
- Χρήση νέων υαλοστασίων στις όψεις των καταστημάτων, με βελτιωμένα χαρακτηριστικά θερμομόνωσης (κατά περίπου 5%).

Η εξοικονόμηση ενέργειας συμβάλλει στην αντιμετώπιση του προβλήματος της αλλαγής του κλίματος, εφόσον μειώνονται οι ρύποι που εκπέμπονται στην ατμόσφαιρα από τη λειτουργία των Μονάδων της Τράπεζας.

Διαχείριση Νερού

Το νερό αποτελεί πολύτιμο αγαθό της φύσης. Η Εθνική, στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, έχει εκπονήσει μια συνολική ανάλυση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που απορρέουν από τη λειτουργία της, από την οποία προέκυψε ότι η Τράπεζα δεν προκαλεί ιδιαίτερες επιπτώσεις στην κατανάλωση νερού.

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων

Με στόχο τον εξορθολογισμό των μετακινήσεων του προσωπικού της, η Τράπεζα εντός του 2007 ενίσχυσε τη διοργάνωση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων εκτός Αττικής:

- Αυξάνοντας τους τόπους διεξαγωγής των εκπαιδευτικών διοργανώσεων από 17 σε 23. Έτσι, παρότι διοργάνωσε περισσότερα εκπαιδευτικά σεμινάρια με αισθητά μεγαλύτερο συνολικά αριθμό συμμετεχόντων σε σχέση με το 2006, ταυτόχρονα μείωσε τις μετακινήσεις των εκπαιδευομένων της.
- Παρέχοντας τη δυνατότητα στο προσωπικό για εκπαίδευση εξ' αποστάσεως (distance-learning).

Με την εφαρμογή των παραπάνω μέτρων, καθώς και την προώθηση του Internet Banking και Phone Banking, επιτυγχάνεται μείωση των μετακινήσεων, τόσο των εργαζομένων, όσο και των πελατών. Κατά συνέπεια εκπέμπονται λιγότεροι αέριοι ρύποι, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου.

Διαχείριση Χαρτιού και Στερεών Αποβλήτων

Το πρόβλημα της ορθής διαχείρισης των στερεών αποβλήτων είναι έντονο στη χώρα μας εξαιτίας της τελικής κατάληξης της μεγαλύτερης ποσότητας αυτών σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων. Η Εθνική υποστηρίζει το στρατηγικό στόχο που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση για την πρόληψη, αξιοποίηση και ανακύκλωση των απορριμμάτων.

Μείωση χρήσης και ανακύκλωση χαρτιού

Στην Τράπεζα προκύπτει μεγάλος όγκος χαρτιού κατά τη διεκπεραίωση των τραπεζικών εργασιών. Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού υλοποιείται σειρά μέτρων, όπως:

- Χρήση μηχανογραφικών συστημάτων, τα οποία εγκαθίστανται σταδιακά στην Τράπεζα, αντικαθιστώντας πολλές χειρόγραφες διαδικασίες με ηλεκτρονικές.

Η Εθνική, σταθερά προσανατολισμένη στη μείωση των μετακινήσεων της πελατείας της, δημιούργησε σύγχρονο Contact Center μέσω του οποίου παρέχονται υπηρεσίες phone banking.

Επίσης, έθεσε σε λειτουργία 10 νέες εφαρμογές στο Internet Banking, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα στους πελάτες να εξυπηρετούνται στη διεκπεραίωση επιπλέον εργασιών μέσω Διαδικτύου, χωρίς να απαιτείται να προσέρχονται στα Καταστήματα.

Κατά το 2007 εγγράφηκαν 73.872 νέοι χρήστες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Τράπεζας και έτσι ο συνολικός αριθμός τους ανέρχεται πλέον σε 256.733 (αύξηση κατά 40,4% σε σχέση με το 2006), ενώ οι συνολικές συναλλαγές αυξήθηκαν από 10,4 εκατ. σε 14,4 εκατ. εντός του 2007 (αύξηση κατά 38,4% σε σχέση με το 2006).

Η Εθνική αναπτύσσει σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης αλληλογραφίας, το οποίο εφαρμόζεται ήδη πιλοτικά σε 2 Μονάδες της και εκτιμάται ότι θα έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση τουλάχιστον 11 εκατ. σελίδων Α4 ετησίως, όταν εφαρμοσθεί στο σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει και δυνατότητα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης εγγράφων, τα οποία δεν διακινούνται απαραίτητα, ωστόσο το περιεχόμενό τους πρέπει να είναι διαθέσιμο σε περισσότερες της μιας Μονάδες (π.χ. συμβάσεις). Με το σύστημα αυτό ελαχιστοποιείται η φυσική διακίνηση των εγγράφων, με αποτέλεσμα τη μείωση των εκπαιδευμένων ρύπων που επιδεινώνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

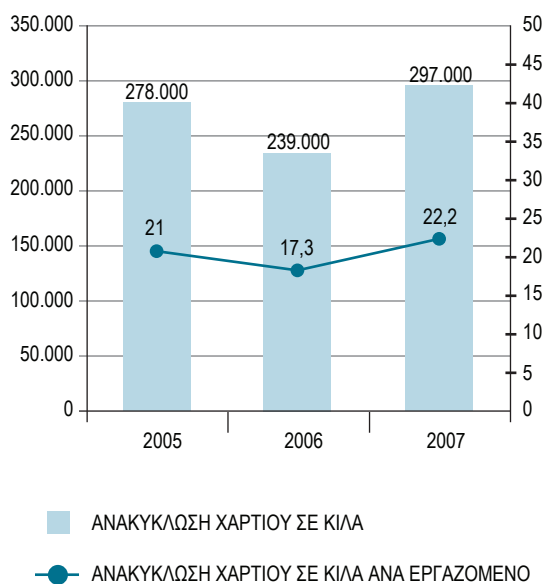
- Διενέργεια ηλεκτρονικής εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης με αντίστοιχη εξοικονόμηση περίπου 36.500 σελίδων μεγέθους Α4 (αύξηση 265% σε σχέση με το 2006). Επιπρόσθετα, η αντικατάσταση του εκπαιδευτικού υλικού των προγραμμάτων εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, από έντυπη σε ηλεκτρονική μορφή με αντίστοιχη εξοικονόμηση περίπου 64.000 σελίδων Α4 (αύξηση 7% σε σχέση με το 2006).
- Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άλλων επιμέρους συστημάτων εσωτερικής επικοινωνίας, αντί εγγράφων.
- Μετατροπή 30 εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή, προκειμένου να εκτυπώνονται μόνο εφόσον απαιτείται.
- Σταδιακή εφαρμογή του ηλεκτρονικού συστήματος SAP R/3 στις Μονάδες του Δικτύου.
- Καταχώρηση σε μηχανογραφικό σύστημα όλου του υλικού στο οποίο αποτυπώνονται οι διαδικασίες της Τράπεζας και η αντίστοιχη απαιτούμενη τεκμηρίωση, στο πλαίσιο της υποχρέωσης της Εθνικής για συμμόρφωση με το Νόμο Sarbanes Oxley.

Πέρα από τις ενέργειες για τη μείωση της χρήσης του χαρτιού η Εθνική:

- στο πλαίσιο της διαχείρισης του μεγάλου όγκου του αρχειακού της υλικού, έχει συνάψει σχετική σύμβαση με συνεργαζόμενη εταιρία για τη συλλογή του και τη διασφάλιση της περιβαλλοντικά φιλικής διαχείρισής του.
- εφαρμόζει πιλοτικά σε ορισμένες Μονάδες της Τράπεζας, συλλογή του άχρηστου χαρτιού σε ειδικούς κάδους, από όπου αυτό προωθείται συστηματικά προς ανακύκλωση.

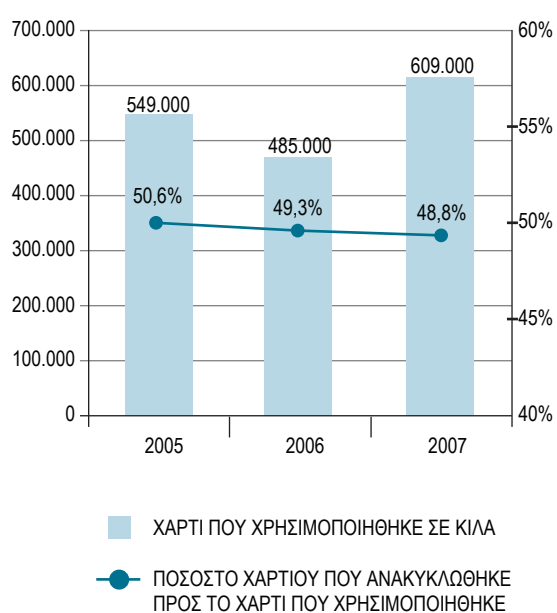
Με τις παραπάνω δράσεις, μέσα στο 2007 σημειώθηκε αύξηση της ποσότητας χαρτιού που ανακυκλώθηκε κατά 24%, σε σχέση με το 2006.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ



Ωστόσο, επειδή το ποσοστό του χαρτιού που ανακυκλώνεται σε σχέση με την αντίστοιχη ποσότητα που καταναλώνεται, παρουσιάζει ελαφρά μείωση τα τελευταία χρόνια, η προσπάθεια βελτίωσης στο συγκεκριμένο τομέα θα συνεχιστεί.

ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ

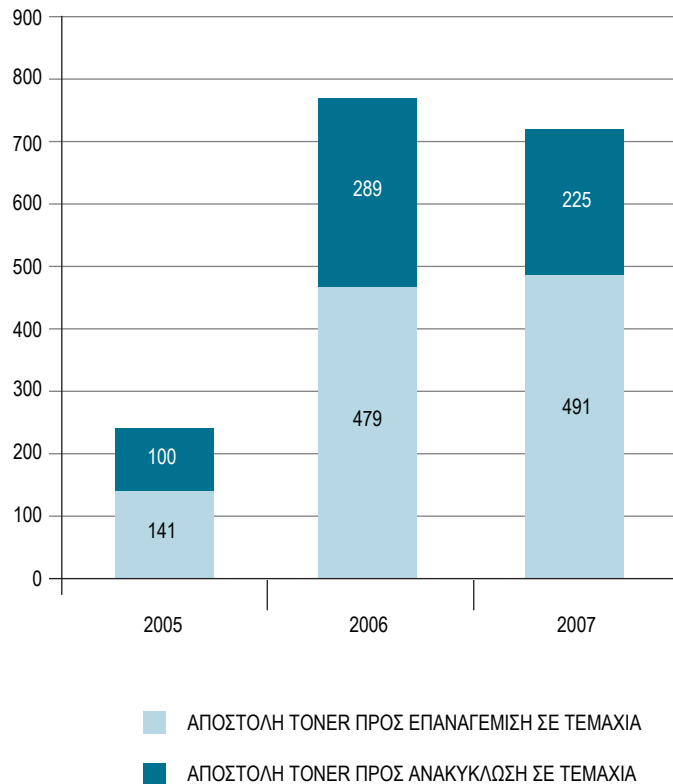


Διαχείριση Εξοπλισμού

Εντός του 2007, πραγματοποιήθηκε η προμήθεια νέου μηχανογραφικού εξοπλισμού για το σύνολο της Τράπεζας και η σταδιακή αντικατάσταση του παλαιού, με ταυτόχρονη πρόβλεψη για επαναχρησιμοποίηση ή περιβαλλοντική διαχείριση του αποσυρόμενου. Έτσι, κατά το 2007 ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση του εξοπλισμού σε όλο το Δίκτυο των Καταστημάτων, με αποτέλεσμα να σταλούν για ανακύκλωση 8.790 σταθμοί εργασίας (PC), 7.033 οθόνες, 1.419 εκτυπωτές, καθώς και 1.016 παρελκόμενα (π.χ. UPS). Μέρος του εξοπλισμού που είναι ακόμη λειτουργικό θα δωρηθεί στο προσωπικό, καθώς και σε Οργανισμούς και Ιδρύματα (π.χ. σχολεία), εντός του 2008.

Τα αναλώσιμα των εκτυπωτών και των φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων (toner), συλλέγονται πιλοτικά σε ορισμένες Μονάδες και αποστέλλονται προς επαναχρησιμοποίηση ή ανακύκλωση. Παρατηρείται αύξηση του αριθμού των toner που ανακυκλώθηκαν τα τελευταία 2 έτη σε σχέση με το 2005, εξαιτίας της επέκτασης του πιλοτικού προγράμματος συλλογής αναλωσίμων από 5 σε 7 Μονάδες της Τράπεζας, στις οποίες πρέπει να σημειωθεί ότι ανακυκλώνεται το 100% των χρησιμοποιημένων toner.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ TONER



Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Το πρόγραμμα αυτό αποσκοπεί στην αξιολόγηση των προμηθευτών και των προϊόντων που προμηθεύεται η Τράπεζα, με περιβαλλοντικά κριτήρια.

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην ενότητα "Με Ευθύνη για την Αγορά".

Πιστοδοτική Πολιτική

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται οι ενέργειες:

- ανάλυσης και εκτίμησης περιβαλλοντικών κινδύνων στις διαδικασίες των χρηματοδοτήσεων
- υποστήριξης των χρηματοδοτήσεων εκείνων που αφορούν την υλοποίηση έργων σχετικών με την προστασία του περιβάλλοντος

Περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στην ενότητα "Με Ευθύνη για την Αγορά".

Στόχοι:

- Συνεχής βελτίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Δημιουργία δράσεων για μείωση της χρήσης χαρτιού στις λειτουργίες της Τράπεζας.
- Ενίσχυση της επικοινωνίας και ενθάρρυνση του προσωπικού για τη συμμετοχή του στις ενέργειες μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις λειτουργίες της Τράπεζας.
- Επέκταση εφαρμογής του συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας στο σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας.
- Ολοκλήρωση του έργου της αντικατάστασης - απόσυρσης (μέσω αδειοδοτημένου φορέα) του συνόλου του μηχανογραφικού εξοπλισμού των Μονάδων της Τράπεζας με την κάλυψη και των Κεντρικών Υπηρεσιών.

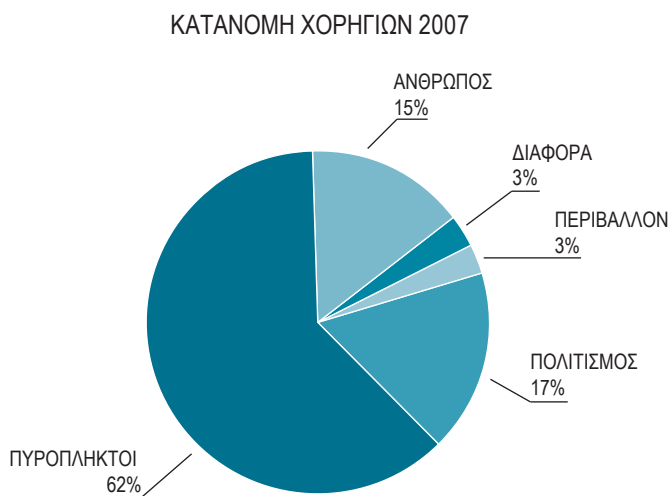


Με ευθύνη για την Κοινωνία

Η Εθνική Τράπεζα, ακολουθώντας με συνέπεια τη δέσμευσή της για διαρκή προσφορά στην ελληνική κοινωνία, επιδιώκει να αποτελεί οργανισμό ο οποίος στηρίζει σταθερά το κοινωνικό σύνολο, μέσα από ένα πλήθος πολιτιστικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών ενεργειών. Με αίσθημα υπευθυνότητας για ένα καλύτερο μέλλον, επιλέγει να διαδραματίζει δημιουργικό ρόλο στην ελληνική κοινωνία, υποστηρίζοντας ποικίλους τομείς με τις χορηγικές της δράσεις.

Το 2007, μέσω χορηγικού προγράμματος ύψους 65,3 εκατ. ευρώ, η Εθνική Τράπεζα στήριξε ευρύτατο φάσμα δράσεων, τόσο απευθείας ως Τράπεζα, όσο και μέσω των Οργανισμών της (Μορφωτικό Ίδρυμα και Ιστορικό Αρχείο). Ειδικότερα, το ποσό των 50 εκατ. ευρώ αφορά ένα συνολικό πρόγραμμα ενίσχυσης και αποκατάστασης των πυρόπληκτων περιοχών της Πελοποννήσου και της Εύβοιας, το οποίο ξεκίνησε μετά το καλοκαίρι του 2007, με την άμεση εκταμίευση ποσού 25 εκατ. ευρώ και τον προγραμματισμό των δράσεων που θα υλοποιηθούν στη συνέχεια, μέσα στο 2008.

Συνολικά για το έτος 2007 η Εθνική Τράπεζα διέθεσε ποσό 40,3 εκατ. ευρώ, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται και το ποσό που διατέθηκε για την ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί στο 3,9% των κερδών της Τράπεζας (σε σύνολο κερδών της Τράπεζας 1.031,9 εκατ. ευρώ) και μπορεί να απεικονιστεί ως εξής:



Χορηγική Δραστηριότητα

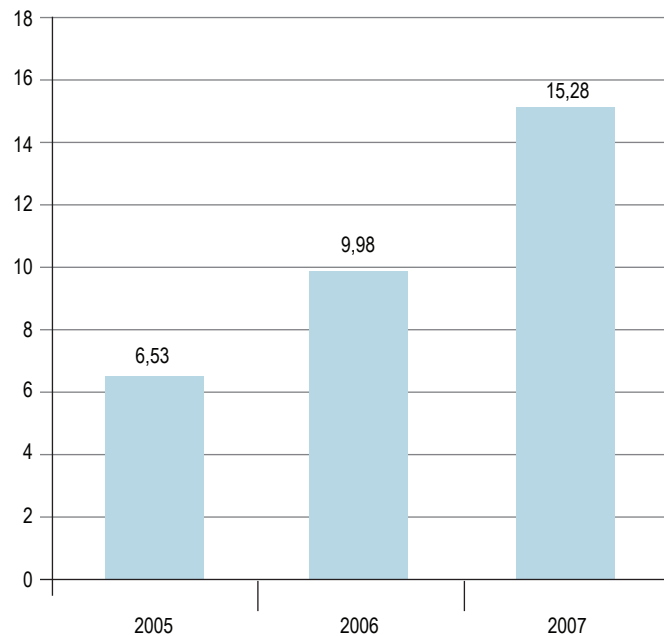
Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει το Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης με τίτλο "Ευθύνη", στο πλαίσιο του οποίου χορηγεί ένα πλήθος

κοινωνικών δράσεων με έμφαση, στον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και τον Πολιτισμό. Το ποσό της χορηγίας για τις πυρόπληκτες περιοχές (Πελοποννήσου και Ευβοίας) αφορά έκτακτη ειδική δράση και δεν εντάσσεται στην προγραμματισμένη ετήσια χορηγική δραστηριότητα.

Οικονομικά Στοιχεία Χορηγιών	2007	2006	2005
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε εκατ. ευρώ)*	15,28	9,98	6,53
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων) της Τράπεζας	1,48	1,19	1,05

* Τα ποσά αυτά αφορούν το σύνολο των χορηγιών χωρίς την ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών

ΧΟΡΗΓΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (ΣΕ ΕΚΑΤ. ΕΥΡΩ)



Άνθρωπος - Αθλητισμός - Επιστήμη

Με μια σειρά χορηγιών και δράσεων η Εθνική Τράπεζα υποστήριξε προγράμματα τα οποία αποσκοπούν στην προσφορά:

- στον Άνθρωπο, με την υποστήριξη ειδικών κοινωνικών ομάδων, ατόμων με ειδικές ανάγκες, καθώς και του γενικότερου συστήματος υγείας της χώρας

- στον Αθλητισμό
- στην Επιστήμη, με την υποστήριξη της εκπαίδευσης και της έρευνας

Η Τράπεζα στο πλαίσιο αυτό διέθεσε το 39% του ποσού που είχε προγραμματίσει για τις χορηγικές δράσεις του έτους (το ποσοστό αυτό διαμορφώνεται στο 15% αν συμπεριληφθούν οι χορηγίες για τις πυρόπληκτες περιοχές).

Ενδεικτικά οι σημαντικότερες δράσεις αφορούν:

- Ειδική χορηγία για την ανέγερση Βρεφονηπιακού Σταθμού, σε οικόπεδο ιδιοκτησίας της Ιεράς Μητρόπολης Μονεμβασίας και Σπάρτης για την εξυπηρέτηση πολύτεκνων οικογενειών που κατοικούν στις 200 εργατικές κατοικίες της περιοχής της Σπάρτης.
- Χορηγία για διετές πρόγραμμα συντήρησης και εξοπλισμού των παιδικών κατασκηνώσεων του Αγίου Ανδρέα του Δήμου Αθηναίων αλλά και ενίσχυση του διετούς προγράμματος επέκτασης των κατασκηνώσεων της Ιεράς Μητρόπολης Αλεξανδρουπόλεως.
- Ενίσχυση του συστήματος υγείας της χώρας μέσω χορηγιών σε Νοσοκομεία για την αγορά εξειδικευμένων ιατρικών μηχανημάτων (ΠΓΝ Ευαγγελισμός, ΓΠΝΘ Γ.Παπανικολάου, Σισμανόγλειο Κομοτηνής, ΓΝΑ Ελπίς, Γενικό Νοσοκομείο Κιλκίς κλπ).
- Περαιτέρω ανάπτυξη και διάδοση του αθλητικού ιδεώδους στηρίζοντας αθλητές και αθλήτριες, καθώς και εθνικές αθλητικές ομάδες και αθλητικές διοργανώσεις.
Οι σημαντικότερες δράσεις χορηγίας που αφορούν τον άξονα του αθλητισμού ήταν η στήριξη της Ελληνικής Ομοσπονδίας Πετοσφαίρισης για τη συμμετοχή της σε διοργανώσεις, καθώς και υποστήριξη μεμονωμένων αθλητών και αθλητριών για την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμια πρωταθλήματα και στους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2008 στο Πεκίνο. Εξίσου σημαντική ήταν η ανάληψη της επίσημης χορηγικής υποστήριξης της Τράπεζας στο "Πρόγραμμα Επιχειρηματικής Στήριξης" που βοήθησε σημαντικά στην ανάληψη της διοργάνωσης των Μεσογειακών Αγώνων του 2013 στο Βόλο και στη Λάρισα.
- Χορηγία τριετούς διάρκειας (2007-2009) στο Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών και χορηγία τετραετούς διάρκειας (2007-2010) για τη δημιουργία του Κέντρου Έρευνας για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη στο Αγγλικό Πανεπιστήμιο London School of Economics. Με ποικιλία χορηγιών η Εθνική συνεισφέρει σημαντικά στην ανάπτυξη της επιστημονικής έρευνας τόσο σε ελληνικά όσο και σε ξένα πανεπιστήμια, στηρίζοντας ερευνητικά προγράμματα, συνέδρια και έργα από όλο το φάσμα των επιστημών.

Παράλληλα με τα παραπάνω υλοποιήθηκαν πλήθος άλλων δράσεων για τον άνθρωπο, όπως η παροχή υποτροφιών, η οικονομική στήριξη πολύτεκνων οικογενειών, η ενίσχυση του προγράμματος για τους άστεγους του Δήμου Αθηναίων, η ενίσχυση ειδικών κοινωνικών ομάδων (ανάπηροι, παιδιά με νοητική υστέρηση, η Τρίτη ηλικία), ενώ σημαντική υπήρξε η συμβολή σε ειδικές πανελλαδικές ενέργειες συγκέντρωσης χρημάτων για κοινωφελείς σκοπούς (τηλεμαραθώνιος, έρανοι κλπ).

Περιβάλλον

Στον άξονα Περιβάλλον κατά τη διάρκεια του 2007 η Τράπεζα διέθεσε το 8% του ποσού που είχε προγραμματίσει για τις χορηγικές δράσεις του έτους (το ποσοστό αυτό διαμορφώνεται στο 3% αν συμπεριληφθούν οι χορηγίες για τις πυρόπληκτες περιοχές), αναπτύσσοντας ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, οι οποίες αναλύονται κατά τομέα δράσης παρακάτω:

A. Πάρνηθα

Περιοχή που υπέστη τις συνέπειες των καταστροφικών πυρκαγιών του καλοκαιριού του 2007 ήταν και ο Εθνικός Δρυμός της Πάρνηθας.

Η Τράπεζα διέθεσε το ποσό του 1 εκατ. ευρώ για να στηρίξει το δύσκολο έργο της αποκατάστασης της περιοχής, σε συνεργασία με τον αρμόδιο φορέα που ανέλαβε τη διαχείριση όλων των διαθέσιμων πόρων και πηγών βοήθειας.

B. Υποστήριξη Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων

Η Εθνική υποστηρίζει σταθερά το έργο των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, οι οποίες υλοποιούν δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος. Ενδεικτικά:

- Ολοκλήρωσε το διετές πρόγραμμα χορηγιών υπέρ του Φορέα Διαχείρισης του Εθνικού Θαλάσσιου Πάρκου Ζακύνθου για τη συνέχιση της εφαρμογής του Πιλοτικού Προγράμματος Προστασίας και Διατήρησης της παραλίας περιοχής Δάφνης του Δήμου Ζακύνθου (μια από τις σημαντικότερες παραλίες ωτοκίας της θαλάσσιας χελώνας caretta-caretta στη Μεσόγειο).
- Στήριξε ως Μεγάλος Χορηγός τη διοργάνωση Έκθεσης με τίτλο "Climax Planete Climat" στο Κέντρο Γαΐα του Μουσείου Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας. Πρόκειται για έκθεση διαδραστική με ηλεκτρονικά πολυμέσα που κύριο στόχο έχει την ευαισθητοποίηση του κοινού για τις επιπτώσεις της αλλαγής του κλίματος στον πλανήτη μας.
- Συμμετείχε ενεργά στη στήριξη σωματείων και συλλόγων που σκοπό τους έχουν την προστασία του περιβάλλοντος, όπως η HELMEPA για τη διάσωση της θάλασσας.

Πολιτισμός

Η Τράπεζα εδώ και δεκαετίες στηρίζει δραστηριότητες που αναδεικνύουν την εθνική μας κληρονομιά και προάγουν τον πολιτισμό, μέσα από μια σειρά δράσεων που προγραμματίζει για τους τομείς αυτούς, καθώς και μέσα από το πλούσιο έργο που επιτελεί το Μορφωτικό Ίδρυμα και το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής.

Η Εθνική κατά το 2007 διέθεσε συνολικά στον τομέα του Πολιτισμού, το 45% του ποσού που είχε προγραμματίσει για τις ετήσιες χορηγικές της δράσεις (το ποσοστό αυτό διαμορφώνεται στο 17% αν συμπεριληφθούν οι χορηγίες για τις πυρόπληκτες περιοχές).

Μεταξύ των σημαντικών δράσεων που υποστήριξε, ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες:

- Στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες, όπως η Εθνική Λυρική Σκηνή (Όπερα του Ζ. Μπιζέ "Κάρμεν" στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού), το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού, τον Οργανισμό Μεγάλου Μουσικής Αθηνών (έργα όπερας "Ο Νάνος" του Αλεξάντερ φον Τεμλίνσκι) και Θεσσαλονίκης (παραστάσεις των μπαλέτων Bezarf).
- Στήριξη δραστηριοτήτων για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού "γίνεσθαι", όπως η χορηγία υπέρ του Δήμου Λευκάδος, για την αγορά και αποκατάσταση της οικίας του Άγγελου Σικελιανού η οποία θα μετατραπεί σε μουσείο, η συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων (αναστύλωση ενός κίονα στον αρχαίο Ναό του Διός στη Νεμέα), καθώς και η στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφών (Ακρωτήρι της Θήρας).
- Χορηγική στήριξη εκδόσεων πολιτισμικού και ιστορικού ενδιαφέροντος, όπως η χορηγία προς την Ιερά Μεγίστη Μονή Βατοπεδίου για την έκδοση, σε συνεργασία με το Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, ιστορικού λευκώματος με θέμα την παρουσία και το έργο της Μονής σε θέματα παιδείας (π.χ. στήριξη της Σχολής της Χάλκης, δημιουργία της Μεγάλης του Γένους Σχολής).
- Αγορά και δωρεά στο Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τραπέζης του "ΑΡΧΕΙΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ" το οποίο καλύπτει τη χρονική περίοδο 1792-1904 και περιέχει 216 σπάνια έγγραφα, που αφορούν την ιστορία του Μεσολογγίου κατά την περίοδο της Επανάστασης του 1821.
- Ανάληψη δαπάνης για την αποπεράτωση από το Πατριαρχείο Αλεξάνδρειας και Πάσης Αφρικής των κτιρίων, όπου θα εγκατασταθεί η Πατριαρχική Βιβλιοθήκη της Αλεξάνδρειας.

Στόχοι 2008

- Ολοκλήρωση με συνέπεια των δράσεων που ήδη έχουν ξεκινήσει
- Περαιτέρω ενίσχυση του χορηγικού προγράμματος

Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας

Εισαγωγή - Ιστορία

Το Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας (MIET) συστάθηκε το 1966, επί διοικήσεως Γεωργίου Μαύρου, στο πλαίσιο του εορτασμού των 125 χρόνων από την ίδρυση της Τράπεζας. Σκοπός του Ιδρύματος, είναι η συνεχής συμβολή του στην ανάπτυξη των γραμμάτων, των καλών τεχνών και της επιστήμης στον Ελλαδικό χώρο, καθώς και στις κοινότητες του απόδημου Ελληνισμού. Το MIET σήμερα στεγάζεται στο κτίριο της οδού Θουκυδίδη 13, μοναδικό αρχιτεκτονικό δείγμα της εποχής της Τουρκοκρατίας, που αναστηλώθηκε εκ βάθρων από την Εθνική Τράπεζα.

Στόχοι - δραστηριότητες του Ιδρύματος

Πρωταρχική μέριμνα του Ιδρύματος από την εποχή της σύστασής του είναι κυρίως η υλοποίηση ενός εκδοτικού προγράμματος, με στόχο την παραγωγή έργων αναγνωρισμένης αξίας στη διεθνή βιβλιογραφία. Το πρόγραμμα αυτό καταρτίζεται από ειδική επιτροπή μελών του Διοικητικού Συμβουλίου του MIET και απευθύνεται όχι μόνο στο σπουδαστικό κόσμο, αλλά και στο ευρύτερο κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, το MIET εκδίδει έργα που λόγω κόστους ή άλλων ειδικών αναγκών δεν είναι δυνατόν να τα αναλάβουν οι εμπορικοί εκδοτικοί οίκοι. Οι εκδόσεις του Ιδρύματος είναι υψηλής ποιότητας και αισθητικής, με αναγνωρισμένο κύρος στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σεβόμενες όχι μόνο τον εξειδικευμένο μελετητή αλλά και τον απλό, φιλομαθή αναγνώστη κάθε ηλικίας.

Πολλές από τις 300 περίπου εκδόσεις του Ιδρύματος έχουν εισαχθεί ως διδακτικά εγχειρίδια στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Κατά το 2007, 98 τίτλοι επελέγησαν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 83 τμήματα πανεπιστημιακών σχολών και διανεμήθηκαν σε 36.902 φοιτητές.

Το 2007, το MIET συνέχισε το εκδοτικό του πρόγραμμα με 11 νέες εκδόσεις και 23 ανατυπώσεις. Ανάμεσά τους ξεχωρίζει η έκδοση με

τίτλο "Το Άγιον Όρος στην ελληνική Τέχνη". Το λεύκωμα αυτό παρουσιάζει την παραγωγή έργων από ένα πλήθος καλλιτεχνών που μετέβησαν κατά καιρούς στο Άγιον Όρος και εντρυφήσαν στην τέχνη της ζωγραφικής, όπου μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται έργα των Ράλλη, Παπαλουκά, Κογεβίνα, Κόντογλου και άλλων.

Οι εκδόσεις του MIET διατίθενται μαζί με εκδόσεις άλλων μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων και μουσείων στα δύο βιβλιοπωλεία του Ιδρύματος στην Αθήνα (Πεσμαζόγλου 5 & Αμερικής 13) και στο καινούριο βιβλιοπωλείο του MIET στη Θεσσαλονίκη (Τσιμισκή 11) που εγκαινιάστηκε το Νοέμβριο του 2007.



Άλλες δραστηριότητες του Ιδρύματος

Με την ενεργό συμμετοχή του σε εκθέσεις και εκδηλώσεις το Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί ισχυρό σύμμαχο του καλλιτεχνικού χώρου.

Μερικές από τις δραστηριότητες του είναι:

- Διαρκής εμπλουτισμός της συλλογής έργων τέχνης που διαθέτει το Ίδρυμα και διοργάνωση εκθέσεων.
- Διαχείριση τριών μεγάλων πολιτιστικών κέντρων στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και την Πάτρα.
- Το "Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου", το "Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο" και το πρότυπο "Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού".
- Οργάνωση ειδικών φιλολογικών σεμιναρίων και μαθημάτων ελληνικής παλαιογραφίας.
- Διαχείριση του "Κληροδοτήματος Μινωτή εις μνήμην Κατίνας Παξινοπού".

Το έργο του Ιδρύματος βραβεύτηκε από την Ακαδημία Αθηνών το 1995 με το Αργυρό Μετάλλιο για τη συνολική προσφορά του στην πνευματική ζωή του τόπου.

Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

Εισαγωγή - Ιστορία

Το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας δημιουργήθηκε για τη διάδοση και προβολή του αρχειακού υλικού της Τράπεζας. Το υλικό που διαχειρίζεται είναι ιστορικής σημασίας αφού καλύπτει την περίοδο από το 1841 μέχρι το 1966, προέρχεται στο μεγαλύτερο μέρος του από τα αρχεία της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και πρωτότυπα ή αντίγραφα αρχείων άλλων φορέων και προσωπικοτήτων που έχουν περιέλθει στην κυριότητα του.

Η σημασία του αρχειακού αυτού υλικού έγκειται στο ότι η Εθνική Τράπεζα, διαδραμάτισε και εξακολουθεί να διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οικονομία του τόπου μετατρέποντας το Ιστορικό Αρχείο σε ένα πολυδύναμο κέντρο τεκμηρίωσης της πολιτικής, πολιτισμικής και κοινωνικής μας ιστορίας.



Στόχοι - δραστηριότητες του Αρχείου

Το κύριο έργο του Αρχείου συνίσταται κυρίως στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων ταξινόμησης, συντήρησης και αξιοποίησης τεκμηρίων και δεδομένων, που καθιστούν προσιτό και ελεύθερα προσβάσιμο το πλούσιο υλικό του, τόσο στο επιστημονικό, όσο και στο ευρύ κοινό.

Παράλληλα, το Ιστορικό Αρχείο μεριμνά για τον εμπλουτισμό του υλικού του με την εισροή νέων σημαντικών αρχειακών και συλλεκτικών τεκμηρίων. Διαθέτει επίσης σημαντική βιβλιοθήκη, διοργανώνει εκδόσεις, σεμινάρια, συνέδρια και διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Από την 1η Φεβρουαρίου του 2006 το Αρχείο φιλοξενεί στην έδρα του μια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα εκπαιδευτική έκθεση, με θέμα "Το Ελληνικό Χαρτονόμισμα από το 1822 έως το 2002". Το σύνολο των εκθεμάτων αυτών αποτελούν την πληρέστερη συλλογή ελληνικού χαρτονομίσματος που έχει ποτέ δημοσιοποιηθεί.

Παράλληλα, το Ιστορικό Αρχείο παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία και εκδίδει βιβλία και συγγράμματα ειδικού ενδιαφέροντος, ενώ χρηματοδοτεί και ερευνητικά προγράμματα.

Το Ιστορικό Αρχείο στεγάζεται στο Μέγαρο Διομήδη επί της οδού 3ης Σεπτεμβρίου 146 στην Αθήνα.

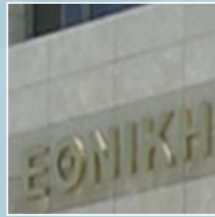
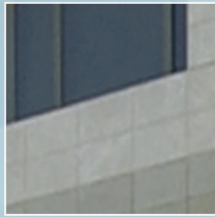
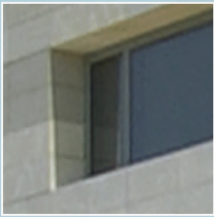
Υποστήριξη Πυρόπληκτων περιοχών

Το καλοκαίρι του 2007, συνέβη μία από τις μεγαλύτερες φυσικές καταστροφές στην ιστορία της σύγχρονης Ελλάδας. Περίπου 2,7 εκατ. στρέμματα δασικής και καλλιεργήσιμης γης έγιναν στάχτη, σε περισσότερες από 6.000 πυρκαγιές που ξέσπασαν σε πολλά μέρη της χώρας, ενώ 73 άνθρωποι έχασαν τη ζωή τους. Το μεγαλύτερο κομμάτι των καταστροφών, καταγράφηκε στους νομούς Πελοποννήσου και Ευβοίας. Σύμφωνα με τον απολογισμό των καταστροφών, 120 χωριά καταστράφηκαν ή έπαθαν μεγάλες ζημιές, περισσότερα από 1.500 σπίτια καταστράφηκαν ολοσχερώς, ενώ κάηκαν εκατοντάδες χιλιάδες στρέμματα καλλιεργήσιμης γης.

Στην εικόνα μιας τέτοιας τεράστιας καταστροφής για τη χώρα μας, η Εθνική δεν θα μπορούσε να μην κινητοποιηθεί άμεσα για να υποστηρίξει, τόσο τους εργαζόμενους της Τράπεζας που επλήγησαν από τις καταστροφές, όσο και το σύνολο των πληγέντων κατοίκων των νομών Πελοποννήσου και Ευβοίας.

Η Τράπεζα ενέκρινε συνολικά 50 εκατ. ευρώ για την κάλυψη των αναγκών των πυροπαθών και την ανασυγκρότηση των πυρόπληκτων περιοχών, η διάθεση των οποίων έχει ως εξής:

- Ποσό 25 εκατ. ευρώ κατατέθηκε άμεσα στο Ειδικό Ταμείο Στήριξης των πληγέντων από καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης για την κάλυψη των άμεσων αναγκών των πυροπαθών.
- Ποσό 25 εκατ. ευρώ αποφασίστηκε να διατεθεί για τη χρηματοδότηση συμπληρωματικών πρωτοβουλιών με αυτές που αναπτύσσει η πολιτεία, με στόχο την υποστήριξη των οικογενειών των θυμάτων, την ανασυγκρότηση των περιοχών που επλήγησαν και την αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος. Από το ποσό αυτό:
 - Αρχικά, εκταμιεύτηκε 1 εκατ. ευρώ για την αντιμετώπιση των άμεσων ταμειακών αναγκών των περισσότερων πληγέντων δήμων.
 - Στη συνέχεια, αποφασίστηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας να συσταθεί Ομάδα Διαχείρισης για την αποτελεσματικότερη διάθεση των υπόλοιπων 24 εκατ. ευρώ. Η Ομάδα αυτή ανέλαβε να εισηγηθεί στους επικεφαλής του Ειδικού Ταμείου Αλληλεγγύης προτάσεις για την αξιοποίηση του υπολοίπου ποσού σε έργα που θα συμβάλλουν μακροπρόθεσμα στην ανάπτυξη των περιοχών και την προστασία του φυσικού πλούτου της χώρας.
 - Τα στελέχη της Εθνικής Τράπεζας που παίρνουν μέρος στην Ομάδα Διαχείρισης επισκέφτηκαν τις περιοχές που επλήγησαν και σε συνεργασία με τους 35 δημάρχους των περιοχών αυτών κατέγραψαν αναλυτικά τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν από την οικολογική καταστροφή, καθώς και τα σχετικά αιτήματα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει ήδη προγραμματιστεί μια σειρά δράσεων συνολικού ποσού 10 εκατ. ευρώ περίπου, που προβλέπεται να υλοποιηθεί μέσα στο πρώτο εξάμηνο του 2008.



Πληροφορίες για την Έκθεση

Πίνακας Στοιχείων

Παρακάτω παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία επίδοσης της Εθνικής Τράπεζας στις ενότητες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης:

Οικονομία	2007	2006	2005
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε εκατ. ευρώ)	2.546,3	2.116,2	1.769
Καθαρά κέρδη μετά φόρων (σε εκατ. ευρώ)	914,6	583,7	474,3
Φόροι (σε εκατ. ευρώ)	117,3	256,4	148,6
Κέρδος ανά μετοχή (σε ευρώ)	1,92	1,39	1,33
Σύνολο ενεργητικού (σε εκατ. ευρώ)	71.100	61.100	53.300
Αποσβέσεις (σε εκατ. ευρώ)	63,8	65	72,1
Αριθμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο ΔΣ	8 στα 15	8 στα 15	8 στα 15

Εργαζόμενοι	2007	2006	2005
Αριθμός εργαζομένων	13.434	13.281	13.713
Αριθμός γυναικών σε θέση Γενικού Διευθυντή	1	0	0
Αριθμός γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	156	146	139
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	229.561	225.635	201.249
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε εκατ. ευρώ)	6,1	5,8	5,9

Αγορά	2007	2006	2005
Χρηματοδοτήσεις σε έργα ΑΠΕ (σε εκατ. ευρώ)	385	172	66
Χρηματοδοτήσεις σε σύγχρονη ναυτιλία (σε εκατ. USD)	379	347	71
Ποσοστό παραπόνων σε σύνολο συναλλαγών (τοίς %)	0,0028	0,0033	0,0035
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού (σε κιλά)	297.000	239.000	278.000
Κατανάλωση μη ανακυκλωμένου χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	22,2	17,3	2,1

Περιβάλλον	2007	2006	2005
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά)	297.000	239.000	278.000
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	22,2	17,3	21
Τονερ προς επαναγέμιση ή ανακύκλωση (σε τεμάχια)	716	768	241
Αριθμός συναλλαγών μέσω Internet Banking (σε εκατ.)	14,4	10,4	-

Κοινωνία	2007	2006	2005
Ύψος χορηγιών (σε εκατ. ευρώ)	15,2	9,9	6,5
Προσφορά σε Πυροπαθείς (σε εκατ. ευρώ)	25	-	
Ποσοστό χορηγικού προγράμματος επί των κερδών της Τράπεζας (τοίς %)*	3,9	1,19	1,05

* συμπεριλαμβανομένης της προσφοράς στους πυροπαθείς

Στοιχεία Έκθεσης

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2007 αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2007-31/12/2007 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αφορά τις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα (εκτός της Εθνικής Ανώνυμης Εταιρίας Διοικήσεως & Οργανώσεως, η ενσωμάτωση της οποίας πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2007).

- Οι όροι "Εταιρεία", "εμείς", "Τράπεζα", "Εθνική Τράπεζα", "Εθνική" αναφέρονται στην Εθνική Τράπεζα και στις δραστηριότητες της ως τραπεζικό ίδρυμα στην Ελλάδα.
- Ο όρος "Όμιλος" αναφέρεται στην Εθνική Τράπεζα και τις θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Μεθοδολογία

Για τη σύνταξη της πρώτης Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής, συστάθηκε ειδική ομάδα στελεχών της Τράπεζας από όλες τις εμπλεκόμενες Μονάδες. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν τους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Τράπεζα. Η δημιουργία της Έκθεσης ΕΚΕ 2007 πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση της Εταιρείας Sustainable Development ΕΠΕ και έχει βασιστεί στις οδηγίες του διεθνούς προτύπου Global Reporting Initiative (GRI) - G3.

Σημείο Επαφής

Καλωσορίζουμε σχόλια και υποδείξεις σας, τα οποία μπορείτε να απευθύνετε στη:

Διεύθυνση Marketing

Υπόψη κας Χάρις Καμπάνη

Τηλ.: 210-3346102

E-mail: ckampani@nbg.gr

Γλωσσάριο

Όροι και ορισμοί

Double hull vessels

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

FTSE4Good

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

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

FT Global 500 (Financial Times Global 500)

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

Forbes Global 2000

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

GRI

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

Halon: Υγρό Ψυκτικών Συστημάτων.

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

SAP R/3: Ηλεκτρονικό κεντρικό λειτουργικό σύστημα.

Αειφορία ή Βιωσιμότητα (Sustainability)

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

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

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

Συντομογραφίες

ATM	Automated Teller Machine - Αυτόματη μηχανή συναλλαγής
BMS	Building Management System
CO ₂	Διοξείδιο του άνθρακα
EIRIS	Ethical Investment Research Services
FTSE4Good	Financial Times Stock Exchange Good Index
ISO 14001	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ODS	Ozone Depleting Substances
S&P	Standards and Poor
ΑΜΕΑ	Ατομα Με Ειδικές Ανάγκες
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΑΔΑ	Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΕΤΕ	Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
ΙΟΒΕ	Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
ΚΑΠΕ	Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
ΜΕΕ	Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου
ΜΙΕΤ	Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΣΠΔ	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ΧΑ	Χρηματιστήριο Αθηνών

Δείκτες κατά GRI

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

Απαιτούμενες πληροφορίες κατά GRI

Παράγραφος	Σελίδα
Όραμα, Στρατηγική και Ανάλυση	
1.1	4
1.2*	4, 23
Οργανωτικό Προφίλ	
2.1 - 2.10*	6, 69
Παράμετροι Έκθεσης	
3.1 - 3.4	71
3.5 - 3.11*	71
3.12	74
Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις, Συμμετοχή	
4.1 - 4.10	16
4.11 - 4.13*	14
4.14 - 4.17*	13

Δείκτες κατά GRI

Δείκτης	Σελίδα	Δείκτης	Σελίδα	Δείκτης	Σελίδα
EC1	69	EN26*	31, 54, 57	HR5*	45
EC4*	18	EN30*	69	SO4*	29, 30
EN2*	69, 37	LA1*	41	PR3*	31
EN6	31, 52	LA2*	42	PR5*	34, 35
EN7*	53	LA4	46	PR6	36
EN18*	53, 56	LA10	43, 69		
EN19*	52	LA12*	45		
EN22*	53, 56, 69	LA13	41, 69		

Υπόμνημα:

*:Μερική κάλυψη

ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΜΕΤΡΑΕΙ !

Σας προσκαλούμε να συμβάλετε στη βελτίωση της Έκθεσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της Εθνικής Τράπεζας συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο:

- Σε ποια ομάδα ενδιαφερόμενων μερών της Εθνικής Τράπεζας ανήκετε;

Εργαζόμενος
Μέτοχος / Επενδυτής
Πελάτης
Προμηθευτής
Τοπική Κοινωνία
Μη Κυβερνητική Οργάνωση
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Άλλο:

- Ποια είναι η συνολική εντύπωση που αποκομίσατε από την Έκθεση;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Ισορροπία μεταξύ των ενότητων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των ποσοτικών στοιχείων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πληρότητα των κειμένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα κείμενα είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Γραφικές απεικονίσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με τις παρακάτω ενότητες της Έκθεσης;

	Άριστη	Καλή	Μέτρια	Κακή
Οικονομία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αγορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εργαζόμενοι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Υπάρχουν ενότητες στις οποίες θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έκταση;

.....
.....

- Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις προς βελτίωση που θα θέλατε να υποδείξετε;

.....
.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομα/μο:
Εταιρεία / Οργανισμός:
Διεύθυνση:
Τηλ./Fax:
E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, υπόψη Χ. Καμπάνη
Κοραή 4, 10564 Αθήνα, e-mail: ckampani@nbg.gr
ή με fax στο 210-3346080.

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν από την Τράπεζα για την αξιολόγηση της Έκθεσης ΕΚΕ και για στατιστική ανάλυση. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
www.nbg.gr