



ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2010

170
ΧΡΟΝΙΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2010

170
ΧΡΟΝΙΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011





FC_Reg_Cert_70342



Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 της Εθνικής Τράπεζας πιστοποιήθηκε ως "κλιματικά ουδέτερη".

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

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

Ειδικότερα, το έργο που χρηματοδοτήθηκε αφορά στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας μέσω ανεμογεννητριών (Windenergy Project in Western Taiwan) και ανήκει στην υψηλότερη κατηγορία αναγνωρισμένων έργων Gold Standard, με βάση το Πρωτόκολλο του Κγυτο.

Για την εικαστική παρουσίαση των ενοτήτων: "Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας" και "Σημαντικοί σταθμοί κοινωνικής δράσης της Εθνικής Τράπεζας" της παρούσας Έκθεσης ΕΚΕ, αντλήθηκε τεκμηριωτικό και εικαστικό υλικό από το αφιέρωμα στα 170 χρόνια της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας το οποίο παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα της www.nbg.gr. Το υλικό αυτό προέρχεται από τις συλλογές του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας και από την καλλιτεχνική της συλλογή.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή

Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας
Σημαντικοί Σταθμοί στην Πορεία της Εθνικής Τράπεζας
Σημαντικοί Σταθμοί Κοινωνικής Δράσης της Εθνικής Τράπεζας
Εταιρικό Προφίλ
Συμμετοχές
Βραβεύσεις - Διακρίσεις
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

4

Με Ευθύνη για την Οικονομία

Δημιουργώντας Αξία
Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου
Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα
Εταιρική Διακυβέρνηση
Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές

30

Με Ευθύνη για την Αγορά

Προϊόντα και Υπηρεσίες
Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών
Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων
Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες
Ερευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών
Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση
Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης
Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων
Διαφάνεια στις Προμήθειες

48

Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας
Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας
Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού
Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού
Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων
Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους
Εθελοντισμός
Εσωτερική Επικοινωνία
Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων
Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

70

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Περιβαλλοντική Πολιτική
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων
Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες
Στοιβάδα του Οζοντος
Εξορθολογισμός Μετακινήσεων
Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών
Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου
Πρώθηση Πράσινης Τραπεζικής
Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών
Προστασία της Βιοποικιλότητας

96

Με Ευθύνη για την Κοινωνία

Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"
Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο
Με Ευθύνη για το Περιβάλλον
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό
Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

120

Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας

Τουρκία - Finansbank
Βουλγαρία - United Bulgarian Bank
Ρουμανία - Banca Romaneasca
Σερβία - Vojvodjanska Banka
ΠΓΔΜ - Storanska Banka
Αλβανία - National Bank of Greece
Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)
Αίγυπτος - NBG Egypt

138

Πληροφορίες για την Έκθεση

Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ
Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Γλωσσάριο
Συντομογραφίες
Δείκτες κατά GRI
Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στην Έκθεση
Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

152

Έντυπο Επικοινωνίας

173

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

Είναι κοινά αποδεκτό ότι το 2010 ήταν μια εξαιρετικά δύσκολη χρονιά για την ελληνική οικονομία με επιπτώσεις που έγιναν αισθητές από το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Μέσα στο δύσκολο περιβάλλον της οικονομικής κρίσης η Εθνική Τράπεζα πήρε σημαντικές πρωτοβουλίες που τη θωράκισαν σημαντικά έναντι των αυξανόμενων κινδύνων, αλλά και συνέβαλε ουσιαστικά στην προσπάθεια επιχειρήσεων και νοικοκυριών να ξεπεράσουν την κρίση.

Το 2011 είναι η κρισιμότερη ίσως χρονιά της προσπάθειας που καταβάλλει η χώρα για την αντιμετώπιση της κρίσης και οι αποφάσεις που θα ληφθούν από την κυβέρνηση και τους Ευρωπαίους εταίρους μας θα καθορίσουν εν πολλοίς την πορεία της οικονομίας μας τα επόμενα χρόνια. Το 2011 αποτελεί έτος ορόσημο για εμάς στην Εθνική Τράπεζα, καθώς συμπληρώνονται **170 χρόνια από την ίδρυσή της**, ως πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας.

Κατά τη διάρκεια αυτής της μακράς πορείας, η Εθνική Τράπεζα συνέβαλε καθοριστικά στη διαμόρφωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και δραστηριοποιήθηκε σε πεδία ευρύτερα του χρηματοπιστωτικού τομέα. Υπήρξε παρούσα και αλληλέγγυα σε κάθε προσπάθεια για την ανάπτυξη της χώρας, πρόσφερε και προσφέρει πολλά στην κοινωνική πρόοδο και στη διαφύλαξη και στήριξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς. Τώρα, σε μια πολύ δύσκολη περίοδο, η Εθνική Τράπεζα δεσμεύεται να συνεχίσει τις προσπάθειές της και να αναλάβει νέες πρωτοβουλίες ώστε να αποτελέσει ουσιαστικό αρωγό στην προσπάθεια της χώρας για την ανάκαμψη και ανάπτυξη της οικονομίας μας.

Στο πλαίσιο των αξιών και αρχών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ενσωματώνονται στην επιχειρηματική στρατηγική της Εθνικής Τράπεζας, το 2010 θέσαμε ως στρατηγική προτεραιότητά μας τον επαναπροσδιορισμό της σχέσης μας με την κοινωνία, τους εργαζόμενους και τους πελάτες, υιοθετώντας ένα νέο συμβόλαιο μεταξύ Τράπεζας και κοινωνίας. Η θεμελίωση ισχυρών δεσμών και διαύλων επικοινωνίας με όλους τους συμμετόχους μας (μέτοχοι, πελάτες, εργαζόμενοι, προμηθευτές, κοινωνία) αποτελεί για μας απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης του Οργανισμού και την περαιτέρω ενίσχυση της κοινωνικής του συμβολής.

Τηρώντας τις δεσμεύσεις της, η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του 2010, στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών και προχώρησε για μια ακόμα φορά πέρα από τους αριθμούς, επιτυγχάνοντας σημαντικούς και απαιτητικούς στόχους, όπως:

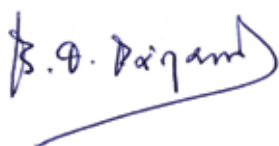
- Η στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων χρηματοδοτώντας συνολικά 2.700 νέες μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με εκταμιεύσεις που ανέρχονται στο ποσό των € 170 εκατ.

- Η πρόσληψη 230 ατόμων ως κύριο προσωπικό για τις ανάγκες περιφερειακών καταστημάτων και, επιπλέον, η εποχική απασχόληση 380 ατόμων σε καταστήματα του δικτύου της Τράπεζας για την κάλυψη των αναγκών τους κατά τους θερινούς μήνες.
- Η επιτυχής λειτουργία του θεσμού του "Συνήγορου του Πελάτη", στο πλαίσιο εφαρμογής νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς με την πελατεία.
- Η δημοσίευση, μέσω του Carbon Disclosure Project, στοιχείων σχετικών με τη στρατηγική που υιοθετεί η Τράπεζα για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, καθώς επίσης και δεδομένων που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.
- Η μείωση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της, μέσω της εγγραφής 67.367 νέων χρηστών στο Internet - Phone - Mobile Banking.
- Η ανάπτυξη νέων "πράσινων" προϊόντων με στόχο, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των κτηρίων και την επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Η ανάληψη, με το ποσό των € 30 εκατ., του έργου ανέγερσης και εξοπλισμού της νέας πτέρυγας χειρουργείων του Νοσοκομείου "Ευαγγελισμός" με σκοπό την επίλυση των χρόνιων λειτουργικών προβλημάτων του και την παράλληλη ενίσχυση της επιστημονικής έρευνας.
- Η συνέχιση της στήριξης του Μορφωτικού της Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου που αποτελούν πρότυπα δράσεων στην Ελλάδα.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδας κατά το 2010 κατόρθωσε όχι μόνο να ανταπεξέλθει στις δυσκολίες που επέφερε η οικονομική κρίση διατηρώντας ικανοποιητική ρευστότητα και υγιή κεφαλαιακή επάρκεια, αλλά ταυτόχρονα να τηρήσει και να ανανεώσει τις δεσμεύσεις της προς την κοινωνία, επιτυγχάνοντας ουσιαστικά ακόμα ένα βήμα στην πορεία της για αειφόρο ανάπτυξη.

Ως Διοίκηση δεσμευόμαστε να διατηρήσουμε την παράδοση και να τιμήσουμε την ιστορία της Εθνικής Τράπεζας. Μαζί με το προσωπικό και με σεβασμό στους μετόχους, τους πελάτες μας και την ελληνική κοινωνία γενικότερα, θα συνεισφέρουμε κι εμείς στην εθνική προσπάθεια για να ξαναβρεί ο ελληνικός λαός την ελπίδα για ένα καλύτερο μέλλον.

Ο Πρόεδρος
του Διοικητικού Συμβουλίου



Βασίλειος Θ. Ράπανος

Ο Διευθύνων Σύμβουλος



Απόστολος Σ. Ταμβακάκης

Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας

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



Δημοσιεύεται ο νόμος "Περί συστάσεως Εθνικής Τραπεζικής".

30/3/1841

22/1/1842
Ξεκίνησε η λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και η κυκλοφορία των πρώτων τραπεζογραμμάτων της.



Εισαγωγή των μετοχών της Εθνικής Τράπεζας στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

1880

1891
Η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την ασφαλιστική εταιρεία "Η Εθνική".



Επέκταση του εκδοτικού προνομίου της Εθνικής Τράπεζας στη Θεσσαλία και τη Νότια Ήπειρο, μετά την απορρόφηση της Τράπεζας Ηπειροθεσσαλίας.

1899

1915
Επέκταση του εκδοτικού προνομίου της Εθνικής Τράπεζας στα τμήματα της Ηπείρου και Μακεδονίας και τα νησιά του Αιγαίου.

Η Εθνική Τράπεζα απορροφά την Τράπεζα Κρήτης και επεκτείνει το εκδοτικό της προνόμιο στη μεγαλόνησο.

1919

1920
Η Εθνική Τράπεζα αποκτά το αποκλειστικό εκδοτικό προνόμιο σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια.

1915



Η Εθνική Τράπεζα ιδρύει την Εθνική Κτηματική Τράπεζα.

1927

1928
Η Εθνική Τράπεζα συμβάλλει με κεφάλαια και προσωπικό στην ίδρυση και λειτουργία της Τράπεζας της Ελλάδος.



1929
Η Εθνική Τράπεζα συμβάλλει με κεφάλαια, προσωπικό και υποδομές στην ίδρυση και λειτουργία της Αγροτικής Τράπεζας.



Συγχώνευση της Τράπεζας Αθηνών, που είχε ιδρυθεί το 1893, με την Εθνική Τράπεζα.

1953

1954
Έναρξη λειτουργίας του Κέντρου Μηχανογραφίας της Τράπεζας.




170 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική οικονομία



Η Εθνική Τράπεζα θέτει σε κυκλοφορία την πρώτη πιστωτική κάρτα στην Ελλάδα και εισάγει το θεσμό της καταναλωτικής πίστης, ιδρύοντας τη θυγατρική "Εθνική Ανώνυμος Εταιρεία Διοικήσεως και Οργανώσεως".

1971

1972

Η Εθνική Τράπεζα ιδρύει τη "Διεθνική Εταιρεία Διαχειρίσεως Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε.". 


Η Τράπεζα συστήνει τη θυγατρική "Εθνική Εταιρεία Επενδύσεων Χαρτοφυλακίου Α.Ε." και δημιουργεί Dealing Room για την επιτυχή συμμετοχή της στη διαπραγματευτική αγορά συναλλάγματος.

1980

1989

Ιδρύεται η "Εθνική Χρηματιστηριακή Α.Ε.". Επίσης, η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στην ίδρυση του Εθνικού Διαπραγματευτικού Συστήματος "ΔΙΑ.Σ".

1991

"Αποκρατικοποίηση" της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία παύει πλέον να υπάγεται στο δημόσιο τομέα. 




Η Εθνική Τράπεζα, το 1994 ιδρύει την ΕΤΕ Κύπρου και το 1996 ξεκινάει η λειτουργία του καταστήματός της στα Τίρανα Αλβανίας, ενώ το 1997 στο Βουκουρέστι. **1994-1997**


1998

Η Τράπεζα απορροφά την "Εθνική Κτηματική (ΕΚΤΕ)" με όλες τις εταιρείες της, αποκτώντας σημαντικό μερίδιο στον τομέα της κτηματικής πίστης.

2000

Η Εθνική Τράπεζα προχωρά στην εξαγορά πλειοψηφικών πακέτων μετοχών των Τραπεζών "Storanska Banka AD-Skorje" στην ΠΓΔΜ και "United Bulgarian Bank" στη Βουλγαρία. 

1999

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας είναι διαπραγματεύσιμη στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης. 

2002


Η Εθνική Τράπεζα προχωρά στη συγχώνευση της θυγατρικής της "Εθνικής Τράπεζας Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως".

2003



Η Τράπεζα εξαγοράζει τη "Banca Romaneasca" στη Ρουμανία.

2010

Πρόγραμμα στήριξης επιχειρήσεων και νοικοκυριών. 

2006

Η Εθνική Τράπεζα εξαγοράζει τη "Finansbank" στην Τουρκία και τη "Vojvodjanska Banka" στη Σερβία.



Σημαντικοί σταθμοί κοινωνικής δράσης της Εθνικής Τράπεζας

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



Μετά τη μικρασιατική καταστροφή, η Εθνική Τράπεζα πρωτοστατεί με δάνεια, δωρεές και βοηθήματα, στην αποκατάσταση των προσφύγων και κατορθώνει να συγκεντρώσει τα σιτηρά της Ανατολικής Θράκης πριν από την εκκένωσή της, για να διατραφεί ο προσφυγικός πληθυσμός.

Η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στα κεφάλαια της εταιρείας για την κατασκευή Εθνικού Θεάτρου στην Αθήνα.

1860

Η Εθνική συνεισφέρει στην αποκατάσταση των σεισμοπαθών της Ζακύνθου και της Λοκρίδας και ενισχύει οικονομικά την ανοικοδόμηση της Θεολογικής Σχολής της Χάλκης που είχε καταστραφεί από σεισμό.

1893-1894

Η Εθνική Τράπεζα ενισχύει οικονομικά τους σεισμόπληκτους της Ηλείας, καθώς και της Σικελίας και Καλαβρίας στην Ιταλία.

1908

1895-1896

Η Εθνική Τράπεζα συμβάλει οικονομικά στην προετοιμασία της οργάνωσης των πρώτων Ολυμπιακών Αγώνων της νεότερης εποχής που πραγματοποιούνται το 1896 στην Αθήνα.



1913-1914

Η Εθνική τιμά τους πεσόντες υπαλλήλους της στους Βαλκανικούς Πολέμους και συνεισφέρει ποσά για την περιθαλψη των οικογενειών των απόρων στρατιωτών.

1922

Ιδρύεται το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας.

1938

1931

Δημιουργείται από την Εθνική Τράπεζα το πρόασιο της Φιλοθέης για τις στεγαστικές ανάγκες του προσωπικού της.

1940-1944

Στον Ελληνοϊταλικό Πόλεμο, η Τράπεζα ενισχύει οικονομικά τους εράνους και τις υπηρεσίες αλληλεγγύης του μετώπου, τις οικογένειες των στρατευμένων υπαλλήλων της, δωρίζοντας παράλληλα πλήρες κινητό χειρουργείο στον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό και συντηρώντας αναρρωτήριο για τους τραυματίες. Στην Κατοχή, εκτός από τα χορηγούμενα συσσίτια και τις έκτακτες οικονομικές ενισχύσεις στο προσωπικό της, θα στηρίξει διάφορους κοινωνωφελείς οργανισμούς της χώρας.



170 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία



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

1966

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

1994

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

2004

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



2004

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει τον πρώτο Κοινωνικό Απολογισμό της.



1996

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

1973

Η Τράπεζα κατατάσσεται στις "Χρυσές Εταιρείες" που οι Έλληνες έχουν ξεχωρίσει για τη δράση τους στον τομέα της κοινωνικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που παρουσιάζονται στο συνέδριο του *Economist*. Επαινος "Εξαιρετικής Προσφοράς", για τη μακρόχρονη συμβολή της Τράπεζας σε θέματα κοινωνικής ευαισθησίας, από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος.

2005

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



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



2008

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός"



2010

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX.

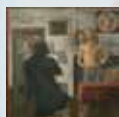


2007

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



2011



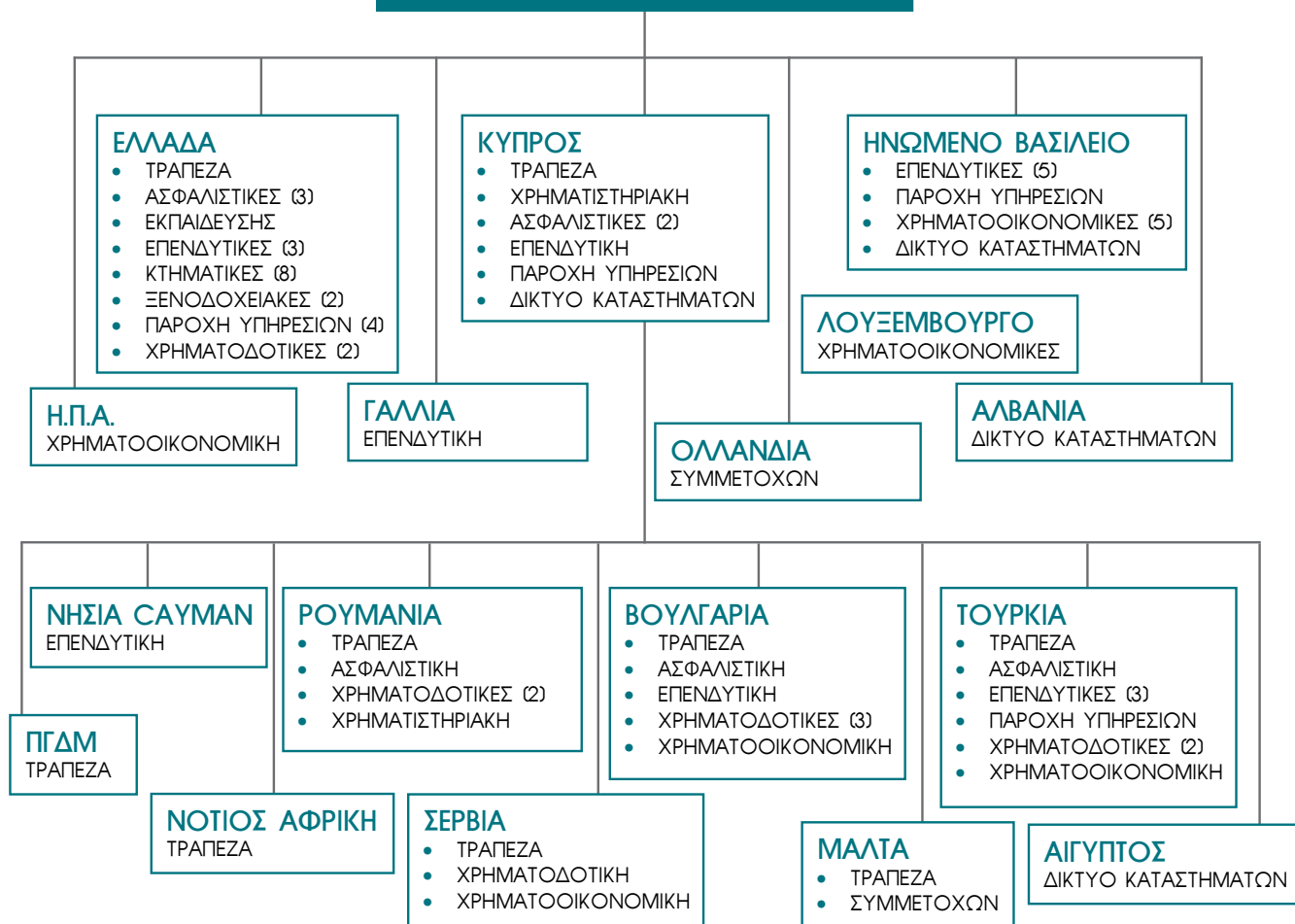
Εταιρικό Προφίλ

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

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

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται διεθνώς σε 13 χώρες (Ελλάδα, Τουρκία, Βουλγαρία, Ρουμανία, ΠΓΔΜ, Σερβία, Κύπρο, Ν. Αφρική, Μάλτα, Αλβανία, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστραλία), όπου ελέγχει 9 τράπεζες και 61 εταιρείες παροχής χρηματοοικονομικών και λοιπών υπηρεσιών.

ΟΜΙΛΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ



Με το πληρέστατο δίκτυό της που αριθμεί 574 καταστήματα και 1.477 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile, Phone και Internet Banking. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.185 Μονάδες.

Οι πλέον των 11,5 εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από 1,5 εκατομμύριο λογαριασμοί χορηγήσεων αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμή της.

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

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



Βασικά στοιχεία/μεγέθη (31.12.2010)*

	ΟΜΙΛΟΣ Εθνικής Τράπεζας	Εθνική Τράπεζα (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό	36.866	12.217
Πελάτες που εξυπηρετούνται		12.000.000
Καταστήματα	1.759	574
Ενεργητικό (σε € εκατ.)	120.745	96.305
Κέρδη/(ζημιές) προ Φόρων (σε € εκατ.)	638	(334)
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.) - Καθαρά Λειτουργικά Έσοδα	4.639	2.112
Ποσοστό κύκλου εργασιών σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%) (**)	2,1	0,9

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

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

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2010 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ένότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).



Συμμετοχές

Η Εθνική Τράπεζα, τόσο στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας, όσο και της δράσης της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συμμετέχει σε ένα ευρύ φάσμα ενώσεων, κλαδικών σωματείων και λοιπών οργανισμών για την προαγωγή της αειφόρου ανάπτυξης, είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων:



Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ιδρύθηκε το 1999 και αποτελεί τον εθνικό εκπρόσωπο του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη "CSR Europe". Σκοπός του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η προώθηση των εννοιών της Αειφόρου Ανάπτυξης, της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Κοινωνικής Συνοχής στη χώρα μας, όπως επίσης και η ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας, συνέργιας και συντονισμού ανάμεσα στις επιχειρήσεις - μέλη του δικτύου, για την από κοινού εφαρμογή προγραμμάτων και την ανταλλαγή καλών πρακτικών.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από το Δεκέμβριο του 2008 και έκτοτε συμμετέχει ενεργά σε όλες τις δράσεις, καμπάνιες και διοργανώσεις του. Παράλληλα η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει τις εκδηλώσεις και διοργανώσεις του Δικτύου, προσφέροντας αίθουσες και κατάλληλους χώρους για τη διεξαγωγή τους.



Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)

Η Εθνική Τράπεζα είναι ένα από τα βασικότερα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η οποία αποτελεί φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στην ΕΕΤ λαμβάνει μέρος, τόσο στη ρυθμιστική διαδικασία, όσο και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο.

Η ΕΕΤ συνιστά νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, το οποίο παρεμβαίνει συμβουλευτικά στη ρυθμιστική διαδικασία, συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικές ή τεχνικές επιτροπές σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο και συνεργάζεται με φορείς και ενώσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα άλλων χωρών στο πλαίσιο διμερούς ή πολυμερούς συνεργασίας. Στόχος της είναι ο συλλογικός εκσυγχρονισμός των τραπεζών-μελών της και η συνολική ανάπτυξη του χρηματοπιστωτικού τομέα.

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

Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)

Ιδρύθηκε το 1914 με σκοπό την προστασία και προαγωγή των εμπορικών και βιομηχανικών συμφερόντων της περιφέρειας. Σήμερα η αποστολή του ΕΒΕΑ, μεταξύ άλλων, είναι να:

- Λειτουργεί ως Σύμβουλος της εκάστοτε κυβέρνησης σε θέματα εμπορίου, βιομηχανίας και παροχής υπηρεσιών και γενικότερα αναπτυξιακής πολιτικής.
- Εκπροσωπεί, υποστηρίζει και αναδεικνύει την επιχειρηματική δραστηριότητα.

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



Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ)

Αποτελεί ιδιωτικό, μη κερδοσκοπικό, κοινωφελή, ερευνητικό οργανισμό. Ιδρύθηκε το 1975 με σκοπό:

- Την προώθηση της επιστημονικής έρευνας για τα τρέχοντα και αναδυόμενα προβλήματα της ελληνικής οικονομίας.
- Την παροχή αντικειμενικής πληροφόρησης και προτάσεων χρήσιμων για τη διαμόρφωση πολιτικής.



Σωματείο "Επιχειρηματικότητα Νέων" (ΣΕΝ)

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Το ΣΕΝ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2005, με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και αποτελείται από 35 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο.



European Association for Banking and Financial History (EABH)

Η Τράπεζα συμμετέχει στην Ευρωπαϊκή Ένωση Τραπεζικής Ιστορίας από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, στην οποία δραστηριοποιούνται 74 ευρωπαϊκές τράπεζες.



Institute for Corporate Culture Affairs (ICCA)

Η Τράπεζα είναι συνιδρυτής του Ινστιτούτου, το οποίο δημιουργήθηκε με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και της Deutsche Bank, το 2004.



Λοιπές Συμμετοχές

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

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΜΕΛΟΣ Δ.Σ.	ΑΠΛΟ ΜΕΛΟΣ
Γενικό Νοσοκομείο Παιδών "Παν. & Αγλαΐα Κυριακού"	√	
Εποπτικό Συμβούλιο Σώματος Ορκωτών Εκτιμητών (Σ.Ο.Ε.)	√	
Εθνικά Κληροδοτήματα	√	
Εθνική Πινακοθήκη	√	
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		√
Ελληνορουμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο		√
Ελληνοκινεζικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο		√
Ελληνο-Ελβετικός Σύνδεσμος Ι.Γ. ΕΫΝΑΡΔΟΣ		√
Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Σερβίας		√
Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία		√
Ινστιτούτο Επικοινωνίας (ΕΡΕΥΝΑ)		√
Ναυτιλιακή Λέσχη Πειραιά		√
Propeller Club of the United States		√
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)		√
Σύνδεσμος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.		√
Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών		√
Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERA)		√
Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM)		√
Institut International D'Etudes Bancaires		√
Guide Share Europe (GSE)		√
International Council on Archives (ICA)		√
European Investment Bank - ISLTC CLUB		√
Intercargo - International Association of dry Cargo Shipowners		√
International Forfaiting Association (IFA)		√
The Baltic Exchange		√
Economie Mediterranee - Ecomed		√

Βραβεύσεις - Διακρίσεις

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων της που την εμπιστεύονται, καθώς και του ευρύτατου κοινωνικού έργου που επιτελεί, έλαβε, κατά τη διάρκεια του 2010, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις.

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX

Τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για την ένταξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) στην επιχειρηματική της στρατηγική με ενσωμάτωση δράσεων προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς, επιβράβευσε το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης.

Το γεγονός αυτό αποτελεί επιβράβευση του υψηλού επιπέδου Εταιρικής Υπευθυνότητας την οποία η Τράπεζα επέδειξε κατά το 2010, διακρινόμενη για την υψηλή κοινωνική και περιβαλλοντική της ευαισθησία, τις επιδόσεις της στην αγορά και το εργασιακό της περιβάλλον, συνεχίζοντας με συνέπεια μια παράδοση κοινωνικής προσφοράς 170 χρόνων.

Ο Δείκτης CR Index είναι διεθνώς ο πιο σημαντικός δείκτης μέτρησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες. Ως ένα κορυφαίο εργαλείο αξιολόγησης αποτελεί και σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε 4 επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.

Η αξιολόγηση των εταιρειών που συμμετέχουν στο δείκτη αυτό γίνεται από ανεξάρτητους αξιολογητές, οι οποίοι έχουν εκπαιδευτεί από το Business in the Community (BITC), Βρετανικό Οργανισμό, ο οποίος δημιούργησε το Δείκτη.

Τιμητική διάκριση για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009

Για 2η συνεχόμενη χρονιά, η ποιότητα της λογοδοσίας της Τράπεζας, αποτέλεσε αντικείμενο βράβευσης από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Συγκεκριμένα η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Εθνικής Τράπεζας βραβεύτηκε από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου με έπαινο που απονεμήθηκε, κατά τη διάρκεια του CSR Reporting Forum 2010.

Η σχετική επίδοση της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009, αξιολογήθηκε με βάση τη μεθοδολογία αξιολόγησης Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, την οποία έχει αναπτύξει το Τμήμα Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative.

Το Τμήμα Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου αξιολογεί το σύνολο των ελληνικών Απολογισμών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



Η Εθνική Τράπεζα, κατά το 2010, συμμετείχε για πρώτη φορά στο Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index) και διακρίθηκε στην κατηγορία SILVER.



Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009 της Εθνικής Τράπεζας κατέλαβε την 1η θέση μεταξύ των τραπεζών και την 5η θέση μεταξύ των 38 ελληνικών εταιρειών που αξιολογήθηκαν.

που συντάσσονται και εκδίδονται σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3). Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης ανακοινώνονται σε ετήσια βάση.



"Καλύτερη Εταιρεία 2010" και "Καλύτερη Τράπεζα 2010"

Δυο τιμητικές διακρίσεις έλαβε η Εθνική Τράπεζα κατά την τελετή απονομής των "Επιχειρηματικών Βραβείων ΧΡΗΜΑ-Γεώργιος Ουζούνης 2010" που πραγματοποιήθηκε για 8η συνεχόμενη χρονιά στο Συνεδριακό Κέντρο της Εθνικής Ασφαλιστικής, στο πλαίσιο του επιχειρηματικού συνεδρίου Greek Investment Forum 2010.



Από τις συνολικά 16 κατηγορίες βραβείων που απονεμήθηκαν σε εισηγμένες εταιρείες η Εθνική Τράπεζα απέσπασε τα πρώτα βραβεία στις κατηγορίες:

- "Καλύτερη Τράπεζα"
- "Καλύτερη Εταιρεία".

Η διπλή αυτή βράβευση έρχεται να επιβεβαιώσει για μια ακόμη φορά, την ηγετική θέση της Εθνικής Τράπεζας και τα πολύ θετικά αποτελέσματα των στρατηγικών κινήσεων και επιλογών της, που αναγνωρίστηκαν τόσο από το ευρύ επενδυτικό κοινό της χώρας μας, όσο και από κορυφαίους παράγοντες της ελληνικής αγοράς.



Βραβείο "THALES - Κορυφαία Διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"

Στο πλαίσιο του Συνεδρίου CEO & CSR MONEY CONFERENCE 2011 με θέμα: "ΗΘΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ: Δυνατότητες, οφέλη, εργαλεία και προοπτικές για υγιή και μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και ευημερία" απονεμήθηκε στην Εθνική Τράπεζα το Βραβείο "THALES - Κορυφαία Διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης".

Το γεγονός αυτό αποτελεί μία ακόμη σημαντική επιβράβευση του υψηλού επιπέδου Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας την οποία η Τράπεζα επιδεικνύει, συνεχίζοντας με συνέπεια μια παράδοση κοινωνικής προσφοράς 170 χρόνων.

Διάκριση του i-bank Contact Center

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε για 3η συνεχόμενη χρονιά στο Διεθνές Συνέδριο "Contact Center World, Top Ranking Performers 2010", διαγωνιζόμενη για βραβεία αριστείας ανάμεσα σε περίπου 1.200 εταιρείες.



Στο διαγωνισμό συμμετείχαν εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε κλάδους, όπως ο Τραπεζικός, οι Τηλεπικοινωνίες, η Ενέργεια, το Outsourcing και οι Υπηρεσίες. Οι καλύτερες υποψηφιότητες είχαν την ευκαιρία να διαγωνιστούν μέσα από μία αυστηρά καθορισμένη διαδικασία που περιελάμβανε παρουσίαση των επιτευγμάτων τους, συνέντευξη με ερωτήσεις από Επιτροπή, καθώς και προσωπικές συνεντεύξεις.

Το i-bank Contact Center της Εθνικής Τράπεζας απέσπασε 7 σημαντικές διακρίσεις, περισσότερες από κάθε άλλο συμμετέχοντα οργανισμό, στις κατηγορίες:

- Best Sales Agent (Χρυσό μετάλλιο).
- Best Outbound Campaign (Αργυρό μετάλλιο).
- Best Help Desk (Χάλκινο μετάλλιο).
- Best Customer Service Agent (Χάλκινο μετάλλιο).
- Best in Customer Service (Τιμητική διάκριση).
- Best Support Professional Workforce Planning (Τιμητική διάκριση).
- Best Customer Service Supervisor (Τιμητική διάκριση).

Οι παραπάνω εξαιρετικές επιδόσεις, αποτέλεσμα σκληρής ομαδικής δουλειάς των στελεχών της Τράπεζας, αποτελούν απόδειξη του υψηλότατου επίπεδου των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και της εντυπωσιακής πορείας του i-Bank Contact Center σε ένα τόσο δυναμικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον.



Διάκριση "Top Rated" για τις Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Κεφαλαγορών & Χρηματαγορών της Εθνικής Τράπεζας έλαβε την ανώτατη δυνατή διάκριση "Top Rated" και αναδείχθηκε πρώτη βαθμολογικά μεταξύ των θεματοφυλάκων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, κατά την ετήσια αξιολόγηση της έρευνας "Agent Banks in Major Markets" του περιοδικού *Global Custodian*, για τις υπηρεσίες θεματοφυλακής που παρέχει τόσο σε Έλληνες, όσο και σε ξένους θεσμικούς επενδυτές.



Το *Global Custodian* είναι το σημαντικότερο και εγκυρότερο διεθνές περιοδικό στο χώρο της θεματοφυλακής, με τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνάς του -τα οποία προέρχονται από τις λεπτομερείς αξιολογήσεις των ίδιων των πελατών- να αποτελούν σημείο αναφοράς και κριτήριο κατά τη διαδικασία επιλογής θεματοφύλακα από τη θεσμική πελατεία.

Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα του Private Banking "Best Private Banking in Greece 2010 Award"

Σύμφωνα με την ετήσια αξιολόγηση του έγκριτου οικονομικού περιοδικού *Euromoney*, η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε ως η καλύτερη Τράπεζα στη Ελλάδα για το 2010 στον τομέα του Private Banking.

Η διάκριση αυτή είναι αποτέλεσμα της ετήσιας διεθνούς έρευνας, η οποία αξιολογεί την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών Private Banking ανά χώρα, με αυστηρά ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια.

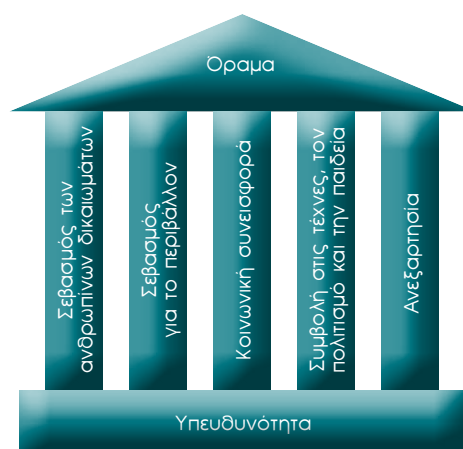
Το βραβείο αυτό, επιβεβαιώνει την επιτυχημένη στρατηγική του Private Banking της Τράπεζας για παροχή υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, αντανακλά την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την Εθνική Τράπεζα οι πελάτες της, αναγνωρίζοντας το κύρος, την αξιοπιστία και την εμπειρία του μεγαλύτερου χρηματοπιστωτικού οργανισμού της χώρας.



Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα

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

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



Οι Αξίες που διέπουν τη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας είναι:

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.

Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

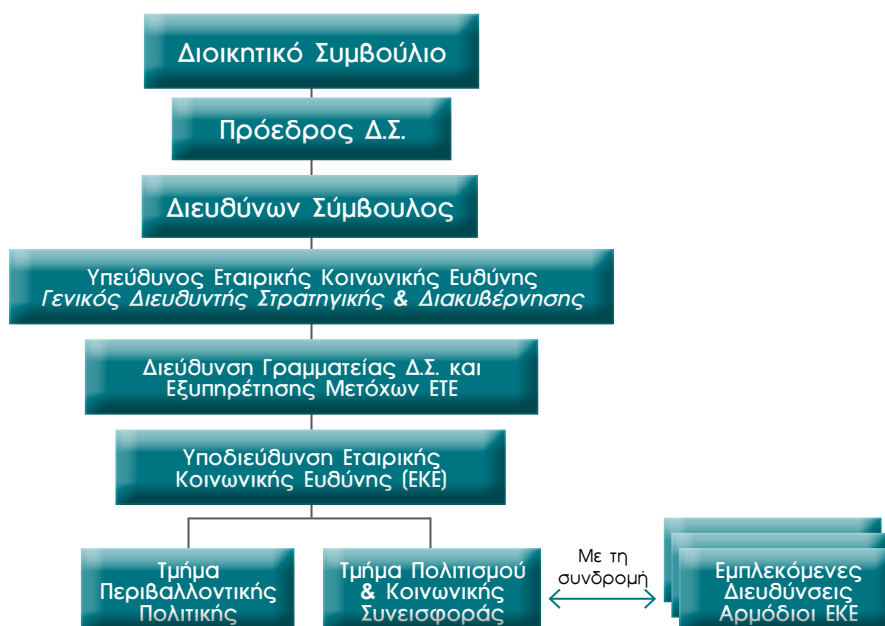
Κατά τη διάρκεια του 2010 η Εθνική Τράπεζα, επιδιώκοντας τη συστηματικοποίηση της διαχείρισης των θεμάτων που άπτονται της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, προέβη με αποφάσεις της Διοίκησης σε μια σειρά από διορθωτικές και οργανωτικές αλλαγές. Οι αποφάσεις αυτές της Διοίκησης της Τράπεζας τεκμηριώνουν τη διαχρονική της δέσμευση και τη στρατηγική της απόφαση για συνεχή αναβάθμιση του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα κατά το 2010, όρισε Υπεύθυνο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας, ως εκπρόσωπο της Διοίκησης, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

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

Σε συνέχεια της θεσμοθέτησης του Υπεύθυνου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η Εθνική Τράπεζα προέβη με σχετική Πράξη Διοίκησης στη σύσταση Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η οποία υπάγεται στη Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ. Με αυτή τη νέα οργανωτική δομή παρακολουθούνται κεντρικά όλα τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Διάγραμμα Ροής Διαδικασιών ΕΚΕ



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

Οργάνωση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης Εθνικής Τράπεζας



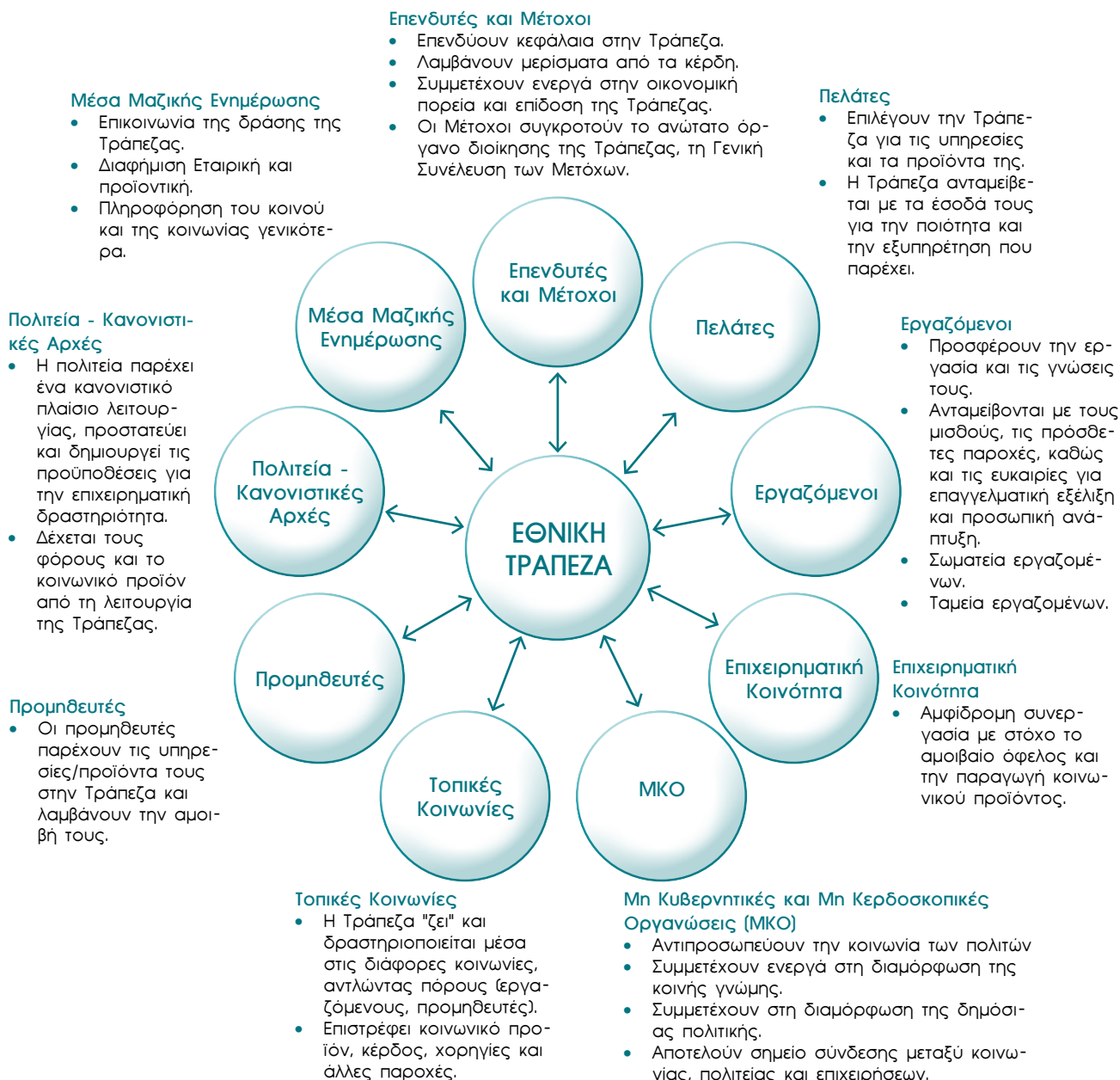
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα θεωρεί ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν και επηρεάζονται ή αναμένεται να επηρεαστούν σημαντικά από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και την εν γένει λειτουργία της.

Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για τον καθορισμό των ενδιαφερομένων μερών, αναγνωρίζει ως βασικές ομάδες, τις ακόλουθες:

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

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



Γραφείο Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές

Η ενημέρωση των επενδυτών / μετόχων της Τράπεζας για τα οικονομικά μεγέθη και τα αποτελέσματα του Ομίλου πραγματοποιείται μέσω της Υποδιεύθυνσης Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αξιολογικούς Οίκους (Investor Relations - IR). Η ομάδα IR επικοινωνεί, σε τακτική βάση, με τους επενδυτές και τους αναλυτές διεθνών χρηματιστηριακών οίκων και οίκων αξιολόγησης του εξωτερικού (Moody's, Standard & Poor's, Fitch), με στόχο την υπεύθυνη και έγκυρη ενημέρωσή τους, σχετικά με όλα τα θέματα που αφορούν στην πορεία της Τράπεζας και του Ομίλου. Σημειώνεται ότι οι ξένοι θεσμικοί επενδυτές κατέχουν ποσοστό 32% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας (στοιχεία 31/12/2010). Η επικοινωνία και η πληροφόρηση των επενδυτών γίνεται κυρίως μέσω συναντήσεων, εταιρικών παρουσιάσεων (roadshows), τηλεδιασκέψεων, καθώς και μέσω απαντητικών επιστολών. Παράλληλα, μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας δημοσιοποιούνται όλα τα στοιχεία που συμβάλλουν στην πληρέστερη ενημέρωση των επενδυτών, όπως οικονομικά στοιχεία, λογιστικές καταστάσεις, δελτία τύπου, ανακοινώσεις κ.λπ.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα βασικά θέματα και οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών για το έτος 2010, όπως καταγράφηκαν μέσω των διαύλων επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα.

Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα - Προσδοκίες
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none">◆ Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξάμηνη και ετήσια βάση.◆ Ετήσια Έκθεση.◆ Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.◆ Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων.◆ Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων.◆ Τμήμα Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές (Investor Relations).◆ Roadshows σε χώρες του εξωτερικού και ειδικές εκδηλώσεις ενημέρωσης.	<ul style="list-style-type: none">◆ Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου.◆ Ενίσχυση της τιμής της μετοχής.◆ Μερισματική απόδοση.◆ Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου.◆ Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση δραστηριοτήτων σε αναπτυσσόμενες αγορές.

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα - Προσδοκίες
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών. ◆ Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center). ◆ Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας. ◆ Ιστοσελίδα. ◆ Νέα υπηρεσία: "Ο Συνήγορος του Πελάτη". 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Αναβάθμιση εξυπηρέτησης στα καταστήματα. ◆ Διαφανείς οικονομικοί όροι, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές, σε προϊόντα / υπηρεσίες. ◆ Τιμολογιακή πολιτική. ◆ Προσφορά ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες τους, καλύτερη εξυπηρέτηση. ◆ Ευέλικτες διαδικασίες. ◆ Μείωση της γραφειοκρατίας. ◆ Κάλυψη χρηματοδοτικών αναγκών επιχειρήσεων και ιδιωτών. ◆ Προσφορά προϊόντων / υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προώθηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών σκοπών.
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Εκπροσώπηση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. ◆ Περιοδικό "Πρώτοι Εμείς". ◆ Ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας (Intranet). ◆ Σύστημα υποβολής προτάσεων. ◆ Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Περαιτέρω ενίσχυση προγραμμάτων επιμόρφωσης και εκπαίδευσης. ◆ Πρόσληψη προσωπικού και ενίσχυση των καταστημάτων του Δικτύου. ◆ Αναβάθμιση εσωτερικών διαδικασιών. ◆ Ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης. ◆ Περαιτέρω ενίσχυση της Υγείας και Ασφάλειας του εργασιακού περιβάλλοντος και βελτίωση των συνθηκών εργασίας.
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συναντήσεις. ◆ Συνέδρια. ◆ Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Αύξηση των χρηματοδοτήσεων. ◆ Στήριξη επενδυτικών πρωτοβουλιών με περιβαλλοντικό χαρακτήρα. ◆ Συμμετοχή της Τράπεζας σε Ευρωπαϊκά και Κρατικά επιχειρηματικά προγράμματα. ◆ Στήριξη επαγγελματιών και επιχειρήσεων. ◆ Καλύτεροι όροι συνεργασίας.
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. ◆ Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. ◆ Συμμετοχή σε κοινές δράσεις. ◆ Κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους. ◆ Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους.

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά Θέματα - Προσδοκίες
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους. ◆ Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης. ◆ Χορηγίες / δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, κατόπιν μελέτης αναγκών. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιείται. ◆ Επιλογή τοπικών προμηθευτών. ◆ Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών πολιτιστικών, αθλητικών, εκπαιδευτικών και άλλων κοινωνικών φορέων.
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συναντήσεις διαβούλευσης. ◆ Διαδικασία Αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής. ◆ Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση. ◆ Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών.
Πολιτεία, θεσμικοί φορείς και Κανονιστικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συνεχείς συναντήσεις συνεργασίας και διαβούλευσης με θεσμικούς εκπροσώπους της πολιτείας και των κανονιστικών αρχών. ◆ Στενή συνεργασία με την Τράπεζα της Ελλάδος σε θέματα οικονομικής πολιτικής και συμμόρφωσης. ◆ Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συμμετοχή στη διαμόρφωση και επιτυχή εφαρμογή της εθνικής οικονομικής πολιτικής. ◆ Λήψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας, την τόνωση της αγοράς, καθώς και την παροχή χρηματοδότησης σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας. ◆ Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας. ◆ Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τους κανονισμούς.
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Άμεση επαφή, συνεργασία σε συνεχή βάση. ◆ Συνεντεύξεις. ◆ Διαφημίσεις. ◆ Δελτία τύπου. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα μέσα. ◆ Συνεντεύξεις τύπου σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης.

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

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

Η Ανταπόκριση της Τράπεζας

Η Τράπεζα γίνεται αποδέκτης των προβληματισμών των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και των αιτημάτων και προσδοκιών τους. Η ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών συμβάλλει στη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας της, των προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς και στη βελτίωση του συνόλου των επιδράσεων που προκύπτουν από την επιχειρηματική λειτουργία της.

Για το 2010 είχε τεθεί ως στόχος να διεξαχθεί ειδική έρευνα και αξιολόγηση των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, με σκοπό την ανάληψη δράσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Δυστυχώς οι ιδιαίτερες συγκυρίες της χρονιάς δεν επέτρεψαν την πραγματοποίηση της έρευνας για τα ενδιαφερόμενα μέρη. Εν τούτοις αξιολογήθηκαν οι απαιτήσεις και οι απόψεις τους για το 2010, όπως αυτές συλλέχθηκαν από τους διαύλους επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2010 με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών τους. Στη συνέχεια παρατίθεται το σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και διαδικασιών τις οποίες έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα το 2010, με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none">♦ Προχώρησε στην υλοποίηση Προγράμματος Κεφαλαιακής Ενίσχυσης, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης της Εθνικής Τράπεζας και τη διεύρυνση των εναλλακτικών στρατηγικών του Ομίλου, έτσι ώστε να αποπληρωθούν οι προνομιούχες μετοχές του Ελληνικού Δημοσίου, ύψους 350 εκατ. ευρώ που εκδόθηκαν στο πλαίσιο του σχεδίου για την ενίσχυση της ρευστότητας της ελληνικής οικονομίας και συνεπώς να μπορέσει να διανείμει μέρισμα σε μετρητά.♦ Στοχεύει, μέσω του Προγράμματος Κεφαλαιακής Ενίσχυσης, στην αξιοποίηση τυχόν μελλοντικών ευκαιριών ανάπτυξης στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης και στην Τουρκία, ώστε να επωφεληθεί από την ανάκαμψη των οικονομιών της περιοχής και να ενισχύσει τη φυσιογνωμία του Ομίλου, ως ηγετική περιφερειακή δύναμη.

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Εφάρμοσε νέο κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των σχέσεων με την Πελατεία της. ◆ Καδιέρωσε το θεσμό του "Συνηγόρου του Πελάτη", με στόχο τη φιλική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της. ◆ Συνέχισε και κατά το 2010 την ανακαίνιση καταστημάτων με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, φιλικού και πιο λειτουργικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης. ◆ Δημιούργησε και διέθεσε στην αγορά νέα χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση Φ/Β Συστημάτων τόσο προς ιδιώτες, όσο και προς επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη το ενδιαφέρον και την τάση των καταναλωτών για φιλικότερες προς το περιβάλλον επενδύσεις, με παράλληλο οικονομικό όφελος. Δημιούργησε προϊόντα με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, καθώς και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. ◆ Συνέχισε σταθερά και κατά το 2010 τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων. ◆ Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών, νοικοκυριών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συνέχισε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τόσο με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια, όσο και με συμμετοχές σε εκπαιδεύσεις εκτός Τράπεζας. ◆ Συστάθηκε ειδική Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση και καλύτερη ανταπόκριση σε όλα τα θέματα ασφάλειας των Μονάδων, των χώρων και του προσωπικού της Τράπεζας. ◆ Πραγματοποιήθηκε διαγωνισμός πρόσληψης 230 υπαλλήλων για κάλυψη των αναγκών σε προσωπικό στο Δίκτυο Καταστημάτων.
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Η Τράπεζα προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών σε επιχειρηματικούς δανειολήπτες με προσωρινά προβλήματα ρευστότητας. ◆ Προχώρησε, στο πλαίσιο της συνεργασίας της με το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΤΕΕ), σε αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών της προς τα μέλη του. Το νέο βελτιωμένο πακέτο υπηρεσιών περιλαμβάνει τόσο την αναβάθμιση υφιστάμενων υπηρεσιών προς τα μέλη του ΤΕΕ, όσο και μία σειρά από νέες υπηρεσίες. Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr στην ενότητα Η Τράπεζα / Ανακοινώσεις / Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / Τράπεζας / 2010).
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις και άλλα σωματεία	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Χρηματοδοτήθηκε το πρόγραμμα αποκατάστασης αναδασωτέων εκτάσεων στην περιοχή του Πανείου όρους, στο πλαίσιο του προγράμματος "Εθνική Παίδων για το Περιβάλλον", σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση "Αρκτούρος". ◆ Συνεργάστηκε με διάφορες ΜΚΟ (περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στο κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Κοινωνία").

Ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Αναπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ομάδων Ενδιαφερόμενων Μερών
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Προχώρησε στη διεξαγωγή διαγωνισμού πρόσληψης υπαλλήλων για κάλυψη των αναγκών σε προσωπικό στο Δίκτυο Καταστημάτων, θέτοντας γεωγραφικά κριτήρια για επιλογή εργαζομένων από τις τοπικές κοινωνίες, καθώς οι επιτυχόντες θα τοποθετηθούν στα τοπικά Καταστήματα της περιοχής τους. ◆ Συνέχισε το πλούσιο χορηγικό της πρόγραμμα με έμφαση στον Άνθρωπο, τον Πολιτισμό, το Περιβάλλον, στηρίζοντας δράσεις και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη τη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών.
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Συνέταξε νέα Πολιτική, Κανονισμό και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας με σκοπό: <ul style="list-style-type: none"> • Την υιοθέτηση ενιαίας διαδικασίας για την προμήθεια παντός είδους εξοπλισμού, λογισμικού, λοιπών υλικών και όλων των υπηρεσιών για την Τράπεζα. • Τη θέσπιση κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με όλες τις διαδικασίες προμηθειών. • Την απλοποίηση των διαδικασιών με στόχο τη μείωση του χρόνου υλοποίησης των προμηθειών. • Τη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της διαφάνειας σε όλες τις διενεργούμενες προμήθειες. • Την αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών.
Πολιτεία, θεσμικοί φορείς και Κανονιστικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Θωράκισε την Κεφαλαιακή της Επάρκεια μέσω του Προγράμματος Κεφαλαιακής Ενίσχυσης, με στόχο τη διεύρυνση των πηγών χρηματοδότησής της, προκειμένου να συνεχισθεί απρόσκοπτα η σταθερή ροή χρηματοδότησης της ελληνικής οικονομίας. ◆ Συνέχισε το 2010, συνεπής στο θεσμικό της ρόλο, τη σταθερή χρηματοδότηση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων (σε στεγαστικά, επιχειρηματικά δάνεια σε ΜΜΕ και καταναλωτικά). ◆ Ανέλαβε ως χορηγός να στηρίξει το πρόγραμμα του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής για την αξιοποίηση των υποβαθμισμένων περιοχών της Αθήνας, μέσω της διοργάνωσης ενός διαγωνισμού ιδεών "Αθήνα x 4", με σκοπό την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής χιλιάδων κατοίκων του Λεκανοπεδίου Αττικής που ζουν σε περιοχές με υψηλές πυκνότητες κατοίκησης και στενούς δρόμους. Περισσότερες πληροφορίες για το διαγωνισμό ιδεών παρατίθενται στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr στην ενότητα Η Τράπεζα / Ανακοινώσεις / Εκδόσεις / Δελτία Τύπου / Τράπεζας / 2010).
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Υποστήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων. ◆ Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία.

Υλοποίηση στόχων 2010

Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών της, θέτει σε ετήσια βάση στόχους ανά άξονα ΕΚΕ. Ακολουθώντας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2010, και παρατίθενται οι ενότητες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2010	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΡΟΦΙΛ - Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ		
Διεξαγωγή ειδικής έρευνας και αξιολόγησης των απόψεων των ενδιαφερομένων μερών, με σκοπό την ανάληψη δράσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.	Πραγματοποιήθηκε σχετική έρευνα σε μεγάλο δείγμα πελατών της Τράπεζας.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Έρευνα πελατών για την ΕΚΕ.
ΑΓΟΡΑ		
Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της έρευνας του 2009 και σχεδιασμός σχετικών δράσεων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών.
Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών της Εθνικής Τράπεζας σε γενικότερα θέματα αειφόρου ανάπτυξης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα: Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης.
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Ολοκλήρωση του προγράμματος τοποθέτησης θυρών αποτροπής εντός του 2010.	Συνεχίστηκε το πρόγραμμα τοποθέτησης θυρών αποτροπής και αναμένεται η ολοκλήρωσή του μέσα στο 2011.	Κεφάλαιο "Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Θύρες Ασφαλείας.
Συνεχής βελτίωση των μέτρων που λαμβάνονται για τη Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων.
Υλοποίηση προγραμμάτων πιστοποίησης γνώσεων σε διάφορα επίπεδα εξειδίκευσης (π.χ. "Αντιμετώπισης ξεπλύματος χρήματος").	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητες: Υλοποίηση προγραμμάτων πιστοποίησης γνώσεων σε διάφορα επίπεδα εξειδίκευσης, Πρόληψη ξεπλύματος χρήματος, Εκπαίδευση στην αποτροπή κρουσμάτων απάτης.
Ανάπτυξη νέου Συστήματος Αξιολόγησης Απόδοσης Εργαζομένων.	Έγινε επαναξιολόγηση του έργου και εγκρίθηκε η πιλοτική εφαρμογή του σε Μονάδα της Τράπεζας στο εξωτερικό.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού.
Ολοκλήρωση & Εφαρμογή Νέου Συστήματος Μισθοδοσίας - Payroll.	Έχει υλοποιηθεί μέρος του αρχικά σχεδιασμένου πληροφοριακού συστήματος και εξετάζεται η αναθεώρηση λειτουργικών, επιχειρηματικών θεμάτων, όπως και θεμάτων μετάπτωσης από το παρόν σύστημα.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού.
Εγκατάσταση Συστήματος Διαχείρισης μάθησης και μαθησιακού περιεχομένου (LMS/LCMS) & Διαχείρισης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων.	Έχει υλοποιηθεί μέρος του αρχικά σχεδιασμένου πληροφοριακού συστήματος και αναμένεται η λήψη αποφάσεων για τη δρομολόγηση περαιτέρω ενεργειών.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού.
Διεξαγωγή Διαγωνισμού για την Πρόσληψη κύριου προσωπικού (230 άτομα).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας.
Σχεδιασμός ετήσιου και τριετούς Εκπαιδευτικού Προγράμματος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, στο πρότυπο των μεγάλων διεθνών Τραπεζών.	Έγινε ανασχεδιασμός του Προγράμματος και εφεξής θα γίνεται αναπροσαρμογή κατά έτος ανάλογα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες και την εξέλιξη των εργασιών της Τράπεζας.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων.

ΣΤΟΧΟΙ 2010	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
Ολοκλήρωση εφαρμογής καταγραφής καταναλώσεων φυσικών πόρων.	Διερευνήθηκε η δυνατότητα εξυπηρέτησης της καταγραφής καταναλώσεων ηλεκτρικού ρεύματος, ύδατος, φυσικού αερίου και πετρελαίου μέσω του συστήματος SAP, ώστε να ληφθούν οι κατάλληλες αποφάσεις για τις περαιτέρω ενέργειες.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων.
Καθορισμός προδιαγραφών εξοικονόμησης ενέργειας για τα υπό διαμόρφωση Καταστήματα (εφαρμογή της μελέτης σε τρία πιλοτικά Καταστήματα).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Εξοικονόμηση Ενέργειας / Φυσικών Πόρων / Διαχείριση Ενέργειας / Στα Καταστήματα.
Επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) στις 4 υπολειπόμενες Μονάδες Διοίκησης.	Συνεχίστηκε η επέκταση του ΣΗΔΑ σε όλες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας, πλην μιας, έτσι ώστε πλέον να έχουν πρόσβαση σε αυτό περίπου 13.500 χρήστες. Εγινε επίσης εμπλουτισμός του με νέες λειτουργίες. Ολοκληρώθηκε και ξεκίνησε η λειτουργία για τη διακίνηση εμπιστευτικών και απόρρητων εγγράφων.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων / Διαχείριση Χαρτιού.
Επέκταση του προγράμματος ανακύκλωσης χαρτιού σε 4 κτήρια Διοίκησης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων / Διαχείριση Χαρτιού.
Ολοκλήρωση της επικαιροποίησης περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες υλικών.	Ολοκληρώθηκε η εκπόνηση της νέας Πολιτικής, Κανονισμού και Πλαισίου Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Εργων. Σημειώνεται ότι, όπως και στο παρελθόν, οι εκπονούμενες προδιαγραφές για την προμήθεια εξοπλισμού θα εξακολουθήσουν να περιλαμβάνουν και περιβαλλοντικά κριτήρια κατά περίπτωση.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών.
Οργάνωση εθελοντικών δράσεων περιβαλλοντικού χαρακτήρα (για το προσωπικό ή / και πελάτες).	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Εθελοντισμός - Δενδροφύτευση.
Αυτόματο κλείσιμο των σταθμών εργασίας τις βραδινές ώρες.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων / Διαχείριση Ενέργειας / Στα Κτήρια Διοίκησης.
Μελέτη ενεργειακών παρεμβάσεων σε κτήριο γραφείων εμβαδού μεγαλύτερου των 5.000 m ² .	Αναμένεται η λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων / Διαχείριση Ενέργειας / Στα Κτήρια Διοίκησης.
Δημιουργία διαδικασίας ηλεκτρονικής ενημέρωσης πελατών (αντί έντυπης).	Συνεχίστηκε το Έργο Επαναπροσδιορισμού της Πολιτικής Εκτύπωσης και Αποστολής Statements και Αλληλογραφίας προς την Πελατεία της Τράπεζας.	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων / Διαχείριση Χαρτιού.
Απόσυρση 2.000 μηχανημάτων P.O.S.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για το Περιβάλλον", ενότητα: Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων / Διαχείριση Εξοπλισμού.
ΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Ολοκλήρωση των δράσεων του Προγράμματος "Ευθύνη" που βρίσκονται σε εξέλιξη καθώς και περαιτέρω ενίσχυση του προγράμματος.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Κοινωνία".





Με Ευθύνη για την Οικονομία

Υπεύθυνη Λειτουργία

Η δημιουργία αξίας για τους μετόχους, μέσω της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, αποτελεί μία από τις κύριες προτεραιότητες, σε συνδυασμό με τη μέγιστη διαφάνεια σε όλες τις διαδικασίες και ενέργειες και την εφαρμογή κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών και δράσεων.

Το 2010, η Τράπεζα, στο πλαίσιο του σχεδίου για την ανάταξη της ελληνικής οικονομίας, προχώρησε στην υλοποίηση Προγράμματος Κεφαλαιακής Ενίσχυσης, με στόχο την περαιτέρω θωράκιση της κεφαλαιακής της βάσης και τη διεύρυνση των εναλλακτικών στρατηγικών του Ομίλου.

Το ιστορικό κτήριο της Εθνικής Τράπεζας επί της οδού Αιόλου 86, όπου στεγάζεται το Κεντρικό Κατάστημα της Τράπεζας.

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

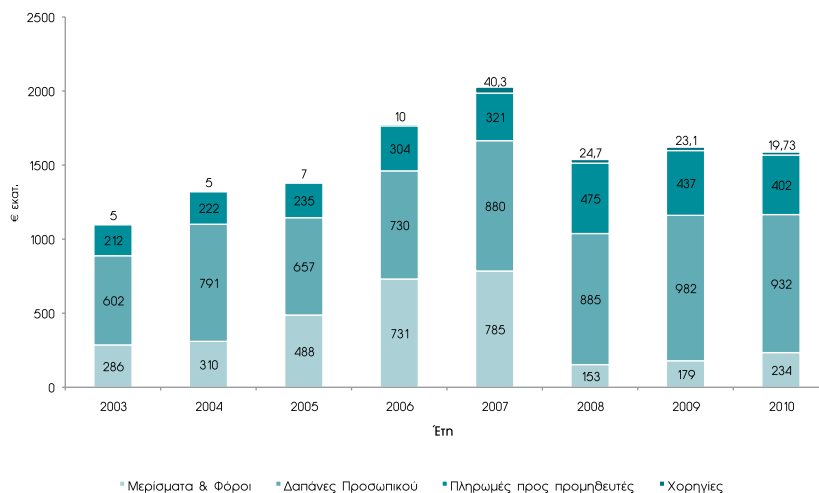
Η στρατηγική της Τράπεζας είναι να συνεχίσει να δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και περαιτέρω εξέλιξη στον τομέα της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, στην ανάπτυξη σύνθετων τραπεζικών προϊόντων που να ικανοποιούν τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες της ελληνικής οικογένειας, στην επέκταση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

Δημιουργώντας Αξία

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

Κατά το 2010, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1,6 δισ., το οποίο αποτελείται από καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

Ετήσια Συμβολή στην Κοινωνική Ανάπτυξη



Βασικά οικονομικά αποτελέσματα

Στη συνέχεια παρατίθενται βασικά στοιχεία των οικονομικών αποτελεσμάτων της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2010.

Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2010	2009	2008
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	2.112,2	2.636,3 ⁽¹⁾	2.353,4 ⁽¹⁾
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρων (σε € εκατ.)	(333,6)	403,6	633,2
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	(360,9)	225,0	480,3
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	1.401,3	1.439,1	1.311,7 ⁽²⁾
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	5.784,3	10.987,1 ⁽¹⁾	6.555,8
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	96,3	91,2	83,8
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	28.869,5	18.390,7	13.801,4
Μερίσματα (σε € εκατ.)	71,6	42,2	223,4
Φόροι (σε € εκατ.)	162,6 ⁽³⁾	178,6	152,9
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(0,57)	0,28 ⁽⁴⁾	0,84
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	87,3	99,6 ⁽⁵⁾	76,0

(1) Αναθεώρηση λόγω λάθους στη στρογγυλοποίηση.

(2) Αναμόρφωση του ποσού, ώστε τα μεγέθη να είναι συγκρίσιμα.

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

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

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

Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου

Το Σεπτέμβριο του 2010 η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ανακοίνωσε ολοκληρωμένο πρόγραμμα αύξησης του μετοχικού της κεφαλαίου, ύψους € 2,8 δισ. περίπου, το οποίο σε συνδυασμό με τη διάθεση ομολογιακού τίτλου μειωμένης εξασφάλισης, ύψους € 450 εκατ. μέσω του Δικτύου των Καταστημάτων της Τράπεζας τον Ιούλιο του 2010, ανήλθε συνολικά σε € 3,2 δισ. Το σημαντικό κεφαλαιακό απόθεμα που δημιουργείται, θωρακίζει την Εθνική Τράπεζα στη δύσκολη μακροοικονομική συγκυρία και ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς και των πελατών προς την Τράπεζα. Επιπλέον επιτρέπει την αποπληρωμή της συμμετοχής του Ελληνικού Δημοσίου στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας, με τη μορφή των προνομιούχων μετοχών ύψους € 350 εκατ.

Παρά το γεγονός ότι η Εθνική Τράπεζα διαθέτει επαρκή κεφάλαια, όπως διαφάνηκε από την πανευρωπαϊκή άσκηση (23 Ιουλίου 2010) προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, οι εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί για τα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα εξακολουθούν να προκαλούν σκεπτικισμό για τη δυνατότητά τους να απορροφήσουν το κόστος όλων των πιθανών (πραγματικών ή υποθετικών) γεγονότων που ενδέχεται να επηρεάσουν την πορεία των εργασιών τους. Επιπλέον διατηρούνται αμφιβολίες όσον αφορά στην περαιτέρω ανάπτυξη των χρηματοοικονομικών οργανισμών στις χώρες όπου ήδη δραστηριοποιούνται.

Η ενίσχυση των ιδίων κεφαλαίων και η περαιτέρω ανάπτυξη των κερδοφόρων δραστηριοτήτων αποτελεί απόφαση κομβικής σημασίας για την πορεία της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου, προς όφελος των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων της.

Ως αποτέλεσμα το Διοικητικό Συμβούλιο αποφάσισε την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου με καταβολή μετρητών, ύψους περίπου € 1,8 δισ. μέσω της έκδοσης κοινών μετοχών με τιμή διάθεσης € 5,20 ανά μετοχή, συνολικού ύψους € 631 εκατ., καθώς και ομολογιών μετατρέψιμων σε κοινές μετοχές συνολικού ύψους € 1.184 εκατ., με την ίδια τιμή διάθεσης και με δικαίωμα προτίμησης υπέρ των υφισταμένων μετόχων και στις δύο περιπτώσεις.

Το εγχείρημα στέφθηκε με μεγάλη επιτυχία, καθώς προσφέρθηκαν συνολικά € 3,3 δισ., ποσό που αντιστοιχεί σε υπερκάλυψη κατά 1,83 φορές και συνιστά ψήφο εμπιστοσύνης, τόσο για την Εθνική Τράπεζα, όσο και για την Ελλάδα γενικότερα. Το ενδιαφέρον που έδειξαν με τη συμμετοχή τους τα ξένα επενδυτικά χαρτοφυλάκια είναι η αρχή για την επιστροφή της Τράπεζας στις διεθνείς αγορές χρήματος, γεγονός που θα οδηγήσει σταδιακά στην ενίσχυση της ρευστότητας προς όφελος της εθνικής οικονομίας.

Απόστολος Ταμβακάκης, Διευθύνων Σύμβουλος:

"Είναι πολύ σημαντικό ότι στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου συμμετείχαν 153 χιλιάδες μέτοχοι. Οι μέτοχοι αυτοί εμπιστεύθηκαν την Εθνική Τράπεζα και, στο πρόσωπο της Τράπεζας, το τραπεζικό σύστημα και τη χώρα. Είναι πολύ σημαντικό αυτό. Είναι η πρώτη εκδήλωση εμπιστοσύνης που μας δείχνουν μετά την κρίση και πιστεύω ότι αυτό είναι η αρχή. Νομίζω ότι θα υπάρξουν και άλλες εξελίξεις που θα βελτιώσουν περαιτέρω το κλίμα".

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει επίσης τη δημόσια προσφορά μειωφικου ποσοστού του μετοχικού κεφαλαίου της Finansbank, η οποία θα πραγματοποιηθεί σε συνδυασμό με την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της θυγατρικής και πώλησης μετοχών της που κατέχει η Εθνική Τράπεζα.

Η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου (ΑΜΚ) σε Αριθμούς

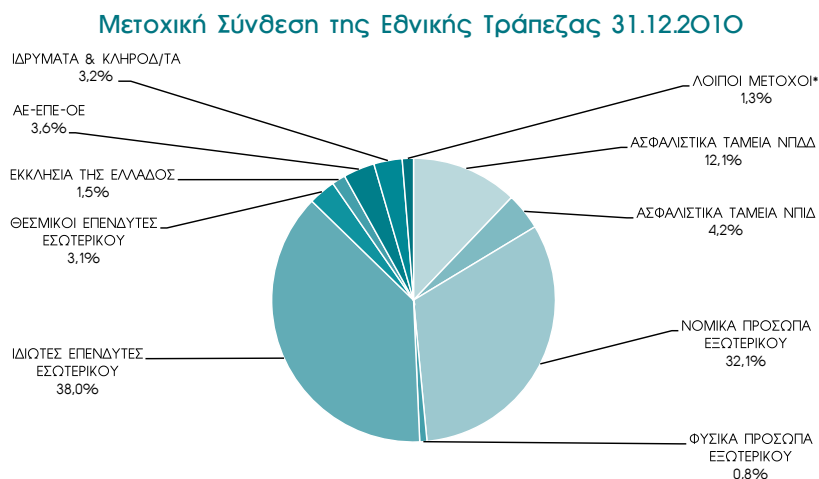
Κοινές μετοχές πριν την ΑΜΚ	607 εκατ.
Νέες κοινές μετοχές αναλογία	121,4 εκατ. (1:5)
Νέες μετατρέψιμες ομολογίες αναλογία	227,6 εκατ. (3:8)
Κοινές μετοχές μετά την ΑΜΚ	956,1 εκατ.
Τιμή διάθεσης νέων μετοχών	5,20 €
Ύψος αντληθέντων κεφαλαίων	1,8 δισ. €
Κάλυψη	1,83 φορές
Μέτοχοι που συμμετείχαν	153 χιλιάδες

Με την ολοκλήρωση και της δεύτερης φάσης του προγράμματος κεφαλαιακής ενίσχυσης, ο βασικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έφτασε το 13,1%, από τους πιο υψηλούς στην Ευρώπη, γεγονός που καθιστά την Εθνική Τράπεζα μία από τις κεφαλαιακά ισχυρότερες ευρωπαϊκές τράπεζες.

Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα

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

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό οργανισμό, με μετοχική σύνθεση η οποία στις 31.12.2010 είχε ως εξής:



* Περιλαμβάνονται Θυγατρικές ΕΤΕ, Τράπεζες-Ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 211.442 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες. Κανένας μέτοχος δεν έχει στην κατοχή του μετοχές που να υπερβαίνουν το 3,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει στους ακόλουθους Χρηματιστηριακούς Δείκτες:

Συμμετοχή Εθνικής Τράπεζας στους Δείκτες

Bloomberg Code	Δείκτης	27.12.2010	03.01.2011
		Συντελεστής Βαρύτητας (%)	Συντελεστής Βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	13,592	13,612
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	29,935	29,608
E300E	FTSEurofirst 300	0,112	0,110
BWBANK	BBG World Banks	0,122	0,118

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



Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2010 και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ένότητα Investor Relations / Στοιχεία Μετοχής).

Εταιρική Διακυβέρνηση

Το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας διαμορφώνεται τόσο από εσωτερικές αρχές, διαδικασίες και κώδικες, όσο και από εξωτερικούς κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένης της σχετικής εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, καθώς και άλλων διεθνών οδηγιών (Ν. 3016/2002, ΠΔΤΕ 2577/2006, US Sarbanes Oxley Act). Οι δομές και οι πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας αποτυπώνονται αναλυτικά στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2010 και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nb.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση).



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

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

Με τη λειτουργία και συνεργασία των ανωτέρω οργάνων της Τράπεζας επιτυγχάνεται η καθιέρωση και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών που εγγυάται την πλήρη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα και με το θεσμικό πλαίσιο. Στο σύστημα αυτό συμπεριλαμβάνονται εσωτερικοί κανονισμοί και κανόνες δεοντολογίας, με σκοπό τον εντοπισμό και τη διαχείριση κινδύνων που άπτονται στη λειτουργία της Τράπεζας, καθώς και την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών και παρατυπιών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των μετόχων και των πελατών της.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα και κατά το 2010, δέχθηκε ισχυρές πιέσεις ως απόρροια των γενικότερων οικονομικών και δημοσιονομικών συνθηκών που διαμορφώθηκαν στη χώρα. Οι συνθήκες αυτές κατέδειξαν εντονότερα την ανάγκη διατήρησης ενός ισχυρού πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης σε ομιλικό επίπεδο, καθώς και της έγκαιρης και αποτελεσματικής διαχείρισης του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης για την προστασία της ομαλής λειτουργίας των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ως εκ τούτου, η ισχυρή λειτουργία της κανονιστικής συμμόρφωσης σε επίπεδο Ομίλου αποτέλεσε στόχο πρωταρχικής σημασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Κανονιστική Συμμόρφωση εργάστηκε με στόχο την

ισχυροποίηση της ομιλικής λειτουργίας της, μέσω της έγκαιρης προσαρμογής στις νέες νομοθετικές, κανονιστικές και πολιτικοοικονομικές εξελίξεις, της πρόληψης και της αποτροπής των κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση των υφιστάμενων νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων, καθώς και της εδραίωσης επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης.

Πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος



Σημαντικό πεδίο δραστηριοποίησης αποτέλεσε η διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στους τομείς καταναλωτικής πίστης, λειτουργίας της κεφαλαιαγοράς και χρηματαγοράς, επενδυτικών υπηρεσιών, διαφάνειας, σχέσης και συμπεριφοράς προς την πελατεία, εταιρικής διακυβέρνησης, σύγκρουσης συμφερόντων, πρόληψης και εντοπισμού ξεπλύματος χρήματος, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συστήματος εσωτερικού ελέγχου και άλλων νομικών κινδύνων.

Η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου αποδίδουν πρωταρχική σημασία στην αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΕΧ/ΧΤ). Οι πράξεις αυτές είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το έτος 2010, προτεραιότητα δόθηκε:

- Στην υιοθέτηση πολιτικών και στην ανάπτυξη διαδικασιών και ελέγχων με σκοπό τη διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με ΕΧ/ΧΤ καθώς και τη μη χρησιμοποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου για σκοπούς ΕΧ/ΧΤ.
- Στη διαμόρφωση επαρκούς, εναρμονισμένου και αποτελεσματικού

πλαίσιου, μέσω του οποίου καθορίζονται και γνωστοποιούνται στο προσωπικό του Ομίλου οι αρχές, οι κανόνες και τα πρότυπα που διέπουν τα θέματα ΞΧ/ΧΤ.

Επιπρόσθετα η Τράπεζα, στο πλαίσιο της έγκαιρης προσαρμογής της στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, ανέπτυξε νέες διαδικασίες για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης με την Ευρωπαϊκή Οδηγία Πληρωμών (PSD), την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την καταναλωτική πίστη που ενσωματώθηκε στο ελληνικό Δίκαιο με την ΚΥΑ Ζ1 - 699, με το Νόμο 3816/2010 για τις ρυθμίσεις επιχειρηματικών και επαγγελματικών οφειλών, με το Νόμο 3869/2010 για τις ρυθμίσεις των υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων κλπ. Παράλληλα, πέραν των κανονιστικών της υποχρεώσεων, η Τράπεζα έλαβε σειρά ευνοϊκών μέτρων για τη διευκόλυνση των οικονομικά ασθενέστερων πελατών της.

Τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή αποτέλεσαν τομέα αυξημένου ενδιαφέροντος, αντικατοπτρίζοντας την προτεραιότητα που δίνεται στον πελάτη, ιδιαίτερα στην τρέχουσα δυσμενή οικονομική συγκυρία. Υπήρξε ενεργός συμμετοχή της Κανονιστικής Συμμόρφωσης όχι μόνο στις διαδικασίες σχεδιασμού και τοποθέτησης νέων προϊόντων της Τράπεζας, αλλά και στις διαδικασίες έγκρισης της διαφήμισης και προώθησης αυτών προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό, με στόχο την πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφάνεια των συναλλαγών, τους κανόνες συμπεριφοράς έναντι των πελατών και των αγορών, καθώς και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που ακολουθεί η Τράπεζα.

Λήφθηκαν μέτρα για την ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών. Επαναδιατυπώθηκαν οι όροι των συμβάσεων σε απλή γλώσσα και με πιο εύληπτο τρόπο, εξαλείφθηκαν τυχόν δυσνόητοι όροι και παράλληλα αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της Τράπεζας τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης και οι συμβάσεις, προκειμένου να είναι εύκολα και άμεσα προσβάσιμα (περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στο κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά" στην ενότητα Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Νέα Τιμολογιακή Πολιτική).

Καθιερώθηκε ο θεσμός του "Συνηγόρου του Πελάτη" (περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στο κεφάλαιο "Με Ευθύνη για την Αγορά", ενότητα Διαχείριση σχέσεων με Πελάτες).

Καταρτίστηκε τριμηνιαίο Ηλεκτρονικό Ενημερωτικό Δελτίο με τίτλο "Compliance News" με τις σημαντικότερες νομοθετικές και κανονιστικές εξελίξεις, το οποίο αναρτάται στην εσωτερική ιστοσελίδα της.

Συνεχίστηκε το εκπαιδευτικό της έργο, τόσο με στοχευμένα σεμινάρια αίδουσας, όσο και με τη χρήση πλατφόρμας e-learning (περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στο κεφάλαιο "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο", ενότητα Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων).

Αποσκοπώντας στην εδραίωση επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης, πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά το 2010, τόσο εξ αποστάσεως, όσο και επιτόπιοι έλεγχοι σε Καταστήματα του Δικτύου αναφορικά με τη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα για την πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος, καθώς και για την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες (MiFID). Επιπλέον στο πλαίσιο ενίσχυσης της συνεργασίας με τον Εσωτερικό Έλεγχο - Επιθεώρηση, η Κανονιστική Συμμόρφωση προχώρησε στην επέκταση της εφαρμογής Enterprise Governance Risk and Compliance Information System (EGRC) και σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης στην Τράπεζα και τις εταιρείες του Ομίλου, αποσκοπώντας στη συστηματοποιημένη παρακολούθηση της υλοποίησης των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών, όπως αυτές καθορίζονται στα πορίσματα ελέγχων.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει σε τριμηνιαία βάση την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. της Τράπεζας για τα θέματα αρμοδιότητάς της, με επικέντρωση στους κανονιστικούς κινδύνους, όπως αυτοί αναδείχτηκαν από τα πορίσματα των εποπτικών αρχών, των εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων στην Τράπεζα και τις θυγατρικές, καθώς και για τον προγραμματισμό και το βαθμό υλοποίησης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων. Κατά το 2010 δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα από τις εποπτικές αρχές, παρά μόνο σε ορισμένες μεμονωμένες περιπτώσεις για διαπιστωθείσες μη ουσιώδεις αδυναμίες.

Η διατήρηση ισχυρού πλαισίου κανονιστικής συμμόρφωσης συνεισέφερε ουσιαστικά στη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας του Ομίλου κατά την τρέχουσα οικονομική κρίση.

Διαχείριση Κινδύνων

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός με ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με την επιχειρηματική της λειτουργία και έχει θεσπίσει ενιαία Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου. Η στρατηγική αυτή περιλαμβάνει το πλαίσιο και τη μεθοδολογία διαχείρισης των Κινδύνων Αγοράς, του Πιστωτικού Κινδύνου και του Λειτουργικού Κινδύνου. Θεματοφύλακα της διαχείρισης κινδύνων σε επίπεδο Δ.Σ. αποτελεί η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία διαμορφώνει, μεταξύ άλλων, τη στρατηγική ανάληψης των πάσης μορφής κινδύνων, καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείρισή τους, ενημερώνεται και παρακολουθεί το συνολικό επίπεδο ανάληψής τους και μεριμνά για την ανάπτυξη και διαρκή αποτελεσματικότητα του εσωτερικού συστήματος διαχείρισής τους.

Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων

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

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

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.ntb.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης).



Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) των ανωνύμων εταιρειών που εμπίπτουν στις διατάξεις του Νόμου 3016/2002 αποτελείται από εκτελεστικά και μη εκτελεστικά μέλη. Η ιδιότητα των μελών του ως εκτελεστικών ή μη, ορίζεται από το Δ.Σ.

Το Δ.Σ. εκπροσωπεί την Τράπεζα δικαστικά και εξώδικα. Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά τη Διοίκηση της Τράπεζας, τη διαχείριση της περιουσίας της και γενικά την επιδίωξη των εταιρικών σκοπών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 3016/2002, όπως ισχύει, εκτός των θεμάτων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία ή το Καταστατικό της Εθνικής Τράπεζας, εμπίπτουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

Η αναλυτική σύνθεση του Δ.Σ. με ημερομηνία 31.5.2011 παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Διοικητικό Συμβούλιο & Επιτροπές του Δ.Σ.

		Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών	Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων	Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	Επιτροπή Στρατηγικής
Μη Εκτελεστικό Μέλος	Βασίλειος Ράπανος	Πρόεδρος		Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος	Πρόεδρος
Εκτελεστικά Μέλη	Απόστολος Ταμβακάκης Αλέξανδρος Τουρκολιάς Ανθιμος Θωμόπουλος Λεωνίδας Θεόκλητος	Διευθύνων Σύμβουλος Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος				Πρόεδρος Μέλος	Μέλος
Μη Εκτελεστικά Μέλη	Ιωάννης Γιαννίδης Αβραάμ Τριανταφυλλίδης Ιωάννης Παναγόπουλος	Εκπρόσωπος των Εργαζομένων Εκπρόσωπος των Εργαζομένων			Μέλος		
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	Σεβασμιώτατος Μητροπολίτης Ιωαννίνων κ. Θεόκλητος Στέφανος Βαβαλίδης Γεώργιος Ζανιάς Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου - Μπενοπούλου Πέτρος Σαμπατακάκης Μαρία (Μαρίλυ) Φραγκίστα Αλέξανδρος Μακρίδης		Μέλος Μέλος	Μέλος Πρόεδρος	Μέλος Μέλος Μέλος	Μέλος Μέλος	Μέλος Μέλος Μέλος
		Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου					

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

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Κατά την 1.1.2010, το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας συνετίθετο από 16 Μέλη, εκ των οποίων τα 15 ήταν μη εκτελεστικά. Στις 14.1.2010, η Γενική Συνέλευση εξέλεξε νέο Δ.Σ., το οποίο αποτελείτο από 1 εκτελεστικό και 12 μη εκτελεστικά μέλη, εκ των οποίων 8 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά, για τριετή θητεία, με δυνατότητα επανεκλογής. Στο Δ.Σ. συμμετέχει και ένας εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο 3723/2008 για την ενίσχυση της ρευστότητας της οικονομίας και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης.

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

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

Τα ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν, χωριστά ή από κοινού, αναφορές και ξεχωριστές εκθέσεις από αυτές του Δ.Σ. στην τακτική ή έκτακτη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας, εφόσον κρίνουν τούτο αναγκαίο. Το Δ.Σ. κάθε εισηγμένης εταιρείας έχει τις θεμελιώδεις υποχρεώσεις να επιδιώκει διαρκώς την ενίσχυση της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της Εταιρείας και την προώθηση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος. Τα μέλη του Δ.Σ. και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί από το Δ.Σ. αρμοδιότητές του, απαγορεύεται να επιδιώκουν ίδια συμφέροντα που αντιβαίνουν στα συμφέροντα της Εταιρείας.

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

Διαδικασία Επιλογής Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

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

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

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

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

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

- Γνωρίζει σε βάθος το χρηματοπιστωτικό σύστημα και να περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις σε χρηματοοικονομικούς οργανισμούς.
- Διαθέτει σημαντική εμπειρία στον επιχειρηματικό και επαγγελματικό

κόσμο, καθώς και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο και περιλαμβάνει μεταξύ των μελών στελέχη που διατελούν ή έχουν διατελέσει πρόεδροι, διευθύνοντες σύμβουλοι ή ανώτατα διοικητικά στελέχη σε μεγάλους οργανισμούς και των οποίων η ικανότητα να διαμορφώνουν κρίση επί σημαντικών και λεπτών θεμάτων, όπως αυτά επί των οποίων το Δ.Σ. της Τράπεζας καλείται να λάβει αποφάσεις, είναι ευρέως αναγνωρισμένη.

- Έχει πλήρη κατανόηση της δομής και της δυναμικής της πελατείας της Τράπεζας, καθώς και των κύριων αγορών στις οποίες ο Όμιλος δραστηριοποιείται σήμερα.
- Διαθέτει σημαντική διεθνή εμπειρία και είναι σε θέση να συμβάλει στις αναπτυξιακές προοπτικές της Τράπεζας και του Ομίλου στη συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησής της.
- Διαθέτει κατάλληλη εμπειρία σε χρηματοοικονομικά θέματα, ώστε να είναι σε θέση να ασκήσει αποτελεσματικά εποπτεία ενός Ομίλου που προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και δραστηριοποιείται σε διεθνές επίπεδο.

Το Δ.Σ. συνεδρίασε 28 φορές κατά τη διάρκεια του 2010.

Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, το Δ.Σ. προβαίνει ετησίως σε αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών του βάσει μεθόδου που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. (ΕΕΔΥ). Κάθε τρία χρόνια η αξιολόγηση πραγματοποιείται σε βάθος από εξωτερικό σύμβουλο, η επιλογή και εποπτεία του οποίου εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΕΕΔΥ.

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

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

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) έχουν συσταθεί και λειτουργούν επιτροπές, οι οποίες συντίθενται από μέλη του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά οι βασικές αρμοδιότητες της κάθε επιτροπής, η σύνθεσή τους και ο αριθμός συνεδριάσεών τους κατά το έτος 2010.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τις Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.nbg.gr (ένότητα: Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).



Επιτροπή	Μέλη	Αριθμός συνεδριάσεων κατά το έτος 2010	Αρμοδιότητες
Επιτροπή Ελέγχου	5 ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	9 συνεδριάσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Ανασκόπηση της επιμελούς κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου. • Υποβολή προτάσεων στο Δ.Σ. για το διορισμό ορκωτού ελεγκτή και παρακολούθηση ανεξαρτησίας και αποτελεσματικότητάς του. • Παρακολούθηση και έλεγχος της ανεξαρτησίας, της αντικειμενικότητας και της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του ορκωτού ελεγκτή. • Ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και κανονιστικής συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου
Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	Πρόεδρος Δ.Σ., Διευθύνων Σύμβουλος, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και 2 ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	7 συνεδριάσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Διαμόρφωση της στρατηγικής ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων. • Παρακολούθηση του συνολικού επιπέδου ανάληψης κινδύνων (risk profile) της Τράπεζας και του Ομίλου. • Διασφάλιση της επαρκούς ενημέρωσης του Δ.Σ. στα θέματα ανάληψης κινδύνου.
Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών	Πρόεδρος Δ.Σ. και 3 ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	7 συνεδριάσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας στην εκπλήρωση των καθηκόντων του, όσον αφορά στην προσέλκυση, διατήρηση, αξιοποίηση και εξέλιξη στελεχών και υπαλλήλων. • Ανάπτυξη αξιολογικού πλαισίου αντικειμενικής αξιολόγησης και δίκαιης ανταμοιβής της στελεχιακής απόδοσης. • Διαμόρφωση και διατήρηση συνεκτικού συστήματος αξιών και κινήτρων για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος.
Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων	Πρόεδρος Δ.Σ., ένα μη εκτελεστικό μέλος και 3 ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	6 συνεδριάσεις	<p>Συνδράμει το Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας, ώστε να διασφαλίζει ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η σύνθεση, η οργάνωση, οι πολιτικές και οι διαδικασίες του Δ.Σ. βρίσκονται σε πλήρη συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την Τράπεζα και διευκολύνουν την εναρμόνιση της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.
Επιτροπή Στρατηγικής	Πρόεδρος Δ.Σ., Διευθύνων Σύμβουλος και 4 ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	3 συνεδριάσεις	<p>Η Επιτροπή ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2010, επιβλέπει την εφαρμογή της στρατηγικής από τη Διοίκηση του Ομίλου. Σκοπός της Επιτροπής είναι να υποστηρίζει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στη διαμόρφωση των στρατηγικών επιλογών του Ομίλου, να βοηθά το Δ.Σ. στη λήψη αποφάσεων σε όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου και να επιβλέπει τακτικά την εφαρμογή της ομιλικής στρατηγικής.</p>

Γενική Συνέλευση

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και δικαιούται να αποφασίζει για κάθε υπόθεση που αφορά στην Εθνική Τράπεζα. Δικαίωμα συμμετοχής στη Γενική Συνέλευση έχουν όλοι οι μέτοχοι της Τράπεζας, ενώ η κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα μιας ψήφου. Ο αριθμός ψήφων κάθε μετόχου ισούται με τον αριθμό των μετοχών του. Οι νόμιμες αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης είναι υποχρεωτικές για όλους τους μετόχους, ακόμα και για τους απόντες ή εκείνους που διαφωνούν.

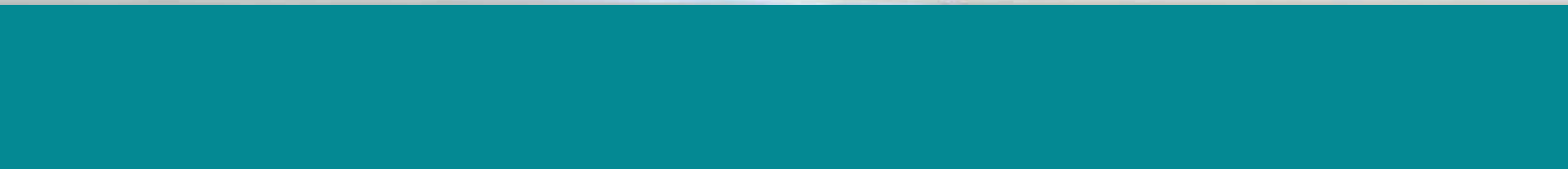
Η συμμετοχή των μετόχων στη Γενική Συνέλευση παρέχει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας της ανώτατης Διοίκησης με τους μετόχους, καθώς δίνει την ευκαιρία σε κάθε έναν από αυτούς να εκφράσει την άποψή του επί συγκεκριμένων θεμάτων που τον απασχολούν και να καταθέσει τις προτάσεις του στον ανώτατο φορέα διακυβέρνησης της Τράπεζας. Μέσω και αυτού του μηχανισμού, η Διοίκηση ενημερώνεται και διατηρεί επαφή ακόμα και με μετόχους με μικρότερο μερίδιο (μέτοχοι μειοψηφίας).

Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.ntbg.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Καταστατικό).



Στόχοι 2011

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





Με Ευθύνη για την Αγορά

Προτεραιότητα στον Πελάτη

Υιοθετώντας μια φιλοσοφία υπεύθυνης συμπεριφοράς και λειτουργίας απέναντι στους πελάτες, προμηθευτές και στο σύνολο της αγοράς που δραστηριοποιείται, η Τράπεζα αναβαθμίζει διαρκώς την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και προϊόντων της και επενδύει σε νέες τεχνολογίες και συστήματα, με στόχο την προσφορά μιας μοναδικής εμπειρίας τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προχώρησε το 2010 στο σχεδιασμό και τη δημιουργία του πρώτου i-bank store, ενός μοντέρνου πολυχώρου, σύγχρονης αρχιτεκτονικής και υψηλής τεχνολογίας, όπου ο επισκέπτης μπορεί να ψυχαγωγηθεί και ταυτόχρονα να ανακαλύψει τις δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες i-bank.

Το πρώτο i-bank store που ξεκίνησε να λειτουργεί στο εμπορικό κέντρο The Mall Athens.

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

Προϊόντα και Υπηρεσίες

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

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



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

- **"go health"**: Με το πρόγραμμα "go health", η Εθνική Τράπεζα παρέχει στους κατόχους καρτών go (Visa, MasterCard και Gold MasterCard) και στην οικογένειά τους ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας και νοσοκομειακής περιθαλψής. Πιο συγκεκριμένα, με τη χρήση της κάρτας go, οι πελάτες του προγράμματος απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας ιατρικές υπηρεσίες και ταυτόχρονα εξασφαλίζουν επιστροφή μετρητών και ειδικές παροχές σε κορυφαίους φορείς υγείας, σε όλη την Ελλάδα.
- **"go for kids"**: Το 2010, υλοποιήθηκε για τρίτη φορά το πρόγραμμα "go for kids" μέσω του οποίου η Τράπεζα παρέχει οικονομική και ηθική συμπαράσταση σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε θέματα παιδιών και εφήβων. Συγκεκριμένα, από τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν από τις κάρτες go (go MasterCard, go Gold MasterCard, go VISA), η Τράπεζα συγκέντρωσε το ποσό των € 114.542. Το ποσό αυτό κατανεμήθηκε

στην υποστήριξη των εξής επτά φορέων: ΕΛΕΠΑΠ, ΕΨΥΓΠΕ, Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού "ΠΝΟΗ", ΛΥΡΕΙΟ ΠΑΙΔΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ, Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής "ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ", Σύλλογος Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια "ΦΛΟΓΑ", Εργαστήρι Ειδικής Αγωγής "ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ".

- **"Πράσινο Δάνειο"**: Δάνειο με ειδικούς προνομιακούς όρους και προϋποθέσεις και σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας, (π.χ. εγκατάσταση φυσικού αερίου, τοποθέτηση πράσινης στέγης κ.α) για κατοικίες (ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας). Το "Πράσινο Δάνειο", διατίθεται επίσης και για την αγορά αυτοκινήτου νέας (υβριδικής) τεχνολογίας. Για κάθε "Πράσινο Δάνειο" που χορηγείται, η Εθνική Τράπεζα διαδίδει € 20 από την εφάπαξ λειτουργική και διαχειριστική δαπάνη του δανείου σε δράσεις και ενέργειες για περιβαλλοντικούς σκοπούς. Συνολικά, για το έτος 2010, το πόσο των € 2.200 θα διατεθεί σε ΜΚΟ για την υλοποίηση περιβαλλοντικών δράσεων.
- **"Εθνική Παίδων"**: Καταθετικό πρόγραμμα για παιδιά μέχρι 17 ετών, με σκοπό να διευκολύνει τους γονείς να δημιουργήσουν την οικονομική σιγουριά και ασφάλεια που χρειάζονται τα παιδιά στο ξεκίνημα της ενηλικίωσής τους. Παράλληλα, στο πλαίσιο του προγράμματος "Εθνική Παίδων για το περιβάλλον", η Εθνική Τράπεζα συμβάλλει στην αποκατάσταση περιοχών της χώρας μας που έχουν κριθεί αναδασωτέες, σε συνεργασία με τη Μη Κυβερνητική Οργάνωση "Αρκτούρος". Συγκεκριμένα, για κάθε νέο λογαριασμό που ανοίχθηκε κατά τη διάρκεια του προγράμματος, από τις 11/12/2009 έως τις 31/3/2010, η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε τη δαπάνη για τη φύτευση, παρακολούθηση και φροντίδα ενός δέντρου για διάστημα 3 χρόνων. Συγκεκριμένα διέθεσε συνολικά, κατά τα έτη 2009-2010, ποσό € 197.683,38 για τη φύτευση 14.000 δέντρων περίπου, στο τέλος του 2010.



"Εστία Πράσινη"

Το προϊόν "Εστία Πράσινη", καλύπτει την αγορά ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας, καθώς επίσης και επισκευαστικές εργασίες με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμισής της. Το ύψος της χρηματοδότησης, φτάνει έως και το 100% του τιμήματος αγοράς ή του κόστους των έργων ανέγερσης ή επισκευής με εμπράγματη εξασφάλιση. Το επιτόκιο, είναι κυμαινόμενο για όλη την διάρκεια του δανείου με βάση το euribor 3 μηνών πλέον ενός σταθερού περιθωρίου. Επί του ως άνω επιτοκίου παρέχεται έκπτωση από 0,20 εκατοστιαίες μονάδες (0,20%) έως και 0,80 εκατοστιαίες μονάδες (0,80%), ανάλογα με το σκοπό του δανείου και την ενεργειακή κατηγορία στην οποία ανήκει το χρηματοδοτούμενο ακίνητο κατά την αγορά ή μετά την ολοκλήρωση των έργων ανέγερσης ή επισκευής. Το ελάχιστο ποσό του δανείου, ανέρχεται στα 10.000 ευρώ και η διάρκεια επεκτείνεται έως και τα 30 έτη στην περίπτωση αγοράς-ανέγερσης και στα 15 στην περίπτωση επισκευής. Επιπρόσθετα παρέχεται και έκπτωση 50% στα έξοδα εξέτασης αιτήματος για λήψη δανείου.



Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια

Η Εθνική Τράπεζα, αφουγκραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης και ανάπτυξης δράσεων και τεχνολογιών που αφορούν στη λεγόμενη "Πράσινη Οικονομία" και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.

Στο πλαίσιο αυτό, από το Μάιο 2010, διατίθεται το Α/Κ "ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια", το οποίο επενδύει κυρίως σε μετοχές εταιρειών που δραστηριοποιούνται στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εναλλακτικών καυσίμων και της ανάπτυξης των σχετικών τεχνολογιών. Επίσης, επενδύει σε εταιρείες ανακύκλωσης, διαχείρισης αποβλήτων και διαχείρισης υδάτινων πόρων. Η δραστηριότητα των εταιρειών αυτών συμβάλλει στην αντιμετώπιση του προβλήματος της κλιματικής αλλαγής του πλανήτη.

Στόχος του Α/Κ ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια, είναι η επίτευξη της υψηλότερης δυνατής απόδοσης σε μακροπρόθεσμη βάση, κυρίως από υπεραξίες, καθώς και από μερίσματα, επενδύοντας κατά κύριο λόγο στη διεθνή αγορά, τόσο σε αναπτυγμένες, όσο και σε αναδυόμενες αγορές.

Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος

Το νέο "Δάνειο για εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος", απευθύνεται σε ιδιώτες που επιθυμούν να εγκαταστήσουν Φωτοβολταϊκό Σύστημα στη στέγη ή/και την ταράτσα του σπιτιού τους στο πλαίσιο του Ειδικού Προγράμματος Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων (ΦΕΚ1079/Β/04-06-2009).

Η εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος, σε μία χώρα με έντονη ηλιοφάνεια όπως η Ελλάδα, αποτελεί σημαντική επένδυση, ειδικά όταν συνδυάζεται με παροχή ειδικών κινήτρων από την Πολιτεία, για την επιλογή της συγκεκριμένης μορφής ενέργειας. Μέσω αυτού του Ειδικού Προγράμματος, παρέχεται σε ιδιοκτήτες ακινήτου η δυνατότητα εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος συνολικής ισχύος μέχρι 10 κιλοβάτ για την πώληση της παραγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας στη ΔΕΗ σε πολύ προνομιακή τιμή.

Μέσω 2 νέων δανειακών προϊόντων, καλύπτεται το συνολικό κόστος της αγοράς και εγκατάστασης του Φωτοβολταϊκού Συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της δαπάνης σύνδεσης με τη ΔΕΗ, χωρίς εφάπαξ δαπάνη και επιτόκιο κυμαινόμενο: euribor 3μήνου + περιθώριο 3,95% ή 7,45% με εμπράγματα και ενοχικές εξασφαλίσεις αντίστοιχα.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, παρατίθενται στην ιστοσελίδα www.etbg.gr, στις ενότητες "Ιδιώτες" και "Επιχειρήσεις".

Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών

Σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2010, αναγνώρισε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τόσο οι Μικρο-Μεσαίες (ΜΜΕ), όσο και όλα τα νοικοκυριά της Ελλάδας και διαμόρφωσε προϊόντα και υπηρεσίες της προκειμένου να συμβάλλει έμπρακτα στην ελάφρυνσή τους.

Ειδικότερα, στον τομέα χρηματοδότησης των ΜΜΕ, η Εθνική Τράπεζα, ανέλαβε πρωτοβουλίες, στοχεύοντας σε δύο κυρίως άξονες:

- Στη διευκόλυνση επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν προβλήματα στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους.
- Στην παροχή ρευστότητας σε υγιείς επιχειρήσεις.

Κατά το 2010, η Εθνική Τράπεζα, χρηματοδότησε συνολικά 2.700 νέες ΜΜΕ, με τις εκταμιεύσεις προς αυτές να ανέρχονται στο ποσό των € 170 εκατ., δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη χρηματοδότηση δράσεων πράσινης επιχειρηματικότητας, με αιχμή τη χρηματοδότηση πελατών για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας. Στο πλαίσιο της στήριξης επιχειρήσεων, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε στη συνολική ρύθμιση οφειλών επιχειρήσεων που εμφάνισαν δυσκολία στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους. Συνολικά ρυθμίστηκαν οφειλές σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών ύψους € 285 εκατ.

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα, έλαβε δέσμη ευνοϊκών μέτρων, με στόχο τη διευκόλυνση ανέργων, δημοσίων υπαλλήλων και συνταξιούχων πελατών της στην αποπληρωμή των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων που έχουν λάβει από αυτήν, καθώς και των οφειλών τους από πιστωτικές κάρτες της. Τα μέτρα αυτά, εντάσσονται στις πρωτοβουλίες της Εθνικής Τράπεζας για τη στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών για την αντιμετώπιση της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας. Με τα νέα μέτρα, η Τράπεζα παρέχει την ευχέρεια μείωσης των μηνιαίων δόσεων αποπληρωμής των χρεών τους, σε μια προσπάθεια να αντισταθμίσει κατά το δυνατόν τη μείωση που έχει επέλθει στο εισόδημά τους.

Συγκεκριμένα, η Εθνική Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα για:

- Επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής των στεγαστικών δανείων δημοσίων υπαλλήλων ή συνταξιούχων πελατών της έως και 12 έτη επιπλέον της εναπομένουσας αρχικής διάρκειάς τους, με μέγιστη συνολική διάρκεια τα 40 έτη.
- Αποπληρωμή των στεγαστικών δανείων ανέργων πελατών της με, παροχή 18μηνιας περιόδου τοκοπληρωμής με ιδιαίτερα χαμηλό σταθερό επιτόκιο 1% και ευνοϊκό κυμαινόμενο επιτόκιο, με βάση το euribor 3 μηνών, για την μετέπειτα περίοδο αποπληρωμής.



- Συνολική συγκέντρωση των οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες της Τράπεζας σε ένα νέο δάνειο, με εμπράγματη εξασφάλιση και με επιτόκιο ίσο με το euribor 3 μηνών προσαυξημένο με το χαμηλό περιθώριο επισκευαστικού δανείου (4%), ενώ ο χρόνος αποπληρωμής του νέου δανείου θα έχει σημαντικά μεγαλύτερη διάρκεια, συνολικά έως και 20 έτη (έως και 25 έτη για πελάτες στεγαστικής πίστης), με αποτέλεσμα οι μηνιαίες δόσεις του πελάτη από τα καταναλωτικά δάνεια να μειώνονται έως και 60% και οι μηνιαίες δόσεις από τις πιστωτικές κάρτες να μειώνονται έως και 70%. Στην περίπτωση των ανέργων παρέχεται και 18μηνη περίοδος τοκοπληρωμής.
- Επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής καταναλωτικών δανείων τακτής λήξης κατά 50%, με ανώτατο όριο τους 36 μήνες, με αποτέλεσμα τη μείωση της μηνιαίας δόσης του δημοσίου υπαλλήλου ή συνταξιούχου ή ανέργου πελάτη της Εθνικής έως και 40%, ανάλογα με την αρχική διάρκεια αποπληρωμής που είχε το δάνειο.
- Συγκέντρωση όλων των τρεχουσών οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες σε ένα δάνειο, χωρίς την παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων, με αποτέλεσμα οι μηνιαίες δόσεις του πελάτη από τα καταναλωτικά δάνεια να μειώνονται έως και 30% και οι μηνιαίες δόσεις από τις πιστωτικές κάρτες να μειώνονται έως και 50%.

Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων

Η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης μέσω των οποίων οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζας, αποτελεί βασικό στρατηγικό άξονα της Εθνικής Τράπεζας.

Υλοποίηση αυτού, από το 2009, είναι η υιοθέτηση του νέου εμπορικού σήματος i-bank, για τα εναλλακτικά δίκτυα. Το i-bank, αντικατοπτρίζει την αλλαγή προσέγγισης που έχει ήδη συντελεστεί στην Εθνική Τράπεζα και επικεντρώνεται στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα Εναλλακτικά Δίκτυα, οποτεδήποτε (24 ώρες το 24ωρο), οπουδήποτε (μέσω τηλεφώνου -σταθερού ή κινητού-, internet, ATM και APS).

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκολύνουν σχεδόν όλο το εύρος των πελατών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα μειώνουν και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το δίκτυο των 1.477 ATM's σε όλη την Ελλάδα.
- Το Internet, Phone & Mobile Banking.
- Τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (Automated Payment Systems - APS).

Επιπλέον, κατά το 2010, η Εθνική Τράπεζα ξεκίνησε την ανάπτυξη δύο νέων τεχνολογικά προηγμένων λύσεων, οι οποίες από τις αρχές του 2011 είναι διαθέσιμες για το κοινό:

- Τον πρώτο πολυχώρο ηλεκτρονικής τραπεζικής (i-bank store).
- Το internet site, που στόχο του έχει να εξοικειώσει τους "Μεγαλύτερους" με τη χρήση του internet.

i-bank store

Πρόκειται για έναν πολυχώρο ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, όπου παρουσιάζονται όλες οι υπηρεσίες i-bank (Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, ATM, Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών-APS, πάγιες εντολές).

Σε ένα τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον, ο επισκέπτης είτε μόνος του είτε με τη βοήθεια της εξειδικευμένης Ομάδας i-bank store, μπορεί να εξερευνήσει μια νέα οπτική εύκολης και γρήγορης εκτέλεσης των καθημερινών τραπεζικών του συναλλαγών.



Παράλληλα, το i-bank store αποτελεί χώρο ψυχαγωγίας, αλλά και επιμόρφωσης και ανταλλαγής απόψεων σε θέματα τεχνολογίας, σύγχρονης τραπεζικής εξυπηρέτησης και περιβάλλοντος. Λειτουργώντας σαν εργαστήριο γνώσης, συνεισφέρει στο ευρύτερο σύνολο δράσεων της Εθνικής Τράπεζας για την ενίσχυση του ψηφιακού αλφαριθμητισμού.

Ειδικό site για τους "Μεγαλύτερους"

Η Εθνική Τράπεζα, ξεκίνησε κατά το 2010, την ανάπτυξη ενός ειδικού site υποστηρίζοντας ενεργά τη φιλοσοφία που διακηρύττει ότι, όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας - πρέπει και μπορούν να έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή εποχή και τις νέες τεχνολογίες.

Η Εθνική Τράπεζα, στοχεύει μέσω του νέου site www.deixtous.gr, να καλέσει τους νέους ανθρώπους να βοηθήσουν τους "μεγαλύτερους" να έρθουν σε επαφή με τον κόσμο του internet, τον κόσμο της αστείρευτης πληροφορίας και των ανεξάντλητων δυνατοτήτων, τον κόσμο του σήμερα.





Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία

Η Τράπεζα, μέσα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank, διοργάνωσε ανοικτό διαγωνισμό, με σκοπό τη δημιουργία "εργαστηρίου" καινοτόμων ιδεών που μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμες για όλους, καθώς και τη στήριξη της δημιουργικότητας των νέων στον τομέα της τεχνολογίας.

Ο διαγωνισμός "i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία", είναι ένας ετήσιος διαγωνισμός που απευθύνεται κυρίως σε νέους και αφορά την ανάδειξη και την επιβράβευση πρωτότυπων ιδεών που θα συμβάλουν στην εξάπλωση της χρήσης νέων τεχνολογιών.

Ο διαγωνισμός υποστηρίζεται από 6 κορυφαία Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας [Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ), Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (ΕΜΠ), Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), Πανεπιστήμιο Πειραιά (ΠΑ.ΠΕΙ.), Πανεπιστήμιο Πατρών και Πανεπιστήμιο Κρήτης] και επικεντρώνεται στις ακόλουθες τέσσερις θεματικές ενότητες:

- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Ηλεκτρονικές εφαρμογές.
- Περιβάλλον και τεχνολογία.
- Εναλλακτικά κανάλια τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Το Νοέμβριο 2010, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η πρώτη φάση του διαγωνισμού της Εθνικής Τράπεζας "i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία" αναδεικνύοντας είκοσι προτάσεις, οι οποίες προκρίθηκαν στη δεύτερη φάση για τη διεκδίκηση χρηματικών επάθλων συνολικής αξίας € 49.000. Αναλυτικότερα, καταγράφηκαν τα ακόλουθα:

- Συμμετείχαν 674 διαγωνιζόμενοι και κατατέθηκαν 403 προτάσεις (ατομικές ή ομαδικές), αριθμοί ιδιαίτερα σημαντικοί για την πρώτη χρονιά διεξαγωγής.
- Το ενδιαφέρον, επικεντρώθηκε κυρίως, σε προτάσεις που αφορούν το περιβάλλον (30% των προτάσεων) και το ηλεκτρονικό εμπόριο (28% των προτάσεων).
- Η θεματολογία των προτάσεων, στράφηκε γύρω από τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, τα συστήματα διαχείρισης ενέργειας, τις εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου με χρήση δομών κοινωνικών δικτύων, καθώς επίσης και τις εκπαιδευτικές εφαρμογές. Στα εναλλακτικά κανάλια τραπεζικής εξυπηρέτησης η πλειοψηφία των συμμετοχών αφορούσε σε θέματα που σχετίζονται με το e-banking και το mobile banking, καθώς και σε τομείς όπως η διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, με χρήση βιομετρικών και άλλων μεθόδων ταυτοποίησης.

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

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

Στο πλαίσιο αυτό, ο τομέας δραστηριότητας της Δ/νσης Μεγάλων Εργων, που αφορά στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης.

Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας

Η Εθνική Τράπεζα, τον Φεβρουάριο του 2009, προέβη στη σύσταση του Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της και την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους. Παράλληλα, με σκοπό την επικαιροποίηση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης παραπόνων πελατείας και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων που ενέχουν τα παράπονα, θεσπίστηκε Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας.

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

Στο πλαίσιο αυτό, έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν:

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

Η διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων που ακολουθείται, συνοπτικά έχει ως εξής:

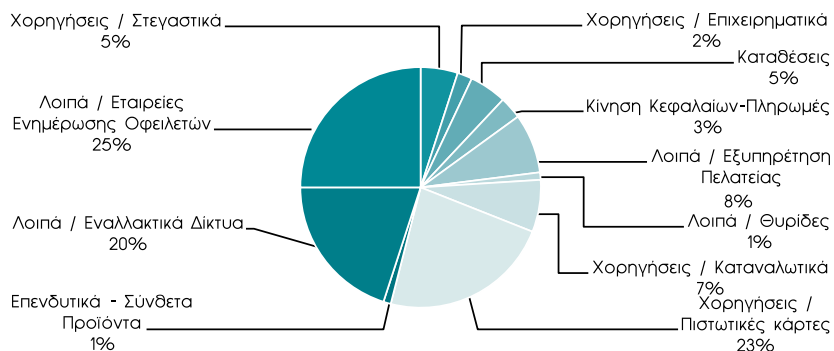
- Λήψη παραπόνου του πελάτη από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας της Εθνικής Τράπεζας (Κεντρική Υπηρεσία, Κατάστημα, e-mail: customer.service@nbg.gr, Contact Center), καθώς και από Εποπτικές και άλλες Αρχές.
- Καταχώριση των παραπόνων στη μηχανογραφική εφαρμογή ΣΕΠ.
- Κατηγοριοποίηση των παραπόνων, ανά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

TÜV AUSTRIA HELLAS



Ειδικότερα, κατά το 2010, συγκεντρώθηκαν 8.352 παράπονα, τα οποία κατανέμονται ως εξής:

Κατηγορίες Παραπόνων 2010

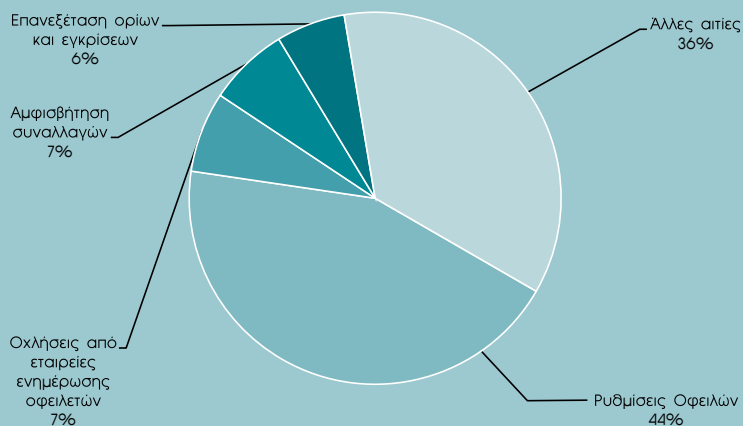


Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας

Σημαντική πρωτοβουλία της Τράπεζας υπήρξε η σύσταση και καθιέρωση του πρωτοποριακού Θεσμού του "Συνηγόρου του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας (Ombudsman), το Φεβρουάριο του 2010, στο πλαίσιο εφαρμογής ενός νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς, με σκοπό τη συνεχή αναβάθμιση των σχέσεων με την Πελατεία της. Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας, είναι Ανεξάρτητος Θεσμός, ο οποίος υπάγεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, στηρίζεται σε 4 βασικές αρχές: (Ανεξαρτησία, Ουδετερότητα, Εχεμύθεια και Μη Δεσμευτική Διαμεσολάβηση) και λειτουργεί:

- Κατασταλτικά, μεριμνώντας για τη φιλική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της, αναζητώντας και προτείνοντας λύσεις κοινής αποδοχής, αντικειμενικά και αμερόληπτα. Το 50% των υποθέσεων, επιλύθηκε σε μια εβδομάδα, ενώ η θετική διαμεσολάβηση στο 80% των υποθέσεων, επέφερε σημαντική μείωση των παραπόνων προς τρίτους φορείς.
- Προληπτικά, προτείνοντας μέτρα που επιδιώκουν να εξαλείψουν τα επαναλαμβανόμενα σημεία τριβής στη σχέση με την πελατεία. Το Γραφείο, συμμετέχει στη δυναμική διαδικασία επαναδιατύπωσης των όρων των συμβάσεων, όπου απαιτείται. Το 2010, οι συμβάσεις τροποποιήθηκαν σε 61 σημεία υπέρ του πελάτη και αναρτήθηκαν στο Διαδίκτυο.
- Συνεκτικά, ενδυναμώνοντας τις σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες της, τις ανεξάρτητες Αρχές και τις ενώσεις καταναλωτών. Το 2010, δημοσιεύτηκε πληθώρα άρθρων σε εφημερίδες και περιοδικά, παραχωρήθηκε σειρά τηλεοπτικών-ραδιοφωνικών συνεντεύξεων και πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις με τρίτους φορείς.

Αιτήματα ανά Αιτία Υποβολής



Οι πελάτες, μπορούν να υποβάλλουν το αίτημά τους στο "Συνήγορο του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας, εφόσον προηγουμένως:

- Έχουν απευθυνθεί εγγράφως στο Κατάστημα Συνεργασίας τους ή την αρμόδια Επιχειρηματική Μονάδα της Τράπεζας και δεν έμειναν ικανοποιημένοι από την απάντηση που έλαβαν.
- Έχουν ήδη υποβάλει το αίτημά τους στον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας της Τράπεζας και, παρ' όλα αυτά, θεωρούν ότι το αίτημά τους δεν έχει απόλυτα ικανοποιηθεί.

Η επιτυχημένη λειτουργία του Γραφείου του "Συνηγόρου του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας, αποδεικνύει έμπρακτα, πως σταθερή επιδίωξη της στρατηγικής της Τράπεζας παραμένει η ενίσχυση των παραδοσιακών σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης του πελάτη με την Τράπεζα, καθώς και η συνεχής αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών της.

Έρευνα Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών

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

Έρευνα Πελατών για την ΕΚΕ

Στο πλαίσιο του ερευνητικού της προγράμματος, η Τράπεζα, κατά το 2010, διενήργησε ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Νοεμ.-Δεκ. 2010, σε δείγμα περίπου 700 ατόμων, ιδιώτες - πελάτες τραπεζών). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η προσφορά ευέλικτων προϊόντων, η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία, η συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη μέσω χρηματοδότησης επιχειρήσεων και ιδιωτών, καθώς και η κοινωνική προσφορά μέσω χορηγικής υποστήριξης πρωτοβουλιών, κυρίως με επίκεντρο τον Άνθρωπο, αποτελούν τους πιο σημαντικούς τομείς δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον τραπεζικό κλά-

δο, στους οποίους η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα.

Πιο συγκεκριμένα, ποσοστό μεγαλύτερο του 30% των ερωτηθέντων, θεωρούν ότι η Εθνική Τράπεζα επιδεικνύει κοινωνική ευαισθησία, ενώ κατέχει ισχυρή θέση στους τομείς της παροχής ενός καλού και θετικού εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες. Τέλος με βάση τα στοιχεία της έρευνας, αναγνωρίζεται η σπουδαία συνεισφορά της στον τομέα του Πολιτισμού γενικότερα και ειδικότερα μέσω του σημαντικού έργου που προσφέρουν, τόσο το Μορφωτικό Ίδρυμα, όσο και το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

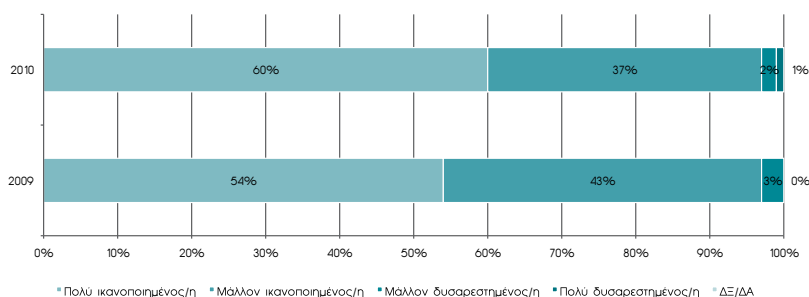
Πέραν της ποσοτικής έρευνας της Τράπεζας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, συνεχίστηκε και κατά το 2010 η διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιαν.-Δεκ. 2010, σε δείγμα περίπου 4.100 ατόμων, ιδιώτες - πελάτες τραπεζών), αναφορικά με την εικόνα και το βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της Τράπεζας, με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών της.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών, η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των άλλων ελληνικών τραπεζών στα χαρακτηριστικά της καλής φήμης, της αξιοπιστίας και της δημιουργίας αισθήματος εμπιστοσύνης.

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα κατέχει κυρίαρχη θέση στα μερίδια συνολικής (46%) και κύριας τράπεζας συνεργασίας, ενώ είναι η πρώτη τράπεζα με το μεγαλύτερο ποσοστό συνεργαζόμενων πελατών που τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας (Δείκτης Κύριας Τράπεζας: 64%).

Ως προς το Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης Πελατών της Εθνικής Τράπεζας που τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας, ποσοστό 97% των πελατών είναι ικανοποιημένοι. Ειδικότερα, παρατηρήθηκε μια ποιοτική βελτίωση στον εν λόγω δείκτη, καθώς το ποσοστό των πελατών της που δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι, αυξήθηκε στο 60% το 2010, έναντι 54% το 2009, όπως διαγραμματικά παρουσιάζεται στη συνέχεια.

Συνολική Ικανοποίηση από την Εθνική Τράπεζα ως Κύρια Τράπεζα Συνεργασίας



Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση

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

Συγκεκριμένα, πριν από οποιαδήποτε διαφημιστική προβολή προϊόντος ή υπηρεσίας σε έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο, ελέγχεται το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασής του από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου και τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατανοητή πληροφόρηση των πελατών της Τράπεζας κατά την παροχή υπηρεσιών της, εξασφαλίζοντας παράλληλα την τήρηση:

- Του ισχύοντος εθνικού και ευρωπαϊκού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου για την προστασία του Καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών.
- Των αρχών, των εσωτερικών Κανονισμών και των Πολιτικών της Τράπεζας.
- Των εθελοντικών κωδίκων συμπεριφοράς και δεοντολογίας στους οποίους η Τράπεζα έχει προσχωρήσει: Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ), Κώδικας Δεοντολογίας για τη Διαφημιστική Προβολή Χρηματοπιστωτικών Προϊόντων και Υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα της ΕΕΤ.
- Της Εγκυκλίου-Οδηγίας του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας για τα τηλεοπτικά μηνύματα (Μάιος 2010).
- Της Ευρωπαϊκής Οδηγίας Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).
- Της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-699/23.06.2010 για την "Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης".

Επιπλέον, η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της, εφαρμόζει αντίστοιχη διαδικασία ελέγχου και στις περιπτώσεις της τοποθέτησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο των κειμένων των συμβάσεων που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής Τράπεζας με τους πελάτες της, καθώς και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης ελέγχονται από τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου αντίστοιχα. Η Εθνική Τράπεζα, δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερομένων μερών ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι και κατά το 2010, η Τράπεζα επέδειξε πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που αφορούν πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων, με αποτέλεσμα να μην καταγραφούν διοικητικές, δικαστικές ή νομοθετικές κυρώσεις.

Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Νέα Τιμολογιακή Πολιτική

Σε υλοποίηση της νέας στρατηγικής την οποία εξήγγειλε η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας το 2010, έθεσε ως στρατηγικό στόχο τον επαναπροσδιορισμό της σχέσης της Τράπεζας με την κοινωνία. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, στις 10 Μαρτίου 2010, η Τράπεζα ανακοίνωσε την πρώτη δέσμη μέτρων με άξονες:

- Τη διαφάνεια.
- Την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής.

A. Διαφάνεια

Η Τράπεζα, έδωσε έμφαση στο θέμα της διαφάνειας σχετικά με τους όρους που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις με τους πελάτες της. Συγκεκριμένα:

- Επαναδιατυπώθηκαν οι όροι των συμβάσεων σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Εξαλείφθηκαν όροι που μπορεί να δημιουργούν υποψίες για "ψιλά γράμματα".
- Αναφέρονται ευδιάκριτα και κατανοητά ο τρόπος χρέωσης των υπηρεσιών της Τράπεζας.

Επίσης, έχουν αναρτηθεί σε ειδικό σημείο στην ενότητα των επιμέρους προϊόντων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr) τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης και τα υποδείγματα συμβάσεων για τα βασικά τραπεζικά προϊόντα προς ιδιώτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα προς ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου πριν την υπογραφή τους.

B. Νέα Τιμολογιακή Πολιτική

Όσον αφορά στα μέτρα που τέθηκαν για τη διαμόρφωση νέων προτύπων συναλλακτικής ηθικής στις σχέσεις με τους πελάτες της Τράπεζας, έχουν ως εξής:

- Καταργήθηκε μέχρι τα τέλη του 2010, η εφάπαξ δαπάνη €150 που εισπράττεται κατά τη χορήγηση επιδοτούμενων στεγαστικών δανείων για δικαιούχους του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας (ΟΕΚ).

- Καταργήθηκε, από όλες τις νέες δανειακές συμβάσεις, ο όρος που παρέχει στην Τράπεζα τη δυνατότητα αναπροσαρμογής του κυμαινομένου επιτοκίου έως το διπλάσιο της εκάστοτε μεταβολής του βασικού επιτοκίου της ΕΚΤ. Η αναπροσαρμογή του κυμαινομένου επιτοκίου εφεξής είναι ισόποση με τη μεταβολή του επιτοκίου αναφοράς της κάθε σύμβασης (euribor ή βασικό επιτόκιο ΕΚΤ).
- Αδρανοποιείται ο ίδιος όρος, σε όλες τις υφιστάμενες δανειακές συμβάσεις και δεν θα εφαρμόζεται. Στις συμβάσεις αυτές, η μέγιστη αναπροσαρμογή θα είναι εφεξής ισόποση με την εκάστοτε μεταβολή του βασικού επιτοκίου της ΕΚΤ. Το μέτρο αφορά περίπου 400.000 δανειακές συμβάσεις.
- Μειώθηκε, στο κατώτατο επίπεδο των € 175, η εφάπαξ δαπάνη για τη χορήγηση τοκοχρεολυτικών καταναλωτικών δανείων από τα καταστήματα της Τράπεζας. Αυτή η δαπάνη, κλιμακωνόταν έως το ύψος των € 380. Το μέτρο αφορά τουλάχιστον 100.000 συμβάσεις καταναλωτικών δανείων ετησίως.
- Καταργήθηκε η χρέωση για την τήρηση λογαριασμών ταμειυτηρίου και τρεχούμενων λογαριασμών και των λογαριασμών όψεως σε β' φάση, ανεξάρτητα από τα υπόλοιπά τους και τη συχνότητα της κίνησής τους. Το μέτρο αφορά περίπου 4.000.000 λογαριασμούς.
- Καταργήθηκε η χρέωση για την έκδοση τακτικού αντιγράφου κίνησης για όλους τους τρεχούμενους λογαριασμούς καταθέσεων.
- Καταργήθηκε η χρέωση για την κατάθεση υπέρ τρίτου σε λογαριασμό της Τράπεζας, είτε με μετρητά, είτε με μεταφορά από λογαριασμό. Το μέτρο αφορά περίπου 4.500.000 συναλλαγές ετησίως.
- Καταργήθηκε η valeur επόμενης ημέρας και αντικαταστάθηκε από την αυθημερόν για πιστώσεις σε όλους τους έντοκους λογαριασμούς ταμειυτηρίου και τρεχούμενους της Τράπεζας.
- Καθιερώθηκε νέα χαμηλή πάγια τιμολόγηση €8 έναντι €17 για τα περίπου 100.000 ανά έτος εξερχόμενα εμβάσματα σε ευρώ μέχρι €1.000 προς τράπεζες εσωτερικού και χωρών της ΕΕ που γίνονται μέσω καταστημάτων.

Η Εθνική Τράπεζα, δίνει μεγάλη σημασία στη σωστή πληροφόρηση της πελατείας και φροντίζει, μέσω του προσωπικού και των διαδικασιών της, να πραγματοποιείται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα. Για το λόγο αυτό, ελέγχει το σύνολο των προϊόντων και των υπηρεσιών της αναφορικά με τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, που περιγράφουν τον τύπο των πληροφοριών που θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στις συμβάσεις μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της.

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα, έχει ήδη συμμορφωθεί πλήρως με τις σχετικές απαιτήσεις της εθνικής νομοθεσίας και της Ευρωπαϊκής Οδηγίας "Payment Services Directive" - PSD.

Ευρωπαϊκή Οδηγία "Payment Services Directive" - PSD

Από τις 13/7/2010 ισχύει στη χώρα μας ο Νόμος 3862/2010, με τον οποίο προσαρμόστηκε η ελληνική νομοθεσία στην Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2007/64/EK αναφορικά με τις προϋποθέσεις παροχής υπηρεσιών πληρωμών. Με τις νέες αυτές διατάξεις θεσπίζονται κανόνες για τη διαφάνεια των όρων συνεργασίας και την ενδυνάμωση των πρακτικών ενημέρωσης αναφορικά με τις υπηρεσίες πληρωμών και ταυτόχρονα καθορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις όσων χρησιμοποιούν ή παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες.

Ο Νόμος αυτός, υιοθετεί Κανόνες που ισχύουν ομοιόμορφα σε 30 ευρωπαϊκές χώρες (στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την Ισλανδία, τη Νορβηγία και το Λιχτενστάιν), εξασφαλίζοντας την απαραίτητη εναρμόνιση στον τρόπο παροχής υπηρεσιών πληρωμών στην Ελλάδα με την ίδια ευκολία και ασφάλεια, όπως σε όλη την υπόλοιπη Ευρώπη. Με τις νέες διατάξεις ρυθμίζονται οι πληρωμές σε οποιοδήποτε ευρωπαϊκό νόμισμα των 30 ευρωπαϊκών χωρών και όχι μόνο οι πληρωμές σε ευρώ, υπό την προϋπόθεση ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών (τράπεζες, κ.λπ.) τόσο του πληρωτή όσο και του δικαιούχου, βρίσκονται σε μία από τις 30 αυτές χώρες.



Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης

Η Τράπεζα, εντός του 2010, προχώρησε στη δημιουργία ενός πολυσέλιδου ενημερωτικού εντύπου δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, το οποίο διανεμήθηκε στο Δίκτυο Καταστημάτων της, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση της πελατείας της σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης. Παράλληλα, μέσω αυτού του εντύπου, η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ανοικτής και αμφίδρομης επικοινωνίας με όλους όσους ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητές της, τους προτρέπει να αναζητήσουν την Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και να καταθέσουν τις απόψεις και τους προβληματισμούς τους, με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση της Τράπεζας σε θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων

Η Εθνική Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, αντιτίθεται στη διαφθορά και στην οικονομική απάτη κάθε μορφής και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την καταπολέμησή τους. Η Τράπεζα, αποδι-

δει πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη φαινομένων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΕΧ/ΧΤ, AML/CFT). Οι πράξεις αυτές, είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και επιφέρουν ή θα μπορούσαν να επιφέρουν ανεπιθύμητες συνέπειες, με σοβαρό αντίκτυπο στη φήμη της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών της, καθώς και στα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων της.

Στο ανωτέρω πλαίσιο και σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις, έχει υιοθετηθεί:

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

Οι Πολιτικές αυτές έχουν εγκριθεί από το Δ.Σ. της Τράπεζας και θέτουν τις βασικές Αρχές και τους Κανόνες αναφορικά με τη διαχείριση θεμάτων ΕΧ/ΧΤ. Εξειδικεύονται περαιτέρω, μέσω των κατά περίπτωση εγκυκλίων οδηγιών, ώστε να καλύπτονται πλήρως οι νομοθετικές απαιτήσεις.

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

Περισσότερες πληροφορίες για την εκπαίδευση σε θέματα καταπολέμησης της διαφθοράς και πρόληψης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, παρέχονται στην ενότητα "Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο".

Αντιμετώπιση της Απάτης

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της απάτης, έχει θεσπίσει ολοκληρωμένη δεσμευτική Πολιτική για την Αντιμετώπιση της Απάτης, για το σύνολο του προσωπικού της, ανεξαρτήτως θέσης και αξιώματος. Τα βασικά σημεία της συγκεκριμένης Πολιτικής συνοψίζονται στα ακόλουθα:

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

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας

Η Τράπεζα, αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών που διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ΑΤΜ) και λαμβάνει μέτρα, όπως:

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

Στη Διεύθυνση Καρτών, η οποία είναι υπεύθυνη μεταξύ άλλων για την ασφάλεια συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, λειτουργούν τα ακόλουθα τμήματα:

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

Στο πλαίσιο αυτό, το 2010:

- Απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους €1.273.000 εκατ,
- Δεσμεύτηκαν 8.941 κάρτες, εκ των οποίων 250 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές κάρτες αναλήψεων). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς stop use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 332. Το

ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων ανέρχεται στο ποσό των € 360.672.

- Διενεργήθηκαν 30 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές/ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 15 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 30 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2010 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations/Ετήσια και Ενημερωτικά Δελτία).



Διαφάνεια στις Προμήθειες

Λόγω της φύσης της λειτουργίας της Τράπεζας, οι γενικότερες επιπτώσεις των προμηθειών της, κρίνονται ως μικρότερης κλίμακας από άλλους κλάδους όπως η βιομηχανία. Ωστόσο, στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει διαδικασίες που εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αμεροληψία, καθώς και την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων στον τομέα των προμηθειών. Η Τράπεζα διαθέτει το πλέον σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης Προμηθειών στην Ελλάδα (SRM-SAP Suppliers Relationship Management), το οποίο διευκολύνει τη συνεργασία με τους Προμηθευτές, ενώ παράλληλα απασχολεί άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, έτσι ώστε να εξασφαλίζει το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

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

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια στις προμήθειες ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά.

Στα υποχρεωτικά κριτήρια, περιλαμβάνεται η αναγκαιότητα ύπαρξης δήλωσης εκ μέρους του προμηθευτή, στην οποία να αναφέρεται ότι:

- Ο προσφερόμενος εξοπλισμός έχει σημανθεί δεόντως με το σύμβολο που προβλέπεται από το Προεδρικό Διάταγμα (Π.Δ.) 117/2004, (διαγραμμένος τροχοφόρος κάδος απορριμμάτων).
- Φέρει σήμανση με την οποία προσδιορίζεται ότι ο εξοπλισμός διατέθηκε στην αγορά μετά την 13η Αυγούστου 2005.
- Έχει οργανώσει ατομικό σύστημα ή συμμετέχει σε Συλλογικό Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης των Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (ΑΗΗΕ), σε εφαρμογή του Νόμου 2939/2001 και σύμφωνα με τους όρους του Π.Δ. 117/2004 κ.λπ.

Στα προαιρετικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού, περιλαμβάνεται η ύπαρξη πιστοποιητικού περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής του προσφερόμενου εξοπλισμού ή άλλα τυχόν τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

Νέα Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων

Την 15 και 16/12/2010 εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αντιστοίχως, τα σχετικά θεσμικά κείμενα (Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων).

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

Στο πλαίσιο αυτό, καθιερώθηκαν νέες διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση προμηθειών, σε επίπεδο Ομίλου με στόχο την:

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

Συμπληρωματικά, σημειώνεται ότι, όπως και στο παρελθόν, οι εκπονούμενες προδιαγραφές για την προμήθεια εξοπλισμού θα εξακολουθήσουν να περιλαμβάνουν και περιβαλλοντικά κριτήρια κατά περίπτωση.

Επίσης, όσον αφορά στις αναθέσεις τεχνικών έργων σε επίπεδο Ομίλου, καθιερώθηκαν νέες διαδικασίες διαχείρισής τους, με στόχο την:

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

Διαχείριση Σχέσεων με Προμηθευτές

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

Έλεγχος Προμηθευτών

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

Στόχοι 2011

- Ανάληψη μέτρων για την ενίσχυση των επαγγελματιών και των ελληνικών νοικοκυριών.
- Λειτουργία τριών i-bank store στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.
- Καμπάνια ψηφιακού αλφαριθμητισμού "δείξ' τους" με την οργάνωση σεμιναρίων σε συνεργασία με την ΜΚΟ "50 plus" σε πέντε (5) Δήμους της χώρας.
- Ενθάρρυνση της κουλτούρας καινοτομίας και επιχειρηματικότητας σε νέους, σε Πανεπιστήμια, στο ευρύτερο κοινό μέσω της θεσμοθέτησης του ετήσιου Διαγωνισμού i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.
- Επέκταση του προγράμματος τοποθέτησης των θυρών ασφαλείας, ώστε να καλυφθεί το Δίκτυο των Καταστημάτων της Τράπεζας σχεδόν στο σύνολό του.
- Ανάπτυξη και έγκριση Κανονισμού Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας.





Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο

Μέριμνα για τον Εργαζόμενο

Η Τράπεζα παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού της, εξασφαλίζοντας ένα σύγχρονο και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, με στόχο τη δημιουργία ιδανικών προϋποθέσεων απασχόλησης και ενός ευχάριστου χώρου για τους εργαζόμενους.

Το 2010, ολοκληρώθηκε η μετεγκατάσταση των Μονάδων Πληροφορικής και Λειτουργικής Στήριξης στο νέο υπερσύγχρονο κτήριο στο Γέρακα Αττικής. Το κτήριο διαθέτει οργανωμένη ιατρική μονάδα, κυλικεία, εστιατόριο, ενώ ειδική πρόβλεψη έχει γίνει για την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Αποψη χώρου γραφείων στο νέο κτήριο της Τράπεζας στο Γέρακα Αττικής.



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αποτελεί το βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 12.217 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2010 και 36.866 εργαζόμενους σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησής της αναδεικνύεται σε έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες στα Βαλκάνια. Στο πλαίσιο αυτό η ικανοποίηση, η εκπαίδευση, η εξέλιξη και η ανταμοιβή των εργαζομένων της αποτέλεσαν βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και για το 2010.

Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

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

Οι Αρχές και Αξίες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι:

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



Περισσότερες πληροφορίες για τον "Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του Ομίλου" είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Η Τράπεζα / Εταιρική Διακυβέρνηση / Βασικές Αρχές και Κανόνες / Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας).

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

Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας

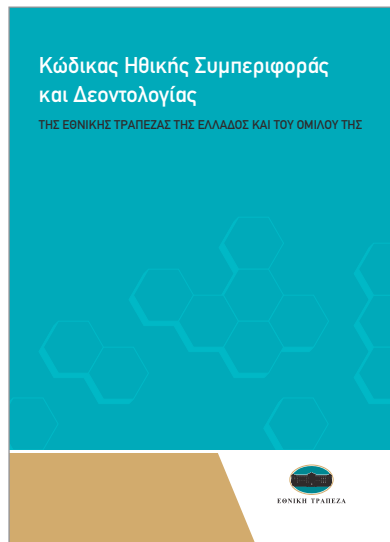
Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2010 (στοιχεία 31.12.2010) ανήλθε σε 12.217 εργαζόμενους, εκ των οποίων το 54% ήταν άνδρες και το 46% γυναίκες. Σε σχέση με το 2009 σημειώθηκε μείωση στο συνολικό προσωπικό κατά 2,5%, η οποία οφείλεται κυρίως στον υψηλότερο αριθμό συνταξιοδοτούμενων εργαζομένων.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανθρώπινο Δυναμικό στην Ελλάδα	2010	2009	2008
Άνδρες	6.648	6.853	7.225
Γυναίκες	5.569	5.681	5.938
Συνολικό προσωπικό	12.217	12.534	13.163

Γεωγραφική Κατανομή του προσωπικού

Γεωγραφική Ενότητα	2010	2009	2008
Αττική	7.466	7.334	7.274
Υπόλοιπο Ελλάδας	4.712	5.163	5.851
Εξωτερικό (με απόσπαση)	39	37	38
Σύνολο	12.217	12.534	13.163



Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού

Συνολικές προσλήψεις 2010 ανά Φύλο και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Άνδρες	26	128	5	4	163
Γυναίκες	17	72	3	1	93
Σύνολο	43	200	8	5	256

Συνολικές προσλήψεις 2010 ανά Περιοχή και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Αττική	10	34	8	5	57
Υπόλοιπη Ελλάδα	33	166	0	0	199
Σύνολο	43	200	8	5	256

Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού*

Συνολικές αποχωρήσεις 2010 ανά Φύλο και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Άνδρες	0	16	31	324	371
Γυναίκες	0	14	51	167	232
Σύνολο	0	30	82	491	603

Συνολικές αποχωρήσεις 2010 ανά Περιοχή και Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο
Αττική	0	22	50	304	376
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	8	32	187	227
Σύνολο	0	30	82	491	603

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

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

Το 2009 ετέθη ως στόχος για το Ανθρώπινο Δυναμικό η διεξαγωγή Διαγωνισμού για την πρόσληψη 230 ατόμων ως Κύριο Προσωπικό. Στις 12/02/2010 προκηρύχθηκε και στις 17/04/2010 διεξήχθη διαγωνισμός πρόσληψης 230 υπαλλήλων, πτυχιούχων ΑΕΙ και ΤΕΙ, του 5ου επιστημονικού πεδίου (επιστημών οικονομίας και διοίκησης). Σκοπός του διαγωνισμού ήταν η κάλυψη ισάριθμων θέσεων εργασίας σε καταστήματα 52 νομών της χώρας, εξαιρουμένων των κεντρικών Καταστημάτων Αθήνας,

Θεσσαλονίκης και όμορων δήμων τους. Η διενέργεια του εν λόγω διαγωνισμού, ανατέθηκε από την Τράπεζα στο ΑΣΕΠ και ο αριθμός των συμμετεχόντων ανήλθε σε 11.810 άτομα. Μετά τη διενέργεια των σχετικών διαδικασιών, προσελήφθησαν 214 άτομα ως το τέλος του 2010, τα οποία ανέλαβαν υπηρεσία σε 158 Καταστήματα της Περιφέρειας. Εντός του α' εξαμήνου του 2011, αναμένεται η ολοκλήρωση των διαδικασιών πρόσληψης για το σύνολο των επιτυχόντων του διαγωνισμού.

Τέλος, στο πλαίσιο του προγράμματος πρόσληψης εποχικών υπαλλήλων τετράμηνης σύμβασης, εντός του 2010 απασχολήθηκαν από την Τράπεζα 380 άτομα σε 317 καταστήματα του δικτύου της για την κάλυψη των αναγκών τους κατά τους θερινούς μήνες.

Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων

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

Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Κατά τη διάρκεια του 2010, συνεχίστηκε η εφαρμογή προγραμμάτων εκσυγχρονισμού των συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας.

Θεσπίστηκε, με έγκριση του Δ.Σ. της Τράπεζας, "Πολιτική Αποδοχών" που τέθηκε σε ισχύ την 1.10.2010 και αφορά την Τράπεζα και τις εταιρείες χρηματοπιστωτικού τομέα του Ομίλου. Αποσκοπεί στην αποτύπωση του γενικού πλαισίου και των βασικών αρχών προσδιορισμού των αποδοχών του συνόλου των απασχολουμένων στους παραπάνω τομείς, είναι εναρμονισμένη με την ισχύουσα νομοθεσία και σύμφωνη με τα προβλεπόμενα στην υπ' αριθ. 7/9.6.10 σχετική εγκύκλιο της Τράπεζας της Ελλάδος. Στοχεύει στην προσέλκυση, διατήρηση και αξιοποίηση στελεχών και υπαλλήλων υψηλού επιπέδου, στην παρακίνηση και εμπύχωση του προσωπικού και τη βελτιστοποίηση της απόδοσής του, στην εμπέδωση νοοτροπίας αντικειμενικής αξιολόγησης της προσπάθειας και ανταμοιβής της απόδοσης, στη διασφάλιση της συνέπειας και της διαφάνειας όσον αφορά στις παραμέτρους που καθορίζουν τις αποδοχές του.

Επίσης επανεξετάστηκε και ανασχεδιάστηκε, με βάση τα νεότερα δεδομένα, το έργο "Ανάπτυξη Ενιαίου Συστήματος Διοίκησης Απόδοσης" και εξελίσσεται τόσο η υλοποίηση της μηχανογραφικής εφαρμογής, όσο και η πιλοτική εφαρμογή του.

Συνεχίζεται -με μερικό ανασχεδιασμό- η υλοποίηση δύο σημαντικών εφαρμογών που αφορούν στο νέο Μηχανογραφικό Σύστημα Μισθοδοσίας του προσωπικού της Τράπεζας (SAP Payroll) και στο

Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών

Η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2010, έδωσε την ευκαιρία σε 949 φοιτητές ΑΕΙ και ΤΕΙ, να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, καθώς τους παρέχει τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης σε διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.



Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης και Μαθησιακού Περιεχομένου (LMS/LCMS).

Όσον αφορά στις θυγατρικές εταιρείες εξωτερικού, με αμφίδρομες επισκέψεις αρμοδίων στελεχών και στόχο την ευθυγράμμιση των Πολιτικών και Διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού σε επίπεδο Ομίλου, παρασχέθηκαν κατευθύνσεις, αξιολογήθηκαν, επανασχεδιάστηκαν και προσαρμόστηκαν Πολιτικές, όπως "Προσέλκυση και Επιλογή Προσωπικού" και "Ετήσιο Πλάνο Μισθολογικών Αυξήσεων Προσωπικού". Επίσης επιλύθηκαν φορολογικά θέματα εκπατριζόμενων στελεχών, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία. Συνεχίστηκαν και εξελίσσονται, με αρχική εφαρμογή στη Finansbank, τα έργα: "Περιγραφή Αντιπροσωπευτικών Θέσεων Εργασίας" και "Σχεδιασμός Μεθοδολογίας Ανάπτυξης Στελεχών στον Όμιλο και Παροχής Κινήτρων για την παραμονή τους σε αυτόν (retention plan)".

Καθιερώθηκε η εφεξής κεντρική παρακολούθηση, με την ανάθεση σε υψηλόβαθμα στελέχη της Τράπεζας, των θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία Διευθύνσεων ή / και Υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού των Θυγατρικών Εταιρειών Εσωτερικού του Ομίλου. Αυτό είχε ως στόχο την ενδυνάμωση της συνεργασίας, την ορθολογικότερη παρακολούθηση-διαχείριση θεμάτων προσωπικού (για 2.300 περίπου εργαζομένους στις εν λόγω εταιρείες) και την ενημέρωση-υποστήριξη των εταιρειών με αναβαθμισμένες πρακτικές και διαδικασίες που εφαρμόζονται στην Τράπεζα, αποσκοπώντας στην κατά το δυνατόν ομογενοποίησή τους σε επίπεδο Ομίλου. Ιδιαίτερη προσοχή και οδηγίες δόθηκαν για την αντιμετώπιση θεμάτων που θα μπορούσαν να επιφέρουν, χωρίς να δημιουργείται πρόβλημα στη λειτουργία τους, μείωση του υφιστάμενου κόστους μισθοδοσίας.

Αξιολόγηση Εργαζομένων και Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων της, τη βέλτιστη διαχείριση των δεξιοτήτων τους και τον εντοπισμό σημείων βελτίωσης, έχει από ετών αναπτύξει εσωτερικά Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Προσωπικού. Το σύστημα εφαρμόζεται σε ετήσια βάση, ενώ έχει επεκταθεί και σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.

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

Η αξιολόγηση των εργαζομένων εφαρμόζεται στις αρχές κάθε έτους, με αναφορά στο προηγούμενο έτος. Κατά το 2010 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση για 10.925 εργαζομένους, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα. Σημειώνεται ότι άμεση προτεραιότητα για την Τράπεζα, σε συνεργασία

με εξειδικευμένη εταιρεία, αποτελεί η ανάπτυξη ενός νέου συστήματος, που θα καλύπτει τις ανάγκες αξιολόγησης και εξέλιξης του προσωπικού σε επίπεδο πλέον Ομίλου.

Με στόχο την αξιοποίηση των προσόντων των εργαζομένων και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, εξειδικευμένα στελέχη της Υποδιεύθυνσης Επιλογής Προσωπικού αξιολόγησαν, με τη συμμετοχή τους σε Επιτροπές, την καταλληλότητα υποψηφίων που είχαν λάβει μέρος σε διάφορες προκηρύξεις θέσεων. Ανταποκρινόμενα στις ανάγκες των επί μέρους Διευθύνσεων της Τράπεζας, διενέργησαν 234 συνεντεύξεις και πολλές διερευνητικές αναζητήσεις για τον εντοπισμό υποψηφίων με συγκεκριμένα προσόντα για κάλυψη διαφόρων θέσεων στην Τράπεζα.

Ο νέος Κανονισμός Λειτουργίας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων καριέρας, τον προγραμματισμό διαδοχής και το σχεδιασμό εναλλακτικών κατευθύνσεων σταδιοδρομίας των εργαζομένων.



Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η επαγγελματική κατάρτιση, επιμόρφωση και διαρκής εκπαίδευση των εργαζομένων της Τράπεζας, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα ανάπτυξης της και κύριο ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Η διαρκής εκπαίδευση, επιμόρφωση και διεύρυνση των ικανοτήτων του προσωπικού αποτελεί θεσμό στην Εθνική Τράπεζα και συνδυάζεται με πολιτικές ίσων ευκαιριών πρόσβασης στη δια βίου κατάρτιση για το σύνολο των εργαζομένων της.

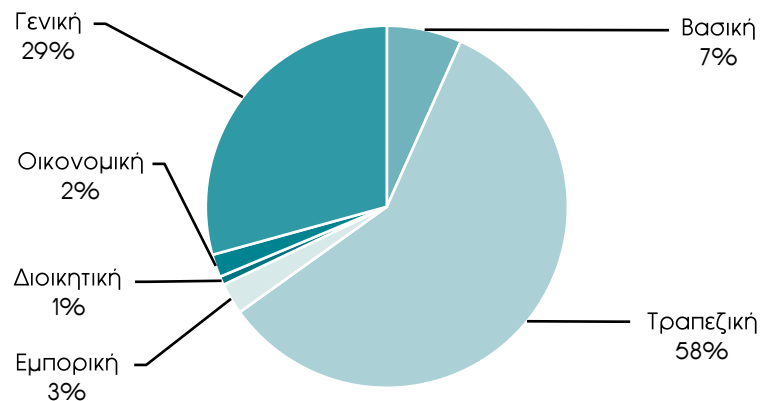
Για το λόγο αυτό η Εθνική Τράπεζα μέχρι σήμερα διαθέτει και λειτουργεί:

- Σύγχρονα εκπαιδευτικά κέντρα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Πάτρα, με στόχο την αποκέντρωση και τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην εκπαίδευση από τους εργαζόμενους.
- Βιβλιοθήκη με περίπου 1.100 τίτλους βιβλίων, η οποία παραμένει στη διάθεση του προσωπικού της Τράπεζας, καθώς και των φοιτητών ΑΕΙ και ΤΕΙ, προκειμένου να ενημερώνονται ή να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους.
- Προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης (distance learning), στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για εκσυγχρονισμό και αποτελεσματικότερη παροχή των υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που οφείλονται στις μετακινήσεις. Επιπλέον η δια βίου κατάρτιση των εργαζομένων προάγεται με την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, μέσω προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης, με τη συμμετοχή τους σε προγράμματα και άλλων φορέων (π.χ. προγράμματα συμπληρωματικής εκπαίδευσης), καθώς και με την υποστήριξή τους για την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων.



Τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα καλύπτουν πλούσια θεματολογία, ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις και στοχεύουν στη δημιουργία αξίας, τόσο για την Τράπεζα, όσο και για τον εργαζόμενο, μέσω της παροχής νέων γνώσεων και της βελτίωσης δεξιοτήτων και συμπεριφορών που απαιτούνται σε διεθνές επίπεδο στο οποίο δραστηριοποιείται ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας. Με τα παραπάνω μέτρα η Τράπεζα ενισχύει ένα περιβάλλον μάθησης και διαρκούς διακίνησης της γνώσης.

Κατανομή Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης 2010



Αξίζει να σημειωθεί πως από τα προγράμματα εκπαίδευσης μπορούν να επωφεληθούν όλοι οι εργαζόμενοι της Τράπεζας, δεδομένου ότι το Ετήσιο Εκπαιδευτικό της Πρόγραμμα δημοσιοποιείται σε όλο το προσωπικό της και υλοποιείται κατόπιν αιτήσεων των ενδιαφερομένων, οι οποίες εγκρίνονται προηγουμένως από τους Προϊσταμένους τους.

Επιπρόσθετα σχεδιάζονται στοχευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία απευθύνονται επιλεκτικά σε ομάδες εργαζομένων, προκειμένου να καλυφθούν εντοπισμένες εκπαιδευτικές ανάγκες.

Η Τράπεζα για την εκπαίδευση των εργαζομένων της, χρησιμοποιεί τις ακόλουθες εκπαιδευτικές μεθόδους:

- Σεμινάρια σε αίθουσα.
- Σεμινάρια εξ' αποστάσεως (e-learning, distance learning).

Στο πλαίσιο της μέριμνας για την παροχή ίσων ευκαιριών στο προσωπικό της, η Τράπεζα έχει θεσμοθετήσει:

- Πολιτική Υποστήριξης Προγραμμάτων Σπουδών με ισχύ σε ολόκληρο τον Όμιλο, προσφέροντας για την τριετία 2008-2010 δυνατότητα οικονομικής στήριξης για 28 προγράμματα μεταπτυχιακής φοίτησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και για 20 προγράμματα Επαγγελματικής Πιστοποίησης.

- Πολιτική Εκμάθησης Ξένων Γλωσσών, καλύπτοντας την εκμάθηση, την εξειδίκευση ή τη βελτίωση του επιπέδου γνώσης σε γλώσσες των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ή έχει στρατηγικό ενδιαφέρον ο Όμιλος, με προτεραιότητα τα Αγγλικά, ως κοινή επιχειρηματική γλώσσα.
- Προγράμματα Επαγγελματικής Πιστοποίησης, τα οποία παρέχουν επίσημο πιστοποιητικό από αναγνωρισμένο επαγγελματικό φορέα. Τα προγράμματα αυτά αφορούν ενδεικτικά στους ακόλουθους τομείς:
 - ◆ Λογιστικά.
 - ◆ Οικονομικά.
 - ◆ Ανθρώπινο Δυναμικό.
 - ◆ Εσωτερικός Έλεγχος.



Επίσης, στο πλαίσιο παροχής ίσων ευκαιριών εκπαίδευσης και ανάπτυξης όλου του προσωπικού της Τράπεζας, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών σεμιναρίων. Τα εν λόγω σεμινάρια δεν υπόκεινται σε γεωγραφικούς ή χρονικούς περιορισμούς, καλύπτουν μεγαλύτερο εύρος εργαζομένων, μειώνοντας παράλληλα τις μετακινήσεις προς όφελος του περιβάλλοντος.

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση, κατά το έτος 2010, κινήθηκε με βασικές προτεραιότητες:

- Την απόκτηση γνώσεων, την εξασφάλιση πιστοποίησης και την ενημέρωση γύρω από τις κανονιστικές διατάξεις του νομοθετικού πλαισίου στα θέματα "Επενδυτικών και Τραπεζοασφαλιστικών Υπηρεσιών" και "Πρόληψης Ξεπλύματος Χρήματος".
- Την εκπαίδευση στον Τομέα Λιανικής Τραπεζικής σε θέματα "Retail και Χρηματοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων" και "Συμβούλων Personal Banking".
- Τη διοργάνωση κύκλων στοχευμένων προγραμμάτων που απευθύνονταν σε Εξειδικευμένα Στελέχη του Ομίλου, όπως σε Εσωτερικούς Ελεγκτές-Επιθεωρητές της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και εξειδικευμένα προγράμματα που υλοποιήθηκαν στο εξωτερικό.
- Το σχεδιασμό έκτακτων προγραμμάτων με τίτλο "Ρυθμίσεις Κτηματικής/Καταναλωτικής Πίστης και Καρτών" και την υλοποίηση 65 διοργανώσεων στις οποίες συμμετείχαν 2.230 άτομα, με στόχο τη σωστή και έγκαιρη αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν προκύψει λόγω της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας. Παράλληλα, μετά από αιτήματα των θυγατρικών εταιρειών, υλοποιήθηκε το πρόγραμμα "Τηλεφωνική επικοινωνία για είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών" σε στελέχη τους.

Δείκτες Εκπαίδευσης

	2010	2009	2008
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	557	480	1.000
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	8.713	9.800	13.900
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	510	600	1.000
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	9.223	10.400	14.900
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες) (*)	130.838	206.000	260.200
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο **	10,7	16,4	19,8
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	3,8	4,6

* Η μείωση του αριθμού των ανθρωποωρών εκπαίδευσης είναι απόρροια της γενικότερης ανασυρρομής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων με βάση τους ετήσιους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας.

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

Δείκτης Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά κατηγορία/επίπεδο/βαθμίδα (2010)	Αριθμός εργαζομένων	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης	Ετήσιος μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά συμμετέχοντα
Γενικοί Διευθυντές και Βοηθοί Γενικών Διευθυντών	6	59	9,8
Διευθυντές (π.χ. Διευθυντές Καταστημάτων)	413	10.360	25,1
Υπάλληλοι	3.413	86.389	25,3
Λοιποί (αποθηκάριοι, εργάτες)	25	402	16,1
Σύνολο	3.857	97.210	25,2

Υλοποίηση προγραμμάτων πιστοποίησης γνώσεων σε διάφορα επίπεδα εξειδίκευσης

Κατά τη διάρκεια του 2010 διενεργήθηκαν έξι σειρές εξετάσεων από την Τράπεζα της Ελλάδος, στις οποίες συμμετείχε η Εθνική Τράπεζα με στελέχη της από τις Διευθύνσεις Δικτύου, καθώς και τις Διευθύνσεις Διοίκησης, από τις οποίες 461 εργαζόμενοι έλαβαν τα παρακάτω πιστοποιητικά:

Θεματολογία

- A1 "λήψη και διαβίβαση εντολών σε κινητές αξίες"
- A2 "λήψη και διαβίβαση εντολών σε παράγωγα προϊόντα"
- B1 "παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες"
- B "παροχή επενδυτικών συμβουλών"
- Γ "διαχείριση χαρτοφυλακίου πελατών"
- Δ "εκπόνηση αναλύσεων σχετικά με χρηματοπιστωτικά μέσα ή εκδότες"

Επιπλέον 132 εργαζόμενοι της Τράπεζας έλαβαν βεβαιώσεις πιστοποίησης στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού, σε συνεργασία με την International Academy of Financial Management (IAFM), διοργάνωσε εκπαιδευτικά προγράμματα με 100 συμμετοχές από στελέχη της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και 25 στελέχη των εταιρειών του Ομίλου, για την απόκτηση, μετά από εξετάσεις κατά τη λήξη των προγραμμάτων, διεθνώς αναγνωρισμένων τίτλων πιστοποίησης "Compliance Officer" και "Anti Money Laundering Officer".

Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (Anti-Fraud)

Πραγματοποιήθηκαν, σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Αντιμετώπισης Απατών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης του Ομίλου, οι πρώτες διοργανώσεις για Διευθυντές και Υποδιευθυντές Καταστημάτων και προγραμματίζεται στοχευμένη εκπαίδευση στελεχών του Δικτύου για το 2011.

Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων και Εργασιακού Άγχους

- Πραγματοποιήθηκε ένα πιλοτικό πρόγραμμα με αντικείμενο τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων στο χώρο της εργασίας, με εισηγητές ανώτερους και ανώτατους αξιωματικούς της ΕΛΑΣ, και την παρουσία εξειδικευμένου ψυχολόγου, το οποίο απέσπασε θετικές κριτικές από τους συμμετέχοντες. Για το λόγο αυτό προγραμματίζεται η επανάληψή του εντός του 2011, με στόχο την ενημέρωση και άλλων στελεχών συναλλαγής του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας
- Το σεμινάριο με τίτλο "Τεχνικές διαχείρισης εργασιακού άγχους", που σχεδιάστηκε σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του ΤΥΠΕΤ, χαρακτηρίστηκε ως ιδιαίτερα ενδιαφέρον από τους συμμετέχοντες και εντάχθηκε στα εκπαιδευτικά προγράμματα για το 2011.

Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος

Κατά το 2010 η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου πραγματοποίησε εκπαίδευση σε θέματα Πρόληψης Ξεπλύματος Χρήματος:

- 2 σεμινάρια (σε αίθουσα)
- e-learning διοργανώσεις, στις οποίες συμμετείχαν περίπου 2.000 άτομα.

Παράλληλα έχει αναρτηθεί στο intranet της Τράπεζας και του Ομίλου, στο οποίο έχει πρόσβαση όλο το προσωπικό της Τράπεζας, εκπαιδευτικό υλικό για την ενημέρωση των υπαλλήλων σε θέματα ξεπλύματος χρήματος και αποφυγής χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.



Σεμινάριο "Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμμάτων"

Κατά το έτος 2010 υλοποιήθηκε το σεμινάριο "Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμμάτων", αναμορφωμένο και επικαιροποιημένο. Έγιναν 14 διοργανώσεις και συμμετείχαν 138 άτομα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ιωάννινα, Ηράκλειο και Χανιά. Για το έτος 2011 προγραμματίζονται διοργανώσεις σε όλη την Ελλάδα με στόχο τη συμμετοχή του συνόλου των Tellers, Chief-Tellers, Κεντρικών Ταμιών και όσων διεκπεραιώνουν συναλλαγές με χαρτονομίσματα ευρώ και ξένων τραπεζογραμμάτων.

Κατανομή Συμμετοχών σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα εκτός Τράπεζας

Συμμετοχές ανά πρόγραμμα (αριθμός εργαζομένων)	2010	2009	2008
Προγράμματα ξένων γλωσσών	268	270	275
Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών	10	8	10



Η Τράπεζα, στηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη του προσωπικού της, παρέχει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να διακόψουν την εργασία τους για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, προκειμένου να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους. Κατά τη διάρκεια του 2010 δόθηκαν οι παρακάτω άδειες για εκπαίδευση:

Άδειες Σπουδών	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	523	630	636
Ημέρες αδειας	6.528	8.116	8.386



Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	19	32	57
Ημέρες αδειας	1.897	2.718	2.015



Εκπαίδευση από Απόσταση

Όπως είναι γνωστό, η εκπαίδευση από απόσταση (distance learning) ως σύγχρονο εργαλείο, συμβάλλει, εκτός των άλλων και στην καταπολέμηση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής. Η στρατηγική αυτή επιλογή της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού είχε ως αποτέλεσμα να πραγματοποιηθούν 66 διοργανώσεις e-learning (ήτοι 11,85% επί του συνολικού αριθμού σεμιναρίων) κατά το 2010, στις οποίες συμμετείχαν συνολικά 1.592 εργαζόμενοι, με αποτέλεσμα τόσο τη μείωση των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂), όσο και τη βελτίωση του κόστους λειτουργίας, καθώς και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των μεθόδων εκπαίδευσης.

Συνεχής Βελτίωση της Εκπαίδευσης

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων εκπαίδευσης, παρέχει τη δυνατότητα αξιολόγησης των προγραμμάτων από τους συμμετέχοντες, η οποία ακολουθείται από σκόπιμες εκπαιδευτικές παρεμβάσεις, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Με τον τρόπο αυτό, επιτυγχάνεται η διαρκής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης προς τους εργαζόμενους.



Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους

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

Η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, αναφέρεται ρητά και στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας: *"Η Τράπεζα ... διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων".*

Υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων

Η Τράπεζα:

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

Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων

	2010	2009	2008
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	2.555.194	2.877.633	976.625
Παιδική Μέριμνα (€)	9.853.547	13.987.899	12.825.940

Επιπρόσθετα παρέχονται τα ακόλουθα:

- Λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων σε ιδιόκτητες ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις.
- Δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.
- Μέριμνα για τους βαριά νοσούντες.
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις.
- Επαγγελματικός προσανατολισμός των παιδιών των εργαζομένων.

Όσον αφορά στον τομέα της Μέριμνας οργανώθηκαν εντός του 2010 Προγράμματα Οικογενειακής Συμβουλευτικής, ενώ πραγματοποιήθηκαν θεραπευτικές και διαγνωστικές συνεδρίες. Επίσης πραγματοποιήθηκαν συνολικά 844 συνεδρίες συμβουλευτικής σε ασφαλισμένους εργαζόμενους της Τράπεζας από τους ψυχολόγους του Ταμείου, ενώ στο πρόγραμμα "Βοήθεια στο σπίτι" εντάχθηκαν 30 εργαζόμενοι, που στηρίζονται από την Κοινωνική Υπηρεσία του ΤΥΠΕΤ και από εθελοντές.

Επιπλέον, κατά το 2010, η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο της τελευταίας Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) θέσπισε την εφαρμογή των ακόλουθων πρόσθετων παροχών:

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

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής πολιτιστικών εκδηλώσεων, διέθεσε για άλλη μια χρονιά, συνολικά 2.264 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση διαφόρων πολιτιστικών δρώμενων.

Άλλες Πρόσθετες Παροχές

Πέραν των παραπάνω και έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από το νόμο μισθολογικές και άλλες παροχές προς το ανθρωπινό δυναμικό της, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ευρύτερης κοινωνικής της πολιτικής, προσφέρει μια σειρά πρόσθετων παροχών στους εργαζομένους της.

Οι πρόσθετες παροχές για τη φροντίδα των εργαζομένων, μέσω του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ) περιγράφονται αναλυτικά στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα του ΤΥΠΕΤ www.tyret.gr.





Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ)

Το ΤΥΠΕΤ, είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας που παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και στις οικογένειές τους. Ιδρύθηκε το 1930 και σήμερα αριθμεί 55.000 περίπου ασφαλισμένους. Το ΤΥΠΕΤ κατατάσσεται σήμερα ανάμεσα στα πιο επιτυχημένα Ταμεία Υγείας που λειτουργούν στην Ελλάδα. Κύριος λόγος επιτυχίας αυτού του πρότυπου Ταμείου είναι ο αυτοδιοικούμενος και αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας της Διοίκησής του (25 μέλη), που διασφαλίζει εναλλαγή, καθώς και σταθερότητα - διαφάνεια στη διαχείρισή του.

Πρόγραμμα Βιωσιμότητας και Ανάπτυξης του ΤΥΠΕΤ

Το Μάρτιο του 2008 εγκρίθηκε από τη Διοίκηση του ΤΥΠΕΤ το Πρόγραμμα Βιωσιμότητας και Ανάπτυξης του Ταμείου, το οποίο χρηματοδοτείται από την Τράπεζα. Τον Ιούνιο του 2009 η Τράπεζα αποφάσισε την περαιτέρω ενίσχυση του προγράμματος με ποσό € 4.850.000.

Η χρηματοδότηση του παραπάνω προγράμματος, μέσω των ειδικών επιτροπών που έχουν συσταθεί προς τούτο, πάντοτε σε συνεργασία με το Ταμείο, συνεχίστηκε απρόσκοπτα και κατά το 2010, με στόχο την ολοκλήρωσή του εντός του α' εξαμήνου του 2011. Κατά αυτόν τον τρόπο υλοποιούνται όσα είχαν εξαγγελθεί με συνέπεια και συνέχεια προς όφελος των ασφαλισμένων του ΤΥΠΕΤ.

Συνεργασία του ΤΥΠΕΤ με το Κέντρο Στήριξης Οικογένειας και Παιδιού

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

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

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

Η Κλινική του ΤΥΠΕΤ "Υγείας Μέλαθρον" αποτελείται σήμερα από συγκρότημα τριών κτηρίων και είναι πρότυπος χώρος υγειονομικών υπηρεσιών, που στοχεύει στη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας με γνώμονα τη φροντίδα στον άνθρωπο. Το ανακαινισμένο "Υγείας Μέλαθρον" αποτελεί την αρχή μιας προσπάθειας που καταβάλει το Ταμείο με βασικούς στόχους:

- Την πρόσβαση των ασφαλισμένων σε σύγχρονες και ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες υγείας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι κατά τη διάρκεια του 2010 νοσηλεύτηκαν στην Κλινική 2.998 ασφαλισμένοι και πραγματοποιήθηκαν 2.060 χειρουργικές επεμβάσεις διαφόρων ειδών, μη συμπεριλαμβανομένων των οδοντιατρικών.
- Τη δημιουργία ολοκληρωμένου δικτύου πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων υπηρεσιών στη διάθεση των Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας των Τραπεζών, καθώς και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

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

Το Οδοντιατρικό Κέντρο στην Αθήνα συνέχισε και κατά το 2010 να παρέχει τις υπηρεσίες του σε χιλιάδες ασφαλισμένα μέλη στην Αττική και όχι μόνο, λειτουργώντας καθημερινά με 12ωρο πρόγραμμα εξυπηρέτησης ασφαλισμένων. Παράλληλα συνέχισαν τη λειτουργία τους τα Περιφερειακά Οδοντιατρεία προκειμένου να εξυπηρετήσουν ασφαλισμένους που διαμένουν εκτός κέντρου. Το Οδοντιατρικό Τμήμα στη Θεσσαλονίκη καλύπτει πλέον με επιτυχία τις ανάγκες των μελών του συγκεκριμένου Νομού, καθώς και των γύρω περιοχών. Με οδοντιάτρους όλων των ειδικοτήτων και με 12ωρη καθημερινή λειτουργία κέρδισε την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της Βόρειας Ελλάδας.

Επίσης, κατά την τριετία 2008-2010, επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 528 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα διακοπής, στα οποία περιλαμβάνονταν συμβουλευτική υποστήριξη για τροποποίηση συμπεριφοράς και φαρμακευτική αγωγή. Κατά την πρώτη επαναξιολόγηση τουλάχιστον τριμηνή αποχή επιτεύχθηκε σε 402 άτομα (76.1%).

Επιπλέον στο πιο πάνω διάστημα επισκέφθηκαν το ιατρείο παχυσαρκίας 153 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα απώλειας βάρους, στα οποία περιλαμβάνονταν διαίτα, άσκηση, φαρμακευτική αγωγή. Κατά την πρώτη επαναξιολόγηση σε τρεις μήνες από την έναρξη της παρακολούθησης επιτεύχθηκε μέση απώλεια 8.3 ± 7.2 kg.





Δεντροφύτευση

Με σύνθημα "Έτοιμοι για δενδροφύτευση" παιδιά και γονείς - μέλη του προγράμματος Εθνική Παιδών, εθελοντές, 120 εργαζόμενοι της Τράπεζας, καθώς και Τοπικοί Φορείς συμμετείχαν σε αυτή την πρωτοβουλία, με σκοπό την ενίσχυση δράσεων εθελοντισμού, καθώς και ευαισθητοποίησης του κοινού σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.



Εθελοντισμός

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

Δενδροφύτευση

Η Εθνική Τράπεζα, το Μάρτιο 2010, υλοποίησε δενδροφύτευση στο Πάνειο Όρος στα Καλύβια Αττικής, σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση Αρκτούρος, στο πλαίσιο του προγράμματος "Εθνική Παιδών για το Περιβάλλον".

Η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να στηρίζει το έργο της αναδάσωσης περιοχών, με τη συμβολή της περιβαλλοντικής οργάνωσης Αρκτούρος, συμμετέχοντας έτσι ενεργά σε δράσεις και πρωτοβουλίες για τη διάσωση των φυσικών πόρων και τη διαφύλαξη ενός υγιούς περιβάλλοντος για τις επόμενες γενιές.

Αιμοδοσία

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

Το 2010 οργανώθηκαν εθελοντικές αιμοδοσίες:

- Στην Αθήνα, σε συνεργασία με το Δρακοπούλειο Κέντρο Αιμοδοσίας και με το Νοσοκομείο "ΕΛΠΙΣ".
- Στη Θεσσαλονίκη, σε συνεργασία με το Ιπποκράτειο Νοσοκομείο.

Γεωγραφική περιοχή	Αιμοδοσίες που πραγματοποιήθηκαν	Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν
Αττική	22	768
Θεσσαλονίκη	3	368
Σύνολο	25	1.136

Συμμετοχή στελεχών στο πρόγραμμα του ΣΕΝ "Οικονομία κι εγώ".

Στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν εθελοντικά ως εισηγητές στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Οικονομία κι εγώ" του Συνδέσμου Επιχειρηματικότητας Νέων σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, το οποίο έχει σκοπό την εκπαίδευση των νέων στις αρχές και τις αξίες της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας.

Εσωτερική Επικοινωνία

Η Εσωτερική Επικοινωνία στην Τράπεζα έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς αποτελεί σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και της Διοίκησης, των διαφόρων τμημάτων μεταξύ τους, καθώς και εργαλείο διαμόρφωσης ενιαίας κουλτούρας, πληροφόρησης και ενημέρωσης των εργαζομένων.

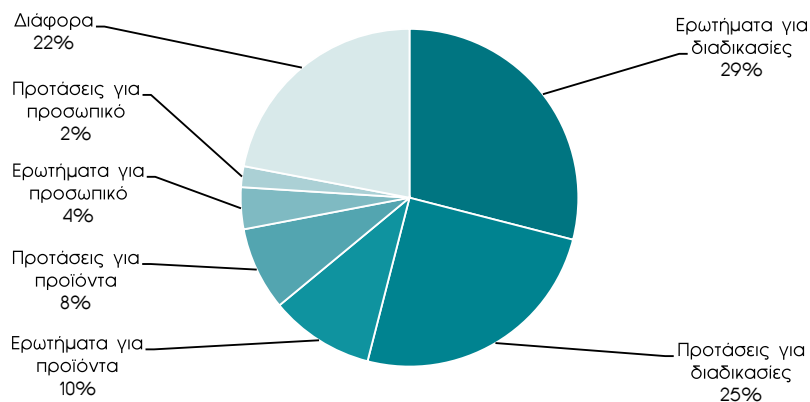
Στο πλαίσιο αυτό εκδίδεται σε τριμηνιαία βάση το περιοδικό "Πρώτοι Εμείς", με περιεχόμενο που σχετίζεται με τις εξελίξεις στην Τράπεζα και τον Όμιλο, το οποίο διατίθεται πέραν της έντυπης μορφής, που εκτυπώνεται σε χαρτί φιλικό προς το περιβάλλον και σε ψηφιακή, στην ιστοσελίδα www.nbg.gr, καθώς και στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) της Τράπεζας.

Το σημαντικότερο ίσως εργαλείο Εσωτερικής Επικοινωνίας της Τράπεζας αποτελεί η εσωτερική ιστοσελίδα (intranet). Μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να έχουν έγκαιρη, πλήρη και διαδραστική ενημέρωση σε πληθώρα θεμάτων που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας.

Μια βασική λειτουργία της εσωτερικής ιστοσελίδας που ενισχύει την εσωτερική επικοινωνία στην Τράπεζα είναι η δυνατότητα των εργαζομένων να υποβάλουν ηλεκτρονικά σχόλια, παρατηρήσεις, προτάσεις ή ιδέες. Όλα τα παραπάνω διαχειρίζονται από το Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων, το οποίο τα προωθεί στα αρμόδια Τμήματα και Διευθύνσεις της Τράπεζας, με σκοπό να πραγματοποιηθούν οι κατάλληλες ενέργειες.

Κατά τη διάρκεια του 2010 το Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων έλαβε και προώθησε 270 μηνύματα, επιτελώντας σημαντικό έργο στη διακίνηση προτάσεων, ιδεών, προβληματισμών των εργαζομένων, καθώς και ερωτήσεων που απαντήθηκαν.

Κατανομή Μηνυμάτων που Ελήφθησαν το 2010
Βάσει Θεματολογίας



Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

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

Κατά το 2010 το 45,6% του συνόλου του προσωπικού αποτελείται από γυναίκες, σε σχέση με το 2009 που αντίστοιχα ήταν 45,3%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφής διάκριση και φροντίζει, ώστε να μην υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο.

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

Στήριξη Ειδικών Πληθυσμιακών Ομάδων σε Συνεργασία με τους Αρμόδιους Φορείς

Ανθρώπινο δυναμικό	2010	2009	2008
ΑΜΕΑ	333	352	362

Επιπλέον στην Τράπεζα επιδιώκεται και διασφαλίζεται, πέραν του φύλου, η απουσία διακρίσεων αναφορικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το χρώμα και την εθνική καταγωγή ή κοινωνική προέλευση. Στο πλαίσιο των λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας, δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί ποτέ κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας. Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Π.Δ. 62/1998, σύμφωνα με το οποίο απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλ. εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών). Επιπλέον η Τράπεζα δεν απασχολεί ούτε εφήβους, υπό την έννοια του άνω Π.Δ. (δηλ. πρόσωπα μεταξύ 15 και 18 ετών). Παράλληλα δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

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

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

Στα ανωτέρω θεσμικά όργανα συμμετέχουν αρμόδια στελέχη, εκπρόσωποι των εργαζομένων, καθώς και επιστημονικοί υπεύθυνοι (Ιατροί Εργασίας και Τεχνικοί Ασφαλείας) και καλύπτουν το σύνολο των λειτουργιών της Τράπεζας. Υπεύθυνη Διεύθυνση της Τράπεζας για τη διαχείριση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία είναι η Διεύθυνση Προσωπικού.



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

Προσωπικός προστατευτικός εξοπλισμός	✓
Επιτροπές σε θέματα υγείας και ασφάλειας στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι της διοίκησης και των εργαζομένων	✓
Συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων στις επιθεωρήσεις υγείας και ασφάλειας, στους ελέγχους και τις έρευνες για ατυχήματα	✓
Κατάρτιση και εκπαίδευση	✓
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	✓
Δικαίωμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλούς εργασίας	✓
Περιοδικές επιθεωρήσεις	✓
Διακανονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	✓



Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Δείκτης	2010	2009	2008
Απουσίες - απωλεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	72.266	88.045	82.271
Απουσίες - απωλεσθείσες εργοώρες λόγω ασθενειών	534.768	651.533	584.124
Συνολικός αριθμός εργατο-ωρών (*)	23.505.508	24.115.416	25.237.108

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

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

Θύρες Ασφαλείας

Η Διοίκηση της Τράπεζας, κατόπιν μελέτης και αξιολόγησης του σημαντικού θέματος της ασφάλειας, υιοθέτησε ένα νέο σύστημα εισόδου / εξόδου με Θύρες Ασφαλείας. Η προμήθεια και τοποθέτηση των νέων θυρών "αποτροπής" ξεκίνησε κατά τη διάρκεια του 2008 και συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2010, έως ότου καλυφθεί το σύνολο του Δικτύου. Στόχο της εν λόγω επένδυσης αποτελεί η επίτευξη υψηλού επιπέδου ασφάλειας και προστασίας τόσο της πελατείας, όσο και των εργαζομένων, καθώς και η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Με την τοποθέτηση των Θυρών Ασφαλείας στα Καταστήματα και με σκοπό τη διευκόλυνση της χρήσης τους πραγματοποιούνται παράλληλα μια σειρά ενεργειών, όπως:

- Εκπαίδευση του προσωπικού.
- Υποστήριξη των πελατών με παρουσία επιπλέον ατόμου.
- Οδηγίες χρήσης επί των θυρών και με ηχητικό μήνυμα.
- Ενημερωτικό έντυπο για τους πελάτες.



Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας, Ληστείας

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

- Τοποθέτηση των θυρών αποτροπής στα καταστήματα.
- Φύλαξη καταστημάτων και ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης λοιπών κτηρίων.
- Έκδοση οδηγιών για:
 - ◆ Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών ληστείας.
 - ◆ Ενέργειες και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της ληστείας.
 - ◆ Ενέργειες μετά τη ληστεία.
- Πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της που βίωσαν τέτοια περιστατικά.

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

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

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

Κατά το έτος 2010 έγιναν επισκέψεις σε 20 Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας μετά από ληστεία, για ψυχολογική στήριξη των εργαζομένων. Κατά την διάρκεια των συναντήσεων έγιναν 71 ατομικές συνεδρίες και 5 ομαδικές συναντήσεις.

Τα άτομα τα οποία χρειάστηκαν επιπλέον ψυχολογική υποστήριξη στο ΤΥΠΕΤ ήταν 6 και έγιναν 24 συνεδρίες.



Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

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

Το 93,02% του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας είναι μέλος σε σύλλογο εργαζομένων. Η Τράπεζα, σεβόμενη το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και τη συλλογική διαπραγμάτευση, υποστηρίζει και συνεργάζεται με τα σωματεία των εργαζομένων, χωρίς να υπάρχουν δραστηριότητες κατά τις οποίες το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων να τίθεται υπό αμφισβήτηση.

Προσωπικό ανά Σύμβαση εργασίας και τύπο απασχόλησης

Προσωπικό ανά σύμβαση εργασίας	2010	2009
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας	11.805	12.123
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας)	412	411
Συνολικό προσωπικό	12.217	12.534
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	949	896
Εποχικοί εργαζόμενοι	84*	270

Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης	2010	2009
Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	459	426
Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	206	258
Πλήρους απασχόλησης	11.502	11.801
Μερικής απασχόλησης	50	49
Συνολικό προσωπικό	12.217	12.534

* 31/12/2010

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, σωματεία και σύλλογοι), όσο και σε ατομικό επίπεδο, μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας. Η Τράπεζα σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και στηρίζει με διάφορους τρόπους και όποτε της ζητηθεί τη λειτουργία του. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνεργάζεται

με τα συνδικαλιστικά σωματεία των εργαζομένων για όλα τα θέματα που τους αφορούν. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις υπογράφονται οι επιχειρησιακές συμβάσεις, που καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα των εργασιακών σχέσεων. Επιπλέον εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν σε συμβούλια που λαμβάνουν αποφάσεις για τα θέματα που σχετίζονται με εργαζόμενους, όπως πειθαρχικά, προαγωγών, τοποθετήσεων κ.λπ. Στην Τράπεζα λειτουργούν οι παρακάτω σύλλογοι Εργαζομένων:

- Σύλλογος Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας (ΣΥΕΤΕ): Ιδρύθηκε το 1917. Σύμφωνα με το καταστατικό του *"έχει ως σκοπό την προστασία και προαγωγή των ηθικών, οικονομικών και επαγγελματικών συμφερόντων των μελών του"*. Περισσότερες πληροφορίες για το ΣΥΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.syete.gr
- Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (ΣΥΤΑΤΕ): Ιδρύθηκε το 1945 με την επωνυμία "Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα - Ταμιακών Τεχνικών & Κλάδου Ασφάλειας" με διακριτικό τίτλο ΣΥΤΑΤΕ. Ο Σύλλογος λειτουργεί με το νέο αναθεωρημένο καταστατικό του από το 2001. Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΥΤΑΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.sytate.gr
- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ): Ο ΣΕΠΕΤΕ ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των πτυχιούχων εργαζομένων της Τράπεζας. Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΕΠΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.sepete.gr
- Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε. (ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ): ο ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠ ΕΘΝΑΚ ιδρύθηκε το 1945 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, "Εθνική Ακινήτων Α.Ε."
- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ (ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ): ο ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, "Εθνοκάρτα Α.Ε."

Στόχοι 2011

- Εμπλουτισμός και αναβάθμιση των προσφερομένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και εντατικοποίηση της εξ αποστάσεως (e-learning) εκπαίδευσης.
- Ενίσχυση των εθελοντικών δράσεων των εργαζομένων της Τράπεζας.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη ετήσιου εκπαιδευτικού προγράμματος ασφάλειας του προσωπικού (διαχείριση κρίσεων, ληστείες, προληπτικές ενέργειες αποτροπής ληστειών).





Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Σεβασμός προς το Περιβάλλον

Η Τράπεζα αναγνωρίζει την ευθύνη της απέναντι στο περιβάλλον και για το λόγο αυτό έχει ενσωματώσει στη στρατηγική της πολιτικές προσανατολισμένες στην ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης και την προώθηση της Πράσινης Οικονομίας.

Εδώ και 2 δεκαετίες, η Εθνική είναι η Νο 1 τράπεζα στη χρηματοδότηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών και επενδύσεων με την αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Το Αιολικό Πάρκο στην Αργολίδα, ισχύος 20 MW, που χρηματοδοτήθηκε εξολοκλήρου από την Εθνική Τράπεζα.

Περιβαλλοντική Πολιτική

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αειφόρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα των επιπτώσεων από την κλιματική αλλαγή, τη μείωση της διαθεσιμότητας των φυσικών πόρων και την υποβάθμιση του περιβάλλοντος, εντάσσει συνεχώς διαδικασίες στην επιχειρηματική της δραστηριότητα και αναλαμβάνει δράσεις που αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Η Εθνική Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, έχει σχετικά μικρό άμεσο περιβαλλοντικό αποτύπωμα σε σύγκριση με άλλες δραστηριότητες, όπως είναι η βιομηχανία. Παρόλα αυτά η περιβαλλοντική της υπευθυνότητα μέσω της εξοικονόμησης φυσικών πόρων και ενέργειας, προστασίας οικοτόπων, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης εργαζομένων και πελατών, έχει ενταχθεί στην επιχειρηματική της κουλτούρα, περιορίζοντας περαιτέρω τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που προκαλούνται από τη λειτουργία της. Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία προκύπτει τόσο από την Περιβαλλοντική Πολιτική που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει όσο και από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Απόσπασμα Διακήρυξης Περιβαλλοντικής Πολιτικής

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

Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

"...Η Τράπεζα και ο Όμιλος πιστεύουν ότι η ευθύνη προς το Περιβάλλον και η εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο σωστής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων γενικότερα στη σωστή ανάπτυξη της χώρας..."

Η Εθνική Τράπεζα έχει αξιολογηθεί θετικά για την κοινωνική και περιβαλλοντική της επίδοση από ανεξάρτητους αναλυτές με αποτέλεσμα να έχει ενταχθεί στο χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας FTSE4Good. Η Τράπεζα συμμετέχει στους χρηματιστηριακούς δείκτες αειφορίας FTSE4Good Europe και FTSE4Good Global από το 2004. Στο πλαίσιο της συμμετοχής αυτής αξιολογείται ετησίως για την περιβαλλοντική της επίδοση από τον οργανισμό Ethical Investment Research Service (EIRIS). Με τη συμμετοχή της στους χρηματιστηριακούς δείκτες αειφορίας, η Εθνική Τράπεζα προωθεί τις Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις.

Ο διεθνής αυτός δείκτης δημιουργήθηκε από το διεθνή οργανισμό FTSE, γνωστό για την ανάπτυξη και διαχείριση χρηματιστηριακών δεικτών, προκειμένου να καλύψει τις αυξανόμενες ανάγκες των κοινωνικά ευαίσθητων επενδυτών για επενδύσεις σε εταιρείες που ανταποκρίνονται σε διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Αρχή της Πρόληψης

Η Εθνική Τράπεζα κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων χρηματοδότησης λαμβάνει υπόψη της την αρχή της πρόληψης τόσο στον επιχειρησιακό σχεδιασμό όσο και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Παρότι η λειτουργία της Τράπεζας ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα δεν εμπεριέχει εγγενώς αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άμεσου περιβαλλοντικού κινδύνου (όπως μια βαριά βιομηχανία), η Εθνική Τράπεζα αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Επιπλέον με στόχο τον περιορισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εφαρμόζει περιβαλλοντικά προγράμματα, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας. Επιπλέον η Τράπεζα εφαρμόζει προγράμματα ανακύκλωσης χαρτιού, αναλωσίμων εκτυπωτικών συσκευών ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συσσωρευτών, μπαταριών και λοιπών υλικών.



Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

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

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αναλύθηκαν οι συνολικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας και ως συνέπεια καθορίστηκαν οι ακόλουθοι 5 βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας:

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

Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

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

Διαχείριση Ενέργειας

Η διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2010, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες.

Στα Κτήρια Διοίκησης

- Κεντρική απενεργοποίηση της πλειονότητας των σταθμών εργασίας (P.C.) των Μονάδων της Τράπεζας (μετά τις 19:00 και τις 22:00). Εκτιμάται ότι με το μέτρο αυτό, η Τράπεζα εξοικονομεί ενέργεια περίπου 772.200 KWh ετησίως.
- Συστηματοποιήθηκε περαιτέρω η συνολική προληπτική συντήρηση στο κέλυφος των κτηρίων της Τράπεζας και στις ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις τους, επεκτείνοντας την υπογραφή ολοκληρωμένων συμβάσεων διαχείρισης κτηρίων (facility management) σε περισσότερα κτήρια.
- Πραγματοποιήθηκε έναρξη έργων αναβάθμισης του Συστήματος Διαχείρισης Κτηρίου (BMS) επί της Λεωφόρου Αθηνών 132, όπου στεγάζονται οι χρηματοδοτικές Διευθύνσεις της Τράπεζας. Τα οφέλη εξοικονόμησης ενέργειας από αυτή την επέμβαση θα προκύψουν κατά το 2011. Το κόστος που δαπάνησε η Τράπεζα για να εφαρμόσει το σύστημα BMS στο κτήριο της Λεωφ. Αθηνών ανήλθε στις € 40.000.
- Εντάχθηκε κτήριο γραφείων της Τράπεζας στο πιλοτικό ερευνητικό έργο εξοικονόμησης ενέργειας "Προσδιορισμός και Επιδιόρθωση

Ενεργειακών αναγκών κτηρίου" στο πλαίσιο του προγράμματος "ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ", η έγκριση του οποίου αναμένεται από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων.

Στα Καταστήματα:

- Πραγματοποιήθηκε πιλοτική ενεργειακή επιθεώρηση σε ένα Κατάστημα της Τράπεζας. Από την υλοποίηση των προτάσεων της διενεργούμενης επιθεώρησης, εκτιμάται ότι θα προκύψει μείωση της καταναλισκόμενης ενέργειας κατά 15%.
- Προκειμένου να μειωθεί η ενεργειακή επιβάρυνση των Καταστημάτων της Τράπεζας λόγω του φωτισμού στα νέα και πρόσφατα ανακαινισμένα καταστήματα, συνεχίστηκε η εγκατάσταση λαμπτήρων μικρότερων ενεργειακών αναγκών στα Καταστήματα που ανακαινίστηκαν το 2010. Οι παρεμβάσεις στο φωτισμό αφορούσαν:
 - ◆ Στη χρήση ηλεκτρονικών μπάλαστ.
 - ◆ Στη χρήση λαμπτήρων φθορισμού χαμηλής κατανάλωσης T5.
 - ◆ Στη μείωση της ισχύος ορισμένων λαμπτήρων διακοσμητικού και γενικού φωτισμού.
- Πραγματοποιήθηκε πιλοτική εφαρμογή λαμπτήρων τύπου LED, σε Κατάστημα της Τράπεζας (Αγ. Θωμά) με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα. Ως παράπλευρο όφελος από την εγκατάσταση των λαμπτήρων τύπου LED στο Κατάστημα, θεωρείται η εγκατάσταση μικρότερου μετρητή ΔΕΗ με όφελος περίπου € 800 και η επιτάχυνση της ηλεκτροδότησής του. Επιπλέον εκτός των λαμπτήρων LED τοποθετήθηκε και σύστημα διαχείρισης φωτισμού, το οποίο αυξομειώνει την ένταση του τεχνητού φωτισμού ανάλογα με την ηλιοφάνεια. Από τη δράση αυτή προσδοκάται μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 35% περίπου.
- Αντικαταστάθηκαν οι λαμπτήρες φθορισμού που αρχικά προβλέπονταν για τις φωτεινές διαφημιστικές πινακίδες, με λαμπτήρες τύπου LED, ώστε η ενεργειακή τους κατανάλωση να μειωθεί κατά 70% περίπου.
- Ως αποτέλεσμα των έργων θωράκισης των όψεων των Καταστημάτων της Τράπεζας και την εγκατάσταση θυρών αποτροπής προέκυψε ανάγκη ενίσχυσης του μηχανικού αερισμού των Καταστημάτων. Για τη μείωση των επιπτώσεων από την επερχόμενη αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας πραγματοποιήθηκαν ειδικές κατασκευές (όπως ανακλινόμενοι φεγγίτες με μεταλλική περιδωτή προστασία), ώστε στις ενδιάμεσες εποχές να επιτυγχάνεται φυσικός αερισμός των Καταστημάτων, ενώ σε άλλες περιπτώσεις, πραγματοποιήθηκαν εγκαταστάσεις εναλλακτών αέρα - αέρα για εξοικονόμηση ενέργειας.
- Πραγματοποιήθηκε πιλοτική εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης ενεργειακής κατανάλωσης δυο Καταστημάτων (Μεταμόρφωση και Ζωγράφου), καθώς και δύο άλλων που ανακαινίστηκαν πρόσφατα (Ανω Γλυφάδα και Σούρμενα), με αποτέλεσμα την επίτευξη μειώσεων έως και 30% στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.
- Πραγματοποιείται εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης ενεργειακής κατανάλωσης σε κάθε ριζικά ανακαινιζόμενο κτήριο.
- Τα νέα υαλοστάσια που χρησιμοποιούνται στις όψεις των Καταστημάτων της Τράπεζας έχουν βελτιωμένα χαρακτηριστικά θερμομόνωσης κατά 5% σε σχέση με τα παλαιά.

Σημεία και Περίοδος Καταγραφής Ενεργειακής Κατανάλωσης

	2010		2009		2008	
	Πλήθος Κτηρίων με καταγραφές	Περίοδος Καταγραφής (μήνες)	Πλήθος Κτηρίων με Καταγραφές	Περίοδος Καταγραφής (μήνες)	Πλήθος Κτηρίων με Καταγραφές	Περίοδος Καταγραφής (μήνες)
Κτήρια Διοίκησης	37	12	69	12	68	12
Καταστήματα	530	12	565	12	511	3
Σύνολο	567	-	634	-	579	-

Αποτέλεσμα των παραπάνω μέτρων και της αντίστοιχης παρακολούθησης είναι ότι για το 2010 η κατανάλωση ενέργειας των καταμετρημένων κτηρίων της Τράπεζας ανήλθε σε 41.406.318 KWh.

Κατανάλωση Ενέργειας (2010)

Μονάδες	Κατανάλωση Ηλεκτρικού Ρεύματος (KWh)
Καταστήματα (530)	19.343.857
Κτήρια Διοίκησης (37)	22.030.950
Offsite ATMs (15)	31.511
Σύνολο	41.406.318

Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2010 από:

- Φυσικό αέριο (44.229 m³) ανήλθε σε 514 MWh.
- Πετρέλαιο θέρμανσης (500.488 lt), εκτιμάται σε 4.955 MWh.

Εκπομπές CO₂ από Κατανάλωση Ενέργειας (2010)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO ₂ (tn)
Ηλεκτρικό Ρεύμα (1)	40.951
Φυσικό Αέριο (2)	101
Πετρέλαιο Θέρμανσης (3), (4), (5)	1.308
Σύνολο	42.360

(1) 0,989 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].

(2) 0,196 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].

(3) 0,264 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].

(4) 0,8765 €/ lt η μέση λιανική τιμή πετρελαίου θέρμανσης το 2010 [Βάσει στοιχείων της Γενικής Διεύθυνσης Ενέργειας του ΥΠΕΚΑ].

(5) 9,9 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου σε KWh [Βάσει GHG Protocol].

Επιπρόσθετα, κατά το 2010, οι μετακινήσεις των στελεχών Διοίκησης της Τράπεζας ανήλθαν συνολικά σε 1.200.595 μίλια (αεροπορικά ταξίδια).

Εκπομπές CO₂ από Μετακινήσεις με Αεροπλάνο (2010)

Αεροπορικά Μίλια*	1.200.595
Εκπομπές CO ₂ (tn) **	289

* 1,852 χλμ./μίλι ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

** 0,00013 tn CO₂/χλμ. ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

Διαχείριση Νερού

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

Το σύνολο της χρήσης νερού που πραγματοποιείται από την Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας η κύρια χρήση νερού προέρχεται από τους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας, καθώς η χρήση υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτό επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών. Κατά το 2010, όπως κάθε χρόνο, τηρήθηκαν όλες οι προβλεπόμενες συντηρήσεις των υδραυλικών εγκαταστάσεων, ώστε σε περίπτωση βλάβης να υπάρχει άμεση αποκατάσταση χωρίς διαρροές νερού.

Η συνολική χρήση νερού κατά το 2010 ανήλθε σε 41.931 m³. Συγκριμένα καταγράφηκαν οι καταναλώσεις νερού σε 216 Καταστήματα (16.646 m³) και 37 κτήρια Διοίκησης (25.285 m³).

Κατανάλωση Νερού

	2010	2009	2008
Κατανάλωση νερού (m ³)	41.931	88.427	72.753
Σημεία καταγραφής	253	319	192

Μέσω του Ανεξάρτητου Μη-Κερδοσκοπικού Οργανισμού Carbon Disclosure Project, ο οποίος διαθέτει τη μεγαλύτερη βάση δεδομένων πρωτογενών εταιρικών πληροφοριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, η Εθνική Τράπεζα δημοσίευσε, για 4η συνεχή χρονιά, στοιχεία αναφορικά με θέματα στρατηγικής της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου, καθώς επίσης και δεδομένα που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές CO₂ που προέρχονται από τις δραστηριότητες της.

Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες

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

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή είναι:

- Φυσικοί κίνδυνοι: καταστροφή των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας, επιβάρυνση της υγείας των υπαλλήλων της και αυξημένα ιατρικά έξοδα, αυξημένο κόστος για κλιματισμό στους χώρους εργασίας, επίδραση στις ασφαλιστικές καλύψεις ακινήτων.
- Επιχειρηματικοί κίνδυνοι: από την παράληψη συνεκτίμησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων στις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας και ειδικά στις χορηγήσεις σε συγκεκριμένους κλάδους, όπως καλλιέργειες, υλοτομία, αλιεία, τουρισμός και μεταφορές, οι οποίοι επηρεάζονται σημαντικά από το φαινόμενο του θερμοκηπίου.
- Νομοθετικοί και ρυθμιστικοί κίνδυνοι: κίνδυνοι από τη μη παρακολούθηση του ισχύοντος κανονιστικού και θεσμικού πλαισίου για το περιβάλλον και τη μη συμμόρφωση του οργανισμού με αυτό.

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

Οι ευκαιρίες που δύνανται να προκύψουν από την κλιματική αλλαγή αφορούν στην:

- Ανάπτυξη νέων αγορών: αγορά ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, νέων τεχνολογιών χαμηλών εκπομπών και αντιρρύπανσης, εξοπλισμό ανακύκλωσης, μέθοδοι εξοικονόμησης φυσικών πόρων.
- Δυνατότητα ανάπτυξης νέων τραπεζικών προϊόντων: δάνεια, επενδυτικά προγράμματα, ασφαλιστικά προγράμματα κλπ που αφορούν στην περιβαλλοντική προστασία και ειδικότερα στην αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου.

Στοιβάδα του Όζοντος

Αναφορικά με τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό του φαινομένου της μείωσης της στοιβάδας του όζοντος, η Τράπεζα εστιάζει τόσο στα ψυκτικά συστήματα που διαθέτει όσο και στα κατασβεστικά.

Η πλειονότητα των κλιματιστικών μηχανημάτων που είναι εγκατεστημένα στα κτήρια της Τράπεζας, έχουν αντικατασταθεί με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας ενώ κάθε παλιό μηχάνημα που δεν επισκευάζεται, αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που είναι φιλικότερα προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410).

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

- Τα σταθερά μέσα με το υλικό FM200, το οποίο είναι μέσο κατάσβεσης, με περιορισμένο χρόνο ζωής στην ατμόσφαιρα, μηδενική ικανότητα μείωσης του όζοντος (Ozone Depletion Potential - ODP), καθώς και εξαιρετικά χαμηλή συνεισφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (Global Warming Potential - GWP).
- Τα φορητά μέσα με το αδρανές αέριο του διοξειδίου του άνθρακος (CO₂).

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

Εξορδολογισμός Μετακινήσεων

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

Μείωση Άμεσων Εκπομπών:

Μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν, κατά το 2010 για τις μετακινήσεις του προσωπικού, είναι τα ακόλουθα:

- Συνεχίστηκαν και αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (distance e-learning, e-book, e-learning). Το 2010 σχεδιάστηκαν και τέθηκαν σε εφαρμογή δύο νέα προγράμματα e-learning ενώ συνολικά διενεργήθηκαν δύο διοργανώσεις ηλεκτρονικών σεμιναρίων.
- Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει 27 συστήματα τηλεδιασκέψεων (Video Conference) σε Μονάδες της στην Ελλάδα και 8 σε Θυγατρικές

της και Μονάδες του εξωτερικού, με αποτέλεσμα τη μείωση των απαιτούμενων σχετικών μετακινήσεων.

- Πραγματοποιήθηκε προμήθεια και έναρξη της υλοποίησης Συστήματος Learning Management System (LMS) και Learning Content Management System (LCMS) στο περιβάλλον Web Portal της Τράπεζας. Η Εθνική Τράπεζα βρίσκεται ήδη στη διαδικασία παραμετροποίησης του σχετικού λογισμικού. Το έργο αφορά σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας και θα υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης μέσω του Web Portal. Το εν λόγω Σύστημα θα διαθέτει δυνατότητες διαχείρισης, επικοινωνίας εκπαιδευομένων-εκπαιδευτών, αξιολόγησης, αρχειοθέτησης συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων κλπ. Μέσω της εγκατάστασης του εν λόγω συστήματος επιτυγχάνεται μαζική εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών με ανάλογη μείωση των μετακινήσεων, ενώ παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα e-learning και εκτός χώρου εργασίας. Τέλος επιτυγχάνεται εκσυγχρονισμός της εκπαιδευτικής διαδικασίας και αποτελεσματική διαχείριση των εκπαιδευομένων, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας.
- Κατά το 2010, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε 21 υβριδικά αυτοκίνητα. Τα υβριδικά αυτοκίνητα χαρακτηρίζονται για τη χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου, καθώς και για χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

Η παροχή των υπηρεσιών της Τράπεζας συνεπάγεται μετακινήσεις πελατών από και προς τα Καταστήματα. Η μείωση αυτών των μετακινήσεων επιτυγχάνεται με αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες διενεργούνται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών Internet Banking και Phone Banking, καθώς και μέσω της αναβάθμισης του εναλλακτικού δικτύου Mobile Banking. Με τον τρόπο αυτό οι πελάτες δεν χρειάζεται να προσέλθουν στο Κατάστημα, αλλά εξυπηρετούνται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, με θετικές επιδράσεις στην κλιματική αλλαγή.

Κατά τη διάρκεια του 2010, πραγματοποιήθηκαν συνολικά 67.367 εγγραφές νέων χρηστών στο Internet - Phone - Mobile Banking, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό χρηστών κατά περίπου 17%. Αντίστοιχα οι συνολικές συναλλαγές στα εν λόγω κανάλια πλέον ανήλθαν σε 37,2 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση 20% σε σχέση με το 2009, με αντίστοιχα περιβαλλοντικά οφέλη λόγω της μείωσης των μετακινήσεων.

Επίσης, κατά το 2010, η Τράπεζα συνέχισε την επέκταση και τον εμπλουτισμό των εναλλακτικών δικτύων της, τα οποία πλέον ενοποιήθηκαν κάτω από ένα ενιαίο σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών (i-bank), το οποίο βρίσκεται στη διάθεση των πελατών της Τράπεζας όλο το 24ωρο με πέντε δίκτυα σύγχρονης τραπεζικής εξυπηρέτησης:

- Το δίκτυο ATM.
- Το Internet Banking.
- Το δίκτυο APS.
- Το Phone Banking.
- Το Mobile Banking.

Στο πλαίσιο ανάπτυξης του i-bank:

- Επεκτάθηκε το δίκτυο των κέντρων Αυτομάτων Πληρωμών (APS) για πληρωμή λογαριασμών και διενέργεια καταθέσεων.
- Δημιουργήθηκε η Υπηρεσία Mobile Banking για την εύκολη, γρήγορη και ασφαλή διενέργεια συναλλαγών με τη χρήση έξυπνων κινητών τηλεφώνων (smartphones). Η Υπηρεσία εφαρμόζεται στα smartphone κινητά τύπου iPhone, Blackberry, Windows Mobile (έως v 6.5) και Symbian, ενώ είναι σε εξέλιξη η επέκταση σε κινητά τύπου Android.
- Ολοκληρώθηκε η επέκταση των υποδομών και εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες υπηρεσίες (Εθνική Χρηματοπιστηριακή, Εθνική Ασφαλιστική, Collections) το Contact Center της Τράπεζας με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση χρηστών του Phone Banking.
- Πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση ATM σε όλους τους σταθμούς Μετρό στην Αθήνα.

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε στη δημιουργία του πρώτου στην Ελλάδα Τραπεζικού Πολυχώρου (i-bank store). Σε επιλεγμένο σημείο του δικτύου, δημιουργήθηκε ένα Ηλεκτρονικό Κατάστημα, αντί του παραδοσιακού, που αποσκοπεί στη συγκέντρωση όλων των εναλλακτικών δικτύων σε ένα χώρο εξυπηρέτησης του πελάτη με ευχάριστο περιβάλλον, υποστηριζόμενο από τον κατάλληλο εξοπλισμό και την τεχνολογία.

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές*

	2010	2009	2008
Νέοι χρήστες Internet-Phone-Mobile Banking	67.367	97.000	75.000
Σύνολο χρηστών Internet-Phone-Mobile Banking	502.182	434.000	337.000
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματες)	37.200.000	30.944.000	23.620.000
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	19.187	17.314	14.757

* Τα στοιχεία αφορούν καθαρά τη χρήση των καναλιών internet - phone - mobile Banking συνολικά.

Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Ως χρηματοπιστωτικός Οργανισμός, η Τράπεζα, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται πρώτες ύλες και υλικά, τα οποία αφορούν κυρίως σε είδη εξοπλισμού και αναλώσιμα υλικά γραφείων. Οι κυριότερες κατηγορίες προμηθειών σε υλικά της Τράπεζας, είναι γραφική ύλη, λαμπτήρες, μπαταρίες UPS, αναλώσιμα είδη γραφείου, αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων, έντυπα, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και λοιπές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές.

Διαχείριση Χαρτιού

Καθώς η επιχειρηματική δραστηριότητα της Εθνικής Τράπεζας έχει ως αποτέλεσμα κυρίως τη λειτουργία χώρων γραφείων, το χαρτί αποτελεί τον κύριο όγκο των παραγόμενων στερεών αποβλήτων. Η Τράπεζα, κατά το 2010, στοχεύοντας στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και στην παράλληλη αύξηση της ανακύκλωσης, πραγματοποίησε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Συνεχίστηκε η επέκταση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) σε όλες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας πλην μιας, έτσι ώστε πλέον να έχουν πρόσβαση στο σύστημα 13.500 περίπου χρήστες και έγινε εμπλουτισμός του με νέες λειτουργικότητες. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε ο σχετικός σχεδιασμός και ξεκίνησε η λειτουργία για τη διακίνηση εμπιστευτικών και απόρρητων εγγράφων. Υπολογίζεται ότι με την πλήρη εφαρμογή του συστήματος θα υπάρξει 70% περίπου μείωση στην κατανάλωση χαρτιού και 24% μείωση στην κατανάλωση αναλωσίμων, ενώ γενικά οι λειτουργικές δαπάνες θα παρουσιάσουν μείωση πενταετίας περίπου 13%, αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι η προστασία του περιβάλλοντος έχει και οικονομικά οφέλη.
- Συνεχίστηκε το Έργο Επαναπροσδιορισμού της Πολιτικής Εκτύπωσης και Αποστολής Statements και Αλληλογραφίας προς την Πελατεία της Τράπεζας. Το έργο αφορά στην επαναπροσέγγιση της πολιτικής εκτυπώσεων και αποστολών ενημέρωσης προς τους πελάτες της Εθνικής Τράπεζας με στόχο τη μείωση του λειτουργικού κόστους, την εκλογίκευση των εκτυπώσεων καθώς και την εξοικονόμηση φυσικών πόρων (χαρτί).
- Ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του κανονιστικού πλαισίου και των επιχειρηματικών δεσμεύσεων των εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, ενώ σταδιακά ολοκληρώνεται η διερεύνηση των εναλλακτικών μεθόδων ενημέρωσης.

- Αναβάθμιση υπηρεσιών Internet Banking: Το έργο βρίσκεται σε εξέλιξη και αφορά στην ηλεκτρονική ενημέρωση της πελατείας για λογαριασμούς καταθέσεων, μισθοδοσία υπαλλήλων και ειδοποιητήρια δανείων, με κατάργηση της αποστολής φυσικών εγγράφων.
- Τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου των φυλλαδίων της Διεύθυνσης Καρτών και εκτύπωση μόνο όσων κρίνονται απαραίτητα.
- Σχεδιασμός δύο νέων ηλεκτρονικών μαθημάτων, στο πλαίσιο της επέκτασης της μεθόδου e-learning, τα οποία τέθηκαν σε εφαρμογή το 2010. Οι σελίδες που εξοικονομήθηκαν είναι 17.507.

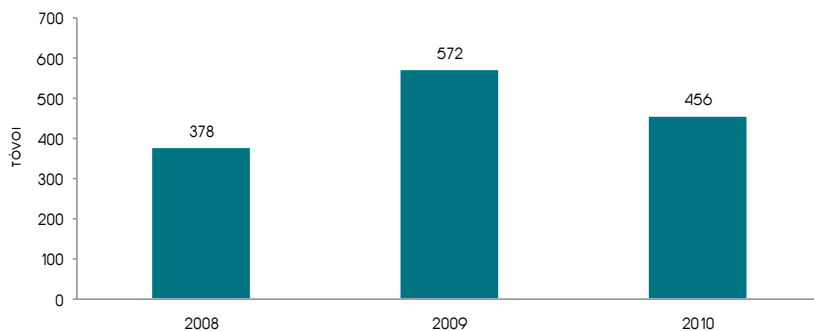
Η συμμετοχή του προσωπικού σε προγράμματα e-learning και η τελική εξοικονόμηση σελίδων παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Προγράμματα e-learning (2010)

	Αριθμός	Ποσοστό
Διοργανώσεις	66	11,85%
Συμμετοχές	1.592	17,26%
Εξοικονόμηση Σελίδων A4	288.666	-

Για ακόμη μια χρονιά, η Τράπεζα, συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού σε κτήρια Διοίκησης και Καταστήματα. Το 2010 ανακυκλώθηκαν 456 τόνοι χαρτιού.

Ανακύκλωση Χαρτιού (σε τόνοι)



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

Το 2010, πραγματοποιήθηκε ανάθεση της εξυπηρέτησης των εκτυπωτικών αναγκών των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας που στεγάζονται σε δύο κεντρικά κτήρια, σε εξωτερικό συνεργάτη. Το έργο αυτό εξορθολογεί τις εκτυπωτικές ανάγκες των 1.400 περίπου εργαζομένων σε 2 μεγάλα κτήρια της Τράπεζας και συνδέει την επενδυτική πολιτική της σε θέματα εξοπλισμού με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες πραγματικές ανάγκες της, μειώνοντας παράλληλα το κόστος εκτυπώσεων και το διαχειριστικό κόστος των απαιτούμενων αναλωσίμων τους κατά ένα πολύ σημαντικό ποσοστό. Συγκεκριμένα η εξοικονόμηση αναλωσίμων και ενέργειας έγκειται:

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

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

Διαχείριση Αναλωσίμων

Κατά το 2010, η συνολική προμήθεια μελανιών εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών ανήλθε σε 48.332 τεμάχια, ενώ αντίστοιχα τα τεμάχια που ανακυκλώθηκαν παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Διαχείριση Τόνερ

Μέθοδος Διαχείρισης	2010	2009	2008
Απόσυρση (ανακατασκευή ή ανακύκλωση) σε τεμάχια	3.947	3.556	815
Μονάδες στις οποίες εφαρμόζεται πρόγραμμα ανακύκλωσης	84	84	24

Όσον αφορά στην ανακύκλωση ηλεκτρικών συσσωρευτών του εξοπλισμού της Τράπεζας κατά το 2010 προωθήθηκαν για ανακύκλωση 2.044 Kg μεγάλων μπαταριών (UPS, συναγερμών κλπ), ενώ επίσης ανακυκλώθηκαν και 5.127 Kg μικρών μπαταριών. Από τα αποσυρόμενα αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων 3.481 προωθήθηκαν για ανακύκλωση και 466 για βιομηχανική ανακατασκευή. Επίσης το 2010 τοποθετήθηκαν στήλες ανακύκλωσης μικρών μπαταριών και στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ. Τέλος, επεκτάθηκε το πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε όλο το δίκτυο της Τράπεζας.

Διαχείριση Εξοπλισμού

Στο πλαίσιο της διαχείρισης των επιπτώσεων από τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό (φρ, οθόνες, εκτυπωτές κλπ), η Τράπεζα επιδιώκει ανάκτηση αξιοποιήσιμων υλικών και στη συνέχεια την παράδοση του παροπλισμένου ή μη αξιοποιήσιμου εξοπλισμού σε εξωτερικό, αρμόδιο και πιστοποιημένο φορέα για την περαιτέρω διαχείριση και ανακύκλωση.

Κατά το 2010, παραδόθηκαν στο φορέα "Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε." προς ανακύκλωση περισσότερα από 91.105 kg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού από εγκαταστάσεις της Τράπεζας, μεταξύ των οποίων και 2.022 τεμάχια EFT/POS και 31 τεμάχια PIN - PAD. Η εταιρεία αυτή, αποτελεί τον υπεύθυνο φορέα για την οργάνωση και τη λειτουργία του Συλλογικού Συστήματος Εναλλακτικής Διαχείρισης των Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (ΑΗΗΕ) στην Ελλάδα.

Επιπλέον δόθηκαν για δωρεά σε διάφορους φορείς, έπιπλα, μηχανογραφικός και λοιπός εξοπλισμός.

Δωρεά Εξοπλισμού (2010)

Είδος Εξοπλισμού	Ποσότητα (τεμάχια)
Έπιπλα	1.476
Μηχανογραφικός και λοιπός εξοπλισμός	131

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα επιδιώκει να ενεργεί υπεύθυνα και στο πεδίο των προμηθειών που πραγματοποιεί, στοχεύοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, καθώς και στην άσκηση έμμεσης πίεσης για βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών. Στο πλαίσιο αυτό προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό περιλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

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

Ανακυκλωμένο Χαρτί

Το 2010, η Τράπεζα συνέχισε την προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού, με το ποσοστό αγοράς του να φτάνει στο 55% (σε βάρος) των συνολικών προμηθειών χαρτιού μεγέθους A4 και A3. Συνολικά η Τράπεζα προμηθεύτηκε περίπου 623 tn χαρτιού μεγέθους A4 και A3, εκ των οποίων οι 341 tn ήταν ανακυκλωμένο.

Παράλληλα για ειδικές εκτυπώσεις, η Τράπεζα προμηθεύτηκε χαρτί πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας (Forest Stewardship Council), λευκασμένο με παράγωγα κλωρίου (ECF) και όχι με στοιχειακό κλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Σημαντικό ρόλο στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας παίζει ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός που χρησιμοποιεί η Τράπεζα και ως εκ τούτου χρησιμοποιούνται και περιβαλλοντικά κριτήρια στις προδιαγραφές του. Επιπλέον, μια σημαντική περιβαλλοντική επίπτωση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού αποτελεί η χρήση επικίνδυνων υλικών, τα οποία χρήζουν ειδικής διαχείρισης μετά το πέρας της χρήσης τους.

Για την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τα παραπάνω, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά:

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνουν δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός, πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση / εναλλακτική διαχείρισή τους.
- Τα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνουν πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή (όπως περιορισμός της χρήσης επικίνδυνων ουσιών στον εξοπλισμό, αντικατάστασή τους με ασφαλέστερα υλικά, ενσωμάτωση αυξανόμενης ποσότητας ανακυκλωμένου υλικού στα νέα προϊόντα κλπ).

Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Risk Analyst για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων με κύκλο εργασιών πάνω από € 2,5 εκατ.) που εντάσσονται στο Επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιό της, το οποίο βασίζεται στο Moody's Risk Advisor. Στο μοντέλο αυτό της αξιολόγησης περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων κριτηρίων και ο κίνδυνος κλάδου οικονομικής δραστηριότητας λόγω δυσμενών γεγονότων με διαβάθμιση τριών επιπέδων (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό επίπεδο κινδύνου) για τον χαρακτηρισμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και κινδύνων του κλάδου. Οι δείκτες αυτοί είναι εναρμονισμένοι με τις διαβαθμίσεις του ανεξάρτητου διεθνούς οργανισμού Ethical Investment Research Services (EIRIS). Επίσης, παρέχονται ετησίως στην αρμόδια Μονάδα για την Περιβαλλοντική Διαχείριση στοιχεία (π.χ. περιβαλλοντικές άδειες) για την κατανομή του χαρτοφυλακίου μεγάλων επιχειρήσεων της Τράπεζας που ανήκουν σε κλάδους υψηλού περιβαλλοντικού κινδύνου.

Σημειώνεται ότι, όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Μεγάλων Έργων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται από εξειδικευμένους περιβαλλοντικούς συμβούλους που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών. Οι σύμβουλοι αυτοί διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και την έκδοση των σχετικών αδειών. Η συμμόρφωση αυτή των έργων και η σχετική αδειοδότηση αποτελούν, μεταξύ άλλων, προϋποθέσεις για την εκταμίευση των δανειακών κεφαλαίων.

Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας με φορείς

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 148/2009 για την "Περιβαλλοντική Ευθύνη όσον αφορά την Πρόληψη και την Αποκατάσταση Περιβαλλοντικής Ζημίας", το οποίο δεσπίστηκε σε εναρμόνιση με την Οδηγία 2004/35/ΕΚ "ο Ρυπαίνων Πληρώνει", τίθενται στους φορείς εκμετάλλευσης που υπάγονται σε αυτό, ορισμένοι κανόνες για την πρόληψη και την αποκατάσταση των πιθανολογούμενων περιβαλλοντικών ζημιών. Δεδομένου ότι το ανωτέρω νομοθέτημα, βρίσκεται στο στάδιο επεξεργασίας, όσον αφορά στον τρόπο εφαρμογής του από τους αρμόδιους εθνικούς φορείς (Υπουργείο Περιβάλλοντος-Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, Ελληνική Ένωση Τραπεζών - "ΕΕΤ" κ.ά.), η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά στη νομική επεξεργασία του (γνωμοδοτώντας ή μέσω διαβουλεύσεων με την ΕΕΤ για την ανάλυση νομοθεσίας τραπεζικού ενδιαφέροντος, καθώς και αειφόρου ανάπτυξης και "πράσινης τραπεζικής"), με στόχο την ενημέρωση της Διοίκησης για τη λήψη μέτρων εφαρμογής του. Αξίζει να αναφερθεί, ότι αναμένεται η έκδοση εκτελεστικών κανονιστικών διατάξεων / κοινών υπουργικών αποφάσεων, στοιχεία τα οποία επίκειται να χρησιμοποιηθούν για τη διαμόρφωση αντίστοιχης πολιτικής, αξιολόγησης, επεξεργασίας και ελέγχου περιβαλλοντικών κινδύνων.

ΥΠΟΘΕΣΗ ΑΜΙΑΝΤΙΤ: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της

Το πρώην εργοστάσιο της AMIANTIT Α.Β.Ε.Ε. περιήλθε το 1994, έπειτα από πλειστηριασμό, στην εξ αδιαιρέτου κυριότητα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος κατά 44%, της Τράπεζας ΕΤΒΑ (κατόπιν ΠΕΙΡΑΙΩΣ) κατά 50% και της Τράπεζας ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ (κατόπιν ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ Α.Ε.) κατά 6%, προκειμένου να αποφευχθεί το κλείσιμό του και η συνακόλουθη απώλεια θέσεων εργασίας.

Το 1995 εκμισθώθηκε στην "ΙΝΟΤΣΙΜΕΝΤ ΑΕ", εταιρεία που συστήθηκε από τους πρώην εργαζόμενους της AMIANTIT Α.Β.Ε.Ε. και η οποία ανέλαβε τη συνέχιση και λειτουργία της μονάδας παραγωγής υλικών και προϊόντων αμιάντου, με άδεια των αρμόδιων αρχών, η δε λειτουργία του εργοστασίου αυτού σταμάτησε τελικώς στις 27.06.2006 και μετά από ενημέρωσή μας στη Νομαρχία Αχαΐας ανακλήθηκε τελικά η άδεια λειτουργίας του στις 2.4.2008.

Στις 28.5.2008, με απόφαση του Νομάρχη Αχαΐας, πραγματοποιήθηκε αυτοψία στο ακίνητο από Κλιμάκιο Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος. Στην έκθεση που συντάχθηκε αναφερόταν ότι οι συνιδιοκτήτες θα πρέπει να προχωρήσουν το συντομότερο στην απομάκρυνση των καταλοίπων αμιάντου που είχαν εγκαταλειφθεί επί του ακινήτου από την "ΙΝΟΤΣΙΜΕΝΤ ΑΕ" με εταιρεία που θα διαδέτε ειδική άδεια.

Κατόπιν αυτών η Τράπεζα, παρά το ότι είναι μειοψηφούσα συνιδιοκτήτρια προχώρησε σε ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση (ανάθεση σε αδειοδοτημένη εταιρεία διαχείρισης αποβλήτων αμιάντου της σύνταξης μελέτης για την απομάκρυνση όλων των καταλοίπων αμιάντου που παρέμειναν στο ακίνητο, φύλαξη του χώρου από εξειδικευμένη εταιρεία, κλείσιμο των κεντρικών εισόδων του εργοστασίου που είχαν παραβιαστεί, επικοινωνία με τους υπόλοιπους συνιδιοκτήτες κ.ά).

Μετά από νέο έλεγχο που διενεργήθηκε από τους Επιθεωρητές Περιβάλλοντος του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, η αρμόδια Υπουργός επέβαλε στους συγκύριους του ακινήτου από κοινού και εις ολόκληρον διοικητικό πρόστιμο € 240.000, διότι δεν υπεβλήθη σχέδιο εργασιών για την υλοποίηση των ενδεδειγμένων άμεσων μέτρων και δεν υπεβλήθη ειδική μελέτη εξυγίανσης του ακινήτου, χωρίς όμως να έχουν ληφθεί υπόψη όλες οι ενέργειες που έχουν γίνει από την Τράπεζα.

Παρόλα αυτά η Τράπεζα ανέθεσε την εκπόνηση και υλοποίηση νέας μελέτης αποκατάστασης σε αδειοδοτημένη εταιρεία - που θα υλοποιηθεί - κατόπιν έγκρισης των αρμόδιων αρχών (Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας / Διεύθυνση Περιβάλλοντος).

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει ακολουθήσει τη δικαστική οδό προκειμένου να οριστεί ως διοικητής διαχειριστής του ακινήτου με σκοπό να επιληφθεί της διαχειρίσεως και διοικήσεων των θεμάτων του, ώστε να προχωρήσουν οι απαιτούμενες ενέργειες αποκατάστασης του χώρου. Σημειώνεται ότι η Εθνική Τράπεζα έχει ήδη ενημερώσει τη συνιδιοκτήτρια Εταιρεία ότι θα προβεί μονομερώς στην υλοποίηση των απαιτούμενων μέτρων εξυγίανσης του ακινήτου.

Είναι σαφές ότι η Τράπεζα έχει προβεί και εξακολουθεί να προβαίνει σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για την εξυγίανση - αποκατάσταση του περιβάλλοντος χώρου του ακινήτου, σύμφωνα με τις απαιτούμενες από τη σχετική νομοθεσία προδιαγραφές και σύμφωνα με τις δυνατότητες που της δίνει το νομικό πλαίσιο δεδομένου ότι δεν είναι κύριος ολόκληρου του ακινήτου αλλά μειοψηφικού ποσοστού συνιδιοκτησίας (44%).

Με όλες τις παραπάνω δράσεις η Εθνική Τράπεζα έχει αποδείξει εμπράκτως την πρόθεσή της για την αποκατάσταση του ακινήτου, από την περιβαλλοντική ζημιά παρόλο που δεν προκλήθηκε από την ίδια.

Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές

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

Στις συμβάσεις ομολογιακών δανείων και στις θετικές υποχρεώσεις των εκδοτών, περιλαμβάνεται ο όρος "Να τηρεί ο Εκδότης και ο Εγγυητής την εκάστοτε ισχύουσα περιβαλλοντική και υγειονομική νομοθεσία".

Πρώθηση Πράσινης Τραπεζικής

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

Πράσινα Προϊόντα

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

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας παρατίθενται στο Κεφάλαιο Αγορά, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

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

- "Πράσινο Δάνειο": Δάνειο με ειδικούς προνομιακούς όρους και προϋποθέσεις, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο για Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε οικίες.
- Δάνειο για συμμετοχή στο πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' Οίκον" σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. (ηρώων ΤΕΜΠΜΕ).
- "Εστία Πράσινη" για την αγορά, επισκευή ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.
- Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια.



Επίσης η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε ως επικεφαλής συνδιαχειριστής στην έκδοση του Ομολόγου Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης EPOS II της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, το οποίο κατ' αποκλειστικότητα διέθεσε στην ελληνική αγορά. Τα κεφάλαια του Ομολόγου χρησιμοποιούνται για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εξοικονόμησης ενέργειας, που η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί σημαντικά για την αντιμετώπιση της κλιματολογικής αλλαγής. Το επενδεδυμένο ποσό στο εν λόγω ομόλογο ανέρχεται κατά την 31/12/2010 στα € 13,1 εκατ.



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2010, ήταν η αύξηση των χρηματοδοτήσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας που αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Ειδικότερα η Εθνική Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνογνωσίας, καθώς και χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για θετικότερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

Για το λόγο αυτό η Τράπεζα έχει δημιουργήσει εξειδικευμένη ομάδα στελεχών, η οποία ασχολείται συστηματικά με την πιστοδότηση επενδύσεων ΑΠΕ, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές μεγάλων έργων, καθώς και μικρομεσαίων επιχειρήσεων.



Κατά το 2010, οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ανήλθαν στο ποσό των € 375,44 εκατ. και αφορούν επενδύσεις συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 657,40 εκατ. και ισχύος περίπου 297,90 MW (εκ των οποίων τα 222,20 MW αφορούν Αιολικά Πάρκα και 75,70 MW αφορούν Φωτοβολταϊκά έργα). Αναλυτικά, οι σχετικές χορηγήσεις διαμορφώθηκαν ως εξής:



Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)

Επενδύσεις ΑΠΕ	2010	2009	2008
Αιολικά Πάρκα	200,80	303,40	121,70
Φωτοβολταϊκά έργα	174,64	63,70	30,40
Λοιπά	0,00	10,00	0,00
Σύνολο έργων	375,44	377,10	152,10

Ναυτιλία

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

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

Αναλυτικά, οι σχετικές χορηγήσεις παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Ναυτιλιακές Πιστοδοτήσεις (\$ εκατ.)

	2010	2009	2008
Εγκεκριμένα ποσά χρηματοδότησης νεότευκτων double hull πλοίων (σε \$ εκατ.)	70	337*	1.416
Αριθμός χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων	1	6	43

* Τα ποσά που είχαν δοθεί για το 2008 αφορούσαν στο σύνολο των εγκεκριμένων ποσών και στο σύνολο των χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων έως την καταληκτική ημερομηνία 31.12.2008, ενώ για το 2009 έχουν δοθεί αποκλειστικά στοιχεία για πλοία που έλαβαν έγκριση χρηματοδότησης μέσα στο 2009 (χρονικό διάστημα: 01.01.2009 - 31.12.2009).

Επιπρόσθετα σημειώνεται ότι η Εθνική Τράπεζα κατά το 2010 δεν χρηματοδότησε κανένα Single Hull Tanker (διεθνής όρος που αφορά στα πετρελαιοφόρα δεξαμενόπλοια τα οποία χαρακτηρίζονται από σχετικά υψηλότερο κίνδυνο εμφάνισης διαρροής σε περίπτωση ατυχήματος).

Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, στην ενίσχυση της επιχειρηματικής περιβαλλοντικής κουλτούρας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων μερών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, προέβη σε μια σειρά από ενέργειες κατά το 2010.

Προσωπικό

Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω ανακοινώσεων στο intranet για τα ακόλουθα θέματα:

- Πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού και λοιπών υλικών στο κτήριο Γέρακα.
- Δράση δενδροφύτευσης στο Πάνειο Όρος.
- Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η Ωρα της Γης".
- Αποτελέσματα ανακύκλωσης 2009.
- Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 2010 - Έτος Βιοποικιλότητας.
- Πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού σε Κεντρικές Μονάδες.
- Ορθολογική χρήση φωτισμού.
- Σχεδιάζω διακοπές - Συμβουλές για πράσινες διακοπές.
- Ημέρα χωρίς αυτοκίνητο.
- Πράσινα Χριστούγεννα.

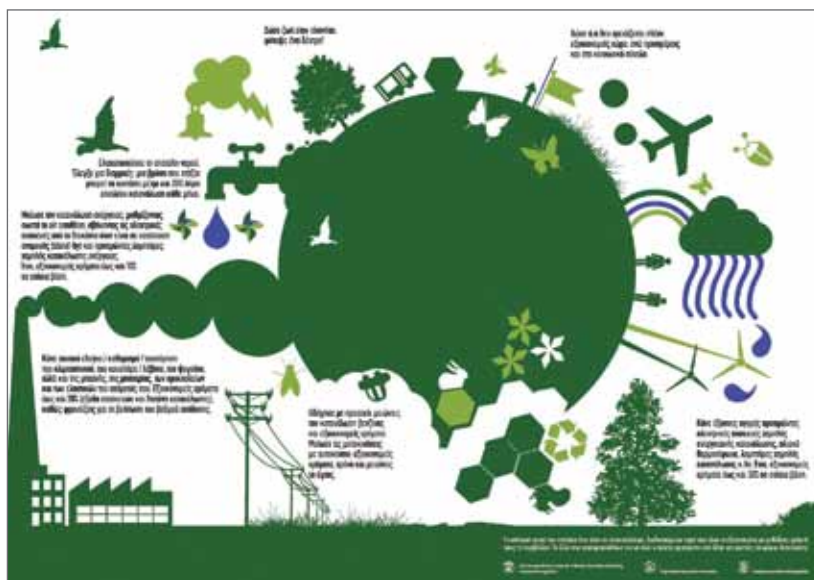
E-Learning "Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση"

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και ειδικότερα των δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ, σχεδίασαν ένα νέο σεμινάριο σε ηλεκτρονική μορφή, με τίτλο "Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση" της Εθνικής Τράπεζας. Το πρόγραμμα αυτό, θα είναι διαθέσιμο στο Intranet της Τράπεζας και απευθύνεται σε όλο το προσωπικό της, αποσκοπώντας στη μετάδοση βασικών περιβαλλοντικών γνώσεων, καθώς και στην καλύτερη ενημέρωση όλων για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Εθνικής Τράπεζας.



Πελάτες

Στο πλαίσιο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πελατών σε θέματα οικολογικής ανάπτυξης, εντάχθηκε στο ενημερωτικό έντυπο δράσεων ΕΚΕ της Τράπεζας, το οποίο διανεμήθηκε στο δίκτυο των καταστημάτων της, ένθετο με "Καλές Πρακτικές" για καθημερινές περιβαλλοντικές δράσεις.



Για κάθε παιδί με νέο λογαριασμό που ανοίχθηκε από τις 11 Δεκεμβρίου 2009 έως τις 31 Μαρτίου 2010, η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε τη δαπάνη για τη φύτευση, παρακολούθηση και φροντίδα ενός δένδρου για διάστημα 3 χρόνων, έως ότου να μπορεί να επιβιώσει χωρίς υποστήριξη, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο σε ένα καλύτερο περιβάλλον για τα παιδιά. Ο συνολικός αριθμός των δένδρων που έχουν φυτευτεί στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας αυτής ανέρχεται σε 14.000.

Εθελοντισμός - Δενδροφύτευση

Με στόχο τη συμβολή της Εθνικής Τράπεζας στην αποκατάσταση και προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, καθώς και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης του προσωπικού της, πολλοί εργαζόμενοι της Τράπεζας ανταποκρίθηκαν και συμμετείχαν στη δενδροφύτευση που πραγματοποιήθηκε το Μάρτιο 2010 στο Πάνειο Όρος, αποδεικνύοντας για άλλη μια φορά την ευαισθητοποίησή τους σε δράσεις εθελοντισμού με σκοπό την αντιμετώπιση σοβαρών κοινωνικών και περιβαλλοντικών προβλημάτων.

Η δενδροφύτευση πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία για την προστασία της άγριας ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος "Αρκτούρος", στο πλαίσιο του καταθετικού προγράμματος "Εθνική Παίδων για το Περιβάλλον".

Επιπλέον εθελοντικές περιβαλλοντικές δράσεις, στις οποίες κατά το 2010 συμμετείχαν εργαζόμενοι της Εθνικής Τράπεζας, είναι:

- Δενδροφύτευση στο Όρος Αιγάλεω και Ποικίλο Όρος, σε συνεργασία με τους Φορείς ΣΚΑΪ και ΤΕΔΚΝΑ. Κατά τη διάρκεια της δενδροφύτευσης, στην οποία συμμετείχαν και εργαζόμενοι της Εθνικής Τράπεζας, φυτεύτηκαν 5.000 δενδρύλλια σε μια περιοχή έκτασης 60 περίπου στρεμμάτων.

- Αναδάσωση στα "καμένα" του 2010, σε συνεργασία με τη Νομαρχία Δωδεκανήσου και τον ΣΚΑΪ στην περιοχή της Αρχαίας Καμείρου στη Ρόδο, η οποία είχε καεί από τις καταστροφικές πυρκαγιές του Αυγούστου του 2008. Κατά τη δράση δένδροφύτευσης που πραγματοποιήθηκε φυτεύτηκαν συνολικά 30.000 δενδρύλλια.
- "Ποτίζουμε τον Κοκκιναρά", σε συνεργασία με το ΣΚΑΪ. Τον Αύγουστο του 2010 εργαζόμενοι της Τράπεζας συμμετείχαν σε εθελοντική δράση ποτίσματος χιλιάδων δενδρυλλίων που είχαν φυτευτεί τα προηγούμενα χρόνια στον Κοκκιναρά Πεντέλης.

Προστασία της Βιοποικιλότητας

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

Στόχοι 2011

- Διερεύνηση για την πιστοποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις το προτύπου ISO 14001:2004.
- Εφαρμογή των συμπερασμάτων του Έργου Επαναπροσδιορισμού της Πολιτικής Εκτύπωσης και Αποστολής Statements και Αλληλογραφίας προς την Πελατεία της Τράπεζας, με την υλοποίηση σειράς έργων για την ανά τρίμηνο έντυπη ή ηλεκτρονική ενημέρωσή της για συγκεκριμένες περιπτώσεις (π.χ. δάνεια σταθερής δόσης, βεβαιώσεις τόκων για φορολογική χρήση κ.λπ.).
- Επέκταση του Συστήματος Managed Print Services (MPS) στα 10 μεγαλύτερα κτήρια της Διοίκησης της Τράπεζας.
- Εφαρμογή σε κτήριο της Τράπεζας της πρότασης εξοικονόμησης ενέργειας με τίτλο "Συσκευή 4ECO2 συνεχούς αναπροσαρμογής της βέλτιστης λειτουργίας του συστήματος καύσης με δυνατότητα καταγραφής", η οποία απέσπασε το 3ο βραβείο στον 1ο Διαγωνισμό i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.
- Διερεύνηση δανειοδότησης της επιχειρηματικής δράσης σχετικά με την πρόταση με τίτλο "Φωτοβολταϊκοί και Θερμικοί Ηλιακοί Συλλέκτες Fresnel", η οποία απέσπασε το 3ο βραβείο στον 1ο Διαγωνισμό i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία.





Με Ευθύνη για την Κοινωνία

Προσφορά στην Κοινωνία

Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τον άνθρωπο και τις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες, η Τράπεζα συμμετέχει στην προσπάθεια ενίσχυσης των υπηρεσιών υγείας, παιδείας, αθλητισμού και κοινής ωφέλειας, με στόχο την αναβάθμιση και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των Ελλήνων πολιτών.

Το Δεκέμβριο του 2010, πραγματοποιήθηκε η τελετή υπογραφής της χορηγικής σύμβασης ύψους € 30.000.000 για την κατασκευή της νέας πτέρυγας σύγχρονων χειρουργείων στο μεγαλύτερο Νοσοκομείο της χώρας, τον "Ευαγγελισμό".

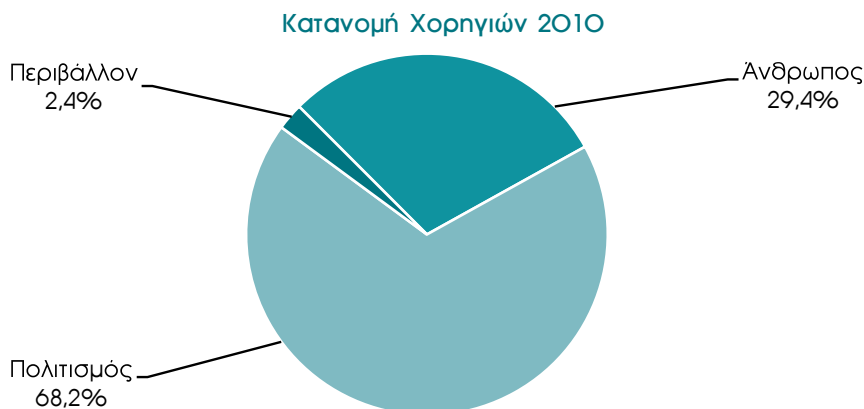
Πρόσψη του ιστορικού κτηρίου του Νοσοκομείου "Ευαγγελισμός".

Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά. Κατά το 2010 η Τράπεζα συνέβαλε ουσιαστικά και ποικιλοτρόπως στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην πρόοδο και την ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στη διάσωση και διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού.

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

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

Κατά το 2010, παρά την τρέχουσα ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία η Εθνική Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, συνέχισε την παράδοσή της και ανέπτυξε χορηγικό πρόγραμμα ύψους € 19,73 εκατ. Στο πλαίσιο αυτό στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης άμεσα, καθώς και μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου, η κατανομή του οποίου απεικονίζεται ως ακολούθως:



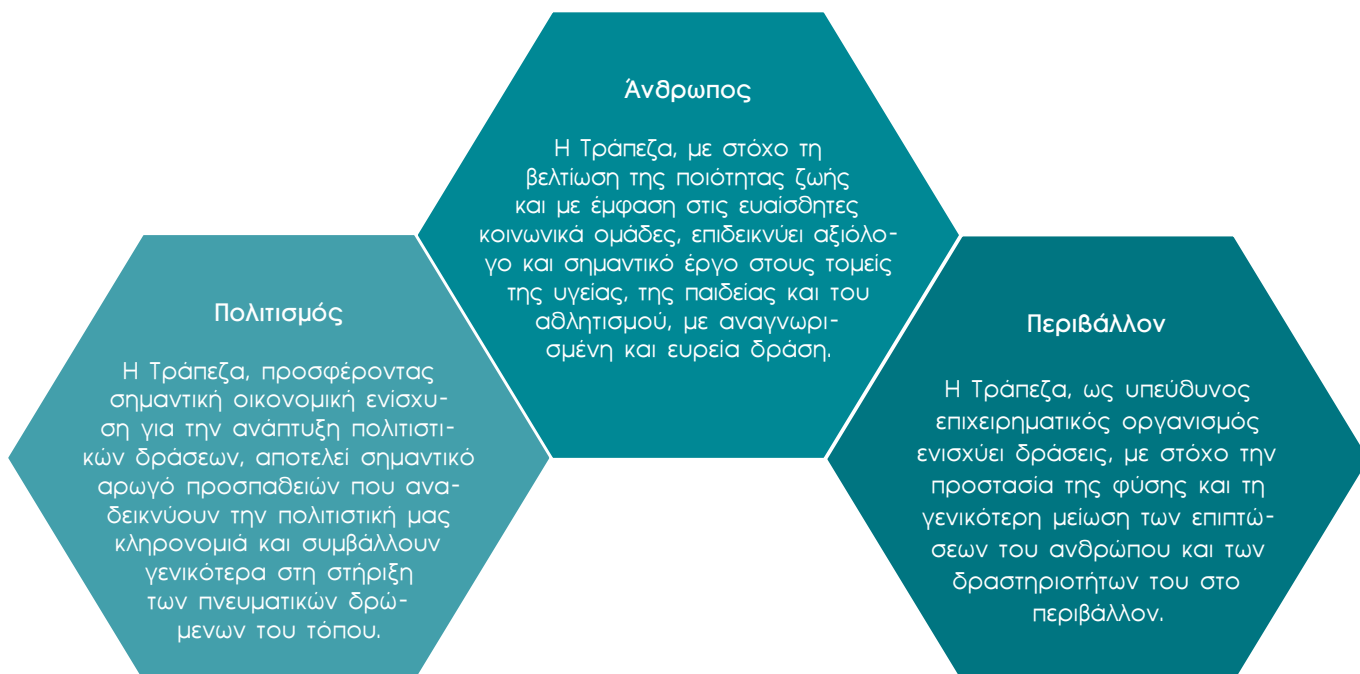
Οικονομικά Στοιχεία	2010	2009	2008	2007
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε € εκατ.)	19,73	23,10	17,60*	15,28*

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

Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"



Το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης, "Ευθύνη", της Εθνικής Τράπεζας, στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες:



Το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος "Ευθύνη" σε πλήθος κοινωνικών δράσεων με έμφαση στον Άνθρωπο, το Περιβάλλον και τον Πολιτισμό, ανήλθε για το 2010 στο ποσό των € 19,73 εκατ.

Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

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

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

Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Με δεδομένο ότι κύριος στόχος του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας είναι η κοινωνική συνεισφορά, βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελεί η ενίσχυση και η στήριξη ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού. Προς αυτήν την κατεύθυνση προωθεί συστηματικά, μέσω ουσιαστικής οικονομικής συνεισφοράς, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται ενδεικτικές δράσεις της Τράπεζας οι οποίες ξεκίνησαν ή ολοκληρώθηκαν εντός του 2010:

- Δωρεά για την ενίσχυση του έργου της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, στο πλαίσιο της υλοποίησης των κοινωνικών προγραμμάτων της, όπως συσσίτια, νοσηλείες, στέγαση απόρων, κατασκευή Κέντρου Φροντίδας Ασθενών Τελικού Σταδίου σε οικόπεδο της Εκκλησίας.
- Χορηγία προς το Σωματείο "ΠΝΟΗ" - Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού για κάλυψη των δαπανών εργασιών διαμόρφωσης των χώρων, όπου θα μεταστεγαστεί το Αλλεργιολογικό Τμήμα του Νοσοκομείου Παιδών "Π. & Α. Κυριακού". Η μεταστέγαση του εν λόγω τμήματος, επιβάλλεται δεδομένης της αύξησης των κρουσμάτων αλλεργίας στα παιδιά τα τελευταία χρόνια.
- Συνέχιση της υποστήριξης προς το Σωματείο "Φάρος Τυφλών Ελλάδος" για την κάλυψη της μισθοδοσίας δύο ατόμων. Ως αποτέλεσμα της πολύπλευρης δράσης του σωματείου παράγεται έργο και αναπτύσσονται δράσεις, όπως:
 - ♦ Εργαστήρια παραγωγής σκουπών και βουρτσών, όπου απασχολούνται τυφλοί και μερικώς βλέποντες εργάτες,
 - ♦ Μονάδα Κατεργασίας Μετάλλων.
 - ♦ Εκτυπωτικό Κέντρο Παραγωγής Βιβλίων Γραφής BRAILLE, καθώς και μουσικών βιβλίων στην ίδια γραφή.
 - ♦ STUDIO ηχογράφησης ομιλούντων βιβλίων.
 - ♦ Δανειστική βιβλιοθήκη BRAILLE.
 - ♦ Έκδοση δύο μηνιαίων περιοδικών BRAILLE.
 - ♦ Τμήμα κοινωνικών δραστηριοτήτων συμβουλευτικής και ψυχολογικής στήριξης.
 - ♦ Μουσείο Αφής.



- Χορηγική συμβολή στην κατασκευή και στον εξοπλισμό του Κέντρου Διάγνωσης και Πρόληψης Υγείας Νέων Αθλητών "Καλλιπάτειρα", το οποίο θα κατασκευαστεί μέσα στον ευρύτερο χώρο του Νοσοκομείου Γ.Ν.Ν.Θ.Α. "Η ΣΩΤΗΡΙΑ".
- Κάλυψη των δαπανών μισθοδοσίας για πρόσληψη έκτακτου νοσηλευτικού προσωπικού, μέσω του Πανεπιστημίου Αθηνών, ώστε να συνεχιστεί απρόσκοπτα η λειτουργία της Β' Χειρουργικής Πανεπιστημιακής Κλινικής του Αρεταίειου Νοσοκομείου.
- Στήριξη του Προγράμματος Πρώιμης Παρέμβασης της Ελληνικής Εταιρείας Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ), το οποίο απευθύνεται σε παιδιά από 18 μηνών έως και 6 ετών με κινητικές, αισθητηριακές και αναπτυξιακές διαταραχές και έχει σκοπό τη γνωστική, κοινωνικο-συναισθηματική, ψυχοκινητική και αισθητική ανάπτυξη των παιδιών και την αναζήτηση του κατάλληλου εκπαιδευτικού πλαισίου, για αυτά.
- Χορηγία προς τις Παιδιατρικές Κλινικές του Νοσοκομείου Παιδών Αθηνών "Π. & Α. Κυριακού" για την αγορά ενός πλήρους συστήματος νηδοσκόπησης για διαγνωστικό έλεγχο του άνω και κάτω πεπτικού συστήματος.

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός"

Το Δεκέμβριο του 2010, στο Μέγαρο Μελά, πραγματοποιήθηκε η τελετή υπογραφής της χορηγικής σύμβασης μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών "Ευαγγελισμός". Η Εθνική Τράπεζα, αποδεικνύοντας με πράξεις την κοινωνική της ευαισθησία, θα υποστηρίξει χορηγικά με το ποσό των € 30 εκατ. την ανέγερση της νέας πτέρυγας χειρουργείων και των συνοδών μονάδων του Νοσοκομείου.

Στο νέο κτήριο το οποίο θα έχει επιφάνεια 12.700 τετραγωνικών μέτρων θα λειτουργούν 22 χειρουργικές αίθουσες με τον πιο σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό, καθώς και δύο ειδικές μονάδες μετεχειρητικής εντατικής θεραπείας καρδιοχειρουργικών και νευροχειρουργικών περιστατικών, αιμοδυναμικό τμήμα τριών αγγειογράφων και μονάδα κεντρικής αποστείρωσης για την αποφυγή ενδονοσοκομειακών μολύνσεων.



ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων

Το το Νοσοκομείο Ευαγγελισμός, η έγκλησή του σε νέο χώρο με παραρτήματα κτισμένα στα πενήντα χρόνια της Εθνικής Τράπεζας, σηματοδοτούν την πρώτη αυτή σύμβαση χορηγίας και έκτακτου € 30 εκατ. για την ανέγερση και τον εξοπλισμό της νέας κεραιωτικής πτέρυγας.

Επίσης μέσα σε σύντομο χρόνο και χωρίς να παραμείνει η λειτουργία του ο Ευαγγελισμός θα αποκτήσει ένα σύστημα κατά με κληρονομία κληρονομία, που θα αποσκοπεί στην κάλυψη των ελλείψεων και τη συνέχιση της ποιοτικής προσφοράς.

Επίσης μέσα με τη βοήθεια των παραπάνω υπηρεσιών υγείας σε κάθε Έλληνα πολίτη. Επίσης εδύναμη, με τη στήριξη της Εθνικής Τράπεζας.

Ευθύνη
Εθνική Κοινωνική Ένωση
ΑΝΕΡΓΕΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΧΕΣΗ

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
www.nbg.gr

Παιδικά Χωριά SOS

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει το Σωματείο "Παιδικά Χωριά SOS", μέσω χορηγικού προγράμματος κάλυψης των δαπανών λειτουργίας του "Κέντρου Πρόληψης για το Παιδί και την Οικογένειά του". Σκοπός του Κέντρου είναι η διεύρυνση του κοινωνικού ρόλου του σωματείου, το οποίο απευθύνεται σε παιδιά και στις οικογένειές τους που αντιμετωπίζουν προβλήματα ή ζουν κάτω από το όριο της φτώχειας, προσφέροντάς τους δωρεάν υπηρεσίες. Το Κέντρο λαμβάνει μέριμνα, τόσο για την πρόληψη, όσο και για την αποκατάσταση δυσλειτουργικών καταστάσεων, επιδιώκοντας ταυτόχρονα τη διατήρηση και διεύρυνση των οικογενειακών δεσμών. Στηρίζει σε καθημερινή βάση περισσότερα από 120 παιδιά, προσφέροντας μέσω εξειδικευμένου προσωπικού:

- Διαγνωστική εξέταση παιδιών.
- Ειδική αγωγή και λογοθεραπεία.
- Παροχή υπηρεσιών πρόληψης, ώστε οι οικογένειες να μπορέσουν να διαχειριστούν την κρίση.
- Συνεργασία με τους βρεφονηπιακούς σταθμούς, τα σχολεία, την τοπική αυτοδιοίκηση, τα Υπουργεία, τα Νοσοκομεία και τις Δικαστικές Αρχές.



Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή και ενεργό υποστήριξη του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους, στοχεύοντας στην προαγωγή του πολιτισμού και στη συναδέλφωση των λαών, μέσω του υγιούς συναγωνισμού και της ευγενούς άμιλλας. Η χορηγική στήριξη αθλητών, κατά την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις, έχει συμβάλει στην κατάκτηση μοναδικών διακρίσεων για τη χώρα μας.



Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις στον τομέα του αθλητισμού κατά το 2010 είναι οι εξής:

- Συνέχιση της πολυετούς χορηγικής υποστήριξης της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας ως αποκλειστικός "Μέγας Χορηγός". Η Ελληνική Γυμναστική Ομοσπονδία αποτελεί τον επίσημο φορέα διάδοσης και ανάπτυξης όλων των μορφών της αγωνιστικής γυμναστικής (ενόργανη, ρυθμική, ακροβατική γυμναστική και τραμπολίνο) στην Ελλάδα.
- Χορηγία για τη διοργάνωση του "Status Athens Open" (17-25/04/10), το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο επαγγελματικό τουρνουά τένις ανδρών στην Ελλάδα. Η διοργάνωσή του διεξήχθη στις Ολυμπιακές Εγκαταστάσεις Αντισφαίρισης στο ΟΑΚΑ Αμαρουσίου.

- Ένταξη των αθλητών Αλέξανδρου Νικολαΐδη και Αγγελικής Εξάρχου στο "Πρόγραμμα Στήριξης και Προετοιμασίας Αθλητών για την Ολυμπιάδα του 2012". Η πολυετής λειτουργία του προγράμματος αποτελεί έμπρακτη απόρροια του ενδιαφέροντος της Τράπεζας για τις προσπάθειες των αθλητών, στοχεύοντας στην ανάδειξη του ελληνικού αθλητικού πνεύματος σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Χορηγική στήριξη του Εθνικού Γυμναστικού Συλλόγου.
- Χορηγία για τη διοργάνωση της Διεθνούς Συνάντησης Κλασικού Αθλητισμού "26α Βαρδινογιάννεια", η οποία πραγματοποιήθηκε στο Ρέθυμνο στις 7 Ιουλίου 2010.



Παιδεία - Εκπαίδευση - Έρευνα

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

- Στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και για τη διοργάνωση Διεθνών Επιστημονικών Συνεδρίων - Συναντήσεων, Θερινών Σχολείων, Σεμιναρίων και Ημερίδων.
- Στην οικονομική ενίσχυση συνεδρίων, εκδηλώσεων και ενεργειών που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης.
- Στην ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών, μέσω της προσφοράς βιβλίων.



Μεταξύ των δράσεων που υλοποιήθηκαν στον τομέα αυτό το 2010, περιλαμβάνονται:

- Υποστήριξη προς τη Φιλοσοφική Σχολή του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, για την ανάπτυξη προγράμματος με άξονες:
 - ◆ Τον Τομέα Εθνομουσικολογίας και Πολιτισμικής Ανθρωπολογίας.
 - ◆ Την έρευνα, τη διδασκαλία και την προβολή της μουσικής σε συνάρτηση με τον πολιτισμό (Μονάδα Αρχείων Βιβλιοθήκης Εκδόσεων και Εκδηλώσεων).
 - ◆ Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών με τίτλο "Μουσική κουλτούρα και επικοινωνία: Ανθρωπολογικές και επικοινωνιακές προσεγγίσεις της Μουσικής".
- Χορηγία τετραετούς διάρκειας, για τη δημιουργία από το London School of Economics and Political Science (LSE) του Κέντρου Έρευνας για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη και διατήρηση του Προγράμματος για τη χρηματοδότηση Υποτροφιών για Επισκέπτες Ερευνητές και διακεκριμένους επιστήμονες του Ελληνικού Παρατηρητηρίου του LSE.

- Συνέχιση της τριετούς χορηγικής υποστήριξης του προγράμματος ψηφιοποίησης του αρχαιακού και εκπαιδευτικού υλικού της Μεγάλης Μουσικής Βιβλιοθήκης του Συλλόγου "Οι Φίλοι της Μουσικής", με σκοπό τη διάσωση και χρήση στο χώρο της Μουσικής Βιβλιοθήκης ή / και μέσω διαδικτύου, της ελληνικής μουσικής κληρονομιάς (αρχαία μουσικών χειρογράφων, 5.460 έντυπα ελληνικά τραγούδια της περιόδου 1870-1960, προγράμματα εκδηλώσεων, ηχογραφήσεις, ελληνικά μουσικά περιοδικά και σπάνια βιβλία, e-books).
- Χορηγία υπέρ του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου, για την ολοκλήρωση εκπαιδευτικών δράσεων του Διαπανεπιστημιακού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Μουσειολογίας (πρακτική εκπαίδευση/ έρευνα στη μουσειολογία σε επίπεδο μεταπτυχιακού διπλώματος και θεωρητική / ερευνητική μετεκπαίδευση σε επίπεδο διδακτορικού διπλώματος).
- Συμβολή στην υλοποίηση προγράμματος ανακατασκευής και συντήρησης της Βιβλιοθήκης της Ιεράς Μονής Αγίας Αικατερίνης Σινά.
- Χορηγική στήριξη του Ιδρύματος Μεσογειακών Μελετών.
- Χορηγική στήριξη της λειτουργίας Χρηματοοικονομικού Εργαστηρίου στο Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς, με αντικείμενο θέματα έρευνας και εκπαίδευσης στη χρήση των διαφόρων προγραμμάτων και τεχνικών διαπραγμάτευσης αξιών.



Πρόγραμμα Επιβράβευσης Μαθητικής Επίδοσης

Εντός του 2010, το πρόγραμμα "Εθνική Παιδων" βράβευσε τους πρώτους 300 αριστούχους μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου -κατόχους του λογαριασμού- με χρηματικό βραβείο αξίας € 300 για τον καθένα.

Ο αριθμός των συμμετοχών ήταν εντυπωσιακός. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 1.049 συμμετοχές από ολόκληρη την Ελλάδα, που αντιστοιχούν στο 17% του συνόλου των παιδιών-κατόχων λογαριασμού "Εθνική Παιδων", οι οποίοι είναι μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου.

Από τη διαδικασία αξιολόγησης που προέκυψε, βραβεύθηκαν 323 αριστούχοι ως εξής:

- 165 μαθητές και μαθήτριες Γυμνασίου με βαθμό από 19,85 και άνω.
- 158 μαθητές και μαθήτριες Λυκείου με βαθμό από 18,60 και άνω.

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

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

Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2010 είναι οι ακόλουθες:

- Χορηγική υποστήριξη του οργανισμού C&C International Group of Companies Business για τη διοργάνωση του "Mediterranean Climate Change Initiative Launch Event" και του "Mediterranean Green Development Investors Forum 2010", στις 22 και 23 Οκτωβρίου 2010.
- Χορηγία προς το Κοινωφελές Ίδρυμα "Ιουλίας & Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους" για την κάλυψη δαπάνης υλοποίησης, για τρία έτη (2010-2012), του έργου με τίτλο "Αναβάθμιση των Φυτωρίων του Βοτανικού Κήπου Ιουλίας & Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους". Το έργο αυτό αποσκοπεί στην εντός των δύο φυτωρίων του Ιδρύματος παραγωγή φυτών, για τον εμπλουτισμό αφενός μεν του Βοτανικού Κήπου, αφετέρου δε για την αποκατάσταση πυρόπληκτων οικοσυστημάτων της χώρας μας.
- Χρηματοδότηση για την εκπόνηση οικονομικής μελέτης για την παροχή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου διαχείρισης των υδάτινων πόρων στη Λεκάνη Απορροής του Ασωπού Ποταμού, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Οδηγίας Περί Υδάτων 2000/60/EK.
- Χορηγική ενίσχυση του Δήμου Κερκυραίων για την προμήθεια υπόγειων κάδων απορριμμάτων, φιλικών προς το περιβάλλον.
- Υποστήριξη, μέσω χορηγίας, της Ελληνικής Επιστημονικής Ένωσης Αιολικής Ενέργειας (ΕΛΕΤΑΕΝ) για τη διοργάνωση εκδηλώσεων στο πλαίσιο του εορτασμού της "Παγκόσμιας Ημέρας του Ανέμου" (15 Ιουνίου 2010). Οι εκδηλώσεις αυτές έχουν στόχο την προώθηση της χρήσης της αιολικής ενέργειας.
- Δωρεά προς τη μη κερδοσκοπική εταιρεία για την Προστασία της Αγρίας Ζωής και του Φυσικού Περιβάλλοντος "Αρκτούρος". Σημειώνεται ότι το ποσό που διατέθηκε προήλθε από "οικολογικά - ενεργούς" πελάτες και αφορά τη συμμετοχή τους στην αναβάθμιση του περιβάλλοντος, μέσω του χρηματοδοτικού προϊόντος "ΠΡΑΣΙΝΟ ΔΑΝΕΙΟ".





"Εθνική Παίδων" για το Περιβάλλον

Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε η δενδροφύτευση που πραγματοποίησε η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με την αστική μη κερδοσκοπική οργάνωση "Αρκτούρος" στο Πάνειο Όρος, το Μάρτιο 2010, στο πλαίσιο του καταθετικού προγράμματος "Εθνική Παίδων για το Περιβάλλον".

Συγκεκριμένα για κάθε παιδί με νέο λογαριασμό που ανοίχθηκε από 11/12/2009 έως 31/03/2010, η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε τη δαπάνη για τη φύτευση, παρακολούθηση και φροντίδα ενός δέντρου για διάστημα 3 χρόνων, ώστε να μπορεί να επιβιώσει πλέον, χωρίς υποστήριξη. Ο συνολικός αριθμός των δέντρων που έχουν φυτευτεί, στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας, ανέρχεται σε 14.000, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο σε ένα καλύτερο περιβάλλον για τα παιδιά.

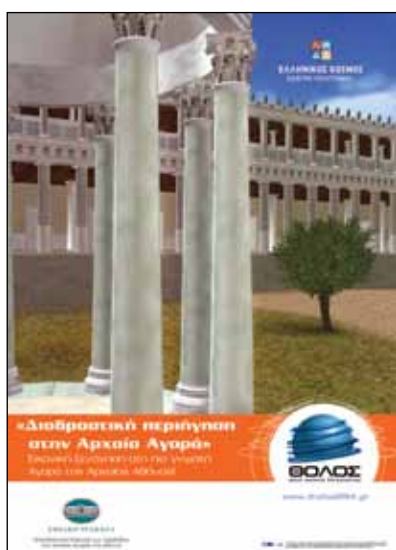
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό



Η ανάδειξη της Εθνικής Κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού, αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας.

Μεταξύ των σημαντικότερων χορηγικών δράσεων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και αυτών που ξεκίνησαν το 2010 και θα ολοκληρωθούν τα επόμενα χρόνια, περιλαμβάνονται οι εξής:

- Πολυετής χορηγία υπέρ του Δήμου Λευκάδας, η οποία περιλαμβάνει την αγορά της οικίας του ποιητή Άγγελου Σικελιανού και την αποκατάσταση και μετατροπή της σε Μουσείο. Για την επιστημονικά δόκιμη αποκατάσταση του συγκεκριμένου διατηρητέου κτηρίου, την έρευνα, συγκρότηση τεκμηρίων, εκθεσιακή και Μουσειακή προσαρμογή, ζητήθηκε η συνδρομή της Ερευνητικής Διαθεματικής Μονάδας MEAAmuse του Αριστοτέλειου Πανεπιστήμιου Θεσσαλονίκης.
- Συνέχιση της πολυετούς χορηγικής υποστήριξης του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού με συμμετοχή της Τράπεζας ως "Χρυσός Χορηγός του Ελληνικού Κόσμου" και ως "Αποκλειστικός Χορηγός" για:
 - ♦ Πρόγραμμα τριών προβολών εικονικής πραγματικότητας για την Αρχαία Αγορά της Αθήνας στο νέο Θέατρο "Θόλος" στο Πολιτιστικό Κέντρο "Ελληνικός Κόσμος".
 - ♦ Διοργάνωση της έκθεσης "Συνάντηση στην Αρχαία Αγορά" με στόχο την παρουσίαση της Αρχαίας Αγοράς της Αθήνας τόσο ως σημείο αναφοράς μιας εποχής, όσο και ως διαχρονικό σύμβολο κοινωνικής, πολιτικής και πνευματικής καινοτομίας.
- Συνέχιση χορηγικού προγράμματος υπέρ του Πατριαρχείου Αλεξανδρείας και Πάσης Αφρικής για την κάλυψη των δαπανών επισκευής και αποκατάστασης ολόκληρου του οικοδομικού συγκροτήματος του Ιερού Πατριαρχικού Ναού του Αγίου Νικολάου Ιμβραημίας, ο οποίος αποτελεί σημείο αναφοράς της Ελληνικής συνοικίας της Ιμβραημίας, κατά τα χρόνια της ακμής του Ελληνισμού στην Αλεξάνδρεια (19ος - α΄ μισό 20ου αιώνα).



- Αποκλειστική χορηγία προς την Εθνική Λυρική Σκηνή, για το ανέμβασμα της όπερας "Νόρμα" του Βιτσέντζο Μπελίνι, στο πλαίσιο του Φεστιβάλ Αθηνών.
- Χορηγία προς την Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών για τη συνέχιση των ανασκαφικών και αναστηλωτικών εργασιών, για την τριετία 2010-2012, στο χώρο της αρχαίας Μεσσήνης, όπου έχουν ήδη έρθει στο φως και έχουν αποκατασταθεί πλήρως σημαντικότερα μνημεία της. Ο χώρος της αγοράς, όπου βρίσκονται κατά τον Πausanias τέσσερις αρχαίοι ναοί, καθώς και ο χώρος μεταξύ Ασκληπείου και Σταδίου-Γυμνασίου παραμένουν προς εξερεύνηση.
- Συνέχιση της διετούς χορηγικής συνεργασίας (2009-2010) με την Αρχαιολογική Εταιρεία, για την αναδιοργάνωση και ηλεκτρονική αναβάθμιση της αρχαιολογικής βιβλιοθήκης, η κατασκευή της οποίας ανάγεται στον 19ο αιώνα, με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων, καθώς και την αποτελεσματικότερη συνεργασία της με αντίστοιχες αρχαιολογικές βιβλιοθήκες ή φορείς άλλων χωρών.

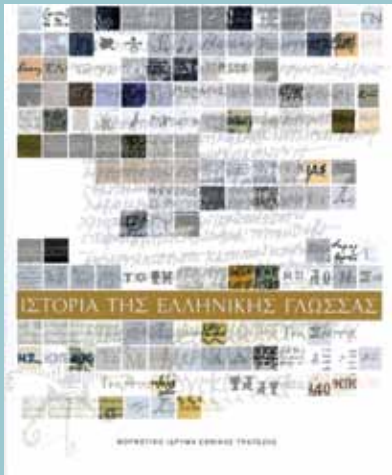


Χορηγία για την κάλυψη των δαπανών αποκατάστασης μεγάλων φθορών, εξαιτίας των σεισμών του 1981, στη στέγη και στους εξωτερικούς θόλους, του Ιερού Ναού Κοιμήσεως Θεοτόκου Χρυσοσηλαιοτίσης. Πρόκειται για περίτεχνο ναό, δείγμα της εκλεκτικιστικής σχολής (συνδυασμός στοιχείων διαφορετικών περιόδων και τύπων εκκλησιαστικής αρχιτεκτονικής), μνημείο ιστορικό και μεγαλοπρεπές, κτισμένο στη θέση παλαιότερου βυζαντινού ναού, ο οποίος καταστράφηκε στα χρόνια της ελληνικής επανάστασης (1821). Η αναστήλωση ξεκίνησε τα μέσα του 19ου αιώνα, με τη βοήθεια και τις δωρεές των εννοριτών. Τα αρχικά σχέδια του ναού έγιναν από τον Δημήτριο Ζέζο, διαφοροποιήθηκαν μετά το θάνατο του από τον Ερνέστο Τσίλερ και το 1892, πολύ μεταγενέστερα, με την κατασκευή του βόρειου καμπαναριού, το έργο ολοκληρώθηκε.



Στόχοι 2011

Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος "Ευθύνη" που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα.



Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας

Το 2010, το MIET πραγματοποίησε 9 νέες εκδόσεις και 23 ανατυπώσεις, ενώ 144 τίτλοι επιλέχθηκαν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 105 τμήματα πανεπιστημιακών σχολών και διανεμήθηκαν σε 40.360 φοιτητές. Επίσης, όπως κάθε χρόνο, διατέθηκε σημαντικός αριθμός βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες σε πολλά μέρη της χώρας και στο εξωτερικό.

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν η "Ιστορία των του Χριστού πενήτων" του Μανουήλ Γεδεών και οι εξαιρετικοί κατάλογοι των αντίστοιχων εκδόσεων, "Καλλιτέχνες και λογοτέχνες στα αναγνωστικά", "Το Αιγαίο Πέλαγος - Χαρτογραφία και Ιστορία: 15ος-17ος αιώνας". Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι κυκλοφόρησε σε 4η διορθωμένη έκδοση "Η Ιστορία της Ελληνικής Γλώσσας" (1η έκδοση ΕΛΙΑ 1999). Το Δεκέμβριο του 2010 το MIET εξέδωσε το λεύκωμα Κάρολος Κουν, το οποίο μοιράστηκε αρχικά ως εορταστικό δώρο της Διοίκησης της Εθνικής Τράπεζας.

Το MIET είχε ιδιαίτερα αισθητή παρουσία στον τομέα των καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, των εκδηλώσεων λόγου και των παρουσιάσεων βιβλίων. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 12 εκδόσεις εικαστικού περιεχομένου (χαρακτικής, φωτογραφίας, χαρτογραφίας) στα πολιτιστικά κέντρα του Ιδρύματος στην Αθήνα, την Πάτρα και τη Θεσσαλονίκη, στο Μέγαρο Εϋνάρδου και στο βιβλιοπωλείο του MIET στη Θεσσαλονίκη.

Επιπλέον διοργανώθηκαν συναυλίες στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, θεατρικές παραστάσεις, εκδηλώσεις λόγου και παρουσιάσεις βιβλίων. Από τις καλλιτεχνικές εκδηλώσεις ξεχωρίζουν οι εκδόσεις "Καλλιτέχνες και Λογοτέχνες στα Αναγνωστικά (1860-1960)" και "Το Αιγαίο Πέλαγος - Χαρτογραφία και Ιστορία: 15ος-17ος αιώνας", 4η θεματική έκδοση του Αρχείου Χαρτογραφίας. Συνεχίστηκε επίσης η προσπάθεια του Ιδρύματος να προβάλλει σπουδαίους Έλληνες καλλιτέχνες, με δυο εκδόσεις διακεκριμένων χαρακτών, της Τόνιας Νικολαΐδη και του Μιχάλη Αρφαρά.

Στο Μέγαρο Εϋνάρδου φιλοξενήθηκε η έκδοση "Δικτατορία 1967 - 1974, η έντυπη αντίσταση", σπουδαία έκδοση δημοσιογραφικών ντοκουμέντων από την περίοδο της δικτατορίας.

Το 2010 συνεχίστηκε από το MIET η ψηφιακή καταγραφή και τεκμηρίωση του έργου του Ι. Μόραλη, με σκοπό την έκδοση πλήρους καταλόγου και αντίστοιχα ψηφιακή καταγραφή και τεκμηρίωση των σχεδίων του Ν. Νικολάου και μέρους του αρχείου του, με σκοπό τη διοργάνωση έκδοσης. Επίσης τον Ιούλιο του 2010 ξεκίνησε η καταγραφή και η θεματική ταξινόμηση του αρχείου του γλύπτη Φωκίωνα Ρωκ, το υλικό του οποίου είναι δωρεά στο MIET από το 2006 του γιού του γλύπτη Νικολάου Ρωκ-Μελά.

Το **Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο** του Ιδρύματος πραγματοποίησε τρεις αποστολές στο Πατριαρχείο Αλεξανδρείας, με συμμετοχή μεταπτυχιακών φοιτητών και με αντικείμενο την ταξινόμηση παλαιών εντύπων βιβλίων της Βιβλιοθήκης και του νεώτερου αρχείου του Πατριαρχείου. Διενεργήθηκε μια αποστολή ακόμα στο Πατριαρχείο Ιεροσολύμων με συμμετοχή μεταπτυχιακών φοιτητών και με αντικείμενο την αρχειοθέτηση και ψηφιοποίηση βυζαντινών χειρογράφων.

Σε συνεργασία με το Ίδρυμα Ελληνικού Πολιτισμού και την Ορθόδοξη Αρχιεπισκοπή της Αλβανίας πραγματοποιήθηκε από το Μάιο μέχρι τον Ιούνιο στα Τίρανα, η έκθεση Βυζαντινών Χειρογράφων των Κρατικών Αρχείων Τιράνων. Η έκθεση είχε μεγάλη επισκεψιμότητα και εκτεταμένη δημοσιότητα.

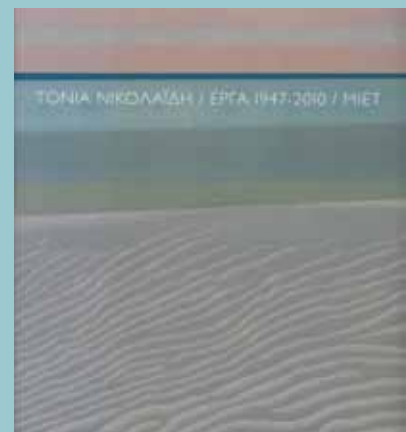
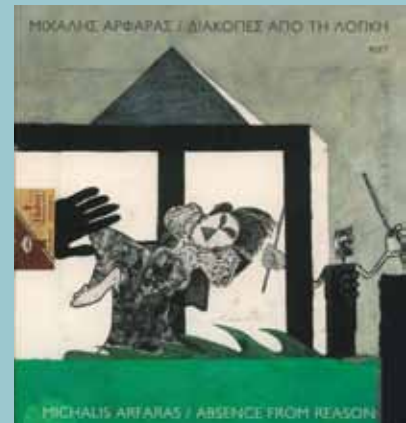
Το ΙΠΑ με εργαλεία την έρευνα, την καταγραφή αρχείων και την ψηφιοποίηση μικροφίλμ χειρόγραφων και διαφανειών της συλλογής του, προσέφερε πολύτιμες υπηρεσίες σε επιστήμονες και ερευνητές.

Εκτός από το καθιερωμένο από 25ετίας παλαιογραφικό σεμινάριο στην έδρα του ΙΠΑ, το οποίο παρακολούθησαν εκατόν είκοσι φοιτητές, έγιναν παλαιογραφικά σεμινάρια σε μαθητές Λυκείου της Αθήνας και της Βερόνας και παραδόθηκαν για δεύτερη συνεχή χρονιά μαθήματα Οθωμανικής γλώσσας και Παλαιογραφίας με προσέλευση σαράντα περίπου μαθητών.

Το **Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού** παρείχε τεχνική υποστήριξη για την οργάνωση και την προετοιμασία των εκθέσεων του Ιδρύματος και συμμετείχε διαπλαστικά στο σχεδιασμό των εκθέσεων και την ανάρτηση των έργων. Προσέφερε σημαντική βοήθεια στο κοινό που επισκέπτεται την ειδική βιβλιοθήκη του εργαστηρίου και παρείχε συμβουλές προς τρίτους σε θέματα συντήρησης.

Σημαντική ήταν επίσης η συμβολή του Εργαστηρίου στην τεκμηρίωση, την καταγραφή και την καταλογογράφηση των εκθεμάτων και την ψηφιακή αναπαραγωγή έργων. Το εργαστήριο συντήρησης ασχολήθηκε επίσης με τη συντήρηση βιβλίων και αρχειακού υλικού των συλλογών του MIET και άλλων οργανισμών, όπως της Συλλογής του Κέντρου Νεοελληνικών Ερευνών ΕΙΕ, του Αιγυπτιακού Συνδέσμου, της Art Athina 2010, καθώς επίσης και με αυτοψίες και καταγραφή φθορών, όπως για τις συλλογές χειρόγραφων και έντυπων βιβλίων της Αναγνωστικής Εταιρείας και του Ιονίου Πανεπιστημίου Κέρκυρας.

Το **Αρχείο Χαρτογραφίας του Ελληνικού Χώρου** συνέχισε με μεγάλη επιτυχία την παρουσίαση της έκθεσης "Το Ιόνιο Πέλαγος - Χαρτογραφία και Ιστορία: 16ος-18ος αιώνας" μέχρι και το Μάιο του 2010. Το δεύτερο εξάμηνο του 2010 δόθηκε η ευκαιρία σε επισκέπτες, μαθητές Δημοτικού και Γυμνασίου και σπουδαστές να μελετήσουν σημαντικές πτυχές και άγνωστες λεπτομέρειες της Χάρτας του Ρήγα Φεραίου. Από τις 11 Νοεμβρίου 2010 έως τις 29 Μαΐου 2011 παρουσιάζει την έκθεση "Το Αιγαίο Πέλαγος - Χαρτογραφία και Ιστορία: 15ος-17ος αιώνας", 4η θεματική έκδοση της σειράς "Χαρτογραφία και Ιστορία".



Συνεχίστηκαν κανονικά τα μαθήματα της διετούς φοίτησης **"Εργαστηρίου Επιμελητών Εκδόσεων"** του ΜΙΕΤ. Η τέταρτη κατά σειρά τάξη του Εργαστηρίου αναμένεται να αποφοιτήσει τον Ιούνιο. Τον Οκτώβριο, μετά από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, θα ξεκινήσουν τα μαθήματα του πέμπτου κύκλου.

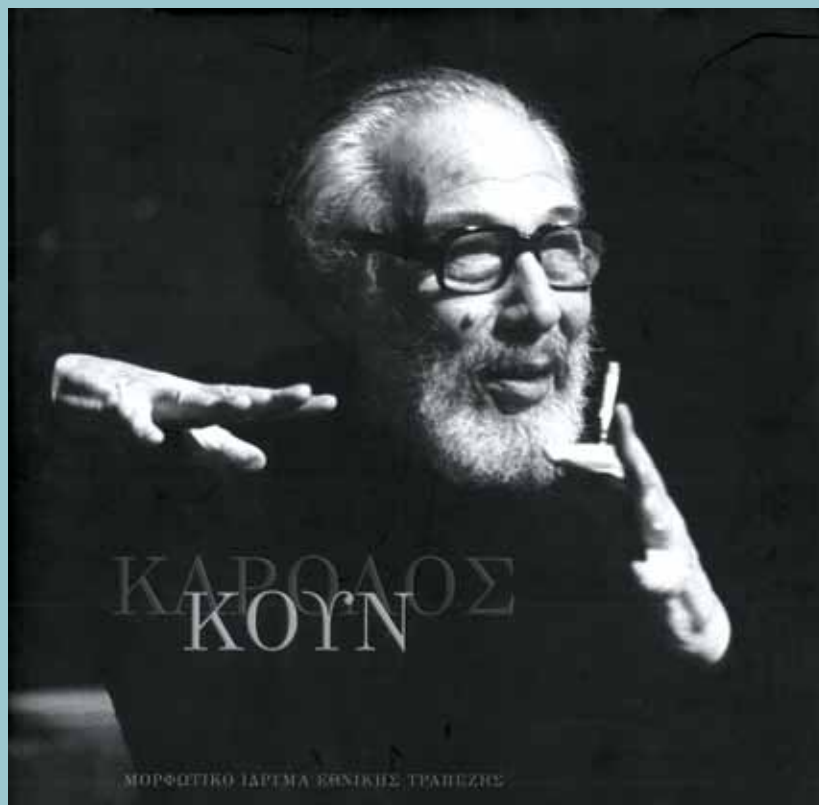
Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο

Το Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο (ΕΛΙΑ) Αθήνα και Θεσσαλονίκη αποτελεί τμήμα του Μορφωτικού Ιδρύματος της Εθνικής Τράπεζας από τον Οκτώβριο του 2009. Το 2010 η ήδη πλούσια συλλογή του ΕΛΙΑ εμπλουτίστηκε από σημαντικές δωρεές νέων αρχείων και προσθήκες αρχειακού έντυπου και φωτογραφικού υλικού.

Όλα τα τμήματα του ΕΛΙΑ δέχθηκαν ερευνητές και συνέχισαν την καταγραφή υλικού στη βάση δεδομένων. Τα αρμόδια τμήματα του ΕΛΙΑ εργάστηκαν επίσης για την προετοιμασία των εκδόσεων Κλείτου Κύρου, Δημήτρη Παπαδήμου και Στρατή Τσίρκα, οι οποίες θα παρουσιαστούν εντός του 2011.

"Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κ. Παξινού"

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία "Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κ. Παξινού", προκήρυξε για το έτος 2010-2011 μια υποτροφία στην ειδικότητα της Σκηνοθεσίας και ανανέωσε δυο υποτροφίες μεταπτυχιακών σπουδών. Επίσης χρηματοδότησε το λεύκωμα "Κάρολος Κουν".



Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

Αποστολή του Ιστορικού Αρχείου (ΙΑΕΤΕ) είναι ο εντοπισμός, η συλλογή, η ορθή διαφύλαξη, η επεξεργασία και η προβολή όλων εκείνων των τεκμηρίων που αφορούν στην ίδρυση, τη λειτουργία και την ανάπτυξη της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και στο ρόλο που διαδραμάτισε αυτή από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα στην οικονομική, κυρίως, αλλά και στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας.

Η αποστολή αυτή, καθιστά το ΙΑΕΤΕ, θεματοφύλακα των αρχειακών τεκμηρίων και των συλλογών της Τράπεζας, πλην της καλλιτεχνικής, που αποτελούν σήμερα μία από τις πλουσιότερες πηγές πληροφόρησης για την ιστορία του νεοελληνικού κράτους. Την αποστολή του αυτή το ΙΑΕΤΕ υπηρετεί στη βάση τριών αξόνων:

Η επιστημονική κοινότητα

Θέτοντας στη διάθεση της επιστημονικής κοινότητας τον πληροφοριακό πλούτο που διαθέτει, κατάλληλα επεξεργασμένο και φιλικό προσβάσιμο με τα πιο σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα.

Το έτος 2010, το ΙΑΕΤΕ υποδέχθηκε και προσέφερε τις υπηρεσίες του σε 409 ερευνητές. Έγινε εισαγωγή 8 νέων αρχειακών ενοτήτων, 2 προερχομένων από ιδιώτες και 6 από διάφορες υπηρεσίες της Τράπεζας. Οι αρχειονομικές επεξεργασίες που πραγματοποιήθηκαν στο έτος αντιστοιχούν σε 25.778 ηλεκτρονικές καταχωρίσεις και 620.821 αναθεωρήσεις ηλεκτρονικών καταχωρίσεων.

Επίσης εγκαταστάθηκε η νέα ηλεκτρονική εφαρμογή απογραφικών διαδικασιών που συνδέεται με το ηλεκτρονικό σύστημα αρχειονομικών και ιστορικών πληροφοριών και απλοποιεί τις απογραφικές διαδικασίες που πραγματοποιούνται κατ' έτος.

Τέλος συνεχίστηκε η μικροφωτογραφική / ψηφιακή επεξεργασία των τεκμηρίων καθώς και η συντήρηση του υλικού με προτεραιότητα τα χειρόγραφα του 19ου αιώνα.





Η μαθητώσα νεολαία

Από το 2005, το ΙΑΕΤΕ καταβάλλει συστηματική προσπάθεια να φέρει σε επαφή μαθητές και μαθήτριες όλων των βαθμίδων με την πρωτογενή πληροφορία, ώστε ο νέος άνθρωπος να εξοικειωθεί με τις δυνατότητες που προσφέρει το αρχείο για την άντληση πληροφοριών κάθε είδους, αλλά και για τον έλεγχο της αυθεντικότητας των πληροφοριών που φθάνουν σε αυτόν.

Το 2010, το ΙΑΕΤΕ έθεσε σε κυκλοφορία δύο νέα εκπαιδευτικά εργαλεία:

- Το "Αρχεία. Πηγές γνώσης, πηγές μνήμης", το οποίο, προσφέρει ένα διαχρονικό πανόραμα (αρχαιότητα, Βυζάντιο, οθωμανική περίοδος, βενετικές κτήσεις, σύγχρονη εποχή) πρωτογενών πηγών στις οποίες μπορεί κανείς να προστρέξει στην πατρίδα μας, αναδεικνύοντας την ιδιαιτερότητα των πηγών κάθε περιόδου, τους διάφορους τύπους πρωτογενών πηγών που προσφέρει η κάθε περίοδος και τον τρόπο προσέγγισής τους.
- Το "Χαμένος στο Αρχείο", το οποίο σε μορφή comic, ξεναγεί τους νεότερους μαθητές σε όλες τις αρχειονομικές εργασίες και στους σύγχρονους τρόπους προσέγγισης της πληροφορίας.

Το ανασκοπούμενο έτος, πραγματοποιήθηκαν 80 ξεναγήσεις σε 61 σχολεία, εκ των οποίων 8 από την επαρχία, και παρακολούθησαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα 2.270 μαθητές.

Το γενικό κοινό

Στόχος του ΙΑΕΤΕ είναι να δημιουργήσει ευκαιρίες προσέγγισης του γενικού κοινού, ώστε αυτό να γνωρίσει το αρχειακό και συλλεκτικό υλικό που μπορεί να επισκεφθεί ή και να μελετήσει.



Τέτοιες ευκαιρίες αποτελούν οι τρεις εκθέσεις που λειτουργούν μόνιμα στο ισόγειο του Μεγάρου Διομήδη, έδρα του ΙΑΕΤΕ, και τις οποίες το γενικό κοινό έχει τη δυνατότητα να επισκέπτεται δύο πρωινά και δύο απογεύματα την εβδομάδα.

Το 2010, το Αρχείο οργάνωσε στην πόλη των Ιωαννίνων, γενέτειρα του Γεωργίου Σταύρου, έκθεση με τίτλο: "Ο Ηπειρώτης Γεώργιος Σταύρος (1788-1869). Θεμελιωτής της οικονομικής συγκρότησης του νεοελληνικού κράτους", την οποία έθεσε υπό την αιγίδα του και εγκαινίασε ο Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας κ. Κ. Παπούλιας με την παρουσία του Προέδρου της Τράπεζας κ. Β. Ράπανου.

Στις 14 και 15 Μαρτίου 2010, οργανώθηκε στο πλαίσιο της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων εκδήλωση που είχε ως θέμα: "Μουσεία για την κοινωνική συνύπαρξη", σε συνεργασία με προγράμματα του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, ανοικτή στο κοινό, με προβολές, ομιλίες, εκθέσεις και μουσική παράσταση.

Άλλες εκδόσεις

Μέσα στη χρονιά το ΙΑΕΤΕ, εκτός των προαναφερθέντων εκπαιδευτικών εργαλείων, εξέδωσε δύο ακόμα βιβλία:

- Το ομότιτλο με την έκδοση βιβλίο "Ο Ηπειρώτης Γεώργιος Σταύρος (1788-1869). Θεμελιωτής της οικονομικής συγκρότησης του νεοελληνικού κράτους".
- Το βιβλίο που αφορά τη θυγατρική της ΕΤΕ "ΕΤΕΒΑ. Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως Α.Ε. (1963-2002)".

Επίσης ολοκληρώθηκε το έργο που αφορά στον πρώην Διοικητή της Εθνικής Τράπεζας Αλέξανδρο Ζαΐμη με τίτλο: "Αλέξανδρος Θρ. Ζαΐμης. Όψεις ενός πολυσχιδούς βίου (1855-1936)".

Τέλος ανατέθηκε ερευνητικό και συγγραφικό έργο με τίτλο: "Η ελληνική οικονομία του 19ου αιώνα μέσα από τη σάτιρα".

Το ΙΑΕΤΕ με τις εξωστρεφείς δραστηριότητές του αποτελεί έναν επικοινωνιακό βραχίονα της Τράπεζας που προβάλλει το κοινωνικό της πρόσωπο παράλληλα με τις δραστηριότητές του, που εξασφαλίζουν τη διατήρηση της ιστορικής μνήμης του πρώτου πιστωτικού ιδρύματος της χώρας.



Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, ο μεγαλύτερος χρηματοοικονομικός όμιλος της χώρας, δραστηριοποιείται δυναμικά στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει το ευρύτερο δίκτυο καταστημάτων και ΑΤΜ's.

ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΔΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	ΠΓΔΜ	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΛΟΙΠΕΣ*	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός Καταστημάτων	574	502	249	146	142	66	30	18	17	15	1.759
Αριθμός ΑΤΜ's	1.477	1.574	827	164	125	111	34	22	17	-	4.351

* Λοιπές: Λονδίνο, Μάλτα, Ν. Αφρική, Αυστραλία (γραφεία αντιπροσωπείας)



Ο Όμιλος Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας επιδεικνύει σειρά δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς. Στη συνέχεια παρουσιάζονται, ενδεικτικά, οι σημαντικότερες κοινωνικές δράσεις ανά χώρα.

Τουρκία - Finansbank

Η Finansbank ιδρύθηκε το 1987 με έδρα την Τουρκία και από τον Αύγουστο του 2006 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Η εντυπωσιακή της ανάπτυξη κατά την τελευταία εικοσαετία είχε ως αποτέλεσμα να κατέχει σήμερα ισχυρή θέση στην αγορά της Τουρκίας και να αναδεικνύεται ως η 5η μεγαλύτερη ιδιωτική τράπεζα. Κατά το 2010, η Finansbank, συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς, σε εναρμόνιση με την επιχειρηματική της στρατηγική.



Η Finansbank εστιάζει με μεγάλη ευαισθησία σε θέματα που αφορούν στην εκπαίδευση και στο περιβάλλον έχοντας επίγνωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής της ευθύνης απέναντι στην κοινωνία και στις μελλοντικές γενεές. Η Finansbank πιστεύει πως οι δραστηριότητές της έχουν άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις σε τοπικό, εθνικό και διεθνές περιβάλλον και συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και εφαρμόζει σχετική Περιβαλλοντική Πολιτική. Στο πλαίσιο αυτό, στοχεύει να καταστεί ηγέτης στον χρηματοπιστωτικό κλάδο της Τουρκίας.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευαισθησίας που υλοποίησε η Finansbank κατά το 2010, είναι οι ακόλουθες:

- **Σύστημα Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης:** η Τράπεζα, συνέχισε την εφαρμογή του Συστήματος Κοινωνικής και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με σκοπό την προώθηση της περιβαλλοντικής της ευαισθησίας προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Μέσω του δικτύου και των ενδοτραπεζικών συναλλαγών, πληροφόρησε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την περιβαλλοντική της πολιτική, ενώ παράλληλα ενσωμάτωσε στην εκπαίδευση των εργαζομένων της περιβαλλοντικά θέματα. Υιοθετώντας φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές στις επιχειρηματικές της διαδικασίες, η Finansbank, ενθάρρυνε και άλλες επιχειρήσεις να ενδιαφερθούν για την προστασία και την πρόληψη της ρύπανσης του περιβάλλοντος, μέσω προγραμμάτων δανειοδοτήσεων και ενσωμάτωσε περιβαλλοντικούς κανόνες σε κάθε πτυχή των διαδικασιών της και των επιχειρηματικών της αποφάσεων. Η Τράπεζα έχοντας εντάξει περιβαλλοντικά κριτήρια στην πολιτική προμηθειών της, το 2010 συνεργάστηκε με τους προμηθευτές της ώστε να κατανοήσουν τη σημασία της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Επιπλέον, η Finansbank ενσωμάτωσε τον Κατάλογο Αποκλεισμού (Exclusion List) και τα Πρότυπα Επίδοσης (Performance Standards) του IFC (International Finance Corporation), λειτουργώντας παράλληλα σε πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία της Τουρκίας σε θέματα περιβάλλοντος, υγείας και ασφάλειας καθώς επίσης και σε κοινωνικά ζητήματα. Κάνοντας τακτική ανασκόπηση της περιβαλλοντικής της πολιτικής και των περιβαλλοντικών της επιδόσεων σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία, συνεχίζει τις προσπάθειες ώστε να αναπτύξει δικά της πρότυπα για την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.



- **Συνεργασία με WWF:** Η συνεργασία με τον Μη Κυβερνητικό Οργανισμό WWF ξεκίνησε το 2008 και συνεχίστηκε κατά το 2010 στηρίζοντας οικονομικά τη δημιουργία της ιστοσελίδας www.ekoiojikayakizim.org. Πρόκειται για συντονισμένο έργο της WWF Αγγλίας και WWF Τουρκίας, που έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με την ανεξέλεγκτη κατανάλωση φυσικών πόρων. Στην ιστοσελίδα αυτή, το κοινό μπορεί μέσω ενός αναλυτικού ερωτηματολογίου να μετρήσει τις επιπτώσεις των καθημερινών συνηθειών του στο περιβάλλον, ενώ παράλληλα παρέχονται οδηγίες για την αλλαγή αυτών των συνηθειών.
- **Πρόγραμμα "I have ResponsiBILLity":** Η Τράπεζα, με τη συμμετοχή των 12.000 υπαλλήλων της, συνέχισε την υλοποίηση του προγράμματος ΕΚΕ με τίτλο "I have ResponsiBILLity", που ξεκίνησε το 2009 και έχει στόχο να αλλάξει τις καταναλωτικές συνήθειες των υπαλλήλων της Τράπεζας και να τους ενθαρρύνει να μειώσουν την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και νερού στα σπίτια τους.
- **Αύξηση της Απασχόλησης:** Η Τράπεζα, συνέβαλε στην αύξηση της απασχόλησης μέσω του "Finansbank Erzurum Operation Centre", μιας επένδυσης ύψους περίπου € 5 εκατ., που έλαβε χώρα στο Erzurum το 2008, η οποία αποτελεί την πρώτη και μοναδική βάση τραπεζικών συναλλαγών που παρέχει τις υπηρεσίες της από τη Δύση έως την Ανατολή. Η αύξηση της γυναικείας απασχόλησης στην Ανατολή και η μείωση του μεταναστευτικού ρεύματος στην περιοχή, αποτελούν πρωταρχικούς στόχους του Κέντρου αυτού. Μέχρι σήμερα, στο Κέντρο απασχολούνται περίπου 700 άτομα.
- **Χορηγία Υποτροφιών:** Η Finansbank χορήγησε πλήρεις υποτροφίες (Full Education Scholarships) σε άριστους αλλά οικονομικά αδύναμους μαθητές σε συνεργασία με την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης (TED), η οποία αποτελεί ένα από τα πιο καθιερωμένα εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Τουρκία. Ο προϋπολογισμός του προγράμματος αυτού, ανέρχεται περίπου σε € 1 εκατ. και θα συνεχιστεί για 10 χρόνια ακόμη. Οι αριστούχοι μαθητές, που θα επιλέγονται μέσω εξετάσεων από την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης, θα έχουν τη δυνατότητα να φοιτήσουν στα σχολεία της, με πλήρη υποτροφία.

Βουλγαρία - United Bulgarian Bank

Η United Bulgarian Bank (UBB) λειτουργεί στη Βουλγαρία από το 1992 και αποτελεί τη 2η μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας. Ως μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας από το 2004, η UBB συνέχισε σταθερά και το 2010, το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εθελοντικής δράσης των υπαλλήλων της, τη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, την ενίσχυση της εκπαίδευσης και του αθλητισμού, καθώς και την προώθηση του πολιτισμού.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της UBB το 2010, ήταν οι εξής:

- **Φιλανθρωπικός Διαγωνισμός Φωτογραφίας:** Η Φιλανθρωπική Εθελοντική Οργάνωση των Εργαζομένων της UBB συνέχισε, για μια ακόμα χρονιά, τις προσπάθειές της για στήριξη ατόμων και παιδιών με ειδικές ανάγκες, σε ολόκληρη τη Βουλγαρία. Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας κατάφεραν να συγκεντρώσουν πάνω από € 30.000 από δωρεές του προσωπικού. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας διοργάνωσαν ένα διαγωνισμό φωτογραφίας για τα παιδιά των υπαλλήλων, με τίτλο "Η φωτογραφία των διακοπών μου". Τα έργα παρουσιάστηκαν σε έκθεση φιλανθρωπικού χαρακτήρα.
- **Αθλητικές Εκδηλώσεις:** Σε συνεργασία με το Υπουργείο Αθλητισμού και τη Βουλγαρική Αθλητική Ένωση για Παιδιά που στερούνται γονικής φροντίδας, η UBB διοργάνωσε μια σειρά από αθλητικές εκδηλώσεις σε έξι πόλεις της Βουλγαρίας και δυο εορταστικά τουρνουά (Χριστούγεννα και Πάσχα) στη Σόφια, στα οποία συμμετείχαν και διαγωνίστηκαν περισσότερα από 500 παιδιά από 40 διαφορετικές πόλεις σε έξι διαφορετικά αθλήματα (μπάσκετ, στίβος, επιτραπέζια αντισφαίριση, ποδόσφαιρο, badminton και βόλεϊ).
- **Σχολικός Κωπηλατικός Αγώνας "Rowing School Regatta":** Η UBB, στο πλαίσιο της προώθησης της ιδέας του αθλητισμού στους νέους, ως εναλλακτική δραστηριότητα που τους αποτρέπει από τα ναρκωτικά και την παραβατική συμπεριφορά, ανέλαβε τη στήριξη μιας σειράς από αθλητικές εκδηλώσεις. Συγκεκριμένα, ως χορηγός της Βουλγαρικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας, διοργάνωσε για δεύτερη φορά, το Σχολικό Κωπηλατικό Αγώνα "Rowing School Regatta", με τη συνδρομή της Roumiana Neikona (Χρυσή Ολυμπιονίκης, Πεκίνο 2008 και "Αθλήτρια της Τράπεζας"), στον οποίο συμμετείχαν πάνω από 600 μαθητές.





- **Αγώνες Εκμάθησης Τένις:** Σε συνεργασία με το "Bulgarian Tennis Club", το οποίο συνδέεται με το "International Lawn Tennis Club" του Λονδίνου και του Wimbledon, η UBB διοργάνωσε μια σειρά από αγώνες εκμάθησης τένις για παιδιά από τη Σόφια.
- **Τουρνουά Ποδοσφαίρου Νέων:** Για 3η συνεχόμενη χρονιά, η Τράπεζα στήριξε χορηγικά το Τουρνουά Ποδοσφαίρου Νέων που διοργανώθηκε από τον Dimitar Penev, προπονητή της Εθνικής Βουλγαρικής Ομάδας, υπό την καθοδήγηση του οποίου η ομάδα κατέκτησε δυο χάλκινα μετάλλια στο Παγκόσμιο Κύπελλο του 1994.
- **Πολιτιστικά Φεστιβάλ:** Η UBB συνέχισε το 2010 τη χορηγική της στήριξη προς ορισμένα από τα μεγαλύτερα πολιτιστικά φεστιβάλ της Βουλγαρίας (Apolonia Art Fest, Rouse Music Fest, Varna Summer Theater Fest κ.λπ.).
- **Δωρεά Εκθεσιακών Κατασκευών:** Η Τράπεζα δώρισε 30 μεγάλες εκθεσιακές κατασκευές για το νέο Ανοικτό Εκθεσιακό Χώρο που δημιουργήθηκε στο κέντρο της Σόφιας και εγκαινιάστηκε με την έκθεση αρχαιολογικών ευρημάτων από ανασκαφές με τίτλο "Η Χρυσή Θράκη - Θεότητες, Άνθρωποι και Ζώα". Στην έκθεση αυτή παρουσιάστηκαν χρυσά, χάλκινα και ασημένια εκθέματα.
- **Κατασκευή Προστατευόμενου Χώρου για το Άρμα και τον Τάφο του Βασιλιά:** Στο πλαίσιο του προγράμματος προώθησης της ιστορικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, η UBB κατέστησε εφικτή την πρόσβαση του κοινού στο Αρχαιολογικό Συγκρότημα "Ο Τάφος και το Άρμα Θρακιώτη Βασιλιά της βασιλικής οικογένειας των Οδρυσών ". Η UBB ενίσχυσε χορηγικά την κατασκευή ενός ειδικού προστατευτικού καλύμματος για το χώρο των ανασκαφών, ο οποίος εγκαινιάστηκε τον Ιούνιο του 2010 και την αποκατάσταση όλων των ευρημάτων των ανασκαφών από το Μουσείο Ιστορίας της Zagora.



Ρουμανία - Banca Romaneasca

Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά το 2010, η Banca Romaneasca υλοποίησε μια σειρά από δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, υποστηρίζοντας ανθρωπιστικές πρωτοβουλίες. Μεγάλη έμφαση έδωσε στη στήριξη παιδιών με ειδικές ανάγκες και στην προώθηση των καλών τεχνών.



Επίσης, συμμετείχε ενεργά σε δραστηριότητες της ελληνικής κοινότητας στη Ρουμανία, που ως στόχο έχουν τη διάδοση και διατήρηση του ελληνικού πολιτισμού.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της Banca Romaneasca το 2010, περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- **Έκθεση "Connections through art"**: Η Banca Romaneasca στήριξε χορηγικά 14 νέους καλλιτέχνες που προωθεί η "Dana Art Gallery" και για τους οποίους διοργανώθηκε έκθεση ζωγραφικής, φωτογραφίας, γλυπτικής και διακοσμητικής τέχνης. Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στο "Carturesti Book Store", ένα πολύ κεντρικό σημείο με μεγάλη επισκεψιμότητα και περιελάμβανε περίπου 50 καλλιτεχνικά έργα και προβολές φωτογραφιών.
- **Εκδηλώσεις στο "Village Museum"**: Η Τράπεζα, στο πλαίσιο προώθησης της παράδοσης και του πολιτισμού της Ρουμανίας, υποστήριξε χορηγικά σειρά εκδηλώσεων στο "Village Museum", διάρκειας μιας εβδομάδας, οι οποίες ήταν αφιερωμένες στην Εθνική Ημέρα Μουσείων, την Παγκόσμια Ημέρα Μουσείων καθώς και στα 50 χρόνια από το θάνατο του κοινωνιολόγου Dimitrie Gusti, ιδρυτή του μουσείου. Στις εκδηλώσεις αυτές, παρευρέθησαν λαϊκοί δημιουργοί από όλη τη Ρουμανία, σολίστες και γνωστά μουσικά σχήματα. Η εκδήλωση πλαισιώθηκε και από άλλες δράσεις όπως: ρουμάνικη κουζίνα, παρουσίαση των δημιουργών, παρουσίαση βιβλίων κ.λπ.





- **Ετήσιο Δείπνο του Ελληνο-Ρουμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου:** Με αφορμή το ελληνικό έθιμο για την κοπή της πίτας, στις 25 Φεβρουαρίου 2010, το Ελληνο-Ρουμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο διοργάνωσε, όπως κάθε χρόνο, Ετήσιο Δείπνο. Η Τράπεζα, υποστήριξε την ελληνική κοινότητα της Ρουμανίας στις προσπάθειές της να διατηρηθούν η παράδοση και ο πολιτισμός της.
- **"Φεστιβάλ Χριστουγεννιάτικων Δέντρων":** Η Τράπεζα, υποστήριξε διήμερη φιλανθρωπική εκδήλωση που διοργανώθηκε από το διεθνούς κύρους Οργανισμό "Save the Children Romania". Η εκδήλωση έγινε στο Παλάτι του Κοινοβουλίου και ως πρωταρχικό στόχο είχε την εκπαιδευτική στήριξη παιδιών από μη προνομιούχες οικογένειες. Δεκαοχτώ διάσημοι σχεδιαστές, ένωσαν τις δυνάμεις τους και κατασκεύασαν είκοσι τρία πρωτότυπα Χριστουγεννιάτικα Δέντρα, που εξέφραζαν το αληθινό πνεύμα των Χριστουγέννων. Αυτά τα καλλιτεχνικά δημιουργήματα δημοπρατήθηκαν, με σκοπό την υποστήριξη 43 κοινωνικών και εκπαιδευτικών κέντρων που ο Οργανισμός "Save the Children" έχει σε 39 πόλεις της Ρουμανίας. Επιπλέον, η Τράπεζα με τη συμμετοχή της στην εκδήλωση αυτή, εξασφάλισε την εκπαιδευτική και οικογενειακή υποστήριξη σε 30 παιδιά, μέσα σε διάστημα τριών μηνών.
- **"Ελεύθεροι Πολιορκημένοι":** Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά την εκδήλωση "Ελεύθεροι Πολιορκημένοι", που διοργανώθηκε στην "Εστία Βουκουρεστίου" του Ελληνικού Ιδρύματος Πολιτισμού για τον εορτασμό της 25ης Μαρτίου, με μία παράσταση χορού, μουσικής και ποίησης που βασιζόταν στο κείμενο "Ελεύθεροι Πολιορκημένοι" του Διονυσίου Σολωμού - Εθνικού Ποιητή της Ελλάδας.



Σερβία - Vojvodjanska Banka

Η ιστορία της Vojvodjanska Banka, γνωστή στη Σερβία ως "Το Σπίτι των Αληθινών Χρηματοοικονομικών Αξιών", ξεκινά το 1868. Το 2006 ενσωματώνεται στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας, ενισχύοντας την παρουσία του Ομίλου στην περιοχή της Ν.Α. Ευρώπης.

Η Vojvodjanska Banka, κατά το 2010, ανέλαβε μια σειρά κοινωνικών δράσεων και προγραμμάτων υποστήριξης της παιδείας, της υγείας και του αθλητισμού.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Υποστήριξη Ιδρυμάτων Φιλοξενίας Παιδιών με Ειδικές Ανάγκες ή χωρίς Γονεϊκή Φροντίδα:** Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της δράσης με τίτλο "Μέσα από την καρδιά - Vojvodjanska Banka", δώρισε κατά το 2010, 166 ανακαινισμένους ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε 13 ιδρύματα της χώρας. Το πρόγραμμα θα συνεχιστεί και κατά το 2011.
- **Υποστήριξη Δραστηριοτήτων Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας:** Η Τράπεζα, στήριξε χορηγικά και συμμετείχε σε όλες τις δραστηριότητες που διοργάνωσε η Ολυμπιακή Επιτροπή της Σερβίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα υποστήριξε τα "EcoOlympics", ένα σύνολο αθλητικών δραστηριοτήτων που διεξάγονται σε πόλεις της Σερβίας, για μαθητές και παιδιά νηπιαγωγείων, ώστε να διδαχθούν τα ιδανικά και τις αρετές των Ολυμπιακών Αγώνων, μέσω αθλοπαιδιών.
- **Υποστήριξη του Ινστιτούτου Ιατρικής Περίθαλψης για Παιδιά και Εφήβους στη Vojvodina:** Η Τράπεζα, διέθεσε ποσό για τον εξοπλισμό του πρώτου "Γονεϊκού Σπιτιού" (Parental Home) στη Vojvodina το οποίο προορίζεται για τη φιλοξενία οικογενειών των οποίων τα παιδιά έρχονται στο Novi Sad για θεραπεία κακοηθών ασθενειών. Συγκεκριμένα, διέθεσε το ποσό το οποίο θα δαπανούσε για εκδηλώσεις κατά τον εορτασμό της Πρωτοχρονιάς.
- **Υποστήριξη του Ιδρύματος "Privrednik":** Η Vojvodjanska Banka, συνέχισε την πολυετή στήριξη του ιδρύματος "Privrednik", η οποία έχει ξεκινήσει από το 1993. Το "Privrednik", αποτελεί το παλαιότερο Ανθρωπιστικό Ταμείο στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων και συμβάλλει στην εκπαίδευση και ανέλιξη των νέων, μέσω ηθικών αξιών και επαγγελματικών προσόντων, υποστηρίζοντας παράλληλα οικονομικά τα ορφανά και φτωχά αλλά ταλαντούχα παιδιά κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.





ΠΓΔΜ - Stopanska Banka

Η Stopanska Banka (SB) ιδρύθηκε το 1944. Από τις αρχές του 2000 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Έχοντας ως βασική πεποίθηση ότι η βέλτιστη ανάπτυξη ενός οργανισμού μπορεί να επιτευχθεί μόνο σε ένα κοινωνικά υγιές περιβάλλον, η Stopanska Banka συμμετέχει, για 7η συνεχή χρονιά, στην προώθηση, εφαρμογή και ανάπτυξη των Δέκα Αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (Global Compact).

Το 2010, συνεισέφερε δυναμικά στην υλοποίηση προγραμμάτων στήριξης σε διάφορους τομείς, όπως της υγείας, της θρησκείας, της εκπαίδευσης, του περιβάλλοντος, του πολιτισμού κ.ά.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Εθνικός Ζωολογικός Κήπος:** Με αφορμή την ανακαίνιση του μεγαλύτερου Εθνικού Ζωολογικού Κήπου της χώρας, η Τράπεζα παρείχε οικονομική στήριξη για την κατασκευή ενός Εκπαιδευτικού Κέντρου για Παιδιά, ενός καταφυγίου για νυκτόβια πουλιά και τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης πολλών ζώων. Παράλληλα με τις εργασίες ανακαίνισης του Ζωολογικού Κήπου, η Τράπεζα διοργάνωσε 12 εκδηλώσεις και διέθεσε 400 δωρεάν εισιτήρια για συμμετοχή σε δραστηριότητες στο Ζωολογικό Κήπο (ζωγραφική, μουσική, φωτογραφικοί διαγωνισμοί κ.ά.).
- **Ανακατασκευή του Μοναστηριού του Αγ. Ιωάννη Βαπτιστή στο Bigorski:** Η Τράπεζα υποστήριξε οικονομικά τις εργασίες ανακατασκευής του Μοναστηριού του Αγ. Ιωάννη Βαπτιστή στο Bigorski, του οποίου μέρος καταστράφηκε από πυρκαγιά το 2009. Πρόκειται για ένα από τα σημαντικότερα μοναστήρια της περιοχής και παγκοσμίως ξακουστό για τη μοναδική ξυλόγλυπτη Αγία Τράπεζα που διασώζεται σε αυτό. Μετά τη δωρεά της Τράπεζας, το Φεβρουάριο του 2010, άρχισαν οι προσπάθειες για την αποκατάσταση των κωτιών και της ομαλής ζωής στο μοναστήρι. Οι εργασίες αναμένεται να ολοκληρωθούν το 2011, οπότε η Μονή θα ανοίξει για το κοινό.
- **Υποστήριξη του Εθνικού Ιδρύματος Μεταμοσχεύσεων:** Η Stopanska Banka υποστηρίζει, σε συνεχή βάση από το 2009, τις προσπάθειες του Εθνικού Ιδρύματος Μεταμοσχεύσεων. Αποστολή του Ιδρύματος είναι, η ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με τη σημασία της δωρεάς οργάνων καθώς και των μεταμοσχεύσεων, στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας ζωής των ασθενών. Επίσης, το Ίδρυμα καταβάλλει προσπάθειες, ώστε να εφαρμόζονται υψηλά νομικά, ηθικά και ιατρικά πρότυπα, καθώς και να καθιερωθεί μια στενή σχέση μεταξύ γιατρών και κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων, η Τράπεζα στήριξε την επιτυχή διοργάνωση ειδικής εκδήλωσης φιλανθρωπικού χαρακτήρα του Εθνικού Ιδρύματος Μεταμοσχεύσεων, προκειμένου να συλλεχθούν κονδύλια για την ολοκλήρωση της νέας Μονάδας Εντατικής Θεραπείας στην Πτέρυγα Παιδοχειρουργικής του Γενικού Νοσοκομείου. Η Μονάδα αυτή ολοκληρώθηκε και εγκαινιάστηκε το 2010.

- Υποστήριξη του Εορτασμού των 60 χρόνων από την ίδρυση της Σχολής Οικονομικών "Αγ. Κύριλλος και Μεθόδιος": Το Δεκέμβριο 2010, η Τράπεζα υποστήριξε χορηγικά τις εκδηλώσεις του εορτασμού των 60 χρόνων από την ίδρυση της Σχολής Οικονομικών "Αγ. Κύριλλος και Μεθόδιος", του παλαιότερου εκπαιδευτικού ιδρύματος για οικονομικές σπουδές στη χώρα. Από τη Σχολή αυτή, έχει αποφοιτήσει το μεγαλύτερο τμήμα των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας.
- Χορηγική Υποστήριξη της Ταινίας "Μαγκί": Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά τη νέα ταινία του βραβευμένου σκηνοθέτη Milcho Manchevski, με τίτλο "Μαγκί". Η ταινία προβλήθηκε με μεγάλη επιτυχία στους κινηματογράφους το 2010.
- Άλλες δράσεις:
 - ◆ Υποτροφία, στο παιδί-θαύμα των υπολογιστών, Marko Calasan.
 - ◆ Οικονομική βοήθεια για την ανακαίνιση της Μονής Γυναικών του Αγίου Γεωργίου στο Debar.
 - ◆ Χορηγία του 37ου Τουρνουά Σκι στο Sar Planina.
 - ◆ Γενική χορηγία για το 2010 στο καρναβάλι της Strumica.
 - ◆ Χορηγία και συμμετοχή στο θεσμό AIESEC Career Days.
 - ◆ Στήριξη της διοργάνωσης του μουσικού φεστιβάλ "Off Fest", στα Σκόπια.
 - ◆ Δωρεά ηλεκτρονικών υπολογιστών (Νοσοκομείο του Tetono, φιλανθρωπικές οργανώσεις και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις).
 - ◆ Έκδοση Καταλόγου Τέχνης για τον Kole Manev.
 - ◆ Χορηγική στήριξη του εορτασμού της 30ης επετείου του καλλιτέχνη Gligor Cemerski.
 - ◆ Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση υπαίθριων εκδηλώσεων στη Bitola.
 - ◆ Χορηγική στήριξη για την εκτύπωση σχολικών βιβλίων.
 - ◆ Οικονομική στήριξη της καλοκαιρινής κατασκήνωσης για Διαβητικούς.





Αλβανία - National Bank of Greece

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από το Νοέμβριο του 1996, με αυτόνομα καταστήματα. Η Τράπεζα υποστηρίζει σειρά δράσεων με στόχο την προώθηση του πολιτισμού και την ενίσχυση ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

Οι σημαντικότερες δράσεις κατά το 2010 ήταν οι ακόλουθες:

- **Δωρεά Δέντρων:** Η Τράπεζα, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός ακόμη πνεύμονα πρασίνου στα Τίρανα, προσέφερε δέντρα για να φυτευτούν σε δρόμο, κοντά στο κέντρο της πρωτεύουσας. Η προσφορά αυτή εγκαινιάστηκε την Ημέρα της Γης τον Απρίλιο 2010.
- **Εθνική Ομάδα Βόλεϊ Κορασίδων:** Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά την Εθνική Ομάδα Βόλεϊ Κορασίδων της Αλβανίας, ώστε να συμμετάσχει στο Πρωτάθλημα της Βαλκανικής Ένωσης Βόλεϊ.
- **Προσφορά Παιχνιδιών και Δώρων:** Η Τράπεζα, προσέφερε παιχνίδια και άλλα δώρα σε 23 άστεγα και άπορα παιδιά που φιλοξενοούνται στον Ορθόδοξο Οίκο της Ελπίδας από το Μοναστήρι του Αγίου Βλασίου, κατά τη διάρκεια χριστουγεννιάτικης εκδήλωσης που διοργάνωσε η εκκλησία.



Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Κύπρο, χρονολογείται από το 1910. Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τον ηγετικό της ρόλο συνεισφέρει στην τοπική κοινωνία με σειρά δράσεων, που στόχο έχουν την υποστήριξη ευπαθών κοινωνικά ομάδων, καθώς και την ενίσχυση της παιδείας και του πολιτισμού.

Στο πλαίσιο της συνέχισης της κοινωνικής της προσφοράς, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), κατά το 2010 υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- **"Δράση κατά της Κλιματικής Αλλαγής"**: Η Τράπεζα συμμετείχε στη "Δράση κατά της Κλιματικής Αλλαγής", υπογράφοντας τη Χάρτα Επιχειρήσεων κατά της Κλιματικής Αλλαγής, η οποία αποτελεί μια πρωτοβουλία του Κυπριακού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου για την εταιρική υπευθυνότητα. Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), δεσμεύτηκε να περιορίσει τις επιπτώσεις της επιχειρηματικής της δραστηριότητας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου, να συμβάλει στην επίτευξη του εθνικού στόχου της Κύπρου για μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) κατά 15% μέχρι το 2020 και να υποστηρίξει, στο μέτρο του δυνατού, την προώθηση των δράσεων και προγραμμάτων της πολιτείας. Επίσης, αναλαμβάνει την ευθύνη ενημέρωσης του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών και των συνεργατών της για την κλιματική αλλαγή.
- **Χορηγική Στήριξη του Λογοτεχνικού Βραβείου "Γ.Φ. Πιερίδης"**: Υποστήριξε χορηγικά, για 3η συνεχή χρονιά, το Βραβείο της Ένωσης Λογοτεχνών Κύπρου "Γ.Φ. Πιερίδης", που δίνεται σε λογοτέχνες για τη συνολική προσφορά τους στην Κυπριακή Λογοτεχνία. Το 2010, το βραβείο απονεμήθηκε στο λογοτέχνη κ. Χριστάκη Γεωργίου.





- **Χορηγική Στήριξη του Βραβείου του "Εθνοφρουρού"**: Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά ακόμη ένα βραβείο, αυτό του "Εθνοφρουρού", το οποίο απονέμεται κάθε χρόνο από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Λευκωσίας σε 3 εθνοφρουρούς για την άριστη διαγωγή τους.
- **Χορηγική Στήριξη της "Επιτροπής Βοήθειας Παιδιών της Κύπρου"**: Η Τράπεζα, στήριξε χορηγικά το Ταμείο Υποτροφιών του Σχεδίου της "Επιτροπής Βοήθειας Παιδιών της Κύπρου", το οποίο δημιουργήθηκε μετά την εισβολή του 1974, συλλέγοντας στοιχεία κυρίως για προσφυγόπουλα, παιδιά αγνοουμένων και παθόντων, παρέχοντάς τους υποτροφίες για πανεπιστημιακές σπουδές.
- **Εθελοντική Αιμοδοσία**: Η Τράπεζα, διοργάνωσε αιμοδοσίες μεταξύ των μελών του προσωπικού της, συνεισφέροντας κοινωνικά στον ευαίσθητο τομέα της υγείας και προωθώντας την αξία του εθελοντισμού.
- **Υποστήριξη Πολιτιστικών Εκδηλώσεων**: Η Τράπεζα, διέθεσε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεών της, για τη διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων, καθώς και διαλέξεων κοινωνικού, οικονομικού και πολιτιστικού χαρακτήρα.
- **Επιχορήγηση Εκδηλώσεων των "Μικρών Εθελοντών"**: Η Τράπεζα, επιχορήγησε τις εκδηλώσεις των "Μικρών Εθελοντών", μιας Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης που προωθεί την ιδέα του εθελοντισμού από την παιδική ηλικία και δώρισε βιβλία για φιλανθρωπικό σκοπό.
- **Υποστήριξη Φιλανθρωπικών Ιδρυμάτων**: Κατά την διάρκεια του εορτασμού των Χριστουγέννων, η Τράπεζα προσέφερε χρηματικά ποσά σε φιλανθρωπικά ιδρύματα της Κύπρου, αντί χριστουγεννιάτικων δώρων και καρτών.



Αίγυπτος - NBG Egypt

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Αίγυπτο, ξεπερνά τις δύο δεκαετίες. Σήμερα η Τράπεζα, μέσω της θυγατρική της, διαθέτει στην Αίγυπτο 17 καταστήματα. Η NBG Egypt και το 2010 συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους.

Οι σημαντικότερες δράσεις της NBG Egypt για το 2010 είναι οι ακόλουθες:

- **Μαραθώνιος Αγώνας Δρόμου "Terry Fox":** Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά το Μαραθώνιο Αγώνα Δρόμου "Terry Fox", που διοργανώθηκε στις 11 Δεκεμβρίου 2010 από το τμήμα εράνων του "Αντικαρκινικού Νοσοκομείου Παιδων 57357" και την Πρεσβεία του Καναδά στην Αίγυπτο, ως μια διμερής φιλανθρωπική εκδήλωση. Όλα τα έσοδα που συγκεντρώθηκαν, διατέθηκαν στο "Αντικαρκινικό Νοσοκομείο Παιδων 57357". Επιπλέον, η Τράπεζα στήριξε τη διοργάνωση, διαθέτωντας ομάδα υπαλλήλων της για τη συγκέντρωση δωρεών από τους συμμετέχοντες στην εκδήλωση.
- **Ευρωπαϊκή Χριστουγεννιάτικη Αγορά:** Η Τράπεζα, σε συνεργασία με την Πρεσβεία της Ελλάδας στην Αίγυπτο, στήριξε την ελληνική συμμετοχή στην Ετήσια Ευρωπαϊκή Χριστουγεννιάτικη Αγορά, που πραγματοποιήθηκε στις 4 Δεκεμβρίου 2010. Η ελληνική συμμετοχή αξιολογήθηκε ως μία από τις καλύτερες της διοργάνωσης.
- **Εορτασμός 100 χρόνων από την Ίδρυση των Ελλήνων Προσκόπων:** Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά τη συμμετοχή των Ελλήνων Προσκόπων του Καΐρου στους εορτασμούς των 100 χρόνων από την ίδρυση των Ελλήνων Προσκόπων. Με τη βοήθειά της, οι Έλληνες Πρόσκοποι μπόρεσαν να συμμετάσχουν στο 5ο Jamboree Προσκόπων Εξωτερικού με τίτλο "Χελιδόνια 2010" και στο 4ο Πανελλήνιο Jamboree για τα 100 Χρόνια Προσκοπισμού. Οι εκδηλώσεις διήρκησαν από τις 18 έως τις 30 Αυγούστου 2010.
- **Εβδομάδα για τον Ελληνικό Πολιτισμό στην Αίγυπτο:** Η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά την δράση αυτή, που διήρκησε από τις 21 έως τις 24 Απριλίου 2010, με στόχο την ενδυνάμωση των παραδοσιακών δεσμών φιλίας μεταξύ Ελλάδας και Αιγύπτου.



Πληροφορίες για την Έκθεση

Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ

Παρακάτω παρουσιάζονται βασικοί παράμετροι της Εθνικής Τράπεζας, αναφορικά με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική της επίδοση για το 2010:

Οικονομία	2010	2009	2008
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	2.112,2	2.636,3 ⁽¹⁾	2.353,4 ⁽¹⁾
Κέρδη / (ζημιές) προ φόρων (σε € εκατ.)	(333,6)	403,6	633,2
Καθαρά Κέρδη / (ζημιές) κέρδη μετά φόρων (σε € εκατ.)	(360,9)	225,0 ⁽¹⁾	480,3
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	1.401,3	1.439,1	1.311,7 ⁽²⁾
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	5.784,3	10.987,5	6.555,8
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	96,3	91,2	83,8
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε παρόχους κεφαλαίου) (σε € εκατ.)	28.869,5	18.390,7	13.801,4
Μερίσματα (σε € εκατ.)	71,6	42,2	223,4
Φόροι (σε € εκατ.)	27,2 ⁽³⁾	178,6	152,9
Κέρδη / (ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(0,57)	0,28 ⁽⁴⁾	0,84
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	87,3	99,6 ⁽⁵⁾	76,0
Αριθμός ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών στο ΔΣ	8 στους 16 ⁽⁶⁾	8 στους 13	8 στους 15
Εργαζόμενοι	2010	2009	2008
Αριθμός εργαζομένων	12.217	12.534	13.163
Αριθμός γυναικών σε θέση Γενικού Διευθυντή και Βοηθού Γενικού Διευθυντή	4	3	3
Αριθμός γυναικών σε διευθυντικές θέσεις	133	128	111
Αριθμός γυναικών στο Δ.Σ.	2	2	0
Αριθμός ανδρωπορών (συμμετοχές επί ώρες εκπαίδευσης)	130.838	206.000	260.200 ⁽¹⁾
Ποσό που δαπανήθηκε για την εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,8	3,8	4,6
Συνολικό ποσό αμοιβών εργαζομένων (σε € εκατ.)	931.800	995.114	885.102
Αριθμός θανάτων και τραυματισμών	0	0	0
Αγορά	2010	2009	2008
Χρηματοδοτήσεις σε έργα ΑΠΕ (σε € εκατ.)	375,4	377,1	152,1
Χρηματοδοτήσεις σε σύγχρονη ναυτιλία (σε εκατ. USD)	70	337 ⁽⁷⁾	1.416
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματων) μέσω εναλλακτικών δικτύων (σε εκατ.)	37,2	30,9	23,6
Περιβάλλον	2010	2009	2008
Προμήθεια ανακυκλωμένου χαρτιού (σε τόνους)	341	419	629
Ανακύκλωση χαρτιού (σε τόνους)	456	572	378
Ανακύκλωση χαρτιού (σε κιλά ανά εργαζόμενο)	37,3	45,6	28,7 ⁽¹⁾
Tonei προς επαναγέμιση ή ανακύκλωση (σε τεμάχια)	3.947	3.556	815
Κοινωνία	2010	2009	2008
Ύψος χορηγιών (σε € εκατ.)	19,73	23,10	24,7 ⁽⁸⁾
% χορηγικού προγράμματος επί των κερδών (προ φόρων)	N/A ⁽⁹⁾	5,70	3,9 ⁽¹⁾

(1) Αναθεώρηση λόγω τυπογραφικού λάθους.

(2) Αναμόρφωση του ποσού ώστε τα μεγέθη να είναι συγκρίσιμα.

(3) Πέραν των ανωτέρω φόρων, η Τράπεζα έχει καταβάλει και λοιπούς φόρους ύψους €135,4 εκατ.

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

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

(6) Σύνθεση Δ.Σ. Εθνικής Τράπεζας 31.5.2011 (βλ. σελ. 42 του Κεφαλαίου "Με Ευθύνη για την Οικονομία")

(7) Τα ποσά που είχαν δοθεί για το 2008 αφορούσαν στο σύνολο των εγκεκριμένων ποσών και στο σύνολο των χρηματοδοτούμενων νεότευκτων double hull πλοίων έως την καταληκτική ημερομηνία (31.12.2008), ενώ για το 2009 έχουν δοθεί αποκλειστικά στοιχεία για πλοία που έλαβαν έγκριση χρηματοδότησης μέσα στο 2009 (χρονικό διάστημα: 01.01.2009 - 31.12.2009).

(8) Συμπεριλαμβανομένης της προσφοράς στους πυροπαθείς.

(9) Δεν αναφέρεται ποσοστό % καθώς κατά το 2010 η κερδοφορία της Τράπεζας ήταν αρνητική.

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Ο βασικός σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας είναι η παροχή αξιόπιστων πληροφοριών για την υποστήριξη και διαρκή προώθηση ενός ανοιχτού και με διάρκεια διαλόγου ανάμεσα στην Τράπεζα και έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό εμπλεκόμενων φορέων.

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση. Ξεκίνησε αρχικά με την έκδοση ετήσιου Κοινωνικού Απολογισμού, ενώ η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας που δημιουργήθηκε βάσει διεθνών προτύπων, εκδόθηκε το 2008 με στοιχεία και πληροφορίες που αφορούσαν τα έτη 2005-2007. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει την περίοδο 1/1/2010-31/12/2010 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την τέταρτη κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του έτους 2009. Οι προηγούμενες Εκθέσεις είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση www.nbg.gr (ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Έκθεση ΕΚΕ).

Πεδίο και όριο

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιριών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών, ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Ωστόσο, τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας που περιέχονται στον Πίνακα Βασικών Στοιχείων Επίδοσης και σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν τις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο, Αλβανία και Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, συνοπτική αναφορά πραγματοποιείται σε κάποιες από τις κοινωνικές δράσεις του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε θυγατρικές εταιρίες που δραστηριοποιούνται σε χώρες του εξωτερικού, με σκοπό την απεικόνιση της διάχυσης της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εθνικής Τράπεζας και στις θυγατρικές της εταιρίες. Σε σύγκριση με τις Εκθέσεις ΕΚΕ των προηγούμενων ετών, δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία σημαντική αλλαγή στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση.

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας καλύπτει το σύνολο των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων της Τράπεζας, ενώ δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι περιορισμοί ή εξαιρέσεις. Καθώς στην Έκθεση δεν περιλαμβάνονται οι διάφορες θυγατρικές εταιρίες της Εθνικής Τράπεζας, πιθανές εξαγορές, πωλήσεις ή άλλες μεταβολές, δεν αναμένεται να επηρεάσουν τη δυνατότητα σύγκρισης των δεδομένων από έτος σε έτος.

Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει διαδικασιών καταγραφής της Εθνικής Τράπεζας και σε σημαντικό βαθμό είναι διαθέσιμες και σε άλλες έντυπες ή ψηφιακές εκδόσεις της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται αριθμητικοί υπολογισμοί, στο πλαίσιο της Έκθεσης, παρατίθεται ο τύπος ή η μέθοδος υπολογισμού (π.χ. συνολικός αριθμός εργατωρών, αέριες εκπομπές), ενώ τα οικονομικά στοιχεία που αναφέρονται είναι διαθέσιμα και στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις της Τράπεζας οι οποίες προσυπογράφονται από την Ανώτατη Διοίκηση και ελέγχονται αναλόγως. Η Τράπεζα έχει επιλέξει να παρουσιάζει τα αριθμητικά δεδομένα της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής της επίδοσης, κυρίως σε βάση τριετίας με στόχο την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της στους επιμέρους δείκτες και τη συνολική απεικόνιση της επίδοσης. Ενδεχόμενες αναθεωρήσεις πληροφοριών σημειώνονται, ενώ επίσης διευκρινίζονται και οι λόγοι για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία. Επιπλέον, όσον αφορά σε πληροφορίες σχετικά με ενέργεια, έχει επιλεγεί η απεικόνιση σε kWh ή MWh και όχι σε joules (όπως προτείνει το πρότυπο GRI), λόγω του ότι η καταγραφή πραγματοποιείται σε αυτές τις μονάδες, αλλά και με σκοπό η πληροφορία να είναι πιο φιλική στον αναγνώστη.

Για τον καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης ελήφθησαν υπόψη το είδος των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οι "Αρχές έκδοσης απολογισμών για τον καθορισμό της ποιότητας", αλλά και η "Καθοδήγηση για τον καθορισμό του περιεχομένου" του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3). Σύμφωνα με τα παραπάνω, η Εθνική Τράπεζα, θεωρεί ως "σημαντικές" πληροφορίες και θέματα όλα αυτά που αντικατοπτρίζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων

μερών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, έχει προκύψει η διαμόρφωση των βασικών θεμάτων που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση ΕΚΕ, δίνοντας έμφαση σε σημαντικά θέματα, όπως η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Οικονομική και Κοινωνική επίδραση της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Εθνική Τράπεζα προσδοκά ότι η Έκθεση ΕΚΕ θα συνεισφέρει σημαντικά στην επικοινωνία της με τις διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών και θα καλύψει διάφορες πτυχές σημαντικών θεμάτων, ενώ τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη που αναμένεται να την χρησιμοποιήσουν παρουσιάζονται στην Ενότητα Εισαγωγή / Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).

Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων

Η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία της εξωτερικής επαλήθευσης της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς μέσω αυτής αυξάνεται ποιότητα και η αξιοπιστία της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα, επέλεξε να προβεί σε εξωτερική διασφάλιση της παρούσης Έκθεσης, σε συνεργασία με εξωτερικό ανεξάρτητο Φορέα. Τα συμπεράσματα και τα σχόλια που προκύπτουν από τη διαδικασία της εξωτερικής επαλήθευσης, θα αξιοποιηθούν από την Εθνική Τράπεζα προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των Εκθέσεων ΕΚΕ που εκδίδει. Η Έκθεση του εξωτερικού Φορέα επαλήθευσης, παρατίθεται στις σελίδες 170-171

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2010 έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοση G3).

Για τη σύνταξη της Ετήσιας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εθνική Τράπεζα. Στο πλαίσιο της εντατικοποίησης της διαχείρισης των θεμάτων ΕΚΕ και με γνώμονα τη συνεχή της βελτίωση, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε σε εκπαίδευση 25 στελεχών τα οποία συμμετείχαν στη διαδικασία έκδοσης του παρόντος

Απολογισμού και στην ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Συγκεκριμένα, τα στελέχη, παρακολούθησαν ειδικό εκπαιδευτικό σεμινάριο πιστοποιημένο από το διεθνή οργανισμό Global Reporting Initiative και έλαβαν την αντίστοιχη πιστοποίηση. Μέσω της εκπαίδευσης αυτής επιτυγχάνεται η βελτίωση της ικανότητας των στελεχών της Τράπεζας για την διαχείριση των θεμάτων υπεύθυνης λειτουργίας και αντικατοπτρίζεται η βούληση της Τράπεζας για προαγωγή και συνεχή βελτίωση των επιδόσεων της στα θέματα ΕΚΕ. Η δημιουργία της Έκθεσης ΕΚΕ 2010 πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη και την επιστημονική καθοδήγηση της Εταιρείας Sustainable Development.

Εκ μέρους της Εθνικής Τράπεζας την ευθύνη της έκδοσης, καθώς και το συντονισμό, το σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ / Υποδιεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Σημείο Επαφής

Οι αναγνώστες έχουν την ευκαιρία να κοινοποιήσουν την άποψή τους στην Τράπεζα, να κάνουν προτάσεις για τυχόν βελτιώσεις και να ζητήσουν αποσαφηνίσεις για κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων του Οργανισμού, σε σχέση με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στη διεύθυνση:

Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εξυπηρέτησης Μετόχων ΕΤΕ

Υποδιεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Υπόψη κου Νικόλαου Μέλιου

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: MELIOS.NIKOLAOS@nbg.gr

Γλωσσάριο

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, ακριβώς όπως αποτελεί και ο οικονομικός απολογισμός. Το πλαίσιο δεικτών GRI περιλαμβάνει τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδόσεις των Οργανισμών (www.globalreporting.org).

Internet banking (e-banking)

Τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου.

SAP

Ηλεκτρονικό κεντρικό λειτουργικό σύστημα.

UNEP FI

Το United Nations Environment Program Finance Initiative αποτελεί την παγκόσμια συνεργασία μεταξύ του UNEP και του οικονομικού κλάδου. Άνω των 170 ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, ασφαλιστών και διαχειριστών κεφαλαίων, συνεργάζονται με το UNEP για την ενσωμάτωση των θεμάτων

περιβάλλοντος, κοινωνίας, καθώς και διακυβερνήσεως στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Απώτερος στόχος του UNEP FI και των μελών του αποτελεί η επίτευξη αειφόρου ανάπτυξης μέσω του οικονομικού κλάδου. (www.unepfi.org)

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).

Βασιλεία II (Basel II)

Η Βασιλεία II είναι η κωδικοποιημένη ονομασία του νέου πλαισίου κεφαλαιακών απαιτήσεων των τραπεζών που έχει ψηφισθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (Οδηγίες 2006/48/EC και 2006/49/EC) και αντικατέστησε το υφιστάμενο πλαίσιο (Βασιλεία I) από τις αρχές του 2007. Η Βασιλεία II είναι η δεύτερη από τις Συμφωνίες της Βασιλείας, οι οποίες αποτελούν συστάσεις για τραπεζικές νομοθεσίες και τους κανονισμούς που εκδίδονται από την Επιτροπή της Βασιλείας. Ο σκοπός της Βασιλείας II, που αρχικά δημοσιεύθηκε τον Ιούνιο του 2004, ήταν να δημιουργηθεί ένα διεθνές πρότυπο, το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά τη δημιουργία κανονισμών για τις τράπεζες διαχείρισης κεφαλαίων, σχετικά με τα κεφάλαια που θα πρέπει να διατηρούν, ώστε να προφυλαχθούν από τα είδη των οικονομικών και επιχειρησιακών κινδύνων που αντιμετωπίζουν.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί μια έννοια, όπου οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές τους ανησυχίες στην επιχειρηματική τους λειτουργία και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς αντιλαμβάνονται ότι η υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί στην αειφόρο επιχειρηματική επιτυχία (Πράσινη Βίβλος για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001).

Νόμος Sarbanes Oxley (Sox-Act)

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

Συντομογραφίες

AML	Anti Money Laundering	ICA	International Council on Archives
APS	Automated Payment Systems	ICCA	Institute of Corporate Culture Affairs
ATM	Automated Teller Machine (Αυτόματη μηχανή συναλλαγής)	ICOM	Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων
BITC	Business In The Community	IFA	International Forfaiting Association
BMS	Building Management System	IR	Investor Relations
BR	Banca Romaneasca	ISO 14001	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
CFT	Combating the Financing of Terrorism	ISO 9001:2008	Διεθνές Πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας
CO₂	Διοξείδιο του άνθρακα	KWh	Kilowatt hour
CR Index	Corporate Responsibility Index	LED	Light Emitting Diode
CSR	Corporate Social Responsibility	LMS/LCMS	Learning Management System/ Learning Content Management Systems
EABH	European Association for Banking and Financial History	LSE	London School of Economics and Political Science
ECF	Elemental Chlorine Free	m³	Κυβικά μέτρα
EFT/POS	Electronic Funds Transfer at Point of Sale	MiFID	Markets in Financial Instruments Directive
EGRC	Enterprise Governance Risk and Compliance Information System	MPS	Managed Print Services
EIRIS	Ethical Investment Research Services	MW	Megawatt
FTSE	Financial Times Stock Exchange, διεθνής χρηματιστηριακός δείκτης	MWh	Megawatt hour
FTSEA	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Δείκτης Αγοράς	NBG	National Bank of Greece
FTSEB	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Τραπεζικός Δείκτης	ODP	Ozone Depletion Potential
FTSEI	Χρηματιστήριο Αθηνών, FTSE Διεθνής Δείκτης	POS	Point of Sale
GSE	Guide Share Europe	PIN	Personal Identification Number
GT3OP	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Τιμών	PSD	Payment Services Directive
GT3OR	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Συνολικής Απόδοσης	SB	Stopanska Banka
GT3OTP	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Τιμών (TRY)	UBB	United Bulgarian Bank
GT3OTR	Χρηματιστήριο Αθηνών, Greece - Turkey 30 Δείκτης Συνολικής Απόδ. (TRY)	UPS	Uninterruptible Power Supply
GWP	Global Warming Potential	WWF	World Wide Fund
HELMERPA	Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος	A.E.	Ανώνυμη Εταιρία
IAFM	International Academy of Financial Management	AHHE	Απόβλητα Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού
		A/K	Αμοιβαίο Κεφάλαιο
		AEI	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
		ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
		AMEA	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες
		AMK	Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου
		ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
		ΑΣΕΠ	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΓΔ	Γενικός Δείκτης	ΟΕΚ	Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας
ΓΝΝΘΑ	Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών	ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού	ΟΠΑ	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
ΔΙΑΣ	Διατραπεζικό Σύστημα	ΠΑ.ΠΕΙ	Πανεπιστήμιο Πειραιά
Δ.Σ.	Διοικητικό Συμβούλιο	ΠΓΔΜ	Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας
ΔΤΡ	Δείκτης Τραπεζών (Χρηματιστηρίου Αθηνών)	ΠΔ/ΤΕ	Πράξη Διοικητή / Τραπεζής της Ελλάδος
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών	ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση	ΣΟΕ	Σώμα Ορκωτών Εκτιμητών
ΕΕΔΥ	Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων	ΣΑΓΔ	Συνολική Απόδοση Γενικού Δείκτη Χρηματιστηρίου Αθηνών)
ΕΕΤ	Ελληνική Ένωση Τραπεζών	ΣΔΙΤ	Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα	ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΕΛ.ΑΣ.	Ελληνική Αστυνομία	ΣΕΕΤΕ - ΠΠΕ	Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ
ΕΛΕΠΑΠ	Ελληνική Εταιρία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών	ΣΕΝ	Σύνδεσμος Επιχειρηματικότητας Νέων
ΕΛΕΤΑΕΝ	Ελληνική Επιστημονική Ένωση Αιολικής Ενέργειας	ΣΕΠ	Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας
ΕΛΙΑ	Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο	ΣΕΠΕΤΕ	Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος
ΕΜΠ	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο	ΣΗΔΑ	Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας
ΕΣΣΕ	Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	ΣΥΕΤΕ	Σύλλογος Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας
ΕΤΕ	Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ	Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε.
ΕΤΕΑΝ	Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης	ΣΥΤΑΤΕ	Σύλλογος Εργαζομένων Εθνικής Τράπεζας - Ταμιακών Τεχνικών & Κλάδου Ασφάλειας
ΕΨΥΠΕ	Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου	ΤΕΔΚΝΑ	Τοπική Ένωση Δήμων & Κοινοτήτων Νομού Αττικής
ΙΟΒΕ	Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών	ΤΕΕ	Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος
ΙΠΑ	Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο	ΤΕΙ	Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση	ΤΕΜΠΜΕ	Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων
ΜΙΕΤ	Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας	ΤΥΠΕΤ	Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις	Φ/Β	Φωτοβολταϊκά
ΜΜΕ	Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις	ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΝΠΔΔ	Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου		
ΝΠΙΔ	Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου		
ΞΧ/ΧΤ	Ξέπλυμα Χρήματος / Χρηματοδότηση Τρομοκρατίας		
ΟΑΚΑ	Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο 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.

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
ΠΡΟΦΙΛ			
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ			
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο του Δ.Σ.	Σελ. 4-5	"Γράμμα Προέδρου"
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών.	Σελ. 4-5 Σελ. 25-27 Σελ. 28-29 Σελ. 32 Σελ. 40 Σελ. 104 Σελ. 113	"Γράμμα Προέδρου" "Η Ανταπόκριση της Τράπεζας" "Στόχοι" "Δημιουργώντας αξία" "Διαχείριση κινδύνων" "Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες" "Υπεύθυνη χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου"
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ			
2.1	Επωνυμία	Σελ. 35-36	"Μετοχική Σύμβαση, Νομική Μορφή και Έδρα"
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα ή / και υπηρεσίες.	Σελ. 50-52 Σελ. 54-55	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων"
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες.	Σελ. 50-52 Σελ. 53-54 Σελ. 56 Σελ. 62-63 Σελ. 67-68 Σελ. 113 Σελ. 115	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών" "Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία" "Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Νέα Τιμολογιακή Πολιτική" "Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών" "Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές"
2.3	Λειτουργική δομή, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τομέων, των εταιρειών εκμετάλλευσης των θυγατρικών και των κοινοπραξιών.	Σελ. 10 Σελ. 138-151	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.4	Τοποθεσία έδρας.	Σελ. 35-36	"Μετοχική Σύμβαση, νομική μορφή και έδρα"
2.5	Χώρες δραστηριοποίησης της Εταιρίας.	Σελ. 10 Σελ. 138-151	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή.	Σελ. 35-36	"Μετοχική Σύμβαση, νομική μορφή και έδρα"
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται.	Σελ. 10 Σελ. 138-151	"Εταιρικό Προφίλ" "Κοινωνικές Δράσεις του Ομίλου Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας"
2.8	Μεγέθη της Εταιρίας.	Σελ. 10 Σελ. 33	"Εταιρικό Προφίλ" "Βασικά οικονομικά αποτελέσματα"
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού.	Σελ. 34-35	"Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου"
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού.	Σελ. 15-17	"Βραβεύσεις - Διακρίσεις"
ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
3.1	Περίοδος απολογισμού.	Σελ. 153	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου απολογισμού.	Σελ. 153	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"
3.3	Κύκλος απολογισμού.	Σελ. 153	"Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"
3.4	Σημείο επικοινωνίας.	Σελ. 154	"Σημείο επαφής"
ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΟΡΙΟ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού.	Σελ. 153-154 Σελ. 154	"Πηγές πληροφόρησης" "Μεθοδολογία"
3.6	Όρια του απολογισμού.	Σελ.153	"Πεδίο και όριο"
3.7	Συγκεκριμένοι περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού.	Σελ.153	"Πεδίο και όριο"
3.8	Βάση για την αναφορά επίδοσης για τις κοινοπραξίες, τις θυγατρικές, τις εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κ.α.	Σελ.153	"Πεδίο και όριο"
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς.	Σελ. 153-154 Σελ. 102	"Πηγές πληροφόρησης" "Εκπομπές CO ₂ από Κατανάλωση Ενέργειας (2010)"
3.10	Αναθεωρήσεις πληροφοριών	Σελ. 153-154	"Πηγές πληροφόρησης"
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με προηγούμενους απολογισμούς, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό.	Σελ. 153	"Πεδίο και όριο"
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI			
3.12	Πίνακας τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό.	Σελ. 158-168	"Δείκτες κατά GRI"
ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ			
3.13	Πολιτική εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού.	Σελ. 154	"Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων"
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ			
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
4.1	Δομή Εταιρικής Διακυβέρνησης.	Σελ. 37 Σελ. 40 Σελ. 41-42 Σελ. 43-44 Σελ. 45-46 Σελ. 47	"Εταιρική Διακυβέρνηση" "Διαχείριση Κινδύνων" "Το Διοικητικό Συμβούλιο" "Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου" "Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου" "Γενική Συνέλευση"
4.2	Εκτελεστική ιδιότητα Προέδρου.	Σελ. 41-42 Σελ. 43-44	"Το Διοικητικό Συμβούλιο" "Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου"
4.3	Ανεξάρτητα ή/και μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.	Σελ. 41-42 Σελ. 43-44	"Το Διοικητικό Συμβούλιο" "Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου"
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στο Δ.Σ.	Σελ. 47 Σελ. 22-24 Σελ. 94-95	"Γενική Συνέλευση" "Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη" "Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
4.5	Σύνδεση αμοιβών των ανώτατων στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού.	Σελ. 45	"Αξιολόγηση μελών Διοικητικού Συμβουλίου"
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.	Σελ. 41	"Αποφυγή Σύγκρουσης Συμφερόντων"
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ.	Σελ. 44-45	"Διαδικασία επιλογής μελών του Διοικητικού Συμβουλίου"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
4.8	Εταιρικές πολιτικές - αξίες, αποστολή, κώδικες συμπεριφοράς - που σχετίζονται με την στρατηγική Αειφόρου Ανάπτυξης.	Σελ. 18 Σελ. 72 Σελ. 98-99 Σελ. 122	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" "Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας" "Περιβαλλοντική Πολιτική" "Απόσπασμα από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου"
4.9	Διαδικασίες παρακολούθησης - διαχείρισης θεμάτων Αειφόρου Ανάπτυξης από το Δ.Σ.	Σελ. 18 Σελ. 19-20 Σελ. 20-27 Σελ. 45-46	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" "Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης" "Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)" "Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου"
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση.	Σελ. 45	"Αξιολόγηση μελών Διοικητικού Συμβουλίου"
ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ			
4.11	Εφαρμογή της αρχής της πρόληψης.	Σελ. 99	"Αρχή της Πρόληψης"
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.	Σελ. 12-14 Σελ. 158-168	"Συμμετοχές" "Δείκτες κατά GRI"
4.13	Συμμετοχές σε σωματεία και οργανώσεις (ως μέλος).	Σελ. 12-14 Σελ. 124-125	"Συμμετοχές" "Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες"
ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ			
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων της Εταιρίας.	Σελ. 20-21	"Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)"
4.15	Προσδιορισμός και επιλογή των συμμετόχων.	Σελ. 20-21	"Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)"
4.16	Συμμετοχή των ομάδων συμμετόχων.	Σελ. 21-24 Σελ. 173-174	"Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)" "Έντυπο επικοινωνίας"
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί των συμμετόχων.	Σελ. 22-24 Σελ. 25-27	"Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)" "Η ανταπόκριση της Τράπεζας"
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ			
EC	Οικονομία	Σελ. 4-5 Σελ. 18-20 Σελ. 25-27 Σελ. 28-29 Σελ. 31 Σελ. 31-33 Σελ. 34-35 Σελ. 49 Σελ. 50-52 Σελ. 53-54 Σελ. 54-55 Σελ. 83 Σελ. 85 Σελ. 104 Σελ. 121-122	"Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας" "Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα" "Η Ανταπόκριση της Τράπεζας" "Υλοποίηση στόχων 2010" "Υπεύθυνη λειτουργία" "Με Ευθύνη για την Οικονομία και Εταιρική Διακυβέρνηση" "Αύξηση Μετοχικού κεφαλαίου" "Προτεραιότητα στον Πελάτη" "Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών" "Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων" "Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους" "Άλλες Πρόσθετες Παροχές" "Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες" "Με Ευθύνη για την Κοινωνία"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
EN	Περιβάλλον	Σελ. 18-20	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
		Σελ. 25-27	"Η Ανταπόκριση της Τράπεζας"
		Σελ. 28-29	"Υλοποίηση στόχων 2010"
		Σελ. 50	"Προϊόντα και Υπηρεσίες"
		Σελ. 54-55	"Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων"
		Σελ. 97	"Σεβασμός προς το Περιβάλλον"
		Σελ. 98-99	"Περιβαλλοντική Πολιτική"
		Σελ. 100	"Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης"
		Σελ. 100-103	"Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων"
		Σελ. 104	"Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες"
		Σελ. 105	"Στοιβάδα του Οζοντος"
		Σελ. 105-107	"Εξορθολογισμός Μετακινήσεων"
		Σελ. 108	"Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων"
		Σελ. 112	"Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών"
		Σελ. 115	"Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής"
		Σελ. 117	"Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερόμενων Μερών"
Σελ. 119	"Προστασία της Βιοποικιλότητας"		
LA	Εργασία	Σελ. 18	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
		Σελ. 20-24	"Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)"
		Σελ. 25-26	"Η Ανταπόκριση της Τράπεζας"
		Σελ. 28	"Υλοποίηση στόχων 2010"
		Σελ. 71	"Μέριμνα για τον Εργαζόμενο"
		Σελ. 72	"Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας"
		Σελ. 73	"Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας"
		Σελ. 77	"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων"
		Σελ. 90	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
		Σελ. 91	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
		Σελ. 94-95	"Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
HR	Ανθρώπινα δικαιώματα	Σελ. 18	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
		Σελ. 28-29	"Υλοποίηση στόχων 2010"
		Σελ. 71	"Μέριμνα για τον Εργαζόμενο"
		Σελ. 72	"Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας"
		Σελ. 90	"Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
Σελ. 94-95	"Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"		
SO	Κοινωνία	Σελ. 12	"Συμμετοχές"
		Σελ. 18	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
		Σελ. 28-29	"Υλοποίηση στόχων 2010"
		Σελ. 58	"Συνήγορος του Πελάτη"
		Σελ. 64-65	"Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων"
		Σελ. 65	"Αντιμετώπιση της Απάτης"
		Σελ. 81	"Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος"
		Σελ. 113	"Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας με φορείς"
Σελ. 121-122	"Προσφορά στην Κοινωνία"		
Σελ. 123	"Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"		
PR	Προϊόντα και υπηρεσίες	Σελ. 18	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
		Σελ. 25-27	"Η Ανταπόκριση της Τράπεζας"
		Σελ. 28-29	"Υλοποίηση στόχων 2010"
		Σελ. 37-40	"Κανονιστική Συμμόρφωση"
		Σελ. 58	"Συνήγορος του Πελάτη"
		Σελ. 61-62	"Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση"
		Σελ. 64	"Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών σε Θέματα Αειφόρου Ανάπτυξης"
		Σελ. 66	"Προστασία Προσωπικών Δεδομένων"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
ΔΕΙΚΤΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται.	Σελ. 33 Σελ. 152	"Βασικά οικονομικά αποτελέσματα" "Πίνακας Βασικών Στοιχείων Επίδοσης ΕΚΕ"
*EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος.	Σελ. 104	"Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες"
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών.	Σελ. 83-85	"Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους" Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2010 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα Investor Relations / Λογιστικές Καταστάσεις).
*EC4	Σημαντική χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.		Το 2010, στο πλαίσιο παροχής εγγύησης του Ελληνικού Δημοσίου για την έκδοση ομολόγων, η Τράπεζα συμμετείχε στο δεύτερο και τρίτο πυλώνα του προγράμματος ενίσχυσης της ρευστότητας της ελληνικής οικονομίας σύμφωνα με το Ν. 3723/2008. Στο πλαίσιο του δεύτερου πυλώνα, η Τράπεζα εξέδωσε τίτλους ύψους € 12.873,3 εκατ., με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, ενώ στο πλαίσιο του τρίτου πυλώνα, η Τράπεζα απέκτησε ειδικά ελληνικά κρατικά ομόλογα ύψους € 787 εκατ. με κάλυμμα δάνεια πελατών της.
^EC5	Κλίμακα ποσοστού του τυπικού βασικού μισθού σε σύγκριση με τον ισχύοντα κατώτατο μισθό.	-	Μη διαθέσιμο
*EC6	Πολιτική και πρακτικές για την επιλογή προμηθευτών από την τοπική κοινότητα.	-	Παρέχονται ίσες ευκαιρίες προς όλους τους προμηθευτές, τοπικής κλίμακας ή ευρύτερης.
^EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά η Εταιρεία.	-	Μη διαθέσιμο
*EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω εμπορικών, σε είδος ή δωρεάν δράσεων.	Σελ. 121-137	"Με Ευθύνη για την Κοινωνία"
*EC9	Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις.	Σελ. 32 Σελ. 53-54 Σελ. 55 Σελ. 55	"Δημιουργώντας αξία" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών" "i-bank store" "Ειδικό site για τους "Μεγαλύτερους""
*FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών, με τους οποίους ο οργανισμός έχει αλληλεπίδραση / συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Σελ. 50-52	"Προϊόντα και Υπηρεσίες"
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
ΥΛΙΚΑ			
*EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο.	Σελ. 110-111 Σελ. 111 Σελ. 112 Σελ. 112	"Διαχείριση αναλωσίμων" "Διαχείριση εξοπλισμού" "Ανακυκλωμένο χαρτί" "Ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
EN2	Χρησιμοποιούμενα ανακυκλωμένα υλικά.	Σελ. 112	"Ανακυκλωμένο χαρτί"
ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σελ. 102	"Στα καταστήματα" Σύνολο άμεσης κατανάλωσης ενέργειας (Πετρέλαιο & φυσικό αέριο): 5.469 MWh
*EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας.	Σελ. 102	"Στα καταστήματα"
*EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας.	Σελ. 100-101	"Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων"
EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιούν αποδοτικά την ενέργεια.	Σελ. 106-107 Σελ. 115-117 Σελ. 101	"Μείωση Έμμεσων Εκπομπών" "Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής" "Στα καταστήματα"
*EN7	Μείωση της έμμεσης κατανάλωσης της ενέργειας.	Σελ. 100-101 Σελ. 105-107	"Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων" "Εξορθολογισμός Μετακινήσεων"
ΝΕΡΟ			
EN8	Συνολική κατανάλωση νερού με βάση την πηγή.	Σελ. 103	"Διαχείριση Νερού" Το σύνολο των ποσοτήτων νερού που χρησιμοποιείται, προέρχεται από το Εθνικό Δίκτυο Υδρευσης. Δεν πραγματοποιούνται αντλήσεις.
^EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται από την άντληση.	-	Το σύνολο των ποσοτήτων νερού που χρησιμοποιείται, προέρχεται από το Εθνικό Δίκτυο Υδρευσης. Δεν πραγματοποιούνται αντλήσεις.
^EN10	Ποσοστό του συνολικού όγκου νερού που ανακυκλώνεται ή επαναχρησιμοποιείται.	-	Προς το παρόν δεν έχουν σχεδιαστεί εκτεταμένες ενέργειες ανακύκλωσης ή επαναχρησιμοποίησης νερού.
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ			
^EN11	Θέση και έκταση γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες περιοχές και περιοχές υψηλής αξίας βιοποικιλότητας.	-	Η Εθνική Τράπεζα λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της δε σχετίζεται με προστατευόμενες περιοχές ή περιοχές υψηλής βιοποικιλότητας.
^EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών.	-	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς η Τράπεζα δε δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές.
*EN13	Οικότοποι που προστατεύονται ή αποκαθίστανται.	Σελ. 51 Σελ. 88 Σελ. 118-119	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Δενδροφύτευση" "Εθελοντισμός - Δενδροφύτευση"
*EN14	Στρατηγικές, τρέχουσες ενέργειες και μελλοντικά σχέδια για τη διαχείριση των επιδράσεων στη βιοποικιλότητα.	Σελ. 119	"Προστασία της Βιοποικιλότητας" Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς η Τράπεζα δε δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές.
^EN15	Αριθμός των ειδών που συγκαταλέγονται στην Κόκκινη Λίστα του IUCN και στον εθνικό κατάλογο προστατευόμενων ειδών, των οποίων ο οικότοπος βρίσκεται σε περιοχές που επηρεάζονται από άλλες δραστηριότητες.	-	Δεν υφίστανται επιδράσεις καθώς η Τράπεζα δε δραστηριοποιείται σε προστατευόμενες περιοχές.
ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ, ΣΤΕΡΕΑ ΚΑΙ ΥΓΡΑ ΑΠΟΒΛΗΤΑ			
*EN16	Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Σελ. 102	"Εκπομπές CO ₂ από Κατανάλωση Ενέργειας (2010)"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
*EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος.	Σελ. 103	"Εκπομπές CO ₂ από Μετακινήσεις με Αεροπλάνο (2010)"
*EN18	Μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και περιορισμοί που επιτεύχθηκαν.	Σελ. 102	"Εκπομπές CO ₂ από Κατανάλωση Ενέργειας (2010)"
*EN19	Εκπομπές ουσιών που προκαλούν μείωση του όζοντος με βάση το βάρος.	Σελ. 105	"Στοιβάδα του Όζοντος"
^EN20	NO _x , SO _x και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων.	-	Μη διαθέσιμο
^EN21	Συνολικός όγκος υγρών αποβλήτων με βάση την ποιότητα και τον προορισμό.	-	Μη διαθέσιμο
*EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης.	Σελ. 108-109 Σελ. 110-111 Σελ. 111	"Διαχείριση Χαρτιού" "Διαχείριση Αναλωσίμων" "Διαχείριση Εξοπλισμού"
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	-	Δεν υπήρξε καμία διαρροή.
*EN24	Βάρος διακινούμενων, εισαγόμενων, εξαγόμενων ή επεξεργασμένων αποβλήτων, που θεωρούνται επικίνδυνα.	Σελ. 110-111 Σελ. 111	"Διαχείριση Αναλωσίμων" "Διαχείριση Εξοπλισμού"
^EN25	Ταυτότητα, μέγεθος, κατάσταση "προστατευόμενων" περιοχών που επηρεάζονται σημαντικά από τις απορρίψεις νερού.	-	Δεν υφίστανται απορρίψεις νερού εκτός δικτύου αποχέτευσης (το οποίο καταλήγει σε βιολογικό καθαρισμό).
ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
*EN26	Μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών.	Σελ. 54-55	"Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων"
*FS8	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Σελ. 50-51	"Προϊόντα και Υπηρεσίες"
^EN27	Ποσοστό πωληθέντων προϊόντων και σχετικών υλικών συσκευασίας που ανακτώνται ανά κατηγορία.	-	Καθότι αφορά χρηματοπιστωτικό ίδρυμα δεν υφίστανται υλικά συσκευασίας.
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.	Σελ. 114	Υπόθεση AMIANTIT: Η Εθνική Τράπεζα αποκαθιστά περιβαλλοντική ζημιά πελάτη της. Πέραν της υπόθεσης AMIANTIT, δεν επεβλήθησαν άλλα σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ			
*EN29	Περιβαλλοντικές επιδράσεις από μεταφορές.	Σελ. 103 Σελ. 105-107	"Εκπομπές CO ₂ από Μετακινήσεις με Αεροπλάνο (2010)" Εξορδολογισμός Μετακινήσεων.
ΓΕΝΙΚΑ			
*EN30	Δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος.	Εσώφυλλο	-
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων.	Σελ. 113 Σελ. 115	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
*FS3	Συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται στις συμφωνίες ή στις συναλλαγές με τους πελάτες.	Σελ. 113 Σελ. 115	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου" "Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές"
*FS9	Κάλυψη και συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης του κινδύνου.	Σελ. 113	"Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου"
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ			
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ			
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού και απασχόλησης.	Σελ. 73-75 Σελ. 94	"Οι άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας", "Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
*LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού.	Σελ. 73-75	"Οι άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας"
LA3	Παροχές προς τους εργαζόμενους.	Σελ. 83-85	"Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους"
ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ / ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ			
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.	Σελ. 94-95	"Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
^LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης	-	Μη διαθέσιμο.
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ			
*LA6	Ποσοστό του συνολικού εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στις επίσημες επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας, στις οποίες συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι της Διοίκησης και των εργαζομένων.	Σελ. 91	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
*LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων.	Σελ. 92	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
*LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης / κατάρτισης, παροχής συμβουλών και πρόληψης σχετικά με σοβαρές ασθένειες.	Σελ. 81 Σελ. 92 Σελ. 93	"Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων και Εργασιακού Άγχους" "Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων" "Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας, Ληστείας"
FSSS - LA DMA	Πολιτική και τις πρακτικές που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των εργαζομένων, των οικογενειών τους και των μελών της κοινότητας, αναφορικά με περιστατικά βίας.	Σελ. 93	"Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας, Ληστείας"
*LA9	Θέματα υγείας και ασφάλειας που καλύπτονται στις επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά συνδικάτα.	Σελ. 91	"Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων"
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ			
LA10	Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης / εργαζόμενο.	Σελ. 80	"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη εργαζομένων"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
*FS4	Διαδικασία/ές βελτίωσης της ικανότητας του προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες.	Σελ. 154	"Μεθοδολογία"
*LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων και τη δια βίου μάθηση.	Σελ. 77-82	"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη εργαζομένων"
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας.	Σελ. 76-77	"Αξιολόγηση εργαζομένων και επιλογή Προσωπικού" Αξιολογήθηκε το 87,2%.
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ			
*LA13	Ανάλυση των εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα και άλλους δείκτες.	Σελ. 73-75 Σελ. 90	"Οι άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας" "Ισες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
*LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/ γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων.	Σελ. 90	"Ισες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ			
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ			
^HR1	Ποσοστό και συνολικός αριθμός σημαντικών επενδυτικών συμφωνιών με όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	-	Μη διαδέσιμο
HR2	Ποσοστό σημαντικών προμηθευτών και εργολάβων που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	-	Δεν υπήρξαν σχετικοί έλεγχοι.
^HR3	Σύνολο ωρών εκπαίδευσης εργαζομένων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	-	Δεν πραγματοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση.
ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ			
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διακρίσεων και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί.	Σελ. 90	"Ισες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ			
HR5	Δραστηριότητες κατά τις οποίες θεωρείται ότι το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων ενδεχομένως να αντιμετωπίζει σημαντικό κίνδυνο και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την υποστήριξη αυτών των δικαιωμάτων.	Σελ. 94-95	"Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις"
ΠΑΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ			
HR6	Παιδική εργασία.	Σελ. 90	"Ισες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"
ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΜΕΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ			
HR7	Εξαναγκασμένη ή υποχρεωτική εργασία.	Σελ. 90	"Ισες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα"

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ			
^HR8	Ποσοστό προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδεύεται σε πολιτικές ή διαδικασίες της Εταιρίας σχετικά με ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αφορούν τις δραστηριότητες της.	-	Δεν πραγματοποιήθηκε σχετική εκπαίδευση.
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΥΤΟΧΘΟΝΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΩΝ			
^HR9	Αριθμός περιστατικών παραβίασης δικαιωμάτων αυτόχθονων πληθυσμών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά.
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ			
ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
^SO1	Προγράμματα και πρακτικές αξιολόγησης και διαχείρισης των επιδράσεων στις κοινότητες.	-	Μη διαθέσιμο
*FS7	Προϊόντα και υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Σελ. 50-52 Σελ. 53-54 Σελ. 55 Σελ. 55	"Προϊόντα και Υπηρεσίες" "Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Υποστήριξη των Νοικοκυριών" "i-bank store" "Ειδικό site για τους "Μεγαλύτερους""
*FS14	Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μη προνομιούχα άτομα.	Σελ. 54-55 Σελ. 55 Σελ. 106-107	"Ηλεκτρονικές και Καινοτόμες Υπηρεσίες μέσω Εναλλακτικών Δικτύων" "Ειδικό site για τους "Μεγαλύτερους" "Μείωση Έμμεσων Εκπομπών"
ΔΙΑΦΘΟΡΑ			
SO2	Ποσοστό και συνολικός αριθμός επιχειρηματικών μονάδων που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά.	Σελ. 37-40	"Κανονιστική Συμμόρφωση" Η Τράπεζα ελέγχει το 100% των επιχειρηματικών της μονάδων συστηματικά.
*SO3	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς.	Σελ. 79 Σελ. 81-82 Σελ. 81	"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων" "Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων" "Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος"
*SO4	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Σελ. 64-65 Σελ. 65	"Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων" "Αντιμετώπιση της Απάτης" Σε περίπτωση περιστατικού διαφθοράς εργαζομένων / συνεργατών, η Τράπεζα καταγγέλλει άμεσα τη σύμβαση εργασίας / συνεργασίας.
ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ			
*SO5	Οι θέσεις της δημόσιας πολιτικής και η συμμετοχή στην ανάπτυξη της δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι).	Σελ. 12-13 Σελ. 113	"Συμμετοχές" "Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας με φορείς"
SO6	Συνολική αξία οικονομικών συνεισφορών σε πολιτικά κόμματα πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα.	Σελ. 18	"Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα"
ΑΝΤΙ-ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ			
SO7	Συνολικός αριθμός δικαστικών προσφυγών που αφορούν σε συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, δημιουργίας τραστών και μονοπωλιακών πρακτικών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικές δικαστικές προσφυγές κατά το 2010

Κωδ. GRI	Περιγραφή	Σελ.	Ενότητα / παράγραφος αναφοράς Παρατηρήσεις
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
*SO8	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Σελ. 58	Ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής Τράπεζας € 379 χιλ., συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης AMIANTIT (€ 240 χιλ.).
ΔΕΙΚΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ			
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής των προϊόντων κατά τα οποία αξιολογούνται οι επιδράσεις τους στην υγεία και ασφάλεια.	Σελ. 66-67 Σελ. 92	"Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας" "Θύρες Ασφαλείας"
PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.	-	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.
ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
PR3	Τύπος πληροφοριών που απαιτούνται βάσει διαδικασιών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται.	Σελ. 61-63	"Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση"
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά είδος δικαιούχου.	Σελ. 55	"Ειδικό site για τους "Μεγαλύτερους"
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους προαιρετικούς κώδικες σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.
PR5	Πρακτικές ικανοποίησης πελατών.	Σελ. 59-60	"Έρευνα γνώμης και ικανοποίησης πελατών"
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ			
*PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις πρακτικές μάρκετινγκ, όπως η διαφήμιση, η προώθηση προϊόντων και οι χορηγίες.	Σελ. 61-62	"Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση"
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς σχετικά με τις πρακτικές μάρκετινγκ.	Σελ. 62	Δύο περιπτώσεις αναφορικά με την κωροταξική τοποθέτηση διαφημιστικών πινακίδων, οι οποίες αφαιρέθηκαν άμεσα. Δεν υπήρξαν χρηματικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις.
ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ			
*PR8	Παράπονα σχετικά με το απόρρητο και τα προσωπικά δεδομένα.	-	Υπήρξαν 4 περιπτώσεις.
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ			
PR9	Συμμόρφωση με τη νομοθεσία για χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.	-	Δεν υπήρξαν σχετικές νομοθετικές, διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις.

Σημείωση: Οι δείκτες με σήμανση (*) έχουν καλυφθεί μερικώς.

Οι δείκτες με σήμανση (†) δεν υφίστανται λόγω των δραστηριοτήτων της Τράπεζας ή δεν είναι διαθέσιμες οι σχετικές πληροφορίες.

Επίπεδο Εφαρμογής των Δεικτών GRI στην Έκθεση

Η Εθνική Τράπεζα, έχει καλύψει στην παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τις απαιτήσεις για το B+ επίπεδο εφαρμογής της έκδοσης G3 των κατευθυντήριων οδηγιών του Global Reporting Initiative. Το επίπεδο εφαρμογής B του GRI έχει ελεγχθεί από την Deloitte Χατζηπαύλου, Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών ανεξάρτητης διασφάλισης επί της Έκθεσης ΕΚΕ, όπως αναγράφεται στις σελίδες 170-171.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	✓	Same as requirement for Level B	
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version

Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε. ("Deloitte") προς τη διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. ("ΕΤΕ") επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 ("ΕΚΕ") για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2010.

Περιορισμοί Επισκόπησης

- Σε περίπτωση οποιαδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης της Έκθεσης ΕΚΕ, θα υπερισχύει η Ελληνική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.
- Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της ΕΤΕ στην Ελλάδα.

Τα Συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι πληροφορίες και οι δηλώσεις που περιλαμβάνονται στις ενότητες "Με Ευθύνη για την Αγορά" και "Εταιρική Διακυβέρνηση", οι συγκεκριμένοι δείκτες επίδοσης ΕΚΕ όπως αυτοί ορίζονται παρακάτω, καθώς και η αυτοαξιολόγηση της ΕΤΕ, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών GRI για τη σύνταξη της Έκθεσης ΕΚΕ, στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 169, είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Εύρος Εργασίας και τα Πρότυπα Διασφάλισης που Χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ μας ανέθεσε την:

1. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με τις ενότητες υπό τον τίτλο "Με Ευθύνη για την Αγορά" και "Εταιρική Διακυβέρνηση"

Διασφάλιση των μεθοδολογιών και πρακτικών συλλογής, κατάρτισης και επεξεργασίας των δεδομένων, των δηλώσεων καθώς και των παρακάτω στοιχείων / Βασικών Δεικτών Επίδοσης που εμπεριέχονται στις εν λόγω ενότητες:

- Χορηγία σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε θέματα παιδιών και εφήβων, σελ. 50-51.
- Χορηγία για τη φύτευση δέντρων, σελ. 51.
- Χρηματοδοτήσεις νέων μικρομεσαίων επιχειρήσεων, σελ. 53.
- Ρυθμίσεις οφειλών επιχειρήσεων με καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, σελ. 53.
- Σύνολο και κατανομή παραπόνων πελατών για το 2010, σελ. 58.
- Ποσοστό επίλυσης υποθέσεων σε μια εβδομάδα και ποσοστό υποθέσεων με θετική διαμεσολάβηση από τον "Συνήγορο του Πελάτη", σελ. 58.
- Μείωση τιμολόγησης για εξερχόμενα εμβάσματα μέχρι € 1.000 προς τράπεζες εσωτερικού και χωρών της Ε.Ε., σελ. 63.

2. Παροχή διασφάλισης για την αυτοαξιολόγηση στο GRI

Διασφάλιση ότι η αυτοαξιολόγηση της ΕΤΕ στο επίπεδο B+ όπως αναφέρεται στη σελίδα 169, αναφορικά με την εφαρμογή των οδηγιών του GRI για τη σύνταξη του απολογισμού, δεν είναι ουσιωδώς ανακριβής.

Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση σε επιλεγμένους σημαντικούς δείκτες επίδοσης, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000). Για να εξασφαλίσουμε την περιορισμένη διασφάλιση, το ISAE 3000 προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να δίνει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που δίδεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλείδων ασφαλείας.

Οι Κυριότερες Διαδικασίες Διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και ελέγχους που σχετίζονται με τη συλλογή των στοιχείων, τη συγκέντρωση, επαλήθευση και παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών επίδοσης ΕΚΕ.
- Επισκοπήσαμε τις πληροφορίες και επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τις ουσιώδεις δηλώσεις και ισχυρισμούς της ΕΤΕ που περιέχονται στις ενότητες "Με Ευθύνη για την Αγορά" και "Εταιρική Διακυβέρνηση" σχετικά με τις επιδόσεις της στην ΕΚΕ.

- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο των ενοτήτων "Με Ευθύνη για την Αγορά" και "Εταιρική Διακυβέρνηση" σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγηθήκαμε βελτιώσεις / προσθήκες στον Απολογισμό, όπου κρίθηκε απαραίτητο, και
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της ΕΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των οδηγιών του GRI και εξετάσαμε το κατά πόσον ο πίνακας συμμόρφωσης του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 158-168 περιλαμβάνει τους σχετικούς δείκτες.

Η Ανεξαρτησία και οι Δεξιότητές μας στην Παροχή Διασφάλισης στην ΕΤΕ

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants) στον ρόλο τους ως ανεξάρτητοι ελεγκτές. Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν την ανάληψη οικονομικών, εμπορικών θέσεων ή θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιοκτησίας οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία του Απολογισμού. Επιβεβαιώσαμε στην ΕΤΕ ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας κατά την διάρκεια του 2010 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν "ελεγχόμενες" υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα μας.
- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό εγκεκριμένων Λογιστών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας.

Ρόλοι και Αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ συνέταξε την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο "Ενδιαφερόμενα Μέρη" στη σελίδα 20. Η ομάδα ΕΚΕ, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα της έκθεσης ΕΚΕ, είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της έκθεσης ΕΚΕ καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτήν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων της έκθεσης, για τον καθορισμό των στόχων ΕΚΕ και για τη δημιουργία και διατήρηση του κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα του Απολογισμού.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα, όπως ορίζεται παραπάνω στο εύρος εργασίας για την ΕΤΕ και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στην ΕΤΕ εκείνα τα θέματα που απαιτείται να αναφερθούν στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της ΕΤΕ, αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.



Αθήνα, 10 Ιουνίου 2011
 Deloitte Χατζηπαύλου Σοφιανός & Καμπάνης Α.Ε.
 Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές και Σύμβουλοι Επιχειρήσεων
 Πάρις Ευθυμιάδης
 Εταίρος

Deloitte.

Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει πάντοτε έναν ανοικτό, διαφανή και αμφίδρομο διάλογο με όλους όσους ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητές της. Μπορείτε να καταγράψετε θέματα και προβληματισμούς που έχετε εντοπίσει κατά τη συνεργασία σας με την Εθνική Τράπεζα αποστέλλοντας συμπληρωμένο το παρακάτω ερωτηματολόγιο:

1. Σε ποια ομάδα Ενδιαφερομένων μερών ανήκετε;

- Επενδυτές & Μέτοχοι
- Πελάτες
- Προσωπικό ΕΤΕ
- Προμηθευτές
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

2. Γνωρίζετε το έργο της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με την προσφορά της στην Κοινωνία, τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον (στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού); Επιλέξτε όσα ισχύουν.

- Όχι
- Ναι, έχω ενημερωθεί σχετικά μέσω της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας
- Ναι, γνωρίζω κάποιες χορηγικές δράσεις της Τράπεζας
- Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων
- Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Άλλο:

3. Παρακαλούμε περιγράψτε βασικούς προβληματισμούς ή θέματα που τυχόν έχετε εντοπίσει κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας με την Εθνική Τράπεζα και επιθυμείτε να τα επικοινωνήσετε.

.....
.....
.....

4. Τι δράσεις θα προτείνατε να αναλάβει η Τράπεζα προκειμένου να ανταποκριθεί στους προβληματισμούς σας;

.....
.....
.....

5. Ποιο θεωρείτε πιο εύχρηστο, σε εσάς, μέσο επικοινωνίας με την Εθνική Τράπεζα; (παρακαλούμε επιλέξτε τουλάχιστον ένα ή και περισσότερα):

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Επικοινωνία μέσω internet (e-mail)
- Επικοινωνία μέσω ειδικού portal
- Μέσω εκπροσώπου της Τράπεζας (π.χ. κατάστημα)
- Μέσω θεσμοθετημένων εκδηλώσεων
- Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε)

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομ/μο:

Εταιρεία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

Τηλ./Fax:

E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, υπόψη του Νικόλαου Μέλιου

Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: melios.nikolaos@nbg.gr

Με την παρούσα παρέχω τη ρητή συγκατάθεση μου στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος να χρησιμοποιηθούν και να τύχουν επεξεργασίας τα προσωπικά μου στοιχεία και οι απαντήσεις μου από την Τράπεζα και τις συνδεδεμένες ή και συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες με σκοπό την αξιολόγηση της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς και για περαιτέρω στατιστική ανάλυση.



Η Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010 έχει τυπωθεί σε ανακυκλώσιμο, βιοδιασπώμενο χαρτί που είναι επεξεργασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον. Το ξύλο που χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ο πολτός προέρχεται από δάση και φυτείες αειφόρου διαχείρισης.

Καλλιτεχνική Επιμέλεια, Σελιδοποίηση: Connective Communications LTD



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
www.nbg.gr

ISSN: 1108-6688