

**ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**  
**ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ**  
**ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2010**







# 20 χρόνια υποστήριξης της οικονομικής δραστηριότητας και των τοπικών κοινωνιών, με συμβολή στην προστασία του πολιτισμού και του περιβάλλοντος



Πεποίθηση της Τράπεζας Πειραιώς είναι ότι η ανάπτυξη των οικονομικών δραστηριοτήτων έχει τα καλύτερα αποτελέσματα όταν συντελείται σε ένα κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο η ποιότητα ζωής, το επίπεδο πολιτισμού και η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος έχουν και αυτά σημαντικό ρόλο στις επιλογές της επιχειρηματικότητας.



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη  
Τράπεζας Πειραιώς  
Κοινωνία • Περιβάλλον • Πολιτισμός

Υπηρετώντας με συνέπεια δύο δεκαετίες τώρα την αντίληψη αυτή, η Τράπεζα Πειραιώς ενεργεί με άξονα τους επιχειρηματικούς της στόχους, αλλά και με βάση τις κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές της δεσμεύσεις.

climabiz

Διαβλέποντας τα κοινωνικά οφέλη και τις οικονομικές προοπτικές της πράσινης επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα έχει επικεντρωθεί στη συστηματική στήριξη των φιλικών προς το περιβάλλον επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και ενθαρρύνει τους πελάτες της που επενδύουν στο νέο αυτό τομέα ανάπτυξης, πρωταγωνιστώντας και στο χώρο αυτό της ελληνικής οικονομίας.







# Μήνυμα Προέδρου

Η σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία απαιτεί τόσο συλλογική προσπάθεια, όσο και ατομική ευθύνη, προκειμένου να γίνει πραγματικότητα η ουσιαστική ανασυγκρότηση που έχει ανάγκη η ελληνική οικονομία και ευρύτερα η ελληνική κοινωνία. Σε αυτή την κατεύθυνση κινείται με συνέπεια η Τράπεζα Πειραιώς, με πλήρη συναίσθηση ότι οι δράσεις μας έχουν άμεσο ή έμμεσο αντίκτυπο στα νοικοκυριά, καθώς και στις επιχειρήσεις και τους εργαζομένους τους, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις υπόλοιπες χώρες στις οποίες έχουμε αναπτύξει δραστηριότητα για περισσότερο από μια δεκαετία.

Τις τρέχουσες προκλήσεις τις αντιμετωπίζουμε με υπευθυνότητα, ρεαλισμό, αλλά και συγκρατημένη αισιοδοξία. Υλοποιούμε δράσεις για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Στηρίζουμε πρωτοβουλίες, με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας κλάδων με προοπτική, αλλά και για την ανάδειξη νέων τομέων με δυναμική, καινοτόμο δράση και σημαντικό περιθώριο ανάπτυξης, όπως αυτοί της πράσινης οικονομίας, της ηλεκτρονικής τραπεζικής και του venture capital.

Η θέση της Τράπεζας Πειραιώς απέναντι στις προκλήσεις παραμένει δημιουργική. Υποστηρίζουμε:

- σθεναρά την προσπάθεια αναδιάρθρωσης των δομών της ελληνικής οικονομίας και τη μετάβασή της σε μια νέα διατηρήσιμη μορφή ανάπτυξης, αλλά και την οικονομική ανάκαμψη στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή,
- τους πελάτες μας, σύμφωνα με τις εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις τους, ειδικά σε περιόδους όπως η τρέχουσα όπου αυτές έχουν προσαρμοστεί στις συνθήκες του οικονομικού περιβάλλοντος,
- τους μετόχους μας, θωρακίζοντας την Τράπεζα, αλλά και ενδυναμώνοντας τις δομές και τη διαφάνεια στα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης,
- τους εργαζομένους μας, συμβάλλοντας στη συνεχή τους εξέλιξη, αλλά και στην αναγκαία ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής,
- τους προμηθευτές, τους συνεργάτες μας, αλλά και τους κοινωνικούς εταίρους, στη βάση του αμοιβαίου συμφέροντος και της αρμονικής συνεργασίας,
- κάθε προσπάθεια για την προστασία του περιβάλλοντος, όχι μόνο στο πλαίσιο της εσωτερικής λειτουργίας μας, αλλά και μεταφέροντας την τεχνογνωσία μας σε όλους τους εταίρους μας,
- τον αγώνα για τη διαφύλαξη του πολιτισμού και τη διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και βιομηχανικής κληρονομιάς, με έμφαση στην περιφέρεια μέσω του δικτύου θεματικών μουσείων μας,
- τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) για την προστασία των ανθρώπινων και εργασιακών δικαιωμάτων και του περιβάλλοντος, καθώς και για την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Στην έκθεση που ακολουθεί παρουσιάζουμε τις αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζουμε και τις συγκεκριμένες δράσεις με τα αποτελέσματα του 2010, παράλληλα με τους στόχους που έχουμε θέσει για το μέλλον.

Η προσπάθειά μας ήταν και παραμένει συλλογική, αναλαμβάνοντας συγκεκριμένες δεσμεύσεις απέναντι σε όλους τους εταίρους μας, με βασικές μας αξίες την εμπιστοσύνη, την αλληλεγγύη, αλλά και την καινοτομία και τη δημιουργικότητα, που σήμερα είναι περισσότερο αναγκαίες από ποτέ.



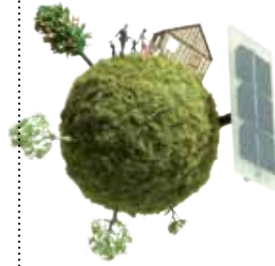
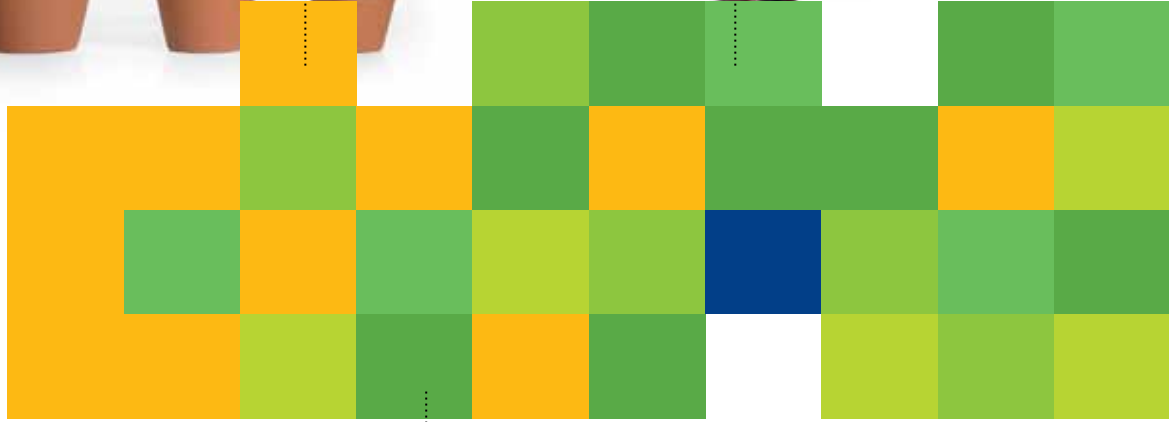
Μιχάλης Σάλλας  
Πρόεδρος Δ.Σ.

Μείωση  
Περιβαλλοντικού  
Αποτυπώματος

Εκπαίδευση  
Εργαζομένων



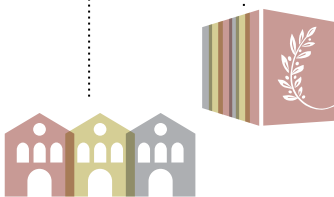
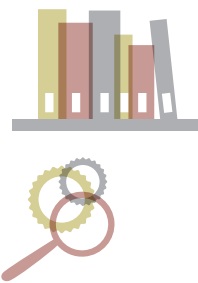
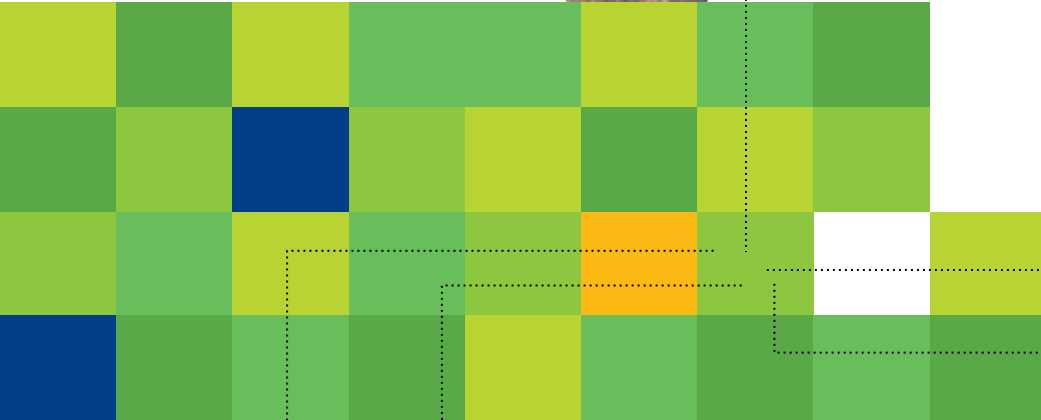
- 1 
- 2 
- 3 
- 4 



climabiz



Διάσωση  
Πολιτιστικής  
Κληρονομιάς



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Επιλεγμένα Στοιχεία σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα .....	9
Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας .....	10
Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη .....	11
Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας .....	13
Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες - Διακρίσεις .....	17
1. Εταιρική Διακυβέρνηση .....	21
2. Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές .....	27
3. Ανθρώπινο Δυναμικό .....	33
4. Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον .....	41
Παράρτημα: Παρουσίαση δεικτών κατά GRI .....	57



## ■ Επιλεγμένα Στοιχεία σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα 2010

<b>Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου</b>	13.320 εργαζόμενοι
<b>Αμοιβές και Παροχές Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου</b>	€411 εκατομμύρια
<b>Ανθρωποώρες Εκπαίδευσης Σεμινάρια Ομίλου</b>	446 χιλιάδες 2.794 σεμινάρια
<b>Ικανοποίηση-Δέσμευση Εργαζομένων Τράπεζας</b>	76% (Νοέμβριος 2010)
<b>Πελάτες Ομίλου</b>	3,4 εκατομμύρια
<b>Ποσοστό Ικανοποίησης Πελατών (Ελλάδα)</b>	95% επί του συνόλου, βάσει έρευνας ανεξάρτητης εταιρείας
<b>Μέτοχοι</b>	153 χιλιάδες
<b>Φόρος 2010</b> εκ του οποίου έκτακτη εισφορά κοινωνικής ευθύνης που επιβλήθηκε στις μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις για τα κέρδη του 2009	€32 εκατομμύρια €25 εκατομμύρια

### Συνεισφορά σε κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες

1,7% των ετησίων κερδών προ φόρων και προβλέψεων Ομίλου 2010

#### Δίκτυο Μουσείων - Επισκεψιμότητα

7 μουσεία σε λειτουργία σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας, με 97 χιλιάδες επισκέπτες το 2010:

- Μουσείο Μετάξης, Σουφλί
- Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα
- Μουσείο της Ελιάς και του Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη
- Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου, Αγία Παρασκευή
- Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν. & Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος
- Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Πύργος Τήνου
- Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας

#### Επιλεγμένοι Περιβαλλοντικοί Δείκτες

- Μετατροπή 45 καταστημάτων σε εξειδικευμένα πράσινα καταστήματα στην Ελλάδα
- 51% αύξηση πιστοδοτικών ορίων πράσινων δανείων σε σχέση με 2009
- Πάνω από 2.000 εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στην Πράσινη Τραπεζική, στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας και σε άλλα περιβαλλοντικά θέματα
- Αύξηση όλων των δεικτών ανακύκλωσης (χαρτί, μελάνι, μπαταρία, πλαστικό)
- Μείωση κατά 13% σε σχέση με το 2009 των επαγγελματικών μετακινήσεων με αυτοκίνητο ανά εργαζόμενο
- Ολοκλήρωση διαδικασίας εξωτερικής επιθεώρησης για την πιστοποίηση κατά ISO 14001 και EMAS

## ■ Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η οικειοθελής δέσμευση του οργανισμού για ένταξη κοινωνικών, περιβαλλοντικών και πολιτιστικών δράσεων στις επιχειρηματικές πρακτικές και η ανάληψη πρωτοβουλιών που υπερβαίνουν τις νομικές υποχρεώσεις, με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και προόδου.

### Αρχές και Δεσμεύσεις

#### Αρμονική Σχέση με τους Κοινωνικούς Εταίρους

- Επιστροφή από την Τράπεζα τμήματος της δημιουργούμενης από αυτήν αξίας προς τους κοινωνικούς εταίρους εντός ενός στρατηγικά σχεδιασμένου και συστηματοποιημένου πλαισίου κοινωνικών δράσεων.

#### Ευθυγράμμιση των Επιχειρηματικών Στόχων με την Κοινωνική Πρόοδο και Αλληλεγγύη

- Στήριξη των πελατών πριν και μετά από την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, με έμφαση στον συμβουλευτικό ρόλο της Τράπεζας.
- Ενίσχυση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, με στόχο την ανάδειξη ανταγωνιστικών κλάδων με προοπτική και περιθώριο ανάπτυξης.

#### Βελτιστοποίηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης

- Διαφάνεια των δομών διακυβέρνησης και λειτουργίας οργανισμού.
- Υιοθέτηση και υλοποίηση βέλτιστων πρακτικών διακυβέρνησης και λειτουργίας.
- Σύμμετρη και συστηματική πληροφόρηση της επενδυτικής κοινότητας, της επιχειρηματικής κοινότητας, των μέσων ενημέρωσης, μη κυβερνητικών οργανώσεων.
- Διαφάνεια των διαδικασιών αξιολόγησης και επιλογής συνεργατών και προμηθευτών.

#### Υιοθέτηση Άριστων Εργασιακών Πρακτικών

- Ανάπτυξη ενός ανθρώπινου και υπεύθυνου οργανισμού, όπου ικανοί και αφοσιωμένοι εργαζόμενοι που λειτουργούν συλλογικά ηγούνται της αγοράς, καινοτομούν δημιουργώντας αξία και εξασφαλίζουν την ευημερία και την αειφόρο εξέλιξη του οργανισμού.

#### Προστασία του Περιβάλλοντος με την υπεύθυνη χρήση φυσικών πόρων και την υποστήριξη επιχειρηματικών δράσεων που παράγουν περιβαλλοντική ωφέλεια

- Διαρκής στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας, με ενίσχυση των υφιστάμενων προϊόντων και τη δημιουργία νέων πράσινων προϊόντων.
- Ανάπτυξη στρατηγικών για τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων, καθώς και τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και του αποτυπώματος άνθρακα από τη λειτουργία του Ομίλου.
- Εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης θεσμικού και φυσικού κινδύνου από την κλιματική αλλαγή και ανάπτυξη εργαλείων αποτίμησης.
- Στήριξη ιδιωτών και επιχειρήσεων και ενίσχυση της αγοράς ώστε να προσαρμοστεί καλύτερα στις συνέπειες της κλιματικής αλλαγής.

#### Προαγωγή του Πολιτισμού

- Σημαντική συμβολή στην ανάδειξη της πολιτιστικής ταυτότητας με τη δημιουργία δικτύου μουσείων στην ελληνική περιφέρεια (εκδηλώσεις, εκπαιδευτικά προγράμματα).
- Συνεχής παραγωγή ερευνητικών προγραμμάτων και εκδόσεων σχετικών με σκοπούς του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς.
- Διατήρηση και ανάδειξη του ιστορικού αρχείου της Τράπεζας.
- Παροχή επιστημονικού συμβουλευτικού έργου σε φορείς και διαμόρφωση πολιτικών στο χώρο του πολιτισμού.

## ■ Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συνεργάζεται η Τράπεζα και το γενικό πλαίσιο αυτής της συνεργασίας. Καθώς η συνεργασία αυτή είναι συστηματική και ιδιαίτερης βαρύτητας για την Τράπεζα, έχουν θεσμοθετηθεί μηχανισμοί επικοινωνίας και διαλόγου σε τακτική βάση, οι κυριότερες εκφάνσεις των οποίων είναι οι εξής:

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόποι Συνεργασίας
<b>Επενδυτές</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου για αξιολόγηση επένδυσης κεφαλαίων στην Τράπεζα Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων</li> <li>▪ Ευρεία δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων (παρουσιάσεις, δελτία τύπου, τηλεδιασκέψεις, διαδίκτυο)</li> <li>▪ Γνωστοποίηση επιχειρηματικών εξελίξεων (δελτία τύπου, διαδίκτυο)</li> <li>▪ Επικοινωνία με τη Διοίκηση και την εξειδικευμένη Διεύθυνση Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Ενημέρωσης Επενδυτών (παρουσιάσεις, συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, roadshows)</li> <li>▪ Επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων</li> </ul>
<b>Αναλυτές Επενδύσεων</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου για την αξιολόγηση επένδυσης σε μετοχές ή πιστωτικούς τίτλους της Τράπεζας Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συστηματική επικοινωνία με Διοίκηση και εξειδικευμένη Διεύθυνση Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Ενημέρωσης Επενδυτών (παρουσιάσεις, συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, roadshows)</li> <li>▪ Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων (παρουσιάσεις, δελτία τύπου, τηλεδιασκέψεις)</li> <li>▪ Γνωστοποίηση επιχειρηματικών εξελίξεων (δελτία τύπου)</li> </ul>
<b>Οίκοι Πιστοληπτικής Διαβάθμισης</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου για αξιολόγηση της πιστοληπτικής διαβάθμισης της Τράπεζας Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συστηματική επικοινωνία και συναντήσεις με τη Διοίκηση και τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες Τράπεζας</li> <li>▪ Παροχή οικονομικών στοιχείων</li> </ul>
<b>Τράπεζες</b>	Παροχή αμοιβαίας πληροφόρησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Επικοινωνία και συναντήσεις με καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες της εκάστοτε Τράπεζας</li> </ul>
<b>Πελάτες</b>	Υπεύθυνη πληροφόρηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό στον κώδικα δεοντολογίας και τα συναλλακτικά ήθη	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 24ωρη τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>▪ Δίκτυο καταστημάτων και εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-banking)</li> <li>▪ Υπηρεσία πελατών - διαδικασία διευθέτησης παραπόνων</li> <li>▪ Ημερίδες και ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών</li> <li>▪ Έρευνα ικανοποίησης πελατών σε τακτά χρονικά διαστήματα</li> <li>▪ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)</li> </ul>
<b>Οι Εργαζόμενοι και οι Οικογένειές τους</b>	Ανοιχτή επικοινωνία	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Εσωτερικός διαδικτυακός χώρος (intranet)</li> <li>▪ Εσωτερικό έντυπο επικοινωνίας</li> </ul>

**Ενδιαφερόμενα Μέρη**

**Πλαίσιο Συνεργασίας**

**Τρόποι Συνεργασίας**

<p><b>Οι Εργαζόμενοι και οι Οικογένειές τους</b></p>	<p>Εξασφάλιση της συνεχούς ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, της δίκαιης διαχείρισης και της επιβράβευσής του</p> <p>Φροντίδα για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους σε όλες τις διαστάσεις της</p>	<p>“winners” που διανέμεται σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων Ομίλου Τράπεζας Πειραιώς</li> <li>▪ Εκπαιδευτικά προγράμματα</li> <li>▪ Θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης και των δεξιοτήτων των εργαζομένων</li> <li>▪ Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων</li> <li>▪ Συλλογική εκπροσώπηση</li> </ul>
<p><b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b></p>	<p>Συνεργασία με γνώμονα το αμοιβαίο όφελος</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Διάλογος και συνεργασία με Επαγγελματικούς Συνδέσμους, Εμπορικά και Βιομηχανικά Επιμελητήρια</li> <li>▪ Συμμετοχή σε ημερίδες και άλλες εκδηλώσεις ενημέρωσης</li> </ul>
<p><b>Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις</b></p>	<p>Υποστήριξη περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Συνέργεια για την υποστήριξη δράσεων κοινού ενδιαφέροντος (περιβάλλον, κοινωνία, πολιτισμός)</li> <li>▪ Οικονομική ενίσχυση συγκεκριμένων δράσεων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων</li> </ul>
<p><b>Τοπικές Κοινωνίες</b></p>	<p>Υποστήριξη τοπικών δράσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Λειτουργία Δικτύου Μουσείων σε εθνικό επίπεδο (υποστήριξη τοπικών οικονομικών, θέσεις εργασίας, τοπικοί προμηθευτές)</li> <li>▪ Υποστήριξη κοινωνικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο</li> <li>▪ Παροχή συμβουλευτικού επιστημονικού ρόλου για έργα πολιτισμού και ανάπτυξης κατόπιν σχετικών αιτημάτων</li> <li>▪ Συναντήσεις για ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος</li> </ul>
<p><b>Προμηθευτές / Πάροχοι Υπηρεσιών</b></p>	<p>Πλαίσιο συνεργασίας με γνώμονα το αμοιβαίο όφελος</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Θεσμοθετημένη διαδικασία συμμετοχής, αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών μέσω εξωτερικής ανάθεσης εργασιών (outsourcing)</li> <li>▪ Σεμινάρια, ενημερωτικές συναντήσεις και παρακολούθηση επιδείξεων υλικού σε συνθήκες λειτουργίας για μεγάλες προμήθειες πληροφοριακών συστημάτων κ.λπ..</li> <li>▪ Πράσινες προμήθειες</li> </ul>
<p><b>Πολιτεία - Κανονιστικές Αρχές</b></p>	<p>Συμμόρφωση του Ομίλου με το κανονιστικό πλαίσιο</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Τακτική και έκτακτη επικοινωνία με εποπτικές αρχές (παροχή στοιχείων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύση)</li> </ul>
<p><b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</b></p>	<p>Ενημέρωση, επικοινωνία και προβολή της εταιρικής και προϊοντικής δράσης του Ομίλου</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Δελτία και συνεντεύξεις τύπου</li> <li>▪ Διαφημιστικές εκστρατείες</li> <li>▪ Επικοινωνία μέσω του Γραφείου Τύπου της Τράπεζας</li> <li>▪ Μέσα κοινωνικής δικτύωσης</li> </ul>



# ■ Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Επιχειρηματικό Περιβάλλον

### Στόχοι

- Χρηματοδότηση εγκεκριμένων επενδυτικών προγραμμάτων ελληνικών επιχειρήσεων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ.
- Ενίσχυση πράσινης επιχειρηματικότητας με νέες δέσμες προϊόντων.
- Έμφαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο πλαίσιο της μεγαλύτερης διαφάνειας, της μείωσης κατανάλωσης φυσικών πόρων, της αποτελεσματικότερης λειτουργίας συναλλαγσόμενων.
- Συνέχιση ενίσχυσης μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων σε συνεργασία με αρμόδιους φορείς (π.χ. EBRD για χώρες της ΝΑ Ευρώπης).

### Κύριες Δράσεις

- Αύξηση πελατών στην Ελλάδα κατά 130 χιλ περίπου, φτάνοντας τα 2,4 εκατ. στο τέλος του 2010. Στο 1 εκατ. οι πελάτες του Ομίλου εκτός Ελλάδας.
- Διατήρηση μεριδίου αγοράς στην Ελλάδα.
- Ίδρυση μονάδας Customer Experience Management.
- Ολοκλήρωση αξιολόγησης 10.000 σχεδόν επενδυτικών σχεδίων που υποβλήθηκαν στα καταστήματα της Τράπεζας στην Ελλάδα ως Ενδιάμεσου Φορέα Διαχείρισης ΕΣΠΑ.
- Ίδρυση της winbank direct, του πρώτου online καναλιού πώλησης τραπεζικών προϊόντων στην Ελλάδα που απευθύνεται σε όλη την αγορά και όχι μόνο σε πελάτες της Τράπεζας, προσφέροντας ευέλικτα τραπεζικά προϊόντα σχεδιασμένα ειδικά για τις ανάγκες online χρηστών.
- Συνεργασία Τράπεζας Πειραιώς και EBRD για την παροχή πιστωτικών γραμμών, συνολικού ύψους €200 εκατ. προς τις θυγατρικές Ομίλου στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία και την Αλβανία.
- €1,0 δισ. εγκεκριμένα όρια πράσινων δανείων το 2010, +51% σε ετήσια βάση.
- Πάνω από το 10% των επενδύσεων σε ΑΠΕ στην Ελλάδα έχουν χρηματοδοτηθεί από την Τράπεζα Πειραιώς.

2010

### Κύριοι Στόχοι

- Συνέχιση υποστήριξης πελατών και ενίσχυσης επιχειρηματικών πρωτοβουλιών με προοπτική.
- Έμφαση στην πρωτοπορία σε σχέση με τις υπηρεσίες πράσινης και ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Με την ολοκλήρωση της αύξησης μετοχικού κεφαλαίου κατά €807 εκατ. στις αρχές του 2011, η Τράπεζα ενισχύθηκε περαιτέρω, ώστε να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του οικονομικού περιβάλλοντος από ακόμα ισχυρότερη θέση.
- Η αξιοποίηση των αναπτυξιακών προοπτικών τόσο της Ελλάδας όσο και της ευρύτερης γεωγραφικής περιοχής είναι στις άμεσες προτεραιότητες του Ομίλου, μόλις οι οικονομικές συνθήκες το επιτρέψουν.

2011

## Κοινωνία

### Στόχοι

- Χρηματοδότηση νέων επενδύσεων επιχειρήσεων και ιδιωτών στον τομέα της πράσινης οικονομίας.
- Υποστήριξη πελατών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της οικονομικής κρίσης.

### Κύριες Δράσεις

- Ενέργειες διευκόλυνσης πελατών με προβλήματα αποπληρωμής λόγω συνεπειών οικονομικής κρίσης.
- Συνέχιση δράσεων υπέρ πολυμελών οικογενειών στη Θράκη, ενίσχυση κοινοτήτων απεξάρτησης νέων από ναρκωτικά και επανένταξής τους στην κοινωνία, ενίσχυση συλλόγων που μεριμνούν για άπορα και ορφανά παιδιά, στήριξη οργανώσεων που φροντίζουν άτομα τρίτης ηλικίας, παροχή υπηρεσιών προληπτικής ιατρικής σε απομονωμένες περιοχές της Ελλάδας.
- Χρηματοδότηση κατασκευής του μεγαλύτερου φωτοβολταϊκού σταθμού της χώρας ισχύος 9,99 MW ως έμπρακτη κίνηση στήριξης της πράσινης επιχειρηματικότητας.

2010

### Κύριοι Στόχοι

- Δέσμευση και σταθερός προσανατολισμός της Τράπεζας Πειραιώς προς την κοινωνία, η οποία δοκιμάζεται από την παρατεταμένη οικονομική κρίση.
- Ενθάρρυνση και συμμετοχή στελεχών της Τράπεζας σε δράσεις εθελοντισμού.

2011



## Εργασιακό Περιβάλλον

### Στόχοι

- Ενεργητική κατανομή εργαζομένων για τη βέλτιστη αξιοποίησή τους με βάση το προφίλ των δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους και τις επιχειρηματικές ανάγκες. Στόχος η κάλυψη των κενών στελέξεως κατά 70% με αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού.
- Διατήρηση των 27 ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο κατά μέσο όρο, καλύπτοντας το 60% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου.
- Επέκταση του e-learning στις θυγατρικές του Ομίλου, εξασφαλίζοντας την κάλυψη του 40% των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ετησίως.
- Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης της απόδοσης στο 75% του Ομίλου.
- Διενέργεια Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων Ομίλου 2010.
- Επέκταση Δράσεων Ευαισθητοποίησης σε θέματα ευ ζην στο 100% των εργαζομένων του Ομίλου.
- Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων για το 100% των Εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς και των μελών της οικογένειάς τους, σε όλη τη διάρκεια του 24ώρου, 7 ημέρες την εβδομάδα, και διερεύνηση επέκτασης της κάλυψης στον Όμιλο.

2010

### Κύριες Δράσεις

- Εξασφάλιση υψηλού ποσοστού διακράτησης εργαζομένων.
- Κάλυψη θέσεων εργασίας με εσωτερικές μετακινήσεις και προαγωγές σε ποσοστό 79,5%.
- Αύξηση των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε 33, από 27, σε επίπεδο Ομίλου, καλύπτοντας το 67% του ανθρώπινου δυναμικού.
- Υλοποίηση Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων Ομίλου 2010.
- Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης της απόδοσης στο 100% για το ανθρώπινο δυναμικό στην Ελλάδα και στο 68% στο σύνολο του Ομίλου.
- Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων για το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς και των μελών της οικογένειάς τους, σε όλη τη διάρκεια του 24ώρου, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Ολοκλήρωση της 1ης Ακαδημίας Στελεχών και έναρξη λειτουργίας 3 νέων Ακαδημιών Management και Leadership Ομίλου.
- Πιστοποίηση 349 στελεχών στην παροχή επενδυτικών συμβουλών και 63 στελεχών στην παροχή εξειδικευμένων ασφαλιστικών συμβουλών.

### Κύριοι Στόχοι

- Διάχυση αποτελεσμάτων Έρευνας Ικανοποίησης, υλοποίηση δράσεων βελτίωσης.
- Υλοποίηση έρευνας για τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Επέκταση συμβουλευτικής ευαισθητοποίησης και υποστήριξης σε θυγατρικές Ελλάδας και εξωτερικού.
- Αξιοποίηση νέου εργαλείου διάχυσης γνώσης και εμπειρίας για 1.000 στελέχη της Τράπεζας Πειραιώς.
- Θεσμοθέτηση του εθελοντισμού των εργαζομένων και υλοποίηση 10 εθελοντικών δράσεων σε επίπεδο Ομίλου.
- Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης τουλάχιστον στο 80% του Ομίλου.
- Εξασφάλιση 34 ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο.
- Έναρξη του συστήματος ηλεκτρονικής εκπαίδευσης μέσω webinar.
- Επέκταση και εμπάθυσση της εκπαίδευσης στην πράσινη επιχειρηματικότητα.
- Έναρξη της Ακαδημίας Corporate Credit για τον Όμιλο.
- Κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας σε θέματα πιστοποιήσεων.
- Επέκταση του e-learning στις θυγατρικές του εξωτερικού.
- Περαιτέρω αξιοποίηση της τεχνολογίας και διερεύνηση-υλοποίηση ευέλικτων μορφών εργασίας με στόχο την περαιτέρω εξισορρόπηση εργασιακής και προσωπικής ζωής και ταυτόχρονα την αποτελεσματική συγκράτηση του κόστους λειτουργίας.

2011

## Πολιτισμός

### Στόχοι

- Διεύρυνση του Δικτύου Μουσείων και των πολιτιστικών και εκπαιδευτικών δράσεων στην ελληνική περιφέρεια, με στόχο την οικονομική και πολιτιστική στήριξη των τοπικών κοινωνιών.
- Κεφαλαιοποίηση ερευνητικού αποθέματος, περαιτέρω αξιοποίησή του και διάχυσή του σε πολλαπλές ομάδες κοινού.
- Νέες εκδόσεις.
- Επιστημονική αξιοποίηση Ιστορικού Αρχείου.
- Συμβολή σε εθνικής εμβέλειας παρεμβάσεις, σε συνεργασία με φορείς εμπεδωμένου κύρους στον χώρο του πολιτισμού.

### Κύριες Δράσεις

- Διαχείριση Δικτύου 7 θεματικών Μουσείων - διοικητική ολοκλήρωση παραλαβής 2 μουσείων.
- Ολοκλήρωση μελετών για τα προς ένταξη στο ΕΣΠΑ Μουσεία Μαστίχας Χίου, Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, Ιστορίας του Χαρτιού και Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας.
- Έναρξη λειτουργίας Μουσείου Περιβάλλοντος Στυμφαλίας.
- Οργάνωση 9 εκθέσεων στα Μουσεία του Δικτύου, 2 στο πλαίσιο της συμμετοχής του ΠΙΟΠ στο «Κωνσταντινούπολη - Πολιτιστική Πρωτεύουσα της Ευρώπης 2010» και 1 στο πλαίσιο της συμμετοχής του ΠΙΟΠ σε έκθεση του ΥΠ.ΠΟ.Τ. στη "Shanghai Expo 2010".
- Οργάνωση 9 εκπαιδευτικών δράσεων, 4 ετήσιων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και 31 πολιτιστικών εκδηλώσεων στο Δίκτυο Μουσείων.
- Επιστημονική και διαχειριστική υποστήριξη προς τον Δήμο Φαλάνθου στην Αρκαδία Πελοποννήσου για τη δημιουργία του Μουσείου Δασικής Ιστορίας Μαινάλου.
- Νέες εκδόσεις και χορηγία βιβλιακού και εκπαιδευτικού υλικού σε σχολεία και βιβλιοθήκες.
- Ερευνητικά προγράμματα για τον εμπλουτισμό μουσειακών συλλογών, την οργάνωση περιοδικών εκθέσεων, τη δημιουργία βάσεων επιστημονικών ψηφιακών δεδομένων και εκδόσεων, την υποστήριξη εθνικών και διεθνών επιστημονικών προγραμμάτων.
- Υποστήριξη ακαδημαϊκής και ερευνητικής κοινότητας (διαλέξεις, Βιβλιοθήκη ΠΙΟΠ).
- Επιστημονική επεξεργασία του Ιστορικού Αρχείου.
- Διασύνδεση με ομόλογους οργανισμούς στην Ελλάδα και το εξωτερικό και συμμετοχή σε πληθώρα επιστημονικών συναντήσεων και διεθνή fora.

### Κύριοι Στόχοι

- Αύξηση της επισκεψιμότητας και των δράσεων (πολιτιστικών και εκπαιδευτικών) των 7 λειτουργούντων θεματικών Μουσείων στην ελληνική περιφέρεια.
- Προετοιμασία της λειτουργίας τριών νέων μουσείων (Μαστίχας Χίου, Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, Ιστορίας του Χαρτιού και Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας Κέρκυρας).
- Διοργάνωση εκθέσεων, εκπαιδευτικών δράσεων και πολιτιστικών εκδηλώσεων.
- Κεφαλαιοποίηση ερευνητικού αποθέματος.
- Ψηφιακές δράσεις (επιστημονικού, εκπαιδευτικού και εκλαϊκευτικού χαρακτήρα).
- Νέες εκδόσεις.
- Συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού για την ύλη πολιτιστική κληρονομιά της χώρας (UNESCO).
- Συνέχιση της επιστημονικής επεξεργασίας του Ιστορικού Αρχείου και νέες προσκτήσεις.
- Παροχή επιστημονικού συμβουλευτικού έργου σε φορείς και τοπικές κοινωνίες και διαμόρφωση πολιτικών στον χώρο του πολιτισμού.

2010

2011

## Περιβάλλον

### Στόχοι

- Περαιτέρω μείωση των επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας.
- Πιστοποίηση κατά EMAS.
- Αξιολόγηση των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή για τον επιχειρηματικό κόσμο της Ελλάδας, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος climabiz.
- Δημιουργία νέων πράσινων προϊόντων.
- Αύξηση μεριδίου αγοράς στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ.

2010

### Κύριες Δράσεις

- 45 εξειδικευμένα πράσινα καταστήματα, πράσινα σημεία πληροφόρησης σε όλα τα καταστήματα στην Ελλάδα.
- Δημιουργία 5 νέων πράσινων προϊόντων.
- Εκπαίδευση περισσότερων από 1.400 εργαζομένων σε προϊόντα «Πράσινης Τραπεζικής».
- Εκπαίδευση περίπου 400 εργαζομένων στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Ολοκλήρωση διαδικασίας εξωτερικής επιθεώρησης για την πιστοποίηση κατά ISO 14001 και EMAS.
- Υλοποίηση ευρωπαϊκού προγράμματος climabiz για την προσαρμογή της αγοράς στην κλιματική αλλαγή.
- Μείωση κατά 13% των επαγγελματικών μετακινήσεων με αυτοκίνητο και κατά 17% με αεροπλάνο.
- Αύξηση όλων των δεικτών ανακύκλωσης (χαρτί, μελάνι, μπαταρία, πλαστικό).

2011

### Κύριοι Στόχοι

- Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια της Τράπεζας κατά 1% έναντι του 2010.
- 10% αύξηση της ανακύκλωσης χαρτιού σε σχέση με το 2010 στο σύνολο της Τράπεζας.
- 2% μείωση στην κατανάλωση χαρτιού σε σχέση με το 2010 στο σύνολο της Τράπεζας.
- Συνέχιση πράσινης εκπαίδευσης-εσωτερική πιστοποίηση 400 εργαζομένων για τις γνώσεις τους στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Ολοκλήρωση διαδικασίας πιστοποίησης κατά EMAS.
- Κάλυψη των αναγκών της πελατειακής βάσης σε όλους τους τομείς της πράσινης επιχειρηματικότητας, με εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες και με βάση την εξέλιξη του ρυθμιστικού πλαισίου.

# ■ Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες, Διακρίσεις

## Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στις αρχές του 2004 στην εθελοντική συμμετοχή της στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact), το οποίο περιλαμβάνει δέκα βασικές αρχές σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την πάταξη της διαφθοράς. Η Τράπεζα Πειραιώς ανέλαβε αυτή την πρωτοβουλία για την υποστήριξη, αλλά και την προώθηση των αρχών αυτών μέσα στη σφαίρα των δραστηριοτήτων της. Ακολουθεί πίνακας με τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, καθώς και τις δράσεις που αναλαμβάνει η Τράπεζα Πειραιώς, ώστε να τις κάνει πράξη.

<b>Βασικές Αρχές</b> 	<b>Περιγραφή Τρόπου Υλοποίησης ή Αναφορά της Σχετικής Ενότητας στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010</b>
<b>Άνθρωπος</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Υποστήριξη, σεβασμός και προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρώπινων δικαιωμάτων εντός της επιχείρησης και της σφαίρας επιρροής της</li> <li>2. Μη εμπλοκή της επιχείρησης σε παραβιάσεις ανθρώπινων δικαιωμάτων</li> </ol>	<p>Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία. Επιπρόσθετα, θεσμοθέτηση Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του Ομίλου</p>
<b>Εργασία</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ελευθερία στη δημιουργία εργατικών σωματείων και αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις</li> <li>4. Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας</li> <li>5. Απαγόρευση της παιδικής εργασίας</li> <li>6. Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση</li> </ol>	<p>Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία. Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, «Ανθρώπινο Δυναμικό»</p>
<b>Περιβάλλον</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Υποστήριξη της αρχής της προφύλαξης απέναντι στις περιβαλλοντικές προκλήσεις</li> <li>8. Ανάλυση πρωτοβουλιών για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας</li> <li>9. Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών</li> </ol>	<p>Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, «Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον»</p>
<b>Αντί-διαφθορά</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Δράση της επιχείρησης εναντίον κάθε μορφής διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Κώδικας Δεοντολογίας και Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης</li> <li>■ Σχετικοί όροι στη σύμβαση πρόσληψης κάθε υπαλλήλου</li> <li>■ Πλαίσιο εργασιακών σχέσεων Τράπεζας</li> <li>■ Μηχανισμοί και διαδικασίες ελέγχου και εφαρμογή μηχανογραφικών συστημάτων πρόληψης και καταστολής νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και εντοπισμού ιδιαίτερων συναλλαγών (fraud detection)</li> <li>■ Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010, «Εταιρική Διακυβέρνηση»</li> </ul>

## Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει σε διεθνείς πρωτοβουλίες και δείκτες, με απώτερο στόχο την προώθηση της εταιρικής υπευθυνότητας και την προβολή της τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον, με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη. Επιπλέον, μέσω των συγκεκριμένων διαδικασιών συμμετοχής η Τράπεζα υιοθετεί μηχανισμούς αυτοαξιολόγησης των πολιτικών και πρακτικών εταιρικής υπευθυνότητας με βάση παγκόσμια πρότυπα και πρακτικές και με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή τους.

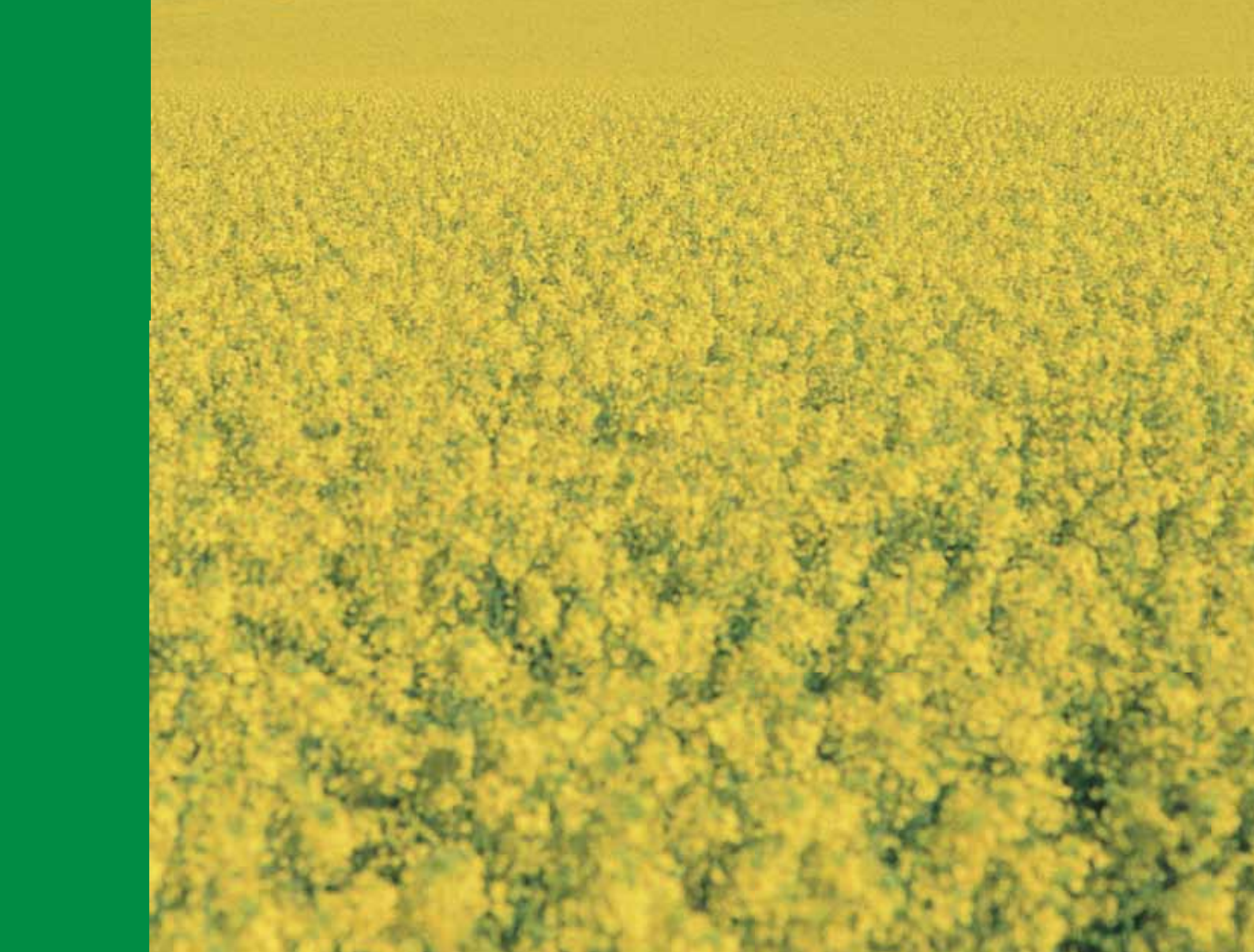
<p>Από το 2002 η Τράπεζα Πειραιώς ικανοποιεί τα κριτήρια του δείκτη FTSE4Good. Ο διεθνής αυτός δείκτης δημιουργήθηκε από τον οργανισμό FTSE προκειμένου να προσφέρει σε επενδυτές αξιολογήσεις εταιρειών που εφαρμόζουν προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας.</p>	
<p>Πέραν της συμμετοχής της στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, η Τράπεζα Πειραιώς έχει υπογράψει από το 2007 τη Διακήρυξη για την ένταξη στο UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), την Οικονομική Πρωτοβουλία του Προγράμματος Περιβάλλοντος του ΟΗΕ, όπου πάνω από 190 χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από όλο τον κόσμο δεσμεύονται να λαμβάνουν υπόψη κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια κατά τη λήψη των αποφάσεών τους.</p>	
<p>Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που έχει υπογράψει τη διακήρυξη «Caring for Climate: The business leadership platform» του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact), όπου 378 επιχειρήσεις από όλο τον κόσμο πρωτοπορούν στην κινητοποίηση της αγοράς για την αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ).</p>	
<p>Τον Απρίλιο 2011 η Τράπεζα Πειραιώς ήταν για δεύτερο συνεχόμενο έτος η μοναδική ελληνική Τράπεζα που απέσπασε την ανώτατη διάκριση που δόθηκε στην Ελλάδα στον Εθνικό Δείκτη Κοινωνικής Ευθύνης CR Index που διοργανώθηκε για τρίτο έτος. Παράλληλα έλαβε ειδικό έπαινο για το περιβαλλοντικό της έργο, ενώ το 2010 η Τράπεζα είχε λάβει ειδικό έπαινο για το κοινωνικό της έργο που επιτελείται κυρίως μέσα από τις πολυσχιδείς δραστηριότητες του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ).</p>	
<p>Από το 2009 η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Πειραιώς έχει αναδειχθεί σε μια από τις πρώτες επιχειρηματικές μονάδες στην Ελλάδα που έλαβαν τη διεθνή πιστοποίηση «Investors in People». Η πιστοποίηση αυτή παραμένει σε ισχύ μέχρι σήμερα, απεικονίζοντας τη σταθερή δέσμευση του Ομίλου στον υπεύθυνο ρόλο του ως εργοδότη, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικής επίδοσης μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης και ανάπτυξης των εργαζομένων.</p>	
<p>Η Τράπεζα Πειραιώς το 2010 συμμετείχε για πρώτη φορά στον διεθνή μη κερδοσκοπικό οργανισμό Carbon Disclosure Project με την υποβολή στοιχείων αναφορικά με την περιβαλλοντική επίδοση και δράσεις της Τράπεζας.</p>	

Τέλος, η Τράπεζα Πειραιώς κατά το 2010 πέτυχε τις ακόλουθες διακρίσεις και βραβεύσεις:

- 'Green IT Initiative by a Financial Institution' για τις δράσεις της που αφορούν την ανάδειξη του green banking μέσω των δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υπό τη διοργάνωση του περιοδικού Banking Technology στο Λονδίνο,
- ανάδειξη ως 'Best Sustainable Financial Institution in Greece' από το διεθνές οικονομικό περιοδικό New Economy,

- κατάταξη μεταξύ των 10 μοναδικών ελληνικών επιχειρήσεων που συμπεριλήφθηκαν στην παγκόσμια λίστα των κορυφαίων 1.000 κοινωνικά υπεύθυνων εταιρειών, σύμφωνα με αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε από την CRD Analytics σε συνεργασία με τη JustMeans,
- κατάταξη ως μια από τις 10 εταιρείες στην Ελλάδα που διακρίθηκε για τις δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, σύμφωνα με το κοινωνικό βαρόμετρο Awareness & Social Behavior Index,
- βραβείο «ΘΑΛΗΣ», διάκριση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που απονέμεται σε επιχειρήσεις για το κοινωνικό και περιβαλλοντικό τους έργο, από το Money Conferences και τη Eurocharity,
- υψηλότερη βαθμολόγηση για τον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα, με τοποθέτηση στην 6η βαθμίδα αξιολόγησης σε σύνολο 7 βαθμίδων σύμφωνα με την Έκθεση 'Environmental Management & Disclosure Index' για το «Δείκτη Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Διαφάνειας» που συντάχθηκε από το WWF Ελλάς.









# 1 Εταιρική Διακυβέρνηση

Με σκοπό τη διαφύλαξη του εταιρικού συμφέροντος και των συμφερόντων των μετόχων της, η Τράπεζα Πειραιώς έχει προσαρμοστεί στα οριζόμενα από το θεσμικό πλαίσιο περί εταιρικής διοίκησης. Παράλληλα, βασικό μέλημα του Ομίλου αποτελεί η συνεχής αναβάθμιση των συστημάτων διακυβέρνησης και εσωτερικού ελέγχου, κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφάνειας και διάχυσης της πληροφόρησης προς την επενδυτική κοινότητα, αλλά και η ενσωμάτωση βέλτιστων αρχών διακυβέρνησης για την κάλυψη κάθε δραστηριότητας. Σε αυτό το πλαίσιο η Τράπεζα Πειραιώς:

- έχει προσαρμόσει τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της, ώστε να είναι σύμφωνη με τα ισχύοντα περί Εκτελεστικών, μη Εκτελεστικών και Ανεξάρτητων μελών,
- διαθέτει Επιτροπή Ελέγχου, απαρτιζόμενη από μη Εκτελεστικά μέλη και Ανεξάρτητα μη Εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία παρακολουθεί και αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, με βάση τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες της Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης, τις διαπιστώσεις και παρατηρήσεις των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και των εποπτικών αρχών,
- διαθέτει Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, με σκοπό την αποτελεσματική κάλυψη όλων των μορφών κινδύνων (πιστωτικού, αγοράς, λειτουργικού) και τη διασφάλιση ενοποιημένου ελέγχου τους, την εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και τον απαιτούμενο συντονισμό σε ατομική και ενοποιημένη βάση,
- διαθέτει τους Τομείς Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Διοίκησης, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη δράσεων και προγραμμάτων εταιρικής διακυβέρνησης που εγκρίνει η Διοίκηση και για την εποπτεία της εφαρμογής τους στην Τράπεζα και στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, αλλά και για την εποπτεία της λειτουργικής υποστήριξης των εργασιών του Διοικητικού Συμβουλίου, της Εκτελεστικής Επιτροπής και του Γραφείου Προέδρου, με εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης,
- διαθέτει τον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας, με τον οποίο διασφαλίζεται η διαφάνεια και η σύμμετρη πληροφόρηση και καλύπτονται θέματα, τα οποία δεν προβλέπονται από το καταστατικό της Τράπεζας, αλλά είναι απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία της, καθώς και τον Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει τις υποχρεώσεις του προσωπικού του Ομίλου,
- διαθέτει τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης κατά την Πράξη 2577/2006 του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος), η οποία είναι ανεξάρτητη, αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και στον CEO της Τράπεζας και έχει την ευθύνη του εσωτερικού ελέγχου σε επίπεδο Ομίλου,
- διαθέτει τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία θεσπίζει και εφαρμόζει διαδικασίες και εκπονεί ετήσιο πρόγραμμα κανονιστικής συμμόρφωσης, με στόχο να επιτυγχάνεται η έγκαιρη και διαρκής συμμόρφωση του Ομίλου προς το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες μέσω της τραπεζικής λειτουργίας, αλλά και για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας,
- διαθέτει τις Υπηρεσίες Ενημέρωσης Επενδυτών, Εξυπηρέτησης Μετόχων και Εταιρικών Ανακοινώσεων, που είναι επιφορτισμένες με το έργο της πληροφόρησης των επενδυτών, των μετόχων και των αρμόδιων εποπτικών αρχών αντίστοιχα.

## Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Το ανώτατο όργανο της Τράπεζας Πειραιώς είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων της, η οποία είναι αρμόδια, μεταξύ άλλων, για την εκλογή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ). Η σύνθεση του ΔΣ της Τράπεζας Πειραιώς, το οποίο εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων της 30.04.09, όπως διαμορφώθηκε μετά από μεταβολές (παραιτήσεις, αντικαταστάσεις μελών, ανασυγκρότηση σε σώμα) με το 1253/09.02.11 πρακτικό ΔΣ έχει ως εξής:

1. Σάλλας Μιχάλης, Πρόεδρος ΔΣ, Εκτελεστικό Μέλος
2. Βαρδινογιάννης Ιωάννης, Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
3. Γεωργιάνας Ιάκωβος, Αντιπρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
4. Λεκκάκος Σταύρος, Διευθύνων Σύμβουλος & CEO, Εκτελεστικό Μέλος
5. Μάνος Αλέξανδρος, Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
6. Αλεξανδρίδης Γεώργιος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος <sup>1</sup>
7. Αντωνιάδης Χριστόδουλος, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
8. Απαλαγάκη Χαρίκλεια, Μη Εκτελεστικό Μέλος <sup>1</sup>
9. Βασιλάκης Ευτύχιος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
10. Γκολέμης Στυλιανός, Μη Εκτελεστικό Μέλος
11. Καραμανλή Φωτεινή, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
12. Μίλης Ηλίας, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
13. Μυλωνάς Θεόδωρος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος, Πρόεδρος Επιτροπής Ελέγχου <sup>1</sup>
14. Παπασπύρου Σπυρίδων, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
15. Φουρλής Βασίλειος, Μη Εκτελεστικό Μέλος

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας περιλαμβάνει 9 μη εκτελεστικά μέλη εκ των οποίων οι κ.κ. Γεώργιος Αλεξανδρίδης, Θεόδωρος Μυλωνάς και η κα Φωτεινή Καραμανλή είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002 περί εταιρικής διακυβέρνησης. Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της υπαγωγής της Τράπεζας στα οριζόμενα για την Ενίσχυση της Ρευστότητας του Ν. 3723/2008 ο κ. Αθανάσιος Τσούμας παρίσταται στις συνεδριάσεις του ΔΣ της Τράπεζας ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου.

## Κύριες Επιτροπές

Το ΔΣ με στόχο την αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη λειτουργία της Τράπεζας έχει αναθέσει εξειδικευμένα θέματα στις παρακάτω κύριες επιτροπές και συμβούλια με συγκεκριμένες αρμοδιότητες:

### Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- Επιτροπή Αμοιβών και Αξιολόγησης Management
- Επιτροπή Διαδοχής και Αναπλήρωσης Μελών ΔΣ
- Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

### Κύριες Εκτελεστικές και Διοικητικές Επιτροπές

- Εκτελεστική Επιτροπή Ομίλου με Υποεπιτροπές
  - α. Επιτροπή Εγκρίσεων
  - β. Επιτροπή Στρατηγικής και Σχεδιασμού IT
- Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO)
- Επιτροπή Ανάπτυξης Λιανικής Τραπεζικής
- Επιτροπή Σχεδιασμού Ανάπτυξης Εξωτερικού
- Επιτροπή Δαπανών Προϋπολογισμού
- Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- Επιτροπή Διαχείρισης Κρίσεων
- Επιτροπή Προβολής & Διαφήμισης
- Επιτροπή Χορηγιών



Για την Οργανωτική Δομή και τις αρμοδιότητες των Κύριων Επιτροπών, βλ. [www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση/Οργανωτική Δομή](http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση/Οργανωτική Δομή)  
[www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση/Κύριες Επιτροπές](http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση/Κύριες Επιτροπές)

<sup>1</sup> μέλος Επιτροπής Ελέγχου



## Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ)

Ο Όμιλος Πειραιώς παρακολουθεί συστηματικά την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του υφιστάμενου Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και υλοποιεί άμεσα τις ενδεχόμενες ενέργειες που απαιτούνται για τη διαρκή αντιμετώπιση και μείωση των κινδύνων. Παράλληλα, ο Όμιλος ελέγχει με κατάλληλους μηχανισμούς έγκαιρης προειδοποίησης τη συνεπή εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στις Μονάδες, καθώς και την πλήρη συμμόρφωση όλων των εμπλεκόμενων με τις αρχές και τους στόχους του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

Προτεραιότητα της Τράπεζας αποτελεί ταυτόχρονα η ανάπτυξη και η συνεχής αναβάθμιση, τόσο σε ατομικό όσο και σε επίπεδο Ομίλου, του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της, το οποίο αποτελεί σύνολο λεπτομερώς καταγεγραμμένων ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών που καλύπτουν κάθε δραστηριότητα και συναλλαγή και συντελούν στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της.

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ισχυρό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου για τη διαφύλαξη των περιουσιακών της στοιχείων, τη ξεχωριστή και αναλυτική τήρηση και φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων των πελατών της και τη διασφάλιση των συμφερόντων των μετόχων της. Τα μέλη ΔΣ έχουν την τελική ευθύνη για τη διατήρηση του Συστήματος, την παρακολούθηση και αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικής εφαρμογής του. Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου αποσκοπεί στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων που απειλούν την Τράπεζα και όχι απαραίτητα στην εξάλειψή τους.

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας υποστηρίζεται, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, από ολοκληρωμένο Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS- Management Information System) και επικοινωνίας, καθώς και από μηχανισμούς, οι οποίοι αλληλοσυμπληρώνονται και αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου τόσο της οργανωτικής δομής και των δραστηριοτήτων της Τράπεζας όσο και του Κανονισμού. Υπεύθυνοι για την τήρηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου είναι ο Εσωτερικός Ελεγκτής, η Επιτροπή Ελέγχου και ο Εσωτερικός Έλεγχος.

Τα μέλη του ΔΣ αξιολογούν την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος σε ετήσια βάση και χαράζουν τη στρατηγική για τη βελτίωσή του με βάση σχετική έκθεση που τους υποβάλλει η Διοίκηση της Τράπεζας και τις επ' αυτής παρατηρήσεις της Επιτροπής Ελέγχου. Η αξιολόγηση της επάρκειας του Συστήματος σε επίπεδο Τράπεζας και επίπεδο Ομίλου ανατίθεται περιοδικά και τουλάχιστον ανά τριετία, ύστερα από εισήγηση της Επιτροπής Ελέγχου, σε τρίτους, πλην των τακτικών, ορκωτούς ελεγκτές-λογιστές. Η σχετική έκθεση αξιολόγησης γνωστοποιείται στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός του πρώτου εξαμήνου του έτους μετά από τη λήξη της τριετίας.

## Εσωτερικός Έλεγχος

Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου (ΓΔΕΕΟ) είναι ανεξάρτητη μονάδα και αναφέρεται στο ΔΣ της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και στον CEO της Τράπεζας και εποπτεύει και συντονίζει τη δραστηριότητα των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου στην Τράπεζα και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου κατά το 2010:

- κατάρτισε αναλυτικό ελεγκτικό πλάνο εργασιών, με ετήσιο ελεγκτικό κύκλο (audit cycle) για το δίκτυο καταστημάτων και διετή έως τριετή ελεγκτικό κύκλο για τις λοιπές δραστηριότητες ανάλογα με τα αποτελέσματα της διενεργηθείσας αξιολόγησης κινδύνων,
- συνέχισε μέσω του θεσμού των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων τη διαρκή παρακολούθηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων των καταστημάτων στην Ελλάδα και στις θυγατρικές τράπεζες στη Βουλγαρία, Ρουμανία και Αλβανία, ενώ επέκτεινε το θεσμό των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων στις θυγατρικές τράπεζες στην Αίγυπτο και τη Σερβία,
- συνέχισε την ανάπτυξη -με ίδιους πόρους- βάσης δεδομένων με στόχο την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών και την ανάπτυξη σεναρίων πρόληψης και εντοπισμού περιστατικών απάτης, καθώς και την υποστήριξη του ελεγκτικού έργου των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων, ενώ ολοκλήρωσε την εγκατάσταση του ίδιου συστήματος στις θυγατρικές τράπεζες στη Βουλγαρία, Ρουμανία, Αλβανία και Σερβία,
- συμμετείχε συμβουλευτικά στην ανάπτυξη επιμέρους διαδικασιών της Τράπεζας προκειμένου να ενσωματωθούν σε αυτές κατάλληλοι ελεγκτικοί μηχανισμοί,

- αύξησε σε 26% το ποσοστό των πιστοποιημένων ελεγκτών της και παράλληλα συνέχισε την εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών της, κατευθύνοντάς τους στις κατάλληλες επαγγελματικές πιστοποιήσεις (ACCA, CIA, CISA κ.λπ.) και στην περαιτέρω εξειδίκευσή τους,
- ανέπτυξε διαδικασία ποιοτικής αξιολόγησης των ελεγκτικών έργων και
- επικαιροποίησε το πληροφοριακό σύστημα Teammate στη μητρική Τράπεζα, με σκοπό την αυτοματοποίηση συγκεκριμένων ελεγκτικών διαδικασιών.

Το σχέδιο δράσης της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου για το 2011, με στόχο την επιτυχημένη και απρόσκοπτη συνέχιση του έργου της για την ενδυνάμωση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στη μητρική Τράπεζα και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, περιλαμβάνει:

- την περαιτέρω ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών,
- την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών, παρόμοιο με αυτό που ήδη λειτουργεί σε Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία, Αλβανία και Σερβία και στις θυγατρικές τράπεζες σε Κύπρο και Αίγυπτο και
- τη συνεχή επικαιροποίηση διαδικασιών, προτύπων και μεθοδολογιών, με στόχο την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου.



Για τις αρχές και τους στόχους του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, βλ. [www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση/Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση/ΣΕΕ](http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση/Επενδυτών/Εταιρική_Διακυβέρνηση/ΣΕΕ)

## Κανονιστική Συμμόρφωση

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των κανόνων του εποπτικού πλαισίου της Βασιλείας II και των σχετικών κατευθύνσεων της Τράπεζας της Ελλάδος, λειτουργεί ανεξάρτητη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, η οποία αναφέρεται απευθείας στη Διοίκηση (Γενικό Δ/ντή Τομέα Εταιρικής Διοίκησης), κατά τα οριζόμενα στην 2577/2006 Πράξη Διοικητή Τράπεζας της Ελλάδος, και υπόκειται στον έλεγχο του Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης, για τις οποίες είναι παράλληλα πιστοποιημένη βάσει του προτύπου ISO 9001:2008.

Για την αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου χρήσης των υπηρεσιών της Τράπεζας για σκοπούς ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, έχει συσταθεί εντός της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ειδική Υπηρεσία πρόληψης και καταστολής, της οποίας προϊστάται ο Αναπληρωτής Διευθυντής της Διεύθυνσης και στην οποία έχουν ανατεθεί οι ειδικές θεσμικές αρμοδιότητες του Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους, όπως προβλέπονται στις διατάξεις του Ν. 3691/2008 και της υπ' αρ. 281/5/17.3.2009 απόφασης της ΕΤΠΘ<sup>2</sup>. Το στέλεχος αυτό εισηγείται μέτρα για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών που εφαρμόζονται για την τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων, λειτουργεί ως σημείο επικοινωνίας για τα θέματα ευθύνης του με τις αρμόδιες Αρχές και τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας της Ελλάδος, παρέχοντας τις αναγκαίες κατά το νόμο πληροφορίες και μεταξύ άλλων:

- λαμβάνει αναφορές από υπαλλήλους της Τράπεζας για ασυνήθεις ή ύποπτες συναλλαγές και παρέχει καθοδήγηση σε αυτούς επί θεμάτων που σχετίζονται με την πρόληψη και καταστολή του ξεπλύματος χρήματος και τη χρηματοδότησης της τρομοκρατίας,
- υποδεικνύει τις κατάλληλες διαδικασίες και τα πρότυπα αναφοράς των ύποπτων συναλλαγών προς τις αρμόδιες Αρχές, καθώς και τις διαδικασίες για την αμοιβαία πληροφόρηση μεταξύ των υποκαταστημάτων, των θυγατρικών και της Τράπεζας,
- παρακολουθεί και αξιολογεί την ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής και των επιμέρους σχετικών διαδικασιών που έχει θεσπίσει η Τράπεζα για το θέμα,
- συντάσσει ετήσια έκθεση για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις διατάξεις της πρόληψης και καταστολής του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, η οποία αξιολογείται από την Επιτροπή Ελέγχου και υποβάλλεται στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Κατά τη διάρκεια του 2010 υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα έργα :

- εντατικοποιήθηκαν οι έλεγχοι στο δίκτυο καταστημάτων, σε κεντρικές μονάδες της Τράπεζας και σε θυγατρικές εταιρείες εσωτερικού, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή τους με τις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες και το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο,
- πραγματοποιήθηκαν επιτόπιες επισκοπήσεις των Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης στις θυγατρικές

<sup>2</sup> ΕΤΠΘ: Επιτροπή Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων



- τράπεζες Piraeus Bank Cyprus, Piraeus Bank Romania, Piraeus Bank Beograd και Piraeus Bank Egypt, ολοκληρώθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικασία εξωτερικής ανάθεσης εργασιών (outsourcing),
- υιοθετήθηκε η επικαιροποιημένη Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου από όλες τις θυγατρικές εξωτερικού και υλοποιείται σταδιακά,
- εγκαταστάθηκαν οι βασικές λειτουργικές μονάδες του συστήματος Anti-Money Laundering (AML, Customer Due Diligence και Watch List Management batch modules) στην θυγατρική Piraeus Bank Egypt και η λειτουργική μονάδα για τον έλεγχο των πληρωμών σε πραγματικό χρόνο (Watch List Management) στη θυγατρική Piraeus Bank Cyprus.

Εντός του 2011 αναμένονται:

- η υλοποίηση στα συστήματα της Τράπεζας μεθοδολογίας για την αντιμετώπιση της προσέγγισης με βάση τον κίνδυνο (AML Risk Based Approach),
- η καταγραφή του πίνακα νομοθεσίας (compliance chart), που αποτελεί αναλυτική κωδικοποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου, με παράλληλη σύνδεση-αναφορά του στις εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες της Τράπεζας για τη συμμόρφωσή της με αυτό,
- η εγκατάσταση της λειτουργικής μονάδας για τον έλεγχο σε πραγματικό χρόνο των πληρωμών και των πελατών στις υπόλοιπες θυγατρικές εξωτερικού και
- η οργάνωση και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό της μητρικής Τράπεζας σχετικά με θέματα ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου. Στο πλαίσιο ενίσχυσης της μονάδας, άλλωστε, ήδη εντός του 2010 ενισχύθηκε το στελεχιακό δυναμικό της Διεύθυνσης με την εσωτερική μετακίνηση στελεχών.



Για τις αρμοδιότητες της μονάδας και την Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης, βλ.

[www.piraeusbank.gr/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΕταιρικήΔιακυβέρνηση/Κανονιστική Συμμόρφωση](http://www.piraeusbank.gr/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΕταιρικήΔιακυβέρνηση/Κανονιστική_Συμμόρφωση)

## Εξωτερικοί Ελεγκτές

Τακτικός Ορκωτός Ελεγκτής-Λογιστής για τη χρήση 2010 για τις οικονομικές καταστάσεις, ατομικές και ενοποιημένες, της Τράπεζας Πειραιώς, σύμφωνα με την απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων της Τράπεζας της 19.05.2010, ήταν η ελεγκτική εταιρεία PricewaterhouseCoopers, από την οποία ορίστηκαν οι κ.κ. Μιχαλάτος Κωνσταντίνος του Ιωάννη (ΑΜ ΣΟΕΛ 17701) ως τακτικός και Σούρμπης Δημήτριος του Ανδρέα (ΑΜ ΣΟΕΛ 16891) ως αναπληρωματικός ελεγκτής. Σημειώνεται ότι οι ορκωτοί ελεγκτές-λογιστές διορίζονται από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων που λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια της ελεγχόμενης χρήσης και μπορούν να επαναδιορισθούν για μέχρι πέντε συνολικά συνεχόμενες εταιρικές χρήσεις.

## Διαφάνεια και Επικοινωνία

### Ενημέρωση Επενδυτών - Αναλυτών

Η ενημέρωση των επενδυτών πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Ενημέρωσης Επενδυτών, με ενεργό συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης του Ομίλου, και έχει σκοπό την παροχή συστηματικής και σύμμετρης πληροφόρησης για την πορεία και στρατηγική του Ομίλου Πειραιώς τόσο σε θεσμικούς όσο και σε ιδιώτες επενδυτές. Το 2010 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 340 επικοινωνίες με θεσμικούς επενδυτές και αναλυτές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ η Τράπεζα συμμετείχε σε 18 roadshows και συνέδρια σε Ευρώπη και Αμερική.

### Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων έχει ευθύνη για την άμεση και σύμμετρη πληροφόρηση των μετόχων, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους σε θέματα άσκησης των δικαιωμάτων τους με βάση το νόμο και το καταστατικό της Τράπεζας.

### Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων

Η Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων έχει την ευθύνη των εταιρικών ανακοινώσεων. Η Υπηρεσία συγκροτήθηκε βάσει του Ν.3016/2002 και της 5/204/14.11.2000 απόφασης του ΔΣ της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς

και είναι υπεύθυνη για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το θεσμικό πλαίσιο της εν λόγω απόφασης. Οι ανακοινώσεις της Τράπεζας αποστέλλονται άμεσα στο ΧΑ προκειμένου να καταχωρηθούν στο Ημερήσιο Δελτίο Τιμών και να ενημερωθεί το επενδυτικό κοινό.



Για τις αρμοδιότητες των πιο πάνω υπηρεσιών, βλ.

[www.piraeusbank.gr/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΕταιρικήΔιακυβέρνηση/Διαφάνεια&Επικοινωνία](http://www.piraeusbank.gr/ΕνημέρωσηΕπενδυτών/ΕταιρικήΔιακυβέρνηση/Διαφάνεια&Επικοινωνία)

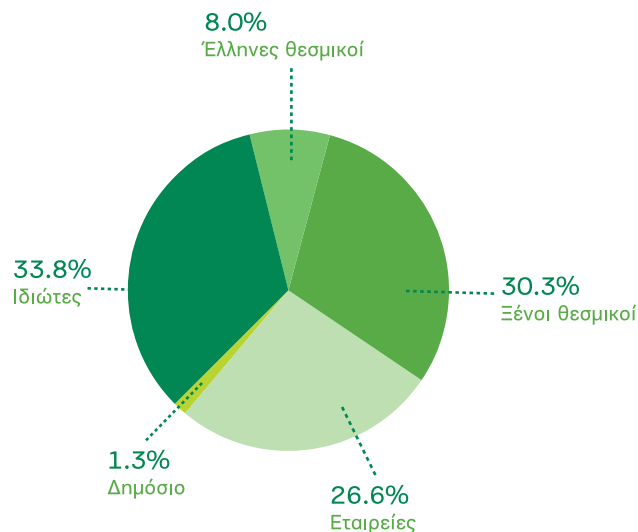
## Σχέσεις με Μετόχους

Η μετοχική βάση της Τράπεζας Πειραιώς παρουσιάζει πλούσια διασπορά και αποτελείται από αναγνωρισμένους εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου, θεσμικούς επενδυτές του εσωτερικού και του εξωτερικού, καθώς και πολλούς ιδιώτες επενδυτές.

Παρά το δυσμενές οικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα, η Τράπεζα προχώρησε σε αύξηση μετοχικού κεφαλαίου κατά €807 εκατ. στις αρχές του 2011, η οποία ολοκληρώθηκε με υπερκάλυψη 1,3 φορές και συμμετοχή 94 χιλιάδων περίπου επενδυτών από την Ελλάδα και το εξωτερικό, ένδειξη εμπιστοσύνης προς την Τράπεζα Πειραιώς και το ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Σε όλη τη διάρκεια της περιόδου προετοιμασίας και υλοποίησης της αύξησης (29.10.10-10.02.11) όλοι οι μηχανισμοί και οι μονάδες της Τράπεζας συνέβαλαν στην έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών (υφιστάμενων ή μη επενδυτών, αναλυτών, θεματοφυλάκων, μέσων ενημέρωσης), αλλά και των αρμόδιων εποπτικών αρχών. Στην κατεύθυνση αυτή, άλλωστε, σχεδιάστηκε ειδική ενότητα στο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, όπου όλες οι απαραίτητες χρηστικές πληροφορίες παρουσιάστηκαν κατά τρόπο εύληπτο και η οποία συγκέντρωσε υψηλή επισκεψιμότητα κατά την περίοδο εγγραφών.

Σε συνέχεια της αύξησης μετοχικού κεφαλαίου που ολοκληρώθηκε στις 31.01.2011, το σύνολο των μετόχων της Τράπεζας στις 15.02.2011 ανερχόταν σε 152.696. Από το σύνολο των μετοχών (1.143.326.564), το 33,8% κατείχαν φυσικά πρόσωπα και το υπόλοιπο 66,2% νομικά πρόσωπα. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει εκδώσει 77.568.134 προνομιούχες μετοχές, άνευ δικαιώματος ψήφου, υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3723/2008.

Διάρθρωση Μετοχικής Σύνθεσης Τράπεζας Πειραιώς (15.02.11)



Σημείωση: Σύνθεση επί των κοινών μετοχών μετά την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου τον Ιαν. 2011 (1.143 326.564 μετοχές). Οι νέες μετοχές που προέκυψαν από την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου ξεκίνησαν τη διαπραγματέυσή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών στις 10.02.11





# 2 Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές

## Σχέσεις με Πελάτες

Η ακριβής και διαφανής ενημέρωση των πελατών, υφιστάμενων και δυνητικών, αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα Πειραιώς, η οποία ακολουθεί τους κανόνες του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας για τις σχέσεις τραπεζών και συναλλασσομένων σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο και τα συναλλακτικά ήθη. Ο Κώδικας αποτελεί αποτέλεσμα διατραπεζικής συνεργασίας υπό την αιγίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Μέριμνα της Τράπεζας αποτελεί η τήρηση των κανόνων αυτών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας δημιουργίας, προώθησης των προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών σε σχέση με τα προϊόντα αυτά.

Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η συμμόρφωση με την οδηγία 2007/64/EK που διέπει σε κοινοτικό επίπεδο το σύνολο των υπηρεσιών πληρωμών (Payment Systems Directive-PSD). Με σκοπό την καλύτερη προστασία του καταναλωτή, τη βελτίωση της διαφάνειας των συναλλαγών και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η Τράπεζα Πειραιώς τροποποίησε και συγκέντρωσε τους υφιστάμενους Γενικούς Όρους που αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών σε μια ενιαία σύμβαση (Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών) και στη συνέχεια μερίμνησε έτσι ώστε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών να παρέχουν και να διασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα των αναλυτικών πληροφοριών αναφορικά με τους νέους όρους που διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών.

Επιπλέον, όσον αφορά τη διαφάνεια στην ενημέρωση, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει πλήρη προ-συμβατική ενημέρωση σε επίπεδο απλής πληροφόρησης ή αίτησης στα προϊόντα στεγαστικής πίστης επί σειρά ετών. Ακόμη η Τράπεζα έχει πλήρως συμμορφωθεί με την οδηγία 2008/48 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, όπως έχει συμφωνηθεί από τις ευρωπαϊκές Ενώσεις Καταναλωτών και τις ευρωπαϊκές Ενώσεις του Πιστωτικού Τομέα.

Πέρα όμως από το πλαίσιο της συμμόρφωσης με τις νομοθετικές ρυθμίσεις και τις κοινοτικές οδηγίες επισημαίνεται ότι μόνιμη φροντίδα της Τράπεζας αποτελεί η εξοικείωση και ενίσχυση της τραπεζικής παιδείας των πελατών της, με στόχο τη διευκόλυνσή τους όσον αφορά την κατανόηση και χρήση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Υπό το πρίσμα αυτό, υλοποιούνται στοχευμένες ενέργειες της Τράπεζας προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση, ενώ παράλληλα έχουν υιοθετηθεί μηχανισμοί μέτρησης της απόδοσής της σε αυτό το πεδίο, όπως λ.χ. στο πλαίσιο των διεξαγόμενων ερευνών ικανοποίησης πελατών.

Παράλληλα, η Τράπεζα διασφαλίζει ότι η προβολή των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών γίνεται με ακρίβεια, προσδιορίζοντας τα διαφημιζόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς ανακριβείς ή παραπλανητικές δηλώσεις, υπερβολική προβολή ή προσπάθεια απόκρυψης χαρακτηριστικών των προϊόντων και των υπηρεσιών και χωρίς εκμετάλλευση της άγνοιας, της απειρίας ή των φόβων μερίδας του κοινού, σε συμμόρφωση με το αντίστοιχο ρυθμιστικό πλαίσιο.

Το 2010 η Τράπεζα ενέτεινε τις προσπάθειες στήριξης των πελατών της υπό το βάρος των συνεπειών της οικονομικής κρίσης, δίνοντας εξατομικευμένες λύσεις σε συγκεκριμένες ανάγκες, αλλά και παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες. Έτσι, συνεχίστηκαν τα υφιστάμενα προγράμματα μέτρων για την αντιμετώπιση της κρίσης, ενώ υλοποιούνται προγράμματα ρύθμισης οφειλών προς ανακούφιση ιδιωτών και επιχειρήσεων που πλήττονται από την οικονομική συγκυρία.



Ταυτόχρονα, η Τράπεζα προετοιμάζεται έγκαιρα για την εξυπηρέτηση νέων πελατειακών αναγκών, εστιάζοντας σε αναπτυσσόμενους κλάδους με εξωστρέφεια και προοπτική. Ενδεικτική είναι η έμφαση που έχει δώσει τα τελευταία χρόνια η Τράπεζα Πειραιώς στις υπηρεσίες πράσινης τραπεζικής, με αποτέλεσμα σήμερα να παρέχει ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων πράσινης τραπεζικής σε πελάτες, ιδιώτες και επιχειρήσεις, αξιοποιώντας την πρωταγωνιστική της θέση στην αγορά, αλλά και το πολύ καλά καταρτισμένο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό της.

Σε αυτή την κατεύθυνση η Τράπεζα λειτούργησε το πρώτο πράσινο κατάστημα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, ενώ, επιπρόσθετα, σε όλα τα καταστήματά της στην Ελλάδα όρισε εντός του 2010 εξειδικευμένο στέλεχος Green Banking, με κύρια αποστολή την ενημέρωση των πελατών αναφορικά με πράσινα προϊόντα, αλλά και όλες τις πρωτοβουλίες που προωθούν την πράσινη επιχειρηματικότητα. Παράλληλα, 45 επιλεγμένα καταστήματα στην Ελλάδα μετατράπηκαν σε κεντρικά οχήματα προώθησης και ενημέρωσης για την πράσινη επιχειρηματικότητα, τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και τη στήριξη της υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης επιχειρήσεων, επαγγελματιών και νοικοκυριών.

Στην κατεύθυνση της υποστήριξης νέων δράσεων στον τομέα των επιχειρήσεων, η Τράπεζα Πειραιώς το 2010 δραστηριοποιήθηκε και σε εργασίες private equity και venture capital, αποκτώντας παρουσία σε όλα τα στάδια ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας με:

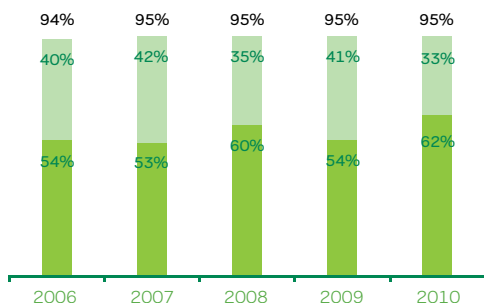
- επενδύσεις σε νεοσύστατες εταιρείες στον κλάδο της τεχνολογίας (στάδιο seed capital) μέσω της συνεργασίας με το OpenFund, το οποίο καλύπτει τα πρώτα βήματα μιας εταιρείας από τη σύλληψη της επιχειρηματικής ιδέας ως τη δημιουργία της. Σε αυτό τον τομέα, μέσα στο 2010, ολοκληρώθηκαν 5 επενδύσεις σε εταιρείες από την Ελλάδα και άλλες ευρωπαϊκές χώρες,
- επενδύσεις venture capital που απευθύνονται στα επόμενα βήματα αναπτυσσόμενων εταιρειών, όπου το Piraeus TANEQ Capital Fund (PTCF), μέσω της διαχειρίστριας εταιρείας του Piraeus Capital Management (PCM), επένδυσε επιπλέον στις ήδη υπάρχουσες από το 2009 3 εταιρείες του χαρτοφυλακίου του και
- δημιουργία της δομής των δραστηριοτήτων private equity, με την ίδρυση της εταιρείας Piraeus Equity Partners και των θυγατρικών της, που καλύπτουν τα πιο ώριμα στάδια μιας επιχειρηματικής κίνησης σε συγκεκριμένους τομείς καινοτομίας. Μέσα στο 2010 ιδρύθηκε και το Piraeus Clean Energy LP (PCE), επενδυτικό κεφάλαιο που επενδύει σε έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και άλλες χώρες της Μεσογείου, για το οποίο η Τράπεζα Πειραιώς έχει δεσμεύσει ποσό €50 εκατ., αποδεικνύοντας την εστίασή της και στον τομέα των μετοχικών επενδύσεων σε έργα πράσινης ενέργειας. Μετά την έγκριση που έλαβε το PCE από την Κεντρική Τράπεζα Κύπρου, δημιουργήθηκε ένα σημαντικό χαρτοφυλάκιο πιθανών επενδύσεων άνω των €140 εκατ. σε έργα ΑΠΕ, με αναμενόμενη ολοκλήρωση των πρώτων επενδύσεων και στρατηγικών συνεργασιών μέσα στο 2011.

Η Τράπεζα Πειραιώς, έχοντας αναγνωρίσει τη σημασία της εστίασης και προσέγγισης των πελατών σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες και τη δυναμική τους, έχει υιοθετήσει και εφαρμόσει πολιτικές έτσι ώστε όλες οι εργασίες της να σχεδιάζονται και υλοποιούνται προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση. Απώτερος στόχος είναι η άρτια και συντονισμένη υποστήριξη από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης, η στοχευμένη προσέγγιση ανάπτυξης και διατήρησης χαρτοφυλακίου προϊόντων με βάση τις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών και η ανάπτυξη και προσαρμογή των προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις τάσεις που παρατηρούνται τόσο στους υφιστάμενους πελάτες όσο και στην ευρύτερη αγορά. Το Δεκέμβριο 2010 ο συνολικός αριθμός των πελατών ανήλθε στα 3,4 εκατ. σε Ελλάδα και εξωτερικό. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην απόκτηση νέων πελατών, με περίπου 130 χιλιάδες νέους πελάτες το 2010, αριθμός σημαντικός για τα δεδομένα της αγοράς στην τρέχουσα συγκυρία. Αντίστοιχα, περίπου 65 χιλιάδες ήταν οι νέοι πελάτες του Ομίλου στις διεθνείς δραστηριότητές του κατά τη διάρκεια του 2010.

Προκειμένου να διαπιστωθεί εάν η Τράπεζα ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, έχει υιοθετήσει μεταξύ άλλων και την παρακολούθηση σε συστηματική βάση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της μέσα από ειδικά σχεδιασμένες επιστημονικές έρευνες που διενεργούνται από ανεξάρτητες εταιρείες. Με τον τρόπο αυτό αντλείται πληροφόρηση γύρω από το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας, τόσο συνολικά όσο και σε επιμέρους δείκτες. Σύμφωνα με τη μέτρηση του 2010 και αναφορικά με τη συνολική ικανοποίηση από την Τράπεζα Πειραιώς, τα αποτελέσματα καταγράφονται ιδιαίτερα θετικά, καθώς το ποσοστό των συνολικά («απόλυτα» και «αρκετά») ικανοποιημένων πελατών παραμένει σταθερό στο 95%.

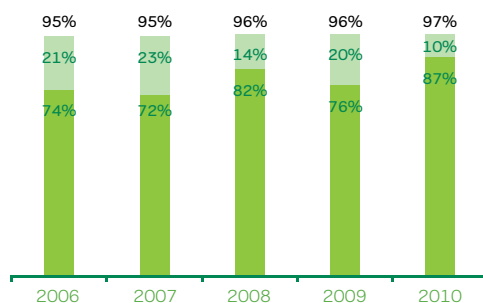


Συνολική Ικανοποίηση από την Τράπεζα

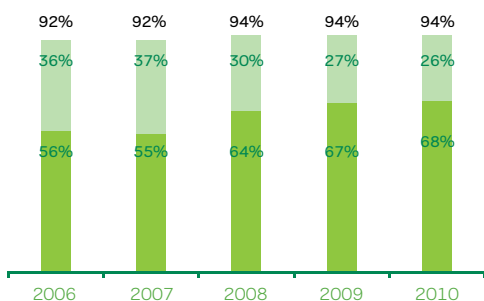


Αρκετά Ικανοποιημένοι  
Απόλυτα Ικανοποιημένοι

Ικανοποίηση ως προς την παροχή πλήρους ενημέρωσης, με ξεκάθαρους διευκρινίσεις

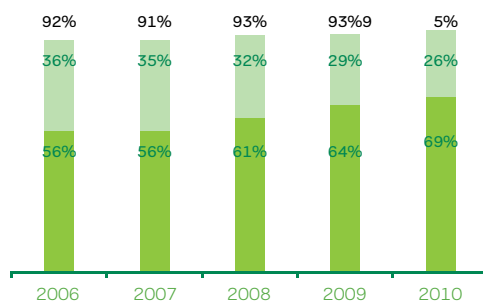


Πρόθεση Σύστασης σε φίλους/συνεργάτες



Αρκετά Πιθανό  
Πολύ Πιθανό

Πιθανότητα χρήσης της τράπεζας για επιπλέον προϊόντα/υπηρεσίες



Ιδιαίτερα αυξημένος παρουσιάζεται ο βαθμός ικανοποίησης ως προς «την παροχή πλήρους ενημέρωσης, με ξεκάθαρους διευκρινίσεις εξ αρχής», καθώς το 87% των πελατών δηλώνουν «απόλυτα ικανοποιημένοι» σε σχετική ερώτηση έναντι ποσοστού 76% στην έρευνα του 2009. Ομοίως, και στην ερώτηση «Εάν στο μέλλον θα θέλατε κάποια επιπλέον προϊόντα/υπηρεσίες από μια τράπεζα, πόσο πιθανό θα ήταν να απευθυνόσασταν στην Τράπεζα Πειραιώς», το ποσοστό πελατών που δηλώνει «πολύ πιθανό» παρουσιάζει διαχρονικά σημαντική αύξηση.

Στόχος της Τράπεζας παραμένει η διατήρηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών της. Αξίζει, τέλος, να υπογραμμιστεί ότι κατά τη διεξαγωγή των ερευνών, οι πελάτες ερωτώνται και για τον προσδιορισμό περιοχών βελτίωσης σε σχέση με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση από την Τράπεζα, πληροφόρηση η οποία αξιοποιείται με υλοποίηση αντίστοιχων διορθωτικών παρεμβάσεων.

## Υπηρεσία Πελατών και Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών

Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στη λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχει συστήσει Υπηρεσία Πελατών, έργο της οποίας είναι η εξέταση και διευθέτηση παραπόνων των πελατών της Τράπεζας, καθώς και η παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα. Έχει θεσμοθετήσει ένα μηχανισμό υποδοχής και άμεσης διερεύνησης των θεμάτων που απασχολούν τους πελάτες. Μέσω μιας απλής διαδικασίας οι πελάτες μπορούν επιλέγοντας έναν από τους πολλαπλούς τρόπους επικοινωνίας (κατάστημα, αλλά και μέσω τηλεφώνου, fax, διαδικτύου) να γνωστοποιήσουν το θέμα που τους απασχολεί προκειμένου να λάβουν τις απαραίτητες διευκρινίσεις-απαντήσεις.



Για την περιγραφή της διαδικασίας επικοινωνίας με την Υπηρεσία Πελατών, βλ. [www.piraeusbank.gr/Ιδιώτες/Υπηρεσία Πελατών](http://www.piraeusbank.gr/Ιδιώτες/Υπηρεσία Πελατών)

Τα ποσοστά παραπόνων που διατυπώθηκαν γραπτά και προφορικά το 2010 στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας Πειραιώς έναντι του αντίστοιχου ποσοστού του 2009 ανά θέμα ήταν τα εξής:

- Δάνεια 41% έναντι 35%
- Κάρτες 34% έναντι 43%
- Καταθέσεις - Συναλλαγές Ταμείου 20% έναντι 17%
- Επενδυτικά Προϊόντα 2% έναντι 3%
- Ηλεκτρονική Τραπεζική 2% έναντι 1%
- Λοιπές τραπεζικές εργασίες ή εργασίες θυγατρικών εταιρειών 1% σταθερό
- Γενικά <1% σταθερό

Το ποσοστό των υποθέσεων ιδιωτών της Τράπεζας που χειρίζεται ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών έναντι του συνόλου των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα καταγράφεται μειωμένο στο 5,4% (2009: 7,8%) για τα γραπτά παράπονα και στο 4,5% (2009: 5,7%) για τις τηλεφωνικές κλήσεις. Αντίστοιχα το ποσοστό των υποθέσεων νομικών προσώπων (επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων) της Τράπεζας που χειρίζεται ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών έναντι του συνόλου των τραπεζών παραμένει σταθερό για τα γραπτά παράπονα στο 11% όσο και το 2009, ενώ για τις τηλεφωνικές κλήσεις βελτιώθηκε στο 7,5% έναντι 10% το 2009. Στόχος της Τράπεζας παραμένει η περαιτέρω βελτίωση στο προσεχές μέλλον, ενώ θεωρείται ότι κινούνται εντός του αποδεκτού εύρους λαμβανομένου υπόψη του μεριδίου αγοράς δανείων και καταθέσεων της Τράπεζας στην Ελλάδα που διαμορφώθηκε στο επίπεδο του 11% στο τέλος του 2010.

Τα στελέχη της Υπηρεσίας Πελατών συνεχίζουν να λαμβάνουν μέρος ως εισηγητές στο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Αποτελεσματική Διαχείριση Καταστημάτων», με στόχο τη διάχυση των θεμάτων που απασχολούν την Υπηρεσία. Το 2010 πραγματοποιήθηκαν 5 εκπαιδευτικά προγράμματα με συμμετέχοντες από 85 καταστήματα της Τράπεζας.

Η Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας, στοχεύοντας στην περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης των υποθέσεων πελατών, προέβη στην τροποποίηση της αυτοματοποιημένης διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων πελατών μέσω του νέου συστήματος workflow management APPIAN. Η νέα διαδικασία υποστηρίζει τη δυνατότητα διασύνδεσης των ηλεκτρονικών αιτημάτων πελατών με τα λειτουργικά συστήματα της Τράπεζας για απευθείας άντληση πληροφοριών, μειώνοντας το χρόνο διεκπεραίωσης της εργασίας. Επιπλέον, παρέχει τη δυνατότητα, τόσο στο δίκτυο καταστημάτων όσο και σε κεντρικές μονάδες της Τράπεζας, να καταχωρούν και να αποστέλλουν άμεσα, με τη μορφή ηλεκτρονικών φακέλων, τις υποθέσεις πελατών που παραλαμβάνουν. Παράλληλα, η εν λόγω διαδικασία είναι πλήρως εναρμονισμένη με τις νέες προδιαγραφές που δόθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος για τη διαδικασία εξέτασης και αντιμετώπισης παραπόνων στο πλαίσιο της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, Κεφ. Δ. παρ.2.

## Σχέσεις με Προμηθευτές

Οι σχέσεις της Τράπεζας Πειραιώς με τους προμηθευτές της διέπονται από τις αρχές της αξιοκρατικής επιλογής και της διαφάνειας στους όρους συνεργασίας. Οι προτάσεις συνεργασίας και προσφορές που υποβάλλονται από δυνητικούς συνεργάτες και προμηθευτές αξιολογούνται βάσει θεσπισμένων κριτη-



ρίων και διαδικασιών που περιλαμβάνονται τόσο στο καταγεγραμμένο πλαίσιο διαδικασιών της Δ/σης Τεχνικών Έργων και Διοικητικής Υποστήριξης, με επισκόπηση από τη Γενική Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, όσο και στη σχετική Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (outsourcing). Σημειώνεται ότι εντός του 2010 ολοκληρώθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικασία εξωτερικής ανάθεσης εργασιών (outsourcing) και σε επίπεδο Ομίλου.

Η Τράπεζα συνεργάζεται με προμηθευτές που πληρούν συγκεκριμένα αντικειμενικά και μετρήσιμα κριτήρια, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται η σχέση απόδοσης και ποιότητας με την τιμή, η συνέπεια, αλλά και η θέση στην αγορά. Οι διαδικασίες που ακολουθούνται είναι ενιαίες για όλους τους προμηθευτές, ενώ περιοδικά αξιολογείται το σύνολο των προμηθευτών, έτσι ώστε βάσει της πορείας της συνεργασίας να διατηρούνται οι σχέσεις με τους καταλληλότερους. Επισημαίνεται ότι οι προμήθειες γίνονται ανά χώρα από τοπικούς προμηθευτές σε ποσοστό σχεδόν 100%, με εξαίρεση τα έπιπλα, τα ταμεία και τις επιγραφές, για τα οποία υπάρχει κεντρική συμφωνία του Ομίλου προκειμένου να διατηρηθεί η ενιαία εταιρική ταυτότητα.

Αναγνωρίζοντας, παράλληλα, την ανάγκη υπεύθυνης λειτουργίας, η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική πράσινων προμηθειών. Η επιλογή προϊόντων που είναι φιλικά προς το περιβάλλον μειώνει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της ίδιας της Τράπεζας, αλλά βοηθά και στην ανάπτυξη νέων αγορών που σχετίζονται με τις λεγόμενες πράσινες προμήθειες, όπως το φιλικό προς το περιβάλλον χαρτί, τα ανακυκλωμένα αναλώσιμα, αλλά και τα οχήματα χαμηλών εκπομπών CO<sub>2</sub> για εταιρική χρήση.











# 3 Ανθρώπινο Δυναμικό

Επιδίωξη του Ομίλου Πειραιώς είναι η εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού του και η εξασφάλιση της αφοσίωσής του για την επίτευξη των εταιρικών στόχων. Στην κατεύθυνση αυτή, η Τράπεζα παρέμεινε και το 2010 σταθερή στις δεσμεύσεις της αναφορικά με:

- την υποστήριξη και ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού,
- τη διασφάλιση της -χωρίς διακρίσεις- διαδικασίας στελέχωσης μέσω συγκεκριμένων συστημάτων επιλογής υποψηφίων,
- την παροχή πρωτοπόρων προγραμμάτων εκπαίδευσης και
- την προσφορά σχέσεων πλήρους απασχόλησης για το ανθρώπινο δυναμικό.

## **Δέσμευση για τη Διασφάλιση των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων**

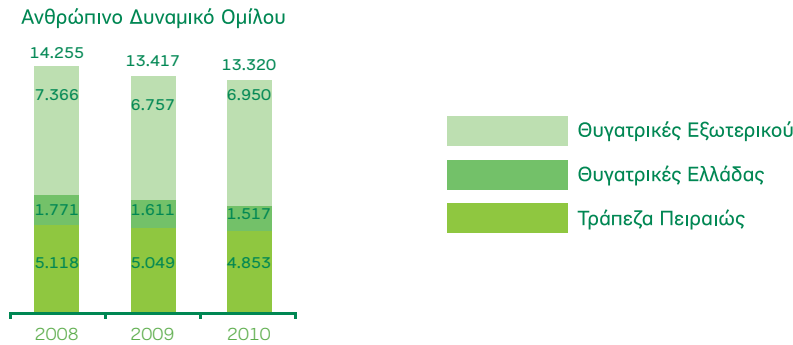
Η Τράπεζα Πειραιώς, έχοντας ενστερνιστεί τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την υπεράσπιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων και εφαρμόζοντας την αρχή των ίσων ευκαιριών σε όλες τις δράσεις της, αντιτίθεται σε οποιαδήποτε διάκριση, άγιστη συμπεριφορά και παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα διέπει όλες τις πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι δεν υπάρχει περιθώριο για δημιουργία διακρίσεων, ενώ η διαφορετικότητα αναγνωρίζεται και προωθείται.

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης και της ενημέρωσης του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου σχετικά με το σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, συνεχίστηκε και το 2010 να διατίθεται στους εργαζομένους του Ομίλου τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό η εκπαιδευτική ενότητα e-learning με τίτλο «Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς», που ταυτόχρονα συνέχισε να αποτελεί ξεχωριστό μάθημα στο πρόγραμμα σπουδών της Ακαδημίας Management. Το περιεχόμενο των μαθημάτων αυτών βασίζεται στις έξι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, σύμφωνα με το πλαίσιο του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και τη Διεθνή Συνθήκη Εργασίας (ILO): Εξαναγκασμένη Εργασία, Παιδική Εργασία, Ίσες Ευκαιρίες, Συλλογική Διαπραγμάτευση, Υγιεινή και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας και Συνθήκες Εργασίας. Οι συγκεκριμένες ενέργειες στοχεύουν στη συστηματική εκπαίδευση για τη διάχυση της Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του Ομίλου.

Πέραν των παραπάνω, η Τράπεζα Πειραιώς, επιδιώκοντας να ενδυναμώσει την επικοινωνία με όλους τους εργαζομένους, έχει δημιουργήσει ειδικό σημείο επικοινωνίας στο εσωτερικό διαδίκτυο (intranet), στο οποίο αυτοί μπορούν να αναδεικνύουν θέματα που τους απασχολούν και να λαμβάνουν καθοδήγηση από εξειδικευμένους συνεργάτες. Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκε σχετική διαδικασία υποβολής παραπόνων αναφορικά με τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Υπό το πρίσμα αυτό και με στόχο την ενεργητική συμβολή στην καταπολέμηση φαινομένων παιδικής ή/και υποχρεωτικής/εξαναγκαστικής εργασίας, η Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου αξιολογεί ως προς αυτές τις παραμέτρους συνεργάτες και προμηθευτές.

## Πλήθος Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

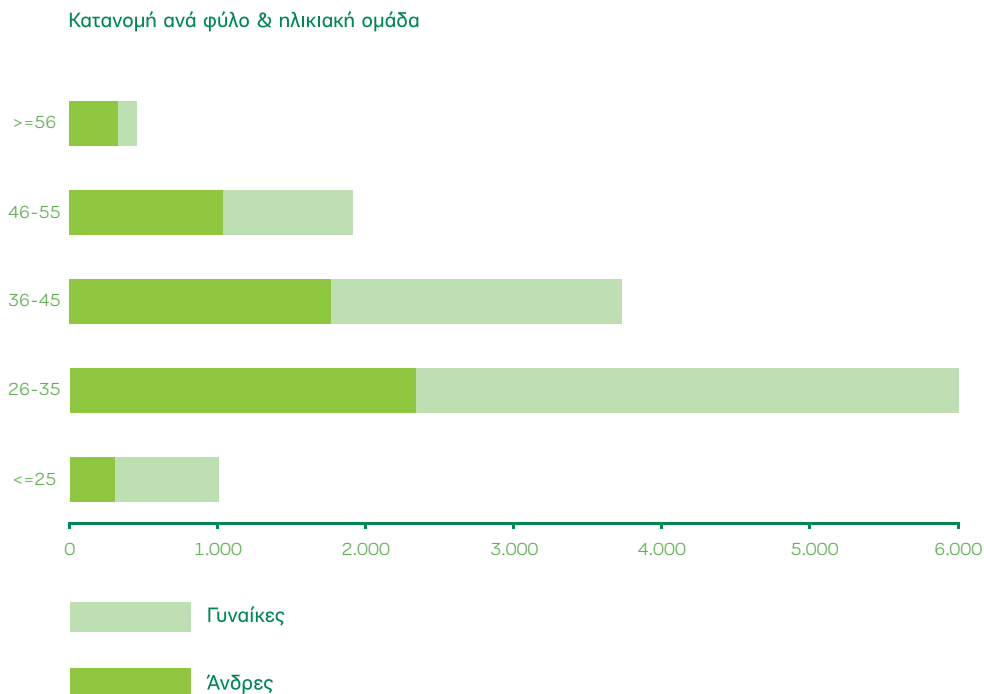
Στα τέλη του 2010 ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς απασχολούσε 13.320 άτομα έναντι 13.417 ατόμων το 2009. Αντίστοιχα, η Τράπεζα Πειραιώς στην Ελλάδα απασχολούσε 4.853 άτομα το 2010 έναντι 5.049 το 2009. Συνολικά στην Ελλάδα ο Όμιλος απασχολούσε 6.370 άτομα στο τέλος του 2010 έναντι 6.660 ένα χρόνο νωρίτερα, ενώ αντίστοιχα στο εξωτερικό 6.950 έναντι 6.757.



## Διαφορετικότητα Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

### Κατανομή με βάση το Φύλο, τη Μόρφωση και την Ηλικία

Το 55% των εργαζομένων του Ομίλου είναι γυναίκες και το 45% άνδρες. Ο μέσος όρος ηλικίας του προσωπικού του Ομίλου ανέρχεται στα 36 έτη. Η ηλικιακή κατανομή των εργαζομένων του Ομίλου αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα, καθώς η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού, με το 82% του οποίου ανήκει σε ηλικιακές ομάδες κάτω των 45 ετών, δίνει τη δυνατότητα εισαγωγής και εφαρμογής με μεγάλη ευκολία αλλαγών σε τεχνολογίες, μεθόδους και στοχοθεσία. Το άρτια εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό συνέβαλε καθοριστικά στην αποτελεσματικότερη καθοδήγηση και εξυπηρέτηση των πελατών στην ιδιαίτερα κρίσιμη οικονομικά χρονιά που πέρασε.





Αξιοποιώντας το υψηλό ποσοστό εργαζομένων κατόχων πτυχίων ή/και μεταπτυχιακών τίτλων (65%), ο Όμιλος έχει επιτύχει να διαθέτει υψηλής ποιότητας και κατάρτισης στελέχη που συμβάλλουν ουσιαστικά στην επίτευξη των επιχειρηματικών επιδιώξεών του. Αξίζει να σημειωθεί ότι το αντίστοιχο ποσοστό, όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό, στις θυγατρικές εξωτερικού ανέρχεται σε 71%.

### **Κατανομή με βάση τον Τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας**

Ο Όμιλος Πειραιώς απασχολεί κατά 99,6% εργαζομένους πλήρους απασχόλησης, ενώ στην Τράπεζα Πειραιώς απασχολούνται εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης σε ποσοστό 100%. Το 99,6% του ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο απασχολείται με σύμβαση αορίστου χρόνου, ενώ το 0,4% με συμβάσεις ορισμένου χρόνου στο πλαίσιο της δοκιμαστικής περιόδου ένταξης αμέσως μετά την πρόσληψη. Επιπλέον, το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτεται κατ'ελάχιστον από αμοιβές και παροχές, όπως αυτές συμφωνούνται στις συμβάσεις εργασίας που έχουν προκύψει από συλλογικές διαπραγματεύσεις.

### **Προάγοντας τις Ίσες Ευκαιρίες στην Ανάδειξη Στελεχών**

Η πολιτική ίσων ευκαιριών σταδιοδρομίας που εφαρμόζει η Τράπεζα Πειραιώς και ο σαφής προσανατολισμός προς την αποτελεσματικότερη ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της έδωσαν σε νέα στελέχη τη δυνατότητα να εξελιχθούν ιεραρχικά. Στο σύνολο των προαγωγών, ανεξάρτητα από ιεραρχικό επίπεδο, εξελίχθηκαν ιεραρχικά 271 άνδρες (51%) και 256 γυναίκες (49%). Αξίζει να αναφερθεί ότι από το 2006 μέχρι το τέλος του 2010 παρουσιάστηκε αύξηση κατά 2% στη στελέχωση μεσαίων και ανώτερων θέσεων από γυναίκες.

### **Επιλογή των Κατάλληλων Ανθρώπων για τους Κατάλληλους Ρόλους**

Για την Τράπεζα Πειραιώς ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξία, το ήθος και η ακεραιότητα της συμπεριφοράς έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα. Αυτό αποτυπώνεται τόσο στη φιλοσοφία όσο και στις πρακτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της, ξεκινώντας από τη διαδικασία επιλογής και στελέχωσης.

Το 2010, όπως και το 2009, δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού για τις επιχειρηματικές ανάγκες που προέκυψαν. Συγκεκριμένα, σε επίπεδο Τράπεζας μόνο το 4% των θέσεων που προέκυψαν καλύφθηκαν με εξωτερική στελέχωση, ενώ το 96% των θέσεων στελεχώθηκε με εσωτερικές ανακατανομές (εσωτερικές μετακινήσεις και μετακινήσεις από εταιρείες του Ομίλου) και προαγωγές. Σε επίπεδο Ομίλου, οι στελεχειακές ανάγκες που προέκυψαν καλύφθηκαν σε ποσοστό 20,5% με εξωτερική στελέχωση, ενώ σε ποσοστό 79,5% με εσωτερικές ανακατανομές και προαγωγές. Αξιοποιώντας την εσωτερική στελέχωση σε επίπεδο Ομίλου, τα τελευταία χρόνια:

- κοινοποιούνται ανοιχτά και με απόλυτη διαφάνεια οι ανάγκες στελέχωσης και καλύπτονται κατά προτεραιότητα από το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου, ώστε να εξασφαλίζεται η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει τις ικανότητες να αναλάβει μεσοπρόθεσμα στελεχειακούς ρόλους,
- παρέχονται κίνητρα ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης σε όλους τους εργαζομένους με βάση και το σχεδιασμό διαδρομών εξέλιξης,
- λειτουργούν Κέντρα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης για μεσαίες-ανώτερες διευθυντικές θέσεις.

Ο Όμιλος, για την επιλογή και αξιολόγηση των υποψηφίων, αξιοποιεί σειρά ενιαίων εργαλείων, τα οποία διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης και εργασιακής εμπειρίας και διασφαλίζουν τη διαφανή και αντικειμενική αξιολόγηση των υποψηφίων. Τα εργαλεία περιλαμβάνουν ασκήσεις προσομοίωσης εργασίας, τεστ ικανοτήτων, ερωτηματολόγια επαγγελματικής συμπεριφοράς και προσωπική συνέντευξη.

Το 2010, από το σύνολο των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό για την Τράπεζα Πειραιώς, ποσοστό 53% καλύφθηκε από γυναίκες, ενώ 47% από άνδρες. Επιπρόσθετα, σε σχέση με τις εξωτερικές προσλήψεις και με στόχο την οικονομική ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται η Τράπεζα Πειραιώς, δίνεται έμφαση στο κριτήριο της εντοπιότητας. Το 2010 στο 99% των περιπτώσεων οι επικεφαλής των καταστημάτων της περιφέρειας στην Ελλάδα είχαν εντοπιότητα. Η Τράπεζα Πειραιώς φροντίζει να καλύπτει τις ανάγκες εσωτερικής στελέχωσης ή και μετακίνησης εργαζομένων με βάση και την εντοπιότητα, καθώς με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται καλύτερη κατανόηση και εξυπηρέτηση των τοπικών αναγκών γεγονός που συμβάλλει στην επίτευξη των εταιρικών στόχων.

## Φιλοσοφία Επικοινωνίας με το Ανθρώπινο Δυναμικό

Στην καθημερινή δραστηριότητα του Ομίλου αξιοποιείται κάθε ευκαιρία για ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων. Με σκοπό την ενδυνάμωση της επικοινωνίας αυτής, επιδιώκεται η αξιοποίηση καναλιών συστηματικής και έγκυρης ενημέρωσης και η συμβουλευτική υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού σε κάθε πτυχή της ζωής του.



Για τους διαύλους επικοινωνίας με το ανθρώπινο δυναμικό, βλ. [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Η Φιλοσοφία μας

## Επένδυση στην Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος Πειραιώς επενδύει με συνέπεια στους εργαζομένους του, δημιουργώντας περιβάλλον φιλικό προς τη μάθηση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων και γνώσεων, με στόχο την πλήρη ανάδειξη του εργασιακού δυναμικού τους. Η αξιοποίηση των ενιαίων κριτηρίων αποτελεσματικότητας, τα οποία αποτυπώνονται στα προηγμένα συστήματα αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο Πειραιώς, επιτρέπει την ευθυγράμμιση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού με τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου.

Μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης διασφαλίζεται η συνεχής επικοινωνία και καθοδήγηση των εργαζομένων από τους προϊσταμένους τους, ενώ δημιουργείται το πλαίσιο για την αναγνώριση της ατομικής συνεισφοράς. Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να προβούν κατ' αρχάς στην αυτοαξιολόγησή τους και στη συνέχεια στην επισκόπηση της αξιολόγησής τους, ώστε να εκφράσουν ανοιχτά την άποψή τους πριν από την οριστικοποίηση της διαδικασίας.

Η ετήσια αξιολόγηση με τα ενιαία κριτήρια και τη συγκεκριμένη διαδικασία κάλυψε και για το 2010 το 100% των εργαζομένων στην Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα. Σε επίπεδο Ομίλου, το παραπάνω σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης κάλυψε το 68% του ανθρώπινου δυναμικού έναντι 54% το 2009, ενώ για το 2011 έχει τεθεί στόχος η επέκταση της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης τουλάχιστον στο 80% του ανθρώπινου δυναμικού, με ενιαία κριτήρια και σύστημα διαχείρισης της απόδοσης και των δεξιοτήτων συμπεριφοράς. Το 2010 ολοκληρώθηκε γραπτώς το 92% των ετήσιων αξιολογήσεων του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, ποσοστό ίσο με αυτό το 2009.

Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τη στρατηγική του, ο Όμιλος επενδύει στη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού του, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας εκπαιδευτικές ενέργειες υψηλής προστιθέμενης αξίας προς δύο κατευθύνσεις: α) τη θεσμοθέτηση ολοκληρωμένου συστήματος ανάπτυξης δεξιοτήτων που αποτελείται από ειδικά σχεδιασμένες «Ακαδημίες» και β) την ευθυγράμμιση με το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τη συστηματική κάλυψη του Ομίλου απέναντι σε κινδύνους (λειτουργικό, πιστωτικό, αγοράς). Συνολικά 446.402 ανθρωποώρες εκπαίδευσης καταγράφηκαν στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς το 2010. Διοργανώθηκαν ή αξιοποιήθηκαν 2.794 εκπαιδευτικά προγράμματα (ενδοεπιχειρησιακά και εξωεπιχειρησιακά).

Οι ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά άτομο κατά μέσο όρο σε επίπεδο Ομίλου διαμορφώθηκαν στις 33 από 27 το 2009, ενώ το 67% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου συμμετείχε σε ένα τουλάχιστον εκπαιδευτικό πρόγραμμα από 58% αντίστοιχα το 2009. Τα αντίστοιχα μεγέθη για την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθαν στις 59 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά άτομο το 2010 από τις 45 το 2009, ενώ το 85% των εργαζομένων συμμετείχε σε ένα τουλάχιστον εκπαιδευτικό πρόγραμμα στη διάρκεια της χρονιάς έναντι ποσοστού 75% το 2009.

Η κατανομή των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά θέμα έχει ως εξής:

Θέματα Εκπαίδευσης	% Συνόλου Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης
Ανάπτυξη χρηματοοικονομικών και τραπεζικών γνώσεων	43%
Γνώση προϊόντων/υπηρεσιών και ανάπτυξη ικανοτήτων πώλησης	30%
Ανάπτυξη προσωπικών/διοικητικών/εξειδικευμένων τεχνικών γνώσεων	17%
Θέματα εταιρικής υπευθυνότητας	10%





Τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν στην αίθουσα αξιολογήθηκαν από τους εργαζομένους της Τράπεζας Πειραιώς κατά μέσο όρο ως εξαιρετικής ποιότητας, επιτυγχάνοντας μέσο βαθμό ικανοποίησης 85%. Σημειώνεται ότι το 86% των ανθρωποωρών εκπαίδευσης στην Τράπεζα Πειραιώς το 2010 απευθυνόταν σε υπαλλήλους, το 12% σε μεσαία και ανώτερα στελέχη και το 2% στα ανώτατα στελέχη.

Κατά το 2010 πιστοποιήθηκαν 63 στελέχη της Τράπεζας Πειραιώς στην παροχή εξειδικευμένων ασφαλιστικών συμβουλών και 349 στελέχη στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, ο Όμιλος συνέχισε να επενδύει με συνέπεια στην εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση των στελεχών του σε θέματα που σχετίζονται με την αντιμετώπιση της απάτης και της διαφθοράς. Το 2010 εκπαιδεύθηκε πάνω στα θέματα αυτά το 46% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου Πειραιώς.

Μετά από 3 χρόνια συντονισμένης προσπάθειας, ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία η Ακαδημία Ανώτατων Στελεχών του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, με τίτλο Piraeus Leaders of Tomorrow Academy. Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα, που ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2007, παρακολούθησαν 32 ανώτατα στελέχη του Ομίλου από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πρόγραμμα, δίδαξαν εξέχοντες καθηγητές από κορυφαία πανεπιστήμια και business schools από ολόκληρο τον κόσμο, ενώ συμμετείχαν υποστηρικτικά έμπειροι σύμβουλοι. Συνολικά, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 29 δραστηριότητες ανάπτυξης γνώσεων, ικανοτήτων και αυτογνωσίας των συμμετεχόντων.

Ταυτόχρονα, μέσα στο 2010 ξεκίνησαν δυο νέες ακαδημίες διάρκειας επίσης 3 ετών. Η Ακαδημία Ανώτατων Στελεχών Δικτύου, στην οποία φοιτούν 32 ανώτατα στελέχη του δικτύου καταστημάτων και έχει ως στόχο τη δημιουργία μιας ενεργοποιημένης και άρτια εκπαιδευμένης ομάδας ηγετών και η Management Academy, στην οποία φοιτούν 113 μεσαία και ανώτερα στελέχη, με στόχο την ενδυνάμωση των διοικητικών δεξιοτήτων τους. Επιπλέον, συνεχίστηκε τόσο η επιτυχημένη πορεία της Piraeus Bank Group Management e-Academy, με τη συμμετοχή στελεχών από την Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού, όσο και η υλοποίηση του ιδιαίτερα επιτυχημένου ηλεκτρονικού προγράμματος με τίτλο «Τα πρώτα βήματα στο management», το οποίο φέρει τη σφραγίδα ενός από τους πλέον αξιόπιστους οργανισμούς, του Harvard Business School Publishing.

Σημαντικό στήριγμα για το έργο της εκπαίδευσης αποδείχτηκε για μία ακόμη χρονιά το e-learning. Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις μετακινήσεις αυξήθηκε η αξιοποίηση του e-learning, καταγράφοντας 19.692 συμμετοχές για το 2010 από 16.007 το 2009. Διευκρινίζεται ότι μεγάλο μέρος συμμετοχών σε προγράμματα e-learning καταγράφεται στο πλαίσιο διενέργειας ολοκληρωμένων αρθρωτών προγραμμάτων που υλοποιούνται με την αξιοποίηση προγραμμάτων σε αίθουσα, e-learning ή και μέσω άλλων μέσων μάθησης. Τέλος, και το 2010 ο Όμιλος Πειραιώς συνέχισε το πρόγραμμα υποστήριξης της ανάπτυξης εργαζομένων, χρηματοδοτώντας τη συμμετοχή 20 επιλεγμένων ατόμων σε προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά προγράμματα, καθώς επίσης και την εκμάθηση ξένων γλωσσών για 167 εργαζομένους. Παράλληλα, συνεχίστηκε να δίνεται έμφαση στην οργάνωση εξατομικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας ή/και σε rotation σε διαφορετικές μονάδες. Τα ατομικά προγράμματα για το 2010 ανήλθαν σε 53, ενώ σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν 152 ατομικά πλάνα ανάπτυξης.

Παράλληλα, η Τράπεζα με στόχο να ενδυναμώσει τους εργαζομένους της σε θέματα της πράσινης τραπεζικής σχεδίασε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για το δίκτυο των καταστημάτων και τις κεντρικές μονάδες. Συνολικά πάνω από 2.000 άτομα εκπαιδεύτηκαν στην πράσινη επιχειρηματικότητα και στο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης μέσω e-learning και σε αίθουσα.

Τέλος, η Τράπεζα θέλοντας να επεκτείνει την επιτυχημένη πορεία του Σχολείου Credit στην Ελλάδα, θεσμοθέτησε το Credit Analysis School για τις χώρες του εξωτερικού. Σε αυτό συμμετείχαν επιλεγμένα στελέχη, τα οποία και εκπαιδεύτηκαν στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση αντίστοιχου Σχολείου στις χώρες τους, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα και το θεσμικό πλαίσιο που ισχύει σε αυτές. Ήδη έχουν υλοποιηθεί με επιτυχία σχολεία σε 4 χώρες, ενώ μέσα στο 2011 θα πραγματοποιηθούν και σε άλλες 2 χώρες.

## **Επιβράβευση Ανθρώπινου Δυναμικού**

Ο Όμιλος Πειραιώς αναγνωρίζει ότι, για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων, πρέπει να προσελκύει και να διατηρεί τους κατάλληλους εργαζομένους, με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες. Για το σκοπό αυτό παρακολουθούνται συνεχώς οι εξελίξεις στην αγορά, ώστε να διατηρούνται οι αποδοχές και οι παρο-

χές σε ανταγωνιστικό επίπεδο, ανάλογα και με το επίπεδο των ικανοτήτων. Οι αμοιβές και παροχές είναι αναπόσπαστο τμήμα της σχέσης του εργαζομένου με τον Όμιλο και εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου, συνοδεύοντας την επαγγελματική ωρίμανση και εξέλιξη του εργαζομένου. Βάσει της πολιτικής παροχής ίσων ευκαιριών, δεν υπάρχει διάκριση στον προσδιορισμό του βασικού μισθού ανδρών και γυναικών, τόσο στα διάφορα ιεραρχικά επίπεδα όσο και στις διάφορες ηλικιακές ομάδες.

Με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, αναγνωρίζεται και επιβραβεύεται η επιπλέον προσπάθεια που καταβάλλει κάθε εργαζόμενος. Λειτουργούν συστήματα επιπρόσθετης επιβράβευσης που ενισχύουν τόσο την ατομική, όσο και την ομαδική προσπάθεια. Τα συστήματα αυτά είναι δομημένα με τέτοιο τρόπο ώστε να μην ωθούν στην ανάληψη υπερβολικών κινδύνων ή στη συγκέντρωση βραχυπρόθεσμου οφέλους εις βάρος των μακροπρόθεσμων στόχων.

Στη διάρκεια του 2010 πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις βράβευσης εργαζομένων, με κύριο στόχο την αναγνώριση και επιβράβευση όσων έχουν συμβάλει στην πορεία ανάπτυξης του Ομίλου. Στις διαφορετικές εκδηλώσεις που υλοποιήθηκαν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό βραβεύθηκαν συνολικά 127 συνεργάτες και 3 μονάδες (97 άτομα) που διακρίθηκαν για την προσφορά τους στον Όμιλο με την παρουσία και συμβολή τους, τη σταθερά υψηλή απόδοση και τις καινοτόμες ενέργειες, το ήθος, την ακεραιότητα, την εξαιρετική επαγγελματική παρουσία και, τέλος, την κοινωνική υπευθυνότητα, την προσφορά και την εθελοντική τους δράση.

### Παροχή Σύγχρονου και Ασφαλούς Περιβάλλοντος Εργασίας

Η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει τις νομοθετικές διατάξεις που προβλέπονται σχετικά με την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων. Αναγνωρίζοντας τις σχετικές υποχρεώσεις της και τη σοβαρότητα του θέματος και δείχνοντας ιδιαίτερη ευαισθησία για την καλή σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, η Τράπεζα έχει μεριμνήσει και συνεχώς φροντίζει για ένα σύγχρονο, υγιεινό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον. Επιπλέον, το 2010 συνολικά 1.190 άτομα των Κεντρικών Μονάδων εκπαιδεύθηκαν στην ασφαλή εκκένωση κτηρίων.



Για την ασφάλεια και υγιεινή του περιβάλλοντος εργασίας, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Ανθρωποι>Ασφάλεια & Υγιεινή

### Κοινωνική Πολιτική

Ο Όμιλος Πειραιώς φροντίζει να παρέχει στους εργαζομένους του ανταγωνιστικές αμοιβές και παροχές. Το 2010 το σύνολο των αμοιβών των εργαζομένων ανήλθε σε €411 εκατ. ως εξής:

Αποδοχές εργαζομένων	€294,6 εκατ.
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€65,6 εκατ.
Λοιπές δαπάνες	€19,3 εκατ.
Δαπάνες παροχών μετά τη συνταξιοδότηση	€31,5 εκατ.

Στις λοιπές δαπάνες περιλαμβάνονται τα έξοδα για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, για ασφάλιση των εργαζομένων με κάλυψη κινδύνων θανάτου και μόνιμης ανικανότητας (ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης), για προληπτικό έλεγχο της υγείας των στελεχών, καθώς και οι δαπάνες για βρεφονηπιακούς σταθμούς και εργοδοτικές εισφορές εκτός των ταμείων κύριας ασφάλισης. Η Τράπεζα Πειραιώς καλύπτει πλήρως τις υποχρεώσεις της σχετικά με το πρόγραμμα καθορισμένων παροχών.



Για τις πρόσθετες παροχές στους εργαζομένους, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Ανθρωποι>Αμοιβές & Παροχές

Αξίζει να σημειωθεί ότι, στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής της Τράπεζας, το 2010 το ποσό των χορηγηθέντων στεγαστικών δανείων προς το προσωπικό ανήλθε σε €3,8 εκατ., ενώ το υπόλοιπό τους στο τέλος του 2010 διαμορφώθηκε στα €51,3 εκατ.





## Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων

Και το 2010 δόθηκε η ευκαιρία σε όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας Πειραιώς και στα μέλη της οικογένειάς τους να αξιοποιήσουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και ψυχοκοινωνικής υποστήριξης σε επίπεδο πρόληψης και παρέμβασης για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν στις διαφορετικές πτυχές της ζωής τους. Συγκεκριμένα, προσφέρονται υπηρεσίες 24/7 γραμμής τηλεφωνικής υποστήριξης, ατομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχείριση αιφνίδιων τραυματικών γεγονότων (ληστείες, θέματα υγείας, διαταραχή οικογενειακής ισορροπίας), ευαισθητοποίηση με ομιλίες και στοχευμένη ενημέρωση μέσω του εσωτερικού διαδικτυακού τόπου (intranet) και του εταιρικού έντυπου, καθώς και εκπαιδευτικά προγράμματα προαγωγής της υγείας και της ευεξίας. Επισημαίνεται ότι παράλληλα με το εταιρικό έντυπο Winners στην Ελλάδα, σχεδιάστηκε εξειδικευμένο έντυπο και για τους εργαζομένους στο εξωτερικό.

Στο πλαίσιο των προγραμμάτων υποστήριξης εργαζομένων και εστιάζοντας ιδιαίτερα στην οικογένεια και την ανάγκη συμβουλευτικής καθοδήγησης των γονέων και των εφήβων στο καίριο θέμα της επιλογής σπουδών και επαγγέλματος, υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2010 2 ημερίδες επαγγελματικού προσανατολισμού. Επιπλέον, δόθηκε η ευκαιρία σε 100 παιδιά που φοιτούν στο Λύκειο να αξιοποιήσουν εξειδικευμένο τεστ επαγγελματικού προσανατολισμού και ατομική συμβουλευτική με βάση τα αποτελέσματά τους.

### Αποτιμώντας τη Δέσμευση του Ανθρώπινου Δυναμικού

Στο πλαίσιο της δέσμευσης για αμφίδρομη επικοινωνία του ανθρώπινου δυναμικού με τη Διοίκηση, εντός του 2010 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων για όλο το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου. Το ποσοστό δέσμευσης και συνολικής ικανοποίησης των εργαζομένων της Τράπεζας ανήλθε σε 76%, αντικατοπτρίζοντας τον θετικό αντίκτυπο των ενεργειών που υλοποιήθηκαν με βάση τα αποτελέσματα της προηγούμενης έρευνας.

Τα υψηλά επίπεδα δέσμευσης και ικανοποίησης των εργαζομένων σε συνάρτηση με τα υψηλά ποσοστά εμπιστοσύνης που υπάρχει απέναντι στην ηγεσία, την υψηλή υπευθυνότητα των εργαζομένων και την εξαιρετικά θετική εταιρική εικόνα και κοινωνική υπευθυνότητα του οργανισμού «χτίζουν» την ανθεκτικότητα του οργανισμού στην Ελλάδα ειδικά απέναντι στις μεγάλες προκλήσεις που παρουσιάζει αυτή η περίοδος της οικονομικής κρίσης. Παράλληλα, τα αποτελέσματα αποκτούν ιδιαίτερη σημασία, καθώς τα συγκριτικά στοιχεία με έγκριτους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και εταιρείες, δίνουν σαφές προβάδισμα του Ομίλου Πειραιώς σε αρκετές περιοχές της έρευνας.

#### Συνοπτική εικόνα της δέσμευσης των εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς

	Ιουν. 2005	Απρ. 2008	Νοέμ. 2010
Δείκτης Δέσμευσης και Ικανοποίησης	67%	74%	76%

### Επενδύοντας στις πιο Εξελιγμένες Λύσεις Αγοράς για τη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού HRMS συνεχίζει να αποτελεί την κεντρική πλατφόρμα για τη διαχείριση της πληροφορίας ανθρώπινου δυναμικού και την αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών. Τη χρονιά που πέρασε δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη εφαρμογών για τη χαρτογράφηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων, τη διαχείριση ταλέντων και την ανάπτυξη πλάνων καριέρας. Στο πλαίσιο της επέκτασης της Πολιτικής Αξιολογήσεων Απόδοσης στις θυγατρικές του Ομίλου στο εξωτερικό, συνεχίστηκε η εγκατάσταση της εξειδικευμένης μηχανογραφικής πλατφόρμας για την υποστήριξη της διαδικασίας στην Piraeus Bank Beograd και Piraeus Bank Cyprus και στις θυγατρικές τους. Η πλατφόρμα πρόκειται να επεκταθεί εντός του 2011 και σε άλλες δύο χώρες του εξωτερικού όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, την Αλβανία και την Αίγυπτο. Επιπλέον, επεκτάσεις πραγματοποιήθηκαν και στα υποσυστήματα MIS διαχείρισης εκπαίδευσης και διαχείρισης αμοιβών/παροχών. Στους στόχους του 2011 περιλαμβάνεται η ανάπτυξη υποσυστήματος για τη διαχείριση των πλάνων διαδοχής, με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των εργαλείων της πλατφόρμας.

## Συλλογική Εκπροσώπηση των Εργαζομένων

Σχεδόν το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς εκπροσωπείται από τους τρεις συλλόγους εργαζομένων, με τον πλέον αντιπροσωπευτικό να αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο για τις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση πάνω σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Επιδιώκοντας την ενδυνάμωση του διαλόγου με τους εργαζομένους και τα συλλογικά όργανα που τους εκπροσωπούν για την εδραίωση ενός ακόμη καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος, όχι μόνο εφαρμόζονται πλήρως τα οριζόμενα από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και από τις ατομικές και επιχειρησιακές συμβάσεις, αλλά επιπλέον, τουλάχιστον μία φορά το μήνα, πραγματοποιείται προγραμματισμένη συνάντηση εργασίας της ανώτατης Διοίκησης με εκπροσώπους του συλλόγου εργαζομένων. Στις συναντήσεις αυτές παρέχεται ενημέρωση σε σχέση με τις δραστηριότητες του Ομίλου, και σημαντικές λειτουργικές αλλαγές.

Σημειώνεται ότι το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτεται από αμοιβές και παροχές, όπως αυτές συμφωνούνται στις συμβάσεις εργασίας που έχουν προκύψει από τη συλλογική διαπραγμάτευση.

## Συμβάλλοντας στην Ενίσχυση της Κοινωνίας της Γνώσης και της Επιχειρηματικότητας

Προκειμένου για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και τη διάδοση των βέλτιστων πρακτικών του Ομίλου, ενθαρρύνονται τα στελέχη της Τράπεζας να συμμετέχουν σε συνέδρια και σεμινάρια που διοργανώνονται εντός και εκτός Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010 23 στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν ως ομιλητές σε συνέδρια και επιστημονικές ημερίδες, παρέχοντας τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές στην αγορά, υποστηρίζοντας την επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα.

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας εξασφαλίσθηκε η συμμετοχή 32 επιλεγμένων στελεχών και 7 ομάδων φοιτητών στον πρωτοποριακό παγκόσμιο διαγωνισμό επιχειρηματικότητας Global Management Challenge. Μέσα από το διαγωνισμό, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να διοικήσουν μια εικονική επιχείρηση και να εξασκηθούν πρακτικά σε θεμελιώδεις παραμέτρους διοίκησης επιχειρήσεων, όπως στρατηγική, marketing, λογιστική, οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης και των ανθρώπινων πόρων της, παραγωγή και logistics, πωλήσεις.

Τέλος, με αίσθημα κοινωνικής υπευθυνότητας η Τράπεζα Πειραιώς συμμετείχε στο πρόγραμμα Future Leaders in Greece, συμβάλλοντας ενεργά στην ανάδειξη και αξιοποίηση των αυριανών ηγετών και την ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών. Συγκεκριμένα, 4 στελέχη του οργανισμού λειτούργησαν συμβουλευτικά καθοδηγώντας 4 ομάδες φοιτητών στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας.

## Δράσεις Εθελοντισμού

Στην Τράπεζα Πειραιώς, η δέσμευση και ο σταθερός προσανατολισμός στην κοινωνία, το περιβάλλον και τον πολιτισμό, αποκτούν μεγαλύτερη αξία μέσα από την ενθάρρυνση και συμμετοχή σε δράσεις εθελοντισμού. Στόχος είναι ο εθελοντισμός να διευρύνει το εταιρικό όραμα στην κατεύθυνση της ατομικής συμβολής των ίδιων των εργαζομένων για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τη εξασφάλιση ενός καλύτερου μέλλοντος για τις επόμενες γενιές. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2010 συνεχίστηκε η δράση των εργαζομένων της θυγατρικής εταιρείας Avis σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, ενώ σχεδιάστηκε και οργανώθηκε η πρώτη εθελοντική δράση για το περιβάλλον, στην οποία συμμετείχαν εργαζόμενοι της Τράπεζας Πειραιώς.



# 4 Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεισφέρει κάθε χρόνο σε διάφορα προγράμματα που αποσκοπούν στην ενίσχυση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων και στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμβολή της Τράπεζας στα θέματα πολιτισμού μέσω του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου Πειραιώς. Συνολικά, η συνεισφορά σε δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες όσον αφορά το κοινωνικό, πολιτιστικό και περιβαλλοντικό έργο για το 2010 αναλογεί στο 1,7% των ετησίων κερδών του Ομίλου προ φόρων και προβλέψεων και στο 1,2% των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου για το 2010.

## Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει ενσωματώσει στις αξίες της την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως στρατηγική επένδυση, συμβάλλοντας με κάθε δυνατόν τρόπο στην αναβάθμιση της οικονομίας και της κοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, για καλύτερο συντονισμό και υλοποίηση των προγραμμάτων εταιρικής ευθύνης, έχει συσταθεί αρμόδια επιτροπή, η οποία είναι επταμελής και σε αυτήν προεδρεύει η κα Σοφία Στάϊκου, Σύμβουλος Διοίκησης της Τράπεζας Πειραιώς για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Πρόεδρος του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) και Εποπτεύων της Μονάδας Περιβάλλοντος και της Διεύθυνσης Marketing & Επικοινωνίας Ομίλου. Μέλη είναι τρεις Γενικοί Διευθυντές, ο Γενικός Διευθυντής του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς, και δύο Αναπληρωτές Γενικοί Διευθυντές. Αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι:

- η αξιολόγηση και στήριξη προγραμμάτων που αφορούν την ενίσχυση ασθενών κοινωνικών ομάδων και την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος,
- η αξιολόγηση φιλανθρωπικών προγραμμάτων και η εισήγηση για συνεισφορά της Τράπεζας,
- η μελέτη και συμμετοχή σε προγράμματα που οδηγούν στη δημιουργία μουσείων,
- η εποπτεία για τις χορηγίες της Τράπεζας και τις συνδρομές τύπου.

## Κοινωνικές Δράσεις

Η συνεργασία με κοινωφελείς οργανισμούς με άξονα την προσφορά της Τράπεζας στο τρίπτυχο «παιδί-οικογένεια-υγεία» αποτελεί στρατηγική επιλογή για στοχευμένες κοινωνικές παρεμβάσεις. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν τα εξής:

- η ενίσχυση των πολυμελών οικογενειών στη Θράκη μέσω ειδικού προγράμματος, σε συνεργασία με την Εκκλησία της Ελλάδας,
- η ενίσχυση κοινοτήτων απεξάρτησης νέων από τα ναρκωτικά και η ενεργός συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης και επανένταξής τους στην κοινωνία,
- η συστηματική ενίσχυση οργανωμένων κοινοτήτων, συλλόγων και οργανώσεων για άπορα και ορφανά παιδιά
- η ενίσχυση οργανώσεων για τη στήριξη ατόμων τρίτης ηλικίας.

Παράλληλα, στο πλαίσιο των δύσκολων συνθηκών αγοράς, η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να υποστηρίζει τους πελάτες της με σειρά συγκεκριμένων δράσεων (βλ. Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας).



Διασώζουμε την πολιτιστική μας ταυτότητα, αναδεικνύοντας τη ζωντανή αλληλεξάρτηση ανθρώπου και φύσης.

Η ορεινή υδατική λεκάνη της Στυμφαλίας αποτελεί τον νοτιότερο ορεινό υγροβιότοπο των Βαλκανίων και διαθέτει πλούσια βιοποικιλότητα.

Το Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας ιδρύθηκε από το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς για να αναδείξει αυτήν ακριβώς την οικολογική αξία της περιοχής, η οποία επιβεβαιώνεται και από την ένταξή της στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Προστατευόμενων Περιοχών NATURA 2000.

Το Μουσείο Περιβάλλοντος έχει ως στόχο να προσφέρει στον επισκέπτη το αίσθημα της ζωντανής αλληλεξάρτησης ανθρώπου και φύσης, και της αρμονικής συνύπαρξής τους στη λεκάνη της Στυμφαλίας. Στην ίδια κατεύθυνση, η μόνιμη έκθεση του Μουσείου χρησιμοποιεί ποικίλα σύγχρονα μουσειολογικά εργαλεία, ώστε ο επισκέπτης να ενημερώνεται για τον περιβαλλοντικό πλούτο της περιοχής, την ιστορία της και την ανθρώπινη δραστηριότητα που αναπτύχθηκε σ' αυτήν, ανακαλύπτοντας βιωματικά τους οργανικούς δεσμούς του με τη φύση.





## Πολιτιστικές Δράσεις



Το Πολιτιστικό Ίδρυμα Ομίλου Πειραιώς (ΠΙΟΠ) υλοποιεί σημαντικό μέρος των αρχών και των στόχων εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου Πειραιώς στον τομέα του πολιτισμού, προωθώντας τους βασικούς καταστατικούς του στόχους που είναι η διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και της προ-βιομηχανικής κληρονομιάς της χώρας, καθώς και η συμβολή στην πολιτιστική και οικονομική ανάπτυξη της ελληνικής περιφέρειας, μέσω της προβολής του πολιτιστικού της αποθέματος.

Το 2010 ήταν μια χρονιά ανάπτυξης για το ΠΙΟΠ, κατά την οποία τηρήθηκαν οι υψηλές προδιαγραφές στη λειτουργία και τις υπηρεσίες που παρέχει στην ελληνική κοινωνία, για την εξασφάλιση της ποιότητας των οποίων έχει λάβει σχετικές πιστοποιήσεις, παρά τις αντικειμενικές δυσκολίες της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας. Η χρονιά χαρακτηρίστηκε από τη διεύρυνση και αύξηση των δραστηριοτήτων του, οι οποίες υποστηρίζονται από τους 60 εργαζομένους του: λειτούργησαν, μετά την ολοκλήρωση και την επανέκθεσή τους αντίστοιχα, το Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας ως το έβδομο μουσείο του Δικτύου Μουσείων του Ιδρύματος και το Μουσείο Μετάξης στο Σουφλί. Κατά τη διάρκεια του έτους, συμπληρώθηκαν και κατατέθηκαν, με σκοπό την ένταξή τους σε ευρωπαϊκά και εθνικά πλαίσια χρηματοδότησης, μελέτες για τη δημιουργία μουσείων που είχαν εκπονηθεί τα προηγούμενα έτη και αφορούν την κατασκευή τριών ακόμη θεματικών τεχνολογικών μουσείων.

Συνεχίστηκαν οι δράσεις στις Αίθουσες Πολλαπλών Χρήσεων των Μουσείων του Δικτύου, οι οποίες παραχωρήθηκαν επίσης σε τοπικούς φορείς για τη διοργάνωση εκδηλώσεών τους, η κεφαλαιοποίηση του ερευνητικού αποθέματος που έχει συσσωρευθεί στο Ίδρυμα, η παραγωγή ή προετοιμασία εκδόσεων, καθώς και η εξυπηρέτηση ερευνητικών αναγκών της επιστημονικής κοινότητας. Σημαντική ήταν επίσης η εμπλοκή του ΠΙΟΠ στο δημόσιο διεθνές διάλογο με φορείς χάραξης στρατηγικών στον πολιτισμό, μέσω της συμμετοχής σε αντίστοιχους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιδιώχθηκε τέλος, ο πληρέστερος συντονισμός με τις αρχές και διαδικασίες του Ομίλου Πειραιώς και η προβολή του έργου του σε ευρύτερες ομάδες κοινού στην Ελλάδα και το εξωτερικό, όπου το Ίδρυμα, ανταποκρινόμενο σε συναφείς προσκλήσεις επίσημων κρατικών φορέων, υποστήριξε την προβολή του ελληνικού πολιτισμού διεθνώς.

Οι στόχοι του ΠΙΟΠ το προσεχές διάστημα αφορούν κυρίως την επικείμενη ενσωμάτωση των τριών ήδη σχεδιασμένων μουσείων στο Δίκτυό του, ώστε αυτό ολοκληρωμένο να επιτρέψει την απολύτως συντονισμένη εκδίπλωση δράσεων στην περιφέρεια, η οποία θα στηρίζει τις τοπικές κοινωνίες οικονομικά, με τη δημιουργία πόλων έλξης τουριστών, και πολιτιστικά με την ανάπτυξη συναφών δράσεων υψηλής ποιότητας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Πέραν της συνέχισης των βασικών του δραστηριοτήτων (λειτουργία μουσείων, ερευνητικά προγράμματα, εκδόσεις, τήρηση ιστορικού αρχείου), στόχος του Ιδρύματος για το άμεσο μέλλον παραμένει η περαιτέρω διάχυση του έργου του σε πολλαπλές ομάδες κοινού, ανταποκρινόμενο στις αρχές και τις προτεραιότητες που θέτουν οι αρχές εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου Πειραιώς, καθώς και στα συναφή με το αντικείμενό του αιτήματα του κοινωνικού συνόλου.



Αναλυτικότερα για τις πολιτιστικές δράσεις του ΠΙΟΠ βλ. [www.piop.gr](http://www.piop.gr)

Η δράση του Ιδρύματος κατά το 2010, ανά Υπηρεσία, έχει αναλυτικά ως εξής:

### Υπηρεσία Μουσείων

Στόχος της Υπηρεσίας Μουσείων του Ιδρύματος και κατ' επέκταση της Τράπεζας είναι να συμμετέχει ουσιαστικά, με αποτελεσματικότητα και συνέπεια στο πολιτιστικό γίγνεσθαι της χώρας, εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα, αλλά και την ευρωπαϊκών προδιαγραφών ενεργό δράση ενός Δικτύου Μουσείων που λειτουργούν στην ελληνική περιφέρεια, εμπλουτιζόμενα διαρκώς από τις πληροφορίες, τη γνώση και τα τεκταινόμενα στα πολιτιστικά κέντρα της Ελλάδας και της Ευρώπης. Ειδικότερα, ο άξονας δράσεων της Υπηρεσίας Μουσείων αναλύεται ως εξής:

#### Διαχείριση Μουσείων

##### α. Λειτουργούντα Μουσεία:

1. Μουσείο Μετάξης, Σουφλί (ΜΜ)
2. Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα (ΥΜΥ)

3. Μουσείο της Ελιάς και του Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη (ΜΕΕΛ)
4. Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου, Αγία Παρασκευή (ΜΒΕΛ)
5. Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν.&Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος (Πλινθοκεραμοποιία)
6. Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Πύργος Τήνου (ΜΜΤ)
7. Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας (ΜΠΕΣΤ)

Η ομαλή λειτουργία των Μουσείων του Δικτύου και όλα τα τακτικά και έκτακτα διαχειριστικά θέματα συντονίζονται από την Υπηρεσία Μουσείων, σε συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία, την Υπηρεσία Διοικητικού-Λογιστηρίου και τις άλλες υπηρεσίες του Ιδρύματος, και με την υποστήριξη της Τράπεζας Πειραιώς.

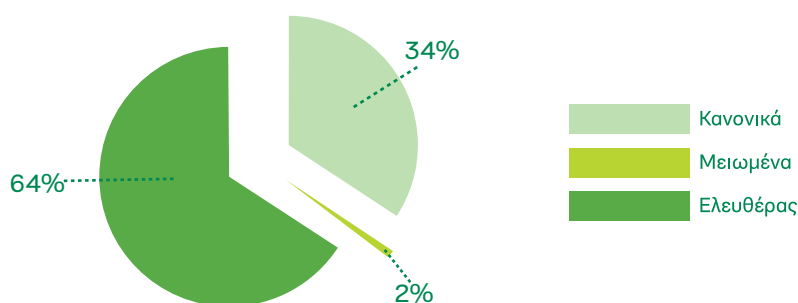
#### β. Συλλογές:

Δημιουργία, εμπλουτισμός, διαχείριση ψηφιακής βάσης δεδομένων, συντήρηση, αποθήκευση, πλαισίωση (παραγωγή ντοκιμαντέρ, ψηφιακών προγραμμάτων, εκδόσεων κ.λπ.).

#### γ. Διαχείριση-αύξηση επισκεψιμότητας

Αριθμός Επισκεπτών ανά Μουσείο		ΣΥΝΟΛΟ
ΜΜ	7.876	<b>97.023</b>
ΥΜΥ	34.739	
ΜΕΕΛ	10.697	
ΜΒΕΛ	6.478	
Πλινθοκεραμοποιία	10.800	
ΜΜΤ	16.010	
ΜΠΕΣΤ	10.423	

Κατηγορίες Συνολικών Εισιτηρίων Δικτύου Μουσείων ΠΙΟΠ 2010



#### Δημιουργία - Επέκταση Μουσείων

##### α. Έργα με Κοινωνική Χρηματοδότηση:

Το Μουσείο Περιβάλλοντος Στυμφαλίας ολοκληρώθηκε και εγκαινιάστηκε τον Ιούνιο 2010 από τον Πρόεδρο της Ελληνικής Δημοκρατίας. Επίσης, στο πλαίσιο υποστήριξης των πυρόπληκτων περιοχών, το ΠΙΟΠ συνεργάστηκε με το Δήμο Φαλάνθου στην Αρκαδία Πελοποννήσου, αναλαμβάνοντας την επιστημονική και διαχειριστική υποστήριξη του έργου «Μουσείο Δασικής Ιστορίας Μαινάλου», το οποίο χρηματοδοτείται από το αναπτυξιακό πρόγραμμα ΘΗΣΕΑΣ (Leader+) και από πόρους του Δήμου και εγκαινιάστηκε το Δεκέμβριο 2010.



**β. Προγραμματισμός νέων μονάδων:**

Σύμφωνα με τον προγραμματισμό της Υπηρεσίας Μουσείων, τρεις νέες μονάδες έχουν ολοκληρωθεί σε επίπεδο μελετών και αδειών και αναμένεται να ενταχθούν στο ΕΣΠΑ: Μουσείο Μαστίχας Χίου, Μουσείο Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων και Μουσείο Τεχνολογίας του Χαρτιού και της Ελληνικής Τυπογραφίας Κέρκυρας.

**γ. Ψηφιακές δράσεις:**

Σε συνεργασία με το Φωτογραφικό/Ψηφιακό Αρχείο του ΠΙΟΠ, γίνεται συστηματική καταγραφή των συλλογών των Μουσείων, στο πλαίσιο του προγράμματος 'European, Athena, Access to cultural heritage network across Europe'.

**Πολιτιστικές Δράσεις**

Κατά το 2010 οργανώθηκαν 9 εκθέσεις στα Μουσεία του Δικτύου και 2 στο πλαίσιο της συμμετοχής του ΠΙΟΠ στο πρόγραμμα εκδηλώσεων «Κωνσταντινούπολη - Πολιτιστική Πρωτεύουσα της Ευρώπης 2010», 9 εκπαιδευτικές δράσεις, 4 εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του σχολικού έτους με αντίστοιχα υποστηρικτικά ηλεκτρονικά φυλλάδια (προσβάσιμα από την ιστοσελίδα του Ιδρύματος) και 31 πολιτιστικές εκδηλώσεις.

**Επικοινωνία - Προβολή****α. Διασύνδεση με εκπαιδευτικούς οργανισμούς:**

Διαρκής ενημέρωση των αρμόδιων διευθύνσεων του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Ενημερωτική ημερίδα για εκπαιδευτικούς της Δ/σης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Λακωνίας, σχετικά με το ΜΕΕΛ.

**β. Διαδίκτυο:**

Ενημέρωση ιστοτόπου [www.piorp.gr](http://www.piorp.gr) και ηλεκτρονικών νέων «riorpnews».

Προσθήκη της σελίδας του Μουσείου Περιβάλλοντος Στυμφαλίας στο [www.piorp.gr](http://www.piorp.gr).

Σχεδιασμός, σε συνεργασία με το Φωτογραφικό/Ψηφιακό Αρχείο, υποστηρικτικών ηλεκτρονικών φυλλαδίων για εκπαιδευτικά προγράμματα, προσβάσιμων από την ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

**γ. Επαφές με μουσεία / πολιτιστικούς φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού:**

Στόχος της Υπηρεσίας Μουσείων είναι η διαρκής και ενεργός συμμετοχή (επαφές, ομιλίες, δημοσιεύσεις), καθώς και η συμβολή στη χάραξη εθνικής και διεθνούς μουσειακής πολιτικής.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες:

- αποδοχή πρότασης υποψηφιότητας του Δικτύου Μουσείων ΠΙΟΠ από το Ελληνικό Τμήμα ICOM για το "European Prize for Cultural Heritage" των Europa Nostra Awards 2011, Dedicated Service,
- συμμετοχή στην κατάθεση πρότασης στο ΕΣΠΑ για το πρόγραμμα «ΕΜΠΕΙΡΙΑ, Δυναμικές Εμπειρίες σε Μουσεία με Χρήση Ευφυών Διαδραστικών Τεχνολογιών»,
- συμμετοχή σε πρόταση έργου με τίτλο «Re-connecting the bonds between archaeological artifacts and historicity» στο Πρόγραμμα ICD-MUSE, στο πλαίσιο του προγράμματος «The Civil Society Facility-EU-Turkey Intercultural Dialogue, Museums (ICD-MUSE)»,
- παραχώρηση χώρων αποθήκευσης και γραφείου του Μουσείου Περιβάλλοντος Στυμφαλίας στο ΥΠ.ΠΟ.Τ./ΛΖ' ΕΠΚΑ και το Καναδικό Αρχαιολογικό Ινστιτούτο.

**δ. Επικοινωνία-Δημόσιες σχέσεις:**

Προβολή του Δικτύου Μουσείων στα ΜΜΕ, επαφές με τουριστικούς φορείς.

**ε. Συνέδρια, Σεμινάρια, Ημερίδες:**

Στελέχη της Υπηρεσίας συμμετέχουν σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια, ημερίδες και συναντήσεις, με στόχο την προβολή του ΠΙΟΠ και του διαχειριστικού μοντέλου του Δικτύου στα επιστημονικά και πολιτιστικά fora και την προώθηση συνεργασιών. Κατά το 2010, στελέχη της Υπηρεσίας έλαβαν μέρος με ανακοινώσεις σε 8 επιστημονικές συναντήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

**στ. Δημοσιεύσεις:**

Έλια Βλάχου, Αλεξάνδρα Τράντα, «Εκπαιδευτικές δράσεις στα μουσεία του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς», Ειρήνη Γαβριλάκη, Φωτεινή Κατσαούνη (επιμ.), Εκπαιδευτικά Προγράμματα και Λαϊκός Πολιτισμός, Αθήνα 2010.



## Υπηρεσία Έρευνας και Προβολής

Η Υπηρεσία οργανώνει τη δράση της προσανατολιζόμενη σε δύο κύριες κατευθύνσεις: α. την έρευνα και β. την προβολή.

### Έρευνα

Στρατηγικοί στόχοι είναι η δημιουργία ερευνητικής υποδομής για την υλοποίηση του έργου του Ιδρύματος, η ανάπτυξη της βασικής έρευνας, καθώς και συγκριτικών μελετών, η αξιοποίηση και διάχυση των ερευνητικών αποτελεσμάτων και του παραγόμενου επιστημονικού έργου σε ευρύτερες ομάδες κοινού, αλλά και η δικτύωση με διεθνή και ελληνικά ακαδημαϊκά και ερευνητικά κέντρα, οργανισμούς και δημόσιους φορείς άσκησης πολιτικής γύρω από τον πολιτισμό.

Βασικός άξονας της ερευνητικής δραστηριότητας είναι η καταγραφή και ανάδειξη της προβιομηχανικής κληρονομιάς και η εμπειριστατωμένη μελέτη των τεχνικοοικονομικών όψεων της νεοελληνικής κοινωνίας, με κύρια μεθοδολογία το συντονισμό και τη διαχείριση διεπιστημονικών ερευνών από ομάδες εξωτερικών συνεργατών. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα συνιστά η μακρόχρονη, απόλυτα διακριτή και εξειδικευμένη εμπειρία του Ιδρύματος στις συγκεκριμένες θεματικές έρευνες και στην ανάπτυξη συναφούς καινοτομίας. Εντός του 2010 ολοκληρώθηκαν:

- η προετοιμασία του Μουσείου Μαστίχας στη Χίο, με έμφαση στον εμπλουτισμό της συνολικής συλλογής του και τη συντήρηση εντοπισθέντων αντικειμένων,
- η προετοιμασία κινητής έκθεσης με τίτλο «Η τέχνη του λευκοσιδηουργού στον 20ό αιώνα. Η περίπτωση του Γεωργίου Χατζηλάου», με αποτύπωση των αποτελεσμάτων της έρευνας σε προσχέδιο μουσειολογικού σεναρίου και πυρήνα συναφούς μονογραφίας,
- η καταγραφή παραδοσιακών εργαστηρίων και βιοτεχνικών εγκαταστάσεων στο Πήλιο (250 μελετημένες εγκαταστάσεις), με άμεσο στόχο να στεγαστεί σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων προσβάσιμη από την Κεντρική Βιβλιοθήκη του Ιδρύματος, καθώς και
- η θεώρηση των παραδοτέων του ερευνητικού προγράμματος για την καταγραφή βιομηχανικών εγκαταστάσεων στην Αλβανία, με έμφαση στη βιομηχανία πετρελαίου και του προγράμματος που αφορά την οικονομική παρουσία των Ελλήνων στους τομείς της παραγωγής και εμπορίας βαμβακιού στην Αίγυπτο τον 19ο και 20ό αιώνα, ώστε αυτά να καταστούν εκδόσιμα.

Οργανώθηκε, επίσης, η συμμετοχή του ΠΙΟΠ σε εταιρικά σχήματα ερευνητικών και ακαδημαϊκών φορέων για την υλοποίηση διεθνών επιστημονικών προγραμμάτων, με έμφαση στη διεπιστημονική προσέγγιση και παρασχέθηκε επιστημονική συνδρομή σε κρατικούς ή συλλογικούς φορείς, σχολεία, επιστημονικά σωματεία και κοινωνικούς εταίρους σχετικά με την ελληνική πολιτιστική κληρονομιά.

Το Τμήμα της Βιβλιοθήκης του ΠΙΟΠ που εντάσσεται στις αρμοδιότητες της Υπηρεσίας υποστηρίζει ερευνητικές δραστηριότητες της ευρύτερης ερευνητικής κοινότητας και του προσωπικού του Ιδρύματος. Η πρόσκτηση υλικού (μονογραφιών, περιοδικών τίτλων, CD/DVD, εκπαιδευτικών προγραμμάτων) επιτυγχάνεται μέσω αγορών και ανταλλαγών με συναφείς φορείς σε συνεργασία με την Υπηρεσία Εκδόσεων. Στον Κατάλογο Εισερχομένων Βιβλίων της καταχωρίστηκαν 365 νέοι τίτλοι που προσκτήθηκαν με τους παραπάνω τρόπους.

Από το Κεντρικό Τμήμα της Βιβλιοθήκης υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση των ερευνητών σε πρωτότυπα ερευνητικά ευρήματα του Ιδρύματος ΠΙΟΠ, τα οποία έχουν στεγαστεί στις ακόλουθες ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων: α. «Πληροφορίες για την Τεχνολογία μέσα από Αρχεία και Βιβλιοθήκες της Βενετίας», καρπός του ερευνητικού προγράμματος με θέμα την τεχνολογία στις ελληνικές περιοχές της μεταβυζαντινής περιόδου, το οποίο υλοποιήθηκε στο παρελθόν από το ΠΙΟΠ σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Βυζαντινών και Μεταβυζαντινών Σπουδών Βενετίας και β. «Ελληνικά Μουσικά Όργανα», καρπός πενταετούς ερευνητικού προγράμματος του Τμήματος Μουσικής Εικονογραφίας της Σχολής Καλών Τεχνών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης που υποστήριξε το ΠΙΟΠ στο πρόσφατο παρελθόν.

Η Υπηρεσία φρόντισε για τη διαρκή επιμόρφωση των στελεχών της, τα οποία έλαβαν επίσης μέρος σε επιστημονικές συναντήσεις για την προβολή των πολιτιστικών προϊόντων του ΠΙΟΠ και υποδέχθηκε φοιτητές για πρακτική άσκηση στη λειτουργία πολιτιστικών φορέων.

### Προβολή

Η Υπηρεσία εργάστηκε για τη συνεχή ενημέρωση, παραμετροποίηση και χρήση διευθυνσιογράφου (συμβατικού και ηλεκτρονικού) με στόχο την ενημέρωση 5.000 περίπου αποδεκτών σχετικά με τις εκδηλώσεις του

Ιδρύματος, το συντονισμό της συνεχούς ενημέρωσης/τροφοδότησης της ιστοσελίδας του Ιδρύματος, του intranet και του εταιρικού περιοδικού εντύπου Winners του Ομίλου Πειραιώς σχετικά με τη δράση του ΠΙΟΠ, την προετοιμασία/διοργάνωση επιστημονικών εκδηλώσεων/εκθέσεων (όπως η συμμετοχή στην έκθεση You in Greece, του ΥΠ.ΠΟ.Τ, στη Διεθνή Έκθεση Shanghai Expo 2010), καθώς και τη δικτύωση του Ιδρύματος με ομόλογα επιστημονικά ιδρύματα και ενώσεις.

Όσον αφορά στη διοικητική υποδομή και τον συντονισμό διαδικασιών του ΠΙΟΠ εντός του 2010 επιδιώχθηκε η πιστοποίηση της λειτουργίας της Υπηρεσίας, σε επέκταση της πιστοποίησης ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 (αριθ. 02.35/1155), αναφορικά με την «Υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων για την καταγραφή, διάσωση, ανάδειξη και προβολή της προβιομηχανικής και βιομηχανικής κληρονομιάς στην Ελλάδα».

### Υπηρεσία Εκδόσεων

Η Υπηρεσία Εκδόσεων υποστηρίζει και προωθεί την έκδοση έργων διεπιστημονικού χαρακτήρα, τα οποία κινούνται σε ευρύ φάσμα ερευνητικών πεδίων, όπως η ιστορία της τεχνολογίας και η βιομηχανική αρχαιολογία, οι μουσειακές σπουδές, η οικονομική ιστορία κ.ά. Έτσι, οι εκδόσεις του Ιδρύματος, συνολικά 110 έργα, απηχούν και υιοθετούν τους στόχους του ΠΙΟΠ, όπως αυτοί εκφράζονται και μέσα από τις δράσεις του Δικτύου Μουσείων και τα ερευνητικά προγράμματα που έχουν ήδη ολοκληρωθεί ή είναι σε εξέλιξη. Η απήχηση των εκδόσεων στον επιστημονικό κόσμο εκφράζεται με την επιλογή τους ως πανεπιστημιακών συγγραμμάτων. Παράλληλα, προωθούνται εκδόσεις με πιο εκλαϊκευτικό προσανατολισμό, οι οποίες συχνά απορρέουν από τις θεματικές του Δικτύου Μουσείων και απευθύνονται στο ευρύτερο κοινό. Αξιοσημείωτες είναι και οι χορηγίες εκδόσεων του Ιδρύματος σε βιβλιοθήκες σχολικές, δημοτικές, πανεπιστημιακές και ερευνητικών κέντρων.

Κατά το 2010, η εκδοτική σειρά «Τα μουσεία μας» εμπλουτίσθηκε με τα έργα:

- α) Ν. Μαχά-Μπιζούμη, *Η σουφλιώτικη φορεσιά*.
- β) Α. Φλωράκης, *Οδηγός Μουσείου Μαρμαροτεχνίας* (ελληνικά και αγγλικά).
- γ) Γ. Κοκκορού-Αλευρά, Ε. Πουπάκη, Α. Ευσταθόπουλος, *Αρχαία ελληνικά λατομεία. Οργάνωση χώρου και εργασίας, τεχνικές λατόμησης και λάξευσης, τρόποι μεταφοράς, κόστος, διασπορά και χρήση λίθων*.
- δ) Γ. Λώλος, *Υδωρ βασιλεύς Αδριανός εσήγαγεν εκ Στυμφήλου. Το Αδριάνειο Υδραγωγείο της Κορίνθου και η μεταφορά του νερού στα ρωμαϊκά χρόνια*.

Στη σειρά «Καταγραφή της Βιομηχανικής Κληρονομιάς» εντάχθηκε το έργο του Κ. Αδαμάκη, *Τα βιομηχανικά κτήρια του Βόλου*.

Δύο συλλογικά έργα κυκλοφόρησαν στη σειρά «Συμβολές»:

- α) Χ. Μπούρα-Π. Τουρνηκιάτη (επιμ.), *Συντήρηση, αναστήλωση και αποκατάσταση μνημείων στην Ελλάδα 1950-2000*.
- β) *Το Λύκειο των Ελληνίδων 100 χρόνια*.

Εντός του 2011 προβλέπεται να κυκλοφορήσουν:

- α) Θ. Καλαφάτης – Ευ. Πρόντζας (επιμ.) *Οικονομική ιστορία του ελληνικού κράτους*, τρίτομο συλλογικό έργο.
- β) τα Πρακτικά των Συνεδρίων: *Η γυναίκα στο Βυζάντιο: Λατρεία και τέχνη*. Ειδικό θέμα του 26ου Συμποσίου της ΧΑΕ, Αθήνα, Μάιος 2006, και *Η μαστίχα της Χίου*. ΙΑ΄ Τριήμερο Εργασίας, Χίος, 17-19 Οκτωβρίου 2008.
- γ) στη σειρά «Μουσειολογία», *Μουσείο και μουσειακές σπουδές: Ένας πλήρης οδηγός*, Macdonald Sharon (επιμ.).
- δ) οι Οδηγοί των Μουσείων Μετάξης και Περιβάλλοντος Στυμφαλίας.
- ε) στη σειρά «Πολιτισμικοί Οδηγοί» Δ. Ζήβας, *Αρχιτεκτονικός οδηγός Αθηνών*.

### Υπηρεσία Ιστορικού Αρχείου

Στόχος της Υπηρεσίας Ιστορικού Αρχείου του ΠΙΟΠ είναι να συμβάλει στην έρευνα της οικονομικής ιστορίας της χώρας με τη διάσωση, οργάνωση και αξιοποίηση των ιστορικών αρχείων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Οι συλλογές της Υπηρεσίας ανέρχονται σήμερα σε 43 και περιλαμβάνουν αρχεία τραπεζών (Τράπεζα Πειραιώς, Τράπεζα Χίου, Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως), οργανισμών ή φορέων που συμμετείχαν καθοριστικά στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας (Κεντρική Επιτροπή Δανείων, Οργανισμός Χρηματοδοτήσεως Οικονομικής Αναπτύξεως, Οργανισμός Βιομηχανικής Αναπτύξεως), σημαντικών επιχειρήσεων, καθώς και προσωπικά αρχεία.



Κύριο έργο της υπηρεσίας είναι η συστηματική καταγραφή και τεκμηρίωση των αρχείων που διαχειρίζεται με την εφαρμογή σύγχρονων αρχειονομικών μεθόδων, ώστε το πολύτιμο αυτό αρχειακό υλικό να καταστεί προσβάσιμο τόσο στο επιστημονικό, όσο και στο ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, το 2010, συνεχίστηκαν οι αρχειονομικές-τεκμηριωτικές εργασίες του πρωτογενούς υλικού του αρχείου: πέντε νέες συλλογές και αρχεία ταξινομήθηκαν και προστέθηκαν στις ήδη οργανωμένες συλλογές της Υπηρεσίας, που είναι διαθέσιμες στην έρευνα.

Μέσω της ιστοσελίδας <http://archives.piop.gr>, η οποία ενημερώνεται και συμπληρώνεται διαρκώς με νέα στοιχεία, το ερευνητικό κοινό έχει τη δυνατότητα διαδικτυακής αναζήτησης και πρόσβασης στον ηλεκτρονικό κατάλογο των αρχείων και στις έως σήμερα ψηφιοποιημένες αρχειακές συλλογές. Παράλληλα, η ειδική σε θέματα οικονομικής και τραπεζικής ιστορίας βιβλιοθήκη της Υπηρεσίας εμπλουτίστηκε με νέους τίτλους βιβλίων και περιοδικών, προσφέροντας στους ερευνητές του αρχείου τη δυνατότητα αναζήτησης και μελέτης μιας πλούσιας υποστηρικτικής βιβλιογραφίας. Η αναζήτηση στο υλικό της βιβλιοθήκης είναι δυνατή μέσω του καταλόγου OPAC από την ιστοσελίδα του Ιδρύματος. Κατά τη διάρκεια του 2010, ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών μελέτησαν τεκμήρια που απόκεινται στην Υπηρεσία, τόσο διαδικτυακά όσο και στο αναγνωστήριο της Υπηρεσίας, και συμβουλευτήκαν την ειδική βιβλιοθήκη της.

Η Υπηρεσία Ιστορικού Αρχείου συμμετέχει ενεργά σε επιστημονικές ενώσεις και εταιρείες, όπως το International Council on Archives (Διεθνές Συμβούλιο Αρχείων), η Ελληνική Αρχειακή Εταιρεία, η European Association for Banking and Financial History e.V. Στελέχη της Υπηρεσίας συμμετείχαν σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια, ημερίδες και συναντήσεις με στόχο την προβολή του έργου του ΠΙΟΠ.



## Μειώνουμε συνεχώς την ενεργειακή μας κατανάλωση και διαχειριζόμαστε καλύτερα τους φυσικούς πόρους.

Δίνοντας πρώτη το παράδειγμα, η Τράπεζα Πειραιώς έχει δεσμευτεί και εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική και προγράμματα διαχείρισης που μειώνουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, τόσο από τη λειτουργία της όσο και από την επιχειρηματική της δραστηριότητα. Έτσι, το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα βελτιώνεται σταθερά, χρόνο με το χρόνο. Η Τράπεζα Πειραιώς έχει περιορίσει σημαντικά και συνεχίζει να περιορίζει τη χρήση αναλωσίμων, την εκπομπή αερίων ρύπων και τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού, την κατανάλωση νερού και ηλεκτρικής ενέργειας. Προωθεί τη χρήση πράσινων προμηθειών, καθώς και τη διαχείριση και την ανακύκλωση στερεών αποβλήτων.

Με αυτές τις πρακτικές, η Τράπεζα Πειραιώς αποδεικνύει εμπράκτως και καθημερινώς ότι η αναπροσαρμογή της επιχειρηματικής δραστηριότητας στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης δεν είναι μόνον αναγκαία, αλλά και εφικτή και ευεργετική, καθώς συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.

## Περιβαλλοντικές Δράσεις

### Περιβαλλοντική Στρατηγική

Η Τράπεζα Πειραιώς, με απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου και σε συνέχεια της Πολιτικής Διαχείρισης Περιβάλλοντος που είχε θεσμοθετήσει ήδη από το 2003, προχώρησε σε υιοθέτηση Περιβαλλοντικής Πολιτικής, η οποία αντανακλά πληρέστερα τις νέες επιχειρηματικές προτεραιότητες και ανταποκρίνεται στα σύγχρονα περιβαλλοντικά και κοινωνικά δεδομένα. Επιπλέον το 2010:

- το Διοικητικό Συμβούλιο υιοθέτησε συγκεκριμένη στρατηγική για την κλιματική αλλαγή που αποσκοπεί αφενός στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας και αφετέρου στην αξιολόγηση του κινδύνου που προκύπτει από την κλιματική αλλαγή για τις ελληνικές επιχειρήσεις, την εύρεση λύσεων για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή των επιχειρήσεων στο νέο κλιματικό περιβάλλον, καθώς και την ενίσχυση της πράσινης επιχειρηματικότητας,
- ορίστηκε υπεύθυνο μέλος του ΔΣ για περιβαλλοντικά θέματα,
- η Εκτελεστική Επιτροπή του Ομίλου αποφάσισε να δρομολογήσει συγκεκριμένες ενέργειες, ώστε να ενδυναμωθεί η ήδη υπάρχουσα εμπειρία της Τράπεζας στα θέματα της πράσινης επιχειρηματικότητας με δύο συγκεκριμένους στόχους:
  - ο Όμιλος Πειραιώς να καταστεί ο κατ' εξοχήν τραπεζικός Όμιλος με εξειδίκευση στην πράσινη επιχειρηματικότητα τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες δραστηριότητας διεθνώς,
  - η επίτευξη του στόχου να βασιστεί σε ένα νέο καινοτόμο πρότυπο ανάπτυξης, με προσήλωση στις αρχές της βιώσιμης τραπεζικής.



Αναλυτικότερα για την Περιβαλλοντική Πολιτική και το Καταστατικό της Τράπεζας, βλ. [www.piraeusbank.gr/](http://www.piraeusbank.gr/) Όμιλος/Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη/Περιβάλλον [www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση](http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών/Εταιρική Διακυβέρνηση)

### Η πράσινη δομή του Ομίλου Πειραιώς

Για τον καλύτερο συντονισμό του περιβαλλοντικού έργου της Τράπεζας, λειτουργεί από το 2004 Γραφείο Περιβαλλοντικών Θεμάτων (Μονάδα Περιβάλλοντος από το 2009) και από το 2009 ο Τομέας Πράσινης Επιχειρηματικότητας που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Εργασιών Green Banking και το Κατάστημα Green Banking στην Αθήνα.

Το 2010 σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας στην Ελλάδα ορίστηκε Συνεργάτης Green Banking, με κύρια αποστολή την προώθηση των εξειδικευμένων προϊόντων και όλων των πρωτοβουλιών που προωθούν την πράσινη επιχειρηματικότητα.

Επιπλέον, 45 επιλεγμένα καταστήματα του δικτύου στην Ελλάδα μετατράπηκαν σε κεντρικά οχήματα προώθησης της πράσινης επιχειρηματικότητας, μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και στήριξης της υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης των επιχειρήσεων, επαγγελματιών και νοικοκυριών. Ανακαινίστηκαν αρχιτεκτονικά ώστε να αντανακλούν τη νέα στρατηγική της Τράπεζας σχετικά με την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και της πράσινης επιχειρηματικότητας, ενώ στελεχώθηκαν με εξειδικευμένα στελέχη στον τομέα της πράσινης επιχειρηματικότητας. Τα καταστήματα αυτά εξοπλίστηκαν με τεχνολογικό εξοπλισμό που επιτρέπει την επικοινωνία πελατών με ειδικούς συμβούλους της Τράπεζας μέσω βιντεοσυνδιάσκεψης, αλλά και την πραγματοποίηση απευθείας τραπεζικών συναλλαγών μέσω winbank stations.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας πιστοποίησης κατά EMAS (Eco-Management Audit Scheme), σε κάθε κατάστημα και κτίριο διοίκησης ορίστηκε ένα άτομο (Συντονιστής Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης), με κύριο ρόλο την τήρηση των διαδικασιών και την εφαρμογή προγραμμάτων για τη διαχείριση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας.

Τέλος, επισημαίνεται ότι έχει αναπτυχθεί ειδική Βάση Δεδομένων για την Περιβαλλοντική Νομοθεσία (ΒΔΠΝ), με στόχο την αξιολόγηση συμμόρφωσης της Τράπεζας Πειραιώς με τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας και τις δεσμεύσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Με τη ΒΔΠΝ εξασφαλίζεται η άμεση ανταπόκριση στις νέες ρυθμίσεις, εφόσον αυτές αφορούν στην Περιβαλλοντική Πολιτική της Τράπεζας. Κατά το 2011 ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στις θεματικές ενότητες νομοθεσίας που υποστηρίζουν το





έργο: α) μείωσης των λειτουργικών επιπτώσεων και εφαρμογής του EMAS, β) μείωσης εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή, καθώς και γ) προώθησης των περιβαλλοντικά φιλικών επενδύσεων και της πράσινης επιχειρηματικότητας ως προτεραιοτήτων της Τράπεζας Πειραιώς.

### Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα

Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της Τράπεζας το 2010 ήταν θετικές, καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις οι ποσοτικοί στόχοι επιτεύχθηκαν. Βασική επιδίωξη για το 2011 είναι η περαιτέρω βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης της Τράπεζας, μέσω περιβαλλοντικών προγραμμάτων για την αύξηση όλων των δεικτών ανακύκλωσης, την εξοικονόμηση φυσικών πόρων όπως το χαρτί και το νερό και κυρίως τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Πιο συγκεκριμένα, η πιστοποίηση της Τράπεζας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 και κυρίως η συμμόρφωση με το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS), αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας των λειτουργικών διαδικασιών του οργανισμού, με άμεσα οφέλη από την υλοποίηση των περιβαλλοντικών προγραμμάτων.

### Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

#### Αναλώσιμα Υλικά

##### Κατανάλωση Χαρτιού

Θετικά αποτελέσματα στην κατανάλωση χαρτιού είχε το 2010 η απόφαση της Τράπεζας για τη μεταβολή της συχνότητας παραγωγής και αποστολής των αντιγράφων κινήσεων των λογαριασμών ιδιωτών πελατών (statements) από μηνιαία σε τριμηνιαία. Η κατανάλωση αναλωσίμων χαρτικών και εντύπων παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια σταθερή μείωση στην Τράπεζα, ως αποτέλεσμα της μετατροπής τραπεζικών διαδικασιών σε ηλεκτρονικές. Ειδικότερα το 2010 η μείωση αυτή έφτασε το 11,5%. Πρέπει να σημειωθεί πως για πρώτη φορά συνυπολογίστηκε η κατανάλωση χαρτιού και από δραστηριότητες marketing (διαφημιστικά έντυπα, αφίσες κ.λπ.).

Στόχος 2011: περαιτέρω μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού κατά 2%.

#### Κατανάλωση χαρτιού (τόνοι)



#### Κατανάλωση Εφημερίδων

Η κατανάλωση εφημερίδων σε έντυπη μορφή παρέμεινε σταθερή, με ελάχιστη αυξητική τάση, γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα να μην επιτευχθεί ο στόχος του 2010 που ήταν μείωση κατά 2% και να υπάρξει τελικά αύξηση της τάξης του 1%. Πολλές από τις συνδρομές εφημερίδων μετατρέπονται ήδη σε ηλεκτρονικές και από τα τέλη του 2010 παρουσιάζεται σημαντική μείωση.

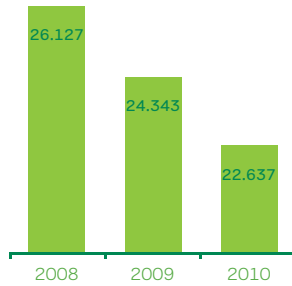
Στόχος 2011: μείωση της κατανάλωσης εφημερίδων σε έντυπη μορφή κατά 5%.

#### Κατανάλωση Μελανιού

Η κατανάλωση μελανιού και τόνερ παρουσιάζει σταδιακή μείωση. Ειδικότερα το 2010 η μείωση αυτή έφτασε το 7%, ξεπερνώντας κατά πολύ το στόχο μείωσης του 0,5% που είχε τεθεί.

Στόχος 2011: μείωση της κατανάλωσης μελανιού και τόνερ κατά 1%.

Κατανάλωση μελανιών και τόνερ (σε τεμάχια)

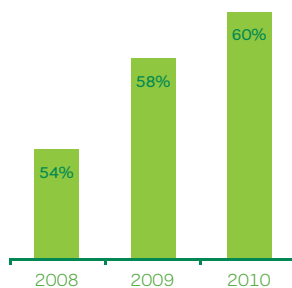


Πράσινες Προμήθειες

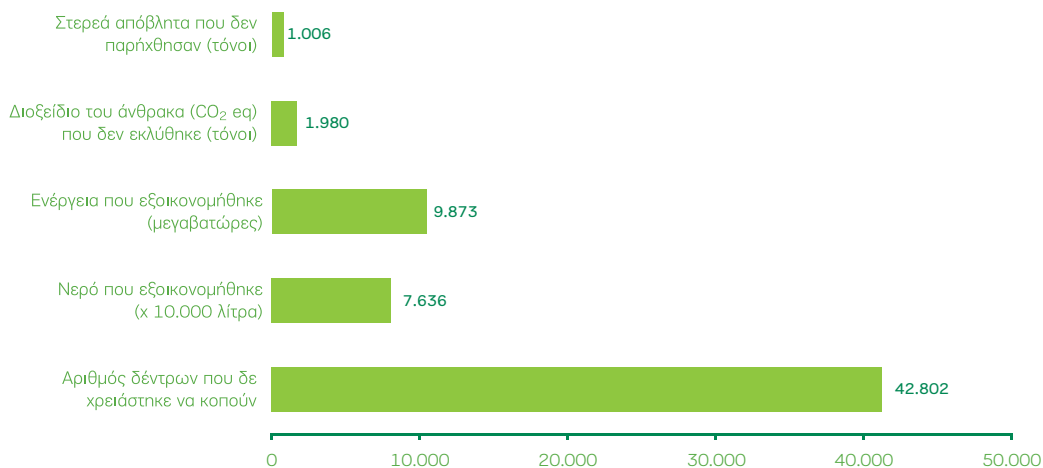
Χαρτί Φιλικό προς το Περιβάλλον

Η κατανάλωση ανακυκλωμένου και μη χλωριωμένου χαρτιού αυξήθηκε ελάχιστα κατά 1% το 2010 σε σχέση με το 2009, ενώ αντιπροσωπεύει πλέον το 60% του χαρτιού που χρησιμοποιείται στην Τράπεζα, ικανοποιώντας το στόχο που είχε τεθεί.

Ποσοστό χρήσης ανακυκλωμένου μη χλωριωμένου έναντι συμβατικού χαρτιού (%)



Περιβαλλοντικά οφέλη από τη χρήση πιστοποιημένου ανακυκλωμένου, μη χλωριωμένου χαρτιού A3 και A4 από το 2006 έως το 2010



Αναγομωμένα Μελανοδοχεία και Τόνερ

Παρουσιάστηκε αύξηση στο ποσοστό των μελανοδοχείων και των τόνερ που προέρχονται από διαδικασία αναγόμωσης.

Στόχος 2011: αύξηση του ποσοστού χρήσης αναγομωμένων μελανοδοχείων και τόνερ σε σχέση με τα αυθεντικά αναλώσιμα κατά 2%.



## Νερό

Η συνολική κατανάλωση νερού στα κτίρια της Τράπεζας το έτος 2010 ανήλθε στα 47.129 m<sup>3</sup>, ενώ η ανά εργαζόμενο κατανάλωση νερού έφτασε τα 8,8 m<sup>3</sup>. Οι καταναλώσεις αυτές δεν είναι άμεσα συγκρίσιμες με τις καταναλώσεις προηγούμενων ετών, δεδομένου ότι οι τελευταίες υπολογίζονταν για το σύνολο της Τράπεζας αξιοποιώντας πρωτογενή δεδομένα από ένα σχετικά περιορισμένο αριθμό καταστημάτων και κτιριακών μονάδων.

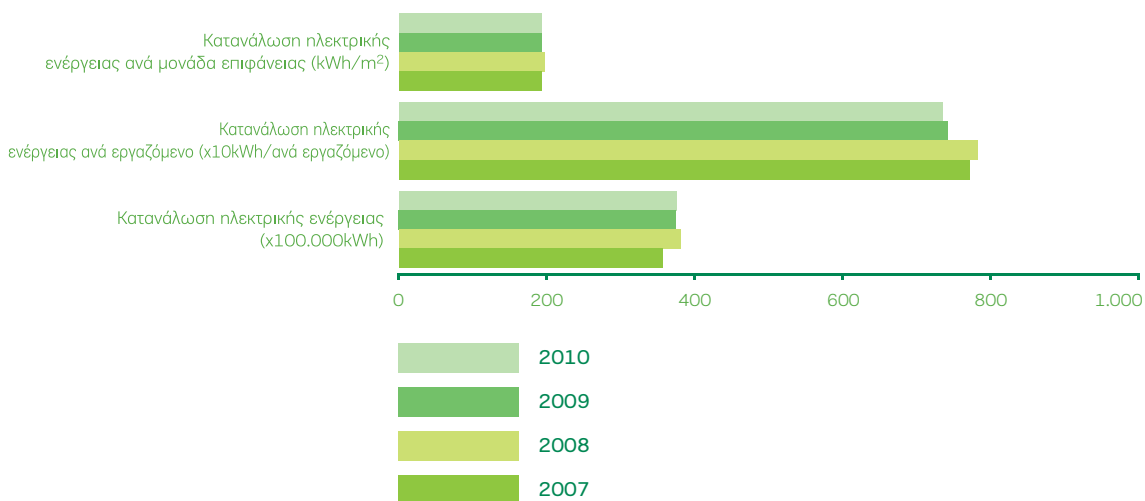
Στόχος 2011: περιορισμός της κατανάλωσης νερού σε 20 καταστήματα κατά 10%.

## Ενέργεια

### Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας

Οι περισσότερες δράσεις μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος στην Τράπεζα σχετίζονται με την εξοικονόμηση ενέργειας. Το ενθαρρυντικό γεγονός της σταθεροποίησης της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας το 2010 σε σχέση με το 2009 (παρουσιάστηκε αύξηση σε ποσοστό μόλις 0,4%) αντισταθμίζει κατά κάποιον τρόπο τη μη επίτευξη του στόχου που είχε τεθεί για μείωση κατά 2% της ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά μονάδα επιφάνειας. Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας παρουσίασε μικρή αύξηση τη διετία 2009-2010 (από 177 kWh/m<sup>2</sup> έφτασε τις 186 kWh/m<sup>2</sup>) που κατά βάση αποδίδεται στις μεταβολές του κτιριακού αποθέματος της Τράπεζας, όσο και στις κρατούσες μετεωρολογικές συνθήκες, δεδομένου ότι η θέρμανση και ψύξη των κτηρίων της Τράπεζας γίνεται κυρίως με ηλεκτρική ενέργεια. Σε κάθε περίπτωση η υπολογιζόμενη μέση κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας είναι πολύ κοντά στις μέσες εκτιμήσεις κατανάλωσης ηλεκτρισμού σε κτίρια γραφείων στην Ελλάδα που προσδιορίζονται σε περίπου 187 kWh/m<sup>2</sup> (Μελέτη Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών το 2004 σχετικά με τη διερεύνηση υποστηρικτικών πολιτικών για την προώθηση μέτρων πολιτικής για τη μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> στον οικιακό-τριογενή τομέα). Η ανά εργαζόμενο κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα κτίρια της Τράπεζας παρουσίασε επίσης πολύ μικρή αύξηση τη διετία 2009-2010 και από 6.975 kWh/εργαζόμενο το 2009 υπολογίστηκε για το 2010 σε 7.023 kWh/εργαζόμενο.

Εξέλιξη της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στην Τράπεζα Πειραιώς



Το 2011 θα συνεχιστούν τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας, που ξεκίνησαν από το 2009, ενώ προγραμματίζονται επιπλέον πιλοτικά προγράμματα και δράσεις εξοικονόμησης, όπως:

- εγκατάσταση σε κτίρια Διοίκησης συστήματος διαχείρισης ενέργειας που επιτρέπει την αυτόματη ενεργοποίηση/απενεργοποίηση των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών,
- ενέργειες ευαισθητοποίησης του ανθρωπίνου δυναμικού για μείωση της ηλεκτρικής κατανάλωσης.

Στόχος 2011: μείωση κατά 1% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

### Κατανάλωση Πετρελαίου Θέρμανσης

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες εκθέσεις υπευθυνότητας, ντίζελ θέρμανσης καταναλώνεται σε περίπου 20 κτίρια της Τράπεζας, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου στο 5% των κτηρίων και στο 10% της συνολικής επιφάνειας. Η κατανάλωση πετρελαίου ντίζελ παρουσίασε το 2010 σε σχέση με το 2009 αύξηση της τάξης του 13%. Η συνολική κατανάλωση στα κτίρια της Τράπεζας παρουσιάζει σχετικά μεγάλες διακυμάνσεις από έτος σε έτος που οφείλονται στις παραλαβές πετρελαίου που γίνονται σε κτήρια με γεννήτριες (οι οποίες μπορεί να μη επαναληφθούν για διάστημα μερικών ετών) και δευτερευόντως στη μεταβλητότητα των μετεωρολογικών συνθηκών.

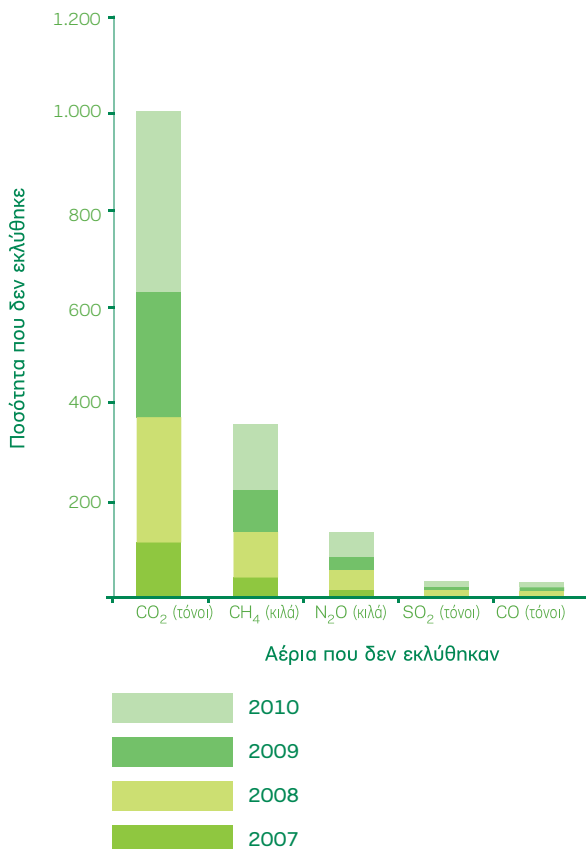
Στόχος 2011: σταθερή κατανάλωση πετρελαίου.

### Μετακινήσεις

Η πράσινη πολιτική επαγγελματικών μετακινήσεων της Τράπεζας απέδωσε θετικά αποτελέσματα, καθώς τα επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο μειώθηκαν κατά 17% όταν ο στόχος που είχε τεθεί ήταν να διατηρηθούν στο ίδιο επίπεδο με την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι επαγγελματικές μετακινήσεις με αυτοκίνητο ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 13%, ξεπερνώντας αρκετά το στόχο μείωσης του 5% που είχε τεθεί.

Αντίθετα, ο τριπλασιασμός των εκπαιδευτικών ταξιδιών με αυτοκίνητο μπορεί να ήταν πολύ μακριά από το στόχο μείωσης κατά 2% που είχε τεθεί, ήταν όμως αναμενόμενος μετά την απόφαση της Διοίκησης για την αύξηση της πράσινης εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού σε εκπαιδευτικά κέντρα. Άλλωστε για τους ίδιους λόγους αυξήθηκε κατά 47,5% η χρήση προγραμμάτων e-learning, συμβάλλοντας στην αποφυγή έκλυσης 1.000 τόνων CO<sub>2</sub> από το 2007 μέχρι και το 2010.

#### Περιβαλλοντικά οφέλη από το e-learning 1.000 τόνοι CO<sub>2</sub> λιγότεροι



Στόχοι 2011: μείωση των αεροπορικών μετακινήσεων και των εκπαιδευτικών ταξιδιών με αυτοκίνητο κατά 5%.



## Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

### Χαρτί

Η επέκταση της ανακύκλωσης χαρτιού στα καταστήματα της Αττικής ήταν στόχος για το 2010. Ανακύκλωση χαρτιού γίνεται πλέον σε όλα τα καταστήματα και τα κτίρια Διοίκησης της Αττικής και της ευρύτερης περιοχής της Θεσσαλονίκης, καθώς και σε ορισμένα καταστήματα της περιφέρειας, όπως για παράδειγμα στην Κω. Ως εκ τούτου, η ανακύκλωση χαρτιού στην Τράπεζα το 2010 παρουσίασε σημαντική αύξηση κατά 7%, ξεπερνώντας το στόχο του 2% που είχε τεθεί, διασώζοντας έτσι περισσότερα από 6.100 δέντρα (125 στρέμματα δάσους). Αντίστοιχα, αύξηση περίπου 10% παρουσίασε το ποσοστό του χαρτιού που ανακυκλώθηκε σε σχέση με αυτό που καταναλώθηκε, γεγονός που οφείλεται αφενός στην αύξηση της ανακύκλωσης, αφετέρου στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Στόχος 2011: αύξηση κατά 10% στην ανακύκλωση χαρτιού.

### Μελανοδοχεία και Τόνερ

Το πρόγραμμα διαχείρισης των μελανοδοχείων και των τόνερ επεκτάθηκε σε ακόμη περισσότερα σημεία, με αποτέλεσμα το διπλασιασμό των ποσοτήτων που διατέθηκαν προς επαναχρησιμοποίηση. ενώ ο στόχος του 2010 ήταν μόνο αύξηση κατά 5%.

Στόχος 2011: αύξηση κατά 5% των ποσοτήτων μελανοδοχείων και τόνερ που θα διατεθούν για επαναχρησιμοποίηση.

### Μπαταρίες

Πρόγραμμα ανακύκλωσης φορητών μπαταριών υλοποιείται σε όλα τα καταστήματα και κτίρια Διοίκησης της Τράπεζας. Ο στόχος αύξησης της ανακύκλωσης μπαταριών κατά 10% που τέθηκε το 2010 υπερκαλύφθηκε, φτάνοντας το 28%. Επιπλέον, 2,2 τόνοι ογκωδών συσσωρευτών παραδόθηκαν για ανακύκλωση.

Στόχος 2011: αύξηση κατά 5% στην ανακύκλωση μπαταριών.

### Πλαστικά

Η πιλοτική επέκταση της ανακύκλωσης πλαστικών σε κτίρια Διοίκησης είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση σε ποσοστό 58% του προς ανακύκλωση πλαστικού, ξεπερνώντας κατά πολύ το στόχο του 10% που τέθηκε το 2010.

Στόχος 2011: αύξηση κατά 10% στην ανακύκλωση πλαστικού.

### Ηλεκτρικές, Ηλεκτρονικές Συσκευές και Λαμπτήρες

Για τη συλλογή ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών, καθώς και λαμπτήρων, η Τράπεζα συνεργάζεται στενά με την εταιρεία ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΑΕ<sup>3</sup>, στην οποία παρέδωσε το 2010 περισσότερους από 2,9 τόνους ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού προς διαχείριση.

### Εκπομπές Αερίων

Βασικές πηγές έκλυσης αέριων ρυπαντών από τις δραστηριότητες της Τράπεζας είναι από την κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης, από την κατανάλωση καυσίμων για οδικές και εναέριες μετακινήσεις και εμμέσως από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε όλα τα κτίρια της Τράπεζας. Περίπου 94,1% των εκπομπών CO<sub>2</sub>, 99,8% των εκπομπών SO<sub>2</sub> και 92,8% των εκπομπών NO<sub>x</sub> προέρχονται από την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας. Πιο συγκεκριμένα, το 2010 οι συνολικές εκπομπές CO<sub>2</sub> ανήλθαν σε 33.523 τόνους, μειωμένες κατά 0,3% περίπου σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, ενώ σημαντικό ήταν το ποσοστό μείωσης -της τάξης του 7%- στους αέριους ρυπαντές CH<sub>4</sub>, CO και VOC.

### Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Πέραν της διαχείρισης των λειτουργικών της επιπτώσεων στο περιβάλλον, η Τράπεζα δεσμεύεται σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις, με συγκεκριμένο στόχο την τραπεζική υποστήριξη επιχειρηματικών δράσεων που προάγουν την πράσινη επιχειρηματικότητα. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα εκπονεί περιβαλλοντικές αναλύσεις ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, προκειμένου να προσδιορίσει τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται με βάση τη νέα περιβαλλοντική νομοθεσία και την εξελισσόμενη κλιματική αλλαγή, διαμορφώνοντας κατάλληλα τις πολιτικές και τις δράσεις της. Η επιλογή αυτή επιβεβαιώνεται από το μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων που στρέφονται σε τεχνολογίες και επενδύσεις φιλικές προς το περιβάλλον. Αξίζει να σημειωθεί ότι με τις χρηματοδοτήσεις σε πράσινες επενδύσεις το 2010 αποφεύχθηκε συνολικά η έκλυση 311 χιλ. τόνων CO<sub>2</sub>.



Αναλυτικότερα για την Πράσινη Τραπεζική στην Τράπεζα Πειραιώς, βλ.

[www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση\\_Επενδύτων/Ετήσιες\\_Εκθέσεις/Ετήσια\\_Έκθεση\\_2010](http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση_Επενδύτων/Ετήσιες_Εκθέσεις/Ετήσια_Έκθεση_2010)

<sup>3</sup> Η εταιρεία ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΑΕ αποτελεί τον υπεύθυνο φορέα για την οργάνωση και τη λειτουργία του Συλλογικού Συστήματος Εναλλακτικής Διαχείρισης των Αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού (Α.Η.Η.Ε.) στην Ελλάδα.





## Ενημερώνουμε και υποστηρίζουμε επιχειρήσεις και ιδιώτες μέσω ειδικών περιβαλλοντικών προγραμμάτων.

Η Τράπεζα Πειραιώς, μέσω του ευρωπαϊκού προγράμματος climabiz, προβαίνει σε εντοπισμό και αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή για τις ελληνικές επιχειρήσεις. Προσδιορίζει, ανά επιχειρηματικό κλάδο, τις επιπτώσεις και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή στη ΝΑ Ευρώπη γενικότερα. Αναπτύσσει ένα μοντέλο αποτίμησης του κινδύνου και του κόστους προσαρμογής. Ενημερώνει και υποστηρίζει μικρομεσαίες κυρίως επιχειρήσεις, αλλά και ιδιώτες, για την πιο ομαλή προσαρμογή τους στις νέες κλιματικές συνθήκες.

Το climabiz υλοποιείται από την Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση WWF Ελλάς και την εταιρεία συμβούλων face<sup>3</sup>ts, ενώ συγχρηματοδοτείται από το χρηματοδοτικό μέσο LIFE+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η διάρκεια του προγράμματος είναι τριετής, ξεκινώντας από την 11η Ιανουαρίου 2010, και η περιοχή δράσης του εκτείνεται, εκτός από την Ελλάδα, στη Βουλγαρία, στη Ρουμανία και στην Κύπρο.

## Συνεργασίες

Η Τράπεζα Πειραιώς έχει αναπτύξει στρατηγική συμμαχία με την κοινωνία των πολιτών για την προστασία της βιοποικιλότητας και του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό έχει μακροχρόνια συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση ΜΟm για την προστασία της απειλούμενης με εξαφάνιση μεσογειακής φώκιας. Παράλληλα, υποστήριξε δράσεις του ΑΡΧΕΛΩΝ, της Ελληνικής Ορνιθολογικής Εταιρείας, της Καλλιστώς και της Οικολογικής Εταιρείας Ανακύκλωσης, ενώ και η συμμετοχή του WWF Ελλάς ως εταίρου στην υλοποίηση του ευρωπαϊκού προγράμματος climabiz αναδεικνύουν τη συστηματική συνεργασία που επιδιώκει να αναπτύξει η Τράπεζα Πειραιώς με την κοινωνία των πολιτών.

Επιπλέον, η Τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε μια ξεχωριστή συνεργασία με τον κοινωνικό συνεταιρισμό «Κλίμαξ plus» για τη συλλογή του χαρτιού προς ανακύκλωση στην Αττική. Η συνεργασία αυτή, πέραν της συνδρομής στην επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων, εντάσσεται στην πολιτική της Τράπεζας να ενισχύει τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, καθώς και τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στην επανένταξη αυτών των ατόμων στον κοινωνικοοικονομικό ιστό.

## Περιβαλλοντική Εκπαίδευση και Επικοινωνία

Η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, αλλά και του ευρύτερου κοινού σχετικά με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη αποτελούν προτεραιότητα της Τράπεζας Πειραιώς. Για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης δεν αρκεί μόνο η λήψη διαχειριστικών μέτρων. Απαιτείται πρωτίστως η ενεργός συμμετοχή των ίδιων των εργαζομένων.

Η περιβαλλοντική εκπαίδευση επιτελείται σε πολλά επίπεδα. Σε ένα πρώτο επίπεδο είναι γενική, με ηλεκτρονικά εκπαιδευτικά προγράμματα (e-learning) που περιγράφουν βασικές περιβαλλοντικές έννοιες και το περιβαλλοντικό έργο της Τράπεζας. Περίπου 1.000 εργαζόμενοι (19% του συνόλου των εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα) έχουν παρακολουθήσει, σε εθελοντική βάση, τη σειρά των πέντε ωριαίων μαθημάτων e-learning για το περιβάλλον. Σε επόμενο επίπεδο η εκπαίδευση είναι ειδικότερη και αφορά την πράσινη επιχειρηματικότητα, τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας ή ακόμη και τις διαδικασίες του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας κατά EMAS. Περισσότεροι από 350 εργαζόμενοι που έχουν αναλάβει το ρόλο του Συντονιστή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης συμμετείχαν σε δύο προγράμματα e-learning σχετικά με τις απαιτήσεις του πρότυπου πιστοποίησης EMAS. Συνολικά πάνω από 2.000 εργαζόμενοι όλων των βαθμίδων ιεραρχίας συμμετείχαν σε πράσινα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώθηκαν το 2010, πλήθους που αντιστοιχεί στο 38% περίπου των εργαζομένων της Τράπεζας στην Ελλάδα.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής επικοινωνίας κατά μέσο όρο 1.000 εργαζόμενοι ανά μήνα παρακολουθούν τις «πράσινες ειδήσεις» που αναρτώνται κάθε εβδομάδα σε ειδικό χώρο στο intranet. Πρόσβαση στις «πράσινες ειδήσεις» έχουν και εργαζόμενοι σε ορισμένες θυγατρικές του Ομίλου (π.χ. ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ, PDS<sup>4</sup>, Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου). Επίσης, δημιουργήθηκε ιστοσελίδα για το ευρωπαϊκό πρόγραμμα climabiz, την οποία έχουν επισκεφθεί από τις αρχές Ιουλίου που ξεκίνησε έως το τέλος Δεκεμβρίου 2010 1.181 άτομα. Παράλληλα, έχουν δημοσιευθεί τουλάχιστον 35 καταχωρήσεις για το climabiz στον τύπο και υπάρχουν 1.730 αναφορές για το πρόγραμμα στο διαδίκτυο.



Αναλυτικότερα για το πρόγραμμα climabiz βλ.

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

## Πρόγραμμα Εθελοντισμού για Εργαζομένους

Η δέσμευση και ο σταθερός προσανατολισμός της Τράπεζας προς την κοινωνία, το περιβάλλον και τον πολιτισμό, αποκτούν μεγαλύτερη αξία μέσα από την ενθάρρυνση και συμμετοχή σε δράσεις εθελοντισμού. Στο πλαίσιο αυτό, για τους εργαζόμενους της Τράπεζας στην Αττική διοργανώθηκε στις 24.10.10 στο Πάρκο Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης «Α. Τρίτσης» η πρώτη δράση εθελοντισμού. Η δράση έγινε σε συνεργασία με την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία και περιλάμβανε καθαρισμό των λιμνών, δέντροφυτεύσεις, επισκευές ξύλινων φρακτών και την κατασκευή βρυσών για τους επισκέπτες.

## Κλιματική Αλλαγή

Η Τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε την υλοποίηση του climabiz, ενός πρωτοποριακού ευρωπαϊκού προγράμματος που έχει ως σκοπό να προετοιμάσει την αγορά, έτσι ώστε να προσαρμοστεί έγκαιρα στις νέες συνθήκες και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή.

<sup>4</sup> Piraeus Direct Services



Το climabiz υλοποιείται από την Τράπεζα Πειραιώς σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση WWF Ελλάς και την εταιρεία συμβούλων σε θέματα κλιματικής αλλαγής Face<sup>3</sup>ts. Το πρόγραμμα συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και πιο συγκεκριμένα από το χρηματοδοτικό μέσο «LIFE+ Περιβαλλοντική Πολιτική και Διακυβέρνηση». Το πρόγραμμα έχει τριετή διάρκεια και οι περιοχές δράσης του περιλαμβάνουν εκτός από την Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία και την Κύπρο.

Με το climabiz η Τράπεζα Πειραιώς θα συνεισφέρει στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής με τους ακόλουθους τρόπους:

- προσδιορισμό των οικονομικών επιπτώσεων και επιχειρηματικών ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη γενικότερα,
- δημιουργία ειδικών εφαρμογών (λογισμικό) για την παρακολούθηση των οικονομικών επιπτώσεων στις ελληνικές επιχειρήσεις των επιχειρηματικών ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή,
- ενημέρωση και υποστήριξη των επιχειρήσεων για την πιο ομαλή προσαρμογή τους στην κλιματική αλλαγή και
- ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών και του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και του ευρύτερου κοινού, για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή σε αυτή.

Συνολικές Εκπομπές Αερίων Ρυπαντών	Αποτελέσματα		Τάσεις 2009-2010 (%)	Στόχος 2010 (%)	Στόχος 2011 (%)
	2009 <sup>v</sup>	2010			
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (τόνοι)	33.609	33.523	-0,26		-1
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	6.261	6.264	0,05		-1,0
Εκπομπές CH <sub>4</sub> (κιλά)	1.015	938	-7,59		-1
Εκπομπές CH <sub>4</sub> (γραμμάρια/εργαζόμενο)	189	175	-7,4		-0,5✓
Εκπομπές NO <sub>x</sub> (τόνοι)	86	85	-1,16		-1
Εκπομπές NO <sub>x</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	16,02	15,94	-0,87		-1,5
Εκπομπές SO <sub>2</sub> (τόνοι)	196	197 <sup>vi</sup>	0,51		-1
Εκπομπές SO <sub>2</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	36,51	36,73	0,60		-0,5
Εκπομπές CO (τόνοι)	75,38	70,78	-6,31		0
Εκπομπές CO (κιλά/εργαζόμενο)	14,04	13,23	-6,00		-1,5✓
Εκπομπές VOC (τόνοι)	10,71	10,02	-6,55		0
Εκπομπές VOC (κιλά/εργαζόμενο)	2,00	1,87	-6,5		-1,5✓
Εκπομπές PM10 (τόνοι)	17,37	18	0,36		0
Εκπομπές PM10 (κιλά/εργαζόμενο)	3,24	3,36	3,7		-1,0

CO<sub>2</sub> διοξείδιο του άνθρακα, CH<sub>4</sub> μεθάνιο, NO<sub>x</sub> οξειδία του αζώτου, SO<sub>2</sub> διοξείδιο του θείου, CO μονοξείδιο του άνθρακα, VOC πτητικές οργανικές ενώσεις, PM10 μικροσωματίδια.

- εκπομπές αερίων από μετακινήσεις με αυτοκίνητο
- εκπομπές αερίων από κατανάλωση ενέργειας
- εκπομπές αερίων από μετακινήσεις με αεροπλάνο
- θετική εξέλιξη
- ✓ επίτευξη στόχου 2010

<sup>i</sup> Η αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας εκτιμάται ότι αποτυπώνει ικανοποιητικό το δείκτη κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στην περίπτωση που η δραστηριότητα του Ομίλου Πειραιώς το 2011 παραμείνει στο επίπεδο του 2010.

<sup>ii</sup> Οι εκτιμώμενοι δείκτες για το 2009 είναι διαφορετικοί σε σχέση με αυτούς που δημοσιεύτηκαν στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, διότι άλλαξε η μεθοδολογία υπολογισμού τους, όπου πλέον υπολογίζονται στη βάση του συνόλου των εργαζομένων και της συνολικής επιφάνειας των κτηρίων της Τράπεζας.

<sup>iii</sup> Αφορά μόνο καταστήματα που βρίσκονται στα νησιά του Αιγαίου.

<sup>iv</sup> Αφορά σε 20 Καταστήματα της Τράπεζας.

<sup>v</sup> Έγινε αναθεώρηση των συντελεστών αερίων ρυπαντών του 2009. Οι αναθεωρήσεις των συντελεστών εκπομπής αερίων ρυπαντών για την ηλεκτρική ενέργεια σε ετήσια βάση, οφείλονται στη διαφοροποίηση του ενεργειακού μείγματος του ηλεκτρικού τομέα της χώρας από χρόνο σε χρόνο και υπολογίζονται με βάση την τελευταία διαθέσιμη εθνική απογραφή (national emissions inventory) και το ενεργειακό ισοζύγιο της χώρας.

<sup>vi</sup> Χρησιμοποιήθηκε νέος συντελεστής για το SO<sub>2</sub>, ο οποίος βασίζεται στη βελτίωση της ποιότητας του καυσίμου (ντιζελ θέρμανσης).

Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα της Τράπεζας Πειραιώς	Αποτελέσματα		Μεταβολή 2009-2010 (%)	Στόχος 2010 (%)	Στόχος 2011 (%)	
	2009	2010				
<b>Αναλώσιμα</b>						
Κατανάλωση χαρτιού από συνδρομές εφημερίδων (τόνοι) [I]	92,33	93,59	1,36		-2	-5
Κατανάλωση χαρτιού από χρήση χάρτινων αναλωσίμων ειδών + εντύπων συναλλαγών (τόνοι) [II]	161,21	142,53	-11,58			
Κατανάλωση χαρτιού Marketing (τόνοι) [III]	-	1,43	-			
<b>Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]+[III]</b>	253,54	237,55	- 6,31			
Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	47	44	- 6,38			
Κατανάλωση μελανιών και τόνερ (τεμάχια)	24.343	22.637	-7,01		-0,5✓	-1
Κατανάλωση μελανιών και τόνερ (τεμάχια/εργαζόμενο)	4,53	4,23	- 6,62			
<b>Πράσινες Προμήθειες</b>						
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού A4 και A3 (τόνοι) [IV]	351,39	355,42	1,15			
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού A4 και A3 (κιλά/εργαζόμενο)	65	66	1,54			
<b>Συνολική κατανάλωση χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]+[III]+[IV]</b>	604,93	592,97	-1,98		-1✓	-2
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	113	111	-1,77			
<b>Ενέργεια</b>						
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)	37.441.191	37.588.690	0,39			-1 <sup>i</sup>
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/εργαζόμενο)	6.975 <sup>ii</sup>	7.023	0,69			
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/m <sup>2</sup> )	177	186	5,39		-2	
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα)	91.688	103.880	13,3			
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα/εργαζόμενο)	17,08	19,41	13,64			
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα/m <sup>2</sup> )	0,43	0,51	18,6		0	0
<b>Νερό</b>						
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )	40.797	47.129	15,5			
Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> /εργαζόμενο)	7,6	8,8	6,6 <sup>iii</sup>		-2 <sup>iii</sup>	-10 <sup>iv</sup>
<b>Διαχείριση στερεών αποβλήτων</b>						
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (τόνοι)	238,22	255,12	7,09		+2✓	+10
Ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε (ανακύκλωση/κατανάλωση)	39,38%	43,02%	9,2		+2✓	+1
Ποσότητα μελανιών και τόνερ που ανακυκλώθηκαν (τεμάχια)	2.016	4.260	111,31		+5✓	+5
Ποσότητα πλαστικού που ανακυκλώθηκε (κιλά)	3.740	5.902	57,81		+10✓	+10
Ποσότητα μπαταριών που ανακυκλώθηκε (κιλά)	3.523	4.495	27,59		+10✓	+5
<b>Μετακινήσεις</b>						
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο (χλμ)	2.582.424	2.131.551	-17,46		0✓	-5
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο (χλμ/εργαζόμενο)	481	398	-17,21			
Επαγγελματικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ)	8.909.601	7.697.271	-13,61			
Επαγγελματικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ/εργαζόμενο)	1.660	1.438	-13,35		-5✓	-2
Εκπαιδευτικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ)	103.144	290.358	181,51		-2	-5
Αποφυγή μετακινήσεων λόγω εκπαίδευσης με e-learning (χλμ)	1.423.816	2.100.193	47,50		0✓	0

\* Για τις επεξηγήσεις των συμβόλων και τις υποσημειώσεις, βλ. σελ. 55.

# Παράρτημα

## Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας καλύπτει το ημερολογιακό έτος 2010 και αποτελεί μέρος της Ετήσιας Έκθεσης του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Η δομή της καταρτίστηκε με βάση την αναθεωρημένη έκδοση των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative (2011) και του παραρτήματος για το Χρηματοπιστωτικό Τομέα (Financial Services Sector Supplement). Η Έκθεση Υπευθυνότητας 2010 διέπεται από τις αντίστοιχες αρχές με την έκθεση του 2009 (Πληρότητα, Ακρίβεια, Σαφήνεια, Αξιοπιστία, Αντικειμενικότητα, Συγκρισιμότητα, Ουσιαστικότητα, Διάλογος με Κοινωνικούς Εταίρους).

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς εφαρμόζει για τέταρτο συνεχόμενο έτος τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, ακολουθώντας τη δομή της Έκθεσης του 2009, θεωρώντας ότι το πρότυπο αυτό αποτελεί ένα κατανοητό πλαίσιο αρχών που διευκολύνει τη δημοσιοποίηση και επικοινωνία των θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας για τον Όμιλο και για τους κοινωνικούς εταίρους του. Το περιεχόμενο της Ετήσιας Έκθεσης 2010 αφορά το σύνολο του Ομίλου. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 τείνει να καλύψει όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου, ωστόσο ορισμένες απολογιστικές αναφορές και ποσοτικές μετρήσεις επικεντρώνονται σε συγκεκριμένες περιοχές της δραστηριότητάς του. Όπου αυτό συμβαίνει, υπάρχει σχετική αναφορά στις αντίστοιχες ενότητες της Έκθεσης. Στόχος είναι η τεχνογνωσία και η συστηματοποίηση της δραστηριότητας στα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας που υφίστανται στην Τράπεζα Πειραιώς να επεκταθούν σταδιακά και στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς έχει υλοποιήσει την εφαρμογή των οδηγιών GRI σε επίπεδο B, γεγονός που πιστοποιείται από το Global Reporting Initiative (GRI-checked). Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 δεν πιστοποιήθηκε από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα, διαδικασία που αναμένεται να εφαρμοστεί στο προσεχές μέλλον.

Για τη συγκέντρωση των στοιχείων του 2010 που περιλαμβάνονται στην Έκθεση αξιοποιήθηκαν συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων, μέσω των οποίων κατέστη δυνατή η συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων, ενώ έχουν υιοθετηθεί εσωτερικές διαδικασίες που διασφαλίζουν την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των πληροφοριών.

Σε ό,τι αφορά τη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών της Έκθεσης, σημειώνεται ότι οι τιμές για τα αναλώσιμα, την ηλεκτρική κατανάλωση και τις μετακινήσεις για εκπαιδευτικούς λόγους είναι διαφορετικές από αυτές που δημοσιεύθηκαν στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, καθώς κατέστη πλέον δυνατός ο υπολογισμός με βάση αναλυτικότερα δεδομένα και πιο λεπτομερή στοιχεία λόγω εξάπλωσης του δικτύου συλλογής στοιχείων και τεχνικών βελτιώσεων στο σύστημα συλλογής. Για λόγους τήρησης της αρχής της συγκρισιμότητας έχουν γίνει οι απαραίτητες προσαρμογές για τον υπολογισμό των αντίστοιχων περιβαλλοντικών δεικτών του 2009 με τη νέα μεθοδολογία.

Στον Πίνακα Δεικτών Απολογισμού κατά GRI περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες για όλους τους κύριους δείκτες και ένας σημαντικός αριθμός συμπληρωματικών δεικτών του GRI. Επιπλέον στο συνοπτικό πίνακα, που ακολουθεί αποτυπώνονται οι σχετικές αναφορές σε θέματα πολιτικής, προσέγγισης και διαχείρισης που έχει εφαρμόσει η Τράπεζα Πειραιώς σε κάθε κατηγορία δεικτών GRI. Η υποβολή ερωτημάτων/απόψεων σχετικά με την έκθεση ή το περιεχόμενό της μπορεί να γίνει στην ηλεκτρονική διεύθυνση [Investor\\_Relations@piraeusbank.gr](mailto:Investor_Relations@piraeusbank.gr)



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **PIRAEUS BANK** has presented its report "2010 Annual Report & Corporate Responsibility Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 4 May 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a large, faint watermark of the GRI globe logo.

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 21 April 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

## ΠΡΟΦΙΛ

**1 Στρατηγική και ανάλυση**

1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού	AFR 2-5, CRR 5
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	AFR 2-5, CRR 5

**2 Οργάνωση**

2.1	Επωνυμία Οργανισμού	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕ
2.2	Προϊόντα και/ή υπηρεσίες	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών">www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών</a>
2.4	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Αμερικής 4, Αθήνα 105 64
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr/Όμιλος">www.piraeusbank.gr/Όμιλος</a>
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών">www.piraeusbank.gr/Ενημέρωση Επενδυτών</a>
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται (συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης σε γεωγραφικό επίπεδο, των κλάδων που εξυπηρετούνται και των τύπων πελατών/ δικαιούχων)	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr/Όμιλος">www.piraeusbank.gr/Όμιλος</a>
2.8	Μεγέθη οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	CRR 57
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	CRR 57
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	CRR 18-19

**3 Παράμετροι Απολογισμού**

3.1	Χρονική περίοδος απολογισμού	01.01.2010-31.12.2010
3.2	Ημερομηνία προγενέστερου απολογισμού	19.05.2010
3.3	Κύκλος απολογισμού (ετήσιος, διετής κ.λπ.)	Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του	investor_relations@piraeusbank.gr
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	CRR 57
3.6	Όριο του απολογισμού (π.χ. χώρες, τμήματα, θυγατρικές)	CRR 57
3.7	Τυχόν περιορισμοί ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού	CRR 57
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις δραστηριότητες που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες που μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τη δυνατότητα σύγκρισης	CRR 57
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	CRR 57
3.10	Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν	CRR 57
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	CRR 57
3.12	Ένας πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό	CRR 57
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	CRR 57

**4 Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή**

4.1	Δομή διακυβέρνησης του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών που ελέγχονται από τον ανώτατο φορέα διακυβέρνησης	CRR 21-22
4.2	Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης είναι επίσης ανώτατο στέλεχος	CRR 22
4.3	Αριθμός των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη	CRR 21-22



4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους μετόχους και τους εργαζομένους για την παροχή αστάσεων ή υποδείξεων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης	CRR 11-12
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης και της επίδοσης του οργανισμού	AFR 14-15
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	AFR 16-17
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	AFR 14-15
4.8	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους	CRR 10
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας του οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	CRR 11-12, 41
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	CRR 18, 41
4.11	Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης	AFR 16-17
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία, τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός	CRR 17-19
4.13	Η ιδιότητα μέλους σε σωματεία (όπως τα κλαδικά σωματεία) και/ή σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις προάσπισης δικαιωμάτων, στις οποίες συμμετέχει ο οργανισμός	CRR 17-19
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων που συνεργάζονται με τον οργανισμό	CRR 11-12
4.15	Βασικά στοιχεία προσδιορισμού και επιλογής των συμμετόχων	CRR 11-12
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των συμμετόχων, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα συμμετόχων	CRR 11-12
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των συμμετόχων και ο τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός ανταποκρίθηκε σε αυτά τα βασικά θέματα και προβληματισμούς και τα συμπεριέλαβε στον απολογισμό του	CRR 11-12

**DMA PS Προϊόντα**
 [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)

FS1	Πολιτική με συγκεκριμένες περιβαλλοντικές και κοινωνικές συνιστώσες που ενσωματώνεται στην επιχειρηματική δραστηριότητα του οργανισμού	CRR 10
FS2	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για τον υπολογισμό και την αναλυτική εξέταση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων της επιχειρηματικής δραστηριότητας του οργανισμού	CRR 41-42, 48
FS3	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης πελατών με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές απαιτήσεις των συμφωνητικών ή συναλλαγών	CRR 30, 33, 41
FS4	Διαδικασίες για την βελτίωση της επάρκειας των εργαζομένων που αφορά στην εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και διαδικασιών όπως εφαρμόζονται σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας	CRR 36, 54
FS5	Αλληλεπιδράσεις με πελάτες/ επενδυτές/ μετόχους για θέματα που σχετίζονται με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες	CRR 11-12
	Έλεγχοι	CRR 23
	Πελάτες	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>

<b>DMA EC</b>	<b>Οικονομική Επίδοση</b>	AFR 2-5
	Οικονομική Επίδοση	AFR 2-5
	Παρουσία στην Αγορά	AFR 2-5
	Εμμεσα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα	AFR 2-5
<b>DMA EN</b>	<b>Περιβάλλον</b>	CRR 48-49
	Αναλώσιμα	CRR 49-50, 56
	Ενέργεια	CRR 51-52, 56
	Νερό	CRR 51, 56
	Βιοποικιλότητα	CRR 54
	Εκπομπές Αερίων Ρυπαντών, απόβλητα	CRR 53, 56
	Προϊόντα /Υπηρεσίες	AR 38
	Συμμόρφωση	CRR 48-49
	Μετακινήσεις	CRR 52, 55-56
	Συνολικά	CRR 48-49
<b>DMA LA</b>	<b>Πρακτικές εργασίας και αξιοπρέπεια</b>	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
	Εργασία	CRR 33-35
	Πρακτικές εργασίας και εργασιακές σχέσεις	CRR 35
	Οργανωσιακή υγεία και ασφάλεια	CRR 38-39
	Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	CRR 36-37
	Διαφοροποίηση και Ίσες ευκαιρίες	CRR 35
<b>DMA HR</b>	<b>Ανθρώπινα δικαιώματα</b>	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
	Επενδύσεις και πρακτικές προμηθειών	CRR 30-31, 33
	Έλλειψη Διακρίσεων	CRR 33, 35
	Συλλογική Εκπροσώπηση	CRR 40
	Παιδική Εργασία	CRR 17, 33
	Εξαναγκασμένη εργασία	CRR 17, 33
	Πρακτικές ασφάλειας	CRR 17, 33
	Ανθρώπινα Δικαιώματα	CRR 17, 33
<b>DMA SO</b>	<b>Κοινωνία</b>	<input type="checkbox"/> <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
	Κοινωνία	CRR 41
	Δωροδοκία/Διαφθορά	CRR 24-25, 37
	Πολιτικές	CRR 27-29
	Αθέμιτος ανταγωνισμός	CRR 27-29
	Συμμόρφωση	CRR 24-25
<b>DMA PR</b>	<b>Προϊοντική υπευθυνότητα</b>	CRR 27-29
	Πελατειακή υγεία και ασφάλεια	CRR 27-29
	Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	CRR 27-29

FS15	Πολιτικές για δίκαιο σχεδιασμό και πώληση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών	CRR 27-29
	Επικοινωνία Marketing	CRR 27-29
	Ιδιωτικότητα πελατών	CRR 27-29
	Συμμόρφωση	CRR 27-30
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b>		
<b>Χαρτοφυλάκιο προϊόντων</b>		
FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου ανά περιοχή, μέγεθος επιχείρησης (π.χ.ΜΜΕ, μεγάλη) και τομέα δραστηριότητας	AFR 2-5
FS7	Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	AFR 2-5
FS8	Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	AFR 38
<b>Σύστημα ελέγχου</b>		
FS9	Κάλυψη και συχνότητα ελέγχων για αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και διαδικασιών αξιολόγησης κινδύνων	CRR 48, Ετήσιος
<b>Οικονομική επίδοση</b>		
EC1	Άμεση παραγόμενη οικονομική αξία (έσοδα, κόστος λειτουργίας, αμοιβές εργαζομένων κ.λπ.)	AFR 2-5
EC2	Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι, ευκαιρίες που απορρέουν από κλιματολογικές αλλαγές για τις δραστηριότητες του οργανισμού	CRR 54-55
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	CRR 38
EC4	Σημαντική κρατική οικονομική ενίσχυση	AFR 3
<b>Παρουσία στην αγορά</b>		
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	CRR 30-31
EC7	Διαδικασίες για τοπικές προσλήψεις και αναλογία senior management	CRR 35
<b>Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις</b>		
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται για κοινό όφελος	CRR 41-42
EC9	Κατανόηση και περιγραφή των σημαντικών έμμεσων οικονομικών επιδράσεων	CRR 41-42
<b>Περιβαλλοντική επίδοση</b>		
<b>Υλικά</b>		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	CRR 49-50, 56
EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων ανακυκλωμένων υλικών	CRR 50, 56
<b>Ενέργεια</b>		
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας	CRR 51-52, 56

EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	CRR 52, 55
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας-βελτίωση ενεργειακής αποδοτικότητας	CRR 51-52, 55-56
EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή ενεργειακά αποδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών	AR 38
EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	CRR 52, 55-56
<b>Νερό</b>		
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή	CRR 51-56
EN9	Πηγές νερού που επηρεάζονται σημαντικά από την άντληση νερού	Καμία
EN10	Ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση νερού	CRR 51, 56
<b>Βιοποικιλότητα</b>		
EN11	Διαχείριση λειτουργικών εγκαταστάσεων εντός ή πλησίον προστατευόμενων περιοχών	Καμία
EN12	Επιπτώσεις στην βιοποικιλότητα από την επιχειρηματική δραστηριότητα	Καμία
EN13	Αποκατάσταση ή/και προστασία οικοτόπων	CRR 54
EN14	Στρατηγική για τη διαχείριση των συνεπειών στη βιοποικιλότητα	CRR 54
EN15	Προστατευόμενα είδη που επηρεάζονται από την επιχειρηματική δραστηριότητα	Κανένα
<b>Εκπομπές αερίων, υγρά και στερεά απόβλητα</b>		
EN16	Άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	CRR 53, 55
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου	CRR 53, 55
EN18	Πρωτοβουλίες για την μείωση των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου	CRR 51-53, 55
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων	CRR 53, 55
EN22	Διαχείριση αποβλήτων	CRR 53, 56
EN23	Αριθμός σημαντικών διαρροών	Καμία
<b>Προϊόντα υπηρεσίες</b>		
EN26	Πρωτοβουλίες για την μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων προϊόντων και υπηρεσιών	CRR 53, AR 38
EN27	Ποσοστό επιστροφής συσκευασίας προϊόντων που πωλούνται	CRR 49, AR 38
<b>Συμμόρφωση</b>		
EN28	Κυρώσεις για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	CRR 48
<b>Μεταφορές</b>		
EN29	Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από μεταφορά υλικών-μετακινήσεις εργαζομένων	CRR 52, 55-56
<b>Συνολικά</b>		
EN30	Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	CRR 41
<b>Δείκτες επίδοσης για τις πρακτικές εργασίας και την αξιοπρεπή εργασία</b>		
<b>Εργασία</b>		
LA1	Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή	CRR 34-35
LA3	Παροχές που προσφέρονται στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	CRR 35, 38
<b>Σχέσεις εργαζομένων - διοίκησης</b>		
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	CRR 35, 40

LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	CRR 40
<b>Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας</b>		
LA8	Εκπαίδευση, παροχή συμβουλών και προγράμματα πρόληψης και ελέγχου κινδύνων, ώστε να υποστηρίζουν μέλη του ανθρώπινου δυναμικού, τις οικογενειές τους σχετικά με θέματα σοβαρών ασθενειών	CRR 38-39
LA9	Συμφωνίες συνδικάτων εργαζομένων σχετικά με την υγεία	CRR 38-39
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</b>		
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	CRR 36-37
LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων των εργαζομένων	CRR 36-37
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	CRR 36-37
<b>Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες</b>		
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης (φύλο, ηλικιακή ομάδα, μειονότητες κ.λπ.)	CRR 22, 34
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	CRR 38
<b>Δείκτες επίδοσης για τα ανθρώπινα δικαιώματα</b>		
HR1	Συνεκτίμηση ανθρώπινων δικαιωμάτων στις επενδύσεις	CRR 33
HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	CRR 33
HR3	Σύνολο Εκπαίδευσης	CRR 33, 36
<b>Έλλειψη διακρίσεων</b>		
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	CRR 33
<b>Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής εκπροσώπησης</b>		
HR5	Δραστηριότητες για την υποστήριξη της ελευθερίας του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων	CRR 17, 40
<b>Παιδική εργασία</b>		
HR6	Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας	CRR 17, 33
<b>Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία</b>		
HR7	Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας	CRR 17, 33
<b>Δείκτες κοινωνικής επίδοσης</b>		
<b>Κοινωνία</b>		
SO1	Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών	CRR 41-42
FS14	Ενέργειες για διευκόλυνση πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	CRR 13
<b>Διαφθορά</b>		
SO3	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	CRR 36

SO4	Ενέργειες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	CRR 36
<b>Πολιτικές</b>		
SO5	Επίσημες θέσεις και συμμετοχή στη διαμόρφωση πολιτικών	AFR 2-5, CRR 5
<b>Δείκτες επίδοσης υπευθυνότητας προϊόντων</b>		
<b>Ασφάλεια και υγεία πελατών</b>		
PR1	Στάδια του κύκλου ζωής κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγιεινή και την ασφάλεια αξιολογούνται με στόχο τη βελτίωση	CRR 27-28, 30
PR2	Αριθμός συμβάντων μη συμμόρφωσης με κώδικες	CRR 27-28, 30
<b>Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών</b>		
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστό σημαντικών προϊόντων που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης	CRR 27-28
PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη ορθής ενημέρωσης προϊόντων και υπηρεσιών	CRR 28-30
PR5	Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών	CRR 28-30
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της τραπεζικής παιδείας ανά τύπο δικαιούχου	CRR 28-30
<b>Επικοινωνία Marketing</b>		
PR6	Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς	CRR 27-28
PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη ορθής ενημέρωσης/προβολής προϊόντων και υπηρεσιών	CRR 28-30
<b>Ιδιαιτερότητα πελατών</b>		
PR8	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη τήρησης ιδιαιτερότητας πελάτη	CRR 28-30

Κατηγορίες δεικτών
EC Οικονομική Επίδοση
EN Περιβάλλον
LA Πρακτικές Εργασίας και Αξιοπρέπεια
HR Ανθρώπινα Δικαιώματα
SO Κοινωνία
PR Προϊοντική Υπευθυνότητα
PS Προϊόντα

Τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται στον πίνακα GRI παραπέμπου
<input type="checkbox"/> Ιστοσελίδα <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
CRR (αριθμός): Στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010
AR (αριθμός): Στην Ετήσια Έκθεση 2010
AFR (αριθμός): Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2010
<input type="checkbox"/> Υποδεικνύει κύριο δείκτη

Όλοι οι δείκτες GRI δημοσιοποιούνται πλήρως στον παραπάνω πίνακα