

*“ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ  
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ  
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ  
ΚΛΑΔΟ ”*

*Αθανασιάδης Κ. Αναστάσιος*

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

*Επιβλέπων Καθηγητής: Παπαναστασίου Ιωάννης, Αναπληρωτής Καθηγητής*

Τμήμα: ΠΜΣ στην Στρατηγική Χρηματοοικονομική Λογιστική &  
Χρηματοοικονομική Διοίκηση

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

*Μήνας Μάιος Έτος 2010*

Copyright © Αθανασιάδης Κ. Αναστάσιος, 2010

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα ΠΜΣ στην Στρατηγική Χρηματοοικονομική Λογιστική & Χρηματοοικονομική Διοίκηση για Στελέχη Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

**ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΑΠΟΔΟΣΗ. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ  
ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ**

***“Corporate Social Responsibility and Financial Performance,  
exploring the Greek Bank Companies”***

*Αναστάσιος Κ. Αθανασιάδης*

*Μεταπτυχιακός Φοιτητής, ΠΜΣ στην Στρατηγική Χρηματοοικονομική Λογιστική & Χρηματοοικονομική Διοίκηση, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Ελλάδα*

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η παρούσα εργασία επιδιώκει να πραγματευτεί την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την επίδρασή της στην χρηματοοικονομική απόδοση μίας εταιρίας . Αρχικά επιχειρείται μία θεμελίωση της ύπαρξης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μία ιστορική αναδρομή στις θεωρίες που την εδραίωσαν και παρουσίαση των ορισμών που της αποδόθηκαν. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι διάφορες έρευνες που επιχειρούν να συσχετίσουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) με τη Εταιρική Χρηματοοικονομική Απόδοση (ΕΧΑ) και τα ευρήματα των ερευνών αυτών. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας επιχειρείται διερεύνηση της χρηματοοικονομικής απόδοσης των Ελληνικών Τραπεζικών Επιχειρήσεων , μέλη του Ελληνικού Δικτύου για την **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ( CSR)**, που εφαρμόζουν συστηματικά προγράμματα ΕΚΕ, με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την επίδραση της εφαρμογής τους στην χρηματοοικονομική τους απόδοση.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελ.
1. Εισαγωγή.....	6
2. Έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	9
3. Διερεύνηση της σχέσης ΕΚΕ & ΕΧΑ.....	14
4. Εμπειρικά στοιχεία διερεύνησης της σχέσης ΕΚΕ – ΕΧΑ .....	18
5. Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.....	26
6. Πρότυπα Εφαρμογής ΕΚΕ.....	28
6.1. Ανάπτυξη Εταιρικού Συστήματος ΕΚΕ	
6.2. Το πρότυπο SA 8000	
6.3. Τα πρότυπα A A 1000	
6.4. Το πρότυπο I S O 26000	
7. Πως αντιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις την ΕΚΕ.....	30
8. Πως εφαρμόζουν ο επιχειρήσεις την ΕΚΕ.....	31
9. Τρόποι Δημοσιοποίησης Δράσεων.....	32
9.1 Κοινωνικός απολογισμός	
9.2 Θεματικός Απολογισμός	
9.3 Κώδικας Δεοντολογίας	
9.4 Πληροφόρηση μέσω του Διαδικτύου	
9.5 Διαβούλευση με διάφορους εμπλεκόμενους φορείς	
9.6 Εσωτερική επικοινωνία	
9.7 Πρότυπα και ετικέτες προϊόντων	
9.8 Βραβεία και Εκδηλώσεις	
9.9 Ενέργειες marketing συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό	
9.10 Δελτία Τύπου μέσω του Διαδικτύου	
10. Διαγνωστικό εργαλείο της ιστοσελίδας μας για δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ).....	36

11. Αξιολόγηση της Χρηματοοικονομικής Απόδοσης του εταιρειών του Τραπεζικού Κλάδου που είναι μέλη του CSR Hellas.....	38
12. Μεθοδολογία Έρευνας.....	44
13. Αποτελέσματα Έρευνας.....	46
14. Συμπεράσματα.....	53
15. Επίλογος.....	55
16. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	56
 <i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</i>	
<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1</i> .....	60
<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2</i> .....	64

## 1. Εισαγωγή

Ο John Hyde, συνταξιούχος στη Καλιφόρνια δύσκολα πιστεύει ότι ο Philip Morris «είναι ένας καλός άνθρωπος, απλά επειδή προσφέρει νερό σε θύματα ανυδρίας, ή βοηθά στην αντιμετώπιση της πείνας (Alsop, 2002). Υπάρχει αρκετός σκεπτικισμός όταν η εταιρία McDonald's αρχίζει να φιλολογεί σχετικά με τις σαλάτες, επειδή ο κόσμος γνωρίζει ότι δεν ενδιαφέρεται ιδιαίτερω για την υγεία της Αμερικής.

Οφείλουν οι εταιρίες να προβάλλονται ως πρεσβευτές μίας προοδευτικής κοινωνικής αλλαγής; Για παράδειγμα, θα ήταν θεμιτό η Levi Strauss να ηγηθεί εκστρατείας για τον τερματισμό του ρατσισμού; Οφείλει η Ford να συνεισφέρει στην έρευνα για θεραπεία κατά του AIDS; Εάν η απάντηση είναι θετική, σε ποιο βαθμό θα πρέπει οι εταιρίες αυτές να συμμετέχουν σε τέτοιες κοινωνικές αλλαγές; Το ζήτημα έχει εγείρει ποικίλες διαφωνίες (Michael L. Barnett, 2007).

Με αφορμή τις παραπάνω σκέψεις, προκύπτει ένα ερώτημα: «Ποιος είναι ο σκοπός μιας εταιρίας;» Υπήρξαν ποικίλες απαντήσεις και σπουδαίοι επιστήμονες παρουσίασαν θεωρίες επ' αυτού που διαμόρφωσαν αξίες. Από τη μία πλευρά έχουμε την ακραία άποψη που θέλει την εταιρία να έχει μοναδικό σκοπό να μεγιστοποιεί την αξία της προς όφελος των επενδυτών. Της άποψης αυτής πρεσβευτής είναι ο Milton Friedman, ο οποίος το 1962 υποστήριξε ότι «Ελάχιστοι θα μπορούσαν να υποβαθμίσουν τη βασική αρχή της ελεύθερης κοινωνίας μας και να γίνει δεκτή από τις εταιρίες άλλη κοινωνική ευθύνη πέρα από το να κάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα χρήματα για τους μετόχους». Όσο και ριζοσπαστική και να ακούγεται η γνώμη του Friedman έτυχε παγκόσμιας αποδοχής. Ο Dave Packard ο συνιδρυτής της Hewlett Packard προέβαλε έναν διαφορετικό λόγο ύπαρξης μιας εταιρίας: «Νομίζω, ότι η πλειονότητα των ανθρώπων, λανθασμένα, νομίζει ότι η εταιρία υφίσταται κυρίως για να βγάζει χρήματα. Καθώς, όμως, το μελετάμε, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι μία ομάδα ατόμων λειτουργεί ως αυτόνομη οντότητα, που ονομάζεται εταιρία, με σκοπό την εκπλήρωση ενός συλλογικού σκοπού, τον οποίο δε θα εκπληρώνανε ατομικά, και με αυτόν τον τρόπο συνεισφέρουν στην κοινωνία...» (Barbara Lougee et all, 2008).

Την παραπάνω άποψη ισχυροποίησε ο Freeman (1994), ο οποίος ισχυρίστηκε ότι η εταιρία, προκειμένου να αποκτήσει επιχειρηματική νομιμότητα χρειάζεται επιτυχίες σε κοινωνικό επίπεδο. Οι διοικούντες έχουν ευθύνη απέναντι σε όλες τις ομάδες συμφερόντων που συνδέονται με την εταιρία και όχι μόνο απέναντι στους μετόχους.

Η θεωρία των μετόχων ορίζεται ως περιγραφική, εργαστηριακή και δεοντολογική. Μάλιστα, ο Freeman εντόπισε σχέση ανάμεσα στην κοινωνική ευθύνη και στην οικονομική απόδοση της εταιρίας και εντόπισε θετική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο έννοιες μακροπρόθεσμα. Σύμφωνα με τον Freeman με το να δεσμεύονται οι εταιρίες σε κοινωνικά υπεύθυνες συμπεριφορές, επιτυγχάνουν στο μέλλον εναρμόνιση με νόμους της κοινωνίας, στην οποία δραστηριοποιούνται, με αποτέλεσμα να αποφεύγουν να πληρώσουν στο μέλλον διάφορα πρόστιμα από τη μη συμμόρφωση τους. Παράλληλα μέσα από πολιτικές και πρακτικές που επιδεικνύουν κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά ανταμείβονται με αύξηση της φήμης τους η οποία οδηγεί σε αύξηση της πελατειακής τους βάση ενώ πολλές φορές επιτυγχάνεται και αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων τους, καθώς οι υπάλληλοι τους είναι πιο πρόθυμοι να εργαστούν για ένα οργανισμό ο οποίος στηρίζει τα δικαιώματά τους και σέβεται το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται, η οποία με τη σειρά της οδηγεί σε μείωση του κόστους (Scott J Callan and Janet M. Thomas, 2008). Η βασική ιδέα στη θεωρία της ομάδα συμφερόντων είναι, ότι η επιτυχία ενός οργανισμού εξαρτάται από το βαθμό επιτυχίας της εταιρίας να διαχειριστεί τις σχέσεις μεταξύ ομάδων σημαντικών για την εταιρία, όπως χρηματοδότες και μετόχους, πελάτες, εργαζομένους, ακόμη και τοπικές κοινότητες ή την κοινωνία με την ευρύτερη έννοια. (Pieter van Beurden, et all, 2008). Σύμφωνα με τη θεωρία της ομάδας συμφερόντων η συνεχής ενασχόληση των στελεχών της εταιρίας με όλες τις ομάδες των ενδιαφερομένων μερών και η προσπάθεια ικανοποίησης των αναγκών και απαιτήσεων όλων αυτών των ομάδων αυξάνει τις διοικητικές ικανότητες των στελεχών της επιχείρησης μειώνοντας έτσι την πιθανότητα αντιμετώπισης δυσκολιών σε διάφορα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν με τους εργαζόμενους, τους πελάτες και την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση (Edward Nelling & Elizabeth Webb 2006).

Από τη μία πλευρά έχουμε την θεωρία των μετόχων του Friedman, η οποία προσβεύει ότι η μόνο αξιόπιστη ένδειξη επιτυχίας μιας εταιρίας είναι η αύξηση της αξίας των μετόχων, και από την άλλη πλευρά έχουμε τη θεωρία των ομάδων συμφερόντων (stakeholders), η οποία θεωρεί ως απόδοση μίας εταιρίας την ικανότητά της να ικανοποιεί όχι μόνο τους μετόχους, αλλά και άλλες ομάδες συμφερόντων, όπως πελάτες, εργαζομένους, προμηθευτές, τοπικές κοινωνίες και την κοινωνία ευρύτερα.

Η τελευταία θεωρία προσεγγίζει την ιδέα της «Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης». η οποία κερδίζει συνεχώς έδαφος. Η ΕΚΕ ωθεί τις εταιρίες να καθορίσουν τις ομάδες,

που ωφελούνται από την εταιρία και να βρουν την ισορροπία στις προτεραιότητες και τους στόχους κάθε ομάδας συμφερόντων. Και ενώ οι Friedman και Freeman προσεγγίζουν το θέμα με εκ διαμέτρου αντίθετες θεωρίες, ορισμένοι άλλοι τοποθετούνται στη μέση. Ο Peter Drucker σε ένα από τα πρώτα του βιβλία (1954) με τίτλο «Η πρακτική της Διοίκησης» όρισε ως σκοπό μίας επιχείρησης το όφελος των πελατών: «Εάν θέλουμε να γνωρίζουμε τι είναι επιχείρηση, θα πρέπει να ξεκινήσουμε με το σκοπό της. Και ο σκοπός πρέπει να βρίσκεται εκτός της επιχείρησης. Υπάρχει μόνο ένα ισχυρός ορισμός του επιχειρηματικού σκοπού: **να δημιουργεί πελάτες**. Ο πελάτης είναι το θεμέλιο της επιχείρησης και σ' αυτόν οφείλεται η ύπαρξη μιας επιχείρησης. Ο πελάτης δίνει δουλειά. Και στον πελάτη αποδίδεται η κερδοφόρα αποδοτικότητα μίας επιχείρησης.» Σαραντα χρόνια αργότερα Drucker διατύπωσε μία άποψη που μάλλον προσεγγίζει περισσότερο τη θεωρία του Friedman. Σε γενικές γραμμές ισχυρίζεται ότι μία επιχείρηση που δεν αποδίδει κέρδος τουλάχιστον ίσο με το εταιρικό κεφάλαιο είναι κοινωνικά ανεύθυνη. Σπαταλά τις πηγές της κοινωνίας, δεν μπορεί να είναι σωστός εργοδότης, «καλός πολίτης», «καλός γείτονας». (Barbara Lougee et al, 2008).

Προκειμένου να δώσουν έμφαση στη σπουδαιότητα απόκτησης κοινωνικής συνείδησης για την επιτυχία μίας εταιρίας, συγγραφείς όπως ο Brigham, Garpenki και Ehrhardt (1999), διατυπώνουν την ερώτηση: «Πώς ισορροπούμε την κοινωνική συνείδηση με την ανάγκη να δημιουργήσουμε αξία για τους μετόχους;» Υπάρχουν εταιρίες που είναι αποδεκτές και ορθές για μία ομάδα συμφερόντων και ανήθικες για μία άλλη. Επιπλέον, επιχειρήσεις ηγέτιδες που επενδύουν σε κοινωνικά ζητήματα, παραγκωνίζουν τον αρχικό σκοπό για τον οποίο υπάρχουν. Επομένως, οι επιχειρήσεις πρέπει να αντιληφθούν το σύνθετο κατασκεύασμα που συνιστά μία επιχείρηση (Ronald Paul Hil, 2008).

Μέσα στη σημερινή παγκοσμίως ανταγωνιστική αγορά οι επιχειρήσεις προσπαθούν να αποκτήσουν την εικόνα ότι διαθέτουν υψηλό βαθμό ΕΚΕ. Πολλές επιχειρήσεις έρχονται αντιμέτωπες με νέες προκλήσεις οι οποίες περιορίζουν την ανάπτυξη τους και τα πιθανά κέρδη τους. Πλέον, οι επιχειρήσεις καλούνται να διαδραματίσουν ρόλο σε κοινωνικά ζητήματα επομένως η ΕΚΕ θεωρείται ότι αυξάνει μακροπρόθεσμα την κερδοφορία και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης ενισχύοντας τη φήμη της ενώ όσες τη βλέπουν ως ένα απλά δαπανηρό εμπόδιο ίσως βρεθούν με ένα ανταγωνιστικό



μειονέκτημα στο μέλλον σε σχέση με όσες χρησιμοποιούν μεθόδους ΕΚΕ καθώς οι δεύτερες κερδίζουν δημόσια υποστήριξη (Sarwar U. Ahmed and Shigeru Uchida).

## 2. Έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η ιδέα της ΕΚΕ σχετίζεται με ηθικά και εθιμικά ζητήματα που αφορούν τις αποφάσεις και τη συμπεριφορά μίας εταιρίας. Είναι σημαντικό για μία εταιρία να γνωρίζει ότι το να επιδιώξει ή να αποφύγει κάποιες ενέργειες θα ωφελήσουν ή θα βλάψουν το κοινωνικό σύνολο. Οι διχογνωμίες αφορούν τις ευθύνες των εταιριών και το κοινωνικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων τους. Η ΕΚΕ σχετίζεται με σύνθετα θέματα, όπως προστασία του περιβάλλοντος, διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, υγιεινή και ασφάλεια εργασίας, σχέσεις με τις τοπικές κοινωνίες και σχέσεις με προμηθευτές και καταναλωτές. Η σύγχρονη κυρίαρχη αντίληψη της ΕΚΕ υπονοεί την εθελοντική ανάμειξη της εταιρίας σε περιβαλλοντολογικά και κοινωνικά θέματα και σε αλληλοεπιδράσεις με τις συνδεδεμένες με την εταιρία ομάδες. Υπάρχει μία αντίληψη ότι μπορούμε να εμπιστευτούμε τις εταιρίες στο να διευθετήσουν μόνες, τα προβλήματα που προκαλούν οι δραστηριότητές τους, χωρίς παρέμβαση από νόμους και κανονισμούς. Επομένως, είναι απαραίτητο να γίνει αντιληπτό τι είδους κίνητρα οι εταιρίες έχουν προκειμένου να αναμειχθούν σε κοινωνικές δραστηριότητες. (Manuel Castelo Branco, 2006).

Ο Dr Alexander Dahlsrud (2006) ασχολήθηκε συστηματικά με την ανεύρεση και αξιολόγηση των ορισμών της ΕΚΕ. Εφάρμοσε μια μέθοδο αξιολόγησης τριών βημάτων :

1. Συλλογή ορισμών και γραμματειακή ανάλυση τους.
2. Ανάπτυξη κωδικοποιημένου σχήματος για μία καθολική θεώρηση των ορισμών με βάση τις διαστάσεις της ΕΚΕ στις οποίες αναφέρονται.
3. Υπολογισμός της σχετικής συχνότητας χρήσης του κάθε ορισμού για την κάθε διάσταση της ΕΚΕ.

Κατέληξε στα παρακάτω σχετικά με τις 5 διαστάσεις της κοινωνικής ευθύνης:

ΔΙΑΣΤΑΣΗ	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ
Περιβαλλοντολογική διάσταση	Στο φυσικό περιβάλλον	Περιβαλλοντολογικό ενδιαφέρον της επιχείρησης. Περιβαλλοντολογική διαχείριση.
Ευρύτερη Κοινωνική διάσταση	Στις σχέσεις επιχείρησης και κοινωνικών ομάδων	Συνεισφορά σε μία καλύτερη κοινωνία. Κοινωνικές ανησυχίες μέσα στην ίδια την επιχείρηση.
Οικονομική διάσταση	Στους κοινωνικοοικονομικούς προσανατολισμούς της επιχείρησης	Συνεισφορά στην οικονομική ανάπτυξη. Ακόμη και διατήρηση της κερδοφορίας ως σταθεροποιητικού παράγοντα με κοινωνικές διαστάσεις (πχ σταθερές θέσεις εργασίας)
Διάσταση σε επίπεδο μετόχων και άλλων άμεσα εμπλεκόμενων κοινωνικών ομάδων	Στην κοινωνική ομάδα των μετόχων, εργαζομένων, πελατών κ.α.	Αλληλεπίδραση με τους μετόχους, εργαζόμενους, πελάτες, προμηθευτές κ.α.
Διάσταση εθελοντισμού	Στις δράσεις που δεν επιβάλλονται εκ του νόμου.	Να βασίζεται η διαχείριση της επιχειρήσεως σε ηθικές αξίες εθελοντικά και πέρα από τις περιορισμένες επιταγές του νόμου.

Πίνακας : Οι διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατά τον Alexander Dahlsrud (2006)

Για τις οπτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ο Alexander Dahlsrud (2006), προσδιόρισε την Οικονομική η οποία περιλαμβάνει την κερδοφορία , τους μισθούς ,τις παροχές καθώς και την προσφορά θέσεων εργασίας. Την περιβαλλοντική που ασχολείται με τις διαδικασίες τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σε σχέση πάντα με το περιβάλλον. Και τέλος την Κοινωνική η οποία αφορά θέματα ασφάλειας και υγιεινής, σχέσεις προσωπικού, ηθική και ανθρώπινα δικαιώματα.

Οι δύο πιο ευρέως χρησιμοποιούμενοι ορισμοί της ΕΚΕ κατά τον Dr Alexander Dahlsrud είναι οι ακόλουθοι:

ΠΗΓΗ	ΟΡΙΣΜΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ	ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ
Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2001	Η έννοια με την οποία οι επιχειρήσεις ολοκληρώνουν τις κοινωνικές και περιβαλλοντολογικές τους ανησυχίες σε εθελοντική βάση με αλληλεπίδραση των κοιν. ομάδων που εμπλέκονται .	286	Οικονομική Περιβαλλοντολογική Ευρύτερη κοινωνική Κοινωνικών ομάδων Εθελοντισμού
Παγκόσμιο συμβούλιο επιχειρήσεων για σταθερή ανάπτυξη 1999	Η δέσμευση της επιχείρησης να συνεισφέρει σταθερά στην οικονομική ανάπτυξη, συνεργαζόμενη με τους εργαζόμενους τις οικογένειες τους την τοπική και την ευρύτερη κοινωνία για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής .	180	Οικονομική Ευρύτερη κοινωνική Κοινωνικών ομάδων

*Πίνακας : Ορισμοί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης*

Συμπερασματικά ,ως **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη** εννοούμε την ηθική συμπεριφορά μιας επιχείρησης στις σχέσεις της με την κοινωνία. Ειδικότερα, αυτό σημαίνει τις υπεύθυνες ενέργειες της διοίκησής της κατά τις σχέσεις της με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη ( stakeholders ). Λόγω του πολυσύνθετου χαρακτήρα της έννοιας δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός σε παγκόσμιο επίπεδο, παρόλο που χρησιμοποιείται ευρύτατα στο δημόσιο διάλογο διεθνώς. Η διαφορετικότητα των ορισμών συνδέεται με τη διαφορετική φιλοσοφία, τον διαφορετικό βαθμό ανάπτυξης κάθε χώρας, τις διαφορετικές προτεραιότητες που υπάρχουν στις διάφορες περιφέρειες. Στην συνέχεια παρατίθενται μια σειρά από αυτούς που αντικατοπτρίζουν την ποικιλία των προσεγγίσεων.

“Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων, που είναι πέρα από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσοι άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους”

*(Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)*

“Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με

άλλα ενδιαφερόμενα μέρη”

*(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Πράσινη Βίβλος, 2001)*

“Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η διαρκής δέσμευση των επιχειρήσεων για ηθική συμπεριφορά και συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας ζωής τόσο του εργατικού τους δυναμικού και των οικογενειών τους καθώς επίσης και των τοπικών κοινοτήτων και της κοινωνίας γενικότερα ”

*(WBCSD Stakeholder Dialogue on CSR, The Netherlands, 1998)*

“ Η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει σχέση με τον τρόπο που μια εταιρία εφαρμόζει την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης, η οποία στηρίζεται σε τρεις πυλώνες : τον οικονομικό, τον κοινωνικό και τον περιβαλλοντικό. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη υποδηλώνει ότι μια εταιρία ασχολείται σοβαρά όχι μόνον με την αποδοτικότητα και ανάπτυξή της, αλλά και τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπό της. Πρέπει επίσης να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στους εκφραζόμενους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών της : εργαζομένων, μετόχων, πελατών, προμηθευτών και της κοινωνίας γενικότερα”

*(Novethic)*

“Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η δέσμευση της ηγεσίας μιας επιχείρησης για θεμελιώδεις αξίες και αναγνώριση των τοπικών και πολιτιστικών διαφορών κατά την εφαρμογή παγκόσμιων πολιτικών. Είναι η υιοθέτηση εκ μέρους των επιχειρήσεων της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και των εργασιακών δικαιωμάτων του Διεθνούς Γραφείου Εργασίας”

*(Ολλανδία)*

Ακόμη όμως δεν υπάρχει σύμπνοια σχετικά με το τι πρέπει να περιλαμβάνει η ΕΚΕ (Frederick, 1994-Griffin, 2000). Ως ορισμός δίνεται η υποχρέωση των εταιριών να είναι αποδοτικές προς το περιβάλλον τους και προς τις ομάδες συμφερόντων με τρόπο που να υπερβαίνει τις αποκλειστικά οικονομικές προοπτικές κάθε εταιρίας. (Goßling & Vocht, 2007). Ένας ορισμός διατυπώθηκε από τον Carrol (1979) και τον οποίο επικαλέστηκαν πολλοί μελετητές του αντικειμένου: «Η ΕΚΕ των Beurden και Gossling, συμπεριλαμβάνει τις οικονομικές, νομικές, νόμιμες και διακριτικές προσδοκίες τις οποίες η κοινωνία έχει από τους οργανισμούς σε κάθε δεδομένη στιγμή». Επομένως, η ΕΚΕ σχετίζεται με διάφορα επίπεδα εντός και εκτός εταιρίας και επομένως είναι δύσκολο να αποτιμηθούν. Είναι γενικά παραδεκτό ότι η ΕΚΕ είναι ο τρόπος που μια επιχείρηση επιτυγχάνει ισορροπία μεταξύ οικονομικών

περιβαλλοντολογικών και κοινωνικών προσταγών ενώ την ίδια στιγμή κατευθύνει τις προσδοκίες των μετόχων και επιδιώκει στο να κατανοήσουν ότι η επιχείρηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη εργασία και δημιουργία πλούτου στην κοινωνία. (Sarwar U. Ahmed and Shigeru Uchida).

Ο Wood διακρίνει τρεις αρχές ΕΚΕ, οι οποίες λειτουργούν σε διαφορετικά επίπεδα:

1. Η αρχή της νομιμότητας, η οποία εφαρμόζεται σε θεσμικό επίπεδο.
2. Η αρχή της κοινωνικής ευθύνης, η οποία εφαρμόζεται σε επίπεδο εταιρικού οργανισμού και
3. Η αρχή της διοικητικής σύνεσης, η οποία λειτουργεί σε ατομικό επίπεδο.

Οι Goll και Rasheed (2004) ισχυρίζονται ότι το να δρα κανείς σε πνεύμα κοινωνικής ευθύνης είναι συνέπεια της διευθυντικής επιλογής που πηγάζει από μία εσωτερική διαδικασία λήψης αποφάσεων, που είναι πολύπλοκης φύσεως διαδικασία. (Pieter van Beurden, Tobias Gossling, 2008).

Παρ' όλους τους διαφορετικούς ορισμούς υπάρχουν **τρία σημεία** για τα οποία υπάρχει **συναίνεση**.

1. Το ένα είναι **ο εθελοντικός χαρακτήρας** της Ε.Κ.Ε. Είναι όλες οι δράσεις που οι εταιρίες εφαρμόζουν πέρα από το νόμο.
2. Το δεύτερο είναι **η στενή σχέση** της με την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης και
3. Το τρίτο ότι είναι **στρατηγική επιλογή** της επιχείρησης και όχι απλά δευτερεύουσα περιστασιακή επιλογή.

### 3. Διερεύνηση της σχέσης ΕΚΕ & ΕΧΑ

Η ΕΚΕ συνήθως αναφέρεται ως μία διακριτική εταιρική δραστηριότητα που στοχεύει στην κοινωνική ευημερία. Στο παρελθόν, για παράδειγμα, η εταιρία Target έκανε δωρεά \$2.000.000 εβδομαδιαίως στην τέχνη, στην εκπαίδευση και σε κοινωνικές υπηρεσίες των τοπικών κοινωνιών που λειτουργούσαν τα υποκαταστήματα της εταιρίας. Η διακριτική παρουσία είναι το κλειδί της υπόθεσης. Ορισμένες δραστηριότητες, όπως ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και ιατρική παρακολούθηση, επιβάλλονται από το νόμο. Ωστόσο, γεννάται το ερώτημα γιατί εταιρίες, που κύριο σκοπό έχουν την αποκόμιση του κέρδους, δεσμεύουν χρηματικά ποσά σε κοινωνικές ενέργειες ως μέρος μίας παγκόσμιας πρακτικής. Ασφαλώς, τα ποσά αυτά θα μπορούσαν να επενδυθούν με στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας της εταιρίας ή να επιστραφούν στους μετόχους. Σε αυτά τα επιχειρήματα στηρίζονται οι αντιρρησίες της ΕΚΕ. Ασκούν κριτική λέγοντας ότι δαπανώνται ποσά σε κοινωνικά έργα με αποτέλεσμα να αποδυναμώνεται η ανταγωνιστικότητα της εταιρίας και να αυξάνονται τα κόστη. Ισχυρίζονται, δε, ότι ακόμη και στην περίπτωση που μία εταιρία έχει μεγάλη ρευστότητα και το κόστος της ΕΚΕ δεν είναι μεγάλο, ώστε να δημιουργεί ανταγωνιστικό μειονέκτημα, η εταιρία και πάλι θα πρέπει να απέχει από την ΕΚΕ. Το να δεσμεύει η εταιρία τα κέρδη της σε κοινωνικές δράσεις ισοδυναμεί με μία μη οικιοθελή αναδιανομή των κερδών από τους μετόχους, οι οποίοι είναι οι νόμιμοι ιδιοκτήτες της εταιρίας σε τρίτους που δεν έχουν δικαιώματα στην εταιρία. Επομένως, καταλήγουν οι επικριτές της ΕΚΕ, ότι η ΕΚΕ, όπως εκδηλώνεται παγκοσμίως, γίνεται για προσωπικό όφελος των διευθυντών και όχι των μετόχων. (Friedman, 1970 – 2007 Barnett).

Οι McWilliams και Siegel επιμένουν για μια ουδέτερη σχέση μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ αποκαλώντας ΕΚΕ ενέργειες, οι οποίες δεν αγγίζουν τα συμφέροντα της εταιρίας, αλλά επιβάλλονται από το νόμο. Οι αντιρρησίες απλά τονίζουν ότι η ΕΚΕ δεν περιλαμβάνεται στα εταιρικά συμφέροντα και επομένως δε θα πρέπει να ενθαρρύνεται.

Αντίθετα, οι υποστηρικτές της ΕΚΕ, τονίζουν ότι μία πιο διαφωτισμένη ματιά στο πόσο ανταγωνιστικές μπορούν να γίνουν οι εταιρίες, θα δικαιώσει την ΕΚΕ. Η θεωρία των ομάδων συμφερόντων (Freeman, 1984), που είναι η καρδιά της επιχειρηματολογίας για την ΕΚΕ, υπογραμμίζει τη σημασία να σχετίζεται η εταιρία με μία ευρύτερη κατηγορία προσώπων και εταιριών, πέρα από τους μετόχους.

Ο Jones (1995) διευκρινίζει ότι η ΕΚΕ συνεισφέρει στο να φέρει την εταιρία κοντά με σημαντικούς επενδυτές. Η σημαντικότητα των επενδυτών μπορεί να καθορισθεί από τη δύναμή τους, τη νομιμότητα και την πειστικότητά τους. (Mitchell, Agle, & Wood, 1997). Η λογική είναι ότι η ΕΚΕ αυξάνει την αξιοπιστία της εταιρίας και ενδυναμώνει τις σχέσεις της με σημαντικές ομάδες συμφερόντων, όπως αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση. Κατά συνέπεια μειώνεται το κόστος των συναλλαγών και επιτυγχάνεται χρηματοοικονομική απόδοση. Η ΕΚΕ μπορεί να διαφοροποιήσει τα προϊόντα μιας εταιρίας, να μειώσει τα λειτουργικά κόστη και να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για μελλοντικές ευκαιρίες. Από αυτήν την πλευρά θα μπορούσε κανείς να δει την ΕΚΕ ως επένδυση, ενδεχομένως με μεγάλα οικονομικά ανταλλάγματα, ανεξάρτητα ή παρά τα οφέλη που μπορεί να έχει το κοινωνικό σύνολο.

Οι υποστηρικτές της ΕΚΕ ισχυρίζονται ότι υπάρχει μεγάλο κίνητρο για την βελτίωση της κοινωνικής ευημερίας. (Michael L. Barnett, 2007). Επίσης σύμφωνα με τον Karvonen η σχέση μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ μπορεί να είναι μια σχέση win-win καθώς προσπαθώντας οι επιχειρήσεις να πετύχουν τους στόχους οι οποίοι προκύπτουν από το γεγονός ότι ακολουθούν μια πολιτική ΕΚΕ καταφέρνουν να παράγουν την ίδια ποσότητα χρησιμοποιώντας όμως λιγότερους συντελεστές παραγωγής (λιγότερες ά υλες, λιγότερη ενέργεια, λιγότερα καύσιμα κλπ.) ή να έχουν λιγότερη φύρα παραγωγής άρα και λιγότερες σπατάλες, λιγότερα απόβλητα και εκπομπές καυσαερίων. Σε αυτό οι επικριτές της ΕΚΕ υποστηρίζουν ότι τελικά το αποτέλεσμα για το περιβάλλον μπορεί να είναι ουδέτερο καθώς η μείωση του κόστους παραγωγής θα οδηγήσει σε μείωση της τιμής του προϊόντος, αύξηση της ζήτησης και της κατανάλωσης (πωλήσεων της επιχείρησης) με αποτέλεσμα να χρειάζονται και πάλι περισσότερες α' ύλες και ποσά ενέργειας για την αυξημένη παραγωγή. Ως παράδειγμα χρησιμοποιούν τη χρήση των υβριδικών αυτοκινήτων η οποία σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί δείχνουν ότι οι κάτοχοι τέτοιων αυτοκινήτων τείνουν να αυξάνουν τις χιλιομετρικές αποστάσεις τις οποίες διανύουν καθημερινά. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Jevons οι μειωμένες τιμές αυξάνουν την αγοραστική δύναμη των καταναλωτών οι οποίοι μπορεί να ξοδέψουν τα χρήματα που τους περισσεύουν και σε προϊόντα επιχειρήσεων οι οποίες δεν ακολουθούν πολιτικές ΕΚΕ (Jouni Korhonen 2001).

Κατά τους Holmes & Watts, (2000), συνδέεται η ΕΚΕ με τη δέσμευση της εταιρίας για συνεχόμενη οικονομική ανάπτυξη, συνεργασία με τους εργαζομένους, τις

οικογένειές τους, την τοπική κοινωνία και την κοινωνία ευρύτερα με σκοπό τη γενική βελτίωση της ποιότητας ζωής. Ο ορισμός αυτός έχει το πλεονέκτημα ότι σχετίζει την ιδέα της ΕΚΕ με συνεχόμενη ανάπτυξη.

Παρόλο, που αρχικά η ΕΚΕ περιλάμβανε περιβαλλοντολογικά θέματα, πρόσφατα εισέρχεται και σε θέματα σύγχρονης εξασφάλισης οικονομικής ανάπτυξης, προστασίας του περιβάλλοντος και κοινωνικής δικαιοσύνης. Οι δύο αυτές αρχές θεωρούνται εγγενώς συνδεδεμένες, ώστε η ΕΚΕ να επιδιώκει την επίτευξη διαρκούς ανάπτυξης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2002). Οι εταιρίες θεωρείται ότι επιτυγχάνουν την διαρκή ανάπτυξη όταν διοικούν τις επιχειρήσεις με τέτοιο τρόπο, ώστε να πετυχαίνουν οικονομική ανάπτυξη και αύξηση ανταγωνιστικότητας, ενώ συγχρόνως εξασφαλίζουν προστασία του περιβάλλοντος και προωθούν την κοινωνική ευθύνη, δράση που περιλαμβάνει και το συμφέρον του καταναλωτή.

Οι Dyllich & Hockerts (2002), μεταθέτουν την έννοια της διαρκούς ανάπτυξης στο επιχειρηματικό επίπεδο και ορίζουν ως εταιρική σταθερότητα την ικανοποίηση των αναγκών των άμεσων και έμμεσων ομάδων συμφερόντων της εταιρίας (εργαζομένων, πελατών, κοινωνίας κλπ) χωρίς να αναιρείται η ικανότητα της εταιρίας να διεκδικεί και μελλοντικές ομάδες συμφερόντων. Άλλες ακαδημαϊκές έρευνες έχουν εντοπίσει μια άμεση σχέση ανάμεσα στην ΕΚΕ και τη χρηματοοικονομική απόδοση η οποία μερικές φορές αποκαλείται κα ως «νοητός κύκλος». Οι Waddock και Graves (1997) και οι Hillman και Keim (2001) βρίσκουν ότι αυξημένη ΕΚΕ οδηγεί σε αυξημένη χρηματοοικονομική απόδοση και αντίστροφα. Οι Veschoor και Murphy (2002), χρησιμοποιώντας τους 100 «Καλύτερους Εταιρικούς Πολίτες» όπως αυτοί εμφανίζονται στο περιοδικό Business Ethics, βρίσκουν ότι οι εταιρίες με αυστηρές κοινωνικές αξίες και πρακτικές παρουσιάζουν αυξημένη οικονομική απόδοση. Αντίθετα οι McGuire, Sudgen και Schneeweis (1988) βρίσκουν ότι οι καλές οικονομικές επιδόσεις κατά παρελθόντα έτη συνδέονται με τρέχουσες επιδόσεις ΕΚΕ, ενώ καλές επιδόσεις ΕΚΕ στο παρελθόν δεν επηρεάζουν την τρέχουσα οικονομική απόδοση μιας επιχείρησης (Edward Nelling & Elizabeth Webb 2006).

Η απόφαση για μια σωστή κοινωνική δράση αποτελεί έξυπνη επιχειρηματική απόφαση. Οι σωστές κοινωνικές δράσεις μιας επιχείρησης αποτελούν τμήμα μιας ολοκληρωμένης κοινωνικής στρατηγικής της επιχείρησης και είναι ενσωματωμένες με την συνολική αλυσίδα αξίας τη , δεν αφορούν μόνο ένα τμήμα αυτής, (Porter & Kramer, 2006).



Εν κατακλείδι, ανεξάρτητα από το εάν οι επιχειρήσεις επιλέγουν δυναμική ή όχι στρατηγική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αυτή αυτόματα συνδέεται με την δημιουργία εταιρικής αξίας και αποδοτικότητας της αλυσίδας αξίας της.

Η εταιρική ενδυνάμωση σχετίζεται με το τρίπτυχο της εταιρικής βιωσιμότητας, ελαχιστοποίησης αρνητικών περιβαλλοντολογικών συνεπειών και ενεργειών που έχουν κοινωνικές προεκτάσεις. Επομένως, μπορούμε να μιλάμε για τρεις πυλώνες ώθησης μίας εταιρίας σε επιχειρηματικό επίπεδο:

1. Οικονομική ενδυνάμωση (πχ ευημερία από τα παραγόμενα αγαθά).
2. Περιβαλλοντολογική διατήρηση (πχ λόγω αποτελεσματικών ενεργειών της διοίκησης για την προστασία του περιβάλλοντος).
3. Κοινωνική εδραίωση (πχ βελτίωση κοινωνικής θέσης εταιρίας μέσω φιλανθρωπικών δράσεων. (Manuel Castelo Branco, Lucia Lima Rodrigues, 2006).

#### 4. Εμπειρικά στοιχεία διερεύνησης της σχέσης ΕΚΕ - ΕΧΑ

Η βιβλιογραφία καταγράφει σειρά μελετών που ασχολήθηκαν με τον προσδιορισμό της σχέσης μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ, καμία όμως έρευνα δεν καταλήγει σε μία ενιαία μέθοδο αξιολόγησης του βαθμού έντασης της μεταξύ τους σχέσης. Ο Ullmann (1985) αναφερόμενος στα ευρήματά του επικαλείται ότι δεν υπάρχει ξεκάθαρη τάση συσχέτισης. Ενώ οι Aupperle et al. (1985) περιγράφουν τα ευρήματα ως «ποικίλα αποτελέσματα» και καταλήγουν ότι οι έρευνές τους δεν παρουσιάζουν στατιστικά διακριτή σχέση μεταξύ των δύο. Οι Wood & Jones (1991), κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η σύνδεση ΕΚΕ και χρηματοοικονομικής απόδοσης είναι αμφισβητούμενη και επικαλέστηκαν έλλειψη θεωρίας επί του θέματος, προβλήματα στη δυνατότητα μέτρησης της κοινωνικής απόδοσης, έλλειψη μεθοδολογίας στις περισσότερες έρευνες και σύγχυση σχετικά με το ποιες κατηγορίες ατόμων που αποκομίζουν όφελος από την εταιρία εμφανίζονται και με τι μετρήσιμα μεγέθη. Πάντως κατέληξαν σε μία σημαντική προοπτική: Ότι η κακή κοινωνική παρουσία μίας εταιρίας είναι καθοριστική για την χρηματοοικονομική της απόδοση. (Michael L. Barnett, 2007).

Κατά τον Marc Orlitzky, δύο είναι οι κύριοι παράγοντες που εξηγούν τις επιφυλάξεις των επιχειρήσεων όσον αφορά την υιοθέτηση εθελοντικών κοινωνικών και περιβαλλοντολογικών προγραμμάτων, κατά πρώτο λόγο το κόστος υλοποίησης τους και κατά δεύτερο λόγο το σχετικά μικρό μέγεθος των επιχειρήσεων που το καθιστά δυσβάστακτο. Αποτελέσματα ερευνών όμως συναινούν στο ότι, οι ενδιαασμοί στην υιοθέτηση κοινωνικών και περιβαλλοντολογικών πρωτοβουλιών οδηγούν τις επιχειρήσεις στην απώλεια καίριων στρατηγικών ευκαιριών. Σε διάρκεια 30 ετών, 52 έρευνες σε διάφορες εταιρίες, παρουσιάζουν σημαντικά ευρήματα για την θετική συσχέτιση της ανάπτυξης ΕΚΕ και της οικονομικής απόδοσης της επιχειρήσεως. Όπως προκύπτει η επίδειξη υψηλής κοινωνικής ευθύνης συνεπάγεται και οριστικοποιεί την υψηλή οικονομική απόδοση των επιχειρήσεων. Εν ολίγοις το καλό όνομα μιας εταιρίας στον συγκεκριμένο τομέα εξαργυρώνεται χωρίς καθυστερήσεις, ειδικά σε κοινωνικά περιβάλλοντα όπου οι πολίτες είναι επαρκώς ενημερωμένοι σχετικά με κοινωνικά και περιβαλλοντολογικά θέματα. Παρά τα ανωτέρω, ο Marc Orlitzky βρίσκει ότι, δεν είναι δυνατό να ειπωθεί ότι η σχέση της ΕΚΕ με την ΕΧΑ είναι σταθερή και παντού η ίδια ή ότι μπορεί να ανιχνευτεί ένα συνεπές υπόδειγμα και αυτό γιατί η επιρροή της κοινωνικής αποτελεσματικότητας πάνω στην οικονομική

αποτελεσματικότητα και αντιστρόφως διαφέρει από έρευνα σε έρευνα. Το γενικό συμπέρασμα από την ανάλυση των πορισμάτων των ερευνών είναι ότι, η ΕΚΕ και η ΕΧΑ έχουν θετική συσχέτιση σε διαφορετικό βαθμό ανάλογα με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της κάθε επιχειρήσεως. Στα σύγχρονα εταιρικά περιβάλλοντα η προσήλωση σε κοινωνικά και περιβαλλοντολογικά θέματα είναι αντανάκλαση του καλού management κατά τον Marc Orlitzky(2005).

Τον Δεκέμβριο του 2006, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 56 εταιρείες μέλη του Δείκτη Σταθερότητας DJ ,εξετάσθηκε η χρηματοοικονομική απόδοση των εταιρειών αυτών, σε βάθος χρόνου 5 ετών, με σκοπό την διερεύνηση του κατά πόσο οι επιχειρήσεις με υψηλό βαθμό στην ΕΚΕ απέδιδαν περισσότερο χρηματοοικονομικά.

Οι εταιρείες που αποτελούν μέλη του DJSI λόγω του υψηλού επιπέδου των κριτηρίων ένταξής τους σε αυτές, κερδίζουν τεράστια οφέλη στην φήμη τους, καθώς είναι κοινά αποδεκτό πως τα μέλη του συγκεκριμένου δείκτη είναι ηγέτες στην αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται και έχουν καταξιωθεί τόσο οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά.

Η εξέταση των παραπάνω εταιρειών έγινε με την παρακολούθηση του δείκτη Jensen Alpha, ο οποίος ουσιαστικά εκφράζει την ικανότητα της διοίκησης να αυξήσει τα έσοδα σε σχέση με το ρίσκο που αναλαμβάνει και με τον δείκτη ROE, την απόδοση επί των ενεργητικών τους στοιχείων. *Ο δείκτης αυτός θεωρήθηκε σημαντικός, καθώς συνδέεται άρρηκτα με την χρηματοοικονομική απόδοσή της επιχείρησης ως απόρροια του αποτελεσματικού management.* Το 66,7% των εταιρειών είχαν ξεπεράσει τις προσδοκίες της αγοράς έναντι 33,93% των εταιρειών που ανήκαν όχι στον συγκεκριμένο δείκτη αλλά στον δείκτη SPP 500. Υπάρχουν πολλές διαφορετικές στρατηγικές εταιρικής κοινωνικής διοίκησης σε μια επιχείρηση οι οποίες είναι υπεύθυνες για την σχέση μεταξύ της αυξανόμενης εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης και της αυξανόμενης χρηματοοικονομικής της απόδοσης.

Τα βασικό συμπέρασμα της παραπάνω έρευνας είναι πως υπάρχει στενή σχέση μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της χρηματοοικονομικής απόδοσης αλλά αυτή θα πρέπει να εφαρμόζεται αφενός με καινοτόμους τρόπους και αφετέρου θα πρέπει να είναι εναρμονισμένη με την ακολουθούμενη εταιρική στρατηγική.

Οι επενδυτές μπορεί να έχουν διαφορετική γνώμη για το τι σημαίνει κοινωνική ευθύνη. Η αξιολόγηση μιας επιχείρησης από το επενδυτικό κοινό, είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας, στηριζόμενη σε παράγοντες, όπως η τιμή της μετοχής, η υποστήριξη των πελατών, η πιστότητα των εργαζομένων και ο βαθμός προσέλευσης της προσοχής των Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Ορίζοντας τη σχέση που υπάρχει μεταξύ εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και χρηματοοικονομικής απόδοσης είναι σημαντικό οι manager να προσπαθούν να διατηρήσουν ισορροπίες μεταξύ των προσδοκιών των επενδυτών και της κοινωνικής ευθύνης της επιχείρησης ώστε αυτή να καθίσταται χρηματοοικονομικά αποδοτική. ( Bettels & Pelozo,2008).

Στην μελέτη των John Pelozo and Lisa Papania (2008) η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ ΕΚΕ & ΕΧΑ πραγματοποιείται μέσα από την οπτική της επίπτωσης που υπάρχει, από το γεγονός ότι πολλοί διευθυντές αναπτύσσουν κοινωνικές στρατηγικές βασισμένες στις προτεραιότητες διαφορετικών ομάδων επενδυτών.

Κεντρικά συμπεράσματα της συγκεκριμένης ερευνητικής μεθόδου αποτελούν:

Υ1: Οι επενδυτές με υψηλό βαθμό δύναμης μπορεί να ενδιαφέρονται περισσότερο για ενέργειες με κοινωνική ευθύνη από τους επενδυτές με χαμηλό βαθμό δύναμης.

Ο βαθμός στον οποίο μια επιχείρηση αξιολογείται ως κοινωνικά ευαίσθητη δεν αποτελεί μια απλή διαδικασία διερεύνησης εξετάζοντας μεμονωμένα τις δραστηριότητες της. Προκειμένου να διατηρήσει μια καλή φήμη για την εταιρική της εικόνα καλό είναι να παρακολουθεί τις ενέργειες εταιρικής ευθύνης των κυριότερων ανταγωνιστών του κλάδου στον οποίο δραστηριοποιείται.

Υ2: Η άποψη των επενδυτών για τις δραστηριότητες της επιχείρησης σε σχέση με τις δραστηριότητες των άλλων εταιρειών του κλάδου συσχετιζόμενες με τις προσωπικές τους προσδοκίες, αποτελούν άλλη μία οπτική αξιολόγησης της επιχείρησης, η οποία οδηγεί στην διαμόρφωση της χρηματοοικονομικής της απόδοσης.

Και τέλος, το επίπεδο ύπαρξης σχέσης μεταξύ επενδυτών και επιχείρησης συνδέεται θετικά με την αξιολόγηση του βαθμού ύπαρξης εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Οι επιχειρήσεις έχουν πέρα από την βασική τους επιδίωξη, την κερδοφορία και ηθικές υποχρεώσεις έναντι της κοινωνίας (Berman et al., 1999). Η δέσμευσή τους για κοινωνική υπευθυνότητα έχει τόσο ηθικούς, όσο και πρακτικούς λόγους. Οι

επιχειρήσεις μέσω της δραστηριοποίησής τους προκαλούν σημαντικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιβαρύνσεις, τις οποίες είναι υποχρεωμένες να διευθετήσουν. Ενώ ο πρακτικός λόγος εστιάζεται στην πεποίθηση, πως όταν οι επιχειρήσεις αναλαμβάνουν δράσεις με κοινωνικό χαρακτήρα αυτές οδηγούν στην ολοένα κι περισσότερη αποδοχή τους από τους τελικούς καταναλωτές, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται καλύτερευση της χρηματοοικονομικής τους απόδοσης. Έτσι λοιπόν μία ενέργεια ΕΚΕ οδηγεί σε πιστούς πελάτες, ευχαριστημένους εργαζόμενους, βελτιωμένη φήμη και υπόληψη καθώς και δυναμικότερη πρόσβαση στις χρηματαγορές.

Ενώ η θεωρία των μετόχων σύμφωνα με τον Freeman (1984), ορίζει τους τελευταίους ως ομάδα κοινού, των οποίων οι ενέργειες μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την πορεία μιας επιχείρησης στην προσπάθεια της να πετύχει κέρδη. Ομοίως όμως και η ίδια η επιχείρηση μπορεί να έχει θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο στην επίτευξη των σκοπών των μετόχων. Η αρμονική σχέση μεταξύ των δύο αυτών πλευρών επιτυγχάνεται με την εφαρμογή ολοκληρωμένης στρατηγικής διοίκησης.

Οι έρευνες που υλοποιήθηκαν για την αξιολόγηση της σχέσης μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ στηρίχθηκαν σε δυο διαφορετικές σκοπιές. Αυτές που διερεύνησαν από την οπτική της κοινωνικής ευθύνης (Griffin and Mahon, 1997) και αυτές που είδαν το θέμα από την οπτική της θεωρίας των μετόχων. Οι τελευταίες διερεύνησαν την επίδραση που έχει το management των μετόχων στην χρηματοοικονομική απόδοση της επιχείρησης (Bermaet al., 1999).

Πολλές έρευνες κατά την αξιολόγηση της χρηματοοικονομικής απόδοσης, στην αντικειμενική συνάρτηση η οποία ορίζει την ευημερία της επιχείρησης, διερεύνησαν και άλλους παράγοντες- δείκτες ευημερίας όπως τα βραχυπρόθεσμα κέρδη, η αξία της μετοχής κ.α. Ενώ τονίσθηκε πως η αξιολόγηση μακροπρόθεσμων στοιχείων στην επιβεβαίωση της ευημερίας των επιχειρήσεων αποτελεί πιο αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης.

Μετά από ανάλυση 51 περιπτώσεων από τους Griffin and Mahon (1997), για την σχέση μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ, το βασικό συμπέρασμα που απορρέει είναι πως η κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες και στις προσδοκίες των μετόχων της, οδηγείται στην απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος και κατ' επέκταση στην βελτίωση της χρηματοοικονομικής της απόδοσης.

Με την ανάπτυξη όμως μιας ενιαίας θεωρίας επιδιώκεται η επεξήγηση όλων των πιθανών σχέσεων μεταξύ ΕΚΕ και ΕΧΑ. Η θεωρία λαμβάνει υπόψη της την παράλληλη σχέση που υπάρχει μεταξύ ΕΚΕ και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Διερευνά την ισορροπία μεταξύ χρηματοοικονομικής επιβράβευσης από τους ικανοποιημένους επενδυτές και του κόστους που προκύπτει από την παραγωγή κοινωνικών αγαθών.

Έτσι καταλήγει στο να ορίζει τα συνολικά οφέλη ως μια γραμμική σχέση του συνόλου της χρησιμότητας, που εκλαμβάνουν οι μέτοχοι οι οποίοι επηρεάζονται από ένα σύνολο κοινωνικών εκροών της επιχείρησης. Καθώς λοιπόν λαμβάνει υπόψη τόσο τα οφέλη από την εταιρική κοινωνική ευθύνη όσο και τα κόστη που δημιουργεί η επιχείρηση για να αναπτύξει τέτοιου είδους δράσεις, το μοντέλο θεωρείται πως μπορεί να αποδώσει ικανοποιητικά όλες τις περιπτώσεις σχέσεων μεταξύ ΕΚΕ και χρηματοοικονομικής απόδοσης.

Συμπερασματικά τα πορίσματα στα οποία καταλήγει η συγκεκριμένη ερευνητική μέθοδος είναι:

- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εστιάζουν σε εκείνες τις ομάδες κοινού των οποίων οι επιβραβεύσεις και οι επιπτώσεις στην κοινωνική τους αξιολόγηση είναι σημαντικές.
- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επενδύουν σε αυτά τα κοινωνικά αγαθά τα οποία δημιουργούν την μεγαλύτερη χρησιμότητα στις ομάδες ενδιαφέροντος της επιχείρησης. Αυτή η παράμετρος μπορεί να οριστεί τόσο ατομικά όσο και συλλογικά.
- Τέλος εάν είναι γνωστή η σχέση χρησιμότητας ενός μετόχου, θεωρώντας πως η οριακή χρησιμότητα μειώνεται όσο αυξάνεται η προσφορά κοινωνικών αγαθών, τότε η επιχείρηση θα πρέπει να παράγει τόσα κοινωνικά αγαθά ώστε η οριακή χρησιμότητά τους να είναι τουλάχιστον ίση με το οριακό τους κόστος.

Επομένως μέσω της ενιαίας θεωρίας η επιχείρηση μπορεί να αξιολογήσει την κάθε κοινωνική εκροή ως μεμονωμένο στοιχείο της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης αλλά και να επιλέξει την αρμόζουσα στρατηγική διοίκησης προς της ομάδες επενδυτών της, η οποία θα την οδηγήσει σε υψηλά χρηματοοικονομικά επίπεδα αποδοτικότητας.

Στην έρευνα τους οι Edward Nelling και Elizabeth Webb (2006) χρησιμοποιώντας την KLD Socrates Database<sup>1</sup> και ένα δείγμα 600 επιχειρήσεων από το 1993 ως το 2000 διαπίστωσαν γενικά ότι υπάρχουν κάποια αδύνατα ευρήματα συσχέτισης ανάμεσα σε καλά οικονομικά μεγέθη τα οποία οδηγούν σε υψηλότερα επίπεδα ΕΚΕ, ενώ αντίθετα επιχειρήσεις με υψηλό βαθμό ΕΚΕ δεν έχουν και απαραίτητα υψηλότερη χρηματοοικονομική απόδοση.

Με βάση τα ευρήματα τους διαπιστώνουν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα σε ΕΚΕ και οικονομικής απόδοσης για τις εταιρίες που έχουν αυξημένο ROA (Return on Assets) και ετήσιες αποδόσεις μετοχών (ROE-return on Equity), ενώ διαπίστωσαν μια αρνητική συσχέτιση με εταιρίες που έχουν αυξημένη χρηματοοικονομική μόχλευση. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι μια εταιρία που αντιμετωπίζει δυσκολίες στην εξεύρεση κεφαλαίων για διάφορες επενδυτικές της αποφάσεις, δύσκολα θα διαθέσει αυτά τα κεφάλαια σε πολιτικές οι οποίες είναι αμφίβολο αν θα φέρουν χρηματοοικονομικά οφέλη στην επιχείρηση. Επίσης διαπίστωσαν μια στενή σχέση ανάμεσα σε επιχειρήσεις οι οποίες νοιάζονται για τους εργαζόμενους τους (για παράδειγμα προσφέρουν υψηλότερες αμοιβές σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου τους, καλά συνταξιοδοτικά και ασφαλιστικά προγράμματα, μερίδιο στα κέρδη κλπ.) και των χρηματοοικονομικών της μεγεθών, ενώ αντίθετα δεν βρήκαν καμία συσχέτιση ανάμεσα σε μια εταιρία που δείχνει ενδιαφέρον στην προστασία του περιβάλλοντος ή κάνει διάφορες δωρεές στην κοινότητα την οποία δραστηριοποιείται και της χρηματοοικονομικής της απόδοσης (Edward Nelling & Elizabeth Webb 2006).

Οι Scott J. Callan και Janet M. Thomas (2008) στην έρευνα τους αφού επικρίνουν προηγούμενες μελέτες ότι είτε ήταν καθαρά θεωρητικές, είτε ακόμα κάποιες οι οποίες στηρίζονταν σε έρευνες το δείγμα συνήθως το οποίο χρησιμοποιούσαν ήταν είτε πολύ μικρό, είτε ήταν χρονικά ξεπερασμένο είτε τέλος τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δεν ήταν αξιόπιστα, προχωρούν στη δικιά τους έρευνα χρησιμοποιώντας πιο σύγχρονα στοιχεία και δείκτες κοινωνικής απόδοσης καθώς και κάποιες μεταβλητές ελέγχου. Τέτοιες μεταβλητές είναι το μέγεθος της επιχείρησης, το ρίσκο το οποίο εμπεριέχει ο

---

<sup>1</sup> KLD (Kinder, Lydenberg and Domini): Μια βάση δεδομένων η οποία ταξινομεί τις επιχειρήσεις με βάση διάφορους δείκτες που δείχνουν θετικές και αρνητικές πρακτικές ΕΚΕ. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www/kld.com/research/socrates/index.html>

τομέας που δραστηριοποιείται η επιχείρηση, τα ποσά που ξοδεύει για επενδύσεις σε πάγιο εξοπλισμό διαφήμιση και έρευνα και ανάπτυξη ενώ τέλος λαμβάνουν υπόψη τους και τη χρονική υστέρηση που υπάρχει ανάμεσα στις πρακτικές ΕΚΕ μιας επιχείρησης και την ΕΧΑ.

Χρησιμοποιώντας τη βάση KLD Database που βαθμολογεί όλες τις επιχειρήσεις των S&P με βάση διάφορα χαρακτηριστικά ΕΚΕ και 4 δείκτες για να μετρήσουν την ΕΧΑ: το ROA (Return on Assets) και ROS (Return on Sales) για να μετρήσουν την λειτουργική απόδοση της επιχείρησης, το ROE (Return on Equity) για να μετρήσουν τη χρηματοοικονομική απόδοση της επιχείρησης και τον δείκτη Tobin'q ο οποίος μετράει την αγοραία αξία μιας επιχείρησης με βάση τη θεωρία του κόστους αντικατάστασης των παγίων περιουσιακών στοιχείων, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι τα οφέλη από το να ακολουθεί μια επιχείρηση μια πολιτική ΕΚΕ είναι πολύ μεγαλύτερα από το κόστος της επένδυσης το οποίο απαιτείται. Συγκεκριμένα καταλήγουν σε θετική συσχέτιση της ΕΚ.΄π.Ε με το ROA, το ROS και το Tobin'q ενώ αντίθετα διαπιστώνουν ότι δεν μπορούν να συσχετίσουν το ROE με την ΕΚΕ λόγω των χαρακτηριστικών που χρησιμοποιούνται στην έρευνα τους. Επίσης διαπιστώνουν ότι η κερδοφορία μιας επιχείρησης με βάση το ROS εξαρτάται περισσότερο από τον τομέα δράσης της επιχείρησης παρά με το αν η επιχείρηση ακολουθεί πολιτικές ΕΚΕ. Συγκεκριμένα σε τομείς δραστηριότητας που ο τελικός καταναλωτής ανταμείβει μια επιχείρηση που εφαρμόζει τέτοιες πολιτικές η συσχέτιση είναι πολύ μεγαλύτερη σε σχέση με εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο χονδρικό εμπόριο (Scott J. Callan & Janet M. Thomas 2008).

Σε μια έρευνα που έγινε στην Ισπανία γίνεται εμφανής η θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ΕΚΕ μέσω των διοικητικών περιβαλλοντολογικών συστημάτων (EMS) που αναπτύσσει μια επιχείρηση προκειμένου να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων στο κλάδο τους και της ΕΧΑ. Ως αύξηση της ανταγωνιστικότητας μιας επιχείρησης θεωρήθηκαν παράγοντες όπως η βελτίωση της εταιρικής εικόνας, η ποιότητα του προϊόντος, ο βελτιωμένος έλεγχος που δεσμεύει τους εργαζόμενους ώστε να έχουν καλύτερη εσωτερική επικοινωνία καθώς και η μείωση των ατυχημάτων.

Σύμφωνα με την εργασία των Gerusa Gimenez Leal, Marti Casdesus και του Jaume Valls Pasola (2001),σε μια βιομηχανική περιοχή της Καταλονίας ανάμεσα σε εταιρίες που δεν εφαρμόζουν EMS και σε αυτές που μόλις εφάρμοσαν ή είναι σε διαδικασία



να εφαρμόσουν έδειξε θετική συσχέτιση ανάμεσα στην εφαρμογή EMS και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας μιας επιχείρησης, αν και δεν συνδέεται πάντα και με θετικότερα αποτελέσματα. Πάνω σε αυτό στηρίζονται οι επικριτές της εφαρμογής EMS (Grimandi, Ricci και Jaffe) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι η εφαρμογή EMS δεν διευκολύνει στο να αναγνωρίσουμε τα εσωτερικά κόστη της επιχείρησης τα οποία οδηγούν και σε υψηλότερες τιμές και απώλεια ανταγωνιστικότητας. Αντίθετα, σύμφωνα με τον Porter οι περιβαλλοντολογικές ευκαιρίες μέσω των EMS ενδυναμώνουν τη θέση της επιχείρησης και της προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Σύμφωνα με τους Hart, Ahuja, Bonifant και Feldman μέσω των EMS συστημάτων οδηγείται η επιχείρηση σε αναδόμηση και καινοτομική ανάπτυξη γεγονός που αναμφίβολα οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας. Εταιρίες που δεν εφαρμόζουν EMS θεωρούν ότι δεν έχουν εσωτερικά οφέλη από τα EMS που να σχετίζονται με τη βελτίωση ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης και εστιάζουν μόνο τα εξωτερικά οφέλη όπως βελτιωμένη εταιρική εικόνα και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία σε αντίθεση με εκείνες που εφαρμόζουν (Geresa Gimenez Leal, Marti Casdesus and Jaume Valls Pasola 2002).

## 5. Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Το “Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη” (Δίκτυο) με την αντίστοιχη αγγλική μετάφραση “**Hellenic Network for Corporate Social Responsibility**” (HNCSR). είναι ένα Δίκτυο επιχειρήσεων με τη μορφή μη κερδοσκοπικού Σωματείου που ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2000 από μια ομάδα 3 επιχειρηματικών φορέων και 13 εταιριών. Σήμερα τα μέλη του ανέρχονται σε 113 εταιρίες και 6 επιχειρηματικούς φορείς. Το Δίκτυο είναι επίσης εθνικός εταίρος του CSR Europe.

**Αποστολή** του είναι η προώθηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προβολή της, τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον, με απώτερο στόχο την ισόρροπη επίτευξη κερδοφορίας και βιώσιμης ανάπτυξης.

Ενώ οι βασικοί του **στόχοι** είναι :

1. Η ευαισθητοποίηση και η συστράτευση της επιχειρηματικής κοινότητας αλλά και των επιμέρους κοινωνικών ομάδων προς την κατεύθυνση της προώθησης της κοινωνικής συνοχής στη χώρα μας.
2. Η συγκέντρωση των πόρων, ο συντονισμός και η διάθεσή τους προς ένα κοινό σκοπό : την κοινωνική αλληλεγγύη.
3. Η ανάπτυξη μηχανισμών επικοινωνίας, συνέργιας και συντονισμού ανάμεσα στις επιχειρήσεις - μέλη του δικτύου, για την από κοινού εφαρμογή προγραμμάτων ή την ανταλλαγή καλών πρακτικών.
4. Η προσφορά στο δημόσιο διάλογο ενός πλούτου ιδεών και προτάσεων, τον οποίο οι κυβερνητικοί και λοιποί φορείς θα είναι σε θέση στη συνέχεια να αξιοποιήσουν και ενδεχομένως να υιοθετήσουν.

Ως κριτήριο συμμετοχής προκρίνετε η ελεύθερη βούληση των Ελληνικών Επιχειρήσεων να ενταχθούν στο Δίκτυο και να συμβάλλουν ουσιαστικά στην προώθηση της ιδέας της κοινωνικής συνοχής, μέσω της αποδοχής του πλαισίου λειτουργίας του Δικτύου, όπως αυτό περιγράφεται στο καταστατικό ίδρυσής του.

Ως κύριες προτεραιότητες ορίζονται :

1. Η καταγραφή -σε όσο το δυνατόν εκτενέστερη βάση εταιρειών- της ύπαρξης προγραμμάτων Κοινωνικής Ευθύνης, της φιλοσοφίας τους, της κατεύθυνσης και της μεθοδολογίας τους.

2. Η ανάδειξη των νέων στοιχείων κοινωνικού προβληματισμού και η διεύρυνση των μελών του Δικτύου στο χώρο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Τα βασικά ιδρυτικά μέλη του δικτύου είναι οι ακόλουθοι φορείς :

1. Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)
2. Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
3. Σύνδεσμος Βιομηχανιών Β. Ελλάδος (ΣΒΒΕ)
4. ΤΙΤΑΝ Α.Ε.
5. BP Hellas Α.Ε.
6. Fanco Α.Ε., Βιομηχανία Ειδών Ένδυσης
7. IBM Hellas Α.Ε.
8. Nestle ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
9. Shell Hellas Α.Ε.
10. Α.Ε.Ε. Αργυρομεταλλευμάτων & Βαρυτίνης
11. ΔΕΛΤΑ Συμμετοχών Α.Ε.
12. TVX Hellas Α.Ε.
13. Epikinonia - Business Communications Network
14. Philip Morris Hellas ΑΕΒΕ
15. Janssen - Cilag Greece
16. ΦΑΓΕ Βιομηχανία Γάλακτος Α.Ε.

## 6. Πρότυπα Εφαρμογής ΕΚΕ

### 6.1. Ανάπτυξη Εταιρικού Συστήματος ΕΚΕ

Πολλές επιχειρήσεις επιλέγουν την ανάπτυξη και την υλοποίηση ενός εταιρικού **συστήματος ΕΚΕ** για τη διαχείρισή της. Σαν «σύστημα» νοείται το σύνολο των παραγόντων που συμμετέχουν και επηρεάζουν το αντικείμενο του συστήματος που είναι η αποτελεσματική εφαρμογή δράσεων ΕΚΕ. Έτσι, η ανάπτυξη ενός «συστήματος ΕΚΕ» σημαίνει τη διαμόρφωση ενός «εγχειριδίου», κάποιων «διαδικασιών» και στη συνέχεια «οδηγιών», με σκοπό τη συστηματική προσέγγιση δράσεων ΕΚΕ και την υιοθέτηση αντίστοιχων πρακτικών. Πλεονέκτημα αυτής της προσέγγισης αποτελεί η ευελιξία όσον αφορά στις δράσεις.

### 6.2. Το πρότυπο SA 8000

Αποστολή του οργανισμού Social Accountability International ( SAI ) είναι να προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα των εργαζομένων, κυρίως, μέσω του διεθνούς προτύπου SA 8000. Βασιζόμενο στα πρότυπα του International Labor Organization ( ILO ) και της Συνθήκης του ΟΗΕ για τα ανθρώπινα δικαιώματα ( U . N . Human Rights Conventions ), είναι ευρέως αποδεκτό ως το πλέον βιώσιμο και αποδεκτό σύστημα ηθικής διαχείρισης του εργασιακού περιβάλλοντος, ([www.sa-intl.org/](http://www.sa-intl.org/)).

Το πρότυπο SA 8000 μπορεί κάλλιστα να τροφοδοτήσει με κατευθύνσεις και εφαρμογές το προαναφερθέν «Σύστημα Διαχείρισης της ΕΚΕ» καθιστώντας το ένα πολύ ισχυρό επικοινωνιακό εργαλείο που συμβάλλει στη βελτίωση της φήμης, στην αύξηση της αξιοπιστίας και στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση.

### 6.3. Τα πρότυπα A A 1000

Accountability είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, με έδρα την Αγγλία (1995), με σκοπό την προώθηση δράσεων για την υπευθυνότητα και τις υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές. Η σειρά προτύπων AA1000 είναι ένα καινοτόμο σύνολο προτύπων και οδηγιών, που στηρίζονται σε εφαρμόσιμες πρακτικές, και διασφαλίζουν τη βάση για τη βελτίωση της βιώσιμης ανάπτυξης. Βασική αρχή είναι το δικαίωμα των «ενδιαφερομένων μερών» ( stakeholders ) να ακούγονται και η υποχρέωση των οργανισμών να ανταποκρίνονται.

Σήμερα υπάρχουν τρία πρότυπα σε ισχύ και δύο υπό ανάπτυξη:

- AA 1000:1999
- AA1000AS:2003
- AA1000SES:2005
- AA1000 Purpose and Principles
- AA1000 Framework for Integration

Το πρώτο θα αποσυρθεί μετά τη δημοσίευση των δύο τελευταίων.

#### *6.4. Το πρότυπο I S O 26000*

Ο I S O αποφάσισε, το 2004, την ανάπτυξη ενός διεθνώς αποδεκτού προτύπου, κατάλληλου για κάθε οργανισμό, σε απλή γλώσσα κατανοητή από μη ειδικούς, που θα παρείχε κατευθυντήριες οδηγίες για την ΕΚΕ. Αυτό το πρότυπο ονομάστηκε I S O 26000, εκτιμάται ότι θα εκδοθεί στις αρχές του 2009 (τέλη του 2006 θα εκδοθεί το CD 1 και τέλη του 2007 το DIS).

Το πρότυπο δεν θα είναι πιστοποιήσιμο αλλά θα παρέχει πρακτική καθοδήγηση σχετικά με τη λειτουργία της κοινωνικής ευθύνης, θα προσδιορίζει και θα εμπλέκει τους κοινωνικούς εταίρους, θα βελτιστοποιεί την αξιοπιστία των απολογισμών με παράλληλη αναφορά στη βελτίωση και τα αποτελέσματα.

## 7. Πως αντιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις την ΕΚΕ

Ύστερα από έρευνα που έγινε πρόσφατα σε διεθνές επίπεδο, προέκυψε ότι οι επιχειρήσεις κατανοούν με διαφορετικό τρόπο την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Το άνοιγμα της κλιμάκωσης της κατανόησης είναι μεγάλο και μπορεί να χωριστεί στα εξής επίπεδα:

1. Στο πρώτο επίπεδο εντάσσονται επιχειρήσεις που θεωρούν ότι κοινωνική ευθύνη είναι η παροχή εργασίας στο προσωπικό τους και η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Για αυτές ηθική συμπεριφορά σημαίνει σεβασμός της νομοθεσίας. Βέβαια, στην περίπτωση αυτή δεν μπορούμε να πούμε ότι λόγω του ότι οι επιχειρήσεις αυτές σέβονται τους νόμους είναι και κοινωνικά υπεύθυνες.
2. Σε ένα λίγο υψηλότερο επίπεδο, η Ε.Κ.Ε. εξομοιώνεται με την αγαθοεργία. Στο επίπεδο αυτό οι επιχειρήσεις δημιουργούν συνήθως ένα ίδρυμα μέσα από το οποίο προωθούν τις δωρεές τους.
3. Στο επίπεδο των “αρνητικών κριτηρίων” έχουμε επιχειρήσεις που λένε ότι “δεν προξενούν ζημιά”. Δεν μολύνουν το περιβάλλον, δεν καταναλώνουν μη ανανεώσιμους φυσικούς πόρους, δεν παράγουν επιβλαβή προϊόντα.
4. Το επόμενο επίπεδο, γνωστό ως “θετικές δράσεις”, για μερικές επιχειρήσεις σημαίνει θετική ενασχόληση με κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα, ως μέρος της εσωτερικής τους δυναμικής. Για παράδειγμα εντάσσουν στις στρατηγικές τους κάποιο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ή απασχολούν άτομα από μειονεκτούσες ομάδες.
5. Πέμπτο είναι το επίπεδο της “παγκόσμιας επιρροής”. Εδώ οι επιχειρήσεις δέχονται ότι έχουν επιρροή και ευθύνη που ξεπερνά το χώρο στον οποίο είναι δραστηριοποιημένες. Αυτό περιλαμβάνει και επιχειρήσεις που διενεργούν κοινωνικούς ελέγχους στην παραγωγική τους αλυσίδα.
6. Τέλος έχουμε το επίπεδο “ενσωμάτωσης αποστολής και ευθύνης”. Πρόκειται για καινοτόμες επιχειρήσεις που έχουν δημιουργηθεί σε συνεργασία με ΜΚΟ ή άλλους κοινωνικούς φορείς στην Ολλανδία, το Βέλγιο, τον Καναδά κ.λ.π. ειδικά με στόχο την παραγωγή προϊόντων ή υπηρεσιών που σε όλα τα στάδια λαμβάνουν υπόψη τις αρχές της Ε.Κ.Ε.

## **8. Πως εφαρμόζουν ο επιχειρήσεις την ΕΚΕ**

Αντικατοπτρίζοντας τις πιο πάνω διαφορετικές αντιλήψεις, οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν δράσεις Ε.Κ.Ε. με πολύ διαφορετικούς τρόπους. Θα επιχειρήσουμε και εδώ μια κλιμάκωση.

**1.** Το πρώτο επίπεδο είναι εκείνο πέρα από το οποίο πολλές επιχειρήσεις δεν προχωρούν. Απλά συντάσσουν έναν κώδικα ηθικής ή έναν οδηγό καλής συμπεριφοράς, στον οποίο εκθέτουν μια σειρά από προθέσεις και παραινήσεις σχετικά με την κοινωνία και το περιβάλλον.

**2.** Στο επόμενο επίπεδο βρίσκονται επιχειρήσεις που επιθυμούν έντονα την έναρξη ενός συγκεκριμένου προγράμματος που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της Ε.Κ.Ε. Για παράδειγμα η υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης ή η συζήτηση με ένα προμηθευτή σχετικά με τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού του αν αυτός λειτουργεί κυρίως σε χώρα του τρίτου κόσμου. Στο επίπεδο αυτό η επιχείρηση έχει δραστηριοποιηθεί αλλά ενεργεί ανεξάρτητα και χωρίς συνεργασία με άλλους φορείς. Είναι η επιχείρηση που μόνη της θέτει τους στόχους, αναλαμβάνει τις δράσεις, προβαίνει σε ελέγχους. Οι δράσεις μπορεί να είναι εφαπτόμενες ή άμεσα σχετικές με τις βασικές λειτουργίες της.

**3.** Στο επίπεδο αυτό έχουμε επιχειρήσεις που αποφασίζουν να εφαρμόσουν κάποιο σύστημα αξιολόγησης των δράσεων Ε.Κ.Ε. Αυτό το διαγνωστικό εργαλείο μπορεί να είναι μοναδικό για την επιχείρηση ή να είναι κάποιο από τα αναγνωρισμένα πρότυπα. Παραδείγματα είναι το EMAS και το ISO 14001 για το περιβάλλον, ή το SA 8000 για το ανθρώπινο δυναμικό. Όταν χρησιμοποιείται ένα εξωτερικό διαγνωστικό πρότυπο, η αξιολόγηση μπορεί να γίνεται είτε εσωτερικά ή από έναν εξωτερικό σύμβουλο.

**4.** Το τέταρτο επίπεδο είναι εκείνο κατά το οποίο η Ε.Κ.Ε. ενσωματώνεται στην επιχείρηση στο πλαίσιο ενός πλήρως εξειδικευμένου συστήματος διαχείρισης. Αυτή η προσέγγιση αφορά κυρίως θέματα περιβάλλοντος και λιγότερο κοινωνίας. Όταν υπάρχει για παράδειγμα ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης αυτό σημαίνει ότι όταν λαμβάνονται οποιεσδήποτε αποφάσεις πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η περιβαλλοντική πλευρά τους.

**5.** Τέλος, στο επίπεδο αυτό έχουμε επιχειρήσεις που δεν αρκούνται μόνον στην εφαρμογή ενός προτύπου ή εξειδικευμένου συστήματος διαχείρισης. Προχωρούν σε

διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους σχετικά με τους στόχους των προγραμμάτων Ε.Κ.Ε., τα στάδια εφαρμογής, την ποιότητα των ελέγχων, τη δυνατότητα ευρύτερης επικοινωνίας των αποτελεσμάτων κ.λ.π. και καταλήγουν σε δράσεις μέσα από τις οποίες θα έχουν όφελος και τα δύο μέρη (επιχείρηση και ενδιαφερόμενα μέρη).

## **9. Τρόποι Δημοσιοποίησης Δράσεων**

Οι τρόποι με τους οποίους κάθε επιχείρηση δημοσιοποιεί τη θέση που έχει γύρω από το θέμα της κοινωνικής ευθύνης και τις δράσεις που εφαρμόζει διαφέρουν ανάλογα με τον τομέα στον οποίο ανήκει, το είδος των δράσεων κ.λ.π. Πιο κάτω περιγράφονται ενδεικτικά κάποιοι από τους τρόπους αυτούς.

1. Κοινωνικός Απολογισμός
2. Θεματικός Απολογισμός
3. Κώδικας Δεοντολογίας
4. Πληροφόρηση μέσω του Διαδικτύου
5. Διαβούλευση με διάφορους εμπλεκόμενους φορείς (stakeholder forum)
6. Εσωτερική επικοινωνία
7. Πρότυπα και ετικέτες προϊόντων
8. Βραβεία και Εκδηλώσεις
9. Ενέργειες marketing συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό
10. Δελτία Τύπου μέσω του Διαδικτύου

### **9.1 Κοινωνικός απολογισμός**

Ο όρος "Κοινωνικός απολογισμός" αναφέρεται σε εκδόσεις, μέσα από τις οποίες οι επιχειρήσεις υιοθετούν μια ολιστική άποψη αναφοράς των ευρείας κλίμακας ευθυνών τους απέναντι σε όσους άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους. Ενώ η αναφορά εκδίδεται σε οικειοθελή βάση και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαφορετικά μοντέλα, οδηγίες και μεθόδους αναφοράς, ένας κοινωνικός απολογισμός θα μπορούσε κατά προτίμηση να περιλαμβάνει μερικά βασικά στοιχεία όπως:

- δήλωση των αρχών της επιχείρησης (αποστολή, αξίες, αρχές)
- πρακτικές και διαδικασίες
- αποτελεσματικότητα του οργανισμού



## 9.2 Θεματικός Απολογισμός

Προκειμένου να καλύψουν τις ειδικές ανάγκες πληροφόρησης συγκεκριμένων ομάδων φορέων ή να υπογραμμίσουν τη δέσμευσή τους για ένα συγκεκριμένο θέμα, οι επιχειρήσεις υιοθετούν διαφορετικού είδους αναφορές, άλλες από τους κοινωνικούς απολογισμούς.

Οι "Θεματικοί απολογισμοί" είναι εκδόσεις που αναφέρουν την απόδοση μιας επιχειρήσεις σε ένα συγκεκριμένο θέμα όπως το περιβάλλον, η υγιεινή και ασφάλεια κ.λ.π. Επίσης περιλαμβάνονται ειδικές εκδόσεις που στοχεύουν στη διευκρίνιση της θέσης της επιχείρησης πάνω σε ειδικά θέματα όπως η διαφορετικότητα, η διαφθορά και δωροδοκία, τα ανθρώπινα δικαιώματα κ.λ.π.

## 9.3 Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας περιλαμβάνει εκείνα τα έγγραφα της επιχείρησης που έχουν στόχο να θέσουν εσωτερικούς και οικειοθελείς κανόνες για καθορισμό του είδους των αρχών / αξιών που πρέπει να υιοθετήσει στις σχέσεις της με τους άμεσα ή έμμεσα επηρεαζόμενους από τις δραστηριότητές της.

## 9.4 Πληροφόρηση μέσω του Διαδικτύου

Η ιστοσελίδα είναι ένα εργαλείο που όλο και περισσότερο χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις για επικοινωνία θεμάτων Ε.Κ.Ε. Συνήθως έχουν ένα ειδικό τμήμα στην ιστοσελίδα τους όπου διατυπώνουν τις πολιτικές τους για το περιβάλλον και άλλα κοινωνικά θέματα. Μπορεί να περιλαμβάνει εκθέσεις και δημοσιεύματα αλλά και νεώτερα πληροφοριακά στοιχεία.

## 9.5 Διαβούλευση με διάφορους εμπλεκόμενους φορείς

Η διαδικασία ανάμιξης των άμεσα και έμμεσα εμπλεκόμενων με τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων (stakeholders) είναι θέμα αυξανόμενου προβληματισμού : η διαδικασία κατανόησης των απόψεων των εμπλεκόμενων φορέων θα βοηθήσει τον οργανισμό να :

- οικοδομήσει σχέσεις εμπιστοσύνης
- προβλέψει και να διαχειριστεί τις αντιθέσεις
- οικοδομήσει κοινή συναίνεση ανάμεσα στις διάφορες απόψεις

Υπάρχει ποικιλία μεθόδων εμπλοκής των επιχειρήσεων με τους διάφορους φορείς. Οι μέθοδοι αυτές μπορεί να σχετίζονται με μια και μοναδική δράση πάνω σε κάποιο

ειδικό θέματα ή με πιο δομημένες, ευρύτερες και μακροχρόνιες διαβουλεύσεις. Στην περίπτωση των διαβουλεύσεων, αυτές μπορούν να γίνουν μέσω ομάδων εργασίας, δημοσίων συναντήσεων, συνεντεύξεων, ερωτηματολογίων κ.λ.π.

### **9.6 Εσωτερική επικοινωνία**

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνεται η ευρεία σειρά εργαλείων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για να επικοινωνήσουν προς το εσωτερικό τους περιβάλλον θέματα σχετικά με την Ε.Κ.Ε. Διαφέρει σημαντικά από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά μερικά κοινά στοιχεία είναι το intranet, οι εφημερίδες και τα περιοδικά, οι συναντήσεις με το προσωπικό.

### **9.7 Πρότυπα και ετικέτες προϊόντων**

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαφόρων ειδών πρότυπα για να δημοσιοποιήσουν την Ε.Κ.Ε. Αυτή η κατηγορία αναφέρεται είτε στα ευρέως αποδεκτά πρότυπα ( ISO 9000, ISO 14000, SA 8000, EMAS ) ή σε συστήματα και διαδικασίες υιοθετημένες από τις επιχειρήσεις για αύξηση ή εξασφάλιση επιτευγμάτων σε αναγνωρίσιμο επίπεδο αποτελεσματικότητας επί θεμάτων όπως υγιεινή και ασφάλεια, ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών κ.λ.π.

### **9.8 Βραβεία και Εκδηλώσεις**

Αυτή η κατηγορία αναφέρεται τόσο στα Βραβεία που λαμβάνει η επιχείρηση για επιτεύγματα σε συγκεκριμένους τομείς όσο και στα βραβεία που οργανώνει και απονέμει η ίδια. Αυτά, για παράδειγμα, μπορεί να περιλαμβάνουν ειδικές πρωτοβουλίες που οργανώνονται μέσα στην επιχείρηση με στόχο την επαύξηση των περιβαλλοντικών γνώσεων των εργαζομένων κ.λ.π.

Οι εκδηλώσεις περιλαμβάνουν ειδικές πρωτοβουλίες, θεματικές ημερίδες ή εκστρατείες οργανωμένες από την επιχείρηση για υποστήριξη ή επαύξηση των γνώσεων επί ενός συγκεκριμένου θέματος ή σκοπού.

### **9.9 Ενέργειες marketing συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό**

Μέσα από πρωτοβουλίες marketing που είναι συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό, οι επιχειρήσεις διαθέτουν οικονομικούς πόρους για αγαθοεργίες ή κοινωνικούς σκοπούς, με την ταυτόχρονη επίτευξη επιχειρηματικών στόχων. Τέτοιες πρωτοβουλίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις επιχειρήσεις ως επικοινωνιακά εργαλεία για επίδειξη της δέσμευσης και της επένδυσής τους σε κοινωνικούς και / ή

περιβαλλοντικούς σκοπούς (π.χ. δωρεά ενός συγκεκριμένου ποσού σε αγαθοεργίες με κάθε μονάδα πωλούμενου προϊόντος).

#### **9.10 Δελτία Τύπου μέσω του Διαδικτύου**

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα Δελτία Τύπου που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης. Δίνει μια άποψη των δημοσιογραφικών κειμένων που η επιχείρηση θέλει να προβάλλει μέσα από την ιστοσελίδα της. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι με τον τρόπο αυτό μπορεί να δοθεί και πλήρης δημοσιογραφική κάλυψη.

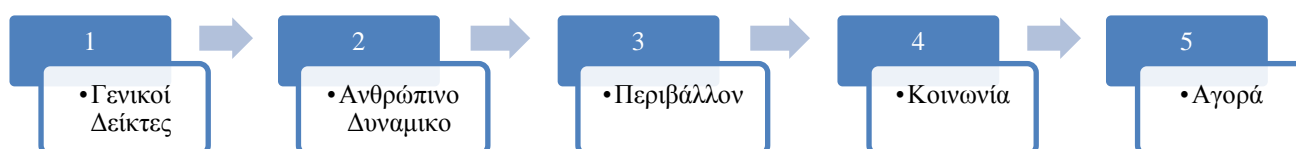
## 10. Διαγνωστικό εργαλείο του Ελληνικού Δικτύου ΕΚΕ, για δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ)

Το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη έχει αναπτύξει ένα διαγνωστικό μοντέλο με σκοπό να δώσει την ευκαιρία μέσα από μια σειρά απλών ερωτήσεων και κλειστών απαντήσεων να διαπιστώσουν οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις σε πιο βαθμό έχει ενσωματωθεί η έννοια της ΕΚΕ στη στρατηγική και τις πολιτικές τους καθώς επίσης να παρουσιάσει σε κάθε επιμέρους τομέα - ιδέες που θα μπορούσαν να βοηθήσουν αφενός στη διατύπωση της ευρύτερης σημασίας της ΕΚΕ και των εφαρμογών της και αφετέρου να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους σε τομείς που είναι ιδιαίτερα καθοριστικοί για την επιχείρησή.

### Χρησιμοποιώντας το εργαλείο αυτό μία επιχείρηση μπορεί :

- Να μετρήσει και να αξιολογήσει τις δράσεις της
- Να προσδιορίσει το κατάλληλο πλαίσιο επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη δηλαδή όλους όσους επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες
- Να δημιουργήσει τη δική της βάση δεδομένων με στοιχεία που αφορούν τη στρατηγική, τις πολιτικές και τις πρακτικές εφαρμογές που έχει υιοθετήσει και σκιαγραφούν τις στρατηγικές της.
- Να διαμορφώσει τις θέσεις της επιχείρησής για τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της.

Το εργαλείο καλύπτει πέντε θεματικές ενότητες (Σχήμα 1) :



Σχήμα 1: Θεματικές Ενότητες Διαγνωστικού Μοντέλου CSR

Πηγή: Ελληνικό Δίκτυο ΕΚΕ

σε αναλογία με τους πέντε βασικότερους τομείς επίδρασης μίας επιχείρησης. Για κάθε θεματική ενότητα έχουν οριστεί συγκεκριμένοι συντελεστές βαρύτητας και που δίνουν σαν **άριστα το 100**.

Όλες οι ερωτήσεις και οι σχετικές προτάσεις που έχουν συμπεριληφθεί στις επιμέρους ενότητες του εργαλείου αυτού έχουν επιλεγθεί σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών και μελετών για την εφαρμογή της ΕΚΕ στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Σε κάθε ερώτηση, υπάρχουν τρεις δυνατές επιλογές, ενώ ανάλογα με την απάντηση δίνονται προτάσεις εφαρμογής ενεργειών ΕΚΕ. Στο τέλος αθροίζεται ο βαθμός ένταξης δράσεων ΕΚΕ που έχει η εκάστοτε επιχείρησή στην κατά περίπτωση διερευνούμενη θεματική ενότητα.

## 11. Αξιολόγηση της Χρηματοοικονομικής Απόδοσης του εταιρειών του Τραπεζικού Κλάδου που είναι μέλη του CSR Hellas

Στην ενότητα αυτή, θα εξετασθεί η χρηματοοικονομική απόδοση των εταιρειών του Τραπεζικού κλάδου που είναι μέλη του δικτύου CSR Hellas και κατά επέκταση εφαρμόζουν προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης **συστηματικά** και **οργανωμένα**.

Η σωστή και αποτελεσματική εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προϋποθέτει πως κάθε επιχείρηση πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν της τη φύση των δραστηριοτήτων της, τις ιδιαιτερότητες του κλάδου της και του κοινωνικοοικονομικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται, αλλά και πλήθος άλλων παραγόντων. Εν συνεχεία, καλείται να ορίσει αφενός μεν τους τομείς, αφετέρου δε τα ενδιαφερόμενα μέρη, προς τα οποία θα απευθυνθεί κατά προτεραιότητα και ανάλογα να επιλέξει τις πρακτικές που θα εφαρμόσει.

Τα βασικά στάδια της διαδικασίας αυτής αφορούν:

1. Καθορισμό και ιεράρχηση των στόχων και των κυριότερων ομάδων των ενδιαφερομένων μερών.
2. Επιλογή μεθόδων, εργαλείων και δράσεων που θα υιοθετηθούν με μέση και μακροπρόθεσμη προοπτική.
3. Έναρξη διαλόγου με τις κυριότερες ομάδες ενδιαφερομένων μερών που θα οδηγήσει την επιχείρηση στην εξειδίκευση του σχεδίου δράσεων που έχουν υιοθετηθεί.
4. Απολογισμό και αξιολόγηση των δράσεων ή των πρακτικών που έχουν εφαρμοσθεί.







Τα παραπάνω θεωρούμε πως ακολουθούνται πιστά από την εξεταζόμενη επιχειρήσεις του Τραπεζικού Κλάδου καθώς αποτελούν ενεργά μέλη του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Επιπλέον στηριζόμενοι στην έρευνα των Edward Nelling και Elizabeth Webb (2006) θα χρησιμοποιηθεί η αξιολόγηση των δεικτών Απόδοση των Συνολικών Επενδυμένων Κεφαλίων ROA (Return on Assets) και Απόδοση Καθαρής Θέσης (ROE-return on Equity) των εξεταζόμενων επιχειρήσεων καθώς έχει αποδειχθεί, στην συγκεκριμένη έρευνα, πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα σε ΕΚΕ και στην







χρηματοοικονομική απόδοση για τις εταιρίες που έχουν αυξημένους τους δύο παραπάνω δείκτες.

Στην διερεύνηση που θα πραγματοποιηθεί θα εξετασθούν διαθέσιμα οικονομικά στοιχεία της τελευταίας 5ετίας\* των εταιριών του τραπεζικού τομέα ,προκειμένου να διερευνηθεί και η υπόθεση της μακροχρόνιας επίδρασης των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην οικονομική αποδοτικότητα των επιχειρήσεων.

Στους πίνακες που ακολουθούν απεικονίζεται η εξέλιξη των δεικτών ROE & ROA για τα Τραπεζικά Ιδρύματα ,μέλη του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη , στα έτη 2004 – 2008.

ROE	2008	2007	2006	2005	2004
 Τράπεζα Κύπρου	19,30%	12,50%	14,00%	11,10%	12,66%
 ALPHA BANK	14,11%	16,68%	20,62%	19,36%	16,89%
 Emporiki Bank CREDIT AGRICOLE GROUP	-24,00%	5,78%	-29,81%	8,48%	-5,43%
 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	10,95%	19,68%	20,89%	17,93%	7,14%
 Eurobank EFG	7,40%	18,03%	19,99%	18,44%	14,62%
 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	7,47%	13,99%	9,54%	15,96%	8,95%

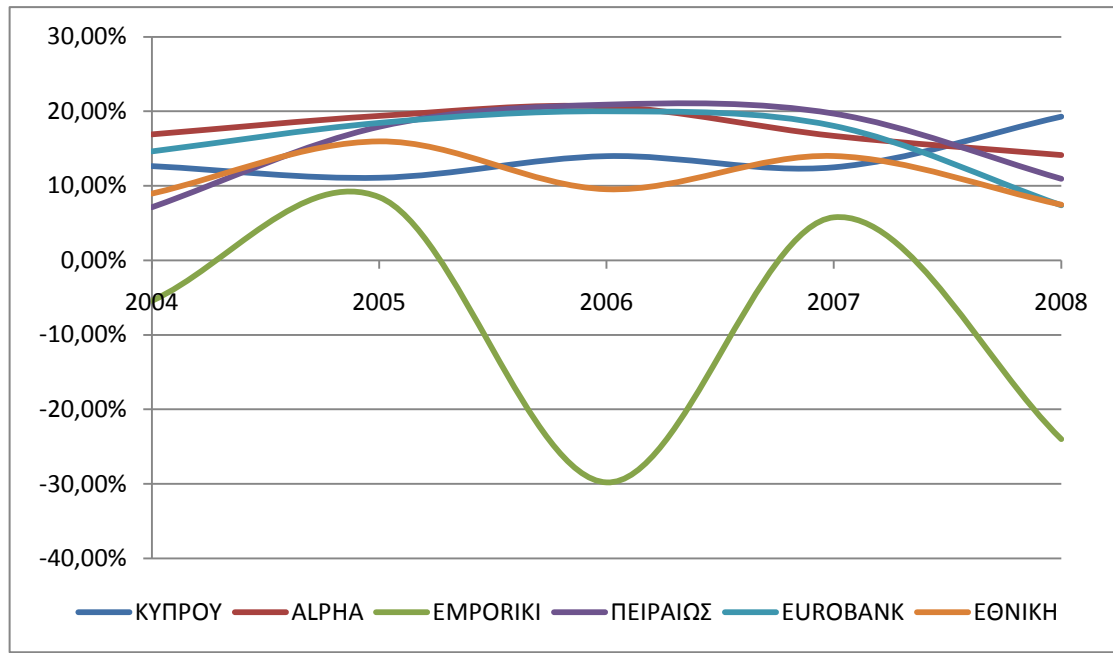
Πίνακας 1: Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου ,Μέλη CSR Hellas

ROA	2008	2007	2006	2005	2004
 Τράπεζα Κύπρου	0,76%	0,81%	0,83%	0,57%	0,50%
 ALPHA BANK	0,59%	1,14%	1,53%	1,12%	1,32%
 Emporiki Bank CREDIT AGRICOLE GROUP	-1,34%	0,23%	-1,07%	0,60%	-0,27%
 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	0,70%	1,69%	1,45%	1,26%	0,57%
 Eurobank EFG	0,28%	1,25%	1,33%	1,34%	1,29%
 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	0,75%	1,45%	1,37%	1,17%	0,72%

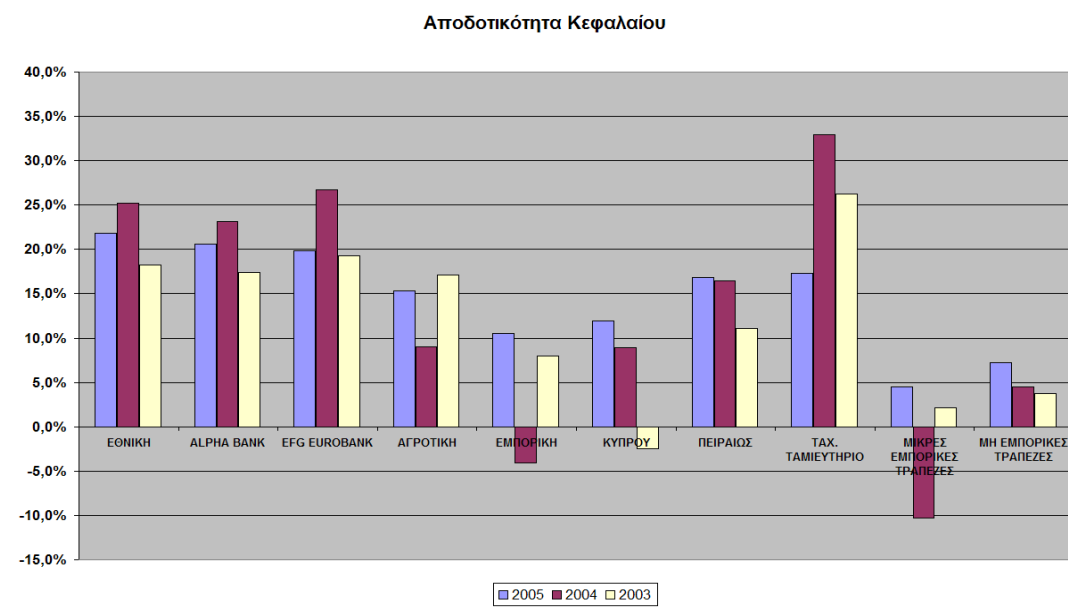
Πίνακας 2: Απόδοση Ενεργητικού των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου ,Μέλη CSR Hellas

\*Ετήσιοι Απολογισμοί Τραπεζών 2004/2005/2006/2007/2008

Στην συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση της αποδοτικότητας των κεφαλαίων αλλά και του ενεργητικού των συγκεκριμένων Τραπεζών με την αντίστοιχη αποδοτικότητα του τραπεζικού κλάδου συνολικά. Η σκοπιμότητα αυτής της σύγκρισης έγκειται στην αξιολόγηση την πορείας των εν λόγω επιχειρήσεων και στην προσπάθεια σύνδεσης της απόδοσης τους ως αποτέλεσμα και της εφαρμογής προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

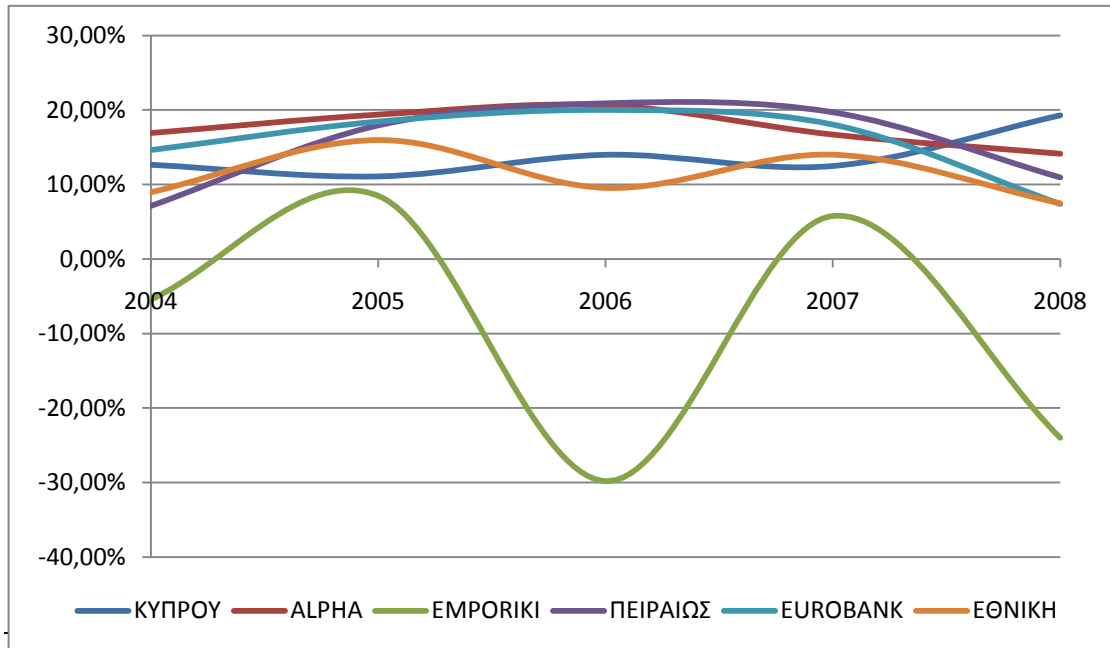


Γράφημα 1: Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου, Μέλη CSR Hellas



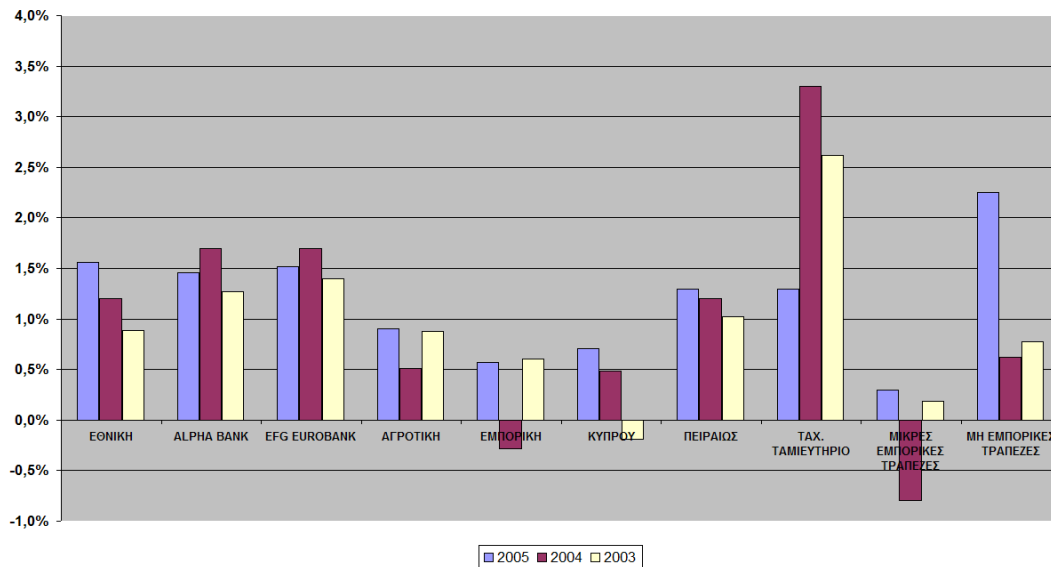
Γράφημα 2: Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου, Μέλη CSR Hellas





Γράφημα 3: Απόδοση Ενεργητικού των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου, Μέλη CSR Hellas

Αποδοτικότητα Ενεργητικού



Γράφημα 4 : Απόδοση Ενεργητικού των Επιχειρήσεων του Τραπεζικού Κλάδου, Μέλη CSR Hellas

**Πίνακας Βασικοί δείκτες κινδύνου και ανθεκτικότητας ελληνικών εμπορικών τραπεζών και των ομίλων τους**

(ποσοστά %)

	Τράπεζες		Τραπεζικοί όμιλοι	
	Δεκέμβριος 2008	Σεπτέμβριος 2009	Δεκέμβριος 2008	Σεπτέμβριος 2009
<b>Ποιότητα χαρτοφυλακίου<sup>1</sup></b>				
Δάνεια σε καθυστέρηση - σύνολο	5,0	7,2		
– Στεγαστικά δάνεια	5,3	6,9		
– Καταναλωτικά δάνεια	8,2	11,7		
– Επιχειρηματικά δάνεια	4,3	6,4		
Κάλυψη δανείων σε καθυστέρηση από συσσωρευμένες προβλέψεις	48,9	41,9		
<b>Ρευστότητα</b>				
Λόγος δανείων προς καταθέσεις	108,4	104,7	115,1	113,4
<b>Κεφαλαιακή επάρκεια</b>				
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	10,7	13,2	9,4	11,7
Δείκτης Βασικών Κεφαλαίων	8,7	11,7	7,9	10,6
	<b>Ιαν.-Σεπτ. 2008</b>	<b>Ιαν.-Σεπτ. 2009</b>	<b>Ιαν.-Σεπτ. 2008</b>	<b>Ιαν.-Σεπτ. 2009</b>
<b>Αποδοτικότητα<sup>2</sup></b>				
Καθαρό επιτοκιακό περιθώριο	2,2	1,9	2,9	2,6
Λειτουργικά έξοδα/λειτουργικά έσοδα	56,5	52,7	55,8	51,9
Αποδοτικότητα ενεργητικού (μετά από φόρους)	0,5	0,2	1,0	0,5
Αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων (μετά από φόρους)	8,9	4,7	14,6	7,5

Πηγές: Τράπεζα της Ελλάδος και οικονομικές καταστάσεις τραπεζών και τραπεζικών ομίλων.

1 Τα στοιχεία για την ποιότητα χαρτοφυλακίου των διεθνών δραστηριοτήτων δεν είναι συγκρίσιμα και γι' αυτό δεν δημοσιεύονται στοιχεία σε επίπεδο ομίλων.

2 Τα στοιχεία για την αποδοτικότητα αφορούν μόνο τις ελληνικές εμπορικές τράπεζες με μετοχές εισηγμένες στο Χρηματιστήριο Αθηνών και τους ομίλους τους.

*Πίνακας 3: Βασικοί Δείκτες Ελληνικών Τραπεζών 2008-2009*

Από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στους πίνακες 1,2,3 και στα αντίστοιχα γραφήματα, μπορούμε να συμπεράνουμε τα ακόλουθα:

Δεδομένου πως όλες οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ετήσια προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, οι δράσεις των οποίων γίνονται έμπρακτα γνωστές στο κοινό μέσω της ενημέρωσης από τους ίδιους τους φορείς, το σύνολο των δράσεων ανά επιχείρηση και ανά έτος είναι επίσης διαθέσιμα στην ηλεκτρονική σελίδα που διατηρεί η κάθε επιχείρηση, δεν παρατηρείται μεγάλη απόκλιση μεταξύ της τάσης που ακολουθεί η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων ( ROE) και του ενεργητικού (ROA) των εξεταζόμενων επιχειρήσεων από τον μέσο όρο της απόδοσης των αντίστοιχων μεγεθών των άλλων επιχειρήσεων του τραπεζικού κλάδου. Παράλληλα, παρατηρείται σημαντική διαφορά στους δείκτες αποδοτικότητας για την Τράπεζα Πειραιώς ( ROA: 0,7% & ROE: 10,75%) , Εθνική ( ROA:0,75% & ROE: 7,47% ) και Κύπρου ( ROA: 0,76% & ROE:19,3% ) σε σχέση με την αντίστοιχη απόδοση του κλάδου ( ROA: 0,5% & ROE: 8,9% ) για το 2008. Η διαφορά αυτή πιθανά να σχετίζεται με

τις δράσεις ΕΚΕ που εφαρμόζουν οι συγκεκριμένες τράπεζες και ακολουθούν μια πιο επιθετική πολιτική επικοινωνίας. Η «Εμπορική Τράπεζα» παρουσιάζει αρνητικά στοιχεία και αυτό σαφώς δεν μπορεί να αποδοθεί στα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά σε μία σειρά άλλων παραγόντων του ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται. Το 2008 σε όλες τια περιπτώσεις παρατηρείται μία πτωτική τάση στις αποδόσεις των Τραπεζών μετά από ένα διάστημα τριών ετών, θετικής πορείας. Η αξιολόγηση της συγκεκριμένης παρατήρησης θα πρέπει να λάβει υπόψη της , Μίκρο και Μακροοικονομικά μεγέθη τα οποία συντέλεσαν στην διαφοροποίηση αυτή. Από πλευράς εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και πάλι δεν δίνεται ξεκάθαρο μήνυμα για την άμεση σχέση των δυο μεταβλητών. Επιπλέον ένα στοιχείο που μπορεί να συμπεραθεί από τα παραπάνω είναι πως στον κλάδο των τραπεζικών υπηρεσιών ίσως δεν είναι τόσο ξεκάθαρη στο επενδυτικό κοινό η σημασία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς δεν υπάρχει π.χ. άμεση επιβάρυνση ( λανθασμένα όμως) του περιβάλλοντος από την δραστηριότητα τους ,μιας και το τελευταίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Τέλος γίνεται κατανοητό πως η επίδραση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην χρηματοοικονομική απόδοση των επιχειρήσεων παρουσιάζει υψηλότερο βαθμό συσχέτισης όσο οι άλλοι παράγοντες( οικονομικοί – πολιτικοί- κοινωνικοί) προσδιορισμού της απόδοσης αυτής παραμένουν σταθεροί. Δεν αποτελεί δηλαδή η εφαρμογή ενός προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης τη βασική προϋπόθεση της βιωσιμότητας μιας επιχείρησης αλλά σημαντικό στοιχείο του “πιθανού” επιπέδου σχέσης (Levitt, 1986) που επιζητά ο δυνητικός πελάτης.

Η διερεύνηση και η αξιολόγηση των χρηματοοικονομικών δεικτών ROA& ROE μιας επιχείρησης ,ενώ σε προγενέστερη έρευνα έδειξαν κάποιο βαθμό συσχέτισης με την ΕΚΕ που ακολουθεί η επιχείρηση, δεν μπορούν στην παρούσα μελέτη να δώσουν ξεκάθαρα μηνύματα για την ένταση της σχέσης αυτής στον τραπεζικό κλάδο. Σε μία προσπάθεια μεγαλύτερης ανάλυσης της σχέσης που μπορεί να υπάρχει μεταξύ των δυο αυτών μεγεθών θα επιχειρηθεί πρωτογενής περιγραφική έρευνα των απόψεων των πελατών των τραπεζικών σχετικά με την συμβολή των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στον επηρεασμό της επιλογής ενός συγκεκριμένου τραπεζικού ιδρύματος.

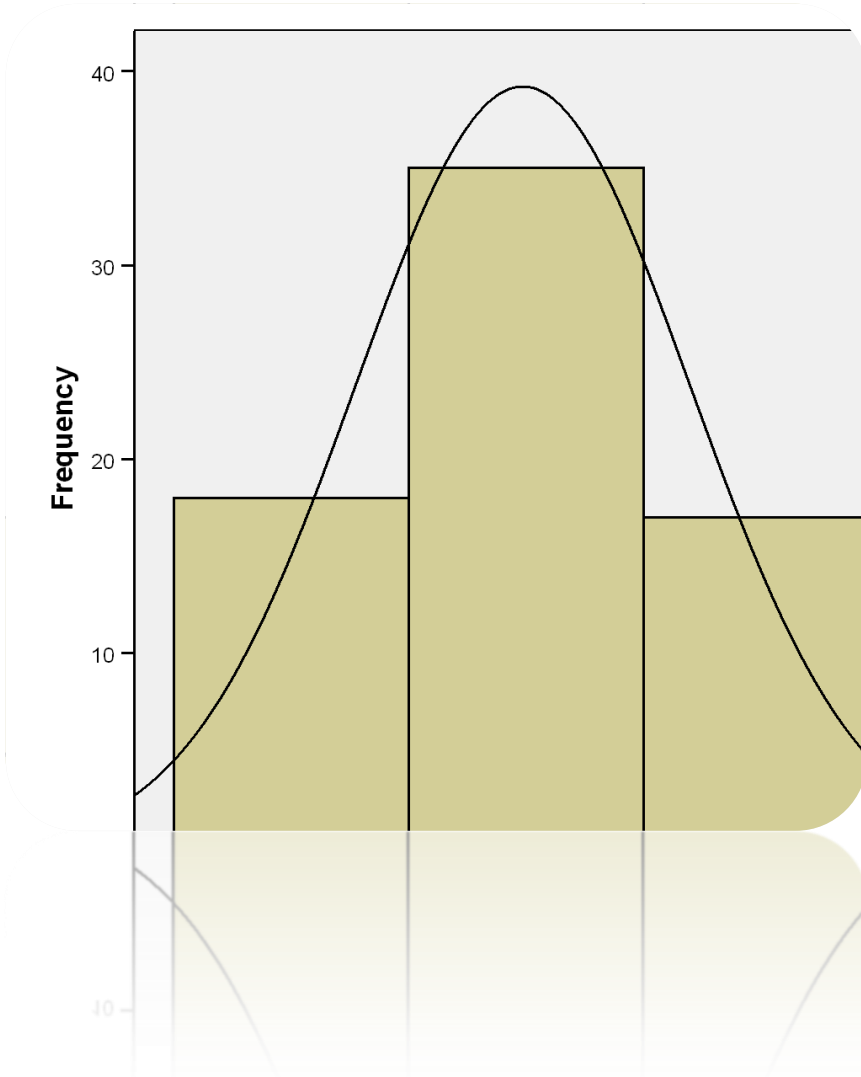
## 12. Μεθοδολογία Έρευνας

Το πρόβλημα που καλείται να απαντήσει η συγκεκριμένη ερευνητική προσπάθεια είναι η ανάγκη για περισσότερη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της χρηματοοικονομικής απόδοσης των επιχειρήσεων του τραπεζικού κλάδου που είναι μέλη του Ελληνικού Δικτύου CSR.

Τα βασικά στάδια της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε καθώς και η ταυτότητα της έρευνας ,σκιαγραφούνται στο ακόλουθο πίνακα.

<b>Ορισμός του Προβλήματος</b>	<b>Καταγραφή της γνώμης των πολιτών για την ΕΚΕ που εφαρμόζουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα.</b>
<b>Προσδιορισμός Αξίας Πληροφοριών</b>	Δεν υπάρχουν προγενέστερα στοιχεία
<b>Επιλογή Σχεδίου Έρευνας</b>	Περιγραφική Έρευνα
<b>Επιλογή Μεθόδου Συλλογής Στοιχείων</b>	Πρωτογενή έρευνα
<b>Επιλογή Μεθόδου Μέτρησης</b>	Ερωτηματολόγιο Κλειστών ερωτήσεων τύπου likert , κατάταξης και σταθερού αθροίσματος, , με προσωπική συνέντευξη
<b>Επιλογή Δείγματος</b>	Τυχαία Δειγματοληψία , Γεωγραφική Περιοχή :Δυτική Μακεδονία Μέγεθος Δείγματος: 70 ερωτηματολόγια Χρόνος Υλοποίησης: 22/2/2010 έως 28/2/2010.
<b>Ανάλυση Στοιχείων</b>	SPSS για την εξαγωγή συμπερασμάτων, Περιγραφική Στατιστική

Το επίπεδο της εκπαίδευσης αποδεικνύεται να αποτελεί βασικό δημογραφικό παράγοντα διαχωρισμού απέναντι στην ευαισθησία που δείχνουν οι πολίτες έναντι της εφαρμογής προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης( ΠΑΝΔΟΙΚΟ, 18ο Συνέδριο). Για το λόγο αυτό εξετάζεται η κανονικότητα των παρατηρήσεων στην συγκεκριμένη μεταβλητή.



Γράφημα 5 : Σχεδιάγραμμα Κανονικής Κατανομής δείγματος

Παρατηρούμε πως το δείγμα ακολουθεί την κανονική κατανομή και άρα αποδεχόμαστε την μηδενική απόφαση.

### 13.Αποτελέσματα Έρευνας

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 70 άτομα εκ των οποίων το 31,4 % ήταν άνδρες και το 68,6% γυναίκες. Τα ηλικιακά γκρουπ στα οποία ανήκουν οι ερωτηθέντες είναι

	Συχνότητα	%
18-30	47	67,1
31-65	23	32,9
Σύνολο	70	100,0

Πίνακας 4 : Συχνότητες Ηλικιακών γκρουπ

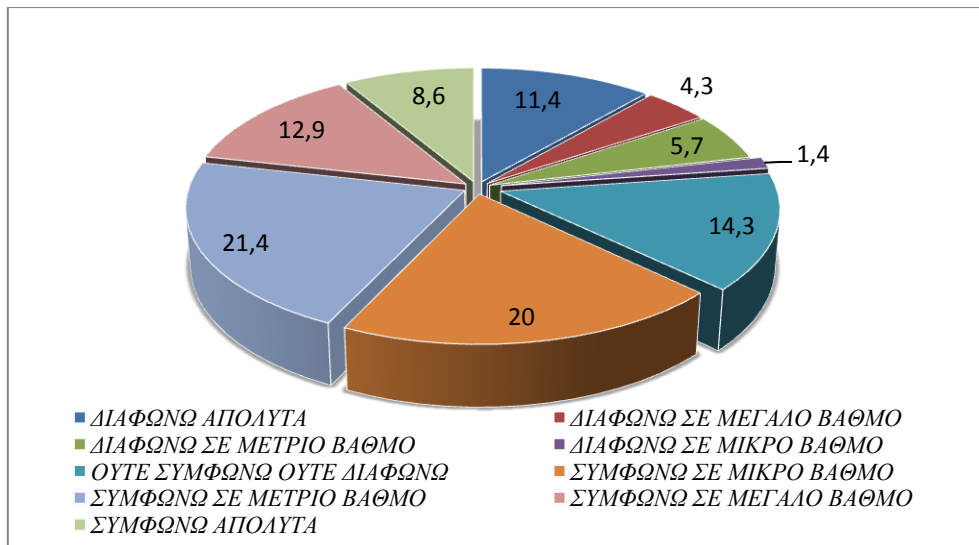
ενώ το μορφωτικό επίπεδο αυτών είναι

	Συχνότητα	%
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	18	25,7
ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	35	50,0
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	17	24,3
Σύνολο	70	100,0

Πίνακας 5 : Συχνότητες Εκπαιδευτικού Επιπέδου

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας:

1. *«Η εφαρμογή προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αποτελεί παράγοντα επηρεασμού της επιλογής μου για ένα συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό οργανισμό ( Τράπεζας)».*  
Θετικά στη συγκεκριμένη τοποθέτηση απάντησε το 71,4% των ερωτηθέντων , με το ποσοστό αυτό να μοιράζεται μεταξύ της συμφωνίας σε μικρό , μέτριο και μεγάλο βαθμό. Η αδιαφορία στην εφαρμογή προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ανήρθε σε 15,7% των ερωτηθέντων.
2. *«Θα δεχόμουν να επιβαρυνθώ κάποιο μικρό κόστος στις συναλλαγές μου με ένα χρηματοπιστωτικό οργανισμό εάν γνώριζα πως το ποσό αυτό προορίζεται για την εφαρμογή μιας δράσης εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.»*



Γράφημα 6 : Επιβάρυνση Επιπλέον κόστους για την Εφαρμογή ΕΚΕ στις Τράπεζες

3. «Ένα τραπεζικό ίδρυμα που δεν εφαρμόζει συγκεκριμένο πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, δεν δύναται με τα σημερινά δεδομένα, να αποτελέσει βιώσιμη επιχείρηση.»

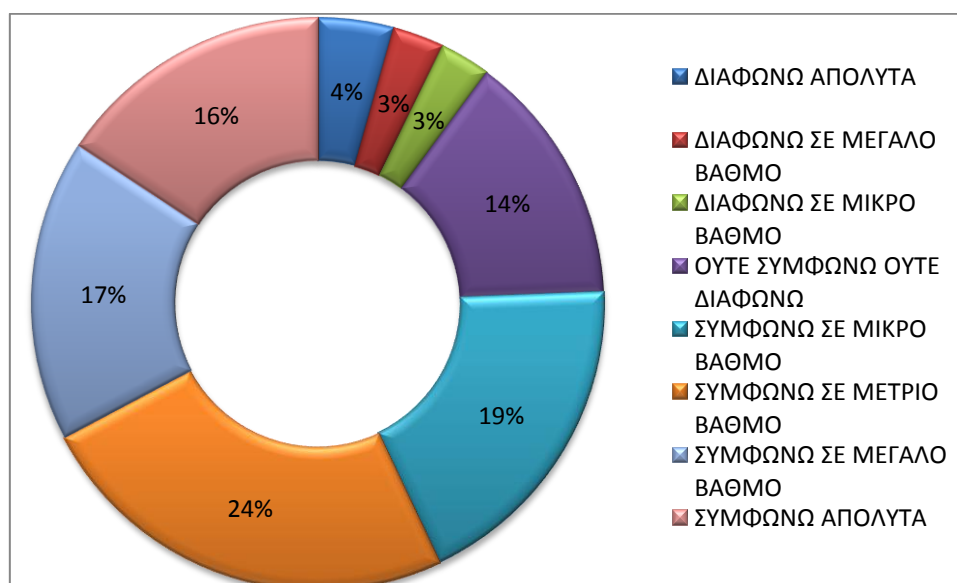
Στην συγκεκριμένη τοποθέτηση η απάντηση ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ συγκέντρωσε το υψηλότερο ποσοστό με 18,6%. Γεγονός που δείχνει ότι η ΕΚΕ δεν αποτελεί το βασικό παράγοντα βιωσιμότητας για μια επιχείρηση. Αυτό καταγράφεται στην συνείδηση των ελλήνων καταναλωτών. Παρόλα αυτά αρκετά μεγάλο ποσοστό του δείγματος θεωρεί την ΕΚΕ ως παράγοντα βιωσιμότητας (37,1% αθροιστικά στις θετικές τοποθετήσεις).

4. Αντίστοιχα με τα παραπάνω αποτελέσματα παρατηρήθηκαν και στην τοποθέτηση, «Θα συνεργαζόμουν μόνο με μια περιβαλλοντικά ευαίσθητη Τράπεζα». Σε αυτήν την περίπτωση η αδιάφορη απάντηση συγκέντρωσε το 25,7% .
5. Ενώ αντίθετα στην πρόταση για συνεργασία με μία Τράπεζα που ενδιαφέρεται για την τοπική κοινωνία τόσο σε επίπεδο τοπικής οικονομίας , περιβάλλοντος όσο και πολιτισμού, οι ερωτηθέντες έδειξαν να είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι σε αυτούς τους τομείς δίνοντας αθροιστικά το 70% των προτιμήσεων στις θετικές τοποθετήσεις.

6. Στη τοποθέτηση για την επιλογή μιας Τράπεζας μόνο εάν είχε την καλύτερη εξυπηρέτηση και το καλύτερο όφελος, ανεξάρτητα από την Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη, οι ερωτώμενοι έδειξαν ουσιαστικά τα βασικά κριτήρια επιλογής τους για ένα τραπεζικό ίδρυμα, τα οποία είναι ανεξάρτητα από την εφαρμογή προγραμμάτων ΕΚΕ. Τα ποσοστά εδώ στις τρεις τελευταίες θετικές επιλογές συγκεντρώνουν συνολικά 62,8%.

Στο επόμενο μέρος του ερωτηματολογίου επιδιώχθηκε η διερεύνηση του παράγοντα που θα πρέπει να αποτελεί το βασικότερο σημείο ανάπτυξης στα πλαίσια της εφαρμογής ενός προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από ένα τραπεζικό οργανισμό.

7. Έτσι λοιπόν, η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της επιχείρησης ως ο 1ος παράγοντας ΕΚΕ έλαβε τα ακόλουθα ποσοστά.



Γράφημα 7 : Η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων ως 1ος παράγοντας εφαρμογής ΕΚΕ από τις τράπεζες



8. Η Πολιτική για την εξασφάλιση ειλικρίνειας και την ποιότητα σε όλες τις συμβάσεις και τις συναλλαγές της με τα ενδιαφερόμενα κοινά τα ακόλουθα,

	%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	1,4
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	8,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	7,1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	20,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	18,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	44,3
Σύνολο	100,0

Πίνακας 6 : Εξασφάλιση ειλικρίνειας και την ποιότητα σε όλες τις συμβάσεις και τις συναλλαγές

Η Προσφορά ευκαιριών κατάρτισης σε άτομα από την τοπική κοινωνία (π.χ. μαθητεία ή εργασιακή εμπειρία), ομοίως

	%
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	1,4
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	27,1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	24,3
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	40,0
Total	100,0

Πίνακας 7 : Προσφορά ευκαιριών κατάρτισης σε άτομα από την τοπική κοινωνία

9. Επιπλέον, ο ανοιχτός διάλογος με την τοπική κοινότητα σχετικά με ανεπιθύμητα, αμφιλεγόμενα ή ευαίσθητα θέματα που αφορούν την επιχείρηση, τα ακόλουθα:

		%
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4,3
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	1,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	7,1
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	17,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	11,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	27,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	24,3
	Σύνολο	100,0

Πίνακας 8 : Ανοιχτός Διάλογος με την τοπική κοινωνία

10. Τέλος για την επικοινωνία των αξιών της επιχείρησής προς τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους, προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. στις παρουσιάσεις των πωλήσεων, του μάρκετινγκ Υλικού), δόθηκαν τα παρακάτω ποσοστά.

		%
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	1,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2,9
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	10,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	10,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	25,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	30,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	18,6
	Σύνολο	100,0

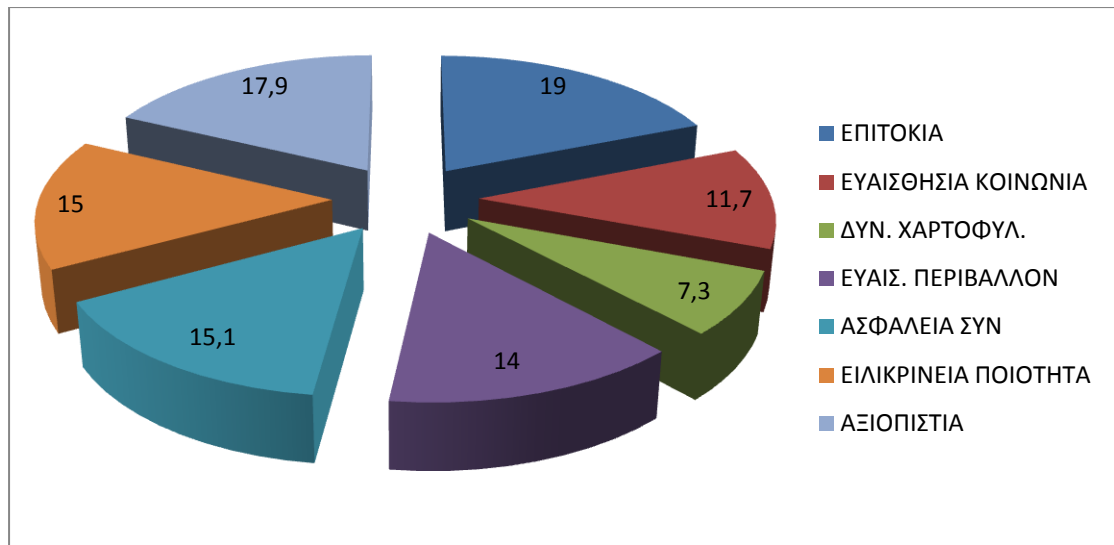
Πίνακας 9: Επικοινωνία των αξιών προς τα ενδιαφερόμενα κοινά της επιχείρησης

Επιχειρώντας μια κατάταξη των παραπάνω επιλογών που έχει μια επιχείρηση κατά την εφαρμογή ενός προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης θα είχαμε την κάτωθι ιεράρχηση.

<b>1η προτεραιότητα</b>	<b>Μεγαλύτερο % συγκέντρωσης</b>
1. Πολιτική για την εξασφάλιση ειλικρίνειας και την ποιότητα σε όλες τις συμβάσεις και τις συναλλαγές της με τα ενδιαφερόμενα κοινά.	Συμφωνώ απόλυτα 44,3%
2. Προσφορά ευκαιριών κατάρτισης σε άτομα από την τοπική κοινωνία	Συμφωνώ Απόλυτα 40%
3. Ανοιχτό διάλογο με την τοπική κοινότητα σχετικά με ανεπιθύμητα, αμφιλεγόμενα ή ευαίσθητα θέματα που αφορούν την επιχείρησή.	Συμφωνώ σε μεγάλο βαθμό 24,3%
4. Επικοινωνία των αξιών της επιχείρησής προς τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους, προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. στις παρουσιάσεις των πωλήσεων, του μάρκετινγκ Υλικού).	Συμφωνώ απόλυτα 18,6%
5. Η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της επιχείρησης	Συμφωνώ σε μέτριο βαθμό 16%

Πίνακας 10: Ιεράρχηση των ενεργειών ΕΚΕ που θα πρέπει να εφαρμοσθούν κατά προτεραιότητα από ένα τραπεζικό οργανισμό.

11. Στην ερώτηση για την κατανομή ποσοστών σε συγκεκριμένα κριτήρια βάση των οποίων επηρεάζεται η απόφαση των ερωτώμενων αναφορικά με την επιλογή συγκεκριμένου τραπεζικού ιδρύματος, **τα επιτόκια, η αξιοπιστία, η ασφάλεια των συναλλαγών, η ειλικρίνεια και η ποιότητα** των παρεχόμενων υπηρεσιών συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά, δείχνοντας με αυτό τον τρόπο ότι τα παραπάνω αποτελούν τα σημαντικότερα κριτήρια και αυτά που επηρεάζουν τις επιλογές τους. Ενώ τα κριτήρια που αφορούν ενέργειες – δράσεις ΕΚΕ δεν παρατηρείται να αποτελούν, σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, βασικούς παράγοντες επηρεασμού των αποφάσεων των πολιτών καθώς έπονται των παραπάνω.



Γράφημα 8: Κριτήρια Επηρεασμού της απόφασης επιλογής ενός Τραπεζικού Ιδρύματος

12. Στην ερώτηση ,κατατάζτε από το 1 έως το 6 ,ποια από τις παρακάτω τράπεζες θα επιλέγατε να συνεργασθείτε εάν γνωρίζατε ότι οι ακόλουθες αποτελούν μέλη του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ και άρα εφαρμόζουν συστηματικά προγράμματα ΕΚΕ, οι ερωτώμενοι έδωσαν τα ακόλουθα αποτελέσματα.

ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΠΙΛΟΓΗ
 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	1
 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	2
 ALPHA BANK	3
 Emporiki Bank CREDIT AGRICOLE GROUP	4
 Eurobank EFG	5
 Τράπεζα Κύπρου	6

Πίνακας 11: Κατάταξη Τραπεζικών Ιδρυμάτων με δεδομένη την εφαρμογή προγραμμάτων ΕΚΕ

#### 14. Συμπεράσματα

Η συγκεκριμένη έρευνα προσπάθησε να αποδείξει το βαθμό της σύνδεσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με την Χρηματοοικονομική Απόδοση των επιχειρήσεων του Τραπεζικού κλάδου που είναι μέλη του CSR Hellas. Θεωρώντας πως η επιλογή των πολιτών για ένα τραπεζικό ίδρυμα επηρεάζεται από την εφαρμογή ή μη προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης η οποία έχει αντίκτυπο στην αποδοτικότητα του, όπως αυτή αποτυπώνεται μέσω της αποδοτικότητας των κεφαλαίων και του ενεργητικού του,

Από τα αποτελέσματα αυτής, γίνεται φανερό πως η ΕΚΕ αποτελεί σήμερα παράγοντα που λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από το «καταναλωτικό» κοινό. Για το λόγο αυτό συνδέθηκε θετικά η ΕΚΕ με τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Για τον τραπεζικό κλάδο όμως, η ΕΚΕ αποτελεί μεν βασικό παράγοντα επηρεασμού των πολιτών δεν είναι όμως αυτή η οποία να καθορίζει αποκλειστικά τις επιλογές τους για το ποια επιχείρηση θα επιλέξουν να συνεργασθούν.

Μία πιθανή εξήγηση, στο παραπάνω συμπέρασμα μπορεί να είναι αφενός η έλλειψη γνώσης της έννοιας της ΕΚΕ από το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού καθώς αυτό συνδέει στενά την ΕΚΕ με φιλανθρωπικές και περιβαλλοντικές ενέργειες και αφετέρου η δυσπιστία που υπάρχει έναντι των παραπάνω ενεργειών, ιδιαίτερα όταν αυτές πραγματοποιούνται από τραπεζικά ιδρύματα.

Επιπλέον μια ακόμη εξήγηση παρουσιάζεται μέσα από την ανάλυση των χρηματοοικονομικών δεικτών των εταιρειών που είναι μέλη του Ελληνικού Δικτύου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης βάση των οποίων παρατηρείται κάμψη της αποδοτικότητας τόσο των ιδίων κεφαλαίων (ROE) όσο και του ενεργητικού (ROA), παρόλο που οι συγκεκριμένες εταιρείες εφαρμόζουν σταθερά και με συνέπεια προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Γίνεται λοιπόν φανερό πως η κάμψη αυτή δεν συνδέεται με την ΕΚΕ αλλά με άλλους παράγοντες του ευρύτερου εξωτερικού περιβάλλοντος, κυρίως του οικονομικού, που έχουν άμεσο αντίκτυπο στην απόδοση της επιχείρησης.

Η προσέγγιση μιας επιχείρησης στην εταιρική κοινωνική ευθύνη πρέπει να είναι στρατηγική και όχι περιστασιακή. Να εντάσσεται δηλαδή στις πολιτικές και

στρατηγικές της επιχείρησης και οι όποιες δράσεις ΕΚΕ να μην είναι περιστασιακές και χωρίς συνέχεια. Αυτό σημαίνει ότι σαν πρώτο βήμα για καλύτερη και αποτελεσματικότερη απόδοση προέχει η δημιουργία της κατάλληλης εσωτερικής οργανωτικής δομής που θα επιτρέπει την εφαρμογή της ΕΚΕ με συνέχεια και συνέπεια.

Όπως είδαμε πιο πάνω υπάρχουν δύο διαφορετικές σχολές σχετικά με το αν η ΕΚΕ οδηγεί και σε υψηλότερη ΕΧΑ. Σύμφωνα με την πρώτη το ενδιαφέρον της επιχείρησης πρέπει να είναι το ίδιο με εκείνο των μετόχων της. Αναπόφευκτα η κατανομή των συντελεστών παραγωγής στην επίτευξη κοινωνικών στόχων αυξάνει τα έξοδα και έρχεται σε σύγκρουση με τον πρωταρχικό στόχο της επιχείρησης που είναι η μεγιστοποίηση των κερδών. Αντίθετα σύμφωνα με την δεύτερη μια επιχείρηση που επιδιώκει πέρα από την επίτευξη των οικονομικών της στόχων και την επίτευξη κοινωνικών στόχων ανταμείβεται από τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης με αποτέλεσμα να αυξάνεται και η χρηματοοικονομική της απόδοση.

Εν κατακλείδι, οι επιχειρήσεις δεν πρέπει να βλέπουν την ΕΚΕ και την κερδοφορία ως δύο αντικρουόμενους στόχους, αλλά μπορούν να επωφεληθούν από κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές και να ανταμειφθούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης. Αυτή η αναγνώριση μπορεί να πάρει τη μορφή υψηλότερης ζήτησης των υπηρεσιών της εταιρίας ( στην περίπτωση μας ενός Τραπεζικού Ιδρύματος) από τους πελάτες της ή τη μορφή υψηλότερη παραγωγής λόγω αύξηση της παραγωγικότητας από τους εργαζόμενους της επιχείρησης που με τη σειρά της οδηγεί σε καλύτερη οικονομική απόδοση. Παρατηρούμε μέσα από τις διάφορες έρευνες συνήθως υψηλή χρηματοοικονομική απόδοση οδηγεί σε υψηλότερο βαθμό ΕΚΕ μιας επιχείρησης καθώς επενδύουν περισσότερο σε πολιτικές ΕΚΕ. Αντίθετα το αντίστροφο είναι εφικτό δηλαδή οι επιχειρήσεις να επωφεληθούν από κοινωνικά υπεύθυνες πολιτικές μόνο αν αυτές οι πολιτικές αναγνωρισθούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) της επιχείρησης. Είτε τη μορφή αύξησης των πωλήσεων της επιχείρησης μέσω αύξησης της ζήτησης των υπηρεσιών της είτε μέσω μείωσης του κόστους παραγωγής λόγω αύξησης της παραγωγικότητας ή μείωσης των συντελεστών παραγωγής που χρησιμοποιούνται στη παραγωγική διαδικασία (ά ύλες, ενέργεια κλπ.) από την υιοθέτηση νέων τεχνικών και διαδικασιών.

## 15. Επίλογος

Τα τελευταία χρόνια έχει διαμορφωθεί ένα θετικό κλίμα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σε διεθνές επίπεδο. Μετά την αποκάλυψη διαφόρων σημαντικών οικονομικών σκανδάλων στις Ηνωμένες Πολιτείες και σε άλλες χώρες, η ανάγκη για την εξασφάλιση ηθικής συμπεριφοράς των επιχειρήσεων γίνεται ακόμα επιτακτικότερη. Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κατά την αξιολόγηση της απόδοσής τους μακροοικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες, πέραν των κλασικών χρηματοοικονομικών δεικτών, φανερώνοντας τις επιρροές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Από τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν παραπάνω, διαφαίνεται ότι οι επιχειρήσεις του Τραπεζικού κλάδου ορθά εμπιστεύτηκαν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καθώς τα οφέλη που αποκομίζουν βάσει των στοιχείων της έρευνας είναι η αυξημένη πίστη των πελατών, και η υποστήριξη των τοπικών κοινωνιών, αλλά και κατ' επέκταση η δυνατότητα πρόσληψης ικανότερων στελεχών, η βελτιωμένη ποιότητα και αυξημένη παραγωγικότητα και η αποφυγή δυνητικών κινδύνων στη φήμη της εταιρείας που είναι δυνατό να παρουσιαστούν από περιβαλλοντικά συμβάντα. Τα παραπάνω βέβαια γίνονται περισσότερο ορατά σε μακροπρόθεσμο επίπεδο. Χωρίς βέβαια να παραβλέπεται το γεγονός πως η εφαρμογή των ενεργειών ΕΚΕ δεν αποδίδει μεμονωμένα αλλά σε συνδυασμό και με άλλους επιχειρηματικούς παράγοντες.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι, επομένως, ένα συστατικό της επιχειρηματικής στρατηγικής και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του συστήματος διοίκησης μίας εταιρείας. Με αυτή τη λογική, θα πρέπει να πραγματοποιείται συστηματική στοχοθέτηση σε ζητήματα που άπτονται της κοινωνικής ευθύνης, η υλοποίηση της οποίας να παρακολουθείται μέσω κατάλληλα διαμορφωμένου συστήματος δεικτών απόδοσης που αποτελεί υποσύνολο του γενικότερου διοικητικού συστήματος μέτρησης της εταιρικής απόδοσης, καθώς σήμερα δεν δύναται η βιωσιμότητα μιας επιχείρησης που δεν είναι κοινωνικά ευαίσθητη.

## ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

1. *Alexander Dahlsrud (2006)*, «How Corporate Social responsibility is Defined:an Analysis of 37 Definitions»,Department of industrial Economics and Technology Management, Faculty of Social Science and Technology Management, Norway
2. *Becchetti Leonardo (2007)*, «Corporate Social Responsibility:Not Only Economic and Financial Performance», *Finance & The Common good*, N° 28-29 - III/2007.
3. *Barbara Lougee, James Wallace*, “The Corporate Social Responsibility (CSR) Trend” *Journal of Applied Corporate Finance*, Morgan Stanley Publication Vol 20 nr 1, Winter 2008
4. *Manuel Castelo Branco, Lucia Lima Rodrigues*, «Corporate Social Responsibility and Resource-Based Perspectives»,*Journal of Business Ethics* (2006) 69:111–132
5. *Edward Nelling and Elizabeth Webb (August 2006)*, *Corporate Responsibility and Financial Performance: The “Virtuous Circle” Revisited*
6. *Gerusa Gimenez Leal, Marti Casdesus and Jaume Valls Pasola (2002)*, *Using Environmental Management Systems to Increase Firms’ Competitiveness*, *John Wiley & Sons, Ltd and ERP Environment, Corporate Social Responsibility and Environmental Management 10, 101-110 (2003)*
7. *Jacqueline Cramer (2002)*, «From Financial to Sustainable Profit», *National Initiative for Sustainable Development/Erasmus University, Rotterdam, the Netherlands*.
8. *Jakob Lauring and Christa Thomsen (2008)*, «Collective Ideals and Practices in Sustainable Development:Managing Corporate Identity», *Aarh School of Busines, Management Department Aarhus, Denmark*
9. *Jouni Korhonen (2001)*, *Should we measure Corporate Social Responsibility?*, *John Wiley & Sons, Ltd and ERP Environment, Corporate Social Responsibility and Environmental Management 10, 25-39 (2003)*
10. *Levitt, T.:* *The Marketing Imagination*, (New York, The Free Press, 1986).
11. *Marc Orlitzky (2008)*, «Social responsibility and financial performance: Trade-off or virtuous circle? », *Research suggests that New Zealand companies have been slow to adopt social initiatives.*



12. Marielle Dibella and Dr. Jack Woodilla (2006), « Corporate Social Responsibility and Financial Performance», <http://corporate.homedepot.com>
13. Marom Yeshayahu Isaiah (2006), "Toward a Unified Theory of the CSP–CFP Link", *Journal of Business Ethics* 67:191–200.
14. McPeak Chuck and Tooley Nina (2007), "Do Corporate Social Responsibility Leaders Perform Better Financially?", *The Journal of Global Business Issues – Volume 2 Issue 2*.
15. Michael L. Barnett, "Stakeholder Influence capacity and the variability of financial returns to corporate social responsibility", *Academy of Management Review*, 2007, Vol. 32, No. 3, 794–816.
16. Pieter van Beurden, Tobias Goßling, "The Worth of Values – A Literature Review on the Relation Between Corporate Social and Financial Performance" *Journal of Business Ethics* (2008) 82:407–424, Springer 2008
17. Peloza J. and Papania L. (2007), "The Missing Link between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Stakeholder Salience and Identification", *Corporate Reputation Review* Volume 11 Number 2, pp. 169–181.
18. Ronald Paul Hill Thomas Ainscough Todd Shank Daryl Manullang, «Corporate Social Responsibility and Socially Responsible Investing: A Global Perspective», *Journal of Business Ethics* (2007) 70:165–174
19. Ruf M. Bernadette (2000), «An Empirical Investigation of the Relationship Between Change in Corporate Social Performance and Financial Performance: A Stakeholder Theory Perspective», *Journal of Business Ethics* 32: 143–156, 2001.
20. Sarwar U. Ahmed and Shigeru Uchida, *Corporate Social Responsibility and Financial Performance Linkage: A Preliminary Study for the Conceptual Framework*
21. Scott J Callan and Janet M. Thomas (2008), *Corporate Financial Performance and Corporate Social Performance: An Update and Reinvestigation*, John Wiley & Sons, Ltd and *ERP Environment, Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 16, 61-78 (2009)

## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. *Kotler Philip ( 2009),ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ «Πώς να προσφέρετε το καλύτερο δυνατό στην εταιρεία και στο σκοπό της επιλογής σας» ,Εκδόσεις: ECONOMIA PUBLISHING.*
2. *Hunger, J. David, Wheelen, Thomas L.,Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα 2004.*

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. [www.accountability21.net](http://www.accountability21.net)
2. [www.iso.org](http://www.iso.org)
3. [http://www.alpha.gr/files/investorrelations/APOLOGISMOS\\_2008\\_GR.pdf](http://www.alpha.gr/files/investorrelations/APOLOGISMOS_2008_GR.pdf)
4. [http://downloads.alpha.gr/Apologismos\\_2006\\_Gr.pdf](http://downloads.alpha.gr/Apologismos_2006_Gr.pdf)
5. [http://downloads.alpha.gr/Apologismos\\_2005\\_Gr.pdf](http://downloads.alpha.gr/Apologismos_2005_Gr.pdf)
6. [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2008/annual\\_2008/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2008/annual_2008/dff/etisapolog.pdf)
7. [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2006/annual\\_2006/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2006/annual_2006/dff/etisapolog.pdf)
8. [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2004/annual\\_2004/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2004/annual_2004/dff/etisapolog.pdf)
9. [http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi\\_Ependiton/Etisies\\_Ekthesis/2009/EE\\_gr.pdf](http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi_Ependiton/Etisies_Ekthesis/2009/EE_gr.pdf)
10. [http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi\\_Ependiton/Etisies\\_Ekthesis/2006/EE\\_gr.pdf](http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi_Ependiton/Etisies_Ekthesis/2006/EE_gr.pdf)
11. [http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi\\_Ependiton/Etisies\\_Ekthesis/EE\\_gr\\_2005.pdf](http://www.piraeusbank.gr/Documents/internet/Enimerosi_Ependiton/Etisies_Ekthesis/EE_gr_2005.pdf)
12. <http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/OIKONOMIKEΣΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ2008.pdf>
13. [http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/AnnualReport%202006\\_solo\\_greek\\_2407.pdf](http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/AnnualReport%202006_solo_greek_2407.pdf)
14. [http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/EUROBANK\\_etisiodeltio\\_2005gr%20.pdf](http://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/EUROBANK_etisiodeltio_2005gr%20.pdf)
15. <http://www.bankofcyprus.com/main/files/AnnualReport2005GR.pdf>
16. <http://www.bankofcyprus.com/main/files/ANNUALREPORT2007.pdf>

17. <http://www.nbg.gr/wps/wcm/connect/bf2592804e536259be40ffbd3655b94f/%CE%95%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91+%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97+2008.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=bf2592804e536259be40ffbd3655b94f>
18. [http://www.nbg.gr/wps/wcm/connect/51cfc60048da004aa685bfcdfc0d024f/AnnualReport2005\\_GR.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=51cfc60048da004aa685bfcdfc0d024f](http://www.nbg.gr/wps/wcm/connect/51cfc60048da004aa685bfcdfc0d024f/AnnualReport2005_GR.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=51cfc60048da004aa685bfcdfc0d024f)
19. <http://www.nbg.gr/wps/wcm/connect/0b2e9b8048da004ba68dbfcdfc0d024f/Apologismos06.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=0b2e9b8048da004ba68dbfcdfc0d024f>



**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στην Στρατηγική Χρηματοοικονομική Λογιστική  
και Χρηματοοικονομική Διοίκηση**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Παπαναστασίου Ιωάννης**

***ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ***

Αγαπητέ κύριε/κυρία

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποσκοπεί στη συλλογή πληροφοριών και απόψεων σχετικά με την διενέργεια έρευνας για την επίδραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην απόδοση μιας επιχείρησης και ειδικότερα στις επιχειρήσεις του Τραπεζικού Κλάδου.

Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα, ενώ τα σχόλια και οι απαντήσεις σας θα αξιοποιηθούν σε κάθε περίπτωση απολύτως εμπιστευτικά. Μετά την αξιολόγηση μόνο ανώνυμες γενικευμένες πληροφορίες θα δημοσιευθούν και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εξαγωγή στατιστικών συμπερασμάτων. Θα σας παρακαλούσα να διαθέσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας, διότι η βοήθειά σας θα είναι μια ουσιώδης συμβολή στην παρούσα έρευνα.

Ορισμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με το Ελληνικό "δίκτυο για την ΕΚΕ είναι:

*«ΕΚΕ είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων που είναι πέρα και πάνω από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους (εργαζόμενοι, μέτοχοι, συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές, καταναλωτές, κοινότητες μέσα στις οποίες είναι δραστηριοποιημένες κτλ.)».*

Παρακάτω παρατίθεται μία σειρά από ισχυρισμούς που αναφέρονται στο βαθμό που η εφαρμογή προγραμμάτων ΕΚΕ από τα Τραπεζικά ιδρύματα επηρεάζει την επιλογή των πολιτών για αυτά.

**-4** Διαφωνώ απόλυτα, **-3** Διαφωνώ σε μεγάλο βαθμό, **-2** Διαφωνώ σε μέτριο βαθμό, **-1** Διαφωνώ σε μικρό βαθμό, **0** Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, **1** Συμφωνώ σε μικρό βαθμό, **2** Συμφωνώ σε μέτριο βαθμό, **3** Συμφωνώ σε μεγάλο βαθμό, **4** Συμφωνώ απόλυτα

<b>Φύλο</b>	Άνδρας <input type="checkbox"/>	Γυναίκα <input type="checkbox"/>							
<b>Ηλικία</b>	18-30 <input type="checkbox"/>	30-65 <input type="checkbox"/>	65- και πάνω <input type="checkbox"/>						
<b>Μόρφωση</b>	Δευτεροβάθμια <input type="checkbox"/>	Μεταδευτεροβάθμια <input type="checkbox"/>	Τριτοβάθμια <input type="checkbox"/>						

---

<p>1. Η εφαρμογή προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αποτελεί παράγοντα επηρεασμού της επιλογής μου για ένα συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό οργανισμό ( Τράπεζας).</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>
<p>2. Θα δεχόμουν να επιβαρυνθώ κάποιο μικρό κόστος στις συναλλαγές μου με ένα χρηματοπιστωτικό οργανισμό εάν γνώριζα πως το ποσό αυτό προορίζεται για την εφαρμογή μιας δράσης εταιρικής κοινωνικής ευθύνης .</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>
<p>3. Ένα τραπεζικό ίδρυμα που δεν εφαρμόζει συγκεκριμένο πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, δεν δύναται με τα σημερινά δεδομένα, να αποτελέσει βιώσιμη επιχείρηση.</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>
<p>4. Θα συνεργαζόμουν μόνο με μια περιβαλλοντικά ευαίσθητη Τράπεζα</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>
<p>5. Θα συνεργαζόμουν μόνο με μια Τράπεζα που ενδιαφέρεται για την τοπική κοινωνία τόσο σε επίπεδο τοπικής οικονομίας , περιβάλλοντος όσο και πολιτισμού.</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>
<p>6. Θα συνεργαζόμουν με μια Τράπεζα μόνο εάν είχα την καλύτερη εξυπηρέτηση και το καλύτερο όφελος, ανεξάρτητα από την</p>	<p>-4   -3   -2   -1   0   1   2   3   4</p>

Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη.	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
--------------------------------	----	----	----	----	---	---	---	---	---

**Ποια από τις ακόλουθες ενέργειες ΕΚΕ ,θεωρείτε πως θα πρέπει να αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για ένα τραπεζικό οργανισμό.**

7. Η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της επιχείρησης	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
8. Πολιτική για την εξασφάλιση ειλικρίνειας και την ποιότητα σε όλες τις συμβάσεις και τις συναλλαγές της με τα ενδιαφερόμενα κοινά.	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
9. Προσφορά ευκαιριών κατάρτισης σε άτομα από την τοπική κοινωνία (π.χ. μαθητεία ή εργασιακή εμπειρία)	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
10. Ανοιχτό διάλογο με την τοπική κοινότητα σχετικά με ανεπιθύμητα, αμφιλεγόμενα ή ευαίσθητα θέματα που αφορούν την επιχείρησή. (Οχήματα που παρεμποδίζουν δρόμους ή πεζοδρόμια);	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
11. Επικοινωνία των αξιών της επιχείρησής προς τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους, προμηθευτές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. στις παρουσιάσεις των πωλήσεων, του μάρκετινγκ Υλικού).	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4

**12. Κατανείμτε 100 βαθμούς στα ακόλουθα κριτήρια βάση των οποίων επιλέγετε ένα τραπεζικό οργανισμό.**

Επιτόκια	
Ευαισθησία για την τοπική Κοινωνία	
Δυναμικό χαρτοφυλάκιο "προϊόντων"	
Ευαισθησία για το περιβάλλον	
Ασφάλεια Συναλλαγών	
Ειλικρίνεια και Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	
Αξιοπιστία	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>

13. Κατατάξτε από το 1 έως το 6 ,ποια από τις παρακάτω τράπεζες θα επιλέγατε να συνεργασθείτε εάν γνωρίζατε ότι οι ακόλουθες αποτελούν μέλη του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ και άρα εφαρμόζουν συστηματικά προγράμματα ΕΚΕ.

ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΠΙΛΟΓΗ
 ALPHA BANK	
 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	
 Emporiki Bank CRÉDIT AGRICOLE GROUP	
 Eurobank EFG	
 Τράπεζα Κύπρου	
 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας!

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

### ΦΥΛΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	22	31,4	31,4	31,4
	ΓΥΝΑΙΚΑ	48	68,6	68,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΗΛΙΚΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	47	67,1	67,1	67,1
	31-65	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	18	25,7	25,7	25,7
	ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	35	50,0	50,0	75,7
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### Η ΕΚΕ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΗΡΕΑΣΜΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	4,3	4,3	4,3
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	7,1
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	10,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	12,9
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	11	15,7	15,7	28,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	10	14,3	14,3	42,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	22	31,4	31,4	74,3
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	11	15,7	15,7	90,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



### ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΚΟΣΤΟΥΣ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	8	11,4	11,4	11,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	3	4,3	4,3	15,7
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	4	5,7	5,7	21,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	1	1,4	1,4	22,9
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	10	14,3	14,3	37,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	14	20,0	20,0	57,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	15	21,4	21,4	78,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	9	12,9	12,9	91,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΗ ΒΙΟΣΙΜΟΤΗΤΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	10,0	10,0	10,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	6	8,6	8,6	18,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	9	12,9	12,9	31,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	9	12,9	12,9	44,3
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	13	18,6	18,6	62,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	5	7,1	7,1	70,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	8	11,4	11,4	81,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	7	10,0	10,0	91,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	12	17,1	17,1	17,1
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	3	4,3	4,3	21,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	6	8,6	8,6	30,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	6	8,6	8,6	38,6
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	18	25,7	25,7	64,3
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	9	12,9	12,9	77,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	8	11,4	11,4	88,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	5	7,1	7,1	95,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	4,3	4,3	4,3
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	5	7,1	7,1	11,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	3	4,3	4,3	15,7
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	3	4,3	4,3	20,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	10,0	10,0	30,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	12	17,1	17,1	47,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	13	18,6	18,6	65,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	11	15,7	15,7	81,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΟΝΟ ΜΕ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,4	1,4	1,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	4,3
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	3	4,3	4,3	8,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	6	8,6	8,6	17,1
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	10	14,3	14,3	31,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	4	5,7	5,7	37,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	15	21,4	21,4	58,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	15	21,4	21,4	80,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### 1Η ΠΡΟΤΕΡΟΤΗΤΑ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	4,3	4,3	4,3
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	7,1
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	10,0
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	10	14,3	14,3	24,3
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	13	18,6	18,6	42,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	17	24,3	24,3	67,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	12	17,1	17,1	84,3
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### 1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	1	1,4	1,4	1,4
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	6	8,6	8,6	10,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	5	7,1	7,1	17,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	14	20,0	20,0	37,1
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	13	18,6	18,6	55,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### 1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΤΣΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,4	1,4	1,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	1	1,4	1,4	2,9
	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2,9	2,9	5,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	8,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	19	27,1	27,1	35,7
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	17	24,3	24,3	60,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

### 1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Ο ΑΝΟΙΧΤΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	4,3	4,3	4,3
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	1	1,4	1,4	5,7
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	5	7,1	7,1	12,9
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	5	7,1	7,1	20,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	12	17,1	17,1	37,1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	8	11,4	11,4	48,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	19	27,1	27,1	75,7
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### 1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	1	1,4	1,4	1,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	1	1,4	1,4	2,9
ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	2	2,9	2,9	5,7
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	7	10,0	10,0	15,7
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	7	10,0	10,0	25,7
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	18	25,7	25,7	51,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	21	30,0	30,0	81,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### ΕΠΙΤΟΚΙΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	16	22,9	22,9	22,9
5	5	7,1	7,1	30,0
10	10	14,3	14,3	44,3
15	4	5,7	5,7	50,0
18	1	1,4	1,4	51,4
20	12	17,1	17,1	68,6
25	4	5,7	5,7	74,3
30	7	10,0	10,0	84,3
35	1	1,4	1,4	85,7
40	4	5,7	5,7	91,4

45	1	1,4	1,4	92,9
50	2	2,9	2,9	95,7
60	2	2,9	2,9	98,6
65	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

#### ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	7	10,0	10,0	10,0
	1	1	1,4	1,4	11,4
	5	14	20,0	20,0	31,4
	10	29	41,4	41,4	72,9
	15	5	7,1	7,1	80,0
	16	1	1,4	1,4	81,4
	20	9	12,9	12,9	94,3
	30	2	2,9	2,9	97,1
	40	2	2,9	2,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

#### ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	10	14,3	14,3	14,3
	1	1	1,4	1,4	15,7
	2	1	1,4	1,4	17,1
	3	1	1,4	1,4	18,6
	5	19	27,1	27,1	45,7
	10	29	41,4	41,4	87,1
	15	3	4,3	4,3	91,4
	16	1	1,4	1,4	92,9
	20	4	5,7	5,7	98,6
	25	1	1,4	1,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

#### ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	14	20,0	20,0	20,0
	1	1	1,4	1,4	21,4
	3	1	1,4	1,4	22,9
	5	17	24,3	24,3	47,1
	10	22	31,4	31,4	78,6
	15	1	1,4	1,4	80,0
	20	7	10,0	10,0	90,0
	30	5	7,1	7,1	97,1
	40	1	1,4	1,4	98,6
	50	1	1,4	1,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

**ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΝΑΛΑΓΩΝ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	2,9	2,9	2,9
	3	1	1,4	1,4	4,3
	5	6	8,6	8,6	12,9
	10	18	25,7	25,7	38,6
	15	6	8,6	8,6	47,1
	16	1	1,4	1,4	48,6
	20	21	30,0	30,0	78,6
	25	2	2,9	2,9	81,4
	30	10	14,3	14,3	95,7
	35	1	1,4	1,4	97,1
	40	1	1,4	1,4	98,6
	50	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	5	7,1	7,1	7,1
	5	5	7,1	7,1	14,3
	10	30	42,9	42,9	57,1
	15	6	8,6	8,6	65,7
	16	1	1,4	1,4	67,1
	20	11	15,7	15,7	82,9
	21	1	1,4	1,4	84,3
	25	1	1,4	1,4	85,7
	30	3	4,3	4,3	90,0
	35	2	2,9	2,9	92,9
	40	3	4,3	4,3	97,1
	50	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	2,9	2,9	2,9
	5	4	5,7	5,7	8,6
	10	20	28,6	28,6	37,1
	15	1	1,4	1,4	38,6
	18	1	1,4	1,4	40,0
	20	23	32,9	32,9	72,9
	21	1	1,4	1,4	74,3
	25	3	4,3	4,3	78,6
	30	7	10,0	10,0	88,6
	35	2	2,9	2,9	91,4
	40	1	1,4	1,4	92,9
	50	3	4,3	4,3	97,1
	60	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ALPHA BANK**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	11,4	11,4	11,4
	2	16	22,9	22,9	34,3
	3	15	21,4	21,4	55,7
	4	9	12,9	12,9	68,6
	5	14	20,0	20,0	88,6
	6	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	37,1	37,1	37,1
	2	19	27,1	27,1	64,3
	3	6	8,6	8,6	72,9
	4	7	10,0	10,0	82,9
	5	3	4,3	4,3	87,1
	6	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7,1	7,1	7,1
	2	11	15,7	15,7	22,9
	3	22	31,4	31,4	54,3
	4	19	27,1	27,1	81,4
	5	7	10,0	10,0	91,4
	6	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**EUROBANK**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7,1	7,1	7,1
	2	11	15,7	15,7	22,9
	3	5	7,1	7,1	30,0
	4	19	27,1	27,1	57,1
	5	13	18,6	18,6	75,7
	6	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



### ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	7,1	7,1	7,1
2	4	5,7	5,7	12,9
3	8	11,4	11,4	24,3
4	10	14,3	14,3	38,6
5	23	32,9	32,9	71,4
6	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	21	30,0	30,0	30,0
2	9	12,9	12,9	42,9
3	14	20,0	20,0	62,9
4	6	8,6	8,6	71,4
5	10	14,3	14,3	85,7
6	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ALPHA BANK	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

### ΦΥΛΟ \* ALPHA BANK Crosstabulation

			ALPHA BANK						Total
			1	2	3	4	5	6	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	3	5	2	2	7	3	22
		% of Total	4,3%	7,1%	2,9%	2,9%	10,0%	4,3%	31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	5	11	13	7	7	5	48
		% of Total	7,1%	15,7%	18,6%	10,0%	10,0%	7,1%	68,6%
Total		Count	8	16	15	9	14	8	70
		% of Total	11,4%	22,9%	21,4%	12,9%	20,0%	11,4%	100,0%

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

### ΦΥΛΟ \* ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Crosstabulation

			ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ						Total
			1	2	3	4	5	6	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	9	4	2	1	1	5	22
		% of Total	12,9%	5,7%	2,9%	1,4%	1,4%	7,1%	31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	17	15	4	6	2	4	48
		% of Total	24,3%	21,4%	5,7%	8,6%	2,9%	5,7%	68,6%
Total		Count	26	19	6	7	3	9	70
		% of Total	37,1%	27,1%	8,6%	10,0%	4,3%	12,9%	100,0%

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

### ΦΥΛΟ \* ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ Crosstabulation

			ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ						Total
			1	2	3	4	5	6	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	2	7	5	3	4	1	22
		% of Total	2,9%	10,0%	7,1%	4,3%	5,7%	1,4%	31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	3	4	17	16	3	5	48
		% of Total	4,3%	5,7%	24,3%	22,9%	4,3%	7,1%	68,6%
Total		Count	5	11	22	19	7	6	70
		% of Total	7,1%	15,7%	31,4%	27,1%	10,0%	8,6%	100,0%

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * EUROBANK	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

**ΦΥΛΟ \* EUROBANK Crosstabulation**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

**ΦΥΛΟ \* ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ Crosstabulation**

			ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ						Total
			1	2	3	4	5	6	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	1	1	4	6	6	4	22
		% of Total	1,4%	1,4%	5,7%	8,6%	8,6%	5,7%	31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	4	3	4	4	17	16	48
		% of Total	5,7%	4,3%	5,7%	5,7%	24,3%	22,9%	68,6%
Total		Count	5	4	8	10	23	20	70
		% of Total	7,1%	5,7%	11,4%	14,3%	32,9%	28,6%	100,0%

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ΦΥΛΟ * ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	70	100,0%	0	,0%	70	100,0%

**ΦΥΛΟ \* ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Crosstabulation**

			ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ						Total
			1	2	3	4	5	6	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count	7	1	5	1	3	5	22
		% of Total	10,0%	1,4%	7,1%	1,4%	4,3%	7,1%	31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count	14	8	9	5	7	5	48
		% of Total	20,0%	11,4%	12,9%	7,1%	10,0%	7,1%	68,6%
Total		Count	21	9	14	6	10	10	70
		% of Total	30,0%	12,9%	20,0%	8,6%	14,3%	14,3%	100,0%

			ALPHA BANK	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	EUROBANK	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
Kendall's tau_b	ALPHA BANK	Correlation Coefficient	1,000	-,112	-,210(*)	-,071	-,243(*)	-,120
		Sig. (2-tailed)	.	,248	,028	,459	,012	,208
		N	70	70	70	70	70	70
	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Correlation Coefficient	-,112	1,000	,088	-,193(*)	-,169	-,385(**)
		Sig. (2-tailed)	,248	.	,369	,048	,086	,000
		N	70	70	70	70	70	70
	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	Correlation Coefficient	-,210(*)	,088	1,000	-,077	-,138	-,117
		Sig. (2-tailed)	,028	,369	.	,428	,158	,223
		N	70	70	70	70	70	70
	EUROBANK	Correlation Coefficient	-,071	-,193(*)	-,077	1,000	-,086	-,215(*)
		Sig. (2-tailed)	,459	,048	,428	.	,375	,025
		N	70	70	70	70	70	70
	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	Correlation Coefficient	-,243(*)	-,169	-,138	-,086	1,000	-,030
		Sig. (2-tailed)	,012	,086	,158	,375	.	,760
		N	70	70	70	70	70	70
	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	Correlation Coefficient	-,120	-,385(**)	-,117	-,215(*)	-,030	1,000
		Sig. (2-tailed)	,208	,000	,223	,025	,760	.
		N	70	70	70	70	70	70

### Case Processing Summary

### ΦΥΛΟ \* Η ΕΚΕ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΗΡΕΑΣΜΟΥ Crosstabulation

			Η ΕΚΕ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΗΡΕΑΣΜΟΥ								Total	
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΤΡΙΟ ΒΑΘΜΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	Count % of Total	3 4,3%	1 1,4%	1 1,4%	0 0%	0 0%	2 2,9%	9 12,9%	3 4,3%	3 4,3%	22 31,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	Count % of Total	0 0%	1 1,4%	1 1,4%	2 2,9%	11 15,7%	8 11,4%	13 18,6%	8 11,4%	4 5,7%	48 68,6%
Total		Count % of Total	3 4,3%	2 2,9%	2 2,9%	2 2,9%	11 15,7%	10 14,3%	22 31,4%	11 15,7%	7 10,0%	70 100,0%

#### Correlations

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Communalities

	Initial	Extraction
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	1,000	,234
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1,000	,960
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΤΣΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	1,000	,639
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Ο ΑΝΟΙΧΤΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	1,000	,532
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	1,000	,633

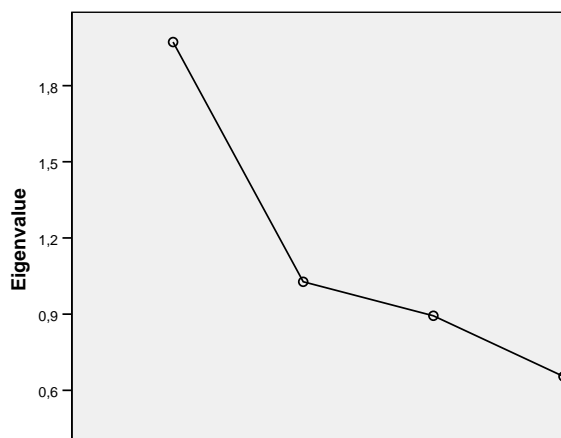
Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Total Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Relative %	Total	% of Variance	Relative %	Total	% of Variance	Relative %
1	1,972	39,431	39,431	1,972	39,431	39,431	1,970	39,395	39,395
2	1,027	20,550	59,981	1,027	20,550	59,981	1,029	20,586	59,981
3	,894	17,872	77,853						
4	,655	13,090	90,943						
5	,453	9,057	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Scree Plot



**Component Matrix(a)**

	Component	
	1	2
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΠΙΚΟΙΩΝΙΑ ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	,795	-,042
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΤΣΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	,780	,174
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Ο ΑΝΟΙΧΤΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	,704	-,192
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	,483	-,020
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	,043	,979

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 2 components extracted.

**Rotated Component Matrix(a)**

	Component	
	1	2
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΠΙΚΟΙΩΝΙΑ ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	,796	-,007
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΤΣΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	,772	,208
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Ο ΑΝΟΙΧΤΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	,712	-,161
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	,484	,001
1Η ΠΡΟΤΕΡΕΟΤΗΤΑ Η ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	9,15E-005	,980

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 3 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2
1	,999	,044
2	-,044	,999

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.