

ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

ΑΘΗΝΑ 2004

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ.....	4
I. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ.....	6
II. Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ.....	10
- Η Εταιρική μας Διακυβέρνηση.....	11
- Διαχείριση κινδύνων και κρίσεων.....	15
- Ενημερώνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη.....	16
- Οι μέτοχοί μας.....	17
- Κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας.....	19
- Ακούμε τα παράπονα των πελατών μας.....	21
- Βασικά μεγέθη της Τράπεζας και του Ομίλου.....	24
- Προστιθέμενη Οικονομική Αξία.....	25
III. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ	26
- Το ανθρώπινο δυναμικό μας.....	27
- Η συμβολή μας στο κοινωνικό σύνολο.....	42
IV. Η ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ.....	46
- Η Περιβαλλοντική πολιτική μας.....	47
- Οι επιδόσεις μας.....	48
V. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ.....	52
<i>Αντί επιλόγου: Η γνώμη σας μετράει.....</i>	<i>55</i>

ΔΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Η εταιρική αξία της Τράπεζας δημιουργείται, ενισχύεται και διατηρείται, όταν οι σχέσεις με τους μετόχους, το προσωπικό, τους πελάτες και το κοινωνικό σύνολο διέπονται από κοινωνική υπευθυνότητα. Κοινωνική υπευθυνότητα σημαίνει ότι η καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας διέπεται από διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και από τις θεμελιώδεις κοινωνικές αξίες: την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των δικαιωμάτων της εργασίας και της προστασίας του περιβάλλοντος.

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η επιχειρηματική επιτυχία διασφαλίζεται μακροπρόθεσμα όταν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη ωφελούνται από την επιτυχία αυτή. Με την Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ενημερώνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική διάσταση της αειφορίας της Εμπορικής Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησής της από ανεξάρτητους φορείς.

Θέτω την Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του έτους 2003 στην κρίση σας.

Δεσμεύομαι να εργαστώ μαζί σας ώστε η Εμπορική Τράπεζα να ενισχύσει την κοινωνική της ευθύνη.

Γιώργος Προβόπουλος



ΠΡΟΕΔΡΟΣ & ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

I. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

I. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

Η «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» ιδρύθηκε το 1907. Στην πορεία των 100 περίπου χρόνων της, η Εμπορική Τράπεζα λειτουργεί αδιάλειπτα, αυξάνοντας τα οικονομικά μεγέθη της, επεκτείνοντας τις δραστηριότητές της, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της χώρας και προσφέροντας στο κοινωνικό σύνολο. Σήμερα ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας αποτελείται από σαράντα (40) εταιρίες, οι περισσότερες του χρηματοπιστωτικού τομέα, και έχει παρουσία στις αγορές της Βουλγαρίας, Αλβανίας, Γεωργίας, Αρμενίας, Ρουμανίας, Κύπρου και της Γερμανίας. Στις 31.12.2003 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας, διέθετε:

- Σύνολο ενεργητικού: 16.888,0 εκατομμύρια ευρώ.
- Ίδια κεφάλαια: 1.199,7 εκατομμύρια ευρώ.
- Αριθμό απασχολουμένων: 7682 άτομα.

Το 2003 η Τράπεζα εισήγαγε τη νέα εταιρική ταυτότητα. Σύμφωνα με το νέο άρθρο 1 του καταστατικού μας, η επωνυμία της είναι «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.». Για τις συναλλαγές της με την αλλοδαπή θα χρησιμοποιείται η επωνυμία «Εμπορική Bank of Greece S.A.». Διακριτός τίτλος της Τράπεζας είναι «Εμπορική Τράπεζα» και σε ξενόγλωσση απόδοση «Εμπορική Bank».

Το όραμά μας, οι αρχές και οι αξίες μας

Όραμά μας είναι η Εμπορική Τράπεζα να έχει ηγετική παρουσία στην αγορά, να είναι μία καινοτόμος και ισχυρή Τράπεζα και να έχει ακατάλυτους δεσμούς με τους μετόχους, το προσωπικό, τους πελάτες της και το κοινωνικό σύνολο.

Πλεονέκτημά μας είναι **η δύναμη των αρχών μας:**

- ✓ Η διαφάνεια.
- ✓ Ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα.
- ✓ Ο σεβασμός στα εργασιακά δικαιώματα.
- ✓ Ο σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον.

Δεσμευόμαστε, να λειτουργούμε με τις παρακάτω δέκα αρχές:

1. Να υποστηρίζουμε και να σεβόμαστε τα ανθρώπινα δικαιώματα, σε διεθνές επίπεδο, στο πλαίσιο της επιρροής μας.
2. Να μην συνενοχούμε στην κατάχρηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
3. Να αναγνωρίζουμε το δικαίωμα για συλλογική διαπραγμάτευση.
4. Να συνηγορούμε για την εξάλειψη κάθε μορφής αναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας.
5. Να υποστηρίζουμε την αποτελεσματική κατάργηση της παιδικής εργασίας.
6. Να υποστηρίζουμε την εξάλειψη των διακρίσεων στην απασχόληση και στην άσκηση του επαγγέλματος.
7. Να εφαρμόζουμε την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις.
8. Να αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για την προαγωγή περισσότερης περιβαλλοντικής ευθύνης.
9. Να ενθαρρύνουμε την ανάπτυξη και τη διάχυση των περιβαλλοντικά φιλικών τεχνολογιών.
10. Να καταπολεμάμε τη διαφθορά.

Εργαζόμαστε για το όραμά μας

με επιχειρησιακές **αξίες**,

- ✓ την **ομαδικότητα**, ώστε να πετυχαίνουμε τους κοινούς στόχους.
- ✓ την **ακεραιότητα**, ώστε να παρέχουμε ότι υποσχόμαστε.
- ✓ την **αποτελεσματικότητα**, ώστε δίκαια να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των μετόχων και των πελατών μας, την αφοσίωση και τη δημιουργική προσπάθεια του προσωπικού, και την αναγνώριση της κοινωνικής υπευθυνότητας της Τράπεζας από το κοινωνικό σύνολο.
- ✓ την **αποδοτικότητα**, ώστε με τη λειτουργία μας να ενισχύουμε σταθερά την εταιρική αξία και ταυτόχρονα να προάγουμε τη συμβολή της Τράπεζας στην αειφόρο ανάπτυξη.

Η στρατηγική και ο στόχος μας

Στην Εμπορική Τράπεζα έχουμε πελατοκεντρική στρατηγική, η οποία σημαίνει:

- ✓ Να σεβόμαστε τον πελάτη και να γνωρίζουμε τις ανάγκες του.
- ✓ Να βελτιώνουμε συνεχώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, τα μέσα και τη διαδικασία εξυπηρέτησης της πελατείας μας.
- ✓ Να παρέχουμε ότι υποσχόμαστε.
- ✓ Να διευρύνουμε τη σχέση με την πελατεία.
- ✓ Να ισορροπούμε τον αναλαμβανόμενο κίνδυνο με την απόδοση.
- ✓ Να ενσωματώνουμε την εταιρική κοινωνική ευθύνη στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας.

Στόχος μας είναι ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας να διευρύνει το μερίδιό του στην αγορά, να ενισχύει την ανταγωνιστικότητά του και ως σύγχρονος, δυναμικός και διαρκώς αναπτυσσόμενος χρηματοοικονομικός οργανισμός, να διαδραματίζει ρόλο ισχυρής περιφερειακής δύναμης.

Η δέσμευσή μας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Για την Εμπορική Τράπεζα η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μια εθελοντική προσέγγιση, η οποία συμπληρώνει τη νομοθεσία, τον κοινωνικό διάλογο και τα υφιστάμενα κοινωνικά εργαλεία. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μια αναγκαία επιχειρηματική προσέγγιση, που προέκυψε από τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις της εποχής που ζούμε και τους κινδύνους που οι προκλήσεις αυτές συνεπάγονται για τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων. Όπως, εύστοχα, διεθνώς καταγράφηκε, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η μελλοντική άδεια λειτουργίας των επιχειρήσεων. Για την Εμπορική Τράπεζα η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι ένα εργαλείο, που συμβάλλει στην προαγωγή των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών. Συνεπώς, για μας Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σημαίνει να ενσωματώνουμε στη στρατηγική, στην εσωτερική λειτουργία, στα διαχειριστικά συστήματα καθώς και στα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες μας όλους τους οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την εταιρική μας αξία. Με άλλα λόγια, για μας Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σημαίνει η Τράπεζα να αποδίδει ικανοποιητικά κέρδη στους μετόχους της και ταυτόχρονα να αποτελεί χώρο δημιουργίας και εξέλιξης για το προσωπικό της, να τιμά την εμπιστοσύνη των πελατών της και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους, και να στηρίζει το κοινωνικό σύνολο.

Διεθνής δικτύωση για την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης

- ✓ Η Εμπορική Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος της Πρωτοβουλίας των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων, για το Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη, υπό την αιγίδα του ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ, www.unepfi.net
- ✓ Κατά το 2003 η Τράπεζα έγινε μέλος του GLOBAL COMPACT (ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ) www.unglobalcompact.org
Με το Οικουμενικό Σύμφωνο, που τελεί υπό την αιγίδα του ΟΗΕ, περίπου 1400 ιδιωτικές επιχειρήσεις ανά τον κόσμο δεσμεύθηκαν να προωθήσουν στο χώρο της επιρροής τους εννέα αρχές, που αφορούν το σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, το σεβασμό στα δικαιώματα της εργασίας και το σεβασμό προς το φυσικό περιβάλλον. Επίσης, κατά το 2003 ξεκίνησε διεθνής διαβούλευση μεταξύ των μελών του ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ, προκειμένου να υιοθετήσουν μία επιπλέον αρχή, που αφορά στην πάταξη της διαφθοράς.
- ✓ Τέλος, κατά το 2003 η Τράπεζα έγινε μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, www.csrhellas.gr

II. Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

II. Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΜΑΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Για την Εμπορική Τράπεζα η έννοια της Εταιρικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει το σύνολο των κανόνων και των πρακτικών, που αφορούν την καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας, διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία της, προστατεύουν και ενισχύουν τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών.

Η διακυβέρνηση της Εμπορικής Τράπεζας ορίζεται από το καταστατικό λειτουργίας της, από θεσμοθετημένα εργαλεία, διαχειριστικά συστήματα και διαδικασίες που καλύπτουν όλους τους τομείς εργασιών της και επηρεάζεται από τον κοινωνικό διάλογο. Η Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζει την εταιρική διακυβέρνηση ως παράμετρο του γενικότερου πλαισίου της Εταιρικής Κοινωνικής της Ευθύνης.

Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου

Το καταστατικό της Τράπεζας, μεταξύ άλλων, ορίζει αναλυτικά τις αρμοδιότητες των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου. Πρώτιστη υποχρέωση και καθήκον του Διοικητικού Συμβουλίου είναι η διαρκής επιδίωξη της ενίσχυσης της μακροχρόνιας οικονομικής αξίας της Εμπορικής Τράπεζας και η προάσπιση του γενικού εταιρικού συμφέροντος. Το Διοικητικό Συμβούλιο, αποφασίζει:

- για κάθε θέμα που αφορά τη διοίκηση της Τράπεζας, τη διαχείριση της περιουσίας της και γενικά την επιδίωξη των εταιρικών σκοπών της,
- για την οργάνωση και λειτουργία της Τράπεζας,
- για το διορισμό και την παύση των Γενικών Διευθυντών και των Αναπληρωτών Γενικών Διευθυντών,
- για την έγκριση του Οργανισμού Προσωπικού της Τράπεζας και του εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας των υπηρεσιών της Τράπεζας,
- για την ίδρυση καταστημάτων και Γραφείων Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό,
- για τον ορισμό των Διευθυντών της Τράπεζας,
- για την πρόσληψη προσωπικού,
- για την έγκριση των αμοιβών και επιδομάτων του προσωπικού,
- για τη συμμετοχή της Τράπεζας στο μετοχικό κεφάλαιο άλλων Τραπεζών στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό,
- για την έγκριση κάθε φορά της δαπάνης που απαιτείται για εισφορές της Τράπεζας προς τα ασφαλιστικά Ταμεία του προσωπικού,
- για τον έλεγχο και την έγκριση των Ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας,
- για να προτείνει το μέρισμα, που πρόκειται να διανεμηθεί στους μετόχους της Τράπεζας.

Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας αποτελείται από 12 μέλη, δέκα άνδρες και δύο γυναίκες. Εξ' αυτών, δέκα μέλη είναι Έλληνες και δύο είναι Γάλλοι υπήκοοι.

Επίσης, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για την εταιρική διακυβέρνηση (Αρ. Νόμου 3016/17.5.2002 και 3091/24.12.2002), τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου διακρίνονται σε:

- Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά, δύο μέλη.
Ως ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ορίζονται εκείνα τα οποία κατά τη διάρκεια της θητείας τους στο Διοικητικό Συμβούλιο δεν είναι μέτοχοι με ποσοστό πάνω από 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας και δεν έχουν σχέση εξάρτησης με την Τράπεζα ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα.
- Μη Εκτελεστικά, τέσσερα μέλη. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή των εταιρικών ζητημάτων.
- Εκτελεστικά, έξι μέλη, τα οποία ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας.
Εξ' αυτών δύο μέλη είναι εκλεγμένοι εκπρόσωποι των εργαζομένων.

Αναλυτικά τα δώδεκα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τα παρακάτω.

- 1. Προβόπουλος Γεώργιος του Αθανασίου,**
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών - Οικονομολόγος, Εκτελεστικό Μέλος.
- 2. Ζώνnios Λεωνίδα του Αριστοτέλους,**
Τραπεζικός - Γενικός Διευθυντής, Εκτελεστικό Μέλος.
- 3. Μπέης Νικόλαος του Θεοδώρου,**
Τραπεζικός - Γενικός Διευθυντής, Εκτελεστικό Μέλος.
- 4. Δημακάκος Φωκίων του Φωτίου,**
Τραπεζικός Υπάλληλος, Εκτελεστικό Μέλος.
- 5. Εμπέογλου Νικόλαος του Μιχαήλ,**
Μηχανολόγος - Ηλεκτρολόγος Ε.Μ.Π., Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
- 6. Ζούλοβιτς Μαργαρίτα του Λούη,**
Οικονομολόγος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
- 7. Κροντηράς Δημήτριος του Παναγιώτη,**
Συνταξιούχος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
- 8. Le Masson Michel του Jean-Francois,**
(Λε Μασσόν Μισέλ του Ζαν-Φρανσουά),

Τραπεζικό Στέλεχος, Μη Εκτελεστικό Μέλος.

9. Μπεκιάρης Ανδρέας του Παναγιώτη,
Τραπεζικός Υπάλληλος, Εκτελεστικό Μέλος.

10. Perron Jean-Luc του Henry,
(Περρόν Ζαν-Λυκ του Ανρύ),
Τραπεζικός, Μη Εκτελεστικό Μέλος.

11. Ταβουλάρης Νικόλαος του Στυλιανού,
Οικονομολόγος, Μη Εκτελεστικό Μέλος.

12. Φράγκου Αγγελική του Νικολάου,
Μηχανολόγος - Ηλεκτρολόγος,
Μη Εκτελεστικό Μέλος.

Ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος κ. Γεώργιος Προβόπουλος εξελέγη από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της 30ης Μαρτίου 2004 μετά την παραίτηση του κ. Ιωάννη Στουρνάρα. Τα μέλη του Δ.Σ. κ.κ.: Εμπέογλου Νικόλαος, Ζούλοβιτς Μαργαρίτα, Ζώνnios Λεωνίδα, Κροντηράς Δημήτριος, Μπέης Νικόλαος, Ταβουλάρης Νικόλαος και Φράγκου Αγγελική εξελέγησαν ως νέα μέλη του Δ.Σ., στις συνεδριάσεις του στις 21ης και 26ης Απριλίου 2004, σε αντικατάσταση των παραιτηθέντων κ.κ.: Βουδούρη Γεράσιμου, Καστρινάκη Κωνσταντίνου, Μιχελή Γεωργίου, Μουτσόπουλου Γεωργίου, Νικολάου Ιωάννου, Σπηλιόπουλου Γεωργίου και Φραγγέτη Δημητρίου και για το υπόλοιπο της θητείας αυτών, η οποία λήγει την ημέρα που θα λάβει χώρα η αρχική ή η κατόπιν αναβολής Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας του έτους 2007. Επίσης, το Διοικητικό Συμβούλιο ανέθεσε καθήκοντα Γενικού Διευθυντού στα μέλη του κ.κ. Ζώνnio Λεωνίδα του Αριστοτέλους και Μπέη Νικόλαο του Θεοδώρου και παρέσχε σε αυτούς όλες τις αναγκαίες εξουσιοδοτήσεις.

Τόσο η εκλογή των νέων μελών του Δ.Σ. όσο και ο ορισμός της ιδιότητας των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών αυτού θα επικυρωθούν από την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας της 14ης Μαΐου 2004.

Συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με το καταστατικό της Τράπεζας, άρθρο 24, συνεδριάζει τακτικά μία φορά το μήνα. Συνεδριάζει και έκτακτα,

όταν το κρίνει σκόπιμο ο Πρόεδρος ή ζητηθεί από 6 τουλάχιστον Συμβούλους.

Αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

Το καταστατικό της Εμπορικής Τράπεζας, (άρθρο 32), απαγορεύει στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στους Γενικούς Διευθυντές και Αναπληρωτές Γενικούς Διευθυντές καθώς και στους Διευθυντές της Τράπεζας να ενεργούν κατ' επάγγελμα, χωρίς άδεια της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων, για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, πράξεις που υπάγονται στους σκοπούς που επιδιώκει η Τράπεζα. Επίσης, τους απαγορεύει να μετέχουν ως ομόρρυθμοι εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν ίδιους σκοπούς με την Τράπεζα.

Συμμετοχή μελών του Διοικητικού Συμβουλίου σε Επιτροπές και Υπηρεσιακά Συμβούλια

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συμμετέχουν σε Επιτροπές και Υπηρεσιακά Συμβούλια, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική Διοίκηση της Τράπεζας. Οι Επιτροπές και τα Υπηρεσιακά Συμβούλια είναι τα παρακάτω:

- Επιτροπή Ελέγχου (audit committee).
- Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού.
- Συμβούλιο Πιστωτικής Πολιτικής.
- Συμβούλιο Παραπόνων για Προαγωγές.
- Ανώτερο Αναθεωρητικό Πειθαρχικό Συμβούλιο.
- Δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο.
- Συμβούλιο Παραπόνων για Δυσμενείς Κρίσεις.

Έλεγχος των Ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων

Η Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων που έγινε στις 24.4.2003 όρισε ως ελεγκτές των Ετήσιων Οικονομικών Καταστάσεων της Τράπεζας, για την οικονομική χρήση του έτους 2003, τους παρακάτω:

- Από το Σώμα Ορκωτών Λογιστών, ως τακτικά μέλη τον κ. Γεώργιο Ξενοκτιστάκη του Κωνσταντίνου και τον κ. Γεώργιο Νικολόπουλο του Κωνσταντίνου, και ως αναπληρωματικά μέλη τον κ. Χρήστο Γιάγκο του

Δημητρίου και τον κ. Χαράλαμπο Αγγελολιάννη του Γεωργίου.

- Από την ΚΡΜΓ ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΟΡΚΩΤΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ Α.Ε., ως τακτικά μέλη τον τον κ. Νικόλαο Βουνισέα του Επαμεινώνδα και ως αναπληρωματικό μέλος τον κ. Μάριο Κυριάκου του Τηλέμαχου.

Οι ελεγκτές των οικονομικών καταστάσεων αμείβονται όπως ο νόμος ορίζει και ο διορισμός τους με τα στοιχεία ταυτότητάς τους υποβλήθηκε σε δημοσιότητα. Η δήλωση των ελεγκτών για τις Οικονομικές Καταστάσεις του διαχειριστικού έτους δημοσιεύεται στην Ετήσια Έκθεση του Προέδρου του Δ.Σ. για τον Ισολογισμό του 2003 καθώς και στο Ετήσιο Δελτίο Εταιρικής Χρήσης του 2003.

Η Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)

Κατά το 2003, η Επιτροπή Ελέγχου της Εμπορικής Τράπεζας ήταν τριμελής και αποτελείτο από τα δύο Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, τους κυρίους **Καστρινάκη Κωνσταντίνο, Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου, Μουτσόπουλο Γεώργιο (Μέλος)**, καθώς και τον κ. Γκιώκα Δημήτριο (Μέλος), Διευθυντή της Διεύθυνσης Σχεδιασμού και Οικονομικής Ανάλυσης.

Σκοπός της Επιτροπής Ελέγχου είναι να στηρίζει το έργο του Διοικητικού Συμβουλίου ώστε να εκπληρώνονται τα εποπτικά του καθήκοντα και να διαφυλάσσονται τα συμφέροντα και η εμπιστοσύνη των μετόχων της Τράπεζας και του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου, συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Να αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και να παρακολουθεί το έργο της Διεύθυνσης Επιθεώρησης, με έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με την ανεξαρτησία της, την ποιότητα και το εύρος των ελέγχων που η Διεύθυνση Επιθεώρησης διενεργεί καθώς και την εν γένει αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της.
- Να παρέχει γνώμη κατά την επιλογή Εξωτερικών Ελεγκτών.
- Να ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τους νόμους του κράτους και τους ρυθμιστικούς κανόνες των αρμόδιων εποπτευουσών αρχών.
- Να εξετάζει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις και

άλλα σημαντικά στοιχεία και πληροφορίες που προορίζονται να δημοσιευθούν ή να υποβληθούν σε αρμόδιες αρχές ή οργανισμούς.

- Να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του Διοικητικού Συμβουλίου και των Εσωτερικών και Εξωτερικών Ελεγκτών της Τράπεζας για την ανταλλαγή απόψεων και πληροφοριών.

Κατά το 2003, και για κάθε τρίμηνο, η Διεύθυνση Επιθεώρησης ενημέρωσε αναλυτικά την Επιτροπή Ελέγχου για τους διενεργούμενους από αυτή εσωτερικούς ελέγχους. Η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας συνεδρίασε σε δέκα τακτικές μηνιαίες συνεδριάσεις, με συμμετοχή του Διευθυντή της Διεύθυνσης Επιθεώρησης. Επεξεργάστηκε και υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας οργανωτικές προτάσεις για τη βελτίωση των ελέγχων της Διεύθυνσης Επιθεώρησης.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει πλήρες Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ), που αποτελείται από ένα σύνολο ελεγκτικών μηχανισμών και ελεγκτικών διαδικασιών. Οι στόχοι και οι βασικές αρχές που διέπουν το ΣΕΕ, η οργανωτική δομή και οι λειτουργικές διαδικασίες του είναι διαμορφωμένα σύμφωνα με τους διεθνείς κανόνες και πρακτικές.

Το ΣΕΕ καλύπτει κάθε δραστηριότητα της Τράπεζας και συντελεί στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της. Η Διεύθυνση Επιθεώρησης, είναι στελεχωμένη με 81 άτομα, εκ των οποίων τα 75 είναι έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό που ασκούν άμεσα ή έμμεσα ελεγκτικό έργο. Η Διεύθυνση Επιθεώρησης είναι ανεξάρτητη από την ιεραρχική δομή της Τράπεζας και αναφέρεται διοικητικά στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.

Επίσης για θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Ν. 3016/2002 αναφέρεται στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας.

Το έργο της Διεύθυνσης Επιθεώρησης επιτελείται από τρεις εξειδικευμένους στο αντικείμενο Τομείς: Τον Τομέα Γενικής Επιθεώρησης, τον Τομέα Ελέγχου Πιστοδοτήσεων και τον Τομέα Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής. Με βάση τις την Πράξη Διοικητή της Τραπεζικής Ελλάδος με αριθ. 2438/98 και όπως αυτή τροποποιήθηκε στη Συνεδρίαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων αριθμός 154/18.7.2003, καθώς και τα προβλεπόμενα του άρθρου 8 παρ. (γ) του Ν. 3016/2002 και το

Ν. 3091/2002, η Διεύθυνση Επιθεώρησης υποβάλλει συνοπτική έκθεση κάθε τρίμηνο, με τις διαπιστώσεις των ελέγχων κατευθειάν στην Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee) και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.

Κατά το 2003, οι κύριες δραστηριότητες ελέγχου επικεντρώθηκαν:

- Στη διαπίστωση της ορθής εφαρμογής των εποπτικών και ρυθμιστικών κανόνων και διαδικασιών που ορίζονται από το θεσμικό πλαίσιο και τις εγκυκλίους της Τράπεζας.
 - Στον εντοπισμό των προβλημάτων και αδυναμιών, στην υπόδειξη διορθωτικών ενεργειών και στην παρακολούθηση υλοποίησής τους.
 - Στην αξιολόγηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας.
 - Στην αξιολόγηση της απόδοσης των μονάδων του δικτύου.
 - Στην αξιολόγηση των Συστημάτων Πληροφορικής, για την ύπαρξη και τήρηση των κανόνων ασφαλείας στοιχείων και συναλλαγών.
 - Στην αξιολόγηση της δραστηριότητας των θυγατρικών εταιριών και στην επάρκεια των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου αυτών.
- Ειδικότερα διεξήχθησαν οι πιο κάτω έλεγχοι:

1. Από τον Τομέα Γενικής Επιθεώρησης

- Ελέχθησαν 259 Καταστήματα, ήτοι το 69,25% του συνόλου των Καταστημάτων της Τράπεζας, που αφορούσαν στην εφαρμογή του συνόλου των διαχειριστικών συστημάτων.
- Ελέχθησαν 13 επιτελικές μονάδες για τη διαπίστωση της ορθής εφαρμογής των αντίστοιχων διαχειριστικών συστημάτων.
- Διεξήχθησαν 52 ειδικοί έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.
- Ελέχθησαν ακόμη 10 Θυγατρικές Εταιρίες του Ομίλου που ανήκουν στο χρηματοπιστωτικό τομέα, για τη διαπίστωση της ύπαρξης Συστημάτων & Διαδικασιών, την ορθή τήρηση και διαχείρισή τους, τον εντοπισμό αδυναμιών και την υπόδειξη διορθωτικών ενεργειών.

2. Από τον Τομέα Ελέγχου Πιστοδοτήσεων

- Ελέχθησαν 185 Καταστήματα, οι πιστοδοτήσεις των οποίων αντιπροσωπεύουν περίπου το 67% του συνόλου των πιστοδοτήσεων της Τράπεζας.

Οι έλεγχοι αφορούσαν την εφαρμογή του συστήματος πιστοδοτήσεων.

→ Διεξήχθησαν 14 έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.

3. Από τον Τομέα Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής

→ Διεξήχθησαν 7 έλεγχοι σε διαφορετικά Συστήματα Εφαρμογών του Κέντρου Πληροφορικής της Τράπεζας.

→ Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 6 Θυγατρικών εταιριών εξωτερικού.

→ Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 3 Θυγατρικών Εσωτερικού.

→ Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 4 Διευθύνσεων.

→ Διεξήχθη 1 έλεγχος για διερεύνηση ειδικής υπόθεσης.

→ Λειτουργοί του Τομέα συμμετείχαν στην ανάπτυξη 6 νέων Συστημάτων Εφαρμογών.

Για την πραγματοποίηση των πιο πάνω ελέγχων ο αριθμός των ελεγκτικών ωρών ανήλθε σε 118.096. Τέλος, κατά το 2003 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας ενισχύθηκε με την προμήθεια νέου ειδικού ελεγκτικού λογισμικού Internet Security, με τη δημιουργία νέων εσωτερικών εφαρμογών πληροφορικής, καθώς και την εκπαίδευση των ελεγκτών.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η ανάληψη και διαχείριση κινδύνων συνδέεται με την αποστολή και τους στόχους της Τράπεζας. Πρόκειται για επιχειρηματική δραστηριότητα από την οποία δημιουργούμε αξία για τους μετόχους μας. Κατά το 2003 η Εμπορική Τράπεζα ανέπτυξε περαιτέρω τα συστήματα παρακολούθησης και διαχείρισης των κινδύνων που αναλαμβάνει από την ανάπτυξη των εργασιών της. Η Τράπεζα αναπτύσσει και προσαρμόζει τα συστήματά της στο ρυθμιστικό και εποπτικό πλαίσιο που καθορίζει η Επιτροπή της Βασιλείας, η Ευρωπαϊκή Ένωση και η Τράπεζα της Ελλάδος.

Η Εμπορική Τράπεζα είναι εκτεθειμένη κυρίως στους παρακάτω κινδύνους:

- Στον πιστωτικό κίνδυνο, που συνδέεται με την ενδεχόμενη αδυναμία του αντισυμβαλλόμενου να ανταποκριθεί στις συμβατικές υποχρεώσεις του.

Η διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου αποτελεί προτεραιότητα για την Τράπεζα. Η Τράπεζα έχει αναπτύξει ειδικά συστήματα εσωτερικής βαθμολόγησης: για την ανάλυση του χαρτοφυλακίου επιχειρήσεων η Τράπεζα χρησιμοποιεί ένα 10-βάθμιο μοντέλο αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας, και για τα χαρτοφυλάκια Ιδιωτών και Μικρών Επιχειρήσεων, η Τράπεζα χρησιμοποιεί κεντρικά συστήματα βαθμολόγησης (scoring).

- Στον κίνδυνο αγοράς, που προέρχεται από την αβεβαιότητα στις μεταβολές των επιτοκίων, στις μεταβολές των συναλλαγματικών ισοτιμιών και των χρηματιστηριακών τιμών. Η διαχείριση των κινδύνων αγοράς πραγματοποιείται μέσω συστήματος καθορισμού ορίων βάσει της Μέγιστης Δυνητικής Ζημιάς (VAR), κατόπιν έγκρισης της Επιτροπής Ενεργητικού-Παθητικού.

- Στον λειτουργικό κίνδυνο, που μπορεί να προκύψει από την ελλιπή εφαρμογή των εσωτερικών συστημάτων ή από ανθρώπινο λάθος ή από απρόβλεπτους εξωγενείς παράγοντες. Αν και ακόμα δεν έχουν οριστικοποιηθεί οι προτάσεις της Επιτροπής της Βασιλείας αναφορικά με τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι του λειτουργικού κινδύνου, η Τράπεζα θα εφαρμόσει την τυποποιημένη προσέγγιση (Standardized Approach), με την προοπτική να προχωρήσει στην εφαρμογή εξελιγμένου μοντέλου υπολογισμού (AMA).

Παράλληλα, για τη μείωση του λειτουργικού κινδύνου, η Τράπεζα ολοκληρώνει τη δημιουργία Εναλλακτικού Μηχανογραφικού Κέντρου, και διαθέτει Σχέδιο Συνέχειας Επιχειρηματικών Λειτουργιών, το οποίο ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Επίσης, στο πλαίσιο των τεχνικών μείωσης του κινδύνου (risk mitigation), ασφαρίζει κατηγορίες λειτουργικού κινδύνου. Τέλος, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει εσωτερικές διαδικασίες και έχει ειδικά ενημερώσει το προσωπικό προκειμένου να αποτρέπεται το ξέπλυμα χρήματος (money laundering) και να εφαρμόζεται πιστά το θεσμικό πλαίσιο.

Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (Asset & Liability Committee) συστηματικά παρακολουθεί, καθορίζει και ελέγχει την κατανομή κεφαλαίων της Τράπεζας, τη σχέση αποδεκτού κινδύνου με την αποδοτικότητα των κεφαλαίων καθώς και τα επιτόκια της Τράπεζας. Με σύγχρονες μηχανογραφικές εφαρμογές, η Τράπεζα υπολογίζει,

αξιολογεί και διαχειρίζεται τους κινδύνους που αναλαμβάνει σε επίπεδο Ομίλου, με στόχο να διασφαλίζει την ισχυρή κεφαλαιακή της επάρκεια.

Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας (εποπτικά ίδια κεφάλαια προς συνολικό σταθμισμένο ενεργητικό) σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου υποχώρησε το έτος 2003 γεγονός που οφείλεται κυρίως στην αύξηση της πιστωτικής επέκτασης, παρά, τη μείωση των κεφαλαιακών δεσμεύσεων έναντι των κινδύνων αγοράς σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	(ποσά σε εκατ.ευρώ)			
	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003
Εποπτικά ίδια κεφάλαια	1.812,3	1.921,5	1.215,5	1.220,1
Σταθμισμένο ενεργητικό πιστωτικού κινδύνου	7.286,5	9.665,8	10.319,1	12.169,8
Σταθμισμένο ενεργητικό κινδύνου αγοράς	2.056,0	1.172,9	920,2	777,8
Συνολικό σταθμισμένο ενεργητικό	9.342,5	10.838,6	11.239,2	12.947,6
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	19,40%	17,73%	10,81%	9,42%

ΟΜΙΛΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	(ποσά σε εκατ.ευρώ)			
	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002	31/12/2003*
Εποπτικά ίδια κεφάλαια	2.026,5	1.868,3	1.167,8	1.159,1
Σταθμισμένο ενεργητικό πιστωτικού κινδύνου	7.100,3	9.524,7	9.992,9	11.839,4
Σταθμισμένο ενεργητικό κινδύνου αγοράς	2.231,7	1.404,3	1.159,0	968,0
Συνολικό σταθμισμένο ενεργητικό	9.332,0	10.929,1	11.151,9	12.807,4
Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας	21,72%	17,09%	10,47%	9,05%

(*) εκτίμηση

ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Εμπορική Τράπεζα μεριμνά ώστε να ενημερώνονται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τη στρατηγική της, για τις πολιτικές της, για τα αποτελέσματα των εργασιών της και για τα προϊόντα της. Οι μέτοχοι, οι επενδυτές, οι πελάτες, και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο ενημερώθηκαν με ειδικές εκδόσεις, εταιρικές ανακοινώσεις, δελτία τύπου, συνεντεύξεις, αναλύσεις, εισηγήσεις σε ημερίδες και συνέδρια, από την ιστοσελίδα της Τράπεζας, με οργανωμένες παρουσιάσεις σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας. Το προσωπικό ενημερώνεται με εσωτερικές εγκυκλίους.

Ειδικότερα, η Τράπεζα, για το έτος 2003, διέθεσε τις παρακάτω Εκθέσεις για την ενημέρωση των μετόχων

και των αρμόδιων εποπτικών αρχών:

- «**Έκθεση του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για τον Ισολογισμό της Τράπεζας και του Ομίλου το 2003**»:

Η έκθεση εκδίδεται στην ελληνική και αγγλική γλώσσα και παρουσιάζει αναλυτικά τις δραστηριότητες και τα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα του οικονομικού έτους 2003.

- «**Ετήσιο Δελτίο Εταιρικής Χρήσης 2003**»:

Υποβάλλεται στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, βάσει των υφισταμένων διατάξεων, με στόχο την πληρέστερη πληροφόρηση των μετόχων, των επενδυτών και των συμβούλων επενδύσεων.

Περιέχει όλες τις πληροφορίες και τα οικονομικά

στοιχεία που είναι απαραίτητα για την εκτίμηση της χρηματοοικονομικής κατάστασης, των οικονομικών αποτελεσμάτων και των προοπτικών της Τράπεζας και του Ομίλου της.

- **«Ιδιότητα Χρεόγραφα και Ακίνητα της Τράπεζας στις 31.12.2003»:** Με την έκδοση αυτή η Τράπεζα ενημερώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τα ιδιότητα χρεόγραφα της, (δηλαδή για τις ομολογίες και άλλους τίτλους σταθερής απόδοσης, τις μετοχές και άλλους τίτλους μεταβλητής απόδοσης, και τις συμμετοχές της σε επιχειρήσεις). Επίσης, η έκδοση αυτή καταγράφει όλα τα ακίνητα της Τράπεζας, ιδιοχρησιμοποιούμενα και μη.

Τέλος, κατά το 2003 ενημερώσαμε τα ενδιαφερόμενα μέρη:

- Με σαράντα έξι (46) εταιρικές ανακοινώσεις που καταχωρήθηκαν στο ημερήσιο δελτίο του Χρηματιστηρίου Αθηνών και αφορούσαν διάφορα εταιρικά θέματα.
- Με σαράντα τέσσερα (44) δελτία τύπου, που δημοσιεύθηκαν στον ημερήσιο και περιοδικό τύπο, και αφορούσαν τα αποτελέσματα χρήσης, νέα προϊόντα της Τράπεζας, έναρξη εργασιών νέων καταστημάτων, ανακοινώσεις για νέες συνεργασίες, ανάληψη χορηγιών, συμμετοχή σε εκθέσεις, κ.λ.π.
- Με είκοσι εννέα (29) συνεντεύξεις της Διοίκησης της Τράπεζας στον τύπο, που αφορούσαν κυρίως τη στρατηγική και τους στόχους της Εμπορικής Τράπεζας, την οικονομία και την τραπεζική αγορά.
- Με επτά (7) οργανωμένες παρουσιάσεις για τη στρατηγική της Τράπεζας και του Ομίλου, που έγιναν στην Αθήνα, στην Καβάλα, στο Ηράκλειο και στην Πάτρα.
- Με τρεις (3) οργανωμένες συνεντεύξεις τύπου της Διοίκησης, που αφορούσαν τη νέα εταιρική ταυτότητα και τα εγκαίνια του νέου καταστήματος της Τράπεζας στη Θέρμη Θεσσαλονίκης.
- Με ενημερωτικά φυλλάδια για τους πελάτες, που αφορούν το αναλυτικό τιμολόγιο βασικών εργασιών της Τράπεζας, την υπηρεσία του Τραπεζικού Μεσολαβητή, τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, τον Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για Στεγαστικά Δάνεια, και πλήθος εντύπων με πληροφορίες για τα προϊόντα της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Με διαφημιστικά προγράμματα στα μέσα επικοινωνίας, που αφορούσαν τη νέα εταιρική ταυτότητα και τα προϊόντα της Τράπεζας

και του Ομίλου.

- Με δέκα τρεις (13) εισηγήσεις της Διοίκησης και στελεχών της Τράπεζας σε συνέδρια και ημερίδες σχετικά με οικονομικά και τραπεζικά θέματα.
- Με τρεις (3) εισηγήσεις σε αντίστοιχες εκδηλώσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- Με πλήθος εσωτερικών εγκυκλίων, με τις οποίες το προσωπικό ενημερώθηκε για κάθε αλλαγή που επήλθε στις εργασίες, στα διαχειριστικά συστήματα καθώς και για ειδικά θέματα που αφορούν το προσωπικό, όπως αξιοποίηση, προαγωγές, μέριμνα, εκπαιδευτικά προγράμματα, κ.λ.π.
- Με έξι (6) έντυπες και ηλεκτρονικές εκδόσεις του εσωτερικού ενημερωτικού φυλλαδίου «Πρόσωπο με Πρόσωπο», το οποίο παρουσιάζει εικόνες από τη ζωή της Τράπεζας και του προσωπικού της.

ΟΙ ΜΕΤΟΧΟΙ ΜΑΣ

Στις 31.12.2003 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανερχόταν σε 429.658.380 ευρώ και διαιρείτο σε 85.931.676 μετοχές. Σημειώνεται ότι το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει την αύξηση με καταβολή μετρητών κατά 2.399.440 ευρώ για την έκδοση 479.888 νέων ονομαστικών μετοχών, μετά από απόφαση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων (15.6.2001 και 17.6.2002). Η αύξηση αυτή, που έγινε κατά το 2003, ήταν αποτέλεσμα της άσκησης δικαιωμάτων προαίρεσης επί των μετοχών της Τράπεζας (stock options) από 6.796 δικαιούχους (εργαζόμενοι και στελέχη της Τράπεζας).

Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας των δικαιωμάτων των μετόχων. Οι δύο ειδικές υπηρεσίες στην Τράπεζα, η Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων και η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων, συνέχισαν κατά το 2003 να ασχολούνται αποκλειστικά με την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των μετόχων μας. Στις 31.12. 2003 η Τράπεζα είχε συνολικά 63.334 μετόχους. Οι μεγαλύτεροι 30 μέτοχοι κατέχουν συνολικά 59,374% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας και οι μετοχές τους κυμαίνονται από 0,442% - 9,412%.

Αναλυτικά, στις 31.12.2003, οι 30 μεγαλύτεροι μέτοχοι ήταν οι παρακάτω:

A/A	Επώνυμο / Επωνυμία	(%)
1	ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΙΝΗΤΩΝ ΑΞΙΩΝ Α.Ε.	9,412
2	CAISSE NATIONALE DE CREDIT AGRICOLE	8,982
3	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	5,578
4	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	5,313
5	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (Ο.Γ.Α.)	4,979
6	ΤΑΜΕΙΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΛΑΔΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ	4,242
7	Ε.Τ.Ε.Α.Μ.	2,067
8	ΑΕΓΕΑΝ FINANCE S.A.	2,055
9	ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΛΑΔΟΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ	1,723
10	ΤΑΜΕΙΟ ΣΥΝΤΑΞΕΩΣ ΚΑΙ ΑΥΤΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΩΝ	1,438
11	ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΡΜΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΟ (ΕΡΜΗΣ)	1,116
12	ΤΣΜΕΔΕ ΤΑΜΕΙΟ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ	1,064
13	ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	0,991
14	ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΜΠΟΡΩΝ ΚΛΑΔΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	0,861
15	ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	0,766
16	ΦΟΙΝΙΞ ΜΕΤΡΟΛΑΪΦ ΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε.Α.Ε.	0,737
17	ΤΑΜΕΙΟ ΣΥΝΤΑΞΕΩΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	0,712
18	ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦ/ΣΗΣ ΥΠΑΛΛΩΝ ΕΜΠ/ΚΩΝ ΚΑΤ/ΤΩΝ ΚΛΑΔΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	0,666
19	ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	0,651
20	ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	0,651
21	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	0,651
22	EUROBANK VALUE INDEX ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	0,605
23	STICHTING PENSIOENFONDS ABP	0,594
24	ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΧΩΡΟΦΥΛΑΚΗΣ	0,556
25	ΙΔΙΩΤΗΣ	0,556
26	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ Α.Ε.	0,554
27	ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	0,476
28	ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	0,467
29	ΤΕΒΕ-ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ	0,463
30	ALPHA BLUE CHIPS ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ- ΑΛΦΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ.	<u>0,442</u>
	ΣΥΝΟΛΟ	59,374

Στις 31.12.2003 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας κατέχουν οι παρακάτω κατηγορίες επενδυτών:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ	Ποσοστό Συμμετοχής (%)
Θυγατρικές εταιρίες της Εμπορικής Τράπεζας.	1,426%
Ασφαλιστικά Ταμεία, Οργανισμοί, Επιμελητήρια, Χρηματιστήριο:	42,989%
Ιδρύματα, Δήμοι, Ναοί.	0,550%
Ελληνικές Τράπεζες (συμπεριλαμβανομένης της Εμπορικής Τράπεζας)	5,379%
Αλλοδαπές Τράπεζες.	9,869%
Ελληνικές Εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων.	4,908%
Έλληνες μεγαλομέτοχοι (ιδιώτες και εταιρίες που κατέχουν άνω από 15.000 μετοχές έκαστος).	4,323%
Αλλοδαπές εταιρίες και Αμοιβαία Κεφάλαια.	8,093%
Αλλοδαποί μεγαλομέτοχοι (ιδιώτες που κατέχουν άνω των 15.000 μετοχών).	0,000%
Αλλοδαποί μικρομέτοχοι (ιδιώτες, που κατέχουν λιγότερες από 15.000 μετοχές έκαστος).	0,172%
Έλληνες μικρομέτοχοι (ιδιώτες-εταιρίες).	22,291%
ΣΥΝΟΛΟ	100%

ΚΕΡΔΙΖΟΥΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι δημιουργούμε αξία για τον πελάτη μας όταν,
 ✓ προσφέρουμε τα καλύτερα, κατά το δυνατόν, προϊόντα που ο πελάτης χρειάζεται,
 ✓ διασφαλίζουμε τη συνέχιση και επανασχεδιασμό των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα του πελάτη.

Εξυπηρετούμε την πελατεία μας με διαφάνεια, με ακεραιότητα και με επαγγελματισμό. Κατά το 2003, εξυπηρετήσαμε τους πελάτες μας μέσω 373 καταστημάτων, 674 ΑΤΜ, 9 ΑΕΜ, 14 ανταλλακτηρίων, 95 κιόσκι, 29.828 μηχανημάτων πωλήσεων (point of sales-POS) καθώς και μέσω του διαδικτύου. Με οδηγό την πελατοκεντρική στρατηγική μας προσφέραμε ένα πλούσιο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών, που κάλυψε τις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, των μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και τις ανάγκες των ιδιωτών πελατών μας¹. Επίσης, διευκολύναμε την πρόσβαση σε χρηματοδότηση ειδικών κατηγοριών συμπολιτών μας, όπως τσιγγάνους και παλιννοστούντες.

Κανόνες συμπεριφοράς

Οι συναλλακτικές σχέσεις με την πελατεία μας στηρίζονται στη διαφάνεια, στην ειλικρίνεια και στην αμοιβαία εμπιστοσύνη. Η εξυπηρέτηση της πελατείας μας διέπεται από σαφείς κανόνες συμπεριφοράς των λειτουργιών μας που περιέχονται:

- Στον Οργανισμό Προσωπικού.
- Σε πλήθος εσωτερικών εγκυκλίων που αφορούν τις συναλλαγές με την πελατεία.
- Στον «Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας» της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.
- Στον εθελοντικό «Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για Στεγαστικά Δάνεια», που ενέκριναν οι ευρωπαϊκές ενώσεις καταναλωτών και οι ευρωπαϊκές ενώσεις του πιστωτικού τομέα.

Λιανική Τραπεζική

Στην αγορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, το σύνολο των πιστοδοτήσεων προς ΜΜΕ αυξήθηκε από 3.441 εκατομμύρια ευρώ το 2002 σε 4.095 εκατομμύρια ευρώ το 2003, σημειώνοντας αύξηση 19%.

¹ Αναλυτικά στοιχεία υπάρχουν στην Ετήσια Έκθεση του Προέδρου του Δ.Σ. προς τους μετόχους, για το έτος χρήσης 2003, Αθήνα 2004.

Η αύξηση αυτή αντανακλά την ελκυστικότητα των πιστοδοτικών προϊόντων μας και την περαιτέρω διευκόλυνση της πρόσβασης των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων στα πιστοδοτικά προγράμματα της Τράπεζας. Ειδικότερα υποστηρίξαμε τις ΜΜΕ με πλούσιο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους.

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Τη διάθεση δύο νέων προϊόντων «EASY BUSINESS»: Το επιχειρηματικό Δάνειο Μηχανολογικού Εξοπλισμού και το Δάνειο Επιχειρηματικής Στέγης, που αποδείχθηκαν ιδιαίτερα ελκυστικά για τις ΜΜΕ.
- Την παροχή ΔΩΡΕΑΝ ασφαλιστικής κάλυψης στα Ανοιχτά Επιχειρηματικά Δάνεια EASY BUSINESS.
- Την ανάληψη της διοργάνωσης ή συμμετοχής σε 11 κοινοπρακτικά και ομολογιακά δάνεια ΜΜΕ.
- Τη συμμετοχή της Τράπεζας, ως φορέα υποστήριξης στη διαδικασία αξιολόγησης των προτάσεων που υποβλήθηκαν από τις ΜΜΕ για το Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης.

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 1, το 2003 κερδίσαμε την εμπιστοσύνη 5000 νέων μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1
ΑΡΙΘΜΟΣ ΝΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ 2000-2003

	2000	2001	2002	2003
Αριθμός νέων πελατών	911	1537	3517	5000

Στην αγορά της καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης, η Τράπεζα κάλυψε τις ανάγκες των πελατών της με τη χορήγηση:

- Νέων πιστοδοτικών προϊόντων στεγαστικής πίστης για την απόκτηση κατοικίας και επαγγελματικής στέγης. Τα νέα προϊόντα στεγαστικής πίστης, η βελτίωση της διαδικασίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης συνέβαλαν στην αύξηση του μεριδίου της αγοράς, το οποίο το 2003 διαμορφώθηκε στο 9,8% με ρυθμό αύξησης της στεγαστικής πίστης 30% έναντι του αντίστοιχου της αγοράς 25%.
- 70.500 νέα προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια.
- 180.741 νέων καρτών (EMΠΟΡΟΚΑΡΤΑ, VISA, MASTERCARD, TELEBANK CREDIT, TELEBANK DEBIT, EASY BUSINESS). Σημειώνεται ότι η Εμπορική Τράπεζα διέθεσε τις πρώτες «έξυπνες»

πιστωτικές κάρτες full option σε συνεργασία με την Visa International, παρέχοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με μέγιστη ασφάλεια, χάρη στην τεχνολογία EMV chip.

- 3.685 νέων συμβάσεων με συνεργαζόμενες επιχειρήσεις στον τομέα της καταναλωτικής πίστης.
- σειράς καταθετικών/επενδυτικών προϊόντων με αποτέλεσμα τα υπόλοιπα των καταθέσεων να αυξηθούν σε 12.123 εκατομμύρια ευρώ στο τέλος του 2003 έναντι 9.483,6 το 2002, σημειώνοντας αύξηση 27,8%.

Τέλος σημειώνεται ότι η Τράπεζα χορήγησε **στεγαστικά δάνεια** σε δύο ειδικές κατηγορίες συμπολιτών μας (Πίνακας 2), τσιγγάνους και ομογενείς παλιννοστούντες, οι οποίες παρουσιάζουν χαρακτηριστικά κοινωνικού αποκλεισμού.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2
ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ
ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ
(2002-2004)

	2002	2003	2004
Τσιγγάνοι ³	-	8	52
Παλιννοστούντες ⁴	30	267	205
Σύνολο	30	275	257

Στην αγορά των τραπεζοασφαλειών, προσφέραμε πλούσιο πακέτο πρωτοποριακών προϊόντων (αποταμειευτικά-ασφαλιστικά προϊόντα, προστασίας κεφαλαίου και επενδυτικά-ασφαλιστικά προϊόντα) και υπογράφηκαν 15.500 νέα συμβόλαια.

Τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (Corporate Banking).

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει σημαντική και πολύχρονη εμπειρία στην εξυπηρέτηση των εξειδικευμένων αναγκών των μεγάλων επιχειρήσεων, των κατασκευαστικών εταιριών, των ναυτιλιακών εταιριών και των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών.

² Μέχρι 29.4.2004

³ Το πρόγραμμα άρχισε να εφαρμόζεται από 30.6.2003

⁴ Το πρόγραμμα άρχισε να εφαρμόζεται από 30.7.2002

Ειδικότερα, κατά το 2003:

- **Στην αγορά των μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων.** Προσφέροντας υπηρεσίες και προϊόντα υψηλής ποιότητας εξυπηρετήσαμε περισσότερες από 600 **μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις.** Διευρύναμε την πελατειακή μας βάση με 25 νέες συνεργασίες μεγάλων επιχειρήσεων. Για τη χρήση του 2003, η μέση αύξηση πιστοδοτήσεων προς μεγάλες επιχειρήσεις, ήταν μεγαλύτερη των 208 εκατομμυρίων ευρώ, ή ποσοστό μεγαλύτερο του 13%, έναντι αντίστοιχης μέσης αύξησης κατά 200 εκατομμύρια ευρώ ή ποσοστό 15% στη χρήση 2002. Με στόχο τη διασφάλιση των συμφερόντων της Τράπεζας, αλλά και της δημιουργίας προοπτικών βιωσιμότητας για μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις με ειδική σημασία για την οικονομία της χώρας και την απασχόληση, η Τράπεζα συμμετείχε σε 15 κοινοπρακτικά και ομολογιακά δάνεια και οργάνωσε η ίδια 2 δάνεια.
- **Στην αγορά των κατασκευαστικών εταιριών** συμμετείχαμε στη χρηματοδότηση μεγάλων έργων υποδομής (αυτοκινητόδρομοι, έργα σταθερής τροχιάς, λιμενικά έργα, αποχετευτικά έργα, έργα ενεργειακού τομέα, κατασκευή νοσοκομείων, ολυμπιακά έργα). Το σύνολο των χορηγήσεων ανήλθε σε 150,3 εκατομμύρια ευρώ.
- **Στην αγορά του project financing** χρηματοδοτήσαμε έργα παραχώρησης-αυτοχρηματοδότησης, Β.Ο.Τ., Β.Ο.Ο., Β.Ο.Ο.Τ. Επίσης, μέσω της θυγατρικών εταιριών, εγκρίθηκαν ή/και υπογράφηκαν συμβάσεις χρηματοδότησης έργων στους τομείς της Αιολικής Ενέργειας, Υδροηλεκτρικής Ενέργειας, Συμπαγωγής Ενέργειας καθώς και Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- **Στην αγορά των Επιχειρήσεων του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα,** και με δεδομένη την πολιτική της κυβέρνησης για μείωση του δανεισμού τους, χορηγήθηκαν 31 νέα δάνεια προς τις Δημόσιες Επιχειρήσεις, τους Οργανισμούς και τα Ν.Π.Δ.Δ., και ο συνολικός αριθμός των δανείων αυξήθηκε κατά 31%. Η Τράπεζα το 2003 ανέπτυξε συνεργασία με 54 ΔΕΚΟ και 225 Ν.Π.Δ.Δ., εκ των οποίων οι 171 είναι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Στο χώρο της υγείας, η Τράπεζα συνεργάζεται με 7 από τα 11 Περιφερειακά Συστήματα Υγείας (ΠΕ.Σ.Υ.) που προκήρυξαν διαγωνισμό συνεργασίας με τράπεζες.
- **Στη ναυτιλιακή αγορά,** η δραστηριότητα της Τράπεζας επικεντρώθηκε στην επέκταση της συνεργασίας με την πελατεία της, στην

προσέλκυση νέων πελατών και στην ποιοτική αναδιάρθρωση του χαρτοφυλακίου των υφισταμένων πιστοδοτήσεων. Το μερίδιο αγοράς που η Τράπεζα κατέχει ανέρχεται στο 16.1%.

ΑΚΟΥΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα λειτουργεί ειδικό Γραφείο για τη Διαχείριση των Παραπόνων της Πελατείας μας. Κάθε πελάτης μας, επιχείρηση ή ιδιώτης, έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει το παράπονό του στην Τράπεζα και οπωσδήποτε θα λάβει απάντηση ή/και λύση από τη Διεύθυνση του καταστήματος με το οποίο συνεργάζεται, εντός το πολύ δέκα ημερών.

Εάν στο επίπεδο του καταστήματος δεν καταστεί δυνατή η εξεύρεση κοινής αποδεκτής με τον πελάτη λύσης, τότε ο πελάτης απευθύνεται στο Γραφείο Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας, το οποίο φροντίζει για την επίλυση της διαφοράς και αποστέλλει γραπτώς στον πελάτη, εντός δέκα εργάσιμων ημερών, την τελική θέση/πρόταση της Τράπεζας. Σημειώνεται ότι η υποβολή παραπόνων στο Γραφείο Διαχείρισης Παραπόνων γίνεται γραπτά (μέσω αλληλογραφίας/fax/e-mail, ή επίσκεψης) ή προφορικά (τηλεφωνικές κλήσεις ή επισκέψεις). Επίσης το Γραφείο δέχεται παράπονα πελατών που διαβιβάζονται μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος, μέσω του Τραπεζικού Μεσολαβητή, του Συνηγόρου του Πολίτη και των καταναλωτικών οργανώσεων.

Εάν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την πρόταση διευθέτησης του θέματος από το Γραφείο Παραπόνων της Τράπεζας, δύναται να προσφύγει στον Τραπεζικό Μεσολαβητή. Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- α. Προτείνει προς τα δύο μέρη τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς.
- β. Εφόσον δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής θα προχωρήσει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης προς τα δύο μέρη με σκοπό και πάλι την επίλυση της διαφοράς.
- γ. Η σύσταση αυτή μπορεί να απορριφθεί είτε από την Τράπεζα, είτε από τον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης δύναται να επιδιώξει πλέον, την ικανοποίησή του στα δικαστήρια.

Συνοπτικά κατά το 2003, προσέφυγαν στο Γραφείο Διαχείρισης Παραπόνων 763 πελάτες, εκ των οποίων 681 (ήτοι 89%) ήταν ιδιώτες πελάτες και 82

(ήτοι 11%) ήταν επιχειρήσεις πελάτες. Η επιτυχής διεκπεραίωση των υποβληθέντων παραπόνων και προβλημάτων είχε ως αποτέλεσμα τη χαμηλή συμμετοχή της Τράπεζας στο σύνολο των παραπόνων όλων των Τραπεζών, που υποβλήθηκαν στον Τραπεζικό Μεσολαβητή.

Σημειώνεται ότι, από την αξιολόγηση των παραπόνων εντοπίστηκαν ορισμένα προβλήματα δυσλειτουργίας, κυρίως ως προς την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών μας, τις προμήθειες /επιβαρύνσεις, αλλά και σε ορισμένες κατηγορίες προϊόντων/υπηρεσιών, κυρίως στα δάνεια και στις πληρωμές. Στην Εμπορική Τράπεζα αξιολογούμε τα παράπονα των πελατών μας και βρισκόμαστε σε συνεχή διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών και των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών μας. Αναλυτικότερα, τα παράπονα των πελατών μας παρουσιάζονται στους παρακάτω Πίνακες 3,4 και 5.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ
(2003)**

Μέσο υποβολής των παραπόνων	Παράπονα Ιδιωτών	Παράπονα Επιχειρήσεων
1. Γραπτά παράπονα	362	46
Μέσω αλληλογραφίας /fax/επισκέψεων	147	15
Μέσω Τράπεζας της Ελλάδος	12	8
Μέσω Τραπεζικού Μεσολαβητή	28	22
Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)	175	1
2. Προφορικά παράπονα	319	36
Μέσω τηλεφωνικών κλήσεων/επισκέψεων		
Συνολικός αριθμός παραπόνων (1 + 2)	681	82

Τα θέματα για τα οποία παραπονέθηκαν οι πελάτες μας, μετά από κατάταξη των αιτημάτων/παραπόνων ανά κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών, είναι τα παρακάτω:

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4
ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ
ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (2003)**

Παράπονα ανά προϊόν/υπηρεσία	Παράπονα Ιδιωτών	Παράπονα Επιχειρήσεων
Καταθετικά προϊόντα	91	2
Πιστοδοτικά προϊόντα	130	46
Πληρωμές (πιστωτικές κάρτες, ΑΤΜ, επιταγές, κίνηση κεφαλαίων, κ.α.)	292	22
Κινητές αξίες (επενδυτικές συμβουλές, αμοιβαία κεφάλαια, πράξεις επί τίτλων, κ.α.)	16	-
Λοιπές τραπεζικές εργασίες (θυρίδες, εγγυητικές επιστολές, leasing, πάγιες εντολές, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, κ.α.)	152	12
Συνολικός αριθμός παραπόνων	681	82

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ
(2003)

Αιτίες Παραπόνων	Παράπονα Ιδιωτών	Παράπονα Επιχειρήσεων
Τραπεζική πρακτική (συμβάσεις, τήρηση οδηγιών, παραβάσεις, κ.α.)	3	1
Συναλλαγές/υπολογισμοί (σφάλματα χρεώσεων /πιστώσεων, κ.α.)	33	-
Προμήθειες και διάφορα έξοδα	206	38
Επιτόκια	4	-
Ποιότητα υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση, συμπεριφορά, παραλείψεις κ.α.)	208	16
Διάφορα άλλα παράπονα (ανενεργοί λογ/σμοί, ημερομηνίες valeur, εμπράγματατες εξασφαλίσεις, κ.α.)	227	27
Συνολικός αριθμός παραπόνων	681	82

ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΑΣ⁵
(σε εκατομμύρια ευρώ)

	Όμιλος		Τράπεζα	
	2003	2002	2003	2002
Ενεργητικό				
Απαιτήσεις κατά πελατών (εξαιρουμένων των προβλέψεων)	12.030,4	10.168,6	11.705,0	9.791,9
Ομόλογα, ομολογίες & άλλα αξιόγραφα ⁶	2.169,9	4.359,1	1.934,2	4.109,9
Σύνολο Ενεργητικού	16.888,0	16.891,4	16.644,3	16.448,3
Παθητικό				
Υποχρεώσεις προς πελάτες	14.042,7	13.296,3	13.841,7	13.152,0
Ίδια κεφάλαια	1.199,7	1.220,4	1.268,6	1.255,2
Αριθμός απασχολούμενων (άτομα)				
	7.682	7.679	6.865	6.898
Αποτελέσματα				
Καθαρά έσοδα από τόκους	611,8	560,8	499,6	467,6
Καθαρά έσοδα από προμήθειες	159,0	145,7	135,4	130,8
Μικτά αποτελέσματα εκμετάλλευσης	830,5	767,2	673,6	667,5
Δαπάνες προσωπικού	372,9	357,1	344,7	329,9
Σύνολο οργανικών εξόδων ⁷	624,7	592,0	496,7	477,1
Καθαρά κέρδη (προ φόρων)	112,8	89,6	105,7	118,2
Καθαρά κέρδη (μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας)	71,8	52,2	72,7	86,2
Καθαρά κέρδη ανά μετοχή (σε ευρώ) ⁸	0,8	0,6	0,8	1,0
Δείκτες διάρθρωσης				
Απαιτήσεις κατά πελατών (αφαιρουμένων των προβλέψεων) / Σύνολο Ενεργητικού (%)	71,2	60,2	70,3	59,5
Ομόλογα ¹ / Σύνολο Ενεργητικού (%)	12,8	25,8	11,6	25,0
Προβλέψεις / Απαιτήσεις κατά πελατών (%)	2,9	2,7	2,7	2,6
Δείκτες αποδοτικότητας & αποτελεσματικότητας				
Καθαρό επιτοκιακό περιθώριο (%)	3,6	3,2	3,0	2,7
Απόδοση μέσου Ενεργητικού (ROAA) (%) ⁹	0,4	0,3	0,4	0,5
Απόδοση μέσων Ιδίων Κεφαλαίων (ROAE) (%)	5,9	3,3	5,8	5,3
Δείκτης αποτελεσματικότητας (%) (cost-to-income ratio) ¹⁰ (%)	75,2	77,2	73,7	71,5
Κεφαλαιακή επάρκεια (%)				
Tier 1 ¹¹	9,0 ¹²	10,5	9,4	10,8
Πιστοληπτική διαβάθμιση		Μακροπρόθεσμη		Βραχυπρόθεσμη
Standard & Poor's		BBB-		A-3
Moody's		Baa1		P-2
FITCH-IBCA		BBB+		F2

⁵ Η ανάλυση των στοιχείων του ισολογισμού και των αποτελεσμάτων χρήσης παρουσιάζονται στην « Έκθεση του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για τον Ισολογισμό της Τράπεζας και του Ομίλου το 2003».

⁶ Αναφέρεται στο άθροισμα των «Ομολογίων και Άλλων Τίτλων Σταθερής Απόδοσης» και των «Κρατικών και Άλλων Αξιογράφων Δεκτών για Επαναχρηματοδότηση από την Κεντρική Τράπεζα».

⁷ Τα οργανικά έξοδα ορίζονται ως το άθροισμα των Γενικών Εξόδων Διοίκησης, των Αποσβέσεων Παγίων Στοιχείων και των Λοιπών Εξόδων Εκμετάλλευσης.

⁸ Τα καθαρά κέρδη ανά μετοχή έχουν υπολογιστεί με βάση τα κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας χρησιμοποιώντας το σταθμισμένο αριθμό του συνόλου των μετοχών ε κάθε έτος.

⁹ Οι αποδόσεις μέσου ενεργητικού και μέσων ιδίων κεφαλαίων έχουν υπολογιστεί με βάση τα μετά από φόρους κέρδη ως προς το μέσο ενεργητικό και ως προς τα μέσα ίδια κεφάλαια όπως προκύπτουν από τιμές τέλους έτους.

¹⁰ Ο δείκτης αποτελεσματικότητας ορίζεται ως ο λόγος των οργανικών εξόδων ως προς τα μικτά αποτελέσματα εκμετάλλευσης.

¹¹ Για την Εμπορική Τράπεζα ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας συμπίπτει με το βασικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας (Tier 1).

¹² Εκτίμηση.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ

Η μεγαλύτερη κοινωνική συμβολή της Τράπεζας είναι η επιχειρηματική της επιτυχία.

Από την οικονομική δραστηριότητα του έτους 2003, η Εμπορική Τράπεζα, κατέβαλε:

- ✓ για μέρισμα στους μετόχους € 40.683.228
- ✓ για φόρους στο κράτος € 43.147.730
- ✓ για μικτές αποδοχές στο προσωπικό, € 224.319.019
- ✓ για μέριμνα και εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και έκτακτες εισφορές υπέρ ΤΕΑΠΕΤΕ κ.λ.π. € 81.010.858
- για εργοδοτικές εισφορές στα ασφαλιστικά ταμεία, € 56.904.110

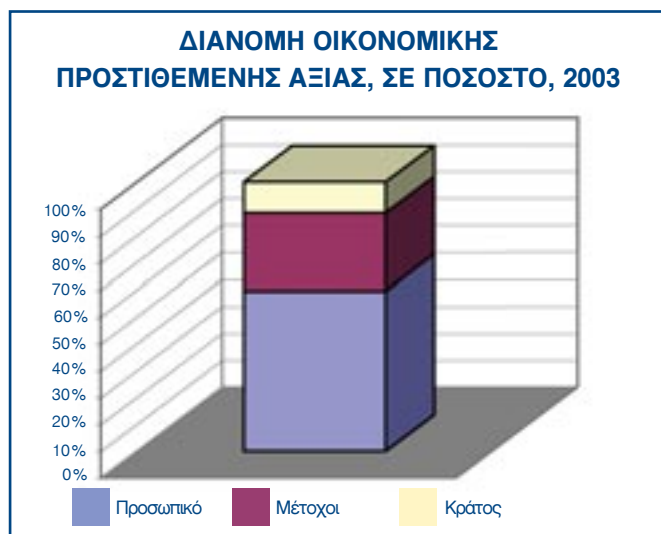
Επίσης, η Τράπεζα παρείχε:

- 6844 θέσεις πλήρους απασχόλησης.
- χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε εκατοντάδες χιλιάδες ιδιώτες και επιχειρήσεις.

Η Οικονομική Προστιθέμενη Αξία¹³, για το 2003, διαμορφώνεται από τα παρακάτω μεγέθη:

- μικτές αποδοχές προς το προσωπικό: € 224.319.019
- φόροι στο κράτος: € 43.147.730
- αποσβέσεις: € 3.144.993
- μικτά κέρδη: € 105.698.972

Η προστιθέμενη αξία διανεμήθηκε κατά 60% στο προσωπικό, 29% στους μετόχους και 11% στο κοινωνικό σύνολο.



¹³ Όπως ορίζεται από το Global Reporting Initiative, «value added» expresses the economic value created by a company's activities. It consists of gross salaries (incl. social security payments etc), taxes, depreciation, and gross profits. It reflects the company's contribution to GNP» www.globalreporting.org

III. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

III. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού διέπεται από τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το νομικό πλαίσιο και τις οικουμενικές αρχές που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα και στα δικαιώματα της εργασίας. Για την Εμπορική Τράπεζα ο σεβασμός των ανθρώπινων και των εργασιακών δικαιωμάτων του προσωπικού αποτελεί μέρος της εταιρικής ηθικής μας. Επίσης, αναγνωρίζουμε ότι στο ανθρώπινο δυναμικό μας οφείλεται η επίτευξη των στόχων της Τράπεζας και διαπιστώνουμε ότι η διαχείριση του ανθρώπινου κεφαλαίου συνδέεται με την παραγωγικότητα και την μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα της Τράπεζας.

Στόχος μας είναι η Τράπεζα να αποτελεί εργασιακό περιβάλλον στο οποίο το προσωπικό μπορεί να δημιουργεί και να αναπτύσσεται ώστε να αξιοποιούνται πλήρως οι δυνατότητές του. Στο πλαίσιο αυτό η Εμπορική Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική ίσων ευκαιριών, εκπαιδεύει και μεριμνά για το προσωπικό της.

Πολιτική Ίσων ευκαιριών

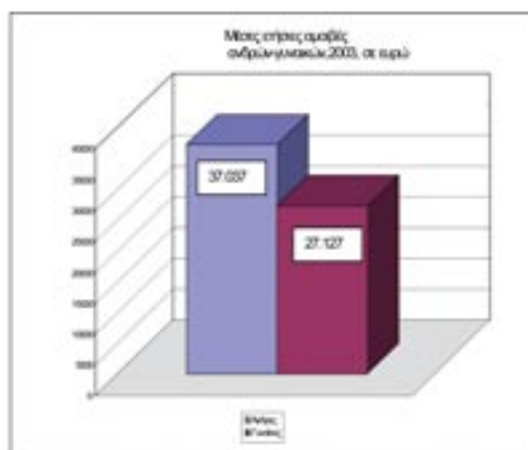
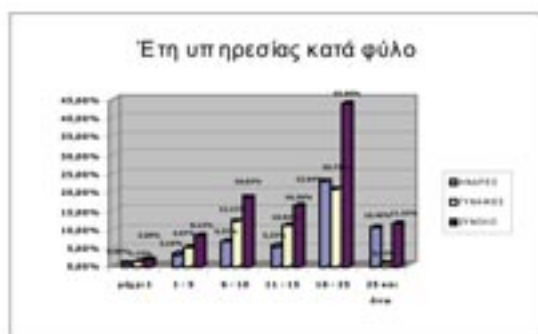
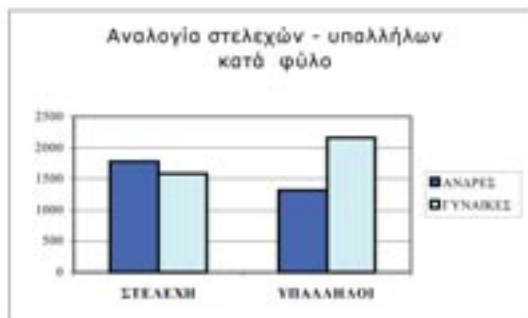
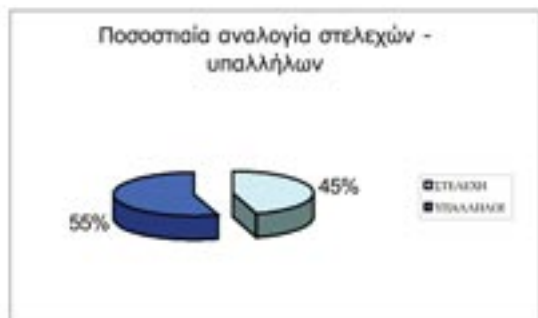
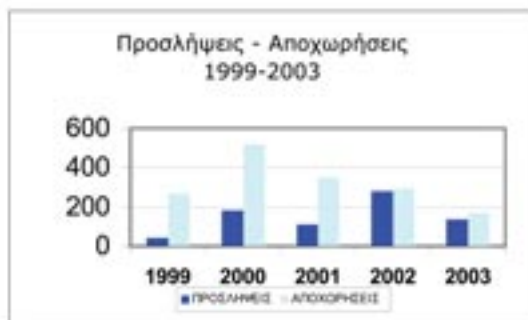
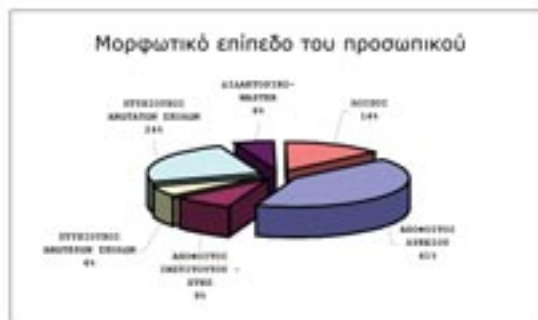
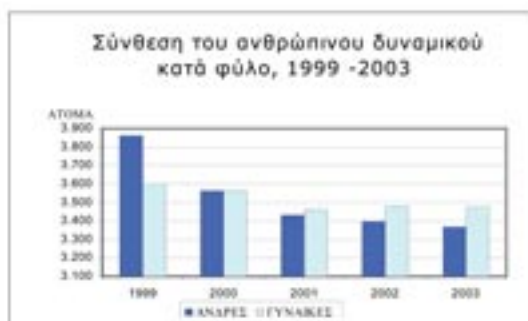
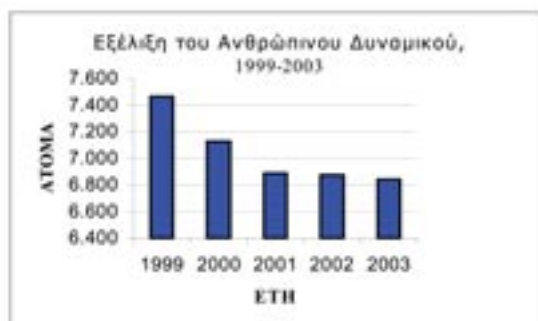
Στην Εμπορική Τράπεζα κάθε διάσταση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή προσλήψεις, τοποθετήσεις, προαγωγές, ανάληψη θέσεων ευθύνης, μετακινήσεις, εκπαίδευση και κατάρτιση, προγράμματα εθελουσίας εξόδου, οφείλει να διέπεται από την αρχή των ίσων ευκαιριών.

Η Εμπορική Τράπεζα ασκεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα με σεβασμό στη διαφορετική κουλτούρα και στην αξιοπρέπεια των εργαζομένων της. Με αξίες μας τη διαφάνεια και την αξιοκρατία, προσδοκούμε:

- ✓ Η σύνθεση του προσωπικού να αντανakλά τη σύνθεση της κοινωνίας μας.
- ✓ Η σύνθεση των στελεχών να αντανakλά τη σύνθεση του προσωπικού.
- ✓ Η εκπαίδευση και κατάρτιση να παρέχεται με προγράμματα και πολιτικές που τις καθιστούν στην πράξη διαθέσιμες σε όλο το προσωπικό.
- ✓ Τα προγράμματα μέριμνας να στοχεύουν στη στήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους και στη συμφιλίωση της επαγγελματικής με την προσωπική ζωή.

Στην Τράπεζα λειτουργεί ισομερής γνωμοδοτική Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών, αποτελούμενη από εκπροσώπους της Διοίκησης και του Συλλόγου Εργαζομένων της Τράπεζας. Η σύσταση, το αντικείμενο και οι στόχοι της Επιτροπής Ίσων Ευκαιριών καθορίστηκαν από κλαδικές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας καθώς και από Επιχειρησιακές Συμβάσεις μεταξύ του Συλλόγου Εργαζομένων και της Διοίκησης της Τράπεζας.

Το ανθρώπινο δυναμικό μας με μια ματιά



1. Η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού

Στις 31.12.2003 το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας μας ανέρχονταν σε 6.844 εργαζόμενους, σε θέσεις πλήρους απασχόλησης. Την πενταετία 1999-2003 (Πίνακας 6), ο συνολικός αριθμός του ανθρώπινου δυναμικού μειώθηκε σταδιακά κατά 8,3%. Η μείωση αυτή, εντάσσεται στη γενικότερη πολιτική μείωσης των λειτουργικών δαπανών και βελτίωσης των δεικτών παραγωγικότητας Τράπεζας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6
ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 1999-2003

Έτος	Συνολικός αριθμός εργαζομένων ¹
1999	7.465
2000	7.129
2001	6.890
2002	6.876
2003	6.844

Η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού κατά φύλο

Στις 31.12.2003 η αναλογία των ανδρών στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού ήταν 49,2 % και των γυναικών ανήλθε στο 50,8 % (Πίνακας 7). Παρατηρείται τάση αύξησης της συμμετοχής των γυναικών στη συνολική σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7
Η ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ 1999-2003

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1999	3.861	51,7%	3.604	48,3%	7.465
2000	3.566	50,0%	3.563	50,0%	7.129
2001	3.431	49,8%	3.459	50,2%	6.890
2002	3.397	49,4%	3.479	50,6%	6.876
2003	3.368	49,2%	3.476	50,8%	6.844

¹ Δεν συμπεριλαμβάνονται οι συμβάσεις εργασίας με τοπικό προσωπικό στα καταστήματα του Λονδίνου και της Κύπρου.

² Ο αριθμός των συμβάσεων για τα έτη 2002 και 2003 ήταν αντίστοιχα 22 και 21.

Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων το 1999 στους αντίστοιχους κλάδους ήταν: Ταμειακός κλάδος 494 άτομα, τεχνικός κλάδος 176 άτομα, κλάδος καθαριστών 513 άτομα και λογιστικός κλάδος 5748 άτομα.

Μορφωτικό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού

Η Εμπορική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προαγωγή του μορφωτικού επιπέδου των εργαζομένων, τόσο με την προσέλκυση στελεχών με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, όσο και με την ενθάρρυνση των λειτουργών της να συμμετέχουν σε προγράμματα σπουδών. Αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής είναι το 44,2 % των υπαλλήλων να είναι πτυχιούχοι ανωτέρων και ανωτάτων σχολών και τίτλων μεταπτυχιακών σπουδών (Πίνακας 8).

ΠΙΝΑΚΑΣ 8
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 31.12.2003.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ-MASTER	235	149	384	5,6
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	787	871	1658	24,2
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	178	211	389	5,7
ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΣΤΕΠ	359	238	597	8,7
ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΛΥΚΕΙΟΥ	1366	1492	2858	41,8
ΛΟΙΠΟΙ	443	515	958	14,0
ΣΥΝΟΛΟ			6.844	100,00

Η κλαδική κατάταξη του ανθρώπινου δυναμικού

Το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας εντάσσεται σε 11 κλάδους (Πίνακας 9). Στο λογιστικό κλάδο είναι ενταγμένα περισσότερα από τα 3/4 του προσωπικού. Σημειώνεται ότι η μείωση του συνολικού αριθμού των εργαζομένων κατά 8,3%, την πενταετία 1999-2003, προέκυψε κυρίως από τη μείωση² στον ταμειακό κλάδο (35,22%), στον τεχνικό κλάδο (15,34%), στον κλάδο των καθαριστών (16,32%) και στον λογιστικό κλάδο (7,77%).

ΠΙΝΑΚΑΣ 9
ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΤΑ ΚΛΑΔΟ
ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (31.12.2003)

Κλάδος	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο εργαζομένων	Ποσοστό
ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ	2531	2770	5301	77,45
ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ	43	79	122	1,78
ΤΑΜΕΙΑΚΟΣ	320	65	385	5,62
ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΩΝ	76	57	133	1,94
ΤΕΧΝΙΚΟΣ	118	31	149	2,17
ΚΛΗΤΗΡΩΝ	104	40	144	2,10
ΟΔΗΓΩΝ	32	-	32	0,46
ΕΡΓΑΤΩΝ	222	24	0,35	
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	107	-	107	1,56
ΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ	11	430	441	6,44
ΙΑΤΡΩΝ	4	2	6	0,08
ΣΥΝΟΛΑ	3.368	3.476	6.844	100,00

Σταδιακή ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού:
Προσλήψεις - Αποχωρήσεις

Κατά το 2003 η Τράπεζα πραγματοποίησε 137 νέες προσλήψεις, πλήρους απασχόλησης, έναντι 169 συνολικά αποχωρήσεων³ και οι εθελούσιες αποχωρήσεις στο σύνολο του προσωπικού ήταν 0,21% (Πίνακας 10).

ΠΙΝΑΚΑΣ 10
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ - ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ (1999-2003)

Έτος	Προσλήψεις	Εθελούσιες αποχωρήσεις ⁴	% εθελούσιων αποχωρήσεων στο σύνολο του προσωπικού	Συνολικές αποχωρήσεις ²
1999	41	116	1,55	266
2000	183	207	2,90	519
2001	110	116	1,68	349
2002	280	113	1,65	294
2003	137	15	0,21	169

Μέσος όρος ηλικίας

Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων είναι 41,7 έτη. Η αυξημένη συμμετοχή των γυναικών στις νεαρότερες ηλικίες αντανakλά την πολιτική της Τράπεζας στις προσλήψεις, οι οποίες κατά κανόνα γίνονται με διαγωνισμό και οπωσδήποτε χωρίς διακρίσεις φύλου. Ειδικότερα, για τα διευθυντικά

στελέχη ο μέσος όρος ηλικίας είναι 44,7 έτη και για το υπόλοιπο προσωπικό 39,4 έτη (Πίνακας 11). Στη διαμόρφωση των δεικτών αυτών συνέβαλε η πολιτική της Τράπεζας για ανανέωση του στελεχειακού δυναμικού της με την τοποθέτηση σε θέσεις ευθύνης νεώτερων σε ηλικία στελεχών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ
στις 31.12.2003

Ηλικία	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
έως 25	43	91	134
26-35	467	958	1.425
36-45	1.301	1.588	2.889
46-55	1.367	745	2.112
56+	190	94	284

Σε ό,τι αφορά τα χρόνια υπηρεσίας, σημειώνεται ότι ποσοστό 43,7 % των εργαζομένων, έχει από 16 έως 25 χρόνια υπηρεσίας (Πίνακας 12).

ΠΙΝΑΚΑΣ 12
ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Έτη υπηρεσίας	Άνδρες	%	Γυναίκες	%	Συνολικός αριθμός εργαζομένων	% στο σύνολο των εργαζομένων
μέχρι 1	60	0,88	77	1,13	137	2,00
1-5	216	3,16	340	4,97	556	8,12
6-10	446	6,52	829	12,11	1275	18,63
11-15	364	5,32	749	10,94	1113	16,26
16-25	1570	22,94	1418	20,72	2988	43,66
26 και άνω	712	10,40	63	0,92	775	11,32
Σύνολο	3.368		3.476		6.844	100.00%

³ Οι αποχωρήσεις περιλαμβάνουν, εκτός από τις εθελούσιες εξόδους με κίνητρα, τις παρακάτω κατηγορίες: συνταξιοδοτήσεις λόγω συμπλήρωσης προϋποθέσεων, καταγγελίες συμβάσεων, μη ανανέωση συμβάσεων ορισμένου χρόνου και αναγγελίες θανάτων.
⁴ Αφορούν εθελούσιες εξόδους που κάνουν χρήση ειδικών κινήτρων.

Κατανομή του προσωπικού σε θέσεις εργασίας

Στην κατανομή του προσωπικού δίνεται έμφαση στην ενίσχυση του δικτύου, προκειμένου να εξυπηρετείται η πελατεία (Πίνακας 13). Στις 31.12.2003 το 68,4% του ανθρώπινου δυναμικού απασχολείται στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας και το 31,6% σε επιτελικές μονάδες και μονάδες υποστήριξης του δικτύου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εργασία	Άνδρες	Γυναίκες	ΣΥΝΟΛΟ
Δίκτυο	2.147	2.534	4.681
Διευθύνσεις	1.221	942	2.163
ΣΥΝΟΛΟ	3.368	3.476	6.844

Στελεχιακό δυναμικό

Η αναλογία των στελεχών στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού το 2003 διαμορφώθηκε στο 45,2% (Πίνακας 14). Το υψηλό αυτό ποσοστό αντανακλά τον επιμερισμό των αρμοδιοτήτων και ευθυνών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14
ΣΤΕΛΕΧΗ - ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ
31.12.2003

	Άνδρες	Γυναίκες	ΣΥΝΟΛΟ
Στελέχη	1.783	1.313	3.096
Υπάλληλοι	1.585	2.163	3.748
ΣΥΝΟΛΟ	3.368	3.476	6.844

Συμμετοχή των γυναικών σε θέσεις ευθύνης

Η συμμετοχή των γυναικών σε θέσεις ευθύνης, αν και αυξάνεται σταδιακά, δεν είναι ικανοποιητική. Η συμμετοχή στις μεσαίες και κυρίως στις υψηλότερες βαθμίδες της διοίκησης είναι χαμηλή. Στο τέλος του 2003 η συμμετοχή των γυναικών σε θέσεις ευθύνης αντιπροσώπευε το 42,40% του συνόλου των θέσεων ευθύνης, έναντι ποσοστού 32% το 1998⁵.

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 15, τα ποσοστά συμμετοχής των γυναικών σε θέσεις ευθύνης είναι τα ακόλουθα: Για τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή 11,11%, για την ομάδα Διευθυντές-Σύμβουλοι Διοίκησης 10,46%, για την ομάδα Διευθυντής Τομέα 16,21%, για την ομάδα Τμηματάρχης 33,59% και για την ομάδα Προϊστάμενος Υπηρεσίας 54,97%.

Η χαμηλή συμμετοχή των γυναικών στις μεσαίες και υψηλότερες θέσεις ευθύνης, μολονότι δεν υστερούν στο μορφωτικό επίπεδο, μπορεί να ερμηνευθεί από τα λιγότερα έτη υπηρεσίας των γυναικών στην Τράπεζα (βλ. Πίνακα 12), αλλά και τα κοινωνικά πρότυπα και στερεότυπα των λειτουργών της. Η αύξηση της συμμετοχής των γυναικών στη συνολική σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού άρχισε να παρατηρείται σταδιακά από το τέλος της δεκαετίας του 1970. Παράλληλα η δυνατότητα που παρέχεται σε γυναίκες με ανήλικα παιδιά να συνταξιοδοτούνται μετά από 15 ή 20 ή 25 έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα, επηρεάζει την υπηρεσιακή εξέλιξή τους.

Η Εμπορική Τράπεζα είναι επιχείρηση που επιδιώκει να εφαρμόζει Ίσες Ευκαιρίες. Αναγνωρίζουμε ότι η συμμετοχή των γυναικών στις μεσαίες και υψηλότερες θέσεις ευθύνης πρέπει να βελτιωθεί. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών, σε συνεργασία με τη Αναπτυξιακή Σύμπραξη EQUAL-ΑΝΔΡΟΜΕΔΑ, επεξεργάζεται Σχέδιο Ισότητας που θα κατατεθεί εντός του 2004. Στο πλαίσιο αυτό κατά το 2003 εκπαιδεύτηκαν πέντε γυναίκες λειτουργοί μας για θέματα ισότητας. Τέλος, σημειώνεται ότι, τον Ιανουάριο του 2003, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ελληνίδων Δημοσιογράφων, στο πλαίσιο του Κοινοτικού Προγράμματος «Τώρα πια ξέρεις» τίμησε την Εμπορική Τράπεζα με εύφημο μνεία για τη βελτίωση των επιδόσεων της στην ανάδειξη γυναικών σε θέσεις ευθύνης.

⁵ Το αντίστοιχα ποσοστά για τα έτη 2000 και 2002 ήταν 35% και 41% αντίστοιχα.

⁶ Οι υφιστάμενες θέσεις ευθύνης είναι 59, και στον πίνακα ομαδοποιούνται σε 5 ομάδες, με βάση τις αμοιβές που συνοδεύουν την κάθε θέση ευθύνης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΑΝΔΡΩΝ (Α) - ΓΥΝΑΙΚΩΝ (Γ) ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΑ ΚΛΑΔΟ,
31.12.2003

ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΤΑΜΕΙΑΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΚΛΑΔΟΣ ΟΔΗΓΩΝ		ΚΛΑΔΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		ΣΥΝΟΛΟ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	
	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ	Α	Γ			
ΑΝΑΠΛ. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	8	1													8	1	9
Δ/ΝΤΕΣ, ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	70	9	5			2									77	9	86
Δ/ΝΤΗΣ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	138	26	8	3		9			1						155	30	185
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	802	411	3	10	24	13			5						842	426	1268
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	616	840	5	2	62		2			1			6		692	845	1537
ΑΛΛΑ	9	2													9	2	11
ΣΥΝΟΛΑ	1643	1289	21	15	86	24	2	0	6	1	0	6	0	1783	1313	3096	

Αμοιβές Ανδρών - Γυναικών

Οι μέσες ετήσιες μικτές αμοιβές διαμορφώνονται⁷, **κατά φύλο**, σε 27.127 ευρώ για τις γυναίκες και 37.037 ευρώ για τους άνδρες. Δηλαδή, κατά μέσο όρο η αμοιβή των γυναικών ανέρχεται στο 73,24% της αμοιβής των ανδρών. Επισημαίνεται ότι η δομή των αμοιβών είναι ανεξάρτητες από το φύλο.

Οι παράγοντες που διαφοροποιούν τις μέσες ετήσιες αμοιβές μεταξύ ανδρών και γυναικών και δημιουργούν τη διαφορά του 26,76% είναι οι παρακάτω:

- Η χαμηλή συμμετοχή των γυναικών σε μεσαίες και υψηλότερες θέσεις ευθύνης.
- Η χαμηλή συμμετοχή των γυναικών στα υψηλότερα βαθμολογικά κλιμάκια.
- Η μικρότερη μέση υπηρεσιακή ηλικία των γυναικών.
- Η χαμηλή συμμετοχή των γυναικών σε Επιτροπές και Υπηρεσιακά Συμβούλια.

Άτομα με αναπηρίες

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η διαμόρφωση μιας κοινωνίας χωρίς κανένα αποκλεισμό αποτελεί συλλογική ευθύνη των κυβερνήσεων, των θεσμικών φορέων, των κοινωνικών εταίρων, των επιχειρήσεων αλλά και των πολιτών. Αναγνωρίζουμε ότι η κοινωνία που άρει τους φραγμούς στα άτομα με αναπηρία και παρέχει ίσες ευκαιρίες στην απασχόληση, στην εκπαίδευση, στην αξιοποίηση και εργασιακή τους εξέλιξη, βρίσκεται σε μια στρατηγική από την οποία ωφελούνται όλα τα μέλη της.

Επιβεβαιώνουμε ότι η Εμπορική Τράπεζα ωφελείται από την ποικιλομορφία του προσωπικού της και ιδιαίτερα από τα άτομα με αναπηρία και δεσμεύεται να προσαρμόζει, κατα το δυνατόν τους χώρους εργασίας.

Σ' ότι αφορά στη διαμόρφωση των χώρων εργασίας, από τα 373 υποκαταστήματα της Τράπεζας, στο τέλος του 2003, τα 45, ήτοι ποσοστό 11% διαθέτουν τις ειδικές ράμπες για άτομα με κινητική αναπηρία. Η πολιτική μας είναι τα καινούργια κτήρια της Τράπεζας να διαθέτουν απαραίτητως τη ράμπα. Για τα υφιστάμενα κτήρια, που είναι τα περισσότερα, όταν ανακαινίζονται και τεχνικά είναι εφικτό, κατασκευάζεται η ράμπα. Πολλές φορές όμως αυτό δεν είναι εφικτό, για λόγους που αφορούν τη σταθερότητα του κτηρίου.

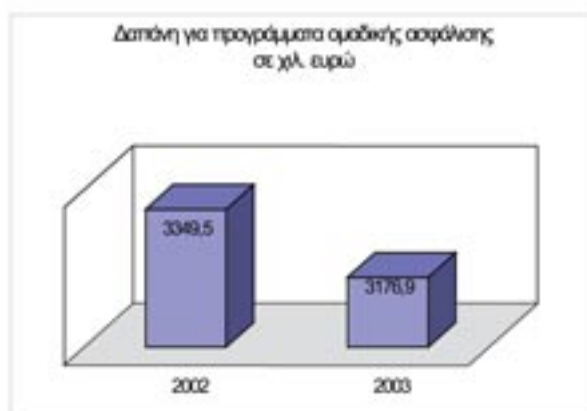
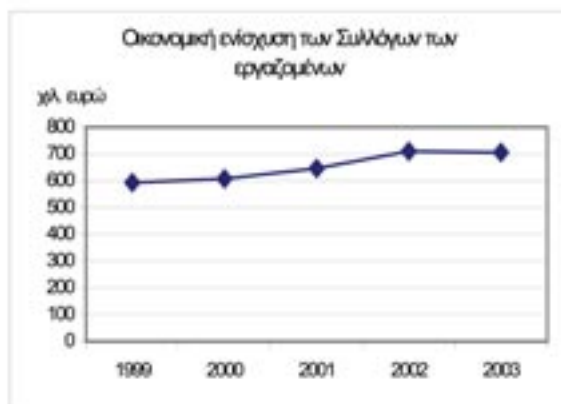
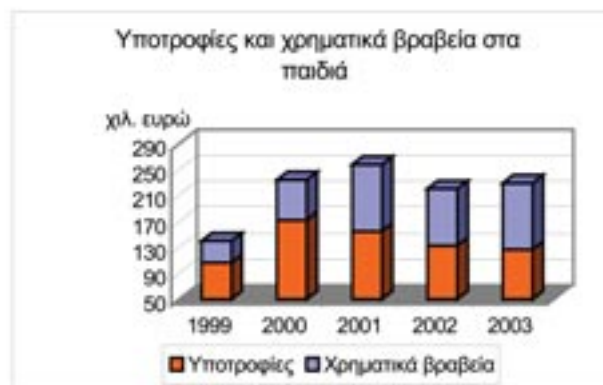
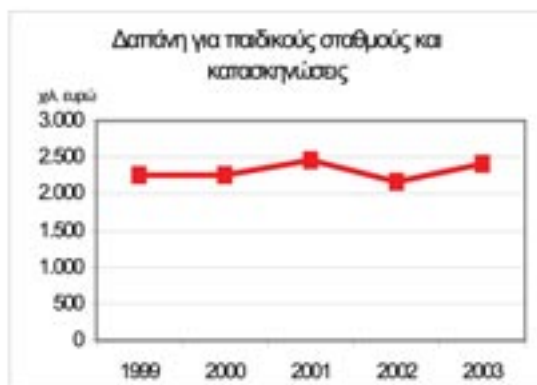
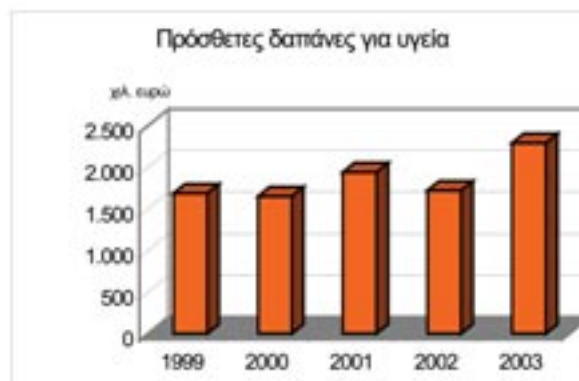
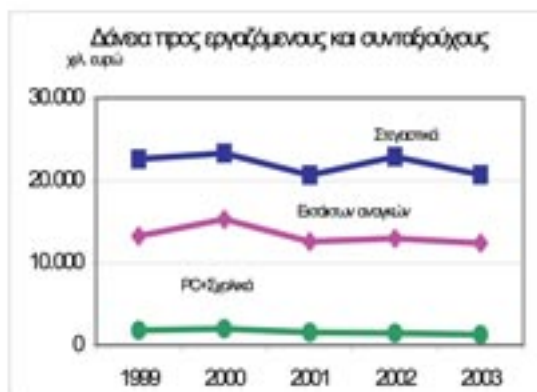
2. Μέριμνα για το ανθρώπινο δυναμικό

Η πολιτική για τη μέριμνα του ανθρώπινου δυναμικού μας επικεντρώνεται στους παρακάτω τομείς:

- Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας.
- Παροχή δανείων (στεγαστικά, έκτακτων αναγκών και για αγορά PC).
- Πρόσθετη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη.
- Υγειονομικές Υπηρεσίες στο χώρο της Τράπεζας.
- Μέριμνα για τα παιδιά των εργαζομένων.
- Προγράμματα Ομαδικής Ασφάλισης.
- Μέτρα που συμφιλιώνουν την οικογενειακή με την επαγγελματική ζωή.

⁷ Εκτίμηση.

Η μέριμνα για το ανθρώπινο δυναμικό με μια ματιά



Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας

Σημαντική είναι η πολιτική μέριμνας σε θέματα

Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων.

Η Τράπεζα συνεργάζεται με Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης και εφαρμόζει το πλαίσιο της σχετικής νομοθεσίας. Με τη διαδικασία αυτή εξασφαλίζεται η εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, με στόχο τη διαφύλαξη και προαγωγή της υγείας των εργαζομένων. Το κόστος του εξωτερικού συνεργάτη για την εφαρμογή του προγράμματος Υγιεινής και Ασφάλειας, κατά το 2003, ανήλθε στο ποσό των **168,5 χιλιάδων ευρώ**.

Η Τράπεζα διαθέτει Κανονισμό Ασφαλείας, ο οποίος αναφέρεται σε όλες τις κατηγορίες κινδύνων που μπορεί να προκύψουν καθώς και στις μεθόδους με τις οποίες επιτυγχάνεται η προστασία συμπεριλαμβανομένης και της αντισεισμικής προστασίας. Τέλος, κατά το 2003, ολοκληρώθηκαν τα παρακάτω έργα:

- Η ανακατασκευή και επέκταση του Δικτύου Πυρόσβεσης στο κεντρικό κτήριο της Τράπεζας.
- Η ανακαίνιση ανελκυστήρων του κεντρικού κτηρίου της Τράπεζας.
- Ο καθαρισμός δικτύου αεραγωγών και κλιματιστικών μονάδων στο κτήριο Κοραή καθώς και αντικατάσταση λεβήτων καυστήρων με νέους που λειτουργούν με φυσικό αέριο.

Δάνεια

Το 2003 η Τράπεζα χορήγησε στο προσωπικό της δάνεια με ευνοϊκούς όρους συνολικού ύψους 34,4 εκατ. ευρώ (Πίνακας 16). Συγκεκριμένα καλύφθηκαν 244 αιτήματα χορήγησης χαμηλότοκων στεγαστικών δανείων ύψους 20,7 εκατ. ευρώ, 2.043 δάνεια αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών ύψους 12,4 εκατ. ευρώ, 82 δάνεια για αγορά Η/Υ ύψους 143 χιλ. ευρώ, καθώς επίσης 2.811 άτοκα δάνεια κάλυψης εκπαιδευτικών αναγκών ύψους 1,2 εκατ. ευρώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 16
ΔΑΝΕΙΑ ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ
ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ (σε χιλ. ευρώ)

ΕΤΟΣ	ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	ΔΑΝΕΙΑ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	ΔΑΝΕΙΑ (ΡC +ΣΧΟΛΙΚΑ)	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
1999	22.597	13.222	1.824	37.643
2000	23.319	15.283	1.994	40.596
2001	20.630	12.570	1.546	34.746
2002	22.875	12.971	1.481	37.327
2003	20.681	12.366	1.300	34.347

Υγεία - Περίθαλψη

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία της υγείας των εργαζομένων της. Κατά το 2003 οι παροχές για πρόσθετη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη ανήλθαν σε **1,2 εκατ. ευρώ** (Πίνακας 17). Επιπλέον, δόθηκαν **1,1 εκατ. ευρώ** για έξοδα μετάβασης και νοσηλείας στο εξωτερικό εργαζομένων και συνταξιούχων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 17
ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΥΓΕΙΑ
1999-2003 (σε χιλ. ευρώ)

Έτος	Δαπάνες πρόσθετης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης	Δαπάνες για νοσηλεία στο εξωτερικό	Συνολικό κόστος
1999	1.294	389	1.683
2000	933	715	1.648
2001	1.127	812	1.939
2002	1.100	619	1.719
2003	1.168	1.123	2.291

Οι Υγειονομικές Υπηρεσίες στο χώρο της Τράπεζας

Η Τράπεζα έχει διαμορφώσει και εξοπλίσει πλήρως ειδικό χώρο, στον οποίο στεγάζονται οι Υγειονομικές Υπηρεσίες και προσφέρει στους εργαζόμενους πρωτοβάθμια ιατρική και οδοντιατρική περίθαλψη. Στο χώρο αυτό προσφέρουν τις υπηρεσίες τους δύο Ιατροί - παθολόγοι και δύο οδοντίατροι, με πλήρη απασχόληση καθώς και μια υπάλληλος για τη γραμματειακή υποστήριξη. Επιπλέον, στον ίδιο χώρο λειτουργεί συμβουλευτικός σταθμός, που παρέχει

συμβουλευτικές υπηρεσίες στους εργαζόμενους και στα μέλη των οικογενειών τους, εφόσον το επιθυμούν, με στόχο την άμβλυση προσωπικών, οικογενειακών και κοινωνικών προβλημάτων τους. Για τις ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού, που εργάζεται στη Βόρεια Ελλάδα, από το 2003 απασχολείται στη Θεσσαλονίκη ένας γιατρός. Επίσης, προσφέρονται υπηρεσίες κοινωνικής λειτουργού. Η συνολική ετήσια δαπάνη για τη λειτουργία των Υγειονομικών Υπηρεσιών το 2003 ανήλθε στο ποσό των 250 χιλ. ευρώ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 18
ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ
ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
(σε χιλ. ευρώ)

ΕΤΟΣ	ΕΞΟΔΑ ΙΑΤΡΕΙΟΥ	ΑΜΟΙΒΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
2002 ⁸	5.404,04	216.354,55	221.758,59
2003 ⁹	7.428,32	242.534,64	249.962,96

Παιδικό σταθμό και κατασκηνώσεις για τα παιδιά

Η Τράπεζα διαθέτει ιδιόκτητο **παιδικό σταθμό** στο Μαρούσι και **κατασκήνωση** στη Βαρυμπόμπη, που παρέχουν υψηλό επίπεδο φροντίδας, αγωγής και δημιουργικής απασχόλησης των παιδιών. Επιπλέον, για τη φιλοξενία των παιδιών συμβάλλεται με ιδιωτικούς βρεφονηπιακούς σταθμούς και κατασκηνώσεις σε όλη την Ελλάδα. Το 2003 φιλοξενήθηκαν 434 παιδιά σε παιδικούς σταθμούς και 1.138 παιδιά σε παιδικές κατασκηνώσεις. (Πίνακας 19) Η συνολική δαπάνη ανήλθε στο ποσό των **2.406 χιλιάδων Ευρώ**.

ΠΙΝΑΚΑΣ 19
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΣΕ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΕΤΗΣΙΑ ΔΑΠΑΝΗ, 1999-2003,
(σε χιλ. ευρώ)

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΕ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΕ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ
1999	641	1.182	2.253
2000	576	1.114	2.254
2001	548	1.202	2.460
2002	510	1.236	2.164
2003	434	1.138	2.406

Προγράμματα Ομαδικής Ασφάλισης

Η **ασφάλιση** του προσωπικού αποτελεί προτεραιότητα για την Τράπεζα. Σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία του Ομίλου (ΦΟΙΝΙΞ-METROLIFE ΕΜΠΟΡΙΚΗ), προσφέρει ένα σύνολο ασφαλιστικών καλύψεων για το προσωπικό και τις οικογένειές τους (ασφάλεια ζωής, ασφάλεια ανικανότητας για εργασία, αποταμιευτικό ασφαλιστικό πρόγραμμα αρωγής τέκνων, ασφαλιστικό πρόγραμμα πρόσθετης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για ανασφάλιστα παιδιά ηλικίας 25-30 ετών, επέκταση της νοσοκομειακής περίθαλψης για νοσηλεία σε Δημόσιο ή Ιδιωτικό Νοσοκομείο στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό) (Πίνακας 20). Ειδικότερα, το 2003 η Τράπεζα δαπάνησε συνολικά **3.176,8 χιλιάδες ευρώ** για τα αναφερόμενα ασφαλιστικά προγράμματα.

⁸ Υπολογίζονται οι αμοιβές των 2 ιατρών, των 2 οδοντιάτρων, της κοινωνικής λειτουργού και μιας υπαλλήλου της γραμματειακής υποστήριξης.
⁹ Προστέθηκε η νέα δαπάνη για αμοιβή ιατρού στη Θεσσαλονίκη.

ΠΙΝΑΚΑΣ 20
ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ,
2003, σε χιλ. ευρώ

	ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	ΓΙΑ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
Πρόγραμμα Αποκατάστασης Αρωγής Τέκνων	1.547,0	445,8	1.992,8
Ασφάλιση Ανασφάλιστων Παιδιών 25-30 ετών	2,9	15,1	18,0
Πρόσθετη Νοσοκομειακή Περίθαλψη	517,6	0,0	517,6
Ομαδικό Ασφαλιστήριο ¹⁰	648,485	-	648,485
ΣΥΝΟΛΟ	2.715,985	460,9	3.176,885

Χρηματικά βραβεία και υποτροφίες στα παιδιά μας

Η Εμπορική Τράπεζα χορηγεί από το 1996 υποτροφίες σε παιδιά εργαζομένων και συνταξιούχων για την εισαγωγή τους στα Α.Ε.Ι. και την άριστη επίδοσή τους στα Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι., συμβάλλοντας στην ανάπτυξη ευγενούς άμιλλας. Επίσης χορηγεί χρηματικά βραβεία σε παιδιά εργαζομένων και συνταξιούχων που αριστεύουν στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η Τράπεζα δαπάνησε **229 χιλιάδες ευρώ** για τη βράβευση των παιδιών των εργαζομένων και των συνταξιούχων, που αρίστευσαν στις σπουδές τους κατά το σχολικό και ακαδημαϊκό έτος 2002-2003 (Πίνακας 21).

¹⁰ Το συμβόλαιο αυτό ανανεώθηκε το 1998 και έχει αόριστη λήξη, με ετήσια ανανέωση και δεκαετή (10) τουλάχιστον ισχύ. Παρέχει στο προσωπικό (μόνιμο ή έκτακτο, ανεξαρτήτως φύλου, κλάδου ή κατηγορίας στην οποία ανήκει, και στα ΜΕΛΗ της Διοίκησης της Τράπεζας, ασφάλεια ζωής (από φυσικό θάνατο ή ατύχημα) και ασφάλεια από ανικανότητα για εργασία (μόνιμη ανικανότητα, μερική ή ολική).

ΠΙΝΑΚΑΣ 21
ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΣΤΑ
ΠΑΙΔΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ
(σε χιλ. ευρώ)

Έτος	Υποτροφίες	Χρηματικά βραβεία	Σύνολο
1999	107	34	141
2000	173	61	234
2001	156	102	258
2002	134	87	220
2003	128	101	229

Άλλα μέτρα που συμφιλιώνουν την οικογενειακή με την επαγγελματική ζωή

Για την Εμπορική Τράπεζα η συμφιλίωση της οικογενειακής με την επαγγελματική ζωή των εργαζομένων της αποτελεί προσδοκία και στόχο στην υλοποίηση του οποίου επιθυμεί να συμβάλλει. Στο πλαίσιο αυτό, **η Τράπεζα και ο Σύλλογος Εργαζομένων υπογράφοντας την Επιχειρησιακή Σύμβαση Εργασίας, για το έτος 2003, θέσπισαν το πρωτοποριακό για τον τραπεζικό κλάδο μέτρο της σωρευτικής χρήσης αδειάς με αποδοχές, σε εργαζόμενους γονείς που δικαιούνται και επιθυμούν να κάνουν χρήση, για το θηλασμό και τη φροντίδα των παιδιών, συνολικής διάρκειας 9 μηνών. Μετά την επάνοδο στην εργασία τους, τοποθετούνται σε θέση αντίστοιχη αυτής που κατείχαν σύμφωνα με το Σύστημα Τοποθετήσεων-Μετακινήσεων. Η ρύθμιση αυτή ισχύει από 6 Φεβρουαρίου 2004.**

Επίσης, η Τράπεζα παρέχει στο προσωπικό της, για τις παρακάτω ειδικές περιπτώσεις, άδεια με αποδοχές:

- Σε γονείς παιδιών με ειδικές ανάγκες, άδεια με αποδοχές πέντε ημερών για κάθε ημερολογιακό έτος.
- Σε γονείς που έχουν παιδιά ως 18 ετών, άδεια με αποδοχές 6 ημερών για κάθε ημερολογιακό έτος, προκειμένου να επισκεφθούν το σχολείο.
- Άδεια πένθους 2 ημερών με αποδοχές, σε περίπτωση θανάτου συζύγου ή συγγενούς α' βαθμού.

Οικονομική ενίσχυση των συλλόγων των εργαζομένων και συνταξιούχων

Η Τράπεζα ενισχύει οικονομικά τους συλλόγους των εργαζομένων και των συνταξιούχων της για την πραγματοποίηση πολιτιστικών και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, για τη διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του εργασιακού αθλητισμού, καθώς επίσης και για την υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικού προσανατολισμού για τα παιδιά των εργαζομένων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 22
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΣΥΛΛΟΓΩΝ, 2003
(σε χιλ. ευρώ)

ΕΤΟΣ	ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ
1999	529,9	29,6	33,4	592,9
2000	542,6	30,3	34,2	607,2
2001	579,4	31,2	35,3	645,9
2002	641,7	32,5	36,6	710,8
2003	650,0	38,5	18,0	706,5

3. Εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού

Η εκπαιδευτική πολιτική της Τράπεζας περιγράφεται αναλυτικά στο «Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης Προσωπικού» και έχει ως σκοπό την επαγγελματική ολοκλήρωση και την εσωτερική αναπαραγωγή και ανάδειξη των λειτουργών της. Το διαχειριστικό αυτό εργαλείο προβλέπει τη σύνδεση της θέσης εργασίας με τις γνώσεις και τις ικανότητες που πρέπει να διαθέτει ένας/μία υπάλληλος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της θέσης που κατέχει.

Στόχος της εκπαιδευτικής πολιτικής είναι η συνεχής, υπεύθυνη, ευέλικτη και ολοκληρωμένη επαγγελματική εκπαίδευση και επιμόρφωση των λειτουργών της Τράπεζας. Αναγνωρίζουμε ότι μέσω της εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού μπορεί να ενισχυθεί η καλλιέργεια ενιαίας πελατοκεντρικής αντίληψης και κουλτούρας, που αποτελεί προϋπόθεση για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της στρατηγικής της Τράπεζας.

Έρευνα εκπαιδευτικών αναγκών

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα καταρτίζονται ή/και αναθεωρούνται με βάση τους στόχους της Τράπεζας και τις διαπιστωμένες εκπαιδευτικές ανάγκες των Επιτελικών-Υποστηρικτικών Μονάδων της Τράπεζας καθώς και των Περιφερειών της. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες προσδιορίζονται με βάση ειδική έρευνα εκπαιδευτικών αναγκών, που διεξάγεται ετησίως από την Υποδιεύθυνση Εκπαίδευσης. Κύρια εργαλεία της έρευνας αυτής είναι τα ερωτηματολόγια ή/και προσωπικές συνεντεύξεις με τη Διοίκηση και τους αρμόδιους Διευθυντές Διευθύνσεων. Το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων καλύπτει όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών, συμπεριλαμβανομένων των τομέων της διοικητικής επιμόρφωσης, των πωλήσεων και της μικροπληροφορικής.

Οι εργαζόμενοι παρακολουθούν οπωσδήποτε τα βασικά προγράμματα που προβλέπονται για τη θέση εργασίας τους ενώ μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις συμμετοχής και σε άλλα προγράμματα προαιρετικά, αφού έχουν ολοκληρώσει τον κύκλο των βασικών προγραμμάτων για τη θέση τους.

Η εκπαιδευτική δραστηριότητα το έτος 2003 επικεντρώθηκε κατά προτεραιότητα στα προγράμματα «Πήγασος» και στην εκπαίδευση σε Μηχανογραφημένες Εφαρμογές, στις Πωλήσεις, στα Τραπεζοασφαλιστικά Προϊόντα και στην Εξυπηρέτηση Πελατείας.

Σύγχρονη υποδομή για την εκπαίδευση

Η βελτίωση των υποδομών για την εκπαίδευση αποτελεί συνεχή μέριμνά μας.

Η Τράπεζα διαθέτει:

- Ένα σύγχρονο πιστοποιημένο εκπαιδευτικό κέντρο επί της Αιόλου 72. Το εκπαιδευτικό κέντρο είναι συνολικού εμβαδού 1.000 τ.μ., περιλαμβάνει 7 αίθουσες διδασκαλίας, 5 δωμάτια εργασίας, χώρους υποστήριξης (τηλεπικοινωνίες, παραγωγή υλικού, αποθηκευτικοί χώροι) χώρους διαλειμμάτων και είναι πλήρως εξοπλισμένο με σύγχρονα συστήματα παρουσιάσεων. Η Τεχνολογική υποδομή του εκπαιδευτικού κέντρου περιλαμβάνει δίκτυο εκπαιδευτικών υπολογιστών με 58 θέσεις εργασίας, που σε μεγάλο μέρος συνδέεται με το δίκτυο της Τράπεζας. Το ηλεκτρονικό δίκτυο της Υποδιεύθυνσης Εκπαίδευσης αποτελείται από 17

υπολογιστές και 1 server, στο οποίο χρησιμοποιείται η ανεξάρτητη εφαρμογή διαχείρισης της εκπαίδευσης.

- Πιστοποιημένο, ιδιόκτητο κτήριο στην Αθήνα, επί της οδού Μητροπόλεως αρ. 45, που περιλαμβάνει 7 αίθουσες διδασκαλίας και χώρους υποστήριξης. Στο κτίριο αυτό στεγάζεται η θυγατρική εταιρία «Τραπεζική Ανάπτυξη και Έρευνα» (ΣΤΕΠ), που παρέχει εκπαίδευση σε λειτουργούς της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Αποκεντρωμένο Εκπαιδευτικό Κέντρο στη Θεσσαλονίκη, με τρεις πλήρως εξοπλισμένες εκπαιδευτικές αίθουσες, καλύπτοντας τις ανάγκες των βορείων περιφερειών, πετυχαίνοντας σημαντική μείωση του κόστους εκπαίδευσης και τόνωση της τοπικής εκπαιδευτικής λειτουργίας.
- Την Υποδιεύθυνση Εκπαίδευσης, στην οποία απα σχολούνται 16 λειτουργοί.
- Έμπειρους εισηγητές των εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Η Υποδιεύθυνση Εκπαίδευσης αξιοποιεί 259 εισηγητές εκ των οποίων οι 244 είναι έμπειροι λειτουργοί της Τράπεζας και οι 15 εξωτερικοί συνεργάτες.

Ενθάρρυνση της εκμάθησης ξένων γλωσσών

Η Τράπεζα θεωρεί απαραίτητο εφόδιο για την επαγγελματική κατάρτιση και υπηρεσιακή αξιοποίηση των λειτουργών της τη γνώση ξένων γλωσσών και για το λόγο αυτό ενθαρρύνει και χρηματοδοτεί την εκμάθησή τους.

Τα προγράμματα εκμάθησης των ξένων γλωσσών γίνονται:

- α)** Με παρακολούθηση μαθημάτων σε κατά τόπους ινστιτούτα και κέντρα ξένων γλωσσών, επιλογής του κάθε συμμετέχοντα, με την προϋπόθεση ότι οι φορείς είναι αναγνωρισμένοι από το αρμόδιο Υπουργείο.
- β)** Με παρακολούθηση μαθημάτων στο ΣΤΕΠ, στους υπαλλήλους που υπηρετούν ή έχουν μόνιμη κατοικία εντός του λεκανοπεδίου Αττικής.
- γ)** Με παρακολούθηση μαθημάτων, μέσω Linguaphone. Το πρόγραμμα αυτό προσφέρεται σε δύο επίπεδα: Πρώτο επίπεδο, με τη συμμετοχή υπαλλήλων σε ολιγομελή τμήματα (τουλάχιστον τρία άτομα). Δεύτερο επίπεδο, με τη μορφή ιδιαίτερων μαθημάτων σε Διευθυντές, με την προϋπόθεση ότι τα μαθήματα διεξάγονται μετά το πέρας του συμβατικού ωραρίου, είτε στο χώρο της Τράπεζας, είτε στο χώρο της Linguaphone.

Κατά το 2003 η Τράπεζα χρηματοδότησε 319 συμμετοχές υπαλλήλων της σε προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών, συνολικής δαπάνης € 322.644,1.

Λαμβάνοντας υπόψη την καθημερινή ανάγκη χρήσης της Αγγλικής γλώσσας, κυρίως από το προσωπικό της Τράπεζας που συναλλάσσεται με το κοινό και ιδιαίτερα ενόψει της τέλεσης των Ολυμπιακών Αγώνων 2004, προγραμματίστηκε και ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2004 ένα ειδικό πρόγραμμα ενίσχυσης της Αγγλικής γλώσσας που θα απευθύνεται στους λειτουργούς των Καταστημάτων που βρίσκονται στις Ολυμπιακές πόλεις, ώστε να βελτιώσουν τις ικανότητές τους στον προφορικό και γραπτό λόγο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 23
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ
σε χιλ. ευρώ

ΕΤΟΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	ΚΟΣΤΟΣ
1999	228	161,5
2000	153	127,3
2001	170	123,1
2002	342	353,8
2003	316	322,6

Εξ'αποστάσεως εκπαίδευση

Η εφαρμογή της μεθόδου αυτής - εξ' αποστάσεως κατάρτιση - στην Τράπεζα έχει σημαντικά οφέλη τόσο για τους εκπαιδευόμενους (υπάλληλοι σε απομακρυσμένες περιοχές, υπάλληλοι με μειωμένο ωράριο, π.χ. μητέρες, ταυτόχρονη εκπαίδευση μεγάλου αριθμού υπαλλήλων σε τεχνικά θέματα) όσο και για την ίδια την Τράπεζα λόγω της άμεσης διοχέτευσης της γνώσης σε όλη την ιεραρχική πυραμίδα, της μείωσης του κόστους και της μείωσης της απουσίας των εκπαιδευομένων από την εργασία τους. Σημειώνεται ότι με τη μέθοδο αυτή, κατά το 2003, εκπαιδεύτηκαν 887 λειτουργοί στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Ξέπλυμα Χρήματος».

Βραχυπρόθεσμη ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση

Κατά το 2003 πραγματοποιήθηκαν 6.731 συμμετοχές σε σαράντα οκτώ (48) ενδοεπιχειρησιακά βραχυπρόθεσμα εκπαιδευτικά προγράμματα εξειδικευμένης τραπεζικής, μικροπληροφορικής και ειδικά προγράμματα για τον ΠΗΓΑΣΟ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 24
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
1999-2003, σε χιλ. ευρώ

ΕΤΟΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	ΚΟΣΤΟΣ
1999	4.532	2.380
2000	4.115	2.144
2001 ¹¹	10.540	2.567
2002	4.139	2.210
2003	6.731	3.010

Στα ενδοεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετέχουν άνδρες και γυναίκες, όλων των ηλικιών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 25
ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΣΕ ΕΝΔΟΤΡΑΠΕΖΙΚΑ
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
1999-2003

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
1999	1.500	1.207	2.707
2000	1.245	1.327	2.572
2001	2.156	2.208	4.364
2002	1.050	1.301	2.351
2003	1.667	1.788	3.455

¹¹ Η αυξημένη συμμετοχή οφείλεται στην εκπαίδευση μεγάλου αριθμού υπαλλήλων σε εξειδικευμένα προγράμματα έκτακτης εκπαίδευσης, κυρίως σε Ξέπλυμα Χρήματος, μετάπτωση σε Windows 2000 και στην εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος Siglo.

ΠΙΝΑΚΑΣ 26
ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ ΣΕ ΕΝΔΟ-
ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ,
1999-2003

ΕΤΟΣ	20-30 ΕΤΩΝ	31-40 ΕΤΩΝ	41-50 ΕΤΩΝ	51 & ΑΝΩ
1999	317	1.065	1.009	316
2000	452	1.062	840	218
2001	484	1.770	1.723	387
2002	361	828	953	209
2003	443	1.155	1.462	395

Συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης που οργανώνουν τρίτοι

Η παγκοσμιοποίηση και οι προκλήσεις που συνδέονται με το χρηματοπιστωτικό τομέα, η προσαρμογή στους διεθνείς κανόνες εποπτείας, η αναθεώρηση των διαδικασιών της Τράπεζας καθώς και ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός, καθιστούν αναγκαία την απόκτηση ειδικών γνώσεων και δεξιοτήτων. Για τους λόγους αυτούς ένας αριθμός λειτουργών συμμετέχει κάθε χρόνο σε εξειδικευμένα προγράμματα που διοργανώνονται από έγκριτους φορείς, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό και διαπραγματεύονται ειδικά θέματα που δεν καλύπτονται από τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 27
ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΔΑΠΑΝΗ

ΕΤΟΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ		ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ		ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ Σε χιλ. ευρώ
	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΚΟΣΤΟΣ Σε χιλ. ευρώ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ	ΚΟΣΤΟΣ Σε χιλ. ευρώ		
1999	184	99,28	17	65,87	201	165,15
2000	268	127,62	26	99,36	294	226,98
2001	267	146,77	47	186,75	314	333,52
2002	338	134,68	38	123,88	376	258,56
2003	332	201,21	64	226,73	396	427,95

Χρηματοδότηση Μεταπτυχιακών σπουδών

Η Τράπεζα παρέχει σε λειτουργούς της την δυνατότητα εκπαίδευσης μεταπτυχιακού επιπέδου, στο πλαίσιο του Κανονισμού Παρακολούθησης Μεταπτυχιακών Σπουδών. Κατά το έτος 2003 η Τράπεζα ενέκρινε οκτώ (8) αιτήσεις λειτουργών για την παρακολούθηση μεταπτυχιακών

προγραμμάτων πλήρους απασχόλησης, σε Ελληνικά Πανεπιστήμια και τρεις (3) σε Πανεπιστήμια του εξωτερικού, σε αντικείμενα ενδιαφέροντος της Τράπεζας, με συνολικό κόστος € 70.116. Στον Πίνακα 28 αναφέρονται τα υποβληθέντα και εγκριθέντα αιτήματα, οι εγκρίσεις κατά φύλο, οι ακυρώσεις, και το αναλυτικό κόστος για τα έτη 1999-2003:

ΠΙΝΑΚΑΣ 28
ΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ, ΑΝΤΡΕΣ (Α) - ΓΥΝΑΙΚΕΣ (Γ) ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ

	1999		2000		2001		2002		2003	
ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ										
Εγκρίθηκαν										
(Για Ελληνικά Πανεπιστήμια)	(9)		(5)		(16)		(14)		(8)	
(Για Πανεπιστήμια εξωτερικού)	(5)		(6)		(8)		(0)		(3)	
Ανάλυση κατά φύλο	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
	5	9	1	1	7	1	6	8	3	8
Δεν Εγκρίθηκαν										
Ακυρώθηκαν	3		5		8		14		12	
ΕΚΚΡΕΜΟΥΝ (λόγω μη αποδοχής)			2						1	
ΚΟΣΤΟΣ (σε χιλ. ευρώ)										
Δίδακτρα	115,33		119,15		128,25		66,08		47,18	
Βιβλία	8,21		6,16		9,39 ¹²		-			
Οδοιπορικά	1,39		1,90		4,40 ¹³				7,10	
Ειδικό Μηνιαίο επίδομα (€ 440,20)	43,16		52,82		44,02		-		15,84	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ (σε χιλιάδες ευρώ)	168,09		180,03		186,07		66,08		70,12	

¹² Εκτίμηση ¹³ Εκτίμηση

Μαθητικές, Σπουδαστικές, Φοιτητικές άδειες

Η Τράπεζα διευκολύνει τους λειτουργούς της με ειδική άδεια 20 εργάσιμων ημερών, (με πλήρεις αποδοχές και πέραν της κανονικής ετήσιας άδειας που προβλέπεται από την Εργατική Νομοθεσία), που παράλληλα με την εργασία τους φοιτούν σε Μέσες, Ανώτερες και Ανώτατες Σχολές.

Επιστροφή εργοδοτικής εισφοράς

Η Τράπεζα συμμετέχει στη διαδικασία είσπραξης της εργοδοτικής εισφοράς 0,45% που καταβάλλεται υποχρεωτικά από όλους τους εργοδότες υπέρ του Λογαριασμού για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση (ΛΑΕΚ) και συνεισπράττεται με τις υπέρ του ΙΚΑ εισφορές των εργαζομένων. Το ποσό που δικαιούται να εισπράξει η κάθε επιχείρηση φθάνει μέχρι το 100% της εργοδοτικής εισφοράς, αν προσκομίσει τα οριζόμενα από τον Ο.Α.Ε.Δ. δικαιολογητικά, τα οποία να πιστοποιούν τη διενέργεια μέσα στο ίδιο έτος προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους, με δική της επιβάρυνση. Για τα προγράμματα που πραγματοποιήθηκαν το 2002 η επιστροφή των εισφορών ανέρχεται σε 720.000 Ευρώ, ενώ για το 2003 η αίτηση αποπληρωμής θα υποβληθεί τον Απρίλιο 2004 και η επιστροφή αναμένεται να ανέλθει σε ανάλογο ποσό.

Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΜΑΣ ΣΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι, μαζί με το προσωπικό μας, μπορούμε και οφείλουμε να εκδηλώνουμε ενεργά την αλληλεγγύη μας στο κοινωνικό σύνολο. Επίσης, αναγνωρίζουμε ότι οφείλουμε να συμμετέχουμε και να στηρίζουμε τις προσπάθειες και τις πρωτοβουλίες φορέων που σκοπό έχουν την κοινωνική αλληλεγγύη, φορέων που αναδεικνύουν την πολιτιστική κληρονομιά, που προάγουν την έρευνα και τις επιστήμες, που ενισχύουν την οικολογική συνείδηση και συμβάλλουν στην ανάπτυξη και εξέλιξη του αθλητικού πνεύματος. Στο πλαίσιο αυτό κατά το 2003, η Τράπεζα επέστρεψε στο κοινωνικό σύνολο 2.538,8 χιλιάδες ευρώ, ποσό υπερ-τριπλάσιο του αντίστοιχου ποσού που διατέθηκε για το έτος 2002. Η επιστροφή των πόρων στο κοινωνικό σύνολο έγινε μέσω χορηγιών, δωρεών, δαπανών κοινωνικής αλληλεγγύης, και δαπανών για απασχόληση φοιτητών. Επιπλέον, διαθέσαμε δωρεές σε είδος (βιβλία, computers και εξοπλισμό γραφείου). Ο πίνακας 29 παρουσιάζει αναλυτικά την επιστροφή πόρων στο κοινωνικό σύνολο για τα έτη 2002 και 2003.

ΠΙΝΑΚΑΣ 29
ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΠΟΡΩΝ ΣΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
2002-2003 σε χιλ. ευρώ

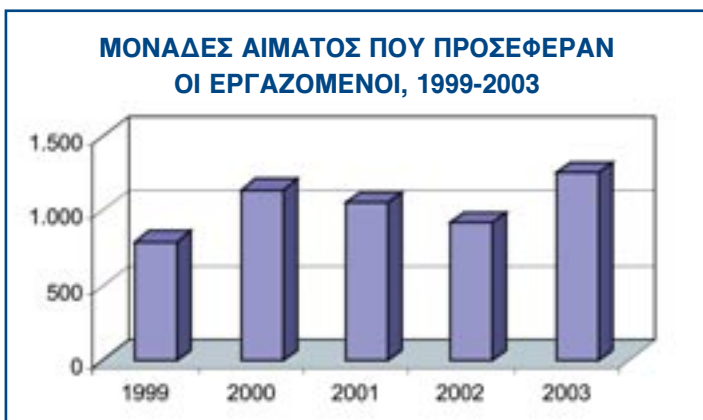
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΔΑΠΑΝΗ	ΔΑΠΑΝΗ
	2002 (σε χιλ.ευρώ)	2003 (σε χιλ. ευρώ)
Πολιτισμός	63,8	400,3
Αθλητισμός	30,3	1.186,4
Παιδεία	31,9	256,4
Περιβάλλον	20,5	41,9
Υγεία	117,4	167,5
Κοινωνικοί φορείς	60,2	92,0
Στήριξη των νέων	424,7	204,8
Ολυμπιακοί Αγώνες	-	62,5
Χορωδία		23,8
Λοιπά	24,5	103,2
ΣΥΝΟΛΟ	775,3	2.538,8

Εθελοντική αιμοδοσία από το ανθρώπινο δυναμικό.

Η εθελοντική αιμοδοσία από το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί παράδοση στην Τράπεζα. Το 2003 το ανθρώπινο δυναμικό μας προσέφερε **1.248 μονάδες αίματος**, κατά τη διάρκεια εθελοντικών αιμοδοσιών. Η Τράπεζα στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας για τη διευκόλυνση και παρακίνηση των αιμοδοτών αφ' ενός χορηγεί άδεια 2 ημερών στους αιμοδότες αφ' ετέρου μεσολαβεί ώστε να καλύπτονται με αίμα οι αιμοδότες και οι οικογένειές τους σε περίπτωση ανάγκης.

ΠΙΝΑΚΑΣ: 30
Εθελοντική προσφορά μονάδων αίματος, 1999-2003

Έτος	Αριθμός μονάδων αίματος
1999	788
2000	1.139
2001	1.047
2002	920
2003	1.248



Στηρίζουμε τους νέους

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε την κοινωνική ανάγκη να συνεργαζόμαστε με τα Πανεπιστήμια, να προάγουμε την ευγενή άμιλλα και να συμβάλλουμε στη σύνδεση της θεωρητικής εκπαίδευσης των φοιτητών με την παραγωγική διαδικασία. Στο πλαίσιο αυτό, η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2003, τη συνεργασία της με προγράμματα πρακτικής άσκησης των φοιτητών και της παροχής υποτροφιών σε αριστούχους φοιτητές.

Πρακτική άσκηση φοιτητών

Κατά τους θερινούς μήνες του 2003, η Τράπεζα έδωσε την ευκαιρία συνολικά σε 273 φοιτητές/τριες να απασχοληθούν στα καταστήματα και στις επιτελικές μονάδες της, μέσω δύο προγραμμάτων:

- Στα πλαίσια του προγράμματος πρακτικής άσκησης φοιτητών Οικονομικών Πανεπιστημίων, απασχολήθηκαν 242 φοιτητές με κόστος για την Τράπεζα €186.794 ευρώ.
- Στα πλαίσια του χρηματοδοτούμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Εκπαίδευση και Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση (ΕΠΕΑΕΚ) του Υπουργείου Παιδείας, απασχολήθηκαν στην Τράπεζα 31 φοιτητές.

Υποτροφίες σε αριστούχους φοιτητές

Από το 1992, η Τράπεζα ανελλιπώς συμμετέχει στο Πρόγραμμα Υποτροφιών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, καλύπτοντας κάθε χρόνο τη δαπάνη χορήγησης 5 υποτροφιών σε αριστούχους φοιτητές του Τμήματος Χρηματοοικονομικής. Κατά το 2003, η Τράπεζα ενέκρινε τη δαπάνη των υποτροφιών για το ακαδημαϊκό έτος 2001-2002 συνολικού κόστους €7.350 ευρώ.

Απασχόληση Αλλοδαπών Φοιτητών

Στα πλαίσια των Διεθνών Προγραμμάτων Ανταλλαγής Φοιτητών της Διεθνούς Ένωσης Φοιτητών Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών (AIESEC), απασχολήθηκαν κατά τους θερινούς μήνες του έτους 2003 σε Διευθύνσεις της Τράπεζάς μας 7 αλλοδαποί φοιτητές, με σκοπό να αποκτήσουν χρήσιμες επιχειρησιακές εμπειρίες στη σύγχρονη τραπεζική πρακτική. Το κόστος για την Τράπεζα ανήλθε σε €10.680 περίπου.

Τέχνες και Πολιτισμός

Στο χώρο του **θεάτρου** συνεχίζεται από το 1998 η πολιτική ενίσχυσης θεατρικών σχημάτων. Η Τράπεζα προαγοράζει εισιτήρια παραστάσεων περιφερειακών και πρωτοποριακών θεάτρων, τα οποία διαθέτει δωρεάν στους πελάτες και το προσωπικό της. Κατά το 2003 η υποστήριξη αφορούσε:

- Δύο παραστάσεις που ανέβηκαν στο τρένο - θέατρο «Το τρένο στο Ρουφ».
- Τη Θεατρική Αστική Εταιρεία «Ιερά Οδός».

- Σειρά παραστάσεων του έργου «Οι Άθλιοι» του Victor Hugo, που πραγματοποιήθηκαν σε πολλές επαρχιακές πόλεις, από το Δημοτικό Περιφερειακό Θέατρο Κέρκυρας.
- Την οργάνωση θεατρικών παραστάσεων των θεατρικών έργων του Pierre Augustin Caron de Beaumarchais «Ο κουρέας της Σεβίλλης» και «Ευάνδη» από το Δημοτικό Περιφερειακό Θέατρο Αγρινίου.
Παράλληλα υποστηρίχθηκε πλήθος δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν την **Μουσική**, τη **Ζωγραφική** και τα **Εικαστικά**.
Ενδεικτικά αναφέρουμε:
- Παραστάσεις του κύκλου εκδηλώσεων «Μουσική Δωματίου στο Μέγαρο» του Οργανισμού Μεγάρου Μουσικής Αθηνών.
- Συναυλία του Γ. Μαρκόπουλου στον Τύμβο του Μαραθώνα με την παρουσίαση του Μουσικού έργου «Η Λειτουργία του Ορφέα».
- Συναυλία με τη συμμετοχή της Δήμητρας Γαλάνη, που διοργανώθηκε στα πλαίσια εκδηλώσεων του Sani Festival.
- **Έκθεση Ζωγραφικής** γνωστών Ελλήνων και Ιταλών καλλιτεχνών με θέμα «Ολυμπιακοί Αγώνες, Πέντε κρίκοι Αθλητικού Συναγωνισμού, Αλληλεγγύης, Πολιτισμού, Ελπίδας και Ειρήνης» που πραγματοποιήθηκε στη Βενετία υπό την αιγίδα του **Γενικού Προξενείου Νεάπολης**.
- Το Μουσείο Βορρέ για την κατασκευή νέας πτέρυγας για την φύλαξη και προβολή συλλογών σύγχρονης ελληνικής τέχνης.

Παιδεία - Επιστήμες - Έρευνα

- Η Τράπεζα υποστήριξε και ενίσχυσε ενέργειες που προάγουν την έρευνα και τις επιστήμες, όπως:
- Συμμετοχή στις εκδηλώσεις του Ευρωπαϊκού Πολιτιστικού Κέντρου Δελφών με στόχο την προώθηση της μελέτης των Αρχαίων Ελληνικών στους μαθητές των χωρών της Ευρώπης.
 - Δωρεά υπέρ του Πανεπιστημίου της Οξφόρδης για την παροχή υποτροφίας τριετούς κύκλου σπουδών στην Αρχαία Ελληνική Φιλοσοφία.
 - Συμμετοχή στο τριετές πρόγραμμα του Κέντρου Εκπαιδευτικής Έρευνας του Υπουργείου Παιδείας «Αρχαιογνωσία και Αρχαιογλωσσία στη Μέση εκπαίδευση».
 - Υποστήριξη του θεσμού του Βραβείου Δημοσιογραφικής Αριστείας «Αλέκος Λιδωρίκης».
 - Δωρεά υπέρ του Εθνικού και Καποδιστριακού

Πανεπιστημίου Αθηνών.

- Στήριξη της διοργάνωσης συνεδρίων και συναντήσεων φορέων όπως του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών, του Κέντρου Ευρωπαϊκού Συνταγματικού Δικαίου, της Ελληνικής Ενδοδοντικής Εταιρείας, των Ενώσεων των εν Ελλάδι Ανταποκριτών Ξένου Τύπου, Ελλήνων Δικονομολόγων, Διοικητικών Δικαστών, Δικαστών και Εισαγγελέων και της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης.
- Οικονομική ενίσχυση των προγραμμάτων των Πανεπιστημίων Κρήτης, Πειραιώς και Πελοποννήσου.
- Ενίσχυση του έργου, της Εταιρείας Μελέτης Νέου Ελληνισμού.
- Έκδοση του αφιερώματος «1953-2003, 50 χρόνια μετά την κόλαση στο Ιόνιο - Οι σεισμοί της Ζακύνθου» που πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία της Εταιρείας Μελέτης και Έρευνας Προαγωγής Πολιτισμού.

Κοινωνική αλληλεγγύη

Η Τράπεζα κατά το 2003 εκδηλώσε την κοινωνική της αλληλεγγύη, στηρίζοντας το έργο φορέων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, όπως:

- Την οργάνωση «Γιατροί του Κόσμου».
- Το έργο του Συλλόγου Γονέων & Κηδεμόνων Παιδιών με Νεοπλασματικές Παθήσεις του Νοσοκομείου Παιδων ΑΓ. ΣΟΦΙΑ.
- Το έργο του Συλλόγου «Χαμόγελο του Παιδιού».
- Το έργο του Κέντρου Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών Βούλας.
- Το ετήσιο πρόγραμμα απεξάρτησης ατόμων από ψυχοτρόπες ουσίες, του Συλλόγου Οικογένειας Θεραπευτικής Κοινότητας - Στροφή.
- Την αποπεράτωση κτηρίου για τη στέγαση του Θεραπευτικού Ξενώνα για παιδιά και έφηβους με ψυχικά και κοινωνικά προβλήματα, της Εταιρείας Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και του Εφήβου.
- Την ανάπτυξη της ογκολογικής κλινικής του Νοσοκομείου Π. & Α. Κυριακού, μέσω του Σωματίου Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής - Ανοιχτή Αγκαλιά.
- Τις δραστηριότητες και το έργο πλήθους κοινωφελών φορέων που συμβάλλουν στην κοινωνική πρόνοια, όπως του Πανελληνίου Συλλόγου Γυναικών με Καρκίνο Μαστού, Φίλων

των Καρκινοπαθών Παιδιών «Στοργή» και της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών.

Δωρεές σε είδος

Κατά το 2003 η Τράπεζα διέθεσε τις παρακάτω δωρεές σε είδος.

- 171 δωρεές ηλεκτρονικών υπολογιστών σε σχολεία και σε συλλόγους μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.
- 61 δωρεές σε εξοπλισμό γραφείων,
- δωρεές 808 βιβλίων, κυρίως σε βιβλιοθήκες, συλλόγους, φορείς, κ.λ.π.

Περιβάλλον

Η Εμπορική Τράπεζα με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του κοινωνικού συνόλου για την προστασία του περιβάλλοντος υποστήριξε δύο πρωτοβουλίες:

- Το οικολογικό πρόγραμμα «**Όμορφη Ελλάδα είναι η Καθαρή Ελλάδα**».
- Το έργο του Εθελοντικού Σώματος Ελλήνων Πυροσβεστών - Αναδασωτών.

Στηρίζουμε το αθλητικό πνεύμα

Το 2003 συνεχίστηκε η υποστήριξη της Τράπεζας σε δράσεις που προάγουν το αθλητικό πνεύμα. Με την επιστροφή των Ολυμπιακών Αγώνων στον τόπο όπου γεννήθηκαν κρίθηκε επιτακτικότερη η ανάγκη ενίσχυσης ειδικότερα των αθλημάτων εκείνων που δεν παρουσιάζουν ενδιαφέρον για προσέλκυση χορηγών. Αντιπροσωπευτικά δείγματα της συνεισφοράς μας αποτελούν:

- Η υποστήριξη στην Ελληνική Ομοσπονδία Ποδηλασίας.
- Η στήριξη ιστιοπλοϊκών σκαφών. Κατά το 2003 ενισχύθηκαν σκάφη αθλητών του Ιστιοπλοϊκού Ομίλου Πειραιά, του Ναυταθλητικού Ομίλου Αθηνών, του Πανελληνίου Ομίλου Ιστιοπλοΐας Ανοικτής Θαλάσσης και του Ναυτικού Ομίλου Ειρήνης Φιλίας.
- Η επί εννέα συναπτά έτη υποστήριξη της ποδοσφαιρικής ομάδας SKODA - ΞΑΝΘΗ και αυτής του Αθλητικού Ομίλου Ορεστιάδας.
- Η ενίσχυση της Αθλητικής Ένωσης Τυφλών «ΠΥΡΣΟΣ».
- Η ενίσχυση του προγράμματος ανίχνευσης ταλέντων του Πανελληνίου Γυμναστικού Συλλόγου

στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών.

- Η υποστήριξη της 50ης γιορτής βράβευσης των κορυφαίων αθλητών, αθλητριών και ομάδων του 2003 από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Αθλητικού Τύπου.
- Η χορηγική υποστήριξη του 21ου «Σπάρταθλον».
- Η ενίσχυση της Εθνικής μας ομάδας ΤΑΕΚΒΟΝΤΟ.
- Η υποστήριξη του Πανευρωπαϊκού Πρωταθλήματος Άρσης Βαρών, που πραγματοποιήθηκε στη Βαρσοβία.

Νέα για τις εκδόσεις μας

Κατά το 2003,

- Ανατυπώσαμε το βιβλίο μας «Ελληνικοί Υγρότοποι».
- Ολοκληρώσαμε την επιμέλεια της μετάφρασης από τα ρωσικά στα ελληνικά του βιβλίου του Ρώσου περιηγητή Β.Π. Νταβίντωφ, «Ταξιδιωτικές Σημειώσεις από τα Ιόνια νησιά, την Ελλάδα, τη Μικρά Ασία και την Τουρκία στα 1835» (τόμ. Α΄-Β΄, Αγία Πετρούπολη, 1839-1840) και έχει ξεκινήσει η εκδοτική διαδικασία.
- Είναι σε εξέλιξη η επιμέλεια του έργου «Περιπλανήσεις στην Αθήνα του Μεσοπολέμου» με εικόνες από το Φωτ. Αρχείο του Π. Πουλιδή.
- Ερευνήσαμε σε δημόσιες και ιδιωτικές συλλογές για τα έργα του ζωγράφου Γιώργου Μανουσάκη. Εκτιμούμε ότι καταγράψαμε τα έργα του και φωτογραφήσαμε το 90% τουλάχιστον των έργων αυτών.
- Τέλος, ολοκληρώθηκαν οι διορθώσεις του βιβλίου της Μ. Ασπρά-Βαρδαβάκη και της Μ. Εμμανουήλ «Η ζωγραφική της Παντάνας στον Μυστρά».

Η Χορωδία μας

Η Χορωδία μας ιδρύθηκε το 1964, αποτελείται από 45 μέλη, είναι αμιγώς ανδρική και τα μέλη της είναι κατά κανόνα εργαζόμενοι της τράπεζας. Η χορωδία μας έχει δώσει συνολικά πάνω από 850 συναυλίες σε όλη τη χώρα, εξυπηρετώντας κοινωφελείς σκοπούς, παράλληλα με την καλλιτεχνική της προσφορά. Επίσης, η χορωδία μας έχει συνεργαστεί με όλες σχεδόν τις συμφωνικές ορχήστρες της χώρας καθώς και τις χορωδίες σε μεγάλες παραγωγές έργων στα μεγαλύτερα θέατρα. Κατά το 2003, η Χορωδία μας συμμετείχε σε 19 εκδηλώσεις, σε διάφορες πόλεις της χώρας.

IV. Η ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

IV. Η ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Κατά το 2003 η Εμπορική Τράπεζα μετά από εσωτερική διαβούλευση, υιοθέτησε περιβαλλοντική πολιτική, την οποία δημοσιοποίησε τον Ιανουάριο του 2004. Η περιβαλλοντική πολιτική αφορά όλες τις βασικές λειτουργίες της Τράπεζας και περιέχει δεσμεύσεις για συγκεκριμένους στόχους, παρακολούθηση και έλεγχο των στόχων, καθώς και δημοσιοποίηση πληροφοριών. Στόχος μας είναι, κατά τη διάρκεια του 2004, να ενσωματωθούν τα περιβαλλοντικά κριτήρια στα εσωτερικά διαχειριστικά συστήματα, να διαμορφώσουμε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης και να δημιουργηθούν οι απαραίτητες βάσεις πληροφοριών ώστε να υπολογίζεται η οικολογική μας αποδοτικότητα. Ήδη, έχει ληφθεί η απόφαση του Συμβουλίου Πιστωτικής Πολιτικής για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στο Σύστημα Πιστοδοτήσεων της Τράπεζας.

Επομένως, στην έκθεση αυτή δεν μπορούμε να παρέχουμε στοιχεία για την συνολική οικολογική αποδοτικότητα της Τράπεζας, λόγω έλλειψης βάσεων πληροφοριών για την **ποσότητα** χαρτιού και ενέργειας που καταναλώσαμε κατά το 2003, παρά την προσπάθεια που κατεβλήθει για τη συλλογή στοιχείων σε επίπεδο συνδεδεμένων επιχειρήσεων. Παρέχουμε όμως στοιχεία για τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που επέφεραν τα μεταφορικά μέσα της Τράπεζας.

Η Τράπεζα κατά το 2003 συνέχισε να εφαρμόζει μέτρα περιβαλλοντικής πολιτικής, όπως ανακύκλωση παλαιόχαρτου, ανακύκλωση απαξιωμένου εξοπλισμού, ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στην κατασκευή ή ανακαίνιση των κτηρίων της, χρηματοδότηση έργων φιλικών προς το περιβάλλον, καθώς και ενέργειες επικοινωνίας.

Η περιβαλλοντική πολιτική μας

1. Γενικές αρχές

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι,

- 1.1 Η υπεύνη συμπεριφορά προς το φυσικό περιβάλλον βελτιώνει την ποιότητα της καθημερινής ζωής μας και ταυτόχρονα την ποιότητα ζωής και την ευημερία των επόμενων γενεών.*
- 1.2 Η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος αποτελεί συλλογική ευθύνη των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των ατόμων.*
- 1.3 Η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος, εκτός από υποχρέωση, οφείλει να αποτελεί δέσμευση και αναπόσπαστο μέρος της χρηστής επιχειρηματικής λειτουργίας.*
- 1.4 Η εμφανής τάση της κλιματικής μεταβολής που παρατηρείται στον πλανήτη μας, καθώς και οι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν για την οικονομία από τα ακραία καιρικά φαινόμενα, συνιστούν σοβαρή προειδοποίηση προς τις κυβερνήσεις και τις επιχειρήσεις για τη λήψη μέτρων που οδηγούν στον έλεγχο των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου.*
- 1.5 Η επιχειρηματική επιτυχία είναι αειφορική όταν συνδέεται με υπεύνη συμπεριφορά προς τους μετόχους, την πελατεία, το προσωπικό, το κοινωνικό σύνολο και το φυσικό περιβάλλον που μας περιβάλλει.*
- 1.6 Ο χρηματοπιστωτικός τομέας μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη και στην αποτροπή υποβάθμισης του φυσικού περιβάλλοντος ενσωματώνοντας την περιβαλλοντική διάσταση στα εσωτερικά διαχειριστικά*

συστήματα και στις χρηματοπιστωτικές συναλλαγές.

- 1.7** Η ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής διάστασης στην εσωτερική λειτουργία, στα διαχειριστικά συστήματα και στα χρηματοπιστωτικά προϊόντα μπορεί να επιτευχθεί καλύτερα στο πλαίσιο των μηχανισμών της αγοράς.

2. Στόχοι

- Να βελτιώσουμε την εταιρική οικολογική μας αποδοτικότητα.
- Να ελαχιστοποιήσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, στα όρια που η χρηματοπιστωτική λειτουργία μας το επιτρέπει.
- Να αξιοποιήσουμε τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τη χρηματοδότηση της αειφόρου ανάπτυξης.

3. Δέσμευση για την περιβαλλοντική διαχείριση

Στην Εμπορική Τράπεζα δεσμευόμαστε να εφαρμόσουμε τα παρακάτω μέτρα:

Μέτρα για τη βελτίωση της εσωτερικής εταιρικής οικολογικής αποδοτικότητας.

- 3.1** Υπολογισμό και έλεγχο της εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που προκαλεί η επιχειρηματική μας λειτουργία και προκύπτει από τη χρήση ενέργειας, των μεταφορικών μέσων μας και του χρησιμοποιούμενου χαρτιού.
- 3.2** Υπολογισμό και δημοσιοποίηση των δεικτών οικο-αποδοτικότητας.
- 3.3** Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη μείωση της κατανάλωσης της ηλεκτρικής ενέργειας, του χαρτιού και του νερού.
- 3.4** Ανακύκλωση του παλαιόχαρτου, των υλικών συσκευασίας, του απαξιωμένου τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού και των πλαστικών απορριμμάτων.
- 3.5** Ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στις κτιριακές κατασκευές.
- 3.6** Επέκταση του συστήματος εσωτερικού ελέγχου με περιβαλλοντικά κριτήρια και διενέργεια περιοδικών περιβαλλοντικών ελέγχων.
- 3.7** Προσαρμογή στις απαιτήσεις προτύπων Διεθνούς ή Ευρωπαϊκού Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με στόχο την πιστοποίηση.

Μέτρα για να ελαχιστοποιούμε εξωτερική περιβαλλοντική υποβάθμιση.

- 3.8** Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής διάστασης στο Σύστημα Πιστοδοτήσεων της Τράπεζας.
- 3.9** Ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων σε προσφερόμενα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, ιδιαίτερα στα δάνεια, στο project financing, σε προϊόντα διαχείρισης ενεργητικού, σε επενδυτικά και ασφαλιστικά προϊόντα.
- 3.10** Ενθάρρυνση των περιβαλλοντικών επενδύσεων.
- 3.11** Αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πιστωτικών κινδύνων, ως μέρος της τρέχουσας διαδικασίας αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων.
- 3.12** Ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στο διαχειριστικό Σύστημα Προμηθειών.

Μέτρα που ενισχύουν τη διαφάνεια για την εταιρική περιβαλλοντική διαχείριση.

- 3.13** Δημοσιοποίηση πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων για την περιβαλλοντική διαχείριση και την οικο-αποδοτικότητα στην ετήσια Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- 3.14** Ενθάρρυνση για σύναψη «εθελοντικών περιβαλλοντικών συμφωνιών» με ενδιαφερόμενους φορείς, που στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και πρόληψης από πιθανή υποβάθμιση του περιβάλλοντος.
- 3.15** Συμμετοχή στο δημόσιο διάλογο για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

4. Επικαιροποίηση της περιβαλλοντικής πολιτικής μας

Έχουμε την πρόθεση περιοδικά να επικαιροποιούμε την περιβαλλοντική πολιτική και τις πρακτικές του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, ώστε να ενσωματώνουμε τις νέες εξελίξεις στην περιβαλλοντική διαχείριση.

ΟΙ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ

Τα κτήρια της Τράπεζας

Τα κτήρια της Τράπεζας κατά πλειοψηφία είναι κτήρια που έχουν κτισθεί σε προγενέστερες εποχές, με τους κανόνες και τα υλικά που υπήρχαν την εποχή κατασκευής τους. Κατά μέσο όρο, κάθε 7 χρόνια η Τράπεζα παρεμβαίνει τεχνικά στα ιδιόκτητα ή ενοικιαζόμενα κτήριά της για τη βελτίωση της λειτουργικότητάς τους ή και της αισθητικής τους. Οι επεμβάσεις που γίνονται στα κτήρια αφορούν επισκευές, ανακαινίσεις και επεκτάσεις χώρων γραφείων και Καταστημάτων. Κατά το 2003 εφαρμόσαμε ένα εκτενές πρόγραμμα επεμβάσεων στα Καταστήματά μας και αλλάξαμε τη λειτουργική μορφή τους, σύμφωνα με το πρόγραμμα «ΠΗΓΑΣΟΣ». Για τις επεμβάσεις στα κτήριά μας χρησιμοποιούμε υλικά που δεν ρυπαίνουν το περιβάλλον και δεν συγκεντρώνουν ρύπους όπως, μεταλλικές ψευδοροφές, χρώματα φιλικά στο περιβάλλον, κεραμικά πλακίδια, μάρμαρα γρανίτες και γενικότερα υλικά ανενεργά, που έχουν επεξεργαστεί ολικά στο εργοστάσιο. Αποφεύγουμε τη χρήση μοκετών και υφασμάτων κουρτινών.

Επίσης, μεριμνούμε ώστε τα νέα μας κτήρια, εκ κατασκευής, να διαθέτουν:

- Καλό αερισμό με επαρκώς ανοιγόμενα παράθυρα,
- Κατασκευή καλών μονώσεων σε παράθυρα και τοίχους.
- Σύγχρονες εγκαταστάσεις θέρμανσης και ψύξης, με την ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας και συνεπώς εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, και με χρήση οικολογικών ψυκτικών υγρών.

Τέλος, όπου τεχνικά είναι δυνατόν, στοχεύουμε να αντικαταστήσουμε τους καυστήρες πετρελαίου με καυστήρες φυσικού αερίου. Ήδη στο κτήριό μας στην πλατεία Κοραή ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση καυστήρα φυσικού αερίου, και αναμένεται η σύνδεση με το δίκτυο φυσικού αερίου. Επίσης, στο ίδιο κτήριο πρόκειται να εγκατασταθεί εναλλάκτης θερμότητας, που θα εξοικονομεί σημαντική ενέργεια στη θέρμανση και στην ψύξη.

Ο φωτισμός

Για την κάλυψη των αναγκών σε φωτισμό, καταναλώνουμε σημαντική ποσότητα ενέργειας.

Για τα καινούργια ή τα ανακαινισμένα κτήριά μας, προβλέπεται η χρήση λαμπτήρων φθορισμού, ή όπου μας επιτρέπεται, γίνεται χρήση των νέων ηλεκτρονικών λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης τύπου DELUX ή PL. Εκτιμούμε ότι στα επόμενα δύο χρόνια περίπου όλα τα κτήριά μας θα διαθέτουν μόνο λάμπες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.

Ανακύκλωση του παλιόχαρτου

Συνεχίστηκε, κατά το 2003, η περισυλλογή και παράδοση προς ανακύκλωση ποσοτήτων άχρηστου χαρτιού, ανενεργού αρχείου, καταργημένων εντύπων κλπ, που προέκυψαν από μονάδες της Τράπεζας στην Αττική. Η συνολική ποσότητα απαξιωμένου χαρτιού που ανακυκλώθηκε ανήλθε σε 118.000 κιλά (Πίνακας 31). Αναγνωρίζουμε ότι με την ενεργότερη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού μας, αλλά και τη βελτίωση της οργάνωσης της ελληνικής αγοράς, η ανακύκλωση απαξιωμένου χαρτιού μπορεί να επεκταθεί σε όλη τη χώρα και έτσι να αυξηθεί η συνολική ποσότητα χαρτιού προς ανακύκλωση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 31
ΒΑΡΟΣ ΧΑΡΤΙΟΥ ΠΟΥ ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ
(σε κιλά)

ΕΤΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
2000	197.000
2001	66.000
2002	115.000
2003	118.000

Ανακύκλωση απαξιωμένου ηλεκτρονικού εξοπλισμού

Εφαρμόζοντας το εσωτερικό διαχειριστικό μας «Σύστημα Εκκαθάρισης Εξοπλισμού και Αναλωσίμων Χωρίς Λειτουργική Χρησιμότητα», η Τράπεζα παρέδωσε σε εταιρία ανακύκλωσης τον απαξιωμένο τηλεπικοινωνιακό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό της, που ανέρχεται σε 1.589 τεμάχια (Πίνακας 32).

ΠΙΝΑΚΑΣ 32
ΑΠΑΞΙΩΜΕΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ
(αριθμός τεμαχίων, 2000-2003)

ΕΙΔΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΕΤΟΣ			
	2000	2001	2002	2003
Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός (μόντεμ, κάρτες για συνδέσεις, adaptors κ.λ.π.)	1.042	0	6	365
Οθόνες PC	254	33	182	360
Βασικές Μονάδες	114	89	185	441
Εκτυπωτές	188	31	82	266
Πληκτρολόγια	139	0	164	142
Φορητοί υπολογιστές	-	-	-	4
Controllers	-	-	-	6
Υποσύστημα μαγνητικών ταινιών	-	-	-	1
Servers	-	-	-	4
ATM	5	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ	1.742	153	619	1.589

Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από τα μεταφορικά μας μέσα

Για την κάλυψη των αναγκών μετακίνησης και μεταφορών, κατά το 2003, η Τράπεζα διέθετε 22 επιβατηγά αυτοκίνητα, 13 μίνι λεωφορεία και φορτηγά και δύο δίκυκλες μηχανές. Με τα μέσα αυτά επιβαρύνουμε το περιβάλλον με 65,17 τόνους διοξειδίου του άνθρακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 33
ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO₂ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΕΣΑΝ ΤΑ
ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ ΜΑΣ

Καύσιμο που καταναλώθηκε	Ποσότητα σε λίτρα που καταναλώθηκε	tCO ₂ /λίτρο	Ποσότητα εκπομπής CO ₂ σε τόνους
Βενζίνη	27.263	0,00222	60,52
Diesel	1.738	0,00268	4,65
Σύνολο			65,17

Χρηματοδότηση επενδυτικών σχεδίων

Η Τράπεζα χρηματοδοτεί επενδυτικά σχέδια φιλικά προς το περιβάλλον. Στο πλαίσιο του project financing, κατά το 2003 εγκρίθηκαν και υπογράφηκαν νέες συμβάσεις χορηγήσεων για επενδυτικά έργα στους τομείς της αιολικής ενέργειας και της υδροηλεκτρικής ενέργειας. Παράλληλα η Τράπεζα συμμετέχει στη χρηματοδότηση έργων υποδομής του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, καθώς και των Ολυμπιακών έργων.

¹ Σημειώνεται ότι στα μέσα αυτά δεν συμπεριλαμβάνονται τα 82 μισθωμένα επιβατικά αυτοκίνητα από τη θυγατρική εταιρία Emporiki Rent, που χρησιμοποιούν στελέχη της Τράπεζας για τις μετακινήσεις τους.

Ενημέρωση του κοινού

Η Εμπορική Τράπεζα ενθαρρύνει και συμμετέχει σε πρωτοβουλίες φορέων που στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2003, συνεργαστήκαμε με τους παρακάτω φορείς, σε ενημερωτικές εκδηλώσεις τους που αφορούσαν θέματα περιβάλλοντος και αειφόρου ανάπτυξης.

- Το Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας.
- Το Σωματείο Βιοτεχνικών Επιχειρήσεων Δυτικής Αττικής.
- Το Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας του Παντείου Πανεπιστημίου.
- Το Υπουργείο Περιβάλλοντος, στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Το ΤΕΕ της Σκάλας Ωρωπού.
- Τον Όμιλο Νέων για την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

V. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

V. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Την αειφορία της Τράπεζας αξιολόγησαν κατά το 2003 ο ερευνητικός φορέας SAM RESEARCH, www.sam-group.com για λογαριασμό του χρηματιστηριακού δείκτη DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX, www.sustainability-indexes.com και ο ερευνητικός φορέας EIRIS, www.eiris.org για λογαριασμό του χρηματιστηριακού δείκτη FTSE4GOOD, www.ftse4good.com.

FTSE4GOOD.

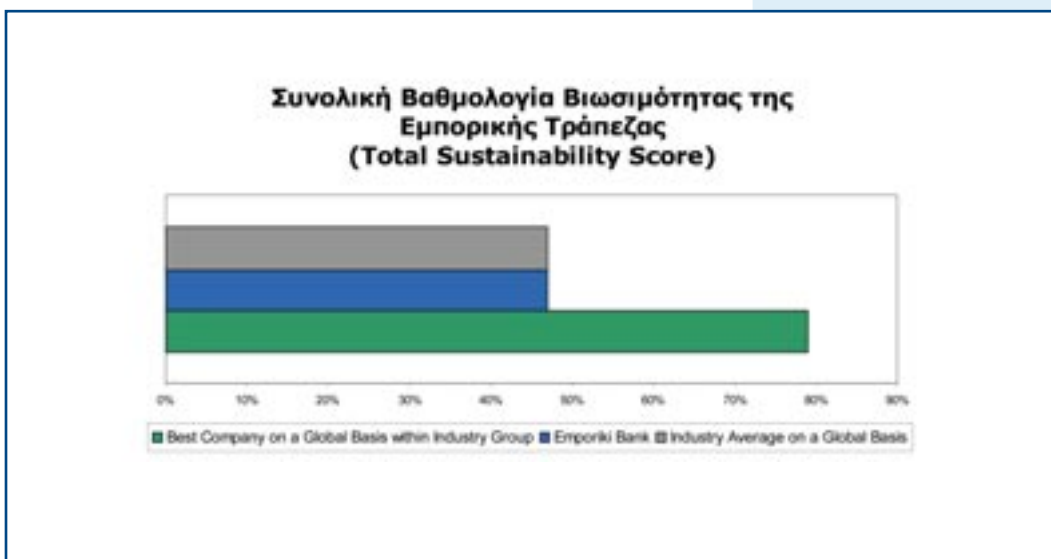
Το 2003 η Εμπορική Τράπεζα ήταν μέλος του FTSE4GOOD. Προκειμένου η Τράπεζα να παραμείνει στον FTSE4GOOD, οφείλουμε μέχρι τον Ιούλιο του 2004 να διαμορφώσουμε Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX.

Η Εμπορική Τράπεζα, συγκρινόμενη με άλλες Τράπεζες σε παγκόσμια βάση, δεν επιλέχθηκε ακόμα μεταξύ των παγκόσμιων ηγετών αειφορίας (world sustainability leaders) του τραπεζικού κλάδου.

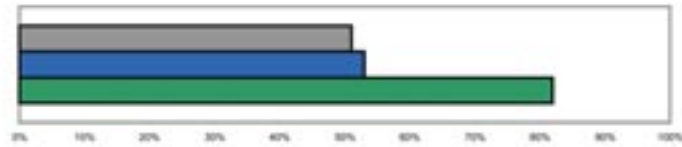
Κρίνουμε όμως σκόπιμο, για ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών, να διαθέσουμε την αξιολόγησή μας.

Όπως προκύπτει από το παρακάτω διάγραμμα η βαθμολογία της συνολικής βιωσιμότητας της Εμπορικής Τράπεζας ανέρχεται στο μέσο όρο του Τραπεζικού κλάδου σε παγκόσμιο επίπεδο.

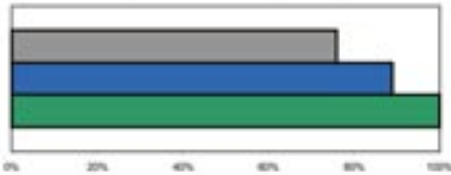


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ
ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

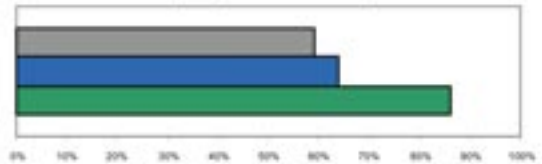
Οικονομική Διάσταση της Βιωσιμότητας της Εμπορικής Τράπεζας
(Economic Dimension)



Διαχείριση Κινδύνων & Κρίσεων της Εμπορικής Τράπεζας
(Risk & Crisis Management)

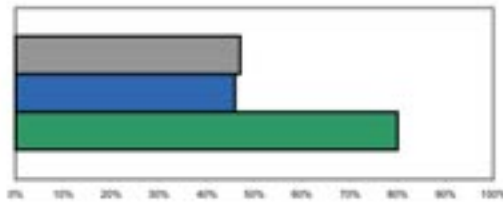


Εταιρική Διακυβέρνηση της Εμπορικής Τράπεζας
(Corporate Governance)

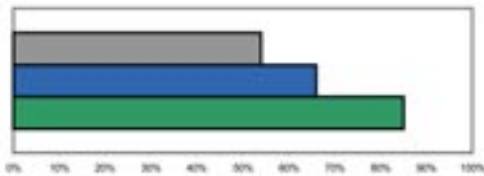


ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ
ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

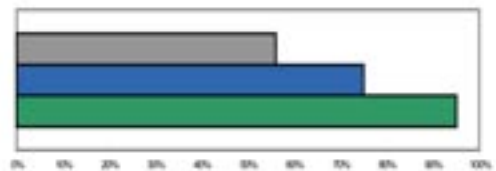
Κοινωνική Διάσταση της Βιωσιμότητας της Εμπορικής Τράπεζας
(Social Dimension)



Δείκτες Εργασιακών Πρακτικών της Εμπορικής Τράπεζας



Ανάπτυξη Ανθρώπινων Πόρων της Εμπορικής Τράπεζας
(Human Capital Development)



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Περιβαλλοντική Διάσταση της Βιωσιμότητας της Εμπορικής Τράπεζας
(Environmental Dimension)



■ Best Company on a Global Basis within Industry Group ■ Emporiki Bank ■ Industry Average on a Global Basis

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ: Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΜΕΤΡΑΕΙ

Σας παρακαλούμε πείτε μας τη γνώμη σας, συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας τη σελίδα αυτή στον αριθμό Fax: 210-3283532, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση e-mail: konlaka.s@emporiki.gr, ή ταχυδρομείστε στη διεύθυνση: για Σύμβουλο Διοίκησης, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Εμπορική Τράπεζα, Σοφοκλέους 11, Αθήνα, 10235.

1. Παρακαλούμε πείτε μας σε ποια κατηγορία ανήκετε:

- Ανθρώπινο Δυναμικό
 - Μέτοχος
 - Πελάτης
 - Προμηθευτής
 - Περιβαλλοντική οργάνωση
 - Μη Κυβερνητική Οργάνωση
 - Άλλο
-

2. Ποια τμήματα της έκθεσης, κατά τη γνώμη σας, ήταν πιο χρήσιμα:

- Η ταυτότητά μας.
 - Η οικονομική διάσταση της αειφορίας.
 - Η κοινωνική διάσταση της αειφορίας, το μέρος που αφορά στο προσωπικό.
 - Η κοινωνική διάσταση της αειφορίας, το μέρος που αφορά στο κοινωνικό σύνολο.
 - Η περιβαλλοντική διάσταση της αειφορίας.
 - Η αξιολόγηση της αειφορίας μας.
-

3. Θα θέλατε η Εμπορική Τράπεζα να παρέχει περισσότερη ενημέρωση μέσω της Έκθεσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και σε ποιο τομέα;

.....

.....

.....

.....

4. Πως αξιολογείτε συνολικά την έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη;

- Πολύ καλή
 - Καλή
 - Μέτρια
 - Φτωχή
-

5. Σας ευχαριστεί που η Εμπορική Τράπεζα ενδιαφέρεται για την ενίσχυση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;

- Πάρα πολύ
 - Πολύ
 - Λίγο
 - Καθόλου
-

Για την έκθεση που κρατάτε στα χέρια σας απασχολήθηκαν τουλάχιστον 60 άτομα, άλλοι/ες περισσότερο και άλλοι/ες λιγότερο. Κατά θεματική ενότητα συνέβαλαν οι παρακάτω λειτουργοί μας:

Θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης:

Γ. Σπηλιόπουλος Δ/ντής Δ/νσης, Γ. Χρυσικός, Δ/ντής Δ/νσης, Σπ. Βλάχος Δ/ντής Τομέα, Ε. Ροδίου Τμηματάρχης, Ε. Χρήστου Προϊσταμένη Υπηρεσίας, Γ. Δριμής Προϊστάμενος Υπηρεσίας.

Επιτροπή Ελέγχου:

Κων. Καστρινάκης, ανεξάρτητο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Πρόεδρος της επιτροπής ελέγχου μέχρι 26.4.2004.

Εσωτερικός Έλεγχος:

Αλ. Αντωνόπουλος Δ/ντής Δ/νσης, Βασ. Χαριτόπουλος Δ/ντής Τομέα, Κ. Φερεντίνος Δ/ντής Τομέα, Γ. Γορανίτης Δ/ντής Τομέα.

Σχέσεις με επενδυτές:

Σπ. Γεωργαντέλης Σύμβουλος Διοίκησης, Σ. Παρασκευά Τμηματάρχης.

Διαχείριση κινδύνων:

Ν. Μαράντος Δ/ντής Δ/νσης.

Βασικά Μεγέθη της Τράπεζας και του Ομίλου:

Δ. Νικολίτσα Σύμβουλος Διοίκησης.

Παράπονα της πελατείας:

Κ. Γιακουμάκης Δ/ντής Γραφείου, Α. Κωσταράκου Τμηματάρχης.

Εξυπηρέτηση της πελατείας:

Α. Τάκος Δ/ντής Δ/νσης, Κ. Μελισσοουργός Δ/ντής Τομέα, Δ. Καλογερόπουλος Προϊστάμενος Υπηρεσίας, Μ. Ζωζωνάκης λειτουργός της Τράπεζας Επενδύσεων.

Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού:

Κ. Ζακυνθινός Τμηματάρχης, Δ. Αλεξανδροπούλου Υπάλληλος, Μαρία Ανδρούτσου Προϊσταμένη Υπηρεσίας, Γ. Τσαπρούνης Τμηματάρχης, Π. Χαμπερή Προϊσταμένη Υπηρεσίας,

Ε. Απανωμεριτάκη Τμηματάρχης, Σαββίνα Λάζαρη Προϊσταμένη Υπηρεσίας, Σ. Ραυτοπούλου Τμηματάρχης, Γιαν. Παλιούρη Υπάλληλος, Ψωμιάδου Ολ. Τμηματάρχης, Αγγελική Γιωτοπούλου Τμηματάρχης, Όλγα Λαναρά λειτουργός του ΣΤΕΠ Ε. Κεσίσογλου Δ/ντρια Τομέα.

Για θέματα Περιβάλλοντος:

Ελένη Τσαμπάου Δ/ντρια Τομέα, Γιάννης Σγόντζος Δ/ντής Τομέα, Γιάννης Λαμπράκης Τμηματάρχης, Γ. Κουτσούγερας Προϊστάμενος Υπηρεσίας, Ι. Κλαυδιανός, Δ/ντής Τομέα, Α. Πάλμου Προϊσταμένη Υπηρεσίας, Μ. Σαραντοπούλου, Δημ. Δαλκαφούκης Προϊστάμενος Υπηρεσίας, Αρ. Μπαστάκης Δ/ντής Δ/νσης, Δ. Καμπάνης Δ/ντής Δ/νσης, Δημ. Γιαννακόπουλος Δντής Τομέα, Δημ. Βασιλείου Δ/ντής Τομέα.

Για θέματα κοινωνικού συνόλου:

Α. Κόκκου Δ/ντρια Τομέα, Αναστ. Φλωρόπουλος Σύμβουλος Διοίκησης, Νεκ. Κινητή Προϊσταμένη Υπηρεσίας, και Μαν. Κουτρομπής Προϊστάμενος Υπηρεσίας.

Για στοιχεία από συνδεδεμένες επιχειρήσεις:

Ελ. Αραβανή Τμηματάρχης, Μελίσσης Γ. Προϊστάμενος Υπηρεσίας.

Διάβασαν και σχολίασαν την έκθεση:

Δημ. Μόσχος Οικονομικός Σύμβουλος, Γκιώκας Δ. Δ/ντής Δ/νσης, Ι. Παπαδάκης Σύμβουλος Διοίκησης, Δ. Νικολίτσα Σύμβουλος Διοίκησης, Κατ. Αναγνωστοπούλου Δ/ντρια Τομέα και Σπ. Κατή Τμηματάρχης.

Για την έκδοση της έκθεσης:

Ε. Φωστιέρη Δ/ντρια Τομέα.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2003, για θέματα που αφορούν μέρη της έκθεσης, **συμβουλευθήκαμε** την κυρία Lisalotte Arni από την UBS, τον κύριο Martin Hancock από την Westpac, την κ. Niamh O' Sullivan από την UNEP Financial Initiative, τον κο Chris Bray της Barclays Bank, και την κ. Iris Gold της Citygroup.

Υπεύθυνη σύνταξης της έκθεσης:

Στέλλα Κοβλακά, Σύμβουλος Διοίκησης
τηλ.: 210 3250171, fax: 210 3283532
e-mail: kovlaka.s@emporiki.gr

