

**ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ
ΕΤΟΥΣ 2005**



ΑΘΗΝΑ 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ	23

ΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

Το 2005 ήταν ένας ιστορικός σταθμός για την Εμπορική Τράπεζα. Αντιμετωπίστηκαν επιτυχώς χρόνια και οξυμένα προβλήματα και παράλληλα ετέθησαν γερές βάσεις, ώστε η Τράπεζα να επιδιώκει με ρεαλισμό και αξιώσεις την αποκατάσταση της πρωταγωνιστικής της θέσης. Επιλύθηκε το ακανθώδες ασφαλιστικό πρόβλημα, διαφυλάσσοντας ταυτόχρονα το μέλλον της Τράπεζας και τα ασφαλιστικά δικαιώματα των εργαζομένων της. Αναδιάρθρωθηκαν οι θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου ώστε να ενισχυθεί η δυναμική του και να αναδειχθούν τα ανταγωνιστικά του πλεονεκτήματα. Ενδυναμώθηκε η παρουσία της Τράπεζας σε δυναμικές αγορές. Περιορίσθηκε το λειτουργικό κόστος. Βελτιώθηκαν οι δείκτες αποτελεσματικότητας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η διαχείριση της αλλαγής έγινε με διαφάνεια και με υπευθυνότητα προς τους μετόχους, το ανθρώπινο δυναμικό, τους πελάτες μας και το φυσικό περιβάλλον.

Έχω τη βεβαιότητα ότι η δρομολογηθείσα ολοκλήρωση της διαδικασίας αποκρατικοποίησης της Τράπεζας θα αποτελέσει σημείο αναφοράς και ορόσημο στην ιστορική διαδρομή της.

Καταθέτω στην κρίση σας την Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για το οικονομικό έτος 2005.

Γεώργιος Αθ. Προβόπουλος



Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

Ένας αιώνας λειτουργίας και προσφοράς

Η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε ιδρύθηκε το 1907 και έχει την έδρα της στο Δήμο Αθηναίων. Στις 31.12.2005 τον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας αποτελούσαν 31 εταιρίες κυρίως του χρηματοπιστωτικού τομέα. Ο Όμιλος έχει παρουσία στις αγορές της Γερμανίας, Ρουμανίας, Λονδίνου, Κύπρου, Βουλγαρίας και της Αλβανίας.

Κατά το 2005, η Εμπορική Τράπεζα με Ίδια Κεφάλαια 1.038.676 χιλ. ΕΥΡΩ και με 6.368 εργαζόμενους/ες, παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες δημιουργώντας ενεργητικό 19.087.516 χιλ. ΕΥΡΩ.

Το όραμά μας

Θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι ισχυρή, με ηγετική παρουσία στην ελληνική αγορά και δυναμική παρουσία στην αγορά των Βαλκανίων, καινοτόμος και ανταγωνιστική, άξια του ονόματος και της μακρόχρονης ιστορίας της, που δικαιώνει την εμπιστοσύνη και τις προσδοκίες των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων της.

Η στρατηγική μας

Η στρατηγική μας είναι πελατοκεντρική και συνοψίζεται στο τετράπτυχο:

- Γνωρίζουμε τους πελάτες μας και τις ανάγκες τους.
- Βελτιώνουμε και ανανεώνουμε τα παρεχόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.
- Ενδιαφερόμαστε και μεριμνούμε για μακροχρόνιες σχέσεις με την πελατεία μας.
- Ενεργούμε υπεύθυνα προσδοκώντας να ενσωματώνουμε την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην καθημερινή μας λειτουργία.

Οι στόχοι μας

Κεντρικοί στόχοι μας είναι η ενδυνάμωση της Τράπεζας,

η σταθερή ανάπτυξή της και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της, η επίτευξη υψηλών ρυθμών αύξησης των λειτουργικών εσόδων στους τομείς της λιανικής και χονδρικής τραπεζικής, η μείωση των λειτουργικών δαπανών και η βέλτιστη κατανομή των κεφαλαίων της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο αυτό, δεσμευόμαστε για τα παρακάτω:

- Αύξηση του αριθμού των καταστημάτων εσωτερικού σε 400 μέχρι το τέλος του 2008.
- Ενδυνάμωση της παρουσίας στις Βαλκανικές χώρες.
- Βελτίωση της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών και στην εξυπηρέτηση της πελατείας.
- Επανεξέταση των δραστηριοτήτων των θυγατρικών και αποδέσμευση της Τράπεζας από δραστηριότητες που παρουσιάζουν χρόνιες αδυναμίες.
- Απλοποίηση των διαδικασιών και καλύτερη οργάνωση της εργασίας, ώστε να εξοικονομούνται πόροι και να βελτιώνεται συνεχώς το παραγόμενο αποτέλεσμα.
- Αποκέντρωση της δομής του δικτύου καταστημάτων, ώστε να καταστεί πιο ευέλικτο.
- Μεγαλύτερη έμφαση στη λιανική τραπεζική προκειμένου να ανακτηθεί το έδαφος που απωλέσαμε τα προηγούμενα χρόνια.
- Διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Δικτύωση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι εργαλείο που συμβάλλει στην προαγωγή των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων μερών και προωθεί την αειφόρο ανάπτυξη.

Κατά το 2005, η Τράπεζα ενίσχυσε τους δεσμούς και τη δικτύωση με τους φορείς:

- Global Compact (Οικουμενικό Σύμφωνο), που λειτουργεί υπό την αιγίδα του ΟΗΕ.
- United Nations Environment Programme, Finance Initiative.
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η οικονομική διάσταση της αειφορίας μας επηρεάζεται από την ποιότητα της εταιρικής διακυβέρνησης, τη συμμόρφωσή μας με το θεσμικό πλαίσιο για τη διαφάνεια και τη λειτουργία της αγοράς, την οργάνωσή μας για την παρακολούθηση και διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, τη διαρκή ενημέρωση των μετόχων και των αναλυτών μας, και τη διαρκή φροντίδα να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας.

1. Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Την Εταιρική Διακυβέρνηση της Τράπεζας συνιστούν κανόνες, πολιτικές, διαδικασίες και μηχανισμοί ελέγχου, που διέπουν την καθημερινή της λειτουργία και με διαφάνεια διασφαλίζουν τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών.

α) Το Διοικητικό Συμβούλιο

Σύνθεση

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αποτελείται από 13 Μέλη, εκ των οποίων: τέσσερα (4) είναι Εκτελεστικά Μέλη, ήτοι 30,8 %, έξι (6) είναι Μη Εκτελεστικά Μέλη, ήτοι 46,2% και τρία (3) είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη, ήτοι 23%.

Εκ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, ένα άτομο (1) είναι γυναίκα, δύο άτομα (2) είναι Γαλλικής εθνικότητας και 11 άτομα είναι Ελληνικής εθνικότητας. Επίσης, δύο (2) μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι εκπρόσωποι των εργαζομένων, που εκλέχθηκαν με καθολική μυστική ψηφοφορία.

Αναλυτικά, τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, (Απρίλιος 2006), είναι τα παρακάτω:

1. **Γεώργιος Προβόπουλος του Αθανασίου**, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Οικονομολόγος, Αναπληρωτής Καθηγητής του Πανεπιστημίου Αθηνών, Εκτελεστικό Μέλος.
2. **Ζώνιος Λεωνίδας του Αριστοτέλους**, Γενικός Διευθυντής, Τραπεζικός, Εκτελεστικό Μέλος.

3. **Δημακάκος Φωκίων του Φωτίου**, Τραπεζικός, εκλεγμένος εκπρόσωπος των εργαζομένων, Εκτελεστικό Μέλος.
4. **Εμπέογλου Νικόλαος του Μηχαήλ**, Μηχανολόγος – Ηλεκτρολόγος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
5. **Ζούλοβιτς Μαργαρίτα του Λούη**, Οικονομολόγος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
6. **Κροντηράς Δημήτριος του Παναγιώτη**, Συνταξιούχος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
7. **Λορεντζιάδης Σπυρίδων του Λουδοβίκου – Λούη**, Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής – Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
8. **Μπρατσιαίκος Χρήστος του Γεωργίου**, Τραπεζικός, εκλεγμένος εκπρόσωπος των εργαζομένων, Εκτελεστικό Μέλος.
9. **Dewit Bernard του Charles**, Τραπεζικός, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
10. **Perron Jean-Luc του Henry**, Τραπεζικός, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
11. **Προκοπίου Δημήτριος του Ιωάννη**, Εφοπλιστής, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
12. **Τσάκος Παναγιώτης του Νικολάου**, Πλοίαρχος Εμπορικού Ναυτικού, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
13. **Φωτόπουλος Ιωάννης του Γεωργίου**, Δικηγόρος – Φορολογικός Σύμβουλος, Μη Εκτελεστικό Μέλος.

Αρμοδιότητες και υποχρεώσεις

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων με μυστική ψηφοφορία και με απόλυτη πλειοψηφία, για τετραετή θητεία. Επίσης, οι Σύμβουλοι είναι επανεκλέξιμοι. Οι βασικοί κανόνες λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου, οι αρμοδιότητες και οι υποχρεώσεις των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ορίζονται αναλυτικά από το καταστατικό της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στην ηλεκτρονική σελίδα www.emporiki.gr

Συνοπτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο αποφασίζει για κάθε θέμα που αναφέρεται στη διοίκηση της Τράπεζας, τη στρατηγική της, την οργάνωση και λειτουργία της, τη διαχείριση της περιουσίας της, τον έλεγχο και την έγκριση των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων, την πρόσληψη προσωπικού, και γενικά την επιδίωξη των

εταιρικών σκοπών της. Εξαιρούνται οι αρμοδιότητες που, κατά τη ρητή διάταξη του Νόμου ή του Καταστατικού, υπάγονται στην αρμοδιότητα της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

Αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων

Με το άρθρο 32 του καταστατικού της Τράπεζας αποτρέπεται η σύγκρουση συμφερόντων: «απαγορεύεται 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, για δικό τους λογαριασμό ή για λογαριασμό τρίτων, πράξεις, που υπάγονται σε έναν από τους σκοπούς που επιδιώκει η Τράπεζα, ή να μετέχουν ως ομόρρυθμοί εταίροι σε εταιρείες που επιδιώκουν τέτοιους σκοπούς».

Αμοιβές Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Οι αμοιβές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου εγκρίθηκαν από την Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων και δημοσιοποιήθηκαν στο Ενημερωτικό Δελτίο για την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας που υποβλήθηκε στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

Κώδικας Δεοντολογίας

Κατά το 2005 το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας δεσμεύθηκε με «Κώδικα Δεοντολογίας», ο οποίος αφορά στα θέματα εσωτερικής λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και υποχρεώσεων και καθηκόντων των Μελών του.

Ο κώδικας δεοντολογίας είναι επιπλέον εργαλείο που διασφαλίζει τη διαφάνεια στη λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου και την προαγωγή των εταιρικών συμφερόντων.

Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

Κατά το 2005 το Διοικητικό Συμβούλιο ενέκρινε «Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της Τράπεζας», ο οποίος καθορίζει την οργάνωση, τη διάρθρωση και τη λειτουργία των Υπηρεσιών της Τράπεζας. Ο Κανονισμός ενσωματώνει όλες τις αρχές και τις θεσμικές αποφάσεις που αφορούν στο Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης και

εκφράζει τη δέσμευση της Τράπεζας να λειτουργεί βάσει προκαθορισμένων κανόνων.

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Το έργο του Διοικητικού Συμβουλίου υποστηρίζεται από τις παρακάτω ειδικές Επιτροπές:

- **Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee)**. Την Επιτροπή Ελέγχου, από 12.07.2005 και εφεξής, αποτελούσαν τα παρακάτω τρία Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:
 - Δημήτριος Κροντηράς, Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου,
 - Νικόλαος Εμπέογλου, Αναπληρωτής Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου,
 - Μαργαρίτα Ζούλοβιτς, Μέλος.

Κατά το 2005, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε 8 φορές και υπέβαλε στο Διοικητικό Συμβούλιο γραπτές εκθέσεις. Κύριες προτεραιότητές της για το 2006 είναι η πλήρης αξιολόγηση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, η εφαρμογή των κανόνων της Βασιλείας II, η ποιοτική αναβάθμιση των ελέγχων της Διεύθυνσης Επιθεώρησης και η τοποθέτηση Chief Risk Officer.

- **Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων**, η οποία καθορίζει τα όρια των αναλαμβανομένων κινδύνων και αποτελείται από τους κκ
 - Λεωνίδα Ζώννιο, Εκτελεστικό Μέλος και Γενικός Διευθυντής.
 - Δημήτριος Κροντηράς, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.
 - Σπυρίδωνα Λορεντζιάδη, Μη Εκτελεστικό Μέλος.
- **Επιτροπή για τη Διαχείριση Ενεργητικού – Παθητικού**, η οποία είναι το στρατηγικό και εγκριτικό όργανο του Ομίλου της Τράπεζας, με βασική αποστολή την αποτελεσματικότερη κατανομή και διαχείριση των κεφαλαίων της, ώστε να επιτυγχάνεται η μεγιστοποίηση της απόδοσής τους.
- **Επιτροπή Χαρτοφυλακίων Ομίλου**, η οποία είναι γνωμοδοτικό και επιτελικό όργανο του Ομίλου. Η Επιτροπή Χαρτοφυλακίων αναλύει και αξιολογεί τις συνθήκες και τις εξελίξεις στην εγχώρια και διεθνή αγορά και χαράσσει κατευθύνσεις σε θέματα διαχείρισης

Χαρτοφυλακίου Τίτλων. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά κάθε μήνα.

- **Εκτελεστική Επιτροπή**, που συζητά και αποφασίζει θέματα στρατηγικής και συνεδριάζει κάθε εβδομάδα.
- **Επιτροπή Έργων και Προμηθειών**, η οποία αξιολογεί και εγκρίνει τη σκοπιμότητα των εισηγήσεων για δαπάνες, έργα, προμήθειες και αγορά υπηρεσιών από τρίτους. Η Επιτροπή συνεδριάζει κάθε εβδομάδα.
- **Συμβούλιο Πιστωτικής Πολιτικής**, που κυρίως καθορίζει τους στόχους και τις κατευθύνσεις της πιστωτικής πολιτικής, ορίζει τα πιστωτικά κριτήρια, εγκρίνει τις αρμοδιότητες και τα εγκριτικά όρια των κλιμακίων έγκρισης των πιστοδοτήσεων. Κατά το 2005, το Συμβούλιο Πιστωτικής Πολιτικής ενσωμάτωσε δέκα (10) περιβαλλοντικά κριτήρια στο Νέο Σύστημα Πιστοδοτήσεων. Το Συμβούλιο Πιστωτικής Πολιτικής συνεδριάζει τακτικά κάθε εβδομάδα.

β) Εσωτερικός έλεγχος

Η Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζει τη μεγάλη σημασία της ελεγκτικής λειτουργίας και διαθέτει πλήρες Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (Σ.Ε.Ε.). Παράλληλα, η Τράπεζα μεριμνά για την διαρκή αναβάθμιση του υφιστάμενου Σ.Ε.Ε. σε όλες τις θυγατρικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χρηματοπιστωτικό τομέα.

Η Διεύθυνση Επιθεώρησης αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο, εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου (Audit Committee) και υποβάλλει, κάθε τρίμηνο, έκθεση με τις διαπιστώσεις των ελέγχων της.

Κατά το 2005, η Διεύθυνση Επιθεώρησης προσδιόρισε 29 (είκοσι εννέα) περιβαλλοντικά κριτήρια, που συμπεριλαμβάνονται στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και ενσωματώνονται στο Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου.

Ειδικότερα, το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας:

- Είναι προσαρμοσμένο στη φύση και στο μέγεθος των εργασιών της.
- Καλύπτει πλήρως το σύνολο των δραστηριοτήτων και συναλλαγών.
- Ελέγχει τις εργασίες που έχει αναθέσει σε τρίτες επιχειρήσεις (outsourcing).
- Προβλέπει ελέγχους για την πρόληψη παραλείψεων, λαθών, απάτης και καταχρήσεων.
- Εμπεριέχει μηχανισμούς για τον εντοπισμό, ανάλυση,

έλεγχο και διαχείριση όλων των κινδύνων, που περιλαμβάνουν οι δραστηριότητές της.

- Διαθέτει συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η έγκαιρη ροή και αξιοπιστία των πληροφοριών.
- Έχει λεπτομερή καταγραφή, τόσο των διαδικασιών ροής εργασιών, όσο και των ελεγκτικών διαδικασιών, με ενσωματωμένους κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου, αποτελεσματικό διαχωρισμό καθηκόντων και διασφαλισμένη την ανεξαρτησία των οργάνων ελέγχου από τις δραστηριότητες και τους λειτουργούς που τις διεκπεραιώνουν.
- Διασφαλίζει ότι η Τράπεζα συμμορφώνεται με το ισχύον θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο.
- Προβλέπει ελέγχους για την διαπίστωση της εφαρμογής του και διαδικασίες αξιολόγησης της επάρκειάς του.
- Καθορίζει την οργανωτική διάρθρωση, με λεπτομερή περιγραφή αρμοδιοτήτων, ορίων ευθύνης ανά υπηρεσιακή μονάδα, τα καθήκοντα και τα όρια ευθύνης των στελεχών, καθώς και τις ιεραρχικές γραμμές αναφοράς.
- Εξασφαλίζει την ύπαρξη προδιαγραφών υψηλού ποιοτικού επιπέδου για το σύνολο των εργασιών και διαδικασίες καταγραφής και ελέγχου των παραπόνων των πελατών.
- Εξασφαλίζει την ύπαρξη σχεδίων αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων, τα οποία ελέγχονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την αποτελεσματικότητά τους.
- Εξασφαλίζει ότι τα λογιστικά συστήματα παρέχουν ακριβή απεικόνιση της οικονομικής κατάστασης και τις απαραίτητες για τη λήψη αποφάσεων πληροφορίες.
- Διασφαλίζει την ασφαλή και αποτελεσματική ανάπτυξη και λειτουργία συστημάτων πληροφορικής.
- Εξασφαλίζει ότι η μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης διαθέτει την απαιτούμενη τεχνογνωσία και το προσωπικό, για την πραγματοποίηση εξειδικευμένων ελέγχων στις δραστηριότητες και τα πληροφοριακά συστήματα.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2005, από του 4 Τομείς της Δ/σης Επιθεώρησης διεξήχθησαν οι πιο κάτω τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι, συνολικής διάρκειας 125.400 ελεγκτικών ωρών έναντι 116.550 ελεγκτικών ωρών το 2004.

Τομέας Γενικής Επιθεώρησης:

- Ελέγχθηκαν 229 Καταστήματα, ήτοι το 61,89% του συνόλου των Καταστημάτων της Τράπεζας, για την εφαρμογή όλων των διαχειριστικών συστημάτων.
- Διεξήχθησαν 40 ειδικοί έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων και 8 έκτακτοι έλεγχοι Καταστημάτων.

Τομέας Ελέγχου Μονάδων Διοίκησης & Εταιρειών Ομίλου:

- Ελέγχθηκαν 9 επιτελικές Μονάδες για τη διαπίστωση της ορθής εφαρμογής των αντίστοιχων Συστημάτων και Διαδικασιών της Τράπεζας.
- Ελέγχθηκαν 3 θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου, για τη διαπίστωση ύπαρξης Συστημάτων & Διαδικασιών, την ορθή τήρηση και διαχείρισή τους, τον εντοπισμό αδυναμιών και την υπόδειξη διορθωτικών ενεργειών.
- Διεξήχθησαν 10 Ειδικοί Έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.
- Αξιολογήθηκαν ως προς την επάρκεια του προληπτικού ελέγχου οι Λειτουργικές Διαδικασίες 8 Δ/νσεων.
- Αξιολογήθηκαν ως προς την επάρκειά τους τα Συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου 2 θυγατρικών εταιριών.
- Συντάχθηκαν - αναθεωρήθηκαν οι ελεγκτικές διαδικασίες 11 διευθύνσεων και θυγατρικών εταιριών εσωτερικού και εξωτερικού.

Τομέας Ελέγχου Πιστοδοτήσεων:

- Ελέγχθηκαν 196 Καταστήματα, ήτοι το 52,97% του συνόλου των Καταστημάτων της Τράπεζας, οι πιστοδοτήσεις των οποίων ανέρχονταν στο ποσό των €4,5 δισ. Οι έλεγχοι σχετίζονταν με την εφαρμογή του Συστήματος Πιστοδοτήσεων, των πιστοδοτικών διαδικασιών της Τράπεζας και την τήρηση των Νομισματικών Κανόνων.
- Επιπλέον, διεξήχθησαν 38 έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.

Τομέας Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής:

- Ετήσιος έλεγχος στο Κέντρο Πληροφορικής.
- Διεξήχθησαν 10 έλεγχοι σε διαφορετικά Συστήματα Εφαρμογών του Κέντρου Πληροφορικής της Τράπεζας.
- Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 4 θυγατρικών εταιριών εξωτερικού.
- Διεξήχθη έλεγχος στα Συστήματα Πληροφορικής 1 θυγατρικής Εσωτερικού.

- Διεξήχθη έλεγχος στο Κατ/μα Λονδίνου.
- Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 8 Διευθύνσεων.
- Διεξήχθησαν 4 έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.
- Διεξήχθη έκτακτος έλεγχος στα Συστήματα Πληροφορικής σε θυγατρική εταιρία εσωτερικού.
- Λειτουργοί του Τομέα συμμετείχαν στην ανάπτυξη 4 νέων Συστημάτων Εφαρμογών.

γ) Αξιολόγηση της απόδοσης

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της τράπεζας που τέθηκε σε ισχύ από 8.11.2005, το Διοικητικό Συμβούλιο ετησίως αξιολογεί την απόδοσή του, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων του εγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, σε συνδυασμό με τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που υλοποιήθηκαν ή σχεδιάζονται, παρουσιάζονται στο Ετήσιο Δελτίο της Τράπεζας. Η αξιολόγηση της απόδοσης των Διευθυντικών Στελεχών διενεργείται σε ετήσια βάση, μετά την οριστικοποίηση των ετήσιων οικονομικών αποτελεσμάτων. Από τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας προβλέπεται η αξιολόγηση του Διευθύνοντος Συμβούλου, των Γενικών Διευθυντών, των Αναπληρωτών Γενικών Διευθυντών, των Διευθυντών Διευθύνσεων και των Περιφερειακών Διευθύνσεων καθώς και τα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης. Επίσης, σε ετήσια βάση και με συγκεκριμένα κριτήρια αξιολογείται η προσωπική συμπεριφορά και η επίδοση του ανθρώπινου δυναμικού.

2. ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Εμπορική Τράπεζα εφαρμόζει αυστηρά το θεσμικό πλαίσιο για τη διαχείριση προνομιακών πληροφοριών. Συγκεκριμένα, έχουν ενσωματωθεί στο εταιρικό πλαίσιο λειτουργίας όλες οι υποχρεώσεις και οι διαδικασίες που απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο και η τήρηση των υποχρεώσεων και των διαδικασιών ελέγχεται από τη Διεύθυνση Επιθεώρησης. Οι υποχρεώσεις και οι διαδικασίες αφορούν:

- Στη διαχείριση προνομιακών πληροφοριών.
- Στη γνωστοποίηση στο κοινό:
 - των συναλλαγών και οικονομικών δραστηριοτήτων

με βασικούς πελάτες ή προμηθευτές της Τράπεζας πριν την πραγματοποίησή τους, που διενεργούν μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και στελέχη της Τράπεζας.

- των συναλλαγών που διενεργούν στελέχη της Τράπεζας ή συγγενικά τους πρόσωπα, που έχουν αρμοδιότητα για την έκδοση τίτλων.
- των συναλλαγών επί αξιών εισηγμένων ή που εισάγονται για διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αξιών.
- Στην εφαρμογή κανόνων που διέπουν τις κεφαλαιακές και εμπορικές συναλλαγές μεταξύ συνδεδεμένων εταιρειών.

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΕΩΝ

Σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων, η προσέγγιση της Εμπορικής Τράπεζας είναι να προσδιορίζει, να μετρά και να ελέγχει τους κινδύνους που συνδέονται με τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της, σύμφωνα με τις αρχές και τους εποπτικούς κανόνες της Βασιλείας II. Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας έχει την ευθύνη της διαχείρισης των κινδύνων.

Η Εμπορική Τράπεζα είναι εκτεθειμένη στις παρακάτω κύριες κατηγορίες κινδύνων:

- **Στον πιστωτικό κίνδυνο** - τον κίνδυνο για οικονομικές ζημιές που προκύπτουν όταν οι αντισυμβαλλόμενοι δεν ανταποκρίνονται στις συμβατικές υποχρεώσεις τους.
- **Στο λειτουργικό κίνδυνο** - τον κίνδυνο για ζημιές που προκύπτουν από ανεπαρκή ή αποτυχημένα εσωτερικά συστήματα και διαδικασίες, ανθρώπινο λάθος, βλάβες στον τεχνολογικό εξοπλισμό ή απρόβλεπτα εξωγενή γεγονότα, καθώς και το νομικό κίνδυνο. Η διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου γίνεται σύμφωνα με το πλαίσιο της Επιτροπής της Βασιλείας «Sound Practices for the Management and Supervision of Operational Risks». Για τον υπολογισμό της κεφαλαιακής επάρκειας η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο (Standardized Approach). Για τη μείωση των λειτουργικών κινδύνων (risk mitigation) η Τράπεζα ασφαλίζει κατηγορίες λειτουργικού κινδύνου. Επίσης, η Τράπεζα έχει ολοκληρώσει τη δημιουργία εναλλακτικού μηχανογραφικού κέντρου (Disaster Recovery Center) και είναι σε εξέλιξη η διαμόρφωση του Σχεδίου Εξασφάλισης Συνεχούς Επιχειρηματικής Λειτουργίας (Business Continuity Plan).
- **Στον κίνδυνο αγοράς** - τον κίνδυνο για τα έσοδα του

εμπορικού χαρτοφυλακίου που απορρέει από μεταβολές των επιτοκίων, των τιμών και των συναλλαγματικών ισοτιμιών. Ο κίνδυνος αγοράς παρακολουθείται καθημερινά και για τη διαχείρισή του η Τράπεζα εφαρμόζει σύστημα ορίων ανάληψης κινδύνων, που βασίζεται στη Μέγιστη Δυνητική Ζημιά (VaR) και πραγματοποιείται εκ των υστέρων έλεγχος (Back Testing).

Με στόχο την προσδιορισμό και τη διαχείριση των αναλαμβανομένων περιβαλλοντικών κινδύνων, κατά το 2005, ενσωματώθηκαν στο Νέο Σύστημα Πιστοδοτήσεων δέκα (10) περιβαλλοντικά ποιοτικά κριτήρια, με τα οποία αξιολογείται η περιβαλλοντική υπευθυνότητα των πιστούχων. Επίσης, στο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης προβλέπεται η διάμορφωση σχεδίου αντιμετώπισης περιβαλλοντικής κρίσης.

4. ΑΠΟΤΡΕΠΟΥΜΕ ΤΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΕΓΚΛΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Προκειμένου να προφυλάξουμε το κύρος του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, διερευνούμε και αποτρέπουμε τη χρησιμοποίηση της για νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, εφαρμόζοντας αυστηρά το θεσμικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2005 η διαφάνεια στη λειτουργία της Τράπεζας ενισχύθηκε με τις παρακάτω ενέργειες :

- Ενημερώθηκε όλο το ανθρώπινο δυναμικό για το εταιρικό πλαίσιο και τη διαδικασία που αφορά στην πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Με στόχο την εφαρμογή ενιαίας πολιτικής ομίλου, η εγκύκλιος μεταφράσθηκε στην Αγγλική γλώσσα, προκειμένου το περιεχόμενό της να ενσωματωθεί στις εσωτερικές διαδικασίες όλων των θυγατρικών εταιριών, εσωτερικού και εξωτερικού.
- Αναπτύχθηκε ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες που ενσωματώθηκε στα βασικά εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας (tellers, προϊστάμενοι επιχειρήσεων και τμηματάρχες εργασιών).
- Διερευνήθηκαν 702 περιπτώσεις και έγιναν 90 αναφορές, έναντι αντιστοίχως 252 περιπτώσεων και 76 αναφορών το έτος 2004.
- Έγιναν έγγραφες συστάσεις προς 6 (έξι) στελέχη της Τράπεζας με θέμα την υποχρέωσή τους να διερευνούν και να αναφέρουν περιπτώσεις που μπορεί να

επιδιώκουν νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες.

- Δημιουργήθηκε Μηχανογραφική Εφαρμογή Συστήματος Αναζήτησης για πρόσωπα, οργανισμούς, εταιρίες, πλοία και λοιπές οντότητες, για τους οποίους εφαρμόζονται περιοριστικά μέτρα. Το Σύστημα περιλαμβάνει τους καταλόγους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του OFAC (Office of Foreign Assets Control).

Αναγνωρίζοντας ότι η οργάνωση της Τράπεζας για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες οφείλει να βελτιώνεται διαρκώς, θέσαμε ως βασικούς στόχους για το 2006:

- Την εγκατάσταση και λειτουργία Συστήματος Ανίχνευσης Υπόπτων Συναλλαγών,
- Την αξιολόγηση της επάρκειας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου,
- Τη δημιουργία ειδικής σύνδεσης στην ιστοσελίδα της Τράπεζας για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΙΟΨΗΦΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΤΟΧΩΝ

Το άρθρο 20 του Καταστατικού της Τράπεζας προβλέπει τη διασφάλιση των δικαιωμάτων της μειοψηφίας των μετόχων. Στις 31.12.2005 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανέρχεται σε 728.153.074,0 ευρώ και διαιρείται σε 132.391.468 μετοχές ονομαστικής αξίας 5,50 ευρώ η κάθε μία. Τις μετοχές της Τράπεζας κατέχουν 59.726 μέτοχοι. Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται οι κατηγορίες των μετόχων μας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, 31.12.2005	
Έλληνες θεσμικοί επενδυτές	5,1%
Ταμεία και οργανισμοί	32,1%
Άλλοι Έλληνες μέτοχοι	20,3%
Crédit Agricole	8,8%
ΔΕΚΑ	9,3%
Ξένοι θεσμικοί επενδυτές	19,3%
Λοιποί μέτοχοι	3,3%
Aegean Finance S.A.	1,8%
ΣΥΝΟΛΟ	100,0%

6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΑΝΑΛΥΤΕΣ ΜΑΣ

Κατά το 2005 το Τμήμα Εταιρικών Ανακοινώσεων απέστειλε 70 Ανακοινώσεις προς το Χρηματιστήριο Αξιών ΑΕ. Επίσης, η Εμπορική Τράπεζα προέβη στη δημοσίευση 64 Ανακοινώσεων στον Τύπο. Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας αναρτήθηκαν 48 Ανακοινώσεις. Οι κύριες θεματικές ενότητες των Ανακοινώσεων είναι οι εξής:

- Ισολογισμοί και αποτελέσματα χρήσης.
- Συγχωνεύσεις και πωλήσεις εταιρειών του Ομίλου και των θυγατρικών του εξωτερικού.
- Προσκλήσεις και αποτελέσματα Ετήσιας Τακτικής και Επαναληπτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.
- Ανακοινώσεις αλλαγών στη Διοίκηση της Τράπεζας.
- Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου.
- Στρατηγικά προγράμματα της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Αναπροσαρμογή επιτοκίων.
- Πωλήσεις ακινήτων.

Πρωταρχικό μέλημα της Εμπορικής Τράπεζας αποτελεί η συνεπής, έγκυρη και ισότιμη ενημέρωση των θεσμικών επενδυτών και αναλυτών. Η Τράπεζα μεριμνά για την ενημέρωση των θεσμικών επενδυτών και των αναλυτών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό παρουσιάζοντας τη στρατηγική και το επιχειρησιακό της σχέδιο. Η ενημέρωση γίνεται με τηλεσυσκέψεις, παρουσιάσεις και συναντήσεις, καθώς και μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας και του Τύπου. Κατά το 2005, έγιναν:

- 5 οργανωμένες παρουσιάσεις στην Ελλάδα και 6 στο εξωτερικό (δύο στο Λονδίνο και από μία στο Μιλάνο, Εδιμβούργο, Παρίσι και Φραγκφούρτη),
 - συναντήσεις με 120 θεσμικούς επενδυτές,
 - συναντήσεις με 15 αναλυτές χρηματιστηριακών εταιριών καθώς και πολλές τηλεσυσκέψεις για παροχή επιπλέον διευκρινήσεων και στοιχείων,
 - συναντήσεις με 3 διεθνείς οίκους αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας της Τράπεζας.
- Επίσης, σημειώνεται ότι, η Εμπορική Τράπεζα επιθυμεί την αξιολόγηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της και ανταποκρίνεται στα ερωτήματα των αναλυτών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (sustainability analysts).

7. ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα ενδιαφερόμαστε για μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες μας. Προσδοκούμε να δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης με Ιδιώτες και Νοικοκυριά καθώς και με τις Μικρές, Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις, ώστε οι συναλλακτικές μας σχέσεις να υφίστανται για πολλές δεκαετίες.

Το 2005 εξυπηρετήσαμε την πελατεία μας:

- με διαφάνεια και επαγγελματισμό.
- με 373 καταστήματα, 707 ΑΤΜς, 4 ΑΕΜ, 12 ανταλλακτήρια και 98 κίосκι καθώς και μέσω του διαδικτύου,
- με πλούσιο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών για τις ανάγκες ιδιωτών, νοικοκυριών, μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων,
- με ανταγωνιστική τιμολογιακή πολιτική,
- με κοινωνική υπευθυνότητα, ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση σε χρηματοδότηση ευπαθών ομάδων.

Κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς

Η Εμπορική Τράπεζα δεσμεύεται με δύο κώδικες συμπεριφοράς:

- Τον **Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας**.
- Τον **Κώδικα Συμπεριφοράς** κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για Στεγαστικά Δάνεια.

Επιπλέον, ο Οργανισμός Προσωπικού και εσωτερικά εγκύκλια έγγραφα ορίζουν τους κανόνες εξυπηρέτησης των πελατών μας και τους κανόνες συμπεριφοράς του ανθρώπινου δυναμικού.

Κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας

Η Εμπορική Τράπεζα με πλήθος προϊόντων κερδίζει την εμπιστοσύνη των πελατών της στη μεγάλη αγορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, της στεγαστικής και καταναλωτικής αγοράς, καθώς και στις αγορές των μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων, των κατασκευαστικών εταιρειών, των επιχειρήσεων του δημόσιου και ευρύτερα δημόσιου τομέα, στην αγορά του project financing και στη ναυτιλιακή αγορά. Το 2005 το δανειακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας περιελάμβανε περίπου 40.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Χορηγήθηκαν 17.500 νέα στεγαστικά δάνεια, 64.300 νέα καταναλωτικά και προσωπικά δάνεια, 68.000 νέες πιστωτικές κάρτες.

Επίσης, χορηγήσαμε 503 βραχυπρόθεσμα και 125 μεσομακροπρόθεσμα δάνεια σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, με την εγγύηση του ΤΕΜΠΜΕ, καθώς και στεγαστικά δάνεια σε δύο ομάδες πληθυσμού με χαρακτηριστικά κοινωνικού αποκλεισμού: σε παλιννοστούντες 601 στεγαστικά δάνεια, και σε τσιγγάνους 100 στεγαστικά δάνεια. Στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL, μέσω της Αναπτυξιακής Σύμπραξης ΚΟΙΝΩΝΙ-ΟΙΚΟ, η Τράπεζα ανέλαβε να συμβάλλει στη διερεύνηση χρηματοπιστωτικών εργαλείων και μορφών χρηματοδότησης επιχειρήσεων της Κοινωνικής Οικονομίας.

Επίσης, κατά το 2005 αυξήθηκαν τα δάνεια προς τη ναυτιλία κατά 26,6%. Το 43% των χρηματοδοτούμενων πλοίων είναι ηλικίας κάτω των 10 ετών ή νέες κατασκευές. Στον τομέα του project finance, η Τράπεζα χρηματοδότησε 44 μεγάλα έργα στους τομείς των υποδομών, της ενέργειας και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Κατά το 2005, η πελατειακή βάση της Τράπεζας περιελάμβανε 1662 μεγάλες επιχειρήσεις - πελάτες, εκ των οποίων 760 ήταν μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, 820 ΝΠΔΔ (οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, ασφαλιστικά ταμεία, νοσοκομεία κλπ) και 82 ΔΕΚΟ.

Ακούμε τα παράπονα των πελατών μας

Στην Εμπορική Τράπεζα ακούμε και αξιολογούμε τα παράπονα των πελατών μας, και βελτιώνουμε διαρκώς τις επιδόσεις μας στην εξυπηρέτησή τους.

Για το σκοπό αυτό, το ανθρώπινο δυναμικό, έχει ενη-

ΠΙΝΑΚΑΣ 2:
ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ
ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ, 2005

Μέσο υποβολής των παραπόνων	Αριθμός παραπόνων	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
1. Γραπτά παράπονα	351	41
Μέσω αλληλογραφίας / fax / επισκέψεων	210	21
Μέσω Τράπεζας της Ελλάδος	28	10
Μέσω Τραπεζικού Μεσολαβητή	26	1
Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)	87	9
2. Προφορικά παράπονα		
Μέσω τηλεφωνικών κλήσεων / επισκέψεων	362	49
Συνολικός αριθμός παραπόνων (1 + 2)	713	90

μερωθεί για τις διαδικασίες επίλυσης των διαφορών. Επίσης, διατίθεται σχετικό ενημερωτικό έντυπο.

Κατά το 2005 υποβλήθηκαν συνολικά 803 παράπονα, εκ των οποίων 88,8% ήταν παράπονα ιδιωτών και 11,20% παράπονα επιχειρήσεων (Πίνακας 2 και Πίνακας 3). Οι αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα των πελατών μας αφορούσαν κυρίως: 35,7% για την ποιότητα των υπηρεσιών, 26,6% για τις προμήθειες και τα διάφορα έξοδα, και 24,2% για διάφορα άλλα θέματα (Πίνακας 4)

Το χαμηλό ποσοστό μας, 5%-6% στο σύνολο των παραπόνων της εγχώριας τραπεζικής αγοράς που υποβλήθηκαν στον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή, εκφράζει την πραγματική μας φροντίδα να διαχειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών μας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, 2005		
Παράπονα ανά προϊόν/υπηρεσία	Αριθμός Παραπόνων	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
Καταθετικά προϊόντα	129	6
Πιστοδοτικά προϊόντα	241	45
Πληρωμές (πιστωτικές κάρτες, ATM's, επιταγές, κίνηση κεφαλαίων, κ.α.)	273	32
Κινητές αξίες (επενδυτικές συμβουλές, αμοιβαία κεφάλαια, πράξεις επί τίτλων, κ.α.)	6	1
Λοιπές τραπεζικές εργασίες (θυρίδες, εγγυητικές επιστολές, leasing, πάγιες εντολές, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, κ.α.)	64	6
Συνολικός αριθμός παραπόνων	713	90

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ, 2005		
Αιτίες Παραπόνων	Αριθμός Παραπόνων	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
Τραπεζική πρακτική (συμβάσεις, τήρηση οδηγιών, παραβάσεις, κ.α.)	19	3
Συναλλαγές / υπολογισμοί (σφάλματα χρεώσεων / πιστώσεων, κ.α.)	78	2
Προμήθειες και διάφορα έξοδα	194	20
Επιτόκια	6	—
Ποιότητα υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση, συμπεριφορά, παραλείψεις κ.α.)	251	36
Διάφορα άλλα παράπονα (ανενεργοί λογ/σμοί, ημερομηνίες valeur, εμπράγματα εξασφαλίσεις, κ.α.)	165	29
Συνολικός αριθμός παραπόνων	713	90

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Α: ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Κατά το 2005 υιοθετήσαμε και ενεργοποιήσαμε νέα, σύγχρονη και πιο ευέλικτη οργανωτική δομή, ενοποιώντας υποστηρικτικές Μονάδες. Η νέα διάταξη των Μονάδων της Τράπεζας έχει συντελέσει στην καλλιέργεια πνεύματος και νοοτροπίας ομίλου και διασφαλίζει περισσότερες συνέργιες. Παράλληλα, το ανθρώπινο δυναμικό ανανεώθηκε και συνεχίσαμε την πολιτική μέριμνας και εκπαίδευσής του.

Σύνθεση

Στις 31.12.2005 το ανθρώπινο δυναμικό αριθμούσε 6368 άτομα¹, έναντι 6620 άτομα του 2004, δηλαδή σημειώθηκε μείωση κατά 3,8%. Το 48,6% του ανθρώπινου δυναμικού ήταν άνδρες, το 51,4% ήταν γυναίκες και 3,6% άτομα με αναπηρίες (Πίνακας 5). Όλο το ανθρώπινο δυναμικό είναι πλήρους απασχόλησης.

Ανανέωση

Το 2005 το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας ανανεώθηκε με 131 νέες προσλήψεις, (έναντι 305 προσλήψεων το 2004), ενώ αποχώρησαν 383 άτομα εκ των οποίων 44 με εθελούσιες αποχωρήσεις και 339 άτομα με λοιπές αποχωρήσεις. (Πίνακας 6).

Ηλικιακή σύνθεση

Στις 31.12.2005 το 58,4% του ανθρώπινου δυναμικού είναι ηλικίας μέχρι 45 ετών, το 36,6% είναι ηλικίας μέχρι 55 ετών, και το 5,0% είναι άνω των 55 ετών. Η μέση ηλικία του ανθρώπινου δυναμικού είναι 42,9 έτη (Πίνακας 7).

Υπηρεσιακή εμπειρία

Ως προς την εργασιακή εμπειρία, το 44,5% του ανθρώπινου δυναμικού έχει από 1 ως 15 έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα, το 43,6% του ανθρώπινου δυναμικού έχει από 16 ως 25 έτη υπηρεσίας και πάνω από 26 έτη υπηρεσίας έχει το 11,9% του ανθρώπινου δυναμικού. Η μέση εργασιακή εμπειρία στην Τράπεζα είναι 16, 3 έτη. (Πίνακας 8).

ΠΙΝΑΚΑΣ 5:
ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΕΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ
2004	6620	3190	3430	205
2005	6368	3094	3274	231

ΠΙΝΑΚΑΣ 6:
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ - ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

ΕΤΟΣ	ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ	ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΕΘΕΛΟΥΣΙΕΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
2004	305	529	343
2005	131	383	44

ΠΙΝΑΚΑΣ 7:
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 2005

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
<26	25	53	78
26 - 35	395	751	1146
36 - 45	1012	1483	2495
46 - 55	1458	871	2329
>55	204	116	320
ΣΥΝΟΛΟ	3094	3274	6368

Μορφωτικό επίπεδο

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο, το 46,3% του ανθρώπινου δυναμικού είναι απόφοιτοι ανωτέρων και ανωτάτων σχολών, το 7,3% είναι κάτοχοι τίτλων διδακτορικού/μάστερ και το 41,8% είναι απόφοιτοι Λυκείου. (Πίνακας 9).

Κατανομή

Κατά το 2005, το δίκτυο απασχολούσε το 65,6% του ανθρώπινου δυναμικού και οι επιτελικές και υποστηρικτικές του δικτύου διευθύνσεις απασχολούσαν το 34,4% του ανθρώπινου δυναμικού. (Πίνακας 10).

1. Δεν συμπεριλαμβάνει πέντε (5) συμβάσεις του καταστήματος Λονδίνου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, 2005

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΓΥΝΑΙΚΩΝ	ΔΥΝΑΜΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
<1	63	49,22	65	50,78	128	2,01
1 - 5	314	41,05	451	58,95	765	12,02
6 - 10	203	31,52	441	68,48	644	10,11
11 - 15	466	35,87	833	64,13	1299	20,40
16 - 25	1450	52,27	1324	47,73	2774	43,56
>26	598	78,89	160	21,11	758	11,90
ΣΥΝΟΛΟ	3094		3274		6368	100

ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, 2005

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ-ΜΑΣΤΕΡ	277	4,35%	187	2,94%	464	7,29%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΝΩΤΑΤΩΝ	708	11,12%	809	12,70%	1517	23,82%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΝΩΤΕΡ&ΣΤΕΠ	512	8,04%	452	7,10%	964	15,14%
ΑΠΟΦ. ΛΥΚΕΙΟΥ	1215	19,08%	1449	22,75%	2664	41,83%
ΛΟΙΠΟΙ	382	6,00%	377	5,92%	759	11,92%
ΣΥΝΟΛΟ	3094	48,59%	3274	51,41%	6368	100%

**ΠΙΝΑΚΑΣ 10:
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ,
ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 2005**

ΕΡΓΑΣΙΑ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΔΙΚΤΥΟ	1887	2292	4179
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ	1207	982	2189
ΣΥΝΟΛΑ	3094	3274	6368

**ΠΙΝΑΚΑΣ 11:
ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΩΝ – ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ,
2005**

	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΣΤΕΛΕΧΗ	1555	1232	2787
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	1539	2042	3581
ΣΥΝΟΛΑ	3094	3274	6368

Θέσεις ευθύνης

Η αναλογία στελεχών και υπαλλήλων είναι 43,8% στελέχη και 56,2% υπάλληλοι (Πίνακας 11).

Κατάταξη

Το ανθρώπινο δυναμικό κατατάσσεται σε ειδικούς κλάδους (Πίνακας 12). Ο λογιστικός κλάδος απα-

**ΠΙΝΑΚΑΣ 12:
ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΚΑΤΑ ΚΛΑΔΟ ΚΑΙ ΦΥΛΟ, 2005**

ΚΛΑΔΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ	2375	2731	5106	80,18
ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ	33	79	112	1,76
ΤΑΜΕΙΑΚΟΣ	284	68	352	5,53
ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΩΝ	60	43	103	1,62
ΤΕΧΝΙΚΟΣ	93	25	118	1,85
ΚΛΗΤΗΡΩΝ	92	32	124	1,95
ΟΔΗΓΩΝ	26	0	26	0,41
ΕΡΓΑΤΩΝ	20	1	21	0,33
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	100	0	100	1,57
ΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ	7	293	300	4,71
ΜΕΡΙΜΝΑ ΥΓΕΙΑΣ	4	2	6	0,09
ΣΥΝΟΛΑ	3094	3274	6368	100

σχολεεί πλέον το 80% του ανθρώπινου δυναμικού.

Ισότητα φύλου

Η Εμπορική Τράπεζα προσδοκά να εφαρμόζει την ισότητα φύλου στις προσλήψεις, στην κατανομή σε θέσεις εργασίας, στις τοποθετήσεις σε θέσεις ευθύνης, στις προαγωγές και στις αμοιβές. Ειδικότερα για τη συμμετοχή

ΠΙΝΑΚΑΣ 13: ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΑ ΚΛΑΔΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 2005

ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΤΑΜΕΙΑΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ		ΚΛΑΔΟΣ ΟΔΗΓΩΝ		ΚΛΑΔΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		ΣΥΝΟΛΟ		ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
	M	W	M	W	M	W	M	W	M	W	M	W	M	W	
ΑΝΑΠΛ. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	9												9		9
Δ/ΝΤΕΣ, ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	114	27	5	1	1		2						122	28	150
Δ/ΝΤΗΣ ΤΟΜΕΑ & ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	158	44	7	4			4	2					169	50	219
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ & ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	708	477	4	13	25		15	4					752	494	1246
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ & ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	529	787			45	6		2	1		6		581	795	1376
ΣΥΝΟΛΑ	1,518	1,335	16	18	71	6	21	8	1		6		1,633	1,367	3,000

σε θέσεις ευθύνης και για τις αμοιβές σημειώνονται τα παρακάτω:

Συμμετοχή σε θέσεις ευθύνης

Το 2005, η συμμετοχή των γυναικών σε θέσεις ευθύνης ανέρχεται στο 45,6% έναντι 54,4% των ανδρών. Η συμμετοχή των γυναικών σε μεσαίες και ανώτερες θέσεις ευθύνης υπολείπεται σημαντικά: Στην κατηγορία των θέσεων Δ/ντών, Συμβούλων Διοίκησης, οι γυναίκες κατέχουν το 18,6 % των θέσεων ευθύνης έναντι 81,3% των ανδρών. Στην κατηγορία των θέσεων Διευθυντών Τομέων οι γυναίκες κατέχουν το 22,83% των θέσεων έναντι 77,16% των ανδρών. (Πίνακας 13)

Αμοιβές

Η δομή των αμοιβών είναι ανεξάρτητη φύλου. Η μέση μικτή μηνιαία αμοιβή των γυναικών ανέρχεται σε €1.949 και των ανδρών €2.549 (στοιχεία Δεκεμβρίου 2005). Η χαμηλή συμμετοχή των γυναικών σε μεσαίες και υψηλότερες θέσεις ευθύνης (Πίνακας 13), τα λιγότερα έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα (Πίνακας 8), ερμηνεύουν και τη χαμηλότερη κατά 23,53 % μέση μικτή αμοιβή των γυναικών.

Equal – Ανδρομέδα

Κατά το 2005 η Τράπεζα ολοκλήρωσε τις ενέργειες

που ανέλαβε στο πλαίσιο της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL και της Αναπτυξιακής Σύμπραξης EQUAL-Ανδρομέδα διαθέτοντας τα παρακάτω έντυπα:

- Εταιρικό φυλλάδιο με τίτλο «Η ισότητα φύλου είναι κοινή μας αξία».
- Το ηλεκτρονικό έντυπο με τίτλο «Πιλοτικό Σχέδιο Ισότητας».
- Το ηλεκτρονικό έντυπο με τίτλο «Διερεύνηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με την οπτική του φύλου».

Η επεξεργασία, η εκτύπωση και η διάθεση των παραπάνω εντύπων, καθώς και η εκπαίδευση πέντε λειτουργών της Τράπεζας σε θέματα ισότητας φύλου, χρηματοδοτήθηκαν από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (75%) και το Υπουργείο Εργασίας (25%), με συνολικό ποσό €55.482,21

Εκπαίδευση

Το 2005 η Τράπεζα χρηματοδότησε την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού. Η εκπαιδευτική δραστηριότητα επικεντρώθηκε στην ολοκλήρωση του προγράμματος «ΠΗΓΑΣΟΣ». Επίσης, δόθηκε έμφαση στην εκπαίδευση για την πώληση αποταμιευτικών, τραπεζοασφαλιστικών και νέων προϊόντων.

Στα ενδοτραπεζικά σεμινάρια εκπαιδεύθηκαν συνολικά 1749 άτομα, με 2804 συμμετοχές. Με εξ' αποστάσεως κατάρτιση εκπαιδεύθηκαν 385

άτομα. Στην ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση συμμετέχουν όλες οι ηλικίες του ανθρώπινου δυναμικού (Πίνακας 14).

ΠΙΝΑΚΑΣ 14: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΤΩΝ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ, 2005	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΗΛΙΚΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ
ετών 51 και άνω	241
ετών 41 έως 50	878
ετών 31 έως 40	461
ετών 20 έως 30	168
ετών 19	1
ΣΥΝΟΛΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ	1749

Επίσης, η Τράπεζα χρηματοδότησε:

- 155 συμμετοχές, εκ των οποίων άνδρες 111 και γυναίκες 44, για παρακολούθηση σεμιναρίων που οργάνωσαν τρίτοι, συνολικής δαπάνης €160.026,68
- 106 συμμετοχές για παρακολούθηση προγραμμάτων ξένων γλωσσών, συνολικής δαπάνης €78.097,15
- 18 συμμετοχές σε μεταπτυχιακά προγράμματα, συνολικής δαπάνης €52.395,0 και εγκρίθηκε η χρηματοδότηση 8 νέων συμμετοχών, προϋπολογισμού €44.060,0

Τέλος, σημειώνεται ότι κατατέθηκαν τα δικαιολογητικά για επιστροφή της εργοδοτικής εισφοράς 0,45%, συνολικού ποσού €950.000

Υγιεινή και Ασφάλεια

Για την Υγιεινή και Ασφάλεια Εργασίας, κατά το 2005, η Τράπεζα κατέβαλε σε τρίτους €81.650 για την παροχή Ιατρού Εργασίας και Τεχνικού Ασφαλείας.

Σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας φυλάσσονται:

- Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου.
- Θεωρημένο βιβλίο γραπτών υποδείξεων Γιατρού Εργασίας και Τεχνικού Ασφαλείας.
- Βιβλίο Ατυχημάτων.

Επιπλέον, οι υγειονομικές υπηρεσίες της Τράπεζας συνέχισαν να λειτουργούν απασχολώντας 6 ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων, και ενισχύθηκαν με συμβουλευτικές υπηρεσίες, που παρέχονται από Ψυχολόγο.

Μέριμνα

Το 2005 η μέριμνα για το ανθρώπινο δυναμικό ασκήθηκε με τη χρηματοδότηση των παρακάτω προγραμμάτων:

- Ασφαλιστικά προγράμματα.
 - Ανασφάλιστων παιδιών (εργαζόμενων και συνταξιούχων), συνολικής δαπάνης €15.418
 - Πρόσθετης Νοσοκομειακής Περίθαλψης, συνολικής δαπάνης €858.856
 - Αρωγής Τέκνων, συνολικής δαπάνης €1.945.568
 - Ομαδικό Ασφαλιστήριο Ζωής, καθαρή δαπάνη €500.347,53
 - Πρόγραμμα πρόσθετης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και εξόδων νοσηλείας εξωτερικού, συνολικής δαπάνης €1.090.760
- Δάνεια κάλυψης στεγαστικών αναγκών, εκτάκτων αναγκών, για αγορά Η/Υ και σχολικών ειδών για εν ενεργεία υπαλλήλους και συνταξιούχους, συνολικής δαπάνης €39.356.730
- Φιλοξενία 628 παιδιών στην κατασκήνωση της Βαρυμπόμπης, συνολικής δαπάνης €418.500 και φιλοξενία 463 παιδιών σε ιδιωτικές παιδικές κατασκηνώσεις, συνολικής δαπάνης €277.414
- Φιλοξενία 437 παιδιών σε παιδικούς σταθμούς, συνολικής δαπάνης €996.689
- Χορήγηση χρηματικών βραβείων και υποτροφιών, συνολικής δαπάνης €186.851
- Οικονομική ενίσχυση των συλλογικών οργάνων των εργαζομένων, συνολικής δαπάνης €558.452

Β: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Το 2005 η Εμπορική Τράπεζα επέστρεψε πόρους προς το κοινωνικό σύνολο μέσω χορηγιών, δωρεών, δωρεών σε είδος ή μέσω δράσεων που προάγουν την αλληλεγγύη και την πολιτιστική κληρονομιά. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν οι παρακάτω δράσεις

Χορηγίες - δωρεές

Ενισχύθηκαν οικονομικά κοινωνικοί, πολιτιστικοί, επιστημονικοί και εκπαιδευτικοί φορείς με €842.632,00

Επιστροφή πόρων σε είδος

- Διετέθησαν 410 εκδόσεις της Τράπεζας σε σχολεία, βιβλιοθήκες, οργανισμούς και ιδρύματα.

- Διετεύθησαν παλαιά είδη εξοπλισμού γραφείων σε 31 κοινωνικούς φορείς.

Νέες εκδόσεις

Εκδόθηκαν δύο νέα βιβλία που προάγουν την ελληνική τέχνη, συνολικής δαπάνης €234.424,40

- Το βιβλίο με τίτλο «Γιώργος Μανουσάκης», των Α. Κόκκου και Μ. Κουμβακάλη, είναι αφιερωμένο στο πλούσιο και πολυποίκιλο έργο του ζωγράφου Γιώργου Μανουσάκη (1914-2003), ενός από τους άξιους εκπροσώπους της αποκαλούμενης «γενιάς του '30», που για 30 περίπου χρόνια ήταν ο καλλιτεχνικός επιμελητής των εκδόσεων της Εμπορικής Τράπεζας. Με αφορμή την έκδοση του βιβλίου «Γιώργος Μανουσάκης», το Μουσείο Μπενάκη, σε συνεργασία με την Τράπεζα, διοργάνωσε στο νέο κτήριο του Μουσείου Μπενάκη στην οδό Πειραιώς αναδρομική έκθεση των έργων του Γιώργου Μανουσάκη. Παρουσιάστηκαν 100 έργα του ζωγράφου μεταξύ των οποίων και έργα από τη συλλογή της Εμπορικής Τράπεζας.
- Το βιβλίο «Η Μονή της Παντάνασσας στον Μυστρά – Οι τοιχογραφίες του 15ου αιώνα», των Μ. Ασπρά-Βαρδαβάκη και Μ. Εμμανουήλ, που παρουσιάζει τη ζωγραφική του καθολικού της Μονής της Παντάνασσας, ενός σημαντικού μνημείου του Μυστρά που χρονολογείται το 1430, λίγο πριν τη κατάλυση της Βυζαντινής Αυτοκρατορίας.

Η Χορωδία

Η Χορωδία της Τράπεζας συμμετείχε σε 11 πολιτιστικές εκδηλώσεις, σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας, για τις οποίες δαπανήθηκαν €99.548,71.

Ειδικότερα, η Χορωδία της Εμπορικής Τράπεζας παρουσιάστηκε στις παρακάτω εκδηλώσεις:

- Στον Άγιο Στέφανο Αττικής, στο πλαίσιο του εορτασμού της εθνικής επετείου της 25ης Μαρτίου.
- Στην Τρίπολη, σε συνεργασία με τη Χορωδία Τρίπολης.
- Στην Αθήνα, στον Ιερό Ναό του Αγ. Παντελεήμονος Αχαρνών, στο πλαίσιο θρησκευτικής συναυλίας για τον εορτασμό του Πάσχα.
- Στο Δημοτικό Θέατρο Μυτιλήνης.
- Στο Δημοτικό Κηποθέατρο Κατερίνης, σε συνεργασία με τη Μικτή Δημοτική Χορωδία Κατερίνης.
- Στα Χανιά, στο πλαίσιο του Φεστιβάλ Χανίων.

- Στο Βεάκειο Θέατρο, στη συναυλία της Μαρίας Φαραντούρη, σε συνεργασία με τη Χορωδία του Λεοντείου Λυκείου και τη Συμφωνική Ορχήστρα Κρήτης.
- Στην Πνύκα, σε εκδήλωση της Διεθνούς Ολυμπιακής Επιτροπής, παρουσιάζοντας τον Ολυμπιακό Ύμνο.
- Στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου Ιωαννίνων.
- Στην ετήσια εκδήλωση της Στέγης Ελληνικών Χορωδιών που πραγματοποιήθηκε στην Εθνική Λυρική Σκηνή και ήταν αφιερωμένη στο Μίκη Θεοδωράκη.
- Στη Χριστουγεννιάτικη συναυλία στον Ιερό Ναό Αγίου Χαραλάμπους Ιλισίων.

Εθελοντική αιμοδοσία

Κατά το 2005 συνεχίστηκε η εθελοντική αιμοδοσία των εργαζομένων, προσφέροντας 775 μονάδες αιμοδοσίας.

Υποστήριξη των νέων

Η Τράπεζα έδωσε την ευκαιρία σε 99 φοιτητές/τριες να απασχοληθούν, για πρακτική άσκηση, στο δίκτυο και σε υποστηρικτικές του δικτύου μονάδες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Κατά το 2005 επικαιροποιήσαμε την περιβαλλοντική πολιτική μας, συνεχίσαμε να εφαρμόζουμε μέτρα περιβαλλοντικής πολιτικής που βελτιώνουν την οικολογική μας αποδοτικότητα, ενσωματώσαμε περιβαλλοντικά κριτήρια στο Σύστημα Πιστοδοτήσεων. Επίσης, υιοθετήσαμε ολοκληρωμένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που τέθηκε σε εφαρμογή στις αρχές του 2006.

ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Κατά το 2005 η Εμπορική Τράπεζα επικαιροποίησε την περιβαλλοντική πολιτική της, με την οποία δεσμεύεται να εφαρμόζει τα παρακάτω μέτρα:

- Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής εταιρικής οικολογικής αποδοτικότητας:
 - Υπολογίζουμε την εκπομπή ρύπων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που άμεσα προκαλεί η επιχειρηματική λειτουργία μας.
 - Δημοσιοποιούμε δείκτες οικο-αποδοτικότητας.
 - Επιδιώκουμε τη μείωση της κατανάλωσης της ηλεκτρικής ενέργειας, του χαρτιού και του νερού.
 - Ανακυκλώνουμε.
 - Καθιστούμε τα κτήρια κατά το δυνατόν φιλικά προς το περιβάλλον.
 - Διενεργούμε περιοδικούς περιβαλλοντικούς ελέγχους.
- Με στόχο τη μείωση της εξωτερικής περιβαλλοντικής υποβάθμισης:
 - Αξιολογούμε τον περιβαλλοντικό πιστωτικό κίνδυνο.
 - Προσφέρουμε πράσινα προϊόντα.
 - Αξιολογούμε την περιβαλλοντική υπευθυνότητα των προμηθευτών μας.
 - Συνεργαζόμαστε με φορείς και συμμετέχουμε στο διάλογο για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την αειφόρο ανάπτυξη.

Η ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΜΑΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άμεσες εκπομπές ρύπων CO₂

Η λειτουργία της Τράπεζας επιβάρυνε άμεσα το φυσικό

περιβάλλον με εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) κυρίως από τη χρήση ενέργειας (ηλεκτρικής και πετρελαίου) και από τη χρήση υπηρεσιακών αυτοκινήτων (Πίνακας 15). Κατά το 2005, η συνολική επιβάρυνση ανήλθε σε ισοδύναμα t CO₂ 25.260,92 έναντι 25.626,82 το 2004. Το 95,2% των ρύπων CO₂ προέρχεται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας. Ο δείκτης οικολογικής αποδοτικότητας, tCO₂ / αριθμό εργαζομένων, για το 2005, είναι 3,97.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15: ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ ΡΥΠΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΠΗΓΕΣ, 2005				
	Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας σε ΔXB:	Κατανάλωση πετρελαίου σε λίτρα:	Κατανάλωση καυσίμων υπηρεσιακών αυτοκινήτων σε λίτρα: Βενζίνη: 68.000 Diesel 3.000	ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΠΩΝ tCO ₂
Ισοδύναμα ρύπων tCO ₂	29.610.136,09	476.797,73		
	24.043,43	1.058,49	159	25.260,92

Κτήρια φιλικά προς το περιβάλλον

Οι βασικές αρχές που τηρήσαμε για τις κατασκευαστικές και επισκευαστικές εργασίες των κτηρίων μας είναι οι παρακάτω:

- Προσβασιμότητα, η οποία κατά το δυνατόν να διευκολύνει και τα άτομα με αναπηρία.
- Αρχιτεκτονικός σχεδιασμός προσαρμοσμένος στο περιβάλλον.
- Επιλογή τεχνικών και ενεργειακών συστημάτων ορθολογικής χρήσης, αξιοποίησης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και εξοικονόμησης ενέργειας.
- Λειτουργικές και καθημερινές πρακτικές φιλικές προς το περιβάλλον (συνετή χρήση ενέργειας, νερού και υλικών).

Κεντρικός στόχος μας είναι όλα τα νέα και ανακαινιζόμενα κτήρια να διακρίνονται για την ορθολογική χρήση και εξοικονόμηση ενέργειας. Στο πλαίσιο αυτό μεριμνούμε ώστε να ελαχιστοποιούμε τις ενεργειακές ανάγκες των κτηρίων μας και κατά το δυνατόν να αξιοποιούμε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Ήδη, είναι σε εξέλιξη μελέτες για ένταξη κτηρίων μας στο δίκτυο φυσικού αερίου.

Στο πλαίσιο αυτό, για τις επισκευές, τις ανακαινίσεις και την καθαριότητα των κτηρίων μας:

- Επιλέγουμε δομικά υλικά και προϊόντα καθημερινής χρήσης με την ελάχιστη επίπτωση στο φυσικό περιβάλλον.
- Μεριμνούμε ώστε να διασφαλίζεται η μη ύπαρξη και η απομάκρυνση δομικών υλικών που προκαλούν εσωτερική ρύπανση, όπως πηγές φορμαλδεύδης, πτητικών οργανικών ουσιών κλπ. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνουμε ικανοποιητική ποιότητα αέρα και υγιεινό περιβάλλον στο εσωτερικό των κτηρίων.
- Χρησιμοποιούμε διπλούς υαλοπίνακες, ηχοαπορροφητικές ψευδοροφές και διαχωριστικά πετάσματα, ώστε να βελτιώνεται το ακουστικό περιβάλλον.
- Σε όλες τις μελέτες φωτισμού για τα κτήρια και τα καταστήματα της Τράπεζας προδιαγράφονται λαμπτήρες φθορισμού και στις αντικαταστάσεις υπαρχόντων λαμπτήρων πυρακτώσεως χρησιμοποιούνται λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας. Επίσης, φροντίζουμε ώστε να αξιοποιείται ο φυσικός φωτισμός.
- Στις φωτεινές επιγραφές των καταστημάτων γίνεται σταδιακά η αποσύνδεση των χρονοδιακοπών και η αντικατάστασή τους με αισθητήρες φωτός, ώστε να επιτύχουμε τη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας.

Ανακύκλωση ηλεκτρονικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού

Κατά το 2005 εφαρμόζοντας το διαχειριστικό «Σύστημα Εκκαθάρισης Εξοπλισμού & Αναλωσίμων Χωρίς Λει-

τουργική Χρησιμότητα» ανακυκλώσαμε τα παρακάτω 1234 τεμάχια τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Ανακύκλωση μπαταριών και toner

Η ανακύκλωση μπαταριών και toner είναι νέα δράση που εφαρμόζεται από τον Νοέμβριο του 2005. Ξεκίνησε με την τοποθέτηση, στο κτήριο του Μηχανογραφικού Κέντρου, 4 κάδων περισυλλογής μπαταριών και toner και την ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού. Μέχρι το τέλος του 2005 συγκεντρώθηκαν και παραδόθηκαν προς ανακύκλωση 50 τεμάχια κενών TONERs. Επίσης, έχει δρομολογηθεί η επέκταση της δράσης και σε άλλους χώρους της Τράπεζας.

Ανακύκλωση παλαιόχαρτου

Παράλληλα συνεχίσαμε την ανακύκλωση ανενεργών αρχείων παλαιού χάρτου στο λεκανοπέδιο της Αττικής. Κατά το 2005 η Τράπεζα ανακύκλωσε 219 τόνους ανενεργών αρχείων παλαιού χάρτου, έναντι 59 τόνων το 2004.

Κατανάλωση χαρτιού

Η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και εντύπων μας αποφέρει διπλά οφέλη: Μειώνει τις λειτουργικές δαπάνες καθώς και τους ρύπους διοξειδίου του άνθρακα που άμεσα προκαλεί η λειτουργία της Τράπεζας. Με την επέκταση της χρήσης της ηλεκτρονικής ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας, με την επέκταση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πελατών, με την ενοποίηση ή κατάργηση εντύπων, με τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών καθώς και με την ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού προσδοκούμε στη βελτίωση των αποτελεσμάτων από τη διαχείριση του χάρτου και των εντύπων. Οι βασικές κατηγορίες χάρτου που αποτελούν αντικείμενο καλύτερης διαχείρισης είναι η χρήση φωτοτυπικού χαρτιού. Το έτος 2005 καταναλώσαμε 396 τόνους φωτοτυπικού χαρτιού αξίας €340.319.

Κατανάλωση νερού

Η κατανάλωση νερού είναι περιορισμένη. Μεριμνούμε για την άμεση επιδιόρθωση των υδραυλικών εγκαταστάσεων που έχουν υποστεί φθορές, ώστε να αποτρέπεται η καταχρηστική διαρροή νερού. Από το 2006 στοχεύουμε να παρακολουθούμε την ποσότητα κατανάλωσης νερού κατά κτήριο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 16:
ΑΠΑΞΙΩΜΕΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
ΠΟΥ ΑΝΑΚΥΚΛΩΘΗΚΕ, 2005

ΕΙΔΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΜΑΧΙΩΝ
Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός	
(μόντεμ, κάρτες για συνδέσεις, adaptors κλπ)	736
Οθόνες PC	122
Βασικές Μονάδες	157
Εκτυπωτές	86
Πληκτρολόγια	1
Φορητοί υπολογιστές	2
Controllers	
Υποσύστημα μαγνητικών ταινιών	
Servers	27
ATM	95
Scanner	8
ΣΥΝΟΛΟ	1234

Πράσινα προϊόντα

Το 2005 η Εμπορική Τράπεζα διέθεσε νέο πράσινο προϊόν για την επέκταση της χρήσης του φυσικού αερίου. Με το προϊόν αυτό χρηματοδοτούνται ιδιώτες, επαγγελματίες και πολυκατοικίες για τη σύνδεση και εγκατάσταση παροχής φυσικού αερίου. Το προϊόν παρέχεται χωρίς εμπράγματη εξασφάλιση και με χαμηλό κυμαινόμενο επιτόκιο βασισμένο στο Euribor.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ

Η Εμπορική Τράπεζα συνεργάζεται με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για τη χρηματοδότηση μεσομακροπρόθεσμων επενδυτικών σχεδίων των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων, τα οποία εμπεριέχουν την περιβαλλοντική διάσταση ή προϋποθέτουν την περιβαλλοντική συμμόρφωση των πιστούχων.

Ειδικότερα, η Εμπορική Τράπεζα θέλοντας να ενισχύσει στην πράξη την ανάπτυξη του τομέα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ), έχει αναπτύξει τεχνογνωσία και εξειδίκευση στις χρηματοδοτήσεις ενεργειακών έργων και έχει εγκρίνει πιστοδοτήσεις περίπου €180 εκ. για έργα αιολικής, υδροηλεκτρικής ενέργειας και συμπαραγωγής, συνολικής ισχύος ηλεκτρικής ενέργειας 218,7 MWe και θερμικής ενέργειας 102,5 MWth.

Οι προμηθευτές μας

Στην Εμπορική Τράπεζα επιθυμούμε οι σχέσεις και η συναλλαγή με τους προμηθευτές μας να διακρίνεται από διαφάνεια, επαγγελματισμό και κοινωνική υπευθυνότητα. Το νέο Σύστημα Προμηθειών ενσωματώνει περιβαλλοντικά κριτήρια.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

Κατά το 2005 το Σύστημα Πιστοδοτήσεων εμπλουτίστηκε με την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων για την αξιολόγηση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας των πιστούχων. Στόχος της περιβαλλοντικής αξιολόγησης των πιστούχων είναι η ελαχιστοποίηση των αναλαμβανόμενων κινδύνων της Τράπεζας καθώς και η βελτίωση

της ποιότητας του χαρτοφυλακίου των δανείων της. Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι ο περιβαλλοντικός κίνδυνος των πιστούχων μας μπορεί να προέρχεται από τρεις κύριες πηγές:

- την υποβάθμιση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης εξ αιτίας της ανεπαρκούς περιβαλλοντικής προσαρμογής της,
- την αδυναμία να αποκατασταθούν οι περιβαλλοντικές ζημιές που η επιχείρηση προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον (μόλυνση υδάτων, υπεδάφους, ζημιές στη βιοποικιλότητα, εκπομπές ρύπων),
- την δυσκολία να αποκατασταθούν καταστροφές ή ζημιές που προκαλούν τα έκτακτα καιρικά φαινόμενα.

Στο πλαίσιο αυτό, η χορήγηση δανείων και πιστώσεων συνδέεται με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα του πιστούχου. Αναγνωρίζουμε ότι οι πιστούχοι που δεν συμπεριφέρονται περιβαλλοντικά υπεύθυνα μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο τα μελλοντικά έσοδά τους, τη φήμη ή και την ίδια τη λειτουργία τους, και συνεπώς να θέσουν σε κίνδυνο την αποπληρωμή της πιστοδότησης. Η αξιολόγηση των πιστούχων βασίζεται στα παρακάτω περιβαλλοντικά κριτήρια:

- Διερεύνηση της κατανομής ρύπων στην οικονομική δραστηριότητα και στην εγκατάσταση της επιχείρησης.
- Δέσμευση της επιχείρησης με Περιβαλλοντική Πολιτική.
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Πιστοποιήσεις, επαληθεύσεις, περιβαλλοντικές εκθέσεις που η επιχείρηση διαθέτει.
- Χρήση καθαρών τεχνολογιών, χρήση φιλικών προς το περιβάλλον καύσιμα, και χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Ανακύκλωση.
- Διαχείριση αποβλήτων της επιχείρησης
- Σχέσεις της επιχείρησης με την τοπική κοινωνία.
- Προληπτικά μέτρα για αντιμετώπιση έκτακτων καιρικών φαινομένων.
- Περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά του κλάδου.

ΤΕΘΗΚΕ ΣΕ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Για την Εμπορική Τράπεζα το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης συνιστά εργαλείο χρηστής επιχειρηματικής

λειτουργίας, με το οποίο προσδοκούμε διαρκώς να βελτιώνουμε την οικολογική μας αποδοτικότητα, να μειώνουμε τις λειτουργικές δαπάνες και να συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής. Συνοπτικά, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας,

- καταγράφει τις πηγές των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών επιπτώσεων, που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί,
- προσδιορίζει τα προληπτικά μέτρα με τα οποία η Τράπεζα δεσμεύεται να αποτρέπει την υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος,
- ορίζει 114 συγκεκριμένες περιβαλλοντικές αρμοδιότητες των Μονάδων/Διευθύνσεων της Τράπεζας,
- περιγράφει 29 ελάχιστα περιβαλλοντικά σημεία που αποτελούν αντικείμενο του Εσωτερικού Ελέγχου,
- δεσμεύει με την εφαρμογή συγκεκριμένου σχεδίου δράσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ ΜΑΣ

Κατά το 2005 δύο ανεξάρτητοι ερευνητικοί φορείς αξιολόγησαν την Κοινωνική Ευθύνη της Τράπεζας, (sustainability assessment), για λογαριασμό χρηματιστηριακών δεικτών:

- Ο φορέας «Ethical Investment Research Service (EIRIS)», www.eiris.org, για λογαριασμό του δείκτη FTSE4Good, www.ftse4good.com. Ο FTSE4GOOD συνέστησε στην Τράπεζα να θέσει σε εφαρμογή το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Εμπορική Τράπεζα ήδη έχει θέσει σε εφαρμογή το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Ο φορέας «SAM Research», www.sam-group.com για λογαριασμό του Dow Jones Sustainability Index, www.sustainability-indexes.com. Η Εμπορική Τράπεζα αξιολογήθηκε σε σύγκριση με την καλύτερη Τράπεζα σε παγκόσμια βάση καθώς και σε σύγκριση με το μέσο όρο του τραπεζικού κλάδου σε παγκόσμια βάση (Πίνακας 17). Η συνολική αειφορία της Τράπεζας (55%) ήταν πάνω από τον μέσο όρο της τραπεζικής αγοράς (48%) σε παγκόσμια βάση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 17: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, 2005			
Διαστάσεις Βιωσιμότητας	Βαθμολογία της Εμπορική Bank (%)	Μέση βαθμολογία τραπεζικού κλάδου παγκοσμίως (%)	Βαθμολογία καλύτερης τράπεζας παγκοσμίως (%)
Οικονομική	73	62	92
Περιβαλλοντική	34	32	82
Κοινωνική	54	46	85
Συνολική Βαθμολογία	55	48	84

Πηγή: www.sam-group.com, Εμπορική Bank, Sustainability assessment, 2005.

Επίσης, η Τράπεζα συμπεριλαμβάνεται στο δείκτη Ethibel Sustainability Index και στην βάση Ethibel's Investment Register, www.ethibel.org, μετά από αξιολόγηση του φορέα «Stock at Stake», www.stockatstake.com.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
Έδρα Διοίκησης: Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα
Τηλ. κέντρο: 210 32 84 000

www.emporiki.gr