



# Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

# 2006

ΑΘΗΝΑ 2007



## Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΑΣ ΕΥΘΥΝΗ

	Σελίδα
Δήλωση Προέδρου .....	.4
Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου .....	.5
<b>Η ταυτότητά μας .....</b>	<b>.6</b>
<b>A: Οικονομική διάσταση</b>	
A.1 Εταιρική Διακυβέρνηση .....	.8
1.1 Διοικητικό Συμβούλιο .....	.8
1.2 Ανώτατη Διοίκηση .....	.9
1.3 Ειδικές Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου .....	.9
1.4 Άλλες Επιτροπές .....	.9
1.5 Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου .....	.10
1.6 Έλεγχος χρηματοοικονομικών καταστάσεων .....	.12
A.2 Διαχείριση Κινδύνων .....	.12
A.3 Κεφαλαιακή Επάρκεια .....	.13
A.4 Αποτρέπουμε τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες .....	.13
A.5 Οι μέτοχοί μας .....	.14
5.1 Δικαιώματα μειοψηφίας .....	.14
5.2 Η μητρική μας Credit Agricole SA με μια ματιά .....	.15
A.6 Σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας .....	.16
6.1 Διαθέτουμε ευρύ δίκτυο εξυπηρέτησης .....	.16
6.2 Εξυπηρετούμε όλες τις αγορές .....	.16
6.3 Διαφάνεια και κανόνες δεοντολογίας στις συναλλακτικές μας σχέσεις .....	.17
6.4 Ακούμε τα παράπονα των πελατών μας .....	.18
6.5 Οι στόχοι μας για το 2007 .....	.19
<b>B. Κοινωνική διάσταση</b>	
B.1 Το ανθρώπινο δυναμικό μας .....	.21
1.1 Η Ισότητα είναι επιχειρησιακή μας αξία .....	.21
1.2 Το ανθρώπινο δυναμικό με μια ματιά .....	.22
1.3 Εξέλιξη και σύνθεση .....	.23
1.4 Κατανομή σε θέσεις εργασίας και θέσεις ευθύνης .....	.24
1.5 Συμβάσεις εργασίας, προσλήψεις, αποχωρήσεις, αμοιβές, απουσίες .....	.24
1.6 Άτομα με αναπηρία .....	.25
1.7 Εκπαίδευση .....	.26
1.8 Υγιεινή και Ασφάλεια .....	.28
1.9 Μέριμνα .....	.28
1.10 Εργασιακές σχέσεις .....	.28
B.2 Νοιαζόμαστε για την κοινωνία .....	.29
– Αιμοδοσία .....	.29
– Δωρεές .....	.29
– Χρηματοδότηση ημερίδων-συνεδρίων .....	.30
– Χορωδία .....	.30
– Μουσική .....	.30
– Ιστορικό Αρχείο .....	.30
<b>Γ. Περιβαλλοντική διάσταση</b>	
Γ.1 Βασικές αρχές και στόχοι .....	.31
Γ.2 Οι επιδόσεις μας με μια ματιά .....	.31
Γ.3 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης .....	.31
Γ.4 Ενέργειες Ευαισθητοποίησης .....	.34
<b>Δ: Η Αξιολόγησή μας .....</b>	<b>.35</b>
<b>Ε. Αντί επιλόγου: Πείτε μας τη γνώμη σας .....</b>	<b>.39</b>

Μια νέα εποχή ξεκίνησε για την Εμπορική Τράπεζα. Τον Αύγουστο του 2006 η Εμπορική Τράπεζα ένωσε τις δυνάμεις της με την Crédit Agricole SA. Μετά από δημόσια προσφορά, η μέτοχος Crédit Agricole SA αύξησε το ποσοστό συμμετοχής της στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής Τράπεζας από 8,83% σε 71.97 %.

Η Εμπορική Τράπεζα, με την ενσωμάτωσή της στον Όμιλο της Crédit Agricole SA, ενισχύει τη θέση της σε κεφάλαια, σε πιστοληπτική ικανότητα και σε τεχνογνωσία. Στόχος μας είναι να μετατρέψουμε την Εμπορική Τράπεζα σε μία πρότυπη, καινοτόμο και ανταγωνιστική ελληνική τράπεζα, ώστε να ωφελούνται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο στόχος αυτός είναι στον πυρήνα του επιχειρησιακού σχεδίου που εφαρμόζουμε για την περίοδο 2007-2011.

Για την επίτευξη των στόχων μας, αδιαπραγμάτευτες είναι οι εταιρικές αξίες μας: Να σεβόμαστε τις διεθνείς συμφωνίες για τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα, να σεβόμαστε και να προστατεύουμε το φυσικό περιβάλλον, να λειτουργούμε με διαφάνεια, να σεβόμαστε την εθνική νομοθεσία. Η Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, που αναφέρεται στο έτος 2006, παρουσιάζει την προσέγγιση και τις επιδόσεις της Εμπορικής Τράπεζας στα κύρια θέματα τη οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής διάστασης της αειφορίας της.

Πιστεύουμε ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι θέμα στρατηγικής σημασίας: αποτελεί καταλύτη για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και την ενίσχυση της μακροπρόθεσμης αξίας της Εμπορικής Τράπεζας.

Ευχαριστώ τους πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό, τους μετόχους, τους προμηθευτές και την τοπική κοινωνία για την εμπιστοσύνη τους στην Εμπορική Τράπεζα. Δεσμεύομαι προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να προωθήσω και να παρακολουθώ την πρόοδο στην ενσωμάτωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη στρατηγική και στη λειτουργία της Τράπεζας.



Jean – Frédéric D. De Leusse  
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Μία από τις πρώτες προτεραιότητές μας μετά την ανάληψη της ευθύνης της Διοίκησης της Εμπορικής Τράπεζας ήταν η ανάπτυξη και άμεση εφαρμογή ενός νέου 5ετούς Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Στα πλαίσια του σχεδίου αυτού δίδεται ιδιαίτερη μέριμνα στην εξισορρόπηση του επιχειρηματικού συμφέροντος με την διαφάνεια, την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στοχεύουμε η έννοια της αειφορίας να διέπει τη στρατηγική, τα διαχειριστικά συστήματα και τη λειτουργία της Εμπορικής Τράπεζας.

Με αυτή την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ενημερώνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη για την προσέγγιση και τις επιδόσεις της Εμπορικής Τράπεζας στον τομέα της αειφορίας, για το έτος 2006.

Δώσαμε προτεραιότητα στην ευθυγράμμιση με τη μητρική Crédit Agricole στα θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, στη διαχείριση κινδύνων, στην αποτροπή νομιμοποίησης παράνομων εσόδων, στη βελτίωση των προϊόντων, και στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Ενισχύσαμε την περιβαλλοντική υπευθυνότητα.

Γνωρίζουμε ότι έχουμε πολλά ακόμα να κάνουμε. Εργαζόμαστε με υπευθυνότητα, ακεραιότητα και ομαδικότητα. Εφαρμόζουμε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα εργασιακά δικαιώματα, τη διαφάνεια και την προστασία του περιβάλλοντος.

Εργαζόμαστε με πάθος για το όραμα να δικαιώσουμε τις προσδοκίες και την εμπιστοσύνη των μετόχων και της πελατείας μας, να δικαιώσουμε την αφοσίωση του ανθρώπινου δυναμικού και να δημιουργούμε κοινωνική αξία.



Αντώνης Κροντηράς  
Διευθύνων Σύμβουλος

## Γιορτάζουμε 100 χρόνια λειτουργίας και προσφοράς

Η «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ» ιδρύθηκε το έτος 1907 με το υπ' αριθμό 3330/1907 καταστατικό συμβόλαιο, το οποίο εγκρίθηκε στις 22.11.1907. Με έδρα στο Δήμο Αθηναίων, η Τράπεζα άρχισε να λειτουργεί από 01.01.1908.

Στην Εμπορική Τράπεζα γιορτάζουμε ένα αιώνα σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, ένα αιώνα κερδοφόρου λειτουργίας, κοινωνικής προσφοράς και συμβολής μας στην ανάπτυξη της Ελλάδας.

## Η Εμπορική Τράπεζα στον Όμιλο της Credit Agricole S.A

Το έτος 2006 ήταν ορόσημο στην ιστορία μας και για την μελλοντική πορεία μας. Τον Αύγουστο του 2006, μετά από ανοικτή δημόσια προσφορά, η Γαλλική Τράπεζα Credit Agricole S.A. απόκτησε το 72% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας. Η εξέλιξη αυτή ήταν το επιστέγασμα της συνεργασίας μεταξύ των δύο τραπεζών που ξεκίνησε το έτος 2000.

Η ενσωμάτωση της Εμπορικής Τράπεζας στον Όμιλο της Crédit Agricole S.A, ενισχύει τη θέση της σε μια εποχή που ο ανταγωνισμός στην εγχώρια και διεθνή αγορά έχει ενταθεί.

### Η Crédit Agricole S.A, είναι μια μεγάλη τράπεζα στην Ευρώπη και στον κόσμο.

Με βάση τα στοιχεία του 2006:

- ✓ έχει ιστορία 112 χρόνων
- ✓ είναι τράπεζα με ρίζες συνεταιριστικές
- ✓ έχει προϋπολογισμό περίπου 4 φορές μεγαλύτερο από τον προϋπολογισμό του Γαλλικού κράτους
- ✓ σε επίπεδο κεφαλαίων είναι ο 2ος μεγαλύτερος τραπεζικός Όμιλος στην Ευρώπη και ο 6ος παγκοσμίως, με συνολικά κεφάλαια € 58,7 δις
- ✓ είναι ο 1ος τραπεζικός Όμιλος στη Γαλλία με μερίδιο 28% της καταναλωτικής αγοράς
- ✓ είναι ο 1ος τραπεζικός Όμιλος στην Ευρώπη σε έσοδα από τη λιανική τραπεζική
- ✓ απασχολεί 157.000 εργαζόμενους ισοδυνάμου πλήρους απασχόλησης
- ✓ είναι ο 1ος εργοδότης στη Γαλλία, με τη δημιουργία 7.500 νέων προσλήψεων το 2006
- ✓ έχει παρουσία σε 70 χώρες
- ✓ έχει 11.000 καταστήματα και 31 εκατομμύρια πελάτες

## Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας με μια ματιά

Στις 31.12.2006 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας διέθετε:

- Σύνολο ενεργητικού 22.795,9 εκατομμύρια ευρώ
- Ίδια κεφάλαια 832,1 εκατομμύρια ευρώ
- Συνολικό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας 9,08%
- Απόδοση μέσου Ενεργητικού (ROAA) -1,10
- Απόδοση μέσων Ίδιων Κεφαλαίων (ROAE) -24,65
- Σύνολο απασχολούμενων 7.609 άτομα
- 19 επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα, εκ των οποίων 4 τράπεζες που δραστηριοποιούνται με 54 καταστήματα στις αγορές της Κύπρου, Βουλγαρίας, Ρουμανίας και Αλβανίας

## Το Όραμά μας

Θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι μία πρότυπη, καινοτόμος,

ανταγωνιστική και ισχυρή Ελληνική Τράπεζα, με δυναμική παρουσία στην αγορά της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, έχοντας επανακτήσει την αίγλη, τη δύναμη και την αξία που της αρμόζουν.

Θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να δικαιώνει την εμπιστοσύνη, τις προσδοκίες και την αφοσίωση των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων της.

Όραμά μας είναι η Εμπορική Τράπεζα και η Credit Agricole, ενώνοντας τις δυνάμεις τους, να δημιουργούν οικονομική και κοινωνική αξία, ανάλογη της μακρόχρονης ιστορίας και της εταιρικής αξίας τους.

## Το επιχειρηματικό μας σχέδιο 2007- 2011

Το Επιχειρηματικό Σχέδιο<sup>1</sup> για την πενταετία 2007-2011 επικεντρώνεται στρατηγικά στις τρεις «πηγές αξίας» της Εμπορικής Τράπεζας, που απορρέουν από την ένταξη της στην οικογένεια της Crédit Agricole. Αυτές οι πηγές αξίας είναι οι παρακάτω:

- i. Η συμμετοχή στην Ελληνική τραπεζική αγορά, μία δυναμική και αναπτυσσόμενη - σε σχέση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές- αγορά και αξιοποίηση των ευκαιριών
- ii. Η ανάκτηση του «φυσικού» μεριδίου αγοράς της Τράπεζας και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της.
- iii. Η επέκταση στις ταχύτατα αναπτυσσόμενες αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με την Εμπορική να λειτουργεί ως «αιχμή του δόρατος» για τον Όμιλο της Credit Agricole, μεταφέροντας και τις εξειδικευμένες θυγατρικές του Ομίλου στην περιοχή.

Βασικό «μοχλό» για την υλοποίηση του Επιχειρηματικού Σχεδίου 2007-2011 αποτελεί το συνεχιζόμενο Πρόγραμμα Μετασχηματισμού της Εμπορικής Τράπεζας, το οποίο στηρίζεται σε τέσσερις πυλώνες:

- Στο Λειτουργικό Μετασχηματισμό, δηλαδή τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών με βάση την απλότητα, την ταχύτητα και τη βελτιωμένη εξυπηρέτηση
- Στον Οργανωτικό Μετασχηματισμό, δηλαδή τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού
- Στον Εμπορικό Μετασχηματισμό, δηλαδή την πλήρη αξιοποίηση των εμπορικών δυνατοτήτων της Τράπεζας
- Στην Επανατοποθέτηση του Brand Εμπορική, ώστε να αντικατοπτρίζει τη νέα εικόνα και την ταυτότητα της Τράπεζας.

Κατά την πενταετία 2007 – 2011 στοχεύουμε να προβούμε σε νέες επενδύσεις περίπου €260 εκατομμυρίων και ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας να πετύχει τους παρακάτω ποσοτικούς στόχους:

	Έτος 2009	Έτος 2011
✓ Αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων (ROAE)	>20%	>22%
✓ Ενεργητικό		>€50 δις
✓ Αποδοτικότητα ενεργητικού	>0,60%	>0,80%
✓ Δείκτης Εξόδων/ Έσοδα	<57%	<50%
✓ Λειτουργικά κέρδη ως % των εσόδων	~ 46%	~ 53%
✓ Καθαρό επιτοκιακό περιθώριο	~ 3%	~ 2,8%
✓ Κέρδη προ φόρων, σε εκατομμύρια	>€300	>€600
✓ Μερίδιο αγοράς		~ 10,5%

Για να πετύχουμε τα παραπάνω μεγέθη, η στρατηγική μας διακρίνεται από τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Ανακοινώθηκε τον Απρίλιο του 2007.

- ✓ Διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών ανά τμήμα πελατείας
- ✓ Διάθεση καινοτόμων προϊόντων
- ✓ Ανταγωνιστική τιμολόγηση
- ✓ Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης της πελατείας
- ✓ Απλοποίηση των διαδικασιών και καλύτερη οργάνωση της εργασίας
- ✓ Ισχυρή οργανική ανάπτυξη στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με επιπλέον 264 καταστήματα και επιπλέον 2242 αριθμό εργαζομένων

## Πλεονέκτημα οι εταιρικές αξίες και η δύναμη των αρχών μας

Οι κύριες εταιρικές αξίες που διαπνέουν τους κώδικες συμπεριφοράς, τον Οργανισμό προσωπικού της Τράπεζας και την καθημερινή μας λειτουργία είναι οι παρακάτω:

- ✓ Συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας και τις εταιρικές πολιτικές
- ✓ Ακεραιότητα
- ✓ Ομαδικότητα
- ✓ Αποδοτικότητα

- ✓ Αποτελεσματικότητα
- Πλεονέκτημά μας είναι η δύναμη των αρχών μας:
- ✓ Σεβόμαστε τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια στο πλαίσιο της επιρροής μας
- ✓ Σεβόμαστε τα εργασιακά δικαιώματα
- ✓ Ενεργούμε προληπτικά για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος
- ✓ Ενεργούμε με διαφάνεια

## Συνοπγράφουμε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου

Οι εταιρικές αρχές μας συμπίπτουν με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org). Η μητρική μας Credit Agricole SA και η Εμπορική Τράπεζα έχουμε δεσμευθεί να υποστηρίζουμε και να εφαρμόζουμε τις παρακάτω 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, που αφορούν στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των δικαιωμάτων της εργασίας, της προστασίας του περιβάλλοντος και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Οικουμενικό Σύμφωνο		Αναφορά Εμπορικής Τράπεζας
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
Αρχή 1η	Να υποστηρίζουμε και να σεβόμαστε την προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	✓ Σεβόμαστε και εφαρμόζουμε την Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα σε όλες τις χώρες που η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιείται.
Αρχή 2η	Να μεριμνούμε ώστε να μην εμπλεκόμαστε σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	✓ Δεν έχουμε εμπλακεί σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.
Αρχή 3η	Να προασπιζόμαστε το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	✓ Ο Σύλλογος Εργαζομένων λειτουργεί από το έτος 1945. Δύο εκλεγμένοι εκπρόσωποι του Συλλόγου συμμετέχουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας (σελ. 8) ✓ Εκπρόσωποι του Συλλόγου Εργαζομένων συμμετέχουν σε κοινές με τη Διοίκηση επιτροπές για θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (σελ.29)
Αρχή 4η	Εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	✓ Η Τράπεζα δεν χρησιμοποιεί παιδική εργασία. Ελάχιστο όριο ηλικίας για πρόσληψη στην Τράπεζα είναι τα 18 έτη.
Αρχή 5η	Αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας	✓ Η πιστωτική πολιτική μας περιλαμβάνει κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και βασίζεται σε ηθική προσέγγιση
Αρχή 6η	Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις στην εργασία και στην απασχόληση	✓ Η Τράπεζα δεσμεύεται να εφαρμόζει Πολιτική Ίσης Μεταχείρισης. Αν και οι επιδόσεις είναι αρκετά καλές, μπορούμε και καλύτερα (αναλυτικά στοιχεία στις σελίδες 21-29)
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
Αρχή 7η	Να υποστηρίζουμε την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	✓ Η περιβαλλοντική πολιτική της Τράπεζας βασίζεται στην προληπτική προσέγγιση (σελ. 32-34)
Αρχή 8η	Ανάληψη πρωτοβουλιών για την πρόωση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	✓ Κατά τη διάρκεια του 2006 συμμετείχαμε στις τηλεδιασκέψεις του δικτύου UNEP Finance Initiative/Task Force Central and Eastern Europe (σελ. 34)
Αρχή 9η	Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	✓ Συνδιοργανώσαμε με το δίκτυο UNEP Finance Initiative συνέδριο με θέμα «Ποια είναι η περιβαλλοντική ευθύνη των τραπεζών», στις 23/06/2006, στην Αθήνα (σελ. 34) ✓ Χρηματοδοτήσαμε επενδυτικά σχέδια φιλικά προς το περιβάλλον (σελ. 33)
<b>ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ</b>		
Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτεθούν σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	✓ Επικαιροποιήσαμε, το σύστημα για την αποτροπή νομιμοποίησης παράνομου χρήματος, (σελ. 13) ✓ Υιοθετήσαμε Κώδικες Συμπεριφοράς που ενισχύουν και προωθούν τη διαφάνεια, σελ.10, 13, 17)

## Συμμετέχουμε σε συλλογικές πρωτοβουλίες – δίκτυα

Εκτός από το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact), η Εμπορική Τράπεζα είναι δραστήριο μέλος των δικτύων:

- ✓ UNEP Finance Initiative-Task Force for Central and Eastern Europe, [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)
- ✓ Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, [www.csrhellas.gr](http://www.csrhellas.gr)

Οι παράμετροι που ορίζουν την οικονομική διάσταση της αειφορίας μας είναι η ποιότητα της εταιρικής διακυβέρνησης, η διασφάλιση της διαφάνειας, η διαχείριση των κινδύνων που αναλαμβάνουμε, η αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες, η διασφάλιση των δικαιωμάτων της μειοψηφίας των μετόχων μας, οι σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας και η εφαρμογή Κώδικα Δεοντολογίας για όλες τις επιχειρήσεις του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.

## Α1. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Στην Εμπορική Τράπεζα με τον όρο εταιρική διακυβέρνηση εννοούμε το σύνολο των αρχών, κανόνων και πρακτικών βάσει των οποίων διοικείται και ελέγχεται η Τράπεζα. Αναγνωρίζουμε ότι η εταιρική διακυβέρνηση συνιστά αναπόσπαστο μέρος της Κοινωνικής Ευθύνης μας: Όταν η εταιρική διακυβέρνηση είναι επαρκής διασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της Τράπεζας, και παράλληλα, προστατεύονται και ενισχύονται τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων μερών. Ισχύει και το αντίστροφο, δηλαδή, όταν η εταιρική διακυβέρνηση είναι ανεπαρκής, όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη πλήττονται από τις επιπτώσεις.

Η διακυβέρνηση της Εμπορικής Τράπεζας ορίζεται από το καταστατικό μας, τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, τα διαχειριστικά μας συστήματα και τα θεσμοθετημένα εργαλεία. Η εταιρική διακυβέρνηση αφορά στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, στο Ανώτατο Management, στις Επιτροπές και στο Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου.

Κατά το 2006 η εταιρική διακυβέρνηση της Τράπεζας ενισχύθηκε περαιτέρω από τη αλλαγή του μοντέλου διοίκησης, την επικαιροποίηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας, τη λειτουργία των Επιτροπών και του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

### 1.1 Το Διοικητικό Συμβούλιο

#### Διαχωρισμός ρόλων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, που εκλέχθηκε από τη Γενική Συνέλευση της 24ης Αυγούστου 2006, αποφάσισε την εφαρμογή του μοντέλου διοίκησης της μητρικής Credit Agricole, διαχωρίζοντας τις αρμοδιότητες του Προέδρου και του Διευθυνόντος Συμβούλου.

#### Σύνθεση

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας έχει τα παρακάτω 17 μέλη<sup>1</sup>, εκ των οποίων 7 είναι Γάλλοι και 10 είναι Έλληνες. Εξ αυτών, 14 μέλη είναι άνδρες και 3 μέλη είναι γυναίκες. Επίσης, εξ' αυτών το 23,5% είναι Εκτελεστικά Μέλη, το 41,2% είναι Μη Εκτελεστικά Μέλη και το 35,3% είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη.

1. DE LEUSSE Jean-Frederic του Dominique (NTE ΛΕΣ Ζαν-Φρεντερίκ του Ντομινίκ), Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, Μη Εκτελεστικό Μέλος
2. DE WIT Bernard του Charles (NTE BIT Μπερνάρντ του Σάρλ), τραπεζικό στέλεχος, Αντιπρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, Μη εκτελεστικό Μέλος

3. ΚΡΟΝΤΗΡΑΣ Αντώνιος του Νικολάου, Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
4. CHARRIER Bruno-Marie του Bernard (ΣΑΠΠΙΕ Μπρουνό-Μαρί του Μπερνάρντ), Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
5. HARANG Pierre-Rene-Henri του Jean (ΑΡΑΝ Πιέρ-Ρενέ-Ανρί του Ζαν), τραπεζικό στέλεχος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
6. ΔΗΜΑΚΑΚΟΣ Φωκίων του Φωτίου, τραπεζικός υπάλληλος, Εκτελεστικό Μέλος
7. ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ Νικόλαος του Μιχαήλ, Σύμβουλο Επιχειρήσεων, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
8. ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Αχιλλέας του Βασιλείου, Επιχειρηματίας, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
9. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ Σπυρίδων του Λουδοβίκου-Λούη, Ορκωτός Ελεγκτής-Λογιστής, Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
10. NANQUETTE Yves του Henri-Jean (ΝΑΝΚΕΤ Υβ του Ανρί-Ζαν), Διευθύνων Σύμβουλος της «CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE D'ILLE-ET-VILAINE», Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
11. DEMAZURE Luc (ΝΤΕΜΑΖΥΡ Λυκ), Πρόεδρος του Δ.Σ. της «CAISSE REGIONALE DU NORD EST» (REIMS), Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
12. DORE Philippe του Jacques (ΝΤΟΡΕ Φιλίπ του Ζακ), τραπεζικό στέλεχος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
13. ΠΑΠΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΥ Αλεξάνδρα του Θεοδώρου, ιδιωτική υπάλληλος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
14. ΣΤΡΑΤΟΥ Σαρλότα-Μαρία-Υπατία του Χριστοφόρου, τραπεζικό στέλεχος, Μη Εκτελεστικό Μέλος
15. ΤΣΑΚΟΣ Παναγιώτης του Νικολάου, Πλοίαρχος Εμπορικού Ναυτικού, Μη Εκτελεστικό Μέλος
16. ΧΑΛΚΙΔΗ Δέσποινα του Στεφάνου, τραπεζικός υπάλληλος, Εκτελεστικό Μέλος
17. ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΣ Χριστόφορος του Ανδρέα, Πράκτωρα Ξένου Τύπου, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος.

#### Θητεία

Η θητεία του Διοικητικού Συμβουλίου είναι τετραετής, αρχίζει στις 25.04.2007 και λήγει την ημέρα που θα λάβει χώρα η αρχική ή η κατόπιν αναβολής Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων του έτους 2011.

#### Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου ορίζονται από τον Ν. 2190/1920 και το Ν. 3016/17.05.2002 όπως ισχύει. Επίσης, το καταστατικό λειτουργίας της Εμπορικής Τράπεζας και ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας ορίζουν αναλυτικά και πολύ συγκεκριμένα τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου ως οργάνου. Πρωταρχική υποχρέωση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου είναι η διαρκής επιδίωξη των εταιρικών σκοπών, η ενίσχυση της

<sup>1</sup> Εκλέχθηκε από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων 25.04.2007. Η σύνθεση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου στις 31.12.2006 καθώς και οι αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια του 2006, παρουσιάζονται αναλυτικά στον Ετήσιο Απολογισμό, σελίδα 3 [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2006/annual\\_2006/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2006/annual_2006/dff/etisapolog.pdf)

μακροχρόνιας εταιρικής αξίας και η προάσπιση γενικά του εταιρικού συμφέροντος.

Συνοπτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας:

- ✓ Είναι το ανώτατο όργανο Διοίκησης
- ✓ Διαμορφώνει τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης
- ✓ Ελέγχει τη διαχείριση της εταιρικής περιουσίας
- ✓ Επιδιώκει την πραγμάτωση των εταιρικών σκοπών
- ✓ Αποφασίζει για την οργάνωση και λειτουργία της Τράπεζας
- ✓ Προεγκρίνει τις δαπάνες του τακτικού προϋπολογισμού της Τράπεζας
- ✓ Είναι αρμόδιο για την τήρηση της νομοθεσίας και των αποφάσεων των Νομισματικών Αρχών, του Χρηματιστηρίου Αθηνών και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς

Επίσης, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας προσδιορίζει τις αρμοδιότητες:

- Των Εκτελεστικών Μελών: του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, του Αντιπροέδρου, του Διευθύνοντος Συμβούλου και του Γενικού Διευθυντή.
- Των Μη Εκτελεστικών Μελών.

#### **Κώδικας Δεοντολογίας Μελών Διοικητικού Συμβουλίου**

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεσμεύονται να λειτουργούν με βάση Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος εκτός από τις νομικές υποχρεώσεις που προβλέπονται από τον Ν. 2190 και τον Ν.3016/2007 όπως ισχύει, αναφέρεται σε θέματα όπως: σύγκρουση συμφερόντων, διαφάνειας, εχεμύθειας, δημοσίων δηλώσεων, απαγόρευσης της διακριτικής μεταχείρισης, διατήρησης της φήμης της Τράπεζας. Επίσης, ο Κώδικας Δεοντολογίας προβλέπει κυρώσεις σε περίπτωση απόκλισης ή παραβίασης των διατάξεων – αρχών του.

#### **Αμοιβές**

Το σύνολο των αμοιβών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου του έτους 2006 ανέρχεται σε €300.005,64. Επίσης, το σύνολο των αμοιβών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου από τη συμμετοχή τους σε άλλα Διοικητικά Συμβούλια του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας ανέρχεται σε €80.782,52

#### **Αξιολόγηση της απόδοσης των διευθυντικών στελεχών**

Το Διοικητικό Συμβούλιο ως σώμα αξιολογεί ετησίως την επίδοσή του, με βάση το βαθμό επίτευξης των στόχων του στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας.

Επίσης, με βάση κοινά κριτήρια, αξιολογείται η απόδοση του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Αντιπροέδρου, των Γενικών Διευθυντών και των Αναπληρωτών Γενικών Διευθυντών, των Διευθυντών Διευθύνσεων και των Περιφερειακών Διευθυντών.

### **1.2 Ανώτατη Διοίκηση**

Η Ανώτατη Διοίκηση<sup>2</sup> της Τράπεζας αποτελείται από τα παρακάτω 16 άτομα, εκ των οποίων 15 άνδρες και 1 γυναίκα. Εξ'αυτών 4 είναι Γάλλοι και 12 είναι Έλληνες:

- ΚΡΟΝΤΗΡΑΣ Αντώνιος, Διευθύνων Σύμβουλος

- CHARRIER Bruno-Marie (ΣΑΠΠΙΕ Μπρουνό-Μαρί του Μπερνάρντ), Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος
- ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ Ευάγγελος, Μονάδα Δικτύων
- ΒΑΡΕΛΑΣ Παναγιώτης, Γενικός Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής
- ΖΩΝΝΙΟΣ Λεωνίδας, Γενικός Διευθυντής Εταιρικής & Επενδυτικής Τραπεζικής
- ΛΥΡΙΝΤΖΗΣ Πέτρος, Μονάδα Απαιτήσεων σε Καθυστέρηση
- ΜΟΣΧΟΣ Δημήτριος, Μονάδα Οικονομικής Ανάλυσης και Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- ΜΠΕΝΕΚΟΣ Γεώργιος, Γενικός Διευθυντής Συντονισμού
- ΠΑΝΑΓΑΚΗΣ Τρύφων, γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου
- ΠΑΝΤΕΛΙΑΣ Σπυρίδων, Μονάδα Εξειδικευμένων Προϊόντων και Υπηρεσιών
- ΠΑΠΑΝΙΚΑΣ Κλεάνθης, Μονάδα Marketing και Ανάπτυξης
- ΠΑΡΛΙΤΣΗΣ Ιωάννης, Μονάδα Τραπεζικών Εργασιών
- PETIT Claude, Chief Risk Officer – Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων
- REBOUL Didier, Chief Financial Officer, Μονάδα Χρηματοοικονομικών
- REYNAUD Robert, Chief Information Officer, Μονάδα Πληροφορικής
- ΣΚΑΡΛΑΤΟΥ Άννα, Μονάδα Επιλογής και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

### **1.3 Ειδικές Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου**

#### **α) Επιτροπή Ελέγχου**

Η Επιτροπή Ελέγχου ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Οι αρμοδιότητες και οι στόχοι της Επιτροπής Ελέγχου προκύπτουν από την υπ' αριθμό 2577/09.03.2006 Πράξη Διοικητή της Τραπεζής Ελλάδος.

#### **Αρμοδιότητες**

Η Επιτροπή Ελέγχου έχει την αρμοδιότητα να ελέγχει κάθε δραστηριότητα της Τράπεζας, προκειμένου να υποστηρίξει το Διοικητικό Συμβούλιο στην άσκηση των καθηκόντων του:

- Επιτηρώντας το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου και το περιβάλλον Διαχείρισης Κινδύνων
- Εποπτεύοντας τη λειτουργία και το έργο της Επιθεώρησης
- Αξιολογώντας τις λογιστικές μεθόδους των περιοδικών και ετήσιων οικονομικών καταστάσεων, καθώς και εξετάζοντας τα στοιχεία-πληροφορίες που προορίζονται για δημοσίευση ή για υποβολή στις αρχές και στους εποπτικούς φορείς
- Προτείνοντας τον ορισμό ή την παύση των εξωτερικών ελεγκτών και αξιολογώντας το έργο τους
- Παρακολουθώντας και ελέγχοντας τη λειτουργία της Δ/σης Κανονιστικής Συμμόρφωσης

#### **Σύνθεση**

Από 01.01.2006 – 30.08.2006:

- Δημήτριος Κροντηράς, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου.
- Νικόλαος Εμπέογλου, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος

<sup>2</sup> Το οργανωτικό σχήμα ανακοινώθηκε τον Φεβρουάριο του 2007

του Διοικητικού Συμβουλίου, Αναπληρωτής Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου.

- Μαργαρίτα Ζούλοβιτς, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Μέλος της Επιτροπής Ελέγχου.

Από 30.08.2006 – 31.12.2006:

- Σπυρίδων Λορεντζιάδης, Ανεξάρτητο, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Πρόεδρος της Επιτροπής Ελέγχου.

- Bernard De Wit, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Μέλος της Επιτροπής Ελέγχου.

- Pierre-Rene-Henri Harang, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Μέλος της Επιτροπής Ελέγχου.

### Κανονισμός Λειτουργίας

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί βάσει εγκεκριμένου Κανονισμού ο οποίος εμπεριέχει στοιχεία Κώδικα Συμπεριφοράς και δεσμεύει τα μέλη της.

### Απολογισμός 2006

Κατά το 2006, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε 8 φορές. Σε κάθε συνεδρίαση κρατούνται πρακτικά. Η Επιτροπή Ελέγχου ενημερώνει γραπτώς κάθε Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου για τα θέματα αρμοδιότητάς της. Επίσης, υποβάλλει ετήσια έκθεση στο Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας. Η έκθεση εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και αποστέλλεται στην Τράπεζα της Ελλάδος.

### Στόχοι για το 2007

Οι κύριες προτεραιότητες της Επιτροπής Ελέγχου για το 2007 είναι οι παρακάτω:

- ✓ Έλεγχος εφαρμογής των νέων συστημάτων και διαδικασιών που αφορούν στην προσαρμογή της Τράπεζας στους κανόνες της Βασιλείας II
- ✓ Έλεγχος του έργου που αφορά στην προσαρμογή της Τράπεζας στις διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης της μητρικής Credit Agricole
- ✓ Περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας με τις Επιτροπές Ελέγχου των θυγατρικών Τραπεζών και Εταιρειών

### β) Επιτροπή Αμοιβών

Πρόκειται για νέα Επιτροπή, η οποία ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο και απαρτίζεται από Μη Εκτελεστικά Μέλη του. Αρμοδιότητα της Επιτροπής είναι να υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεις για θέματα σχετικά με τις αμοιβές των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των στελεχών, των εσωτερικών ελεγκτών και για θέματα πολιτικής αμοιβών.

### γ) Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και αποτελείται από μέλη με επαρκείς γνώσεις και εμπειρία σε θέματα διαχείρισης κινδύνων. Η λειτουργία της Επιτροπής διέπεται από Κανονισμό. Συνοπτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι οι παρακάτω:

- Διαμόρφωση στρατηγικής για την ανάληψη κινδύνων και τη διαχείριση κεφαλαίων
- Ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- Αξιολόγηση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων
- Αξιολόγηση της επάρκειας των ιδίων κεφαλαίων
- Διενέργεια ετήσιων προσομοιώσεων καταστάσεων κρίσης για τους κινδύνους αγοράς, πιστωτικό, ρευστότητας και λειτουργικό κίνδυνο
- Τακτική Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου για τους σημαντικότερους αναλαμβανόμενους κινδύνους και την αντιμετώπισή τους και εισηγείται διορθωτικές ενέργειες.

## 1.4 Άλλες Επιτροπές

### α) Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού

Η Επιτροπή αυτή συνιστά το κυρίαρχο στρατηγικό και εγκριτικό όργανο του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας και συγκροτείται με Πράξη του Διευθύνοντος Συμβούλου με κύριες αρμοδιότητες:

- Να καθορίζει τις πολιτικές: άντλησης κεφαλαίων, χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων, διαχείρισης κινδύνων
- Να καθορίζει τα επιτρεπόμενα όρια ανάληψης κινδύνων
- Να χαράσσει τιμολογιακή πολιτική
- Να προσδιορίζει τη διάρκεια (duration) και διαχείριση του ανοίγματος (gap) των επιτοκιακά ευαίσθητων στοιχείων ενεργητικού και παθητικού.
- Να εγκρίνει την εισαγωγή νέων προϊόντων.

### β) Συντονιστική Επιτροπή Πληροφορικής

Η Επιτροπή αυτή συγκροτείται με Πράξη του Διευθύνοντος Συμβούλου και οι κύριες αρμοδιότητές της είναι:

- Να αξιολογεί τα σχέδια της Πληροφορικής στο πλαίσιο της επιχειρησιακής στρατηγικής.
- Να αξιολογεί τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση και διαχείριση των κινδύνων.
- Να αξιολογεί και να εγκρίνει τις μεγάλες προμήθειες υλικού και λογισμικού.
- Να εποπτεύει τα μεγάλα έργα και τον προϋπολογισμό της Πληροφορικής
- Να εγκρίνει και να εποπτεύει τη συνεργασία με τρίτους.

## 1.5 Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Για την Εμπορική Τράπεζα ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι θεμελιώδης συνιστώσα, που συντελεί στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της. Ο Εσωτερικός Έλεγχος παρέχει στη Διοίκηση της Τράπεζας ανεξάρτητη επιβεβαίωση της εφαρμογής των διαχειριστικών συστημάτων και της συμμόρφωσης με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας. Επιπλέον, προσδιορίζει πως η Τράπεζα μπορεί να λειτουργεί αποτελεσματικότερα.

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) του οποίου οι βασικές αρχές, οι στόχοι, η οργανωτική δομή και οι

λειτουργικές διαδικασίες είναι σύμφωνα με τα διεθνή ελεγκτικά πρότυπα, τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου και τις οδηγίες της μητρικής Gredit Agricole SA.

### Αποστολή

- Η άσκηση ελέγχου για την εφαρμογή των διαχειριστικών συστημάτων και των διαδικασιών λειτουργίας των Υπηρεσιών της Τράπεζας και των θυγατρικών της.
- Ο εντοπισμός προβλημάτων και αδυναμιών, η υπόδειξη διορθωτικών ενεργειών και η παρακολούθηση υλοποίησής τους.

### Αρχές

- ✓ Ανεξαρτησία
- ✓ Συστηματικότητα
- ✓ Αντικειμενικότητα
- ✓ Τεκμηρίωση
- ✓ Περιοδικότητα των ελέγχων

### Στόχοι του Σ.Ε.Ε

- ✓ Η υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής
- ✓ Η αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων
- ✓ Η συστηματική παρακολούθηση και διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων
- ✓ Η διαφύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας
- ✓ Η αξιοπιστία και πληρότητα των παρεχομένων στοιχείων και πληροφοριών
- ✓ Η παραγωγή αξιόπιστων οικονομικών καταστάσεων
- ✓ Η συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τους Εσωτερικούς Κανονισμούς

### Εφαρμογή του Σ.Ε.Ε.

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Εμπορικής Τράπεζας υλοποιείται σε τρία επίπεδα:

Στο πρώτο επίπεδο περιλαμβάνονται όλοι οι ελεγκτικοί μηχανισμοί και δικλίδες ασφαλείας που έχουν ενσωματωθεί στις διαδικασίες της Τράπεζας. Η ευθύνη για τον έλεγχο ανήκει στους εκτελεστικούς λειτουργούς της Τράπεζας.

Στο δεύτερο επίπεδο περιλαμβάνονται περιοδικοί-κατασταλτικοί έλεγχοι που αποσκοπούν στη διαπίστωση της επαρκούς και αποτελεσματικής λειτουργίας των δικλίδων ασφαλείας, καθώς και στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων. Οι έλεγχοι ασκούνται σύμφωνα με τις οδηγίες της IGL της Credit Agricole SA, του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου, των αποφάσεων του Δ.Σ. και των εγκυκλίων οδηγιών της Διοίκησης.

Η ευθύνη του ελέγχου αποτελεί αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Επιθεώρησης του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.

Το τρίτο και ανώτατο επίπεδο υλοποιείται από την IGL της Credit Agricole SA και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, που έχουν την τελική ευθύνη για τη διατήρηση και βελτίωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, όπως επίσης και την παρακολούθηση και εποπτεία της αποτελεσματικής εφαρμογής του.

Το Σ.Ε.Ε. έχει εφαρμογή στο σύνολο των υπηρεσιακών μονάδων του εσωτερικού και εξωτερικού. Παράλληλα, η Τράπεζα μεριμνά για την ύπαρξη αποτελεσματικού Σ.Ε.Ε. σε όλες τις θυγατρικές

επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χρηματοπιστωτικό τομέα.

### Οργάνωση

Σύμφωνα με την υπ' αριθμό 2577/09.03.2006 Πράξη Διοικητή της Τραπέζης Ελλάδος και το Ν. 3016/2002, και προκειμένου να ανταποκριθεί στον κρίσιμο ρόλο της, η Διεύθυνση Επιθεώρησης είναι:

- ✓ Ανεξάρτητη από την ιεραρχική δομή της Τράπεζας
- ✓ Αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο
- ✓ Στελεχωμένη με έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό

Επίσης, Διεύθυνση Επιθεώρησης,

- Λειτουργεί βάσει του Εσωτερικού της Κανονισμού
- Υποστηρίζεται από συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, τα οποία διασφαλίζουν την έγκαιρη ροή πληροφοριών και την απευθείας πρόσβαση σε κεντροποιημένες και αποκεντρωμένες μηχανογραφικές εφαρμογές
- Υποβάλλει συνοπτική έκθεση δραστηριοτήτων, ανά τρίμηνο, με τις διαπιστώσεις των ελέγχων και των εισηγήσεων κάλυψης των αδυναμιών που ο έλεγχος εντόπισε καθώς και περιοδικές αναφορές στα αρμόδια εποπτικά όργανα

### Περιβαλλοντικοί έλεγχοι

Η Διεύθυνση Επιθεώρησης, ελέγχει την πιστή εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Για το λόγο αυτό, έχει ενσωματώσει ελεγκτικά βήματα στα προγράμματα ελέγχου των Μονάδων, οι οποίες ελέγχονται στα πλαίσια του εγκεκριμένου ετήσιου σχεδίου ελέγχου.

### Απολογισμός Εσωτερικών Ελέγχων

Κατά το 2006, διεξήχθησαν αναλυτικά οι πιο κάτω συνολικοί έλεγχοι από τους 4 Τομείς της Επιθεώρησης:

#### Τομέας Γενικής Επιθεώρησης

- Ελέχθησαν 226 Καταστήματα, ήτοι το 60,91% του συνόλου των Καταστημάτων της Τράπεζας, που αφορούσαν στην εφαρμογή του συνόλου των διαχειριστικών συστημάτων.
- Διεξήχθησαν 75 ειδικοί έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων και 2 έκτακτοι έλεγχοι Καταστημάτων.

#### Τομέας Ελέγχου Μονάδων Διοίκησης & Εταιρειών Ομίλου

- Ελέχθησαν 7 Επιτελικές Μονάδες για τη διαπίστωση της ορθής εφαρμογής των αντίστοιχων Συστημάτων και Διαδικασιών της Τράπεζας.
- Ελέχθησαν 9 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 5 Ειδικοί Έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.
- Αξιολογήθηκαν ως προς την επάρκεια του προληπτικού ελέγχου οι Λειτουργικές Διαδικασίες 3 Δ/νσεων και 7 Συστημάτων Διαχείρισης της Τράπεζας.

- Συντάχθηκαν – αναθεωρήθηκαν οι ελεγκτικές διαδικασίες 12 Δ/σεων και θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού.

#### Τομέας Ελέγχου Πιστοδοτήσεων

- Ελέχθησαν 178 Καταστήματα, ήτοι το 48% του συνόλου των Καταστημάτων της Τράπεζας, οι πιστοδοτήσεις των οποίων ανέρχονταν στο ποσό των €8,8 δισ. Οι έλεγχοι σχετίζονταν με την εφαρμογή του Συστήματος Πιστοδοτήσεων, των πιστοδοτικών διαδικασιών της Τράπεζας και την τήρηση των Νομισματικών Κανόνων.
- Διεξήχθησαν 46 έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.

#### Τομέας Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής

- Ετήσιος έλεγχος στο Κέντρο Πληροφορικής.
- Διεξήχθησαν 7 έλεγχοι σε διαφορετικά Συστήματα Εφαρμογών του Κέντρου Πληροφορικής της Τράπεζας.
- Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 1 θυγατρικής εταιρίας εξωτερικού.
- Διεξήχθη έλεγχος στα Συστήματα Πληροφορικής 5 θυγατρικών εσωτερικού.
- Διεξήχθησαν έλεγχοι στα Συστήματα Πληροφορικής 9 Διευθύνσεων.
- Διεξήχθησαν 6 επανέλεγχοι Συστημάτων Εφαρμογών.
- Διεξήχθησαν 2 έλεγχοι για διερεύνηση ειδικών υποθέσεων.
- Λειτουργοί του Τομέα συμμετείχαν στην ανάπτυξη 3 νέων Συστημάτων Εφαρμογών.

Για την πραγματοποίηση των πιο πάνω ελέγχων ο αριθμός των ελεγκτικών ωρών το 2006 ανήλθε σε 108.900 έναντι 125.400 ελεγκτικές ώρες το 2005.

### 1. 6 Έλεγχος χρηματοοικονομικών καταστάσεων

Για την Εμπορική Τράπεζα αποτελεί υψηλότατο μέλημα και υποχρέωση η διάθεση στους μετόχους μας αξιόπιστων χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Την ευθύνη για τη σύνταξη και δημοσιοποίηση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης, όπως αυτά υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει συλλογικά το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Ο Εξωτερικός Έλεγχος είναι εργαλείο που συμβάλλει στην υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου, στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της Τράπεζας και στην ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών. Για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών και των υπηρεσιών που μπορούν να παρέχουν στην Τράπεζα,

- ✓ εφαρμόζουμε πολιτική εναλλαγής των εξωτερικών ελεγκτών μας
- ✓ επιθεωρούμε την ανεξαρτησία τους, εξετάζοντας τις σχέσεις τους με την Τράπεζα, σύμφωνα με τη νομοθεσία και τις διεθνείς πρακτικές

Για το 2006 εξωτερικός ελεγκτής μας ήταν ο Κωνσταντίνος Μιχαλάτος, Ορκωτός Ελεγκτής – Λογιστής (Α.Μ. ΣΟΕΛ 17701) της ΠράιςγουάτερχάουςΚούπερς, Ανώνυμος Ελεγκτική Εταιρεία,

Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές, Λ. Κηφισίας 268, 152 32 Χαλάνδρι Α.Μ. ΣΟΕΛ 113.

## A2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η κύρια δραστηριότητα της Τράπεζας είναι να αποδέχεται καταθέσεις ή άλλα επιστρεπτέα κεφάλαια σε ευρώ ή σε ξένο νόμισμα, και στη συνέχεια, να επενδύει τα κεφάλαια αυτά. Από το διαμεσολαβητικό αυτό ρόλο η Τράπεζα αντλεί τα έσοδά της.

Με απλά λόγια η Τράπεζα προσφέρει καταθετικά προϊόντα, με διαφορετικά επιτόκια και διάρκεια και επενδύει τα κεφάλαια αυτά χορηγώντας δάνεια σε επιχειρήσεις και σε ιδιώτες, παρέχοντας πιστώσεις ή εγγυήσεις εγγυήσεις, αγοράζοντας τίτλους και επενδύοντας σε άλλα προϊόντα με διαφορετικά επιτόκια και διάρκεια. Από τη διαδικασία αυτή η Τράπεζα στοχεύει στην απόδοση πάνω από τα μέσα προσφερόμενα καταθετικά επιτόκια, ώστε να δημιουργούμε αξία για τους μετόχους μας. Επιπλέον, η Τράπεζα εκδίδει και διαχειρίζεται μέσα πληρωμών και διενεργεί διάφορες συναλλαγές από τις οποίες αντλεί προμήθειες.

Αυτή η διαμεσολαβητική δραστηριότητα εμπεριέχει κινδύνους, τους οποίους η Τράπεζα αξιολογεί και διαχειρίζεται. Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι για την Τράπεζα είναι οι παρακάτω<sup>3</sup>:

#### • πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος απορρέει από την ενδεχόμενη αδυναμία του αντισυμβαλλόμενου να ανταποκριθεί στις συμβατικές υποχρεώσεις του, με συνέπεια την πρόκληση ζημιών.

Για την ενίσχυση της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου, βρισκόμαστε στη διαδικασία προσαρμογής με τα αντίστοιχα συστήματα της μητρικής Credit Agricole. Συνοπτικά, για την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου που συνδέεται με τις μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, εφαρμόζουμε τη διαβάθμιση ANADEFI της μητρικής Credit Agricole. Για τα χαρτοφυλάκια λιανικής τραπεζικής χρησιμοποιούμε συστήματα credit scoring.

#### • κίνδυνος αγοράς

Ο κίνδυνος αγοράς προέρχεται από την αβεβαιότητα των μεταβολών στα επιτόκια, στις συναλλαγματικές ισοτιμίες και στις χρηματιστηριακές τιμές.

Για τη διαχείριση των κινδύνων αγοράς, καθημερινά εκτιμούμε τη Μέγιστη Δυνητική Ζημιά (Value at Risk - VaR) του συνολικού χαρτοφυλακίου συναλλαγών με τη μέθοδο της Ιστορικής Προσομοίωσης, με τη χρήση χρονικού ορίζοντα 10 ημερών καθώς και 1 ημέρας, και διάστημα εμπιστοσύνης 99%, σύμφωνα με τους κανόνες της Τράπεζας Διεθνών Διακανονισμών (BIS). Συμπληρωματικά χρησιμοποιούμε και τη μέθοδο Monte-Carlo.

Για την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας του υποδείγματος VaR, διενεργούμε εκ των υστέρων έλεγχο του υποδείγματος (Back Testing). Για την εκτίμηση των κινδύνων που ενδέχεται να προκύψουν από ακραίες διακυμάνσεις στις αγορές, η Τράπεζα εφαρμόζει εβδομαδιαία ένα πρόγραμμα προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress testing).

3. Για αναλυτική παρουσίαση των κινδύνων και της διαχείρισής τους βλ. σελ 22-24 [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2006/annual\\_2006/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2006/annual_2006/dff/etisapolog.pdf)

Κατά το 2006, ολοκληρώθηκε ο έλεγχος από την Τράπεζα της Ελλάδος για την πιστοποίηση του εσωτερικού μας μοντέλου VaR, για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων σε ενοποιημένη βάση.

#### • Συναλλαγματικός κίνδυνος

Ο συναλλαγματικός κίνδυνος απορρέει από τη διακύμανση της αξίας των χρηματοοικονομικών μέσων και των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού λόγω μεταβολών στις συναλλαγματικές αξίες. Η Τράπεζα καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος του συναλλαγματικού κινδύνου με την τήρηση ισόποσων υποχρεώσεων στο ίδιο νόμισμα.

#### • Κίνδυνος επιτοκίων

Ο κίνδυνος επιτοκίων απορρέει από τη διακύμανση των καθαρών εσόδων από τόκους της Τράπεζας λόγω των μεταβολών στα επιτόκια της αγοράς. Ο κίνδυνος επιτοκίων προέρχεται κυρίως από τις δραστηριότητες στη λιανική τραπεζική και προκύπτει λόγω ετεροχρονισμού στην αναπροσαρμογή των επιτοκίων. Για τον υπολογισμό του επιτοκιακού κινδύνου η Τράπεζα, μεθοδολογικά, χρησιμοποιεί την ανάλυση των ανοιγμάτων βάση της επανατιμολόγησης (Interest Rate – Gap Analysis).

#### • Λειτουργικός κίνδυνος

Ο λειτουργικός κίνδυνος μπορεί να προκύψει από την ελλιπή εφαρμογή των εσωτερικών συστημάτων ή από ανθρώπινο λάθος ή από απρόβλεπτους εξωγενείς παράγοντες.

Για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου η Τράπεζα έχει προβεί σε συγκεκριμένες ενέργειες προκειμένου να εναρμονισθεί με το πλαίσιο της Βασιλείας II και τα συστήματα της Credit Agricole. Η νέα φιλοσοφία για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου βασίζεται στο διαρκή έλεγχο των διαδικασιών της Τράπεζας. Τα δεδομένα και οι ζημιές που σχετίζονται με το λειτουργικό κίνδυνο τηρούνται σε ιστορική βάση δεδομένων και έχει προγραμματιστεί η αναβάθμισή της με τη χρήση εργαλείων της μητρικής Credit Agricole για τη συλλογή και παρακολούθηση του λειτουργικού κινδύνου.

#### • Κίνδυνος ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας προκύπτει από αν-αντιστοιχία στις περιόδους λήξης μεταξύ στοιχείων ενεργητικού και παθητικού και την ανάγκη για κάλυψη βραχυπρόθεσμης ζήτησης σε ρευστά.

Η Τράπεζα μετρά και ελέγχει τον κίνδυνο ρευστότητας και συμμορφώνεται με τους απολύτως με τους κανονισμούς για δείκτες ρευστότητας της Τραπεζής Ελλάδος.

### A3. ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ

Στις 31.12.2006 ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας της Εμπορικής Τράπεζας εκτιμάται<sup>4</sup> σε περίπου 9%.

Κατά το 2006 η Τράπεζα, εναρμονιζόμενη με την Credit Agricole, ξεκίνησε ένα πρόγραμμα ενεργειών για την προσαρμογή στις απαιτήσεις του νέου πλαισίου κεφαλαιακής επάρκειας της Βασιλείας II, που περιλαμβάνει τους παρακάτω τομείς:

- Οργανωτικά και διοικητικά θέματα

4. Η κεφαλαιακή επάρκεια υπολογίζεται με βάση με την ΠΔ/ΤΕ 2053/92 «ορισμός ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων», και την ΠΔ/ΤΕ 2397/96 «κεφαλαιακή επάρκεια των πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα» όπως τροποποιήθηκε με την ΠΔ/ΤΕ 2494/02, και έχει ως ελάχιστο όριο το 8%

- Πολιτικές και διαδικασίες

- Δεδομένα και συστήματα

- Υποδείγματα και μεθοδολογίες

- Πολιτική και στρατηγική διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου

Επίσης, η Τράπεζα έχει διαθέσει σημαντικούς πόρους για την εγκατάσταση της νέας Data Warehouse που έχει σχεδιαστεί να λειτουργεί ως ενιαίος χώρος αποθήκευσης όλων των δεδομένων που αφορούν τις πιστώσεις της Τράπεζας. Η Data Warehouse θα συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων και ταυτόχρονα θα αποτελέσει τη βάση για την εφαρμογή του συστήματος Basel II Engine για τον υπολογισμό του εποπτικού κεφαλαίου.

### A4. ΑΠΟΤΡΕΠΟΥΜΕ ΤΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ – ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Κατά το 2006 η Εμπορική Τράπεζα εναρμόνισε την λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υπ. αριθμόν 2577/09.03.2006 Πράξης Διοικητή της Τραπεζής Ελλάδος και με το Ενισχυμένο πρόγραμμα FIDES (Formalize – Institute – Develop – Evaluate – Supervise) της μητρικής τράπεζας Credit Agricole SA.

Το νέο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εμπορικής Τράπεζας καλύπτει τους παρακάτω βασικούς τομείς:

- Οργάνωση και λειτουργία της Δ/νσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Υιοθέτηση Κώδικα Δεοντολογίας
- Τον κανόνα «γνώριζε τον πελάτη σου» και τις αρχές και διαδικασίες που διέπουν την αποδοχή νέων επιχειρηματικών σχέσεων
- Υιοθέτηση νέων εργαλείων για το φιλτράρισμα των συναλλαγών και την παρακολούθηση των λογαριασμών
- Διαχείριση των ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών
- Έλεγχο των νέων δραστηριοτήτων και προϊόντων σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Διασυννοριακές συναλλαγές
- Συστηματική παρακολούθηση των επενδύσεων και από-επενδύσεων
- Εντοπισμό αποκλίσεων / παραβιάσεων του κανονιστικού πλαισίου
- Εκπαίδευση και ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού

Επίσης, κατά το 2006, για τη βελτίωση των εσωτερικών υποδομών και διαδικασιών, στην Εμπορική Τράπεζα ολοκληρώθηκαν οι παρακάτω ενέργειες:

- Παρουσιάστηκε το νέο Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό καθώς και στα ανώτερα στελέχη της Τράπεζας.
- Εκπαιδεύτηκαν 357 στελέχη του δικτύου καταστημάτων μας στο ειδικό Πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης σχετικά με το «ξέπλυμα χρήματος», συνολικής διάρκειας 977 εκπαιδευτικών ωρών

- Εντάχθηκε στο Intranet η εφαρμογή «Κατάλογος Προσώπων υποκειμένων σε περιοριστικά Μέτρα» (Sanction lists)
- Δημιουργήθηκε αρχείο προσώπων και οντοτήτων για τα οποία ζητούνται στοιχεία από τις αρμόδιες δικαστικές και φορολογικές αρχές
- Κεντροποιήθηκε η διαδικασία αναζήτησης στοιχείων με βάση τα σχετικά αιτήματα των Εποπτικών Αρχών, με αποτέλεσμα την απόλυτη γραφειοκρατία
- Συνεχίστηκε η διερεύνηση, η επεξεργασία και οι αναφορές στις εποπτικές αρχές των περιπτώσεων που ο νόμος ορίζει για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες και εγκληματικές δραστηριότητες. Το 2006 διερεύνηθηκαν 983 περιπτώσεις, έγιναν επεξεργασίες 135 περιπτώσεων, υποβλήθηκαν 94 αναφορές και 167 ειδικές αναφορές. Η αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες και εγκληματικές δραστηριότητες για την περίοδο 2004 - 2006 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Έτος	Διερευνήσεις	Υποβληθείσες αναφορές	Ειδικές αναφορές
2004	252	76	-
2005	702	90	-
2006	983	94	167

Για το 2007 προγραμματίζονται οι παρακάτω ενέργειες:

- Έκδοση εγχειριδίου πολιτικής και διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης για τις εταιρείες του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας
- Προμήθεια και εγκατάσταση ειδικών συστημάτων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Προσαρμογή των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου στα πρότυπα του ενισχυμένου προγράμματος FIDES
- Ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος FIDES για όλο το προσωπικό της Εμπορικής Τράπεζας και του Ομίλου
- Δημιουργία ειδικού link στην ιστοσελίδα της Τράπεζας για την ενημέρωση μέσω διαδικτύου σχετικά με τις πολιτικές AML/KYC της Εμπορικής Τράπεζας

## A5. ΟΙ ΜΕΤΟΧΟΙ ΜΑΣ

Στις 31.12.2006 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανερχόταν σε €728.153.074 διαιρούμενο σε 132.391.468 μετοχές, ονομαστικής αξίας €5,5 εκάστη.

Από το έτος 2000 η Εμπορική Τράπεζα ξεκίνησε στρατηγική συνεργασία με τη Γαλλική τράπεζα Credit Agricole SA. Στο τέλος του 2005 η συμμετοχή της Credit Agricole στο μετοχικό κεφάλαιο της Εμπορικής Τράπεζας ανερχόταν σε 8,838%.

Τον Αύγουστο του 2006 η Credit Agricole, μέσω δημόσιας προαιρετικής πρότασης, απόκτησε το 71,97% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας.

Το Δεκέμβριο του 2006 η Credit Agricole κατείχε το 66,966% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας.

Συνοπτικά, τις μετοχές της Εμπορικής Τράπεζας κατέχουν οι παρακάτω κατηγορίες επενδυτών:

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ ΤΗΝ 14/03/2007	
Μέτοχος	Ποσοστό (%)
Θυγατρικές	0,001
Ταμεία Οργανισμοί, Επιμελητήρια, Χρηματιστήριο	8,905
Ιδρύματα, Δήμοι Εκκλησίες	0,231
Ελληνικές Τράπεζες	0,103
Ελληνικές εταιρίες Αμοιβαίων Κεφαλαίων	0,537
Έλληνες μεγαλομέτοχοι (μεμονωμένοι – εταιρίες)	2,930
Εταιρίες και Αμοιβαία Κεφάλαια εξωτερικού	6,955
Crédit Agricole S.A.	66,966
Τράπεζες του εξωτερικού	0,378
Ξένοι μεγαλομέτοχοι (μεμονωμένοι)	0,025
Ξένοι μικρομέτοχοι (μεμονωμένοι)	0,102
Έλληνες μικρομέτοχοι (μεμονωμένοι – εταιρίες)	12,867
	<b>ΣΥΝΟΛΟ: 100 %</b>

### 5.1 Δικαιώματα μειοψηφίας

Η Εμπορική Τράπεζα συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων της μειοψηφίας των μετόχων. Το άρθρο 20 του καταστατικού παρέχει σε μετόχους που κατέχουν 1/20 του μετοχικού κεφαλαίου, δυνατότητες όπως:

- Να αναβάλλονται μία φορά αποφάσεις Τακτικής ή Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης
- Να ανακοινώνονται στη Γενική Συνέλευση των μετόχων τα ποσά που κατά την τελευταία διετία καταβλήθηκαν σε Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ή τους Διευθυντές ή άλλους υπαλλήλους.
- Να ζητήσουν τον έλεγχο της Τράπεζας, από το αρμόδιο δικαστήριο, για τις περιπτώσεις που παραβιάζονται διατάξεις του νόμου ή το Καταστατικό της Τράπεζας ή αποφάσεις της γενικής Συνέλευσης.

5.2 Ο Όμιλος της Crédit Agricole με μια ματιά

Ιστορική διαδρομή<sup>5</sup>:

1894	Ιδρύθηκαν τα πρώτα «sociétés de credit agricole», που αργότερα ονομάστηκαν τοπικές τράπεζες (Local Banks)
1899	Οι τοπικές τράπεζες συνενώνονται σε περιφερειακές ονομαζόμενες: Credit Agricole Regional Banks
1920	Ιδρύεται το Εθνικό Γραφείο της Credit Agricole, ονομαζόμενο Office National du Crédit Agricole, που το 1926 ονομάστηκε Caisse National du Credit Agricole
1945	Δημιουργείται η Εθνική Ομοσπονδία της Credit Agricole, ονομαζόμενη Federation National du Credit Agricole
1988	Με νόμο αμοιβαιοποιείται η Caisse National du Crédit Agricole, και γίνεται εταιρεία περιορισμένης ευθύνης που ανήκει στις Περιφερειακές Τράπεζες και στους εργαζόμενους του Ομίλου.
1996	Εξαγορά της Banque Indosuez
1999	Εξαγορά της Sofinco και συμμετοχή στο κεφάλαιο της Crédit Lyonnais
2001	Επανα-εταιρικοποίηση της Caisse National du Crédit Agricole ως Crédit Agricole SA και εισαγωγή της στο χρηματιστήριο αξιών στις 14 Δεκεμβρίου 2001
2003	Εξαγορά της Finaref και της Crédit Lyonnais
2006	Εξαγορά της Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδος και ανακοίνωση εξαγοράς της Cariparma, FriulAdria καθώς και 202 καταστημάτων της Banca Intesa στην Ιταλία

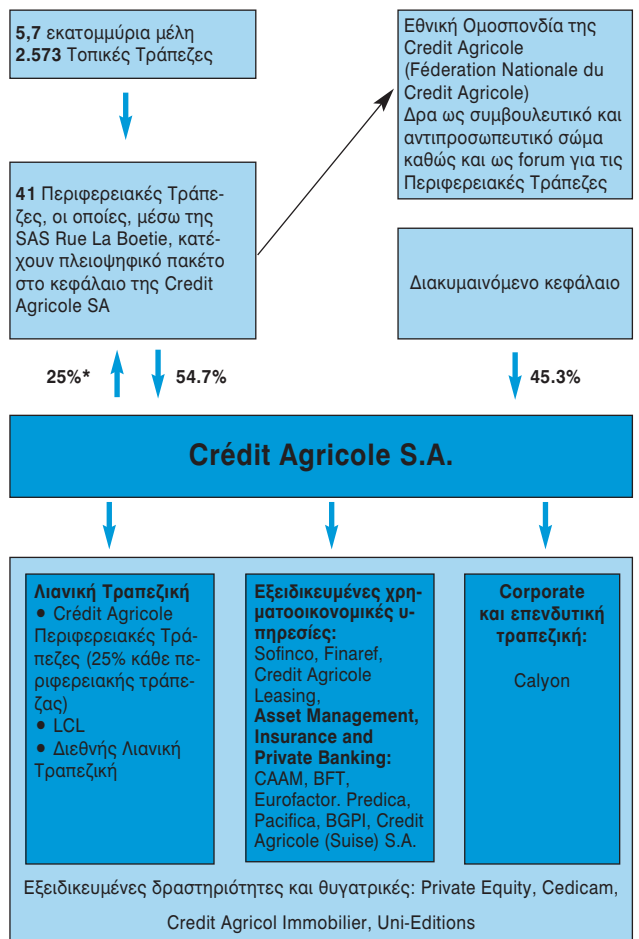
Ποιοι είναι οι μέτοχοι<sup>6</sup> της Credit Agricole (31.12.2006)

Μέτοχος	% συμμετοχής στο κεφάλαιο
SAS Rue la Boétie	54,74
Υπουργείο Οικονομικών (Treasury)	1,01
Εργαζόμενοι (πρόγραμμα συμμετοχής)	5,63
Θεσμικοί επενδυτές	29,77
Μικροεπενδυτές	8,86
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00</b>

Βασικά οικονομικά μεγέθη<sup>7</sup> στις 31.12.2006

- ✓ Ενεργητικό: €1.261,3 δις
- ✓ Μετοχικό κεφάλαιο: €39.852 εκατομμύρια
- ✓ Καθαρά κέρδη: €4.920 εκατομμύρια
- ✓ (ROE): 17%
- ✓ Κεφαλαιακή επάρκεια 8,8%
- ✓ Καθαρό μέρισμα ανά μετοχή: €1,15

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ CRÉDIT AGRICOLE, 31.12.2006



Πηγή: Crédit Agricole SA «Annual Report Shelf-Registration Document 2006», σελίδα 49

5. Πηγή: Crédit Agricole SA «Annual Report Shelf – Registration document, 2006», σελ. 48

6. ο.π σελ. 8

7. ο.π σελ. 6-8

## A6. ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα διαρκής στόχος μας είναι να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας. Θέλουμε ακατάλυτους δεσμούς εμπιστοσύνης με την πελατεία μας. Για το λόγο αυτό η πελατοκεντρική αντίληψη διαπνέει και χαρακτηρίζει όλη την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Η διάθεση ολοκληρωμένων λύσεων με πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες, η διαφανής και δίκαιη τιμολόγηση, καθώς και η βέλτιστη ποιότητα εξυπηρέτησης, συνιστούν τον κεντρικό πυρήνα της σχέσης με την πελατεία μας. Στην Εμπορική Τράπεζα διαρκώς και συστηματικά:

- ✓ διευρύνουμε και βελτιώνουμε το δίκτυο εξυπηρέτησης της πελατείας μας,
- ✓ εξυπηρετούμε όλες τις αγορές παρέχοντας ευρύ φάσμα πρωτοποριακών και ανταγωνιστικών προϊόντων,
- ✓ νοιαζόμαστε για την ποιότητα εξυπηρέτησης και διασφαλίζουμε ώστε οι συναλλακτικές σχέσεις με τους πελάτες μας να διέπονται από κανόνες δεοντολογίας,
- ✓ ακούμε και διαχειριζόμαστε τα παράπονα των πελατών μας.

### 6.1 Διαθέτουμε ευρύ δίκτυο εξυπηρέτησης

Κατά το 2006 εξυπηρετήσαμε την πελατεία μας μέσω κλασικών και εναλλακτικών δικτύων παροχής προϊόντων και υπηρεσιών:

- Με 370 Καταστήματα, 708 ΑΤΜs, 4ΑΕΜ, 12 Ανταλλακτήρια, 100 Κιόσκι, 34.410 τερματικών POS (Points Of Sale).
- Με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Direct Banking, που λειτουργεί σε 24ωρη βάση.
- Με την υπηρεσία Εμπορική Phone Banking.
- Με την υπηρεσία Εμπορική e. Banking.
- Με την υπηρεσία Εμπορική Secure e. Payments. Πρόκειται για ασφαλή προγράμματα αγορών, και που έχουν την Επαλήθευση (Verification) της VISA. Η υπηρεσία αυτή παρέχει τη δυνατότητα πιστοποίησης αυθεντικότητας της συναλλαγής on line μέσω τεχνολογίας 3D Secure, με αποτέλεσμα να προστατεύονται οι επιχειρήσεις από τυχόν αμφισβήτηση των συναλλαγών τους. Το 2006 η Εμπορική Τράπεζα ήταν η μόνη 3D Secure εκδίδουσα και εκκαθαρίστρια (issuing and acquiring) Τράπεζα στην Ελλάδα.
- Με την υπηρεσία Εμπορική Bank Secure, που προσφέρεται εντελώς δωρεάν, είναι πιστοποιημένη από τους διεθνείς οργανισμούς VISA International & Mastercard International, και προστατεύει τους κατόχους των πιστωτικών καρτών Visa και Mastercard, έκδοσης της Εμπορικής Τράπεζας, από παράνομη χρήση της κάρτας τους για αγορές μέσω του διαδικτύου.

### 6.2 Εξυπηρετούμε όλες τις αγορές

Η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιείται σε όλες τις αγορές. Με ευρύ φάσμα προϊόντων και με ανταγωνιστικές τιμές κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των πελατών μας στις αγορές της στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων, των μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων, της ναυτιλιακής αγοράς,

των επιχειρήσεων του δημόσιου και ευρύτερα δημόσιου τομέα, και στην αγορά του project financing.

Ειδικότερα, κατά το 2006:

#### α) Αγορά λιανικής τραπεζικής

- ✓ Διευρύνουμε σημαντικά την πελατεία μας στη στεγαστική πίστη. Οι νέες εκταμιεύσεις των στεγαστικών δανείων ήταν υψηλότερες κατά 60,1% σε σχέση με το 2005. Τα στεγαστικά δάνεια αποτελούσαν το 32% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας στο τέλος του 2006.
- ✓ Συνεχίσαμε να στηρίζουμε την κρατική πρωτοβουλία για την διευκόλυνση ευπαθών ομάδων πληθυσμού με στεγαστικά δάνεια.

#### Στεγαστικά δάνεια σε ειδικές ομάδες πληθυσμού<sup>8</sup>.

Ομάδα πληθυσμού	Έτος		
	2004	2005	2006
Παλινοστούντες	842	601	94
Τσιγγάνοι	294	100	42

- ✓ Χορηγήσαμε 56.582 νέα καταναλωτικά δάνεια. Το σύνολο των καταναλωτικών δανείων αυξήθηκε κατά περίπου 23% και αποτελεί το 12,5% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας.
- ✓ Δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στη χρηματοδότηση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων. Δημιουργήσαμε μια σειρά «επιχειρηματικών λύσεων» για Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις, με γνώμονα την καλύτερη κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών τους. Κατά το 2006, πετύχαμε περίπου 7.000 νέες συνεργασίες με Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις. Το δανειακό μας χαρτοφυλάκιο περιελάμβανε περισσότερες από 45.000 Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις.
- ✓ Συνεχίσαμε να στηρίζουμε την κρατική πρωτοβουλία για ενίσχυση πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων. Η Εμπορική Τράπεζα κατέχει την πρώτη θέση στην «αγορά εγγυήσεων ΤΕΜΠΜΕ», εξυπηρετώντας μεγαλύτερο αριθμό δανειοληπτών από 150 καταστήματά μας. Κατά το 2006, εξυπηρετήσαμε το 41% του συνόλου των δανειοληπτών με εγγύηση του ΤΕΜΠΜΕ. Με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των δανειοληπτών του ΤΕΜΠΜΕ, η Τράπεζα επαναπροσδιορίζει την προσέγγιση αυτής της αγοράς.

#### Χρηματοδοτήσεις μέσω με του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ)<sup>10</sup>

Είδος δανείων	Έτος		
	2004	2005	2006
Βραχυπρόθεσμα	28	503	75
Μεσομακροπρόθεσμα	2	125	46

8. Το κρατικό πρόγραμμα για τους τσιγγάνους άρχισε να εφαρμόζεται από 30.06. 2003. Το Πρόγραμμα για τους παλινοστούντες άρχισε να εφαρμόζεται από 30.07.2002.

9. (βλ. [http://www.tempmme.gr/gr/products/pdf/annual\\_2006site.pdf](http://www.tempmme.gr/gr/products/pdf/annual_2006site.pdf) σελίδα 70)

10. Σημειώνεται ότι η ΤΕΜΠΜΕ ΑΕ ιδρύθηκε το έτος 2002 και το πρόγραμμα εγγυοδοσίας άρχισε να εφαρμόζεται από το 2004.

✓ Συμμετέχουμε στην εκπόνηση μελέτης, στο πλαίσιο του Κοινοτικού Προγράμματος EQUAL «Κοινωνική οικονομία στην Ελλάδα: πλαίσιο, πιλοτικές δοκιμές και δομές στήριξης», με στόχο τη διαμόρφωση προτάσεων για την ανάπτυξη σύγχρονων μορφών χρηματοδότησης των επιχειρήσεων κοινωνικής οικονομίας.

#### β) Αγορά χονδρικής τραπεζικής

- ✓ Το συνολικό χαρτοφυλάκιο μεγάλων επιχειρήσεων περιελάμβανε 1540 πελάτες, εκ των οποίων 770 ιδιωτικές επιχειρήσεις, 700 Ν.Π.Δ.Δ. και 70 δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς (ΔΕΚΟ). Συμμετείχαμε σε 3 κοινοπρακτικά δάνεια μεγάλων επιχειρήσεων, με συμμετοχή 31,5 εκατομμύρια ευρώ. Επίσης, διοργανώσαμε 17 κοινοπρακτικά δάνεια, και συμμετείχαμε σε άλλα 13 κοινοπρακτικά δάνεια. Η συνολική συμμετοχή μας σε κοινοπρακτικά δάνεια ανήλθε σε 398,8 εκατομμύρια ευρώ.
- ✓ Το 78,2% του χαρτοφυλακίου δανείων προς τη ναυτιλία αφορούσε την ποντοπόρο ναυτιλία και το υπόλοιπο 21,8% αφορούσε την ακτοπλοΐα. Το 42% των πλοίων που χρηματοδοτήσαμε είχε ηλικία κάτω των 10 ετών ή αφορούσαν νέες κατασκευές.
- ✓ το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας στην αγορά του project financing περιελάμβανε 60 σύνθετα έργα στους τομείς των υποδομών, ενέργειας και ανάπτυξης, και διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Διοργανώσαμε 9 ομολογιακά δάνεια και συμμετείχαμε σε 1 ομολογιακό δάνειο, με συνολική συμμετοχή 99,5 εκατομμύρια ευρώ.
- ✓ Συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου, υπηρεσίες αναδόχου και συμβούλου έκδοσης για εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών επενδυτικές υπηρεσίες και να διενεργούμε χρηματιστηριακές εργασίες στην εγχώρια και στις διεθνείς αγορές κεφαλαίου.

#### γ) Αγορά διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων

- ✓ Οι καταθέσεις στην Εμπορική Τράπεζα ανήλθαν σε 16.248 εκατομμύρια ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση 10,3%. Σημαντικότερη άνοδο παρουσίασαν οι καταθέσεις προθεσμίας, κατά 36,2%.
- ✓ Το σύνολο των υπό διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, μέσω της θυγατρικής εταιρείας Εμπορική Asset Management Α.Ε.Δ.Α.Κ, ανήλθε σε 1.465 εκατομμύρια ευρώ, σημειώνοντας υψηλές ετήσιες αποδόσεις.
- ✓ Όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης χαρτοφυλακίου σε θεσμικούς επενδυτές, τα υπό διαχείριση κεφάλαια, στο τέλος του 2006, ανήλθαν σε 827 εκατομμύρια ευρώ και οι αποδόσεις των χαρτοφυλακίων διαμορφώθηκαν σε ιδιαίτερα ικανοποιητικά επίπεδα.

#### δ) Άλλες αγορές

Τέλος, κατά το 2006, διευρύνουμε τις εργασίες μας κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των πελατών μας:

- ✓ Στους τομείς της χρηματοδοτικής μίσθωσης, τραπεζο-ασφαλειών, ασφαλιστικών εργασιών, ανάπτυξης και διαχείρισης ακινήτων, και μακροχρόνιας μίσθωσης αυτοκινήτων
- ✓ Στην περιοχή της νοτιοανατολικής Ευρώπης, με τις θυγατρικές τράπεζες Εμπορική Bank - Bulgaria EAD (16 καταστήματα), Εμπορική Bank - Albania S.A. (7 καταστήματα), Εμπορική Bank -

Romania S.A. (8 καταστήματα) και Εμπορική Bank Cyprus (12 καταστήματα)

### 6.3 Διαφάνεια και κανόνες δεοντολογίας διέπουν τις συναλλακτικές μας σχέσεις

Στην Εμπορική Τράπεζα παρέχουμε ευρύ φάσμα καινοτόμων και ανταγωνιστικών προϊόντων με διαφάνεια στους όρους και στις τιμές. Στα καταστήματά μας, στην εταιρική πύλη και σε εταιρικά έντυπα υπάρχει πλήρης ενημέρωση για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες μας και την τιμολόγηση. Στα καταστήματα και στην εταιρική μας πύλη είναι αναρτημένα τιμές, προμήθειες, έξοδα, επιτόκια και οι όροι συναλλαγών, όπως:

Όροι συναλλαγών:

[www.emporiki.gr/files/GR/Other/basic\\_transaction\\_terms\\_gr.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Other/basic_transaction_terms_gr.pdf)

Επιτόκια καταθέσεων:

[www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/saving\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/saving_tool.jsp)

Επιτόκια δανείων: [www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/loan\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/loan_tool.jsp)

Επιτόκια συναλλάγματος:

[www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/interest\\_ratesGR.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/interest_ratesGR.jsp)

Δελτίο τιμών συναλλάγματος:

[www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/foreign\\_exchangeGR.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/foreign_exchangeGR.jsp)

Δελτίο τιμών αμοιβαίων κεφαλαίων:

[www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/mutual\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/mutual_tool.jsp)

Οι συναλλακτικές μας σχέσεις διέπονται από κανόνες διαφάνειας και αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Οι κανόνες εξυπηρέτησης της πελατείας περιέχονται με σαφήνεια στα παρακάτω έγγραφα της Τράπεζας:

- Στον Οργανισμό Προσωπικού
- Σε πλήθος εσωτερικών εγγράφων – εγκυκλίων
- Στον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, που διανεμήθηκε στην πελατεία από τα καταστήματά μας
- Στον Κώδικα Συμπεριφοράς κατά την Προσυμβατική Ενημέρωση για Στεγαστικά Δάνεια, που διατέθηκε από τα καταστήματά μας
- Στον Κώδικα Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από τα πιστωτικά ιδρύματα και διατίθεται στα καταστήματά μας
- Στον εταιρικό Κώδικα Δεοντολογίας, που ισχύει σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες της Credit Agricole

#### Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας της μητρικής τράπεζας Credit Agricole SA, όπως ισχύει στην Εμπορική Τράπεζα:

- ✓ Οι σχέσεις που αναπτύσσει ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας με τους πελάτες και εταίρους της βασίζονται στην αφοσίωση, στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην αμοιβαία τήρηση των δεσμεύσεων. Η αρχή αυτή είναι υψίστης σημασίας για τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.
- ✓ Κάθε λειτουργός του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας θέτει τις δεξιότητές του στην υπηρεσία του πελάτη. Ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη και φροντίζει να ικανοποιεί τις ειδικότερες ανάγκες με επιμέλεια, ενώ ταυτόχρονα επιδεικνύει την δέουσα προσοχή στις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου.
- ✓ Κάθε πελάτης του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας τυγχάνει ισότιμης μεταχείρισης και πρέπει να λαμβάνει αμερόληπτη πληροφόρηση, σαφείς εξηγήσεις και καλόπιστες συμβουλές.
- ✓ Κάθε στέλεχος και συνεργάτης του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας δεσμεύεται με την υποχρέωση τήρησης εχεμύθειας και απαγορεύεται να δημοσιοποιήσει άσκοπα ή να χρησιμοποιήσει είτε προς ίδιον όφελος είτε προς όφελος τρίτων εμπιστευτικές πληροφορίες τις οποίες κατέχει. Εκτελεί τα καθήκοντά του χωρίς να καθοδηγείται από προσωπικές σκοπιμότητες.
- ✓ .....
- ✓ Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας δεσμεύεται να εφαρμόζει ξεκάθαρη επικοινωνιακή πολιτική έναντι των μετόχων, των λειτουργών, των εταίρων και των πελατών του.

#### 6.4 Ακόμει τα παράπονα των πελατών

Στην Εμπορική Τράπεζα ενδιαφερόμαστε για μακροπρόθεσμες σχέσεις εμπιστοσύνης. Για το λόγο αυτό φροντίζουμε ώστε οι πελάτες μας να είναι σωστά ενημερωμένοι για τους όρους και το περιεχόμενο της συναλλακτικής σχέσης, και η εξυπηρέτησή τους να είναι η καλύτερη της αγοράς.

Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί αντικείμενο που μας ενδιαφέρει να εξετάζουμε συστηματικά. Η 100 χρόνια πορεία της Εμπορικής Τράπεζας είναι ο καλύτερος μάρτυρας των μακροπρόθεσμων σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας.

Στο πλαίσιο αυτό, ακούμε τις παρατηρήσεις και τα παράπονα των πελατών μας. Αν και ο αριθμός των παραπόνων που υποβάλλονται στην Τράπεζα είναι εξαιρετικά μικρός σε σχέση με τον αριθμό της πελατείας μας, αναγνωρίζουμε ότι η αξιολόγηση των παρατηρήσεων και των παραπόνων οδηγεί στον εντοπισμό περιοχών λειτουργίας μας που μπορούν να βελτιωθούν. Επομένως, ακούγοντας τους πελάτες μας και παίρνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις τους, γινόμαστε καλύτερη Τράπεζα.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων ή εξέτασης διαφορών έχει γνωστοποιηθεί στους πελάτες μας σύμφωνα με τις ρυθμίσεις της Πράξης Διοικητή της Τραπεζής Ελλάδος 2501/312.10.2002, καθώς και τα σχετικά έντυπα του Μεσολαβητή Τραπεζικών / Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Οι λειτουργοί των Καταστημάτων μας έχουν ενημερωθεί πλήρως

για τις διαδικασίες επίλυσης των διαφορών και παρέχουν πληροφορίες στους συναλλασσόμενους, στη διάθεση των οποίων είναι και τα σχετικά ενημερωτικά έντυπα.

Στους πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζονται το σύνολο των παραπόνων των πελατών μας κατά μέσο υποβολής, κατά προϊόν και κατά αιτία, για την χρονική περίοδο 2004 –2006.

**ΠΙΝΑΚΑΣ: ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΙΔΙΩΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΚΑΤΑ ΜΕΣΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ (2004-2006)**

Μέσο υποβολής των παραπόνων	2004		2005		2006	
	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις
<b>1. Γραπτά παράπονα</b>	<b>247</b>	<b>53</b>	<b>351</b>	<b>41</b>	<b>467</b>	<b>36</b>
Αλληλογραφία / φαξ /επίσκεψη	152	31	210	21	210	24
Τράπεζα της Ελλάδος	16	17	28	10	64	7
Τραπεζικός Μεσολαβητής	11	3	26	1	26	2
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	68	2	87	9	167	3
<b>2. Προφορικά παράπονα</b>	<b>321</b>	<b>66</b>	<b>362</b>	<b>49</b>	<b>347</b>	<b>26</b>
<b>Συνολικός αριθμός παραπόνων (1 + 2)</b>	<b>568</b>	<b>119</b>	<b>713</b>	<b>90</b>	<b>814</b>	<b>62</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ: ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (2004 - 2006)**

Παράπονα ανά προϊόν / υπηρεσία	2004		2005		2006	
	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις
Καταθετικά προϊόντα	95	8	129	6	127	3
Πιστοδοτικά προϊόντα	147	60	241	45	285	31
Πληρωμές (πιστωτικές κάρτες, ATM's, επιταγές, κίνηση κεφαλαίων, κ.ο.)	281	47	273	32	315	23
Κινητές αξίες (επενδυτικές συμβουλές, αμοιβαία κεφάλαια, πράξεις επί τίτλων, κ.α.)	10		6	1	15	0
Λοιπές τραπεζικές εργασίες (θυρίδες, εγγυητικές επιστολές, πάγιες εντολές, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, κ.α.)	35	4	64	6	72	5
<b>Συνολικός αριθμός παραπόνων</b>	<b>568</b>	<b>119</b>	<b>713</b>	<b>90</b>	<b>814</b>	<b>62</b>

ΠΙΝΑΚΑΣ : ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ (2004 - 2006)

Αιτίες παραπόνων	2004		2005		2006	
	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις	Ιδιώτες	Επιχειρήσεις
Τραπεζική πρακτική (συμβάσεις, τήρηση οδηγιών, κ.α.)	16	2	19	3	44	2
Συναλλαγές / υπολογισμοί (σφάλματα χρεώσεων / πιστώσεων, χρεώσεις χωρίς εντολή κ.α.)	85	3	78	2	79	3
Προμήθειες και διάφορα έξοδα	127	31	194	20	202	16
Επιτόκια(σφάλματα υπολογισμού)	3	1	6	0	20	0
Ποιότητα υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση κ.α.)	177	46	251	36	250	27
Διάφορα άλλα παράπονα ημερομηνίες valeur, εμπράγματα εξασφαλίσεις, κ.α.)	160	36	165	29	219	14
<b>Συνολικός αριθμός παραπόνων</b>	<b>568</b>	<b>119</b>	<b>713</b>	<b>90</b>	<b>814</b>	<b>62</b>

### Οι επιδόσεις μας στη διαχείριση των παραπόνων

Στην Εμπορική Τράπεζα ανταποκρινόμαστε άμεσα στα παράπονα των πελατών. Κατά τη διαχείριση κάθε παραπόνου διατηρούμε συνεχή επαφή με τον πελάτη μέχρι την ολοκλήρωση της υπόθεσης. Πρωταρχικός στόχος μας είναι η ικανοποίηση του/της πελάτη και η διατήρηση της εμπιστοσύνης του/της προς την Εμπορική Τράπεζα. Συνοπτικά, από τα παράπονα που υποβλήθηκαν, για την περίοδο 2004 –2006, προκύπτουν τα παρακάτω κύρια συμπεράσματα.:

- Ο συνολικός αριθμός των παραπόνων, (προφορικών και γραπτών, από ιδιώτες και επιχειρήσεις), **είναι πάρα πολύ μικρός** συγκρινόμενος με το συνολικό αριθμό της πελατείας μας καθώς και με το μερίδιο της αγοράς μας. Περίπου ένας στους 4000 πελάτες<sup>11</sup> μας θα υποβάλλει κάποιο προφορικό ή γραπτό παράπονο. Το στοιχείο αυτό επιβεβαιώνει την προσπάθειά μας να δημιουργούμε μακροπρόθεσμες σχέσεις εμπιστοσύνης με την πελατεία μας.
- Από το σύνολο των παραπόνων, κατά μέσο όρο το 88% περι-

που προέρχονται από ιδιώτες και το 12% των παραπόνων προέρχεται από επιχειρήσεις. Τα παράπονα αφορούσαν κυρίως στην αποπληρωμή των πιστωτικών καρτών, των δανείων και στα επιτόκια των καταθέσεων. Οι σημαντικότερες αιτίες που προκάλεσαν τα παράπονα των πελατών είναι: η ποιότητα των υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση), διάφορες άλλες (οι ημερομηνίες valeur, εμπράγματα εξασφαλίσεις κ.α.) και οι προμήθειες και έξοδα.

- Διαπιστώνουμε ότι αυξήθηκαν τα παράπονα των ιδιωτών, (από 568 το έτος 2004 σε 814 το έτος 2006). Παράλληλα, μειώθηκαν τα παράπονα των επιχειρήσεων, κατά μέσο όρο κατά 27,8% (από 119 παράπονα το έτος 2004 σε 62 παράπονα το έτος 2006).

Ως προς τη διαχείριση των παραπόνων, το σύνολο των παραπόνων (ιδιωτών και επιχειρήσεων) που διαβιβάστηκαν στον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή, ήταν μόνο 69, εκ των οποίων 63 ήταν παράπονα ιδιωτών και 6 παράπονα επιχειρήσεων, για την περίοδο 2004 –2006. Με άλλα λόγια, κατά μέσο όρο μόνο το 2,8% των παραπόνων δεν διευθετήθηκαν στην Τράπεζα και χρειάστηκε να διαβιβασθούν στον Τραπεζικό Διαμεσολαβητή. Το στοιχείο αυτό επιβεβαιώνει ότι πρωταρχικός στόχος της Τράπεζας είναι η ικανοποίηση του/της πελάτη.

### 6.5 Οι στρατηγικοί μας στόχοι

Το Επιχειρησιακό μας σχέδιο, για την περίοδο 2007 – 2011, προσδιορίζει τους στρατηγικούς στόχους και τις βασικές μας ενέργειες για κάθε τμήμα της αγοράς, όπως παρακάτω:

#### Λιανική Τραπεζική

Θέσαμε στρατηγικούς στόχους για την στεγαστική και καταναλωτική πίστη:

1. Να αναπτύξουμε εμπορική στρατηγική, με χαρακτηριστικά:
  - Την ανταγωνιστική τιμολόγηση
  - Τη διάθεση διαφοροποιημένων προϊόντων και υπηρεσιών ανά τμήμα πελατείας
  - Τη διάθεση καινοτόμων προϊόντων
2. Να βελτιώσουμε την ποιότητα εξυπηρέτησης
3. Να αξιοποιήσουμε τις νέες ευκαιρίες ανάπτυξης

Επιτυγχάνουμε τους στόχους μας για τη στεγαστική και καταναλωτική πίστη με τις παρακάτω βασικές ενέργειες:

- ✓ Εφαρμόζοντας ουσιαστική πρόταση (value proposition) για προσωπική τραπεζική (personal banking)
- ✓ Δημιουργώντας συγκριτικό πλεονέκτημα μέσω της ανάπτυξης νέου και της ορθολογικοποίησης του υφιστάμενου δικτύου καταστημάτων καθώς και της εξάπλωσης νέων καναλιών εξυπηρέτησης
- ✓ Αναπτύσσοντας προγράμματα για την αφοσίωση και διακράτηση της πελατείας
- ✓ Αναπτύσσοντας συνεχείς προωθητικές δραστηριότητες

11. Πελάτης είναι ο κάθε κάτοχος ενός λογαριασμού

Για τις Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ), στοχεύουμε:

1. Να υποστηρίζουμε την επιχειρηματικότητα στην ελληνική αγορά
2. Να επεκτείνουμε την προσφορά των υπηρεσιών στις πολύ μικρές και ατομικές επιχειρήσεις
3. Να διαφοροποιούμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας με βάση τις ανάγκες κάθε τμήματος της πελατείας
4. Να εστιάσουμε σε χρηματοοικονομικές εταιρίες προηγμένης τεχνολογίας

Επιτυγχάνουμε τους παραπάνω στόχους μας δημιουργώντας:

- ✓ Κλαδικά πακέτα προϊόντων
- ✓ Επιχειρηματικά κέντρα (business centres) για την εξυπηρέτηση των μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων
- ✓ Δίκτυο πωλητών για πρόσκτηση νέων πελατών

#### **Εταιρική και Επενδυτική Τραπεζική**

Στον τομέα της Εταιρικής και Επενδυτικής Τραπεζικής οι στρατηγικοί μας στόχοι επικεντρώνονται:

1. Στη διατήρηση της ισχυρής μας θέσης στην αγορά με παράλληλη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου
2. Στη διεύρυνση της συνεργασίας με την υφιστάμενη πελατεία
3. Στην ενίσχυση της πρόσβασης των μεγάλων επιχειρήσεων στις διεθνείς χρηματαγορές
4. Στην εστίαση σε αναπτυσσόμενους τομείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα

Για την πραγμάτωση των παραπάνω στόχων:

- ✓ Αξιοποιούμε τα διεθνή προϊόντα, τις δεξιότητες και την τεχνογνωσία της Credit Agricole και της Calyon
- ✓ Βελτιώνουμε τις διαχειριστικές διαδικασίες
- ✓ Διαφυλάττουμε και ενισχύουμε το χαρτοφυλάκιο του δημόσιου τομέα
- ✓ Αναπτύσσουμε υποδομή για την αξιοποίηση του ραγδαία αναπτυσσόμενου τομέα CIB στη Ν.Α. Ευρώπη

#### **Διεθνείς δραστηριότητες**

Στρατηγικός μας στόχος είναι η ισχυρή οργανική ανάπτυξη στην Κύπρο, Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία, διευρύνοντας το δίκτυο με επιπλέον 264 καταστήματα και επιπλέον 2242 εργαζόμενους. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζουμε αναλυτικά το σχεδιασμό μας για την επέκταση στις παραπάνω χώρες κατά την χρονική περίοδο 2006-2011.

Χώρα	Αριθμός καταστημάτων			Αριθμός εργαζομένων		
	2006	2008	2011	2006	2008	2011
Κύπρος	12	12	20	143	143	210
Αλβανία	8	23	41	92	204	381
Βουλγαρία	16	48	96	137	404	709
Ρουμανία	9	62	152	159	743	1473

## B.1 ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΜΑΣ

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι το ανθρώπινο δυναμικό χτίζει την εταιρική μας αξία. Αναγνωρίζουμε ότι η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού τροφοδοτεί τη σχέση της Τράπεζας με την πελατεία μας και αυτό εκφράζεται στα οικονομικά αποτελέσματα και στη μακροπρόθεσμη εταιρική αξία. Αναγνωρίζουμε ότι για να διακρινόμαστε στην εξυπηρέτηση των πελατών μας, οφείλουμε να υποστηρίζουμε και να αναπτύσσουμε το ανθρώπινο δυναμικό μας.

Από τον Οκτώβριο του 2006 η Τράπεζα διοικείται από νέο διοικητικό σχήμα και νέο μοντέλο διοίκησης. Το νέο πενταετές Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο 2007-2011 βασίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό. Στόχος μας είναι:

- > Η εναρμόνιση του μοντέλου διακυβέρνησης με το πρότυπο της Credit Agricole και η ομαλή προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού.
- > Η ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας και των εταιρικών αξιών. Η διαφάνεια, η ισότητα, η αξιοκρατία, ο σεβασμός στα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα είναι ο πυρήνας της προσέγγισης και των ενεργειών μας. Στο πλαίσιο αυτό, η επίδοση των εργαζομένων να αξιολογείται με βάση την επίτευξη των στόχων αλλά και τον τρόπο που οι στόχοι επιτεύχθηκαν.
- > Η εκπαίδευση, επιμόρφωση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η διατήρηση των ταλέντων μας.
- > Η βελτίωση των εργασιακών σχέσεων.

Κατά το 2006 ανανεώσαμε το ανθρώπινο δυναμικό με νέες προσλήψεις, υποστηρίξαμε την ανάπτυξη του με εκπαιδευτικά προγράμματα και συνεχίσαμε την παροχή προγραμμάτων μέριμνας. Ωστόσο, δεν αποφεύχθηκε η διατάραξη των εργασιακών σχέσεων, η οποία προέκυψε κυρίως λόγω της αλλαγής της ασφαλιστικής νομοθεσίας.

Για το 2007, πρωταρχικός στόχος μας είναι η δυναμική προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στη διαρθρωτική αλλαγή.

### 1.1 Η Ισότητα είναι επιχειρησιακή μας αξία

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι σημαντική διάσταση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού είναι η προσέγγισή μας για ίσες ευκαιρίες. Για την Εμπορική Τράπεζα η ισότητα συνιστά επιχειρησιακή αξία και δεσμευόμαστε για πολιτική ίσης μεταχείρισης. Με τη δημόσια εταιρική δέσμευση προσδοκούμε:

- Να ενθαρρύνουμε τη διαφάνεια και την αξιοκρατία στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού
- Να αποτρέψουμε την αναπαραγωγή κοινωνικών στερεοτύπων που βασίζονται στη διάκριση
- Να ενισχύσουμε την εταιρική μας αξία

Επιπλέον, αναγνωρίζουμε ότι η δημοσιοποίηση στοιχείων με την οπτική του φύλου, που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό, επαληθεύει την αξιοπιστία της εταιρικής δέσμευσης, αποτελεί στοιχείο διαφάνειας των κανόνων λειτουργίας και είναι εργαλείο για την παρακολούθηση των επιδόσεών μας.

Η Διοίκηση, αναγνωρίζοντας ότι η εφαρμογή της ισότητας στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας είναι συλλογική ευθύνη, όρισε Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών στην οποία συμμετέχουν δύο εκπρόσωποι της Διοίκησης και δύο του Συλλόγου Εργαζομένων. Η Επιτροπή αναμένεται να υποβάλλει Επιχειρησιακό Σχέδιο Ισότητας, το οποίο να περιλαμβάνει:

- Διερεύνηση της υφιστάμενης κατάστασης και των προσδοκιών.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής για Ίση Μεταχείριση.
- Προσδιορισμό ποσοτικών και ποιοτικών στόχων.
- Πρόταση για κώδικα συμπεριφοράς.
- Σχέδιο Δράσης.

### Η εταιρική μας δέσμευση για Πολιτική Ίσης Μεταχείρισης

«Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε την ισότητα των φύλων ως κοινή μας αξία και την εφαρμογή της στην καθημερινή μας ζωή ως συλλογική ευθύνη.

Δεσμευόμαστε ώστε κάθε διάσταση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, (προσλήψεις, τοποθετήσεις, προαγωγές, ανάληψη θέσεων ευθύνης, αμοιβές, μετακινήσεις, εκπαίδευση και κατάρτιση, προγράμματα εθελουσίας εξόδου), να διέπεται από την αρχή της ίσης μεταχείρισης.

Δεσμευόμαστε να ασκούμε την τραπεζική μας δραστηριότητα με σεβασμό στη διαφορετική κουλτούρα και στην αξιοπρέπεια των εργαζομένων. Με αξίες μας τη διαφάνεια και την αξιοκρατία, προσδοκούμε:

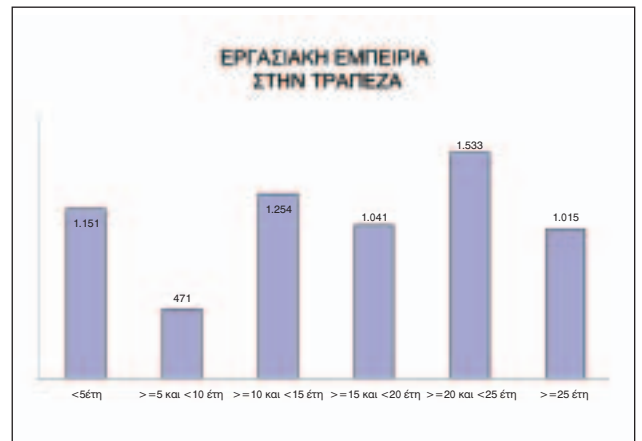
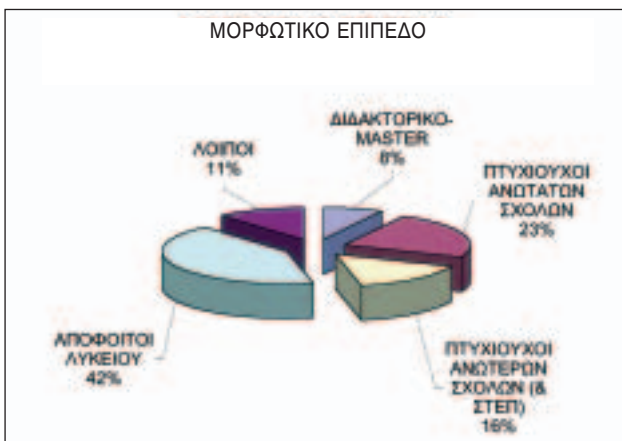
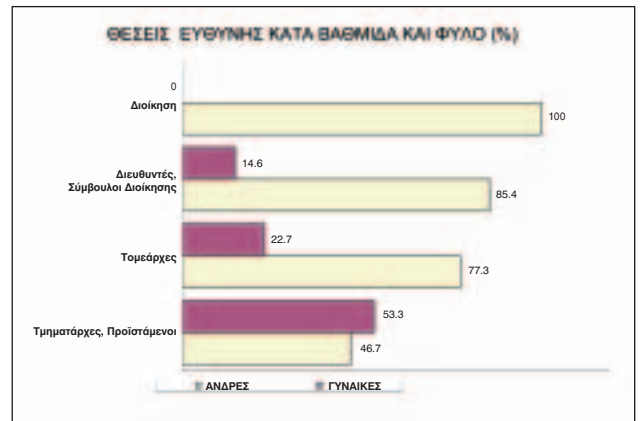
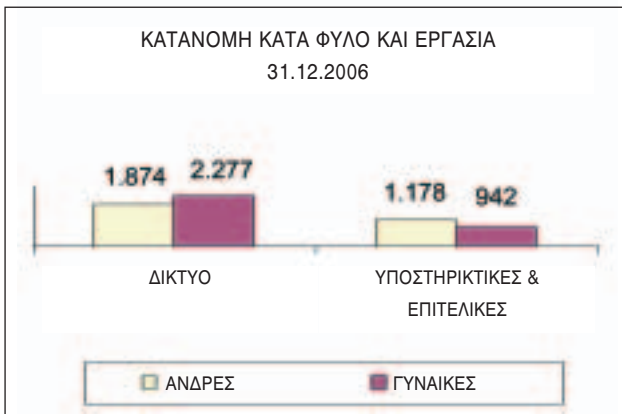
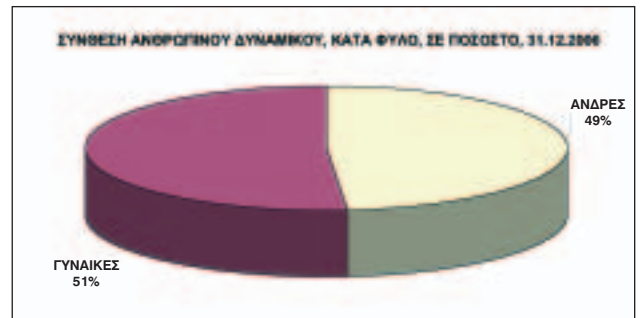
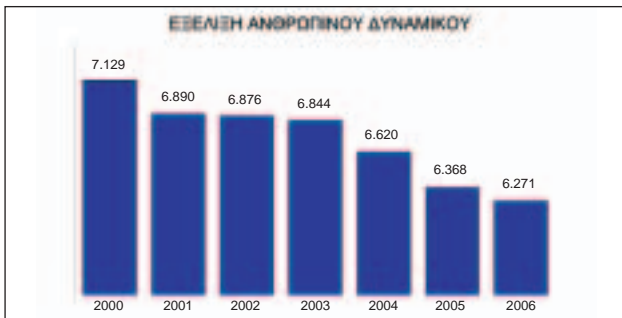
- ✓ Η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού να αντανακλά τη σύνθεση της κοινωνίας μας.
- ✓ Η σύνθεση των στελεχών να αντανακλά τη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού.
- ✓ Η εκπαίδευση και η κατάρτιση να παρέχεται με προγράμματα που τα καθιστούν στην πράξη διαθέσιμα σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό.
- ✓ Τα προγράμματα μέριμνας να στοχεύουν στη στήριξη των εργαζομένων και των οικογενειών τους και στη συμφιλίωση της επαγγελματικής με την οικογενειακή ζωή.

Για την Εμπορική Τράπεζα ο στόχος της ισότητας δεν σημαίνει μόνο ισορροπία των αριθμών, ούτε μόνο εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου.

Αναγνωρίζουμε ότι η εφαρμογή της Ισότητας στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας αποτελεί συλλογική ευθύνη και επηρεάζεται από τα κοινωνικά πρότυπα και στερεότυπα που επικρατούν.

Αναγνωρίζουμε ότι η ισότητα συνδέεται με την αλλαγή νοοτροπιών και στερεοτύπων, που εγκλωβίζουν επιχειρήσεις, άνδρες και γυναίκες, περιορίζουν ή και καθλώνουν τη δημιουργικότητα. Δεσμευόμαστε να εργαστούμε συστηματικά ώστε μαζί να κερδίσουμε το στόχο της ισότητας»

1.2 Το Ανθρώπινο Δυναμικό με μια ματιά, στις 31.12.2006



### 1.3 Εξέλιξη και σύνθεση

Στις 31.12.2006 το ανθρώπινο δυναμικό<sup>2</sup> αριθμούσε 6.271 άτομα, εκ των οποίων 3.052 ήταν άνδρες (48,7%) και 3.219 ήταν γυναίκες (51,3%). Αν και ο συνολικός αριθμός του ανθρώπινου δυναμικού, κατά τη χρονική περίοδο 2000-2006, μειώθηκε σταδιακά κατά 12,0%, η ποσοστιαία σύνθεση ως προς το φύλο αυξήθηκε κατά μέσο όρο 1,0%. Η σταδιακή μείωση του ανθρώπινου δυναμικού οφείλεται στην αυτοματοποίηση εργασιών, στην απλοποίηση και αποκέντρωση των εργασιών, στην αύξηση συναλλαγών μέσω των ΑΤΜ, στην ηλεκτρονική τραπεζική, και στον περιορισμό του λειτουργικού κόστους.

#### ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
	Άτομα	% στο σύνολο	Άτομα	% στο σύνολο	
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
2004	3.190	48,2	3.430	51,8	6.620
2005	3.094	48,6	3.274	51,4	6.368
2006	3.052	48,7	3.219	51,3	6.271

### Μορφωτικό επίπεδο

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο, το 7,78% του ανθρώπινου δυναμικού είναι κάτοχοι μάστερ και διδακτορικού τίτλου, το 38,9% είναι απόφοιτοι ανωτέρων και ανωτάτων σχολών, το 41,8% απόφοιτοι λυκείου και οι λοιποί 11,4%. Από την ανάλυση του παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι, στις δύο πρώτες κατηγορίες (πτυχίο ανωτάτης σχολής και μεταπτυχιακών τίτλων), η συμμετοχή ανδρών και γυναικών είναι σχεδόν ισοδύναμη, 15,64% και 15,58% αντίστοιχα.

#### ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, 2006

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΑΝΔΡΕΣ	%	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	%	ΣΥΝΟΛΟ	%
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ- MASTER	288	4,59	200	3,19	488	7,78
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	693	11,05	777	12,39	1470	23,44
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΣΧΟΛΩΝ (& ΣΤΕΠ)	509	8,12	465	7,42	974	15,54
ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΛΥΚΕΙΟΥ	1196	19,07	1426	22,74	2622	41,81
ΛΟΙΠΟΙ	366	5,84	351	5,60	717	11,44
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3052</b>	<b>48,67</b>	<b>3219</b>	<b>51,33</b>	<b>6271</b>	<b>100,00</b>

### Μέση ηλικία

Το 2006, η μέση ηλικία του ανθρώπινου δυναμικού μας ήταν 43 έτη.

#### ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, 2006

	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
>=20 έτη και < 25 έτη	20	88	108
>=25 έτη και < 30 έτη	95	251	346
>=30 έτη και < 35 έτη	259	465	724
>=35 έτη και < 40 έτη	352	681	1.033
>=40 έτη και < 45 έτη	578	706	1.284
>=45 έτη και < 50 έτη	781	537	1.318
50 έτη	164	108	272
51 έτη	226	86	312
52 έτη	120	69	189
53 έτη	79	55	134
54 έτη	107	38	145
55 έτη	91	32	123
56 έτη	53	28	81
57 έτη	47	24	71
58 έτη	30	19	49
59 έτη	19	11	30
60 έτη	13	13	26
+60 έτη	18	8	26
<b>Σύνολο</b>	<b>3.052</b>	<b>3.219</b>	<b>6.271</b>
<b>Μέση ηλικία</b>	<b>45,37</b>	<b>40,92</b>	<b>43</b>

### Έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα

Ως προς την εργασιακή εμπειρία, οι άνδρες έχουν μέσο όρο υπηρεσίας 18,3 έτη και οι γυναίκες 13,7 έτη. Ο μέσος όρος υπηρεσίας στην Τράπεζα είναι 15,9 έτη. Η αυξημένη αποχώρηση των γυναικών μπορεί να ερμηνευθεί κυρίως λόγω των κοινωνικών στερεοτύπων, των δυσκολιών να συνδυασθεί η επαγγελματική με την οικογενειακή ζωή καθώς και του προγενέστερου συνταξιοδοτικού θεσμικού πλαισίου, το οποίο παρείχε τη δυνατότητα στις γυναίκες να θεμελιώνουν δικαίωμα σύνταξης, υπό προϋποθέσεις, μετά από 20 ή 25 έτη.

#### ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, 2006

	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
<1 έτη	56	138	194
>=1 έτη και < 5 έτη	326	437	763
>=5 έτη και < 10 έτη	179	292	471
>=10 έτη και < 15 έτη	441	813	1.254
>=15 έτη και < 20 έτη	417	624	1.041
>=20 έτη και < 25 έτη	866	667	1.533
>=25 έτη και < 30 έτη	430	211	641
>=30 έτη	337	37	374
<b>Σύνολο</b>	<b>3.052</b>	<b>3.219</b>	<b>6.271</b>
<b>Μέσος όρος υπηρεσίας</b>	<b>18,27</b>	<b>13,66</b>	<b>15,90</b>

<sup>2</sup> Δεν συμπεριλαμβάνεται το προσωπικό του καταστήματος στο εξωτερικό.

#### 1.4 Κατανομή σε θέσεις εργασίας και θέσεις ευθύνης

Η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε θέσεις εργασίας υπηρξε την πελατοκεντρική φιλοσοφία της Τράπεζας. Το 2006 το δίκτυο απασχόλησε 4.151 άτομα, ήτοι 66,2% του ανθρώπινου δυναμικού, εκ των οποίων 1.874 ήταν άνδρες και 2.277 ήταν γυναίκες. Οι επιτελικές και υποστηρικτικές του δικτύου διευθύνσεις απασχόλησαν 2.120 άτομα, ήτοι 33,8% του ανθρώπινου δυναμικού, εκ των οποίων 1.178 ήταν άνδρες και 942 ήταν γυναίκες.

##### ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑ, 31.12.2006

Εργασία	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Δίκτυο	1.874	2.277	4.151
Υποστηρικτικές & Επιτελικές Διευθύνσεις	1.178	942	2.120
<b>Σύνολο</b>	<b>3.052</b>	<b>3.219</b>	<b>6.271</b>

Στις 31.12.2006 τις κορυφαίες θέσεις ευθύνης (executive management) κατείχαν 16 άνδρες<sup>3</sup>. Επίσης, θέση ευθύνης κατείχαν 2.905 άτομα, εκ των οποίων 1.617 άνδρες και 1.288 γυναίκες.

##### ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ
	Άτομα	% στο σύνολο	Άτομα	% στο σύνολο	
2002	1745	58,5	1236	41,5	2981
2003	1783	57,6	1313	42,4	3096
2004	1598	54,8	1316	45,2	2914
2005	1633	54,4	1367	45,6	3000
2006	1633	55,9	1288	44,1	2921

Από την κατανομή των θέσεων ευθύνης, ως προς τη βαθμίδα ευθύνης, προκύπτει ότι η συμμετοχή των γυναικών σε μεσαίες και υψηλότερες θέσεις ευθύνης υπολείπεται σημαντικά.

##### ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΑ ΒΑΘΜΙΔΑ, 31.12.2006

ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ
	άτομα	σε %	άτομα	σε %	
Διοίκηση	16	100,0	0	0,0	16
Διευθυντές και Σύμβουλοι Διοίκησης	135	85,4	23	14,6	158
Τομάρχες	503	77,3	148	22,7	651
Τμηματάρχες και Προϊστάμενοι Υπηρεσίας	979	46,7	1117	53,3	2096
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1633</b>	<b>55,9</b>	<b>1288</b>	<b>44,1</b>	<b>2921</b>

Η Εμπορική Τράπεζα δεσμεύεται να αξιοποιεί το ανθρώπινο δυναμικό της ανεξαρτήτως φύλου ή άλλης διάκρισης και να δημοσιοποιεί τις επιδόσεις της. Η συμμετοχή των γυναικών σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης είναι προσδοκία και στόχος της Διοίκησης, συνιστά όμως και συλλογική ευθύνη.

#### 1.5 Συμβάσεις εργασίας, προσλήψεις, αποχωρήσεις, αμοιβές, απουσίες

##### Συμβάσεις εργασίας

Όλες οι θέσεις εργασίας είναι πλήρους απασχόλησης. Το 98,5% του ανθρώπινου δυναμικού απολαμβάνει συμβάσεις αορίστου χρόνου και είναι ενεργό. Το 0,9% του ανθρώπινου δυναμικού είναι ανενεργό, έχοντας διακόψει προσωρινά τις συμβάσεις αορίστου χρόνου. Τέλος το 0,5% του ανθρώπινου δυναμικού απασχολείται με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου.

##### ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, 31.12.2006

Είδος συμβάσεων	Άνδρας	Γυναίκες	Σύνολο	% ανθρώπινου δυναμικού
Αορίστου χρόνου	2.999	3.183	6.182	98,6
Ανενεργές*				
αορίστου χρόνου	30	25	55	0,9
Ορισμένου χρόνου	23	11	34	0,5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3.052</b>	<b>3.219</b>	<b>6.271</b>	<b>100,0</b>

\* Πρόκειται για συμβάσεις που για διάφορους λόγους έχει ανασταλεί η εργασιακή σχέση, (πχ στρατεύσεις, αποσπάσεις).

##### Προσλήψεις

Η Εμπορική Τράπεζα ανανεώνει σταδιακά το ανθρώπινο δυναμικό με νέες προσλήψεις. Κατά το 2006 προσελήφθησαν 202 άτομα, εκ των οποίων 60 άνδρες και 142 γυναίκες.

##### ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ

Έτος	Άνδρες	Γυναίκες	ΣΥΝΟΛΟ
2002	125	155	280
2003	58	79	137
2004	135	170	305
2005	66	65	131
2006	60	142	202

##### Αποχωρήσεις

Κατά το 2006 αποχώρησαν συνολικά 299 άτομα. Οι παραιτήσεις και οι απολύσεις αθροιστικά συνιστούν το 0,8% του ανθρώπινου δυναμικού στις 31.12.2006. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα κατά το 2006 δεν εφάρμοσε πρόγραμμα εθελούσιας αποχώρησης με παροχή κινήτρων.

<sup>3</sup> Η σύνθεση αυτή έχει αλλάξει στις αρχές του 2007.

ΟΙ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ 2006

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
Παραίτηση	23	12	35	0,6
Απολύσεις	9	1	10	0,2
Συνταξιοδοτήσεις	66	181	247	3,9
Εθελούσια έξοδος με οικονομικά κίνητρα	0	0	0	0,0
Θάνατοι	2	3	5	0,1
Μη ανανέωση συμβάσεων	2	0	2	0,0
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>102</b>	<b>197</b>	<b>299</b>	<b>4,8</b>

Κατά την περίοδο 2004 – 2006, σημειώθηκε αυξημένη αποχώρηση ανδρών και γυναικών, που επηρεάστηκε από την επικείμενη αλλαγή των όρων συνταξιοδότησης των Ασφαλιστικών Νόμων 3371/2005 και 3455/2006.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ

ΕΤΟΣ	ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ *			ΕΘΕΛΟΥΣΙΕΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ		ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
	Άνδρες	Γυναίκες	ΣΥΝΟΛΟ	Σε αριθμό	% στο σύνολο του ανθρώπινου Δυναμικού	
2002	159	135	181	113	1,65	294
2003	87	82	154	15	0,21	169
2004	313	216	186	343	5,18	529
2005	150	214	320	44	0,69	364
2006	102	197	299	0	0	299

\* Οι αποχωρήσεις περιλαμβάνουν: συνταξιοδοτήσεις λόγω συμπλήρωσης προϋποθέσεων, καταγγελίες συμβάσεων, μη ανανέωση συμβάσεων ορισμένου χρόνου και αναγγελίες θανάτου.

Αμοιβές

Η δομή των αμοιβών είναι ανεξάρτητη φύλου και διαμορφώνονται κυρίως βάσει συλλογικών συμβάσεων. Οι παράγοντες που προσδιορίζουν την αμοιβή είναι κυρίως το βαθμολογικό κλιμάκιο, το μορφωτικό επίπεδο, η θέση ευθύνης, η προϋπηρεσία και τα bonus. Η χαμηλότερη μέση μικτή αμοιβή των γυναικών, κατά 19,4% για τα στελέχη και 21,3% στους υπαλλήλους, οφείλεται στη χαμηλότερη συμμετοχή τους σε μεσαίες και υψηλές θέσεις ευθύνης, στα χαμηλότερα βαθμολογικά κλιμάκια, και στα λιγότερα έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα.

ΜΕΣΗ ΜΙΚΤΗ ΑΜΟΙΒΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ - ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ, Δεκ. 2006

	Αμοιβή Ανδρών σε €	Αμοιβή Γυναικών σε €	Διαφορά αμοιβής σε €	% Διαφορά
Στελέχη	2.969	2.394	575	19,4
Υπάλληλοι	2.261	1.780	481	21,3

Απουσίες

Κατά το 2006, το σύνολο των απουσιών σε αριθμό ημερών ανέρχεται στο 6,4% των εργασίμων ημερών του έτους. Στις απουσίες δεν συμπεριλαμβάνονται οι κανονικές άδειες και οι άδειες μητρότητας και πατρότητας.

ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟ ΗΜΕΡΩΝ, ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ, 2006

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ασθένεια	19.271	27.785	47.056
Ατυχήματα στο χώρο εργασίας ή προς την εργασία	0	0	0
Απεργίες	15.055	18.339	33.394
Ειδικές άδειες*	9.938	9.288	19.226
Αδικαιολόγητες και άλλοι λόγοι.	303	234	537
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>44.567</b>	<b>55.646</b>	<b>100.213</b>
ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΟΥΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ*	2,8%	3,5%	6,4%

\* Βάσει νομοθεσίας και συλλογικών συμβάσεων, όπως, ανθυγιεινή, φροντίδας ατόμων με αναπηρία, αιμοδοτική, εκτάκτων αναγκών, εκλογική, ενόρκου, συνδικαλιστική, συμμετοχή σε εξετάσεις, πένθους, στρατιωτικής μετεκπαίδευσης, μετάγγισης αίματος κλπ).

\*\* Εργάσιμες ημέρες έτους 2006: 251 ημέρες

1.6 Άτομα με αναπηρία

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η διαμόρφωση μιας κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς αποτελεί συλλογική ευθύνη, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων και των πολιτών. Η παραδοσιακή αντίληψη προστασίας των ατόμων με αναπηρίες, που ισοδυναμούσε με μικρο-παροχές πρόνοιας, συνέβαλε στον αποκλεισμό των ατόμων με αναπηρίες από την καθημερινή ζωή και ταυτόχρονα στερούσε τις επιχειρήσεις από το πλεονέκτημα της ποικιλομορφίας. Η Εμπορική Τράπεζα, έχοντας εντάξει την αρχή των ίσων ευκαιριών στη φιλοσοφία και τη στρατηγική της, στις 31.12.2006 απασχολούσε 221 άτομα με αναπηρία, ήτοι 3,52% του ανθρώπινου δυναμικού.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ:

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

ΕΤΟΣ	ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
2002	229	3,33
2003	231	3,38
2004	205	3,09
2005	231	3,62
2006	221	3,52

## 1.7 Εκπαίδευση

Κατά το 2006 η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, σύμφωνα με το υφιστάμενο επιχειρησιακό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης (ΣΕΕΕ). Βασικοί στόχοι της πολιτικής μας είναι:

- Η επαγγελματική ολοκλήρωση του ανθρώπινου δυναμικού
- Η συνεχής διεύρυνση των επαγγελματικών γνώσεων και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού
- Η εσωτερική αναπαραγωγή και ανάδειξη των στελεχών μας

### Οι επιδόσεις μας το 2006

- ✓ Δείκτης εκπαίδευσης<sup>4</sup>: 12,7
- ✓ Δείκτης εκπαιδευτικής δαπάνης<sup>5</sup>: 0,3
- ✓ Δείκτης συμμετοχής σε εκπαιδευτική δραστηριότητα<sup>6</sup>: 41,7

Κατά το 2006, ο αριθμός των εργαζομένων που συμμετείχε στην εκπαιδευτική διαδικασία ανέρχεται σε 2.454 άτομα, εκ των οποίων 1.108 άνδρες (45,2%) και 1.346 γυναίκες (54,8%). Οι εκπαιδευθέντες/είσες παρακολούθησαν 4.529 σεμινάρια, συνολικής διάρκειας 79.763 εκπαιδευτικών ωρών.

Κατά το 2006:

- Ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση Πήγασος
- Ολοκληρώθηκε η προσαρμογή της ηλεκτρονικής διαδικασίας διαχείρισης εκπαιδευτικών προγραμμάτων και υποβολής στον ΟΑΕΔ μέσω SAP
- Σε συνεργασία με την εταιρεία συμβούλων Mc Kinsey πραγματοποιήθηκε ειδικό πρόγραμμα πωλήσεων (Sales Performance Programme) για 5 από τις 7 Περιφερειακές Διευθύνσεις
- Ξεκίνησε η εκπαίδευση για την κεντροποιημένη διαδικασία διαχείρισης εισαγωγών – εξαγωγών
- Συνεχίστηκε η διεξαγωγή υφιστάμενων προγραμμάτων (πρόσωπο με πρόσωπο, tellers, τραπεζοασφαλιστικά, λογιστικών εφαρμογών κλπ), και ξεκίνησαν νέα εκπαιδευτικά προγράμματα (πιστοποίηση πωλητών αμοιβαίων κεφαλαίων, πιστοδοτήσεις, διοικητικό πρόγραμμα διευθυντών καταστημάτων, αγορές και προϊόντα: διαπραγμάτευση και τιμολόγηση, Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Λειτουργικός Κίνδυνος και Βασιλεία II
- Ξεκίνησαν η προετοιμασία για τη μεταφορά από τη μητρική Credit Agricole του e-learning εκπαιδευτικού προγράμματος FIDES

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει δύο σύγχρονα εκπαιδευτικά κέντρα, 1 στην Αθήνα και 1 στη Θεσσαλονίκη καθώς και αίθουσες διδασκαλίας στο Βόλο και στο Ηράκλειο Κρήτης. Επίσης, η Τράπεζα συνεργάζεται με πιστοποιημένους εισηγητές; το 2006 διέθετε 199 στελέχη - πιστοποιημένους εισηγητές και 6 εξωτερικούς πιστοποιημένους εκπαιδευτές.

Η Τράπεζα καλύπτει με ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα το κύριο

μέρος των εκπαιδευτικών αναγκών της. Επιπλέον, η Τράπεζα χρηματοδοτεί τη συμμετοχή σε σεμινάρια που οργανώνουν τρίτοι, περιορισμένη συμμετοχή σε μεταπτυχιακά προγράμματα επιπέδου Master καθώς και την εκμάθηση ξένων γλωσσών. Τέλος, σημειώνεται ότι η εκπαίδευση και επιμόρφωση παρέχεται στο ανθρώπινο δυναμικό χωρίς διακρίσεις φύλου ή ηλικίας. Παρακάτω παρουσιάζεται αναλυτικά η εκπαιδευτική δραστηριότητα με αριθμούς.

### • Ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα

Τα ενδοεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας καταρτίζονται μετά από έρευνα εκπαιδευτικών αναγκών, διακρίνονται σε βασικά και προαιρετικά προγράμματα και σχετίζονται με τη θέση εργασίας στην Τράπεζα. Οι νεοπροσλαμβανόμενοι παρακολουθούν, εντός διετίας από την πρόσληψή τους, όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα κορμού.

Τα ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα διεξάγονται στα δύο πιστοποιημένα εκπαιδευτικά μας κέντρα, που λειτουργούν στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, καθώς και σε πιστοποιημένες αίθουσες στο Βόλο και στο Ηράκλειο Κρήτης.

Η σταδιακή μείωση της συμμετοχής του ανθρώπινου Δυναμικού στα ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, όπως: ολοκληρώθηκε η παρακολούθηση των προγραμμάτων Πήγασος και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, τα διαθέσιμα προγράμματα επικεντρώθηκαν στις τρέχουσες επιχειρησιακές ανάγκες.

### ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	%		%		ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
		ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ	ΑΝΔΡΩΝ			
2002	1050	44,7	1301	55,3	2351	34,2	2.210.000,00	
2003*	1.667	48,2	1.788	51,8	3455	50,5	1.816.455,50	
2004	1.279	48,0	1.383	52,0	2662	40,2	1.378.189,00	
2005	1.059	49,8	1.068	50,2	2127	33,4	545.845,10	
2006	968	44,7	1.199	55,3	2167	34,6	640.296,90	

\*Διόρθωση: Η δαπάνη που δημοσιοποιήθηκε στην έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το έτος 2003, ήταν πρόβλεψη.

### • Ενδοεπιχειρησιακά e-learning

Τα πρώτα ενδοεπιχειρησιακά e-learning προγράμματα που παρείχαμε αφορούσαν το MS OFFICE 2000. Με τα προγράμματα αυτά ολοκληρώθηκε η κάλυψη των αναγκών επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού. Άμεσος στόχος μας είναι να παρέχουμε περισσότερα προγράμματα με e-learning. Προσδοκούμε σε πολλαπλά οφέλη από την επέκταση του επιχειρησιακού e-learning: Ταυτόχρονη εκπαίδευση μεγάλου αριθμού εργαζομένων, δυνατότητα πρόσβασης στην εκπαίδευση μητέρων με μειωμένο ωράριο, μείωση του χρόνου απουσίας από το χώρο εργασίας, και μείωση της εκπαιδευτικής δαπάνης.

4. Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών προς το σύνολο των εργαζομένων

5. Σύνολο δαπανών για εκπαίδευση προς σύνολο μισθοδοσίας συμπεριλαμβανομένων των εργοδοτικών εισφορών για κοινωνική ασφάλιση.

6. Σύνολο εκπαιδευόμενων προς σύνολο ανθρώπινου δυναμικού

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ E-LEARNING ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ**

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
2005	66	33,2	133	66,8	199	3,1	32.546,5
2006	34	39,1	53	60,9	87	1,4	10.690,9

**Εκπαίδευση επιπέδου Master**

Η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα σε περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων, και υπό προϋποθέσεις, να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα επιπέδου Master, ανάλογα με τις ανάγκες της. Το 2006 ενέκρινε τη χρηματοδότηση 4 αιτημάτων.

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ MASTER**

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
2002	6	8	14	66.077,0
2003	3	8	11	70.120,0
2004	5	5	10	76.725,0
2005	2	7	9	46.995,0
2006	1	3	4	24.250,0

**Συμμετοχές σε εξωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα**

Η επιμόρφωση σε προγράμματα που οργανώνουν τρίτοι αφορά επίκαιρα θέματα που ενδιαφέρουν την Τράπεζα. Ενδεικτικά, για το 2006, τα προγράμματα αφορούσαν θέματα: πληροφορικής, φορολογικά, ενεργειακά, πληρωμών, project management κλπ

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

**ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ**

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	% ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΕΠΙ ΣΥΝΟΛΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
							ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
2003	131	60,4	86	39,6	217	3,2	427.953,50
2004	138	54,8	74	29,4	252	3,8	421.454,14
2005	133	68,9	60	31,1	193	3,0	115.357,59
2006	96	65,3	51	34,7	147	2,3	88.670,59

**Εκμάθηση ξένων γλωσσών**

Κατά το 2006 η Τράπεζα συνέχισε να χρηματοδοτεί την εκμάθηση ξένων γλωσσών για 49 άτομα που φοιτούν σε φροντιστήρια ξένων γλωσσών. Επίσης, η Εμπορική Τράπεζα ξεκίνησε συνεργασία με εξειδικευμένη διεθνή εταιρία για ένα πρόγραμμα ταχύρρυθμης εκμάθησης αγγλικών για στελέχη μας.

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ**

ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ		
2002*					342	353.900,0
2003	158	45,0	193	55,0	351	322.644,1
2004	87	46,0	102	54,0	189	168.307,8
2005	29	29,9	68	70,1	97	82.086,0
2006	9	18,4	40	81,6	49	43.053,5

\*Δεν υπάρχουν στοιχεία για την κατά φύλο ανάλυση της συμμετοχής.

**Εκπαίδευση για όλες τις ηλικίες.**

Στα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμετέχουν όλες οι ηλικίες του ανθρώπινου δυναμικού. Διαχρονικά, τη μεγαλύτερη συμμετοχή στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση σημειώνει η κατηγορία 41-50 ετών.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ, ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ, ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

ΕΤΟΣ	20- 30 ΕΤΩΝ	31- 40 ΕΤΩΝ	41- 50 ΕΤΩΝ	51+	ΣΥΝΟΛΟ
2002	361	828	953	209	2.351
2003*	443	1.155	1.462	395	3.455
2004*	306	880	1.148	328	2.662
2005	169	461	878	241	1.749
2006	228	586	975	378	2.167

\* Το 2003 και 2004 έγιναν τα σεμινάρια «Πήγασος». Επίσης, το 2004 πραγματοποιήθηκε πρόγραμμα ξενόγλωσσας επιμόρφωσης, λόγω Ολυμπιακών Αγώνων.

**Εξέλιξη του δείκτη εκπαιδευτικής δαπάνης**

Κατά τη χρονική περίοδο 2002-2006 η Εμπορική Τράπεζα στόχευσε στον έλεγχο του κόστους λειτουργίας και ταυτόχρονα, στην προσαρμογή στη νέα τεχνολογία και στις συνθήκες αγοράς. Η στόχευση αυτή εκφράζεται και στην εξέλιξη του δείκτη εκπαιδευτικής δαπάνης. Η μείωση της εκπαιδευτικής δαπάνης το 2005 και 2006 οφείλεται στη χαμηλότερη συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα καθώς και στην κατάργηση της αμοιβής των εκπαιδευτών της Τράπεζας, εφόσον η εκπαίδευση διεξάγεται εντός ωραρίου εργασίας.

**ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ**

ΕΤΟΣ	ΔΑΠΑΝΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (σε χιλ. Ευρώ)	ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΒΩΝ* (σε χιλ. Ευρώ)	ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ
2002	2888,5	268656,4	1,1
2003	2637,2	280664,2	0,9
2004	2044,7	296755,9	0,7
2005	824,8	296863,7	0,3
2006	806,9	299797,6	0,3

\* Συμπεριλαμβάνει το σύνολο της μισθοδοσίας, διάφορα benefits και τις εργοδοτικές εισφορές για κοινωνική ασφάλιση

### Δείκτης συμμετοχής στην εκπαιδευτική δραστηριότητα

Το 2006 το 39% του ανθρώπινου δυναμικού συμμετείχε στην εκπαιδευτική δραστηριότητα.

#### ΔΕΙΚΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ, 2006

	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο Συμμετεχόντων	Δείκτης Συμμετοχής*
δοσεπχειρησιακά προγράμματα	968	1199	2167	34,6
Συμμετοχή σε προγράμματα τρίτων	96	51	147	2,3
E- Learning	34	53	87	1,4
Ξένες γλώσσες	9	40	49	0,8
Προγράμματα Master	1	3	4	0,1
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1108</b>	<b>1346</b>	<b>2454</b>	<b>39,1</b>

\*Σύνολο συμμετεχόντων στην εκπαίδευση προς σύνολο ανθρώπινου δυναμικού.

#### • Στόχοι για το 2007

Στόχος μας για το 2007 είναι να επικαιροποιήσουμε το Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης, ώστε να συνδεθεί με τη νέα στρατηγική, τις αξίες και τους στόχους της Τράπεζας, και ταυτόχρονα να γίνει πιο ευέλικτο, διαφανέστερο και πιο φιλικό προς το ανθρώπινο δυναμικό. Η Διοίκηση της Εμπορικής Τράπεζας αναγνωρίζει ότι η εκπαίδευση οδηγεί σε υψηλότερης ποιότητας εργασιακή εμπειρία και εξυπηρέτηση των πελατών. Για τον λόγο αυτό, κατά το 2007, η εκπαίδευση, η επιμόρφωση και η δια-βίου εκπαίδευση στοχεύουμε να συνιστούν ουσιαστικό παράμετρο για την προσαρμογή και την απασχολισιμότητα του Ανθρώπινου Δυναμικού μας.

#### 1.8 Υγιεινή και Ασφάλεια

Κατά το 2006 δεν σημειώθηκαν εργατικά ατυχήματα στην Εμπορική Τράπεζα.

Η Τράπεζα συνεργάστηκε με πιστοποιημένη εταιρεία για παροχή υπηρεσιών γιατρού εργασίας και τεχνικού ασφαλείας για τα καταστήματά της σε όλη την ελληνική επικράτεια. Η συνολική δαπάνη για τις υπηρεσίες υγιεινής και ασφάλειας ανήλθαν σε €60.690.

Επίσης, στο κεντρικό κτήριο της Τράπεζας, στην Αθήνα, λειτουργεί ιατρείο με δύο παθολόγους, οδοντιατρείο με δύο οδοντιάτρους, ένα ορθοπεδικό ιατρό καθώς και συμβουλευτικός σταθμός με μία Ψυχολόγο. Επίσης, στην Περιφέρεια Πειραιώς απασχολείται ένας ιατρός παθολόγος.

Από τον Οκτώβριο του 2006 επαναλειτούργησε το Γυμναστήριο της Τράπεζας, παρέχοντας πρωινά και απογευματινά προγράμματα γυμναστικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό.

Τέλος, κατά το 2006, η Τράπεζα ενημέρωσε το Ανθρώπινο Δυναμικό, με εσωτερικό εγκύκλιο έγγραφο, για την Υπουργική Υγειονομική Διάταξη (υπ. αριθμ. Υ1/Γ.Π./οικ. 76017), σύμφωνα με την οποία απαγορεύεται το κάπνισμα σε όλα τα εταιρικά κτήρια. Με τον τρόπο αυτό η Εμπορική Τράπεζα συμβάλλει στην μείωση του παθητικού καπνίσματος για το ανθρώπινο δυναμικό και το συναλλασσόμενο κοινό.

Το 2006 καταγράφηκαν 47.056 ημέρες ασθενείας του Ανθρώπινου

Δυναμικού, εκ των οποίων 19.271 ημέρες ασθενείας ανδρών, (ήτοι 41%) και 27.785 ημέρες ασθενείας γυναικών<sup>7</sup> (ήτοι 59%).

Συνολικά, το 2,98% του συνολικού χρόνου εργασίας<sup>8</sup>, για το 2006, απωλέσθηκε για λόγους ασθενείας του Ανθρώπινου Δυναμικού.

#### 1.9 Μέριμνα

Κατά το 2006 η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε να υποστηρίζει και να μεριμνά για το ανθρώπινο δυναμικό με προγράμματα που συμπληρώνουν την επαγγελματική με την προσωπική και οικογενειακή ζωή, όπως:

- Ασφαλιστικά προγράμματα:
  - Ανασφάλιστων τέκνων, κόστους €13.907
  - Πρόσθετης Νοσοκομειακής Περιθαλψης, κόστους €1.065.157
  - Αρωγής Τέκνων, κόστους €1.972.040
  - Ομαδικό Ασφαλιστήριο Ζωής, κόστους €463.933
- Δάνεια με ευνοϊκούς όρους για την κάλυψη στεγαστικών αναγκών, εκτάκτων αναγκών, για αγορά Η/Υ και σχολικών ειδών για εν ενεργεία υπαλλήλους και συνταξιούχους.
- Ειδικές άδειες (γάμου, σε γονείς παιδιών με αναπηρία, σε γονείς για παρακολούθηση σχολικής προόδου, για περίθαλψη ασθενούντων εξαρτημένων μελών), σύνολο 19.226 ημέρες αδειών, εκ των οποίων 9.938 ημέρες αδειάς σε άνδρες και 9.288 ημέρες αδειάς σε γυναίκες).
- Χορηγήθηκαν 69.498 ημέρες αδειάς για τοκετό και λοχεία και 49 ημέρες αδειάς πατρότητας.
- Φιλοξενία 414 παιδιών σε παιδικούς σταθμούς, 567 παιδιών σε παιδικές κατασκηνώσεις και 355 παιδιών στην κατασκήνωση της Τράπεζας στη Βαρυμπόμπη, συνολικού κόστους €1.546.724
- Χρηματικά βραβεία €73.775 σε παιδιά εργαζομένων και συνταξιούχων που άριστευσαν στις σπουδές τους.
- Οικονομική ενίσχυση των Συλλογικών Οργάνων των εργαζομένων σε €530.000 με τα οποία καλύπτονται δαπάνες για αθλητικές, πολιτιστικές και άλλες δραστηριότητες. Αξιοσημείωτη είναι η λειτουργία του Αθλητικού Τμήματος του Συλλόγου Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας.

#### 1.10 Εργασιακές σχέσεις

Για την Εμπορική Τράπεζα, ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα και στα δικαιώματα της εργασίας, όπως αυτά έχουν κατοχυρωθεί από διεθνείς συμβάσεις και το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνιστά αδιαπραγμάτευτη αρχή. Το 99.5% του ανθρώπινου δυναμικού μας καλύπτεται από Επιχειρησιακές και Κλαδικές Συλλογικές Συμβάσεις.

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ως επιχειρηματικό πλεονέκτημα τη συλλογική εκπροσώπηση και διαπραγμάτευση. Για το λόγο αυτό, και για πρώτη φορά στην 100χρονη πορεία της Εμπορικής Τράπεζας, η νέα Διοίκηση δημιούργησε ειδική Διεύθυνση με αντικείμενο τις Εργασιακές Σχέσεις. Η νέα εποχή για τις Εργασιακές Σχέσεις ξεκίνησε μετά τις 24 Αυγούστου 2006. Η Διοίκηση της Τράπεζας αναγνωρίζει ότι ο σεβασμός στα δικαιώματα της εργα-

7. Δεν συμπεριλαμβάνονται οι άδειες τοκετού και λοχείας.

8. Αριθμός ημερών εργασίας έτους: 251 ημέρες

σίας συνιστά, εκτός από παράμετρο της ευρωπαϊκής κουλτούρας και πολιτισμού, ουσιώδη προϋπόθεση για την ανάπτυξη των εργασιών και την ενίσχυση της εταιρικής αξίας. Προσδοκούμε σε διάφανο, διαρκή και συστηματικό διάλογο με το Σύλλογο Εργαζομένων της Τράπεζας.

Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2006 οι εργασιακές σχέσεις διαταράχθηκαν, κυρίως λόγω της νέας Ασφαλιστικής Νομοθεσίας, και καταγράφηκαν 33.394 ημέρες απεργίας, που συνιστά απώλεια του 2,12% του συνολικού χρόνου εργασίας του έτους 2006. Από τον Σεπτέμβριο του 2006, η νέα Διοίκηση συναντήθηκε επανειλημμένα με το Σύλλογο Εργαζομένων και μετά από υπεύθυνη και τεκμηριωμένη διαπραγμάτευση επιλύθηκαν διάφορα θέματα, ενώ δρομολογούνται λύσεις κοινά αποδεκτές σε πολλά χρονίζοντα προβλήματα. Ο κοινωνικός διάλογος στην επιχείρηση, η ενημέρωση και η διαβούλευση με τους εργαζόμενους θα συμβάλουν να αναδειχθεί η Τράπεζα σε προνομιακό εργασιακό χώρο, τόσο για τις συνθήκες εργασίας, όσο και για τις διευκολύνσεις που οδηγούν στη συμφιλίωση εργασίας και οικογενειακής ζωής.

Τέλος, σημειώνεται η συμμετοχή εκπροσώπων του Συλλόγου Εργαζομένων σε διάφορα θεσμοθετημένα Συμβούλια (όπως, προαγωγών, παραπόνων, πειθαρχικά κλπ) και Επιτροπές (όπως, εργασιακών σχέσεων, μικροδανείων, στεγαστικών δανείων, παιδικής μέριμνας, ίσων ευκαιριών, κλπ)

## B2. Η ΕΥΘΥΝΗ ΜΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι οι επιχειρήσεις οφείλουν να νοιάζονται για το κοινωνικό σύνολο και να επιστρέφουν σ' αυτό μέρος των κερδών τους.

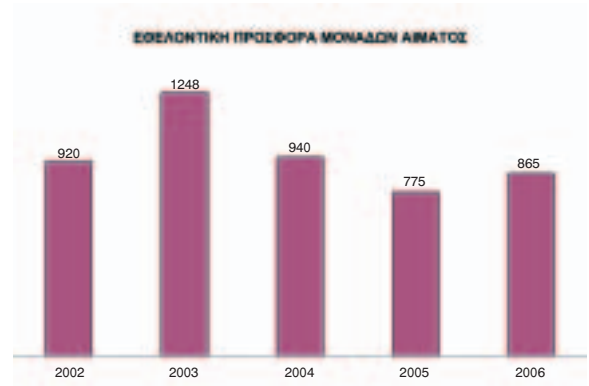
Κατά το 2006 την κοινωνική προσφορά<sup>10</sup> της Τράπεζας συνιστούν:

- η αιμοδοσία των εργαζομένων
- οι άμεσες και έμμεσες δωρεές σε χρήμα σε διάφορους συλλόγους, κοινωνικούς, πολιτιστικούς και αθλητικούς φορείς
- οι δωρεές σε είδος
- η χρηματοδότηση ημερίδων – συνεδρίων
- η παρουσία της χορωδίας μας
- η χρηματοδότηση της αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρίας «Ιστορικό Αρχείο-Πολιτιστική Συμβολή της Εμπορικής Τράπεζας»

Η συνολική δαπάνη για ενέργειες προς το κοινωνικό σύνολο, κατά το 2006, ανήλθε σε €1.718.790

### ✓ Αιμοδοσία

Όπως κάθε χρόνο, έτσι και κατά το 2006 η Εμπορική Τράπεζα οργάνωσε επανειλημμένες αιμοδοσίες, στις οποίες οι εργαζόμενοι/ες διέθεσαν 865 μονάδες αίματος.



### ✓ Δωρεές

Οι άμεσες δωρεές, διατέθηκαν κυρίως στους παρακάτω φορείς.

<b>Κοινωνικοί φορείς</b>	Σύλλογος Προστασίας, Ενημέρωσης, και Βοήθειας Καρδιοπαθών «Η Καρδιά του Παιδιού». Αννουσάκειο Ίδρυμα. Ιερός Ναός Αγ. Γεωργίου Κυθήρων. Σύλλογος Κωμιακής Νάξου «Το Σπίτι του Ηθοποιού». Εταιρεία Lifeline Hellas Humanitarian Organisation. «Ελπίδα» Σύλλογος Φίλων Παιδιού με Καρκίνο. Παιδια εν δράσει (Θεσσαλονίκη). Κέντρο Ειδικών Παιδιών «Ζωοδόχος Πηγή». Ελληνικό Παιδικό Χωριό, Φίλυρο, Θεσσαλονίκης. Ένωση Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Απροσάρμοστων Ατόμων: Ξενώνας Διαβίωσης Παιδιών με Νοητική Υστέρηση και Αυτισμό (Ηράκλειο Κρήτης). Πανελλήνιος Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Προβλήματα Όρασης και Πρόσθετες Ειδικές Ανάγκες «η Αμυμώνη». Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος. Σύλλογος «πνοή» φίλοι εντατικής θεραπείας παιδιού. Ίδρυμα Κοινωνικής Εργασίας «Χατζηπατέρειο» Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών. Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων του 4ου Παιδικού Σταθμού Χολαργού.
<b>Πολιτιστικοί φορείς</b>	Μουσείο Μπενάκη. Δημοτική Πολιτιστική Επιχείρηση (ΔΗ.Π.Ε.ΑΠ) Δήμου Αγ. Παρασκευής. Δημοτική Επιχείρηση Δήμου Πόρου.
<b>Αθλητικοί φορείς</b>	Αθλητικός και πολιτιστικός οργανισμός Δήμου Πυλαίας. Αθλητικός Όμιλος Γκόλφ Κρήτης.
<b>Επιμελητήρια και Σύλλογοι</b>	Ένωση για τη Ναυτική Διαιτησία. Εμπορικός Σύλλογος Αθηνών. Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών. Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ιεράπετρας Κρήτης.

9. Αριθμός εργασιών ημερών έτους: 251

10. Οι χορηγίες δεν συνιστούν κοινωνική υπευθυνότητα, επειδή είναι μορφή διαφήμισης. Για το λόγο αυτό δεν αναφέρουμε τις χορηγίες που η Τράπεζα διέθεσε το 2006. Αντιθέτως, οι δωρεές δεν γίνονται με ανταποδοτικά οφέλη και συνιστούν κοινωνική υπευθυνότητα.

	Δικηγορικός Σύλλογος Πειραιά.
<b>Εκπαιδευτικοί φορείς</b>	Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (Οικονομικό Τμήμα). Πανεπιστήμιο Πατρών (Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Τεχνολογίας Υπολογιστών). Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης. Εκπαιδευτήρια Μπούγα. Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών Στελεχών Επιχειρήσεων –ALBA. Δημοτικό σχολείο Καρβουνάδων Κυθήρων.
<b>Ερευνητικοί φορείς</b>	Ερευνητικό Κέντρο Έρευνας Φυσικών Επιστημών «Δημόκριτος». Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (Ε.Π.Σ.Ε.Υ). Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας. Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (Ι.Ο.Β.Ε).
<b>Νοσοκομεία</b>	Νοσοκομείο Ευαγγελισμός.
<b>Φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης</b>	Δήμος Βοίων Νεάπολης Λακωνίας, Δήμος Ζακυνθίων, Δήμος Αλίμου, Δήμος Άνω Σύρου, Δήμος Περιστερίου, Δήμος Πυθαγορείου Σάμου, Δήμος Καρπάθου, Δήμος Αριδαίας, Δήμος Νίκαιας, Δήμος Ελευσίνας, Δήμος Δάφνης.

#### ✓ Έμμεσες δωρεές

Οι έμμεσες δωρεές αφορούσαν αγορά εισιτηρίων από το Ειδικό Συμβούλιο Τυφλών Ελλάδος καθώς και αγορές βιβλίων από το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού.

#### ✓ Δωρεές σε είδος

Διατέθηκαν σε 63 φορείς (διάφοροι σύλλογοι, σχολεία, δημόσιοι φορείς, ναοί, ΚΑΠΗ) οι παρακάτω δωρεές σε είδος:

- 774 βιβλία σε βιβλιοθήκες, σχολεία, οργανισμούς, ιδρύματα και ερευνητές
- Είδη εξοπλισμού, όπως 92 γραφεία, 270 καθίσματα-πολυθρόνες, 71 ηλεκτρονικοί υπολογιστές, 12 εκτυπωτές, 23 ερμάρια, 15 βιβλιοθήκες, 16 αρχειοθήκες, 33 τραπεζάκια πελατείας, 4 τραπέζια συμβουλίου, 3 φωτοτυπικά, 4 fax, μεταξοτυπίες, κλπ.

#### ✓ Χρηματοδότηση ημερίδων – συνεδρίων

Η δαπάνη για την οργάνωση ή συμμετοχή σε ημερίδες-συνέδρια και εκθέσεις ανήλθε σε €1.090.100, και αφορά κυρίως τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- «Οι νέες προκλήσεις για το λιανεμπόριο» (συνδιοργάνωση με ΣΕΛΠΕ)
- «Συνταξιοδοτικό στην Ελλάδα»(συνδιοργάνωση με το Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο)
- «Γ' Προκήρυξη του ΚΠΣ» (διοργάνωση 14 ημερίδων, σε συνεργασία με φορείς επιχειρήσεων κατά Περιφέρεια)
- «Η Περιβαλλοντική Ευθύνη των Τραπεζών» (συνδιοργάνωση με το UNEP Finance Initiative και τη Eurobank)

- «Βαδίζοντας προς ένα ενιαίο οικονομικό περιβάλλον στη ΝΑ Ευρώπη» (συνδιοργάνωση με World Bank)
- «Το Διεθνές Τραπεζικό Συνέδριο» (συμμετοχή στη διοργάνωση με Economist)
- «Φεστιβάλ Γαλλόφωνου Κινηματογράφου» στην Αθήνα
- «Περιφερειακή Σύγκλιση – Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας» (συνδιοργάνωση με την εφημερίδα Ναυτεμπορική)
- «Αξιοποίηση των Πόρων του Δ' ΚΠΣ – Περιφερειακή Ανάπτυξη – Καινοτόμος Επιχειρηματικότητα» (συνδιοργάνωση με εφημερίδα Ναυτεμπορική και το ίδιο θέμα με την εφημερίδα ΕΧΠΡΕΣ σε άλλη πόλη της Ελλάδος
- «Τουρισμός Πόλης και Περιφερειακή Ανάπτυξη» (συνδιοργάνωση με την εφημερίδα ΕΧΠΡΕΣ

#### ✓ Χορωδία

Η Χορωδία της Τράπεζας ιδρύθηκε το 1964 και αποτελείται από 45 μέλη. Είναι ανδρική χορωδία, και τα περισσότερα μέλη της είναι εργαζόμενοι της Τράπεζας. Κατά το 2006 η Χορωδία συμμετείχε στις παρακάτω 10 συναυλίες, συνολικού κόστους €103.390

- Στις 8 Απριλίου, συναυλία στην αίθουσα ΣΦΕ Θηβών
- Στις 13 Απριλίου, Πασχαλινή συναυλία στον Ιερό Ναό Προφήτη Ηλία Παγκρατίου
- Στις 13 Μαΐου, στα Ιωάννινα με το έργο Ζορμπάς – συναυλία αφιερωμένη στον Μίκη Θεοδωράκη, σε συνεργασία με τη Συμφωνική Ορχήστρα του Δήμου Ιωαννίνων
- Στις 20 Ιουνίου, στο Λόφο της Πνύκας, στην τελετή έναρξης της 46ης Συνόδου της Διεθνούς Ολυμπιακής Ακαδημίας για Νέους Μετέχοντες
- Στις 30 Ιουνίου, στο 11ο Διεθνές Χορωδιακό Φεστιβάλ Καρπενησίου και στην 1η Ιουλίου, στην Αρχιερατική Λειτουργία στον Ιερό Ναό των Ευρυτάνων Αγίων
- Στις 25 Οκτωβρίου, συναυλία στο Φιλολογικό Σύλλογο «Παρνασσός»
- Στις 10 Νοεμβρίου, σε εκδήλωση στο ποδηλατοδρόμιο
- Στις 11 Νοεμβρίου, συναυλία στη Μυτιλήνη, στο Δημοτικό Θέατρο Μυτιλήνης
- Στις 13 Δεκεμβρίου, Χριστουγεννιάτικη συναυλία στον Ιερό Ναό Προφήτη Ηλία Παγκρατίου
- Στις 22 Δεκεμβρίου στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών – σε συνεργασία με την Κρατική Ορχήστρα.

#### ✓ Μουσική

Το 2006 συνδιοργανώσαμε τη μουσική παράσταση «Άκουσμα Παγκόσμιον – η Πόλη και η καθ'ήμας Ανατολή», που δόθηκε στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με ακούσματα της βυζαντινής, σιριακής και αραβικής μουσικής παράδοσης, αναγνώσματα από τη βυζαντινή και νεοελληνική λογοτεχνία και φωτογραφικές εντυπώσεις της Ανατολής.

#### ✓ Ιστορικό Αρχείο

Το 2006 ενισχύσαμε το μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας, για το πολιτιστικό, ερευνητικό και μορφωτικό έργο που αναπτύσσει.

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η λειτουργία μας επηρεάζει άμεσα και έμμεσα το φυσικό περιβάλλον, αλλά και το φυσικό περιβάλλον επιδρά στη λειτουργία και τις εργασίες της Τράπεζας. Ακολουθώντας την προληπτική προσέγγιση, έχουμε δεσμευθεί να διαχειριζόμαστε τις περιβαλλοντικές προκλήσεις και να δημοσιοποιούμε τις επιδόσεις μας.

## Γ1. Βασικές αρχές και στόχοι

### Οι βασικές αρχές μας

- ✓ Η υπεύθυνη συμπεριφορά προς το φυσικό περιβάλλον συνδέεται με την ποιότητα της καθημερινής μας ζωής και ταυτόχρονα με την ποιότητα ζωής και την ευημερία των επόμενων γενών.
- ✓ Η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος είναι συλλογική ευθύνη, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων.
- ✓ Η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος οφείλει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της χρηστής επιχειρηματικής λειτουργίας.
- ✓ Η κλιματική μεταβολή και οι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν για την οικονομία, συνιστούν προειδοποίηση για τη λήψη μέτρων που οδηγούν στον έλεγχο των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου.

### Οι στόχοι μας

- ✓ να βελτιώνουμε την οικολογική μας αποδοτικότητα,
- ✓ να ελαχιστοποιούμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί,
- ✓ να αξιοποιούμε τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες που δημιουργούνται

## Γ2. Οι επιδόσεις μας για το έτος 2006 με μια ματιά

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (ΧΩΒ) ανά εργαζόμενο	4.750,69
Συνολικοί ρύποι tCO <sub>2</sub> ανά εργαζόμενο	4,01
Κατανάλωση νερού (μ <sup>3</sup> ) ανά εργαζόμενο	11,34
Ανακύκλωση παλαιόχαρτου (τόνοι) ανά εργαζόμενο	0,02
Κατανάλωση χαρτιού(τόνοι) ανά εργαζόμενο	0,06

Ισχυρά σημεία	Τι να βελτιώσουμε το 2007
☺ Δέσμευση να βελτιώνουμε τις περιβαλλοντικές επιδόσεις.	✓ Καλύτερη ενημέρωση-ευαισθητοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού
☺ Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σε ισχύ.	✓ Τις ποσοτικές οικο-επιδόσεις μας
☺ Παρακολούθηση της οικοαποδοτικότητας.	✓ Να επικαιροποιήσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Η&Η Εξοπλισμού
☺ Αίτημα για περιβαλλοντική υπευθυνότητα από τον κύριο μέτοχο μας, την Credit Agricole SA.	✓ Να εντάξουμε περιβαλλοντικά κριτήρια στις συναλλαγές με τους προμηθευτές μας.
☺ Πρόθυμο Ανθρώπινο Δυναμικό.	✓ Αξιολόγηση περιβαλλοντικών κινδύνων

## Γ3. Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Στις αρχές του 2006 η Εμπορική Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο περιλαμβάνει:

- Εκτίμηση των επιπτώσεων που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον.
- Προσδιορισμό των ωφελειών για την Τράπεζα από την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Περιβαλλοντική Πολιτική.
- Προσδιορισμό των περιβαλλοντικών αρμοδιοτήτων και διαδικασιών.
- Περιβαλλοντικό Εσωτερικό Έλεγχο.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης διαμορφώθηκε μετά από εκτενή διαβούλευση και μετά την τελική έγκρισή του διανεμήθηκε σε όλες τις εμπλεκόμενες μονάδες της Τράπεζας, ώστε να ενσωματώνουν στη δράση τους τις ενέργειες που το Σύστημα ορίζει. Επίσης, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μεταφράστηκε στην αγγλική γλώσσα και διανεμήθηκε σε όλες τις θυγατρικές εταιρίες της Τράπεζας, προκειμένου να εξετάσουν τη δυνατότητα και της δικής τους ευθυγράμμισης. Ήδη, κατά το 2006, ορισμένες θυγατρικές ευθυγραμμίστηκαν με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

### Νερό

Στην Εμπορική Τράπεζα η κατανάλωση νερού είναι περιορισμένη και αφορά κυρίως πόσιμο νερό και νερό καθημερινής υγιεινής. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε ότι η ανάγκη για ορθολογική και βιώσιμη διαχείριση του υδάτινου πλούτου, καθιστά σκόπιμο να μεριμνούμε:

- Για την άμεση επιδιόρθωση υδραυλικών εγκαταστάσεων, που έχουν υποστεί φθορές, ώστε να αποτρέπεται η καταχρηστική διαρροή νερού.
- Για την ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να κάνει ορθολογική χρήση του νερού και την άμεση ενεργοποίησή του σε περίπτωση βλάβης των υδραυλικών εγκαταστάσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήσαμε το στόχο να συγκεντρώνουμε και να δημοσιοποιούμε τα στοιχεία που αφορούν στην κατανάλωση νερού. Κατά το 2006, η Εμπορική Τράπεζα κατανάλωσε 71.135,09 μ<sup>3</sup> νερό. Ο δείκτης κατανάλωσης ανέρχεται σε 11,34 μ<sup>3</sup> νερού ανά εργαζόμενο.

## ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2006

	Κατανάλωση νερού σε μ <sup>3</sup>	Αριθμός Ανθρώπινου Δυναμικού	Δείκτης Κατανάλωσης νερού
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ	71.135,09	6.271	11,34

**Ενέργεια**

Στην Εμπορική Τράπεζα καταναλώνουμε κυρίως ηλεκτρική ενέργεια για εσωτερική θέρμανση, δροσισμό, φωτισμό, λειτουργία ηλεκτρονικών υπολογιστών, φωτοτυπιών, μηχανών καταμέτρησης, συστημάτων ασφαλείας, κλπ. Επίσης, σε ορισμένα κτήριά μας, καταναλώνουμε πετρέλαιο για θέρμανση.

Η εξάρτησή μας από την ηλεκτρική ενέργεια και το πετρέλαιο θέρμανσης οφείλεται στη διάρθρωση της ελληνικής αγοράς ενέργειας, με κύριο χαρακτηριστικό την περιορισμένη πρόσβαση στο φυσικό αέριο ή εναλλακτικών μορφών ενέργειας. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε τις καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας και πετρελαίου θέρμανσης και τους αντίστοιχους ρύπους σε ισοδύναμα tCO<sub>2</sub>, για τα έτη 2005 και 2006.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ ΡΥΠΩΝ tCO<sub>2</sub> 2005-2006

	2005	2006
Ηλεκτρική ενέργεια σε ΩΧΒ (Ισοδύναμα tCO <sub>2</sub> ) <sup>2</sup>	29.610.136,09 (24.043,43)	29.791.602,2 (24.190,78)
Πετρέλαιο σε λίτρα (Ισοδύναμα tCO <sub>2</sub> )	476.797,73 (1.058,49)	354.981 (788,06)
<b>ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΠΩΝ ΣΕ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ tCO<sub>2</sub></b>	<b>25.101,92</b>	<b>24.978,84</b>

**Εταιρικές μεταφορές**

Αναγνωρίζουμε ότι με τις εταιρικές μεταφορές μας επιβαρύνουμε το φυσικό περιβάλλον: Το ανθρώπινο δυναμικό μας μετακινείται καθημερινά από το σπίτι στην Τράπεζα, για συμμετοχή σε επαγγελματικές συσκέψεις, για επισκέψεις στον τόπο του πελάτη κλπ. Οι μετακινήσεις αυτές είναι αναπόφευκτες.

Ωστόσο, καθώς η Τράπεζα έχει μεγάλο δίκτυο καταστημάτων σ'όλη την επικράτεια της χώρας, ένα βασικό κριτήριο τοποθέτησης του ανθρώπινου δυναμικού στα καταστήματα είναι η εντοπιότητα. Με το κριτήριο αυτό αποφεύγονται πολλές και μεγάλες μετακινήσεις είτε με μέσα μαζικής μεταφοράς ή με ιδιωτικά αυτοκίνητα.

Επίσης, έχουμε διευρύνει την ηλεκτρονική ενδοεπικοινωνία, καθώς και τη χρήση τηλεδιασκέψεων, με αποτέλεσμα να μειώνεται η ανάγκη των υπηρεσιακών μετακινήσεων.

Οι μετακινήσεις των υπηρεσιακών αυτοκινήτων προκάλεσαν ισοδύναμα ρύπων tCO<sub>2</sub> 70,83, όπως αναλυτικά προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα.

1. Μ<sup>3</sup>/αριθμό εργαζομένων

2. Τα ισοδύναμα ρύπων tCO<sub>2</sub> υπολογίστηκαν σύμφωνα με τις οδηγίες του UNEP «The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non Commercial Organizations»

ΚΑΥΣΙΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ ΡΥΠΩΝ ΣΕ tCO<sub>2</sub> 2006

	Βενζίνη	Diesel	Σύνολο ρύπων σε ισοδύναμα tCO <sub>2</sub>
Ποσότητα (σε λίτρα)	31.000	750	
ισοδύναμα ρύπων σε tCO <sub>2</sub>	68,82	2,01	70,83

Επίσης, το ανθρώπινο δυναμικό διήνυσε με ΙΧ αυτοκίνητο 631.582 Km για επαγγελματικές συναντήσεις, επιβαρύνοντας το φυσικό περιβάλλον με ισοδύναμα ρύπων σε tCO<sub>2</sub> 116,84

✓ Συνολικά κατά το 2006, οι εταιρικές μετακινήσεις μας προκάλεσαν στο φυσικό περιβάλλον ισοδύναμα ρύπων tCO<sub>2</sub> 187,67

**Χαρτί**

Αναγνωρίζοντας ότι η μείωση της κατανάλωσης έντυπου υλικού και χαρτιού αποφέρει οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη, διευρύνουμε την ενδο-εταιρική ηλεκτρονική επικοινωνία και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πελατών.

Κατά το 2006 η ανάληψη φωτοτυπικού χαρτιού Α4 ανέρχεται σε 82.047.500 φύλα ή σε βάρος 420,08 τόνους, έναντι 396 τόνους το 2005.

**Ανακύκλωση****α) Παλαιόχαρτο**

Κατά το 2006, συνεχίσαμε το πρόγραμμα ανακύκλωσης ανενεργών αρχείων παλαιού χάρτου στο λεκανοπέδιο της Αττικής ανακυκλώνοντας 142,40 τόνους.

## Ποσότητα παλαιόχαρτου που ανακυκλώσαμε, σε τόνους

2002	2003	2004	2005	2006
115	118	59	219	142,4

**β) Μπαταρίες και toner**

Το 2006 συνεχίσαμε την ανακύκλωση μπαταριών και toner. Η Διεύθυνση Πληροφορικής φιλοξενεί 5 κάδους για ανακύκλωση toners και 1 κάδο ανακύκλωσης μπαταριών.

**Αναλώσιμα εκτυπωτών**

Για τη διαχείριση των μεταχειρισμένων αναλωσίμων υλικών για εκτυπωτές Laser συνεργαζόμαστε με εταιρεία η οποία αναλαμβάνει την περισυλλογή και απόσυρση των απαξιωμένων υλικών.

**Ηλεκτρονικός και ηλεκτρολογικός εξοπλισμός**

Κατά το 2006 διαχειρισθήκαμε τον απαξιωμένο ηλεκτρονικό / ηλεκτρολογικό εξοπλισμό με δύο τρόπους: Ένα μέρος του εξοπλισμού διατέθηκε ως δωρεά σε είδος σε κοινωνικούς φορείς και το

3. Δεν συμπεριλαμβάνονται υπηρεσιακά ταξίδια με μέσα μαζικής μεταφοράς.

υπόλοιπο εκποιήθηκε. Στόχος μας είναι κατά το 2007 να επικαιροποιήσουμε το διαχειριστικό «Σύστημα Εκκαθάρισης Εξοπλισμού & Αναλωσίμων Χωρίς Λειτουργική Χρησιμότητα».

## Κτήρια

Στις κατασκευαστικές και επισκευαστικές εργασίες των κτηρίων μας τηρούμε κατά το δυνατόν τους παρακάτω βασικούς κανόνες:

- ✓ Διευκολύνουμε την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία.
- ✓ Προσαρμόζουμε τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό των κτηρίων στο φυσικό περιβάλλον.
- ✓ Επιλέγουμε τεχνικές και ενεργειακά συστήματα που συμβάλλουν στην εξοικονόμηση της ενέργειας ή/και στην εγκατάσταση υποδομής για φυσικό αέριο. Ήδη, στη Θεσσαλονίκη έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες για την ένταξη δύο κτηρίων μας στο δίκτυο φυσικού αερίου.
- ✓ Επιλέγουμε δομικά υλικά με την ελάχιστη επίπτωση στο φυσικό περιβάλλον, μεριμνούμε για την απομάκρυνση δομικών υλικών που προκαλούν εσωτερική ρύπανση.
- ✓ Χρησιμοποιούμε διπλούς υαλοπίνακες, ηχοαπορροφητικές ψευδοροφές και διαχωριστικά πετάσματα, αντικαθιστούμε τους υπάρχοντες λαμπτήρες με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.

Τέλος, ως προς τις φωτεινές επιγραφές των καταστημάτων της Τράπεζας, συνεχίσαμε την αποσύνδεση των χρονοδιακοπών και την αντικατάστασή τους με αισθητήρες φωτός, ώστε να μειώσουμε την κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας.

## Χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και περιβαλλοντικών σχεδίων

Κατά το 2006, η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε να ενισχύει την ανάπτυξη των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας παρέχοντας τεχνολογία και εξειδίκευση στις χρηματοδοτήσεις ενεργειακών έργων. Η Τράπεζα έχει εγκρίνει αιτήματα χρηματοδότησης €240 εκατ. περίπου για έργα αιολικής υδροηλεκτρικής ενέργειας και συμπαραγωγής, συνολικής ισχύος ηλεκτρικής ενέργειας 263 MWe και θερμικής ενέργειας 102,5 MWh.

Επίσης, συνεχίσαμε το πρόγραμμα συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, στο πλαίσιο του οποίου χρηματοδοτούμε περιβαλλοντικά επενδυτικά σχέδια Μικρο Μεσαίων Επιχειρήσεων.

## Δάνεια για εγκατάσταση φυσικού αερίου

Κατά το 2006, η χορήγηση δανείων προς ιδιώτες, επαγγελματίες και πολυκατοικίες για τη σύνδεση και εγκατάσταση παροχής φυσικού αερίου, δεν είχε ζήτηση, μολοντί το προϊόν παρέχεται χωρίς εμπράγματη εξασφάλιση και με χαμηλό κυμαινόμενο επιτόκιο βασισμένο στο Euribor. Η δυσμενής πορεία του προϊόντος οφείλεται, κυρίως, σε δύο λόγους: Πρώτον, στην περιορισμένη αγορά, καθώς το φυσικό αέριο δεν έχει εγκατασταθεί σε πολλές περιοχές. Δεύτερον, ένα μέρος της αγοράς από το οποίο προέκυψε ζήτηση

(περίπτωση πολυκατοικιών), χρηματοδότησε την ανάγκη αυτή κυρίως με μεμονωμένα καταναλωτικά δάνεια.

## Νέο πράσινο προϊόν

Στο τελευταίο στάδιο προετοιμασίας βρίσκεται νέο πράσινο δανειακό προϊόν, που καλύπτει τις ιδιαίτερες απαιτήσεις και ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, για την παραγωγή Ηλεκτρικής Ενέργειας (Η.Ε.) από Ανακυκλώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) και ειδικότερα για εγκαταστάσεις Φωτοβολταϊκών Συστημάτων. Το προϊόν θα διατεθεί στην αγορά το πρώτο εξάμηνο του 2007.

## Οι προμηθευτές μας

Στην Εμπορική Τράπεζα προσδοκούμε οι προμηθευτές μας να διακρίνονται από κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Το 2006 ξεκίνησαν οι διαδικασίες για τη διαμόρφωση νέου Συστήματος Προμηθειών, στο οποίο προβλέπεται να ενσωματωθούν περιβαλλοντικά κριτήρια.

## Η οικολογική μας αποδοτικότητα σε αριθμούς

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας ορίζει την παρακολούθηση και δημοσιοποίηση των ρύπων διοξειδίου του άνθρακα με τους οποίους η λειτουργία της Εμπορικής Τράπεζας άμεσα επιβαρύνει το φυσικό περιβάλλον. Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζουμε συγκεντρωτικά τις πηγές και τις αντίστοιχες ποσότητες των ρύπων μας. Η οικολογική μας αποδοτικότητα, (σύνολο ρύπων tCO<sub>2</sub> προς το σύνολο ανθρώπινου δυναμικού), για το έτος 2006 είναι 4,01 έναντι 3,97 το 2005.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΡΥΠΩΝ tCO<sub>2</sub> έτους 2006

	ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ ΩΧΒ	ΡΥΠΟΙ tCO <sub>2</sub> ΑΠΟ ΩΧΒ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΣΕ ΛΙΤΡΑ	ΡΥΠΟΙ tCO <sub>2</sub> ΑΠΟ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΠΩΝ tCO <sub>2</sub> ΕΤΟΥΣ 2006
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΟΥ	20204271,2	16405,9	354981,0	788,1	17194,0
10 ΥΠΟΣΤΑΘΜΟΙ ΜΕΣΑΙΑΣ ΤΑΣΗΣ	7581300,0	6156,0	-	-	6156,0
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΚΤΗΡΙΑ	2006031	1628,9	-	-	1628,9
ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ					70,83
ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΙΧ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ					116,84
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΠΩΝ</b>					<b>25166,6</b>

Το 96,12% των ρύπων μας προέρχεται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, το 3,13% από τη χρήση πετρελαίου και το υπόλοιπο 0,75% προκαλείται από τις υπηρεσιακές μετακινήσεις.

#### Γ4. Ενέργειες ευαισθητοποίησης

Η Εμπορική Τράπεζα είναι από τα ιδρυτικά και ενεργά μέλη του UNEP Finance Initiative και του Task Force for Central and Eastern Europe (UNEP FI –TFCEE). <http://www.unepfi.org/signatories/statements/fi/>. Κατά τη διάρκεια του 2006 συμμετείχαμε σε όλες τις τηλεδιασκέψεις του UNEP FI –TFCEE.

Επίσης, προκειμένου να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση για την περιβαλλοντική υπευθυνότητα, το 2006 φιλοξενήσαμε στην Αθήνα, με την τράπεζα Eurobank, συνέδριο που οργάνωσε το UNEP FI με τίτλο «Ποια είναι η Περιβαλλοντική Ευθύνη των Τραπεζών» [www.unepfi.org/events/2006/athens/index.html](http://www.unepfi.org/events/2006/athens/index.html)

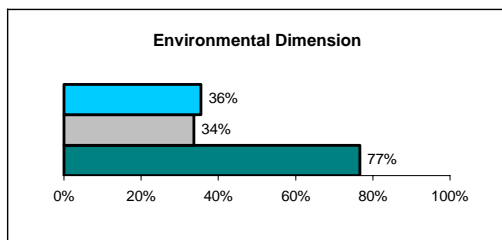
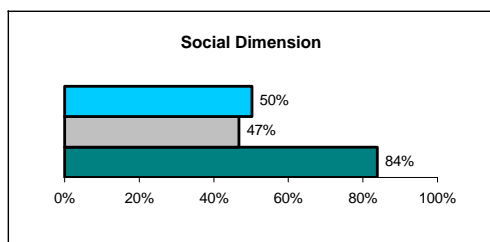
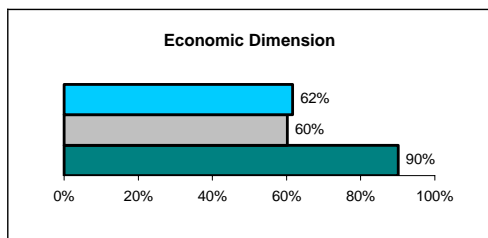
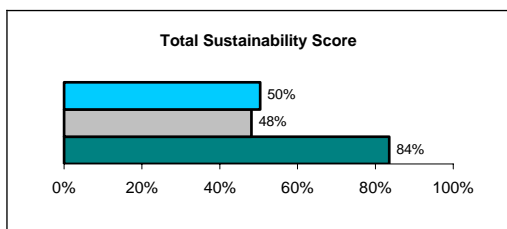


Για την Εμπορική Τράπεζα η αξιολόγηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας από ανεξάρτητους ερευνητικούς φορείς συνιστά εργαλείο διαφάνειας και αξιοπιστίας.

Το 2006 η Τράπεζα αξιολογήθηκε από τους φορείς SAM Research, Eiris, και Stock at Stake για λογαριασμό των χρηματιστηριακών δεικτών αντίστοιχα: Dow Jones Sustainability Index, FTSE4 Good Index, Ethibel sustainability Index

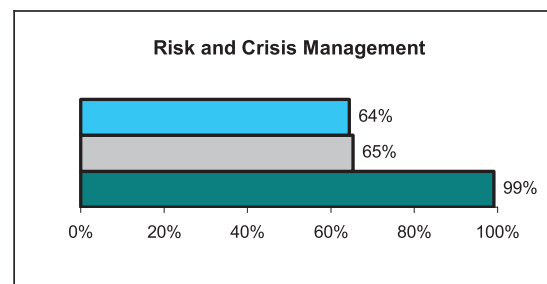
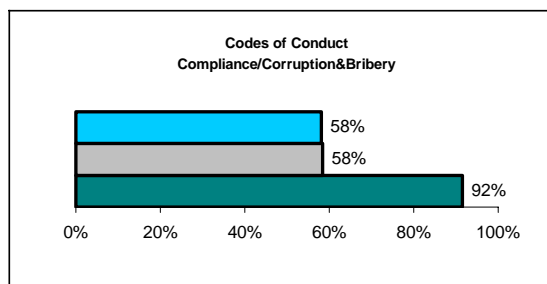
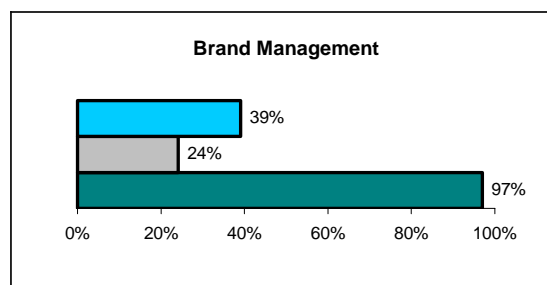
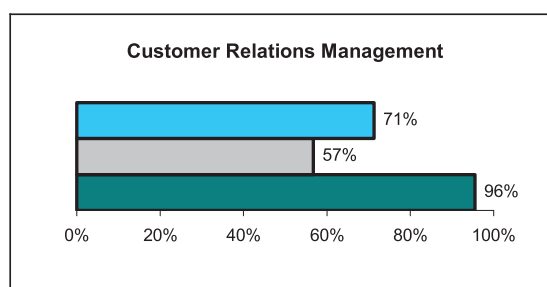
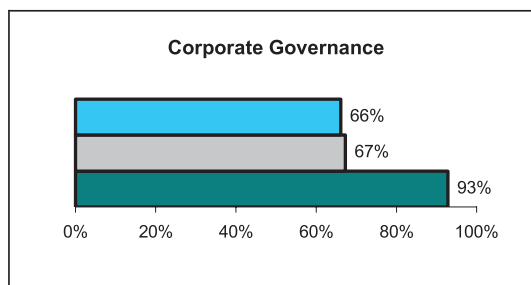
## ✓ Sam Research<sup>1</sup> για τον Dow Jones Sustainability Index

Η συνολική βαθμολογία της αειφορίας (= Κοινωνικής Υπευθυνότητας) της Εμπορικής Τράπεζας ήταν 50% έναντι 48% του μέσου όρου της τραπεζικής αγοράς παγκοσμίως και έναντι 84% της υπευθυνότερης καλύτερης παγκοσμίως. Τη συνολική βαθμολογία της αειφορίας μας συνιστούν η αναλυτική βαθμολόγηση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω.



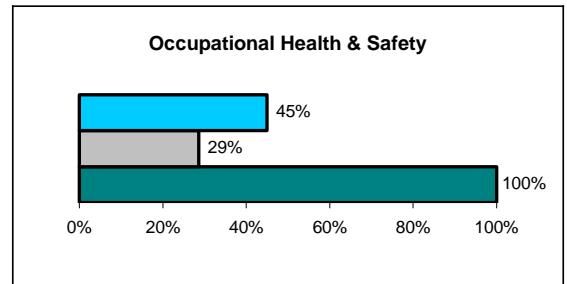
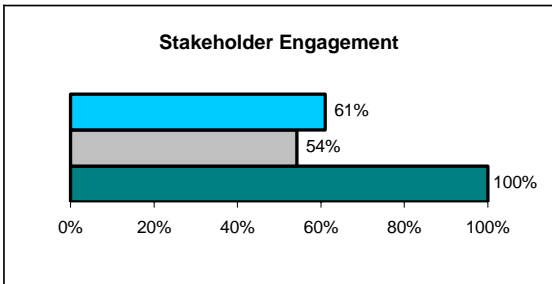
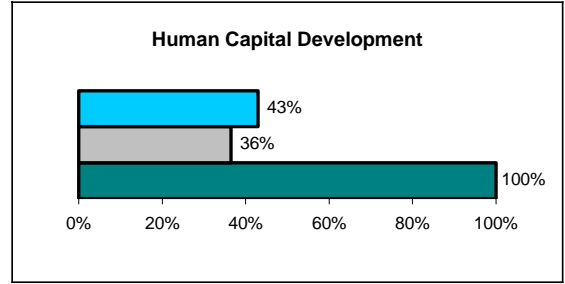
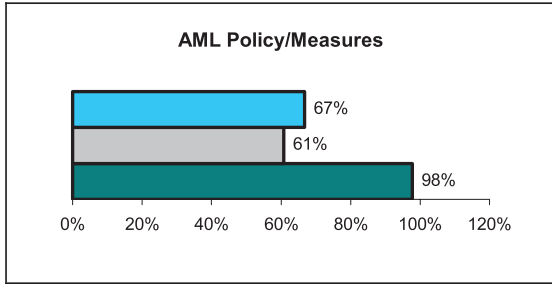
■ Best Score ■ Average Score ■ Emporiki Bank Score

## Γραφική απεικόνιση της αξιολόγησης κατά κριτήριο Ανάλυση της Οικονομικής Διάστασης

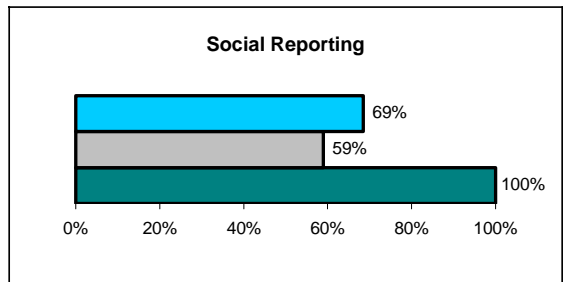
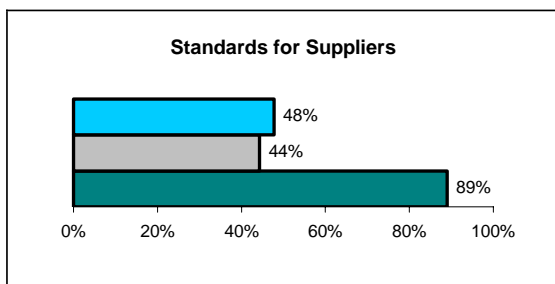
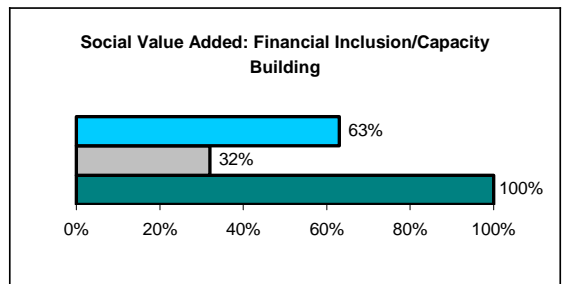
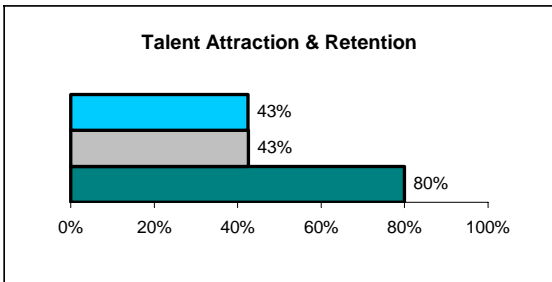
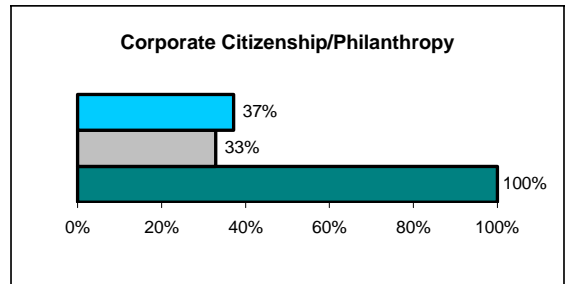
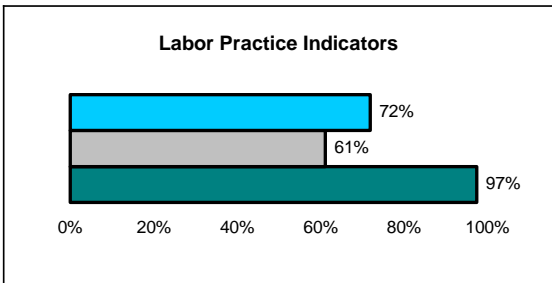


1. <http://www.sam-group.com>

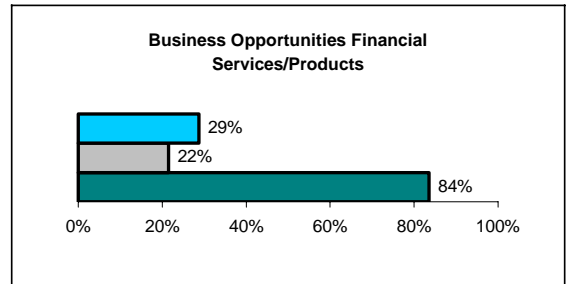
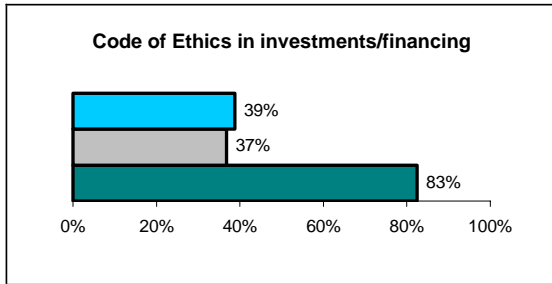
Η αξιολόγηση έγινε τον Σεπτέμβριο του 2006 και αφορά στα στοιχεία τους έτους 2005.



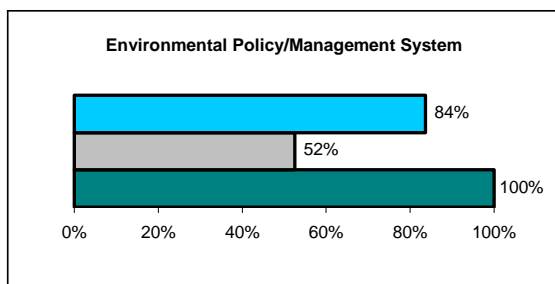
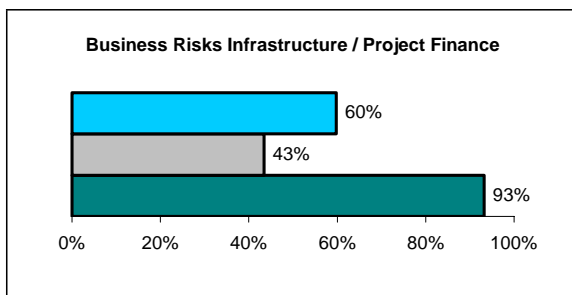
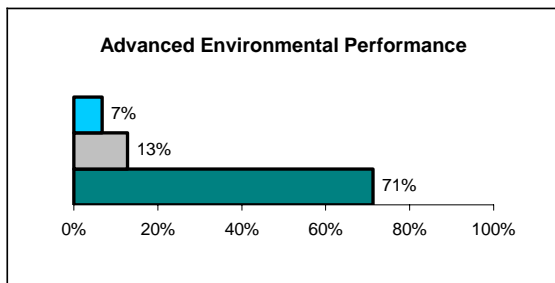
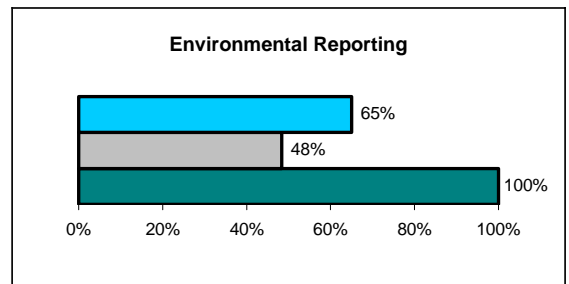
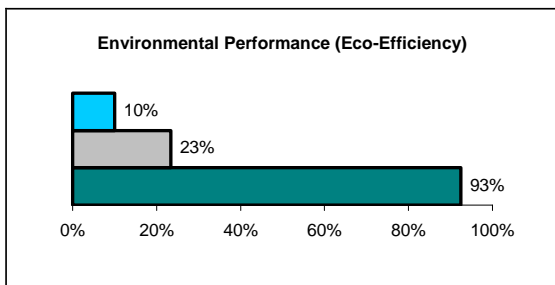
## Ανάλυση της Κοινωνικής Διάστασης



■ Best Score ■ Average Score ■ Emporiki Bank Score



## Ανάλυση της Περιβαλλοντικής Διάστασης



■ Best Score ■ Average Score ■ Emporiki Bank Score



## ✓ Ethical Investment Research Service για τον FTSE4good Index

Κατά το 2006 η Τράπεζα επαναξιολογήθηκε από τον φορέα Eiris και τον Μάρτιο του 2007 επιλέχθηκε για τον χρηματιστηριακό δείκτη FTSE4Good

## ✓ Stock at Stake για τον Ethibel Sustainability Index.

Η Εμπορική Τράπεζα συμπεριλαμβάνεται στον «Ethibel Sustainability Excellence Constituents» καθώς και στην τράπεζα πληροφοριών «Ethibel Investment Register data bank». Ο δείκτης Ethibel Sustainability Index υπολογίζεται και διατηρείται από την Standard&Poors.



2. <http://www.eiris.org>  
3. [http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good\\_Index\\_Series/Downloads/FTSE4Good\\_March\\_2007\\_Review.pdf](http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/Downloads/FTSE4Good_March_2007_Review.pdf)  
4. [http://www.ethibel.org/pdf/ESI\\_E\\_constituents.pdf](http://www.ethibel.org/pdf/ESI_E_constituents.pdf)  
5. [http://www.ethibel.org/subs\\_e/3\\_register/sub3\\_2.ihtml](http://www.ethibel.org/subs_e/3_register/sub3_2.ihtml)

Η γνώμη σας μετράει. Παρακαλούμε πείτε μας τη γνώμη σας για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο και αποστέλλοντας τη σελίδα αυτή στη διεύθυνση: Εμπορική Τράπεζα, Σοφοκλέους 11, Αθήνα ΤΚ 10235, υπ' όψη κας Στ. Κοβλακά ή στο fax: 210-3283112.

**1. Παρακαλούμε πείτε μας σε ποια κατηγορία ανήκετε**

- Μέτοχος – Επενδυτής
- Ανθρώπινο Δυναμικό
- Πελάτης
- Προμηθευτής
- Περιβαλλοντική Οργάνωση
- Μη Κυβερνητική Οργάνωση
- Άλλο

**2. Πως αξιολογείται τα παρακάτω τμήματα της Έκθεσης (σημειώστε με Χ την επιλογή σας)**

Η Ταυτότητά μας:

- Πολύ ενδιαφέρον
- Χρήσιμο
- Μη αναγκαίο
- Ασαφές

Η οικονομική διάσταση:

- Πολύ ενδιαφέρον
- Χρήσιμο
- Μη αναγκαίο
- Ασαφές

Η κοινωνική διάσταση:

- Πολύ ενδιαφέρον
- Χρήσιμο
- Μη αναγκαίο
- Ασαφές

Η περιβαλλοντική μας ευθύνη:

- Πολύ ενδιαφέρον
- Χρήσιμο
- Μη αναγκαίο
- Ασαφές

Η αξιολόγηση της αειφορίας μας:

- Πολύ ενδιαφέρον
- Χρήσιμο
- Μη αναγκαίο
- Ασαφές

**3. Για σας είναι απαραίτητο η Έκθεση**

(κυκλώστε την επιλογή σας)

Να παρέχει ποσοτικά στοιχεία περίπου τετραετίας, ώστε να διακρίνεται

η τάση προόδου;

ΝΑΙ  ΟΧΙ

Να αναφέρεται στη θετική δραστηριότητα αλλά και σε τομείς που η Τράπεζα μπορεί να βελτιωθεί;

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**4. Για ποια θέματα θα θέλατε περισσότερη / λιγότερη ενημέρωση:**

Περισσότερη ενημέρωση: .....

Λιγότερη ενημέρωση: .....

**5. Διαβάζοντας την Έκθεσή μας τι γνώμη σχημάτισατε για την Εμπορική Τράπεζα;**

- Εξαιρετική
- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Αρνητική

Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.

Αν επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας.

Όνομα: .....

Επώνυμο: .....

Ταχυδρομική Διεύθυνση: .....

Τηλέφωνο: .....

Email: .....

**Σύνταξη Έκθεσης**

Στέλλα Κοβλακά

Σύμβουλος Διοίκησης για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Σοφοκλέους 11

Αθήνα ΤΚ 10235

τηλ.: 210-3283141

fax: 210-3283112

e-mail: kovlaka.s@emporiki.gr

**Παραγωγή:**

ΕΚΔΟΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΒΑΝΗ

Σόλωνος 98 – 106 80 Αθήνα.

Τηλ.: 210 3661200,

Fax: 210 3617791

<http://www.livanis.gr>



**ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.**

Έδρα Διοίκησης: Σοφοκλέους 11, 102 35 Αθήνα

Τηλ. κέντρο: 210 32 84 000

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

**CRÉDIT AGRICOLE GROUP**