

>> Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δήλωση Προέδρου	4
Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου	5
A. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ	6
A.1 Ένας αιώνας λειτουργίας και κοινωνικής προσφοράς: 1907 - 2007	6
A.2 Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας με μια ματιά	8
A.3 Όραμα, Αξίες, Αρχές	8
A.4 Υποστηρίζουμε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου	10
A.5 Επιχειρησιακό Σχέδιο 2007 - 2011	11
A.6 Συμμετέχουμε σε συλλογικές πρωτοβουλίες	11
B. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	12
B.1 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	12
1.1 Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας	12
1.2 Κώδικας Δεοντολογίας	12
1.3 Διοικητικό Συμβούλιο	13
1.4 Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου	15
1.5 Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου	17
1.6 Διεύθυνση Επιθεώρησης	17
B.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	18
B.3 ΑΠΟΤΡΟΠΗ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ – ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ	20
B.4 ΟΙ ΜΕΤΟΧΟΙ ΜΑΣ	21
4.1 Διάρθρωση μετοχικού κεφαλαίου	21
4.2 Δικαιώματα μειοψηφίας	22
4.3 Η μητρική Crédit Agricole με μια ματιά	22
B.5 ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑ ΜΑΣ	23
5.1 Αναδιοργάνωση της τραπεζικής δομής και των διαδικασιών	23
5.2 Διαθέτουμε ευρύ και ασφαλές δίκτυο εξυπηρέτησης	24
5.3 Εξυπηρετούμε όλες τις αγορές	26
5.4 Διαφάνεια και Κανόνες Δεοντολογίας στις Συναλλακτικές Σχέσεις	27
5.5 Ακούμε τα Παράπονα των Πελατών	27
B.6 ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ	30

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Γ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ	32
Γ.1 ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	32
1.1 Ίση μεταχείριση - Ίσες ευκαιρίες	33
1.2 Το ανθρώπινο δυναμικό με μια ματιά	35
1.3 Εξέλιξη και Σύνθεση	36
1.4 Κατανομή σε θέσεις εργασίας και θέσεις ευθύνης	38
1.5 Συμβάσεις εργασίας, αμοιβές, απουσίες	39
1.6 Άτομα με αναπηρία	41
1.7 Εκπαίδευση	42
1.8 Υγεία και Ασφάλεια	44
1.9 Μέριμνα	45
1.10 Εργασιακές Σχέσεις	46
Γ.2 ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	49
2.1 Αλληλεγγύη προς τους κατοίκους των πυρόπληκτων περιοχών	49
2.2 Εθελοντική αιμοδοσία	50
2.3 Η χορωδία μας	50
2.4 Δωρεές	51
2.5 Εκδόσεις	52
2.6 Το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας	52
2.7 Χρηματοδότηση εκδηλώσεων	52
Δ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	53
Δ.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	53
Δ.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	54
Δ.3 ΟΙ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΜΑΣ	55
3.1 Κτήρια	55
3.2 Κατανάλωση νερού	56
3.3 Κατανάλωση χαρτιού	56
3.4 Υπηρεσιακές μετακινήσεις	56
3.5 Άμεσες εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα	57
3.6 Ανακύκλωση	58
3.7 Διαχείριση απαξιωμένου ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού	59
3.8 Χρηματοδότηση παραγωγής ενέργειας	59
3.9 Πράσινο προϊόν	59
3.10 Χρηματοδοτήσεις στη ναυτιλία	59
3.11 Περιβαλλοντικοί έλεγχοι	59
3.12 Ενέργειες ευαισθητοποίησης	59
Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΑΣ	60
ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ	61
ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ	63

Δήλωση Προέδρου

Αγαπητοί συνεργάτες και αναγνώστες,

Ζούμε σε μια κοινωνία χωρίς σύνορα. Έχω τη γνώμη ότι βιώνουμε το μετασχηματισμό της κοινωνικής οργάνωσης. Ένας συνδυασμός οικονομικών, γεωπολιτικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων διαμορφώνουν τη νέα εξίσωση ισχύος.

Η κρίση ρευστότητας στις χρηματαγορές, η διατροφική και ενεργειακή κρίση, οι γεωπολιτικές συγκρούσεις και εντάσεις, ενίοτε η σύγκρουση της έννοιας του δικαίου με την έννοια της ισχύος, η υποχώρηση των ανθρωπιστικών αξιών, η διευρυνόμενη έκταση της φτώχειας, η υποβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος και οι επιπτώσεις της στον άνθρωπο, όλα αυτά τροφοδοτούν την επιχειρηματική αβεβαιότητα και ενισχύουν τις αγонίες των πολιτών. Παράλληλα, συνιστούν σημαντικές παραμέτρους που καθιστούν το παγκόσμιο σύστημα πιο εύθραυστο.

Ο Όμιλος της Crédit Agricole λειτουργεί σε 70 χώρες. Κατανοούμε τους κινδύνους και εργαζόμαστε ώστε η Crédit Agricole να είναι μέρος της λύσης των προβλημάτων. Βασικά εργαζόμαστε για μια κοινωνία στην οποία διασφαλίζονται τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα, δημιουργούνται ευκαιρίες για όλους, αποτρέπουμε τη διαφθορά ενισχύοντας τη διαφάνεια, νοιαζόμαστε για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.

Η Crédit Agricole έχει εντάξει στη στρατηγική της την έννοια της αειφόρου ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Στρατηγικής του Διοικητικού Συμβουλίου στην ετήσια ανασκόπηση στρατηγικής, αξιολογεί την επίδοση των θυγατρικών της στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Η Εμπορική Τράπεζα, στην 100χρονη πορεία της και ιδιαίτερα στις δύσκολες περιόδους, απόδειξε την ενεργή της μέριμνα για τη ζωή και την πρόοδο. Αυτό, νομίζω, συνιστά ακόμα και σήμερα τον πυρήνα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Η Εμπορική λειτουργεί σήμερα με τα υψηλότερα διεθνή τραπεζικά πρότυπα και πρόκειται να αποτελέσει την πλατφόρμα για την περαιτέρω επέκταση της Crédit Agricole σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Δεσμεύομαι να εργαστώ για την περαιτέρω ενίσχυση των επιδόσεων της Εμπορικής Τράπεζας. Προσδοκώ ότι, με την ιδιαίτερη συμβολή της Επιτροπής του Διοικητικού Συμβουλίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η Εμπορική Τράπεζα θα αναδειχθεί σε Τράπεζα διεθνούς αναφοράς. Θέλω να ευχαριστήσω όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εμπορικής Τράπεζας, τα μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής, το Σύλλογο Εργαζομένων και το ανθρώπινο δυναμικό για τη δημιουργική συμβολή τους στη λειτουργία της Τράπεζας.

Ιδιαίτερα ευχαριστώ τους πελάτες της Τράπεζας για την εμπιστοσύνη τους και υπόσχομαι να τους δικαιώσω για την αφοσίωσή τους.

JEAN- FREDERIC DE LEUSSE

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Δήλωση Διευθύνοντος Συμβούλου

Αγαπητοί αναγνώστες/στριες,

Η Εμπορική Τράπεζα συμπλήρωσε 100 χρόνια λειτουργίας. Το σημαντικό αυτό ορόσημο σηματοδοτείται με την έναρξη της Νέας Πορείας της Εμπορικής Τράπεζας ως μέλος του Ομίλου της μητρικής Crédit Agricole. Η Νέα Πορεία βασίζεται στην ισχυρή ταυτότητα και στην πλούσια κληρονομιά της Τράπεζας καθώς και στην πολλαπλή στήριξη με τεχνογνωσία και καινοτόμες πρακτικές από τον Όμιλο της μητρικής Crédit Agricole.

Το 2007 ήταν μια δύσκολη χρονιά. Η οικονομική δραστηριότητα επιβραδύνθηκε, ο πληθωρισμός επιταχύνθηκε και οι χρηματοπιστωτικές αγορές γνώρισαν πρωτοφανή στα μεταπολεμικά χρόνια αναταραχή.

Στο γενικό αυτό πλαίσιο, η Εμπορική Τράπεζα κινήθηκε σταθερά και με κοινωνική υπευθυνότητα:

- Επαναπροσδιόρισαμε τη στρατηγική και αναδιοργανώσαμε τα συστήματα λειτουργίας. Προσαρμόσαμε την εταιρική διακυβέρνηση, τη διαχείριση κινδύνων και τα συστήματα ελέγχου με τα αντίστοιχα της μητρικής Crédit Agricole. Διατηρήσαμε δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας μεγαλύτερο από τον απαιτούμενο.
- Αναδιοργανώσαμε τη δομή της λιανικής τραπεζικής, δημιουργώντας τα Επιχειρηματικά Κέντρα για καλύτερη εξυπηρέτηση της πελατείας. Εξυγιάναμε το δανειακό χαρτοφυλάκιο. Καθιερώσαμε αυστηρότερα κριτήρια για τη χορήγηση καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Διευρύναμε το κλασικό δίκτυο εξυπηρέτησης της πελατείας με νέα καταστήματα και ταυτόχρονα ενισχύσαμε τα συστήματα για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση της πελατείας. Αυτοματοποιήσαμε διαδικασίες και λειτουργίες που βελτιώνουν την εξυπηρέτηση της πελατείας. Υποστηρίξαμε όλες τις αγορές, μη εξαιρουμένων των πολύ μικρών επιχειρήσεων, καθώς και των ευπαθών ομάδων πληθυσμού.
- Υπογράψαμε Συλλογική Σύμβαση Εργασίας με το Σύλλογο Εργαζομένων. Μετασχηματίζουμε την Τράπεζα με σεβασμό στο ανθρώπινο δυναμικό και τα δικαιώματά του. Μεριμνούμε για την εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, για την υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας. Συνεργαζόμαστε με το Σύλλογο Εργαζομένων σε κοινές επιτροπές.
- Εκφράσαμε αλληλεγγύη εκεί που χρειάζεται. Νοιαστήκαμε για τον πολιτισμό και την πολιτιστική κληρονομιά.
- Νοιαστήκαμε για την περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας.
- Αξιολογηθήκαμε για την Εταιρική Υπευθυνότητα και τη Λογοδοσία μας.
- Νοιαστήκαμε για την επαλήθευση των στοιχείων της Έκθεσης.

Δεν εφησυχάζουμε. Θέλουμε απλά η Εμπορική Τράπεζα να λειτουργεί υπεύθυνα από κάθε άποψη και για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Εργαζόμαστε με όραμα, αρχές, αξίες και με σχέδιο. Η σύσταση Επιτροπής του Διοικητικού Συμβουλίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποβλέπει στην ενίσχυση της συλλογικής μας προσπάθειας.

Θέτω στην κρίση σας την Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για το έτος 2007.

Ευχαριστώ θερμά τους μετόχους και τους πελάτες για την εμπιστοσύνη τους στην Εμπορική Τράπεζα. Ευχαριστώ το ανθρώπινο δυναμικό που ενστερνίσθηκε το όραμα για τη Νέα Πορεία και με αφοσίωση στηρίζει τον Μετασχηματισμό της Τράπεζας.

ΑΝΤΩΝΗΣ ΚΡΟΝΤΗΡΑΣ

**ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**

Α. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

Α.1 Ένας αιώνας λειτουργίας και προσφοράς: 1907 - 2007

Οι ρίζες της Εμπορικής Τράπεζας ξεκινούν από το 1882, τότε που ο τραπεζικός υπάλληλος Γρηγόριος Π. Εμπεδοκλής ίδρυσε την Ομόρρυθμη Εταιρεία με την επωνυμία «Ο.Ε.Τράπεζα Γρ. Εμπεδοκλέους».

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 εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών στις 08.04.1909.

Στην πορεία των 100 χρόνων η Εμπορική Τράπεζα ήρθε αντιμέτωπη με πολλές και κρίσιμες καταστάσεις: Δύο παγκόσμιοι πόλεμοι, η μικρασιατική καταστροφή, η κρίση του 1929, η κρατικοποίησή της το 1975 και τελικά η απόκτησή της από τη Γαλλική Τράπεζα Crédit Agricole S.A, το 2006.

Τον Αύγουστο του 2006, η Crédit Agricole S.A απόκτησε το 72% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας, μετά από ανοικτή δημόσια προσφορά. Η εξέλιξη αυτή ήταν το επιπέδωγμα της συνεργασίας μεταξύ

των δύο τραπεζών που ξεκίνησε το έτος 2000. Από τον Αύγουστο του 2006 άρχισε η Νέα Πορεία της Εμπορικής Τράπεζας.

Στο οδοιπορικό των 100 χρόνων της, η Τράπεζα αναδείχθηκε ως σταθερός θεσμός της οικονομικής ζωής που παράγει αξίες και συμβάλλει στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική πρόοδο της χώρας. Οι μεγάλες αλλαγές στη στρατηγική της συνιστούσαν και μεγάλες τομές σε γεγονότα της ελληνικής οικονομίας.

Στο βιβλίο με τίτλο «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος 1907-2007: Εναλλαγές Ταυτότητας και Μετασχηματισμοί»¹, η καθηγήτρια Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Ιστορίας κυρία Μαργαρίτα Δρίτσα σημειώνει: «Η περιδιάβαση στην ιστορία (σημ. της Εμπορικής Τράπεζας), μέσα από γραπτά τεκμήρια και προφορικές μαρτυρίες κατέδειξε το ρόλο που έπαιξαν τα πρόσωπα. Πόσο μεγάλη σημασία έχει η διορατικότητα και ικανότητα ορισμένων από τους διοικούντες σε κρίσιμες στιγμές, όταν χρειάζονταν καινοτομίες και επαναπροσανατολισμός. Πόσο σημαντικός υπήρξε ο ρόλος των υπόλοιπων εργαζομένων και των σταθερών δομών. Πόσο αναγκαίος ήταν ο συνδυασμός νέων ιδεών, καινοτομιών και συνέπειας. Πόσο επέδρασαν οι αξίες που εξασφάλιζαν τη δέσμευση, από τη μία και την εμπιστοσύνη, από την άλλη. Το ήθος και ο πολιτισμός, που σφυρηλάτησε η Εμπορική με τους ανθρώπους της, την καθιέρωσαν στη συνείδηση των εργαζομένων, πελατών και ευρύτερα στην ελληνική κοινωνία, ως προοδευτικό θεσμό αντίστοιχης σημασίας με την οικογένεια, τις ίσες ευκαιρίες για τη μεγαλύτερη διάρκεια της ζωής της και της ιστορίας της. Μέσα από τις εναλλαγές που συνεπάγονταν οι αναδιοργανώσεις, οι αναπροσανατολισμοί, οι ασυνέχειες, ο πυρήνας αυτού του πολιτισμού παρέμεινε σχετικά αλώβητος και τώρα, στον 21ο αιώνα, φαίνεται ν'ανακτά την παλαιά του σημασία και αξία για την ανανέωση της Τράπεζας και την πορεία σε νέους διεθνείς δρόμους».

¹ Εκδόσεις ΚΑΠΟΝ, 2008.

Μαργαρίτα Δρίτσα
Καθηγήτρια Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Ιστορίας
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

«Η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος συμπληρώνει φέτος 100 χρόνια από την ίδρυσή της. Στη διάρκεια της πορείας της αυτής διαμόρφωσε σε σημαντικό βαθμό την ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος ως μια από τις πέντε μεγαλύτερες τράπεζες της Ελλάδας με διεθνείς καταβολές και διασυνδέσεις.

Ως προς την οικονομική ιστορία της χώρας, συνέβαλε στην ανάπτυξη και την επιχειρηματικότητα, διαχέοντας πόρους και νέες νοοτροπίες. Διαμόρφωσε εξ άλλου μια ιδιαίτερη ευρωπαϊκή φυσιογνωμία, ενώ πολλές από τις πρακτικές που για πρώτη φορά εισήγαγε στο ελληνικό τραπεζικό περιβάλλον, όπως η λογιστική οργάνωση, η εκπαίδευση προσωπικού και η μέριμνα για την εξυπηρέτηση όλων των πελατών της έγιναν αντικείμενο μίμησης και από άλλες μεγάλες ελληνικές τράπεζες.

Οι ικανότητες των ιδρυτών της – διοικητών της ταυτόχρονα για πάνω από 35 χρόνια – των διαδόχων τους στη διοίκηση του ιδρύματος για δύο ακόμη τουλάχιστον δεκαετίες και οι δεξιότητες γενικότερα του προσωπικού της επέτρεψαν να αποκτήσει ευελιξία και να αλλάξει επανειλημμένως προσανατολισμό σε πολλούς τομείς εργασιών. Πολλά από τα στοιχεία που συνέθεσαν και συνθέτουν τον εταιρικό πολιτισμό της Εμπορικής διατηρήθηκαν ή/και ενισχύθηκαν και στην πορεία της ως δημόσιου οργανισμού από το 1975 μέχρι τη συγχώνευσή της με τη Γαλλική τράπεζα Crédit Agricole. Ως μέλος πια ενός μεγάλου διεθνούς Ομίλου, η κληρονομιά αυτή συμβάλλει ήδη θετικά και προοικονομίζει επιτυχίες για το μέλλον».

Δήλωση Νίκου Αναλυτή
Πρόεδρου του Ελληνικού Δικτύου Επιχειρήσεων για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

«Η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ λειτουργεί αδιάλειπτα για 100 χρόνια. Αυτό από μόνο του είναι ένα σοβαρό γεγονός και φυσικά δεν είναι τυχαίο. Επιβεβαιώνει ότι γενεές μετόχων, διοικήσεων, επιχειρήσεων, ιδιωτών, νοικοκυριών και εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας υιοθετούν και επιβραβεύουν (δικαιώνουν) το όραμα, τις αρχές λειτουργίας και τις αξίες της. Επιβεβαιώνει το κύρος, την αποδοχή και την καταξίωση που έχει αποκτήσει όλα αυτά τα χρόνια μέσα στην ελληνική κοινωνία. Κατά τη γνώμη μου, μια τέτοια πορεία προϋποθέτει την αποδοχή και εμπιστοσύνη της κοινωνίας, η οποία αναγνωρίζει, εκτός των άλλων, πρωτοβουλίες υπεύθυνης συμπεριφοράς της Τράπεζας σε τομείς όπως:

- Λειτουργία σύμφωνα με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης, ενσωματώνοντας διεθνείς καλές πρακτικές.
- Δημιουργία ισχυρών και θα έλεγα σε πολλές περιπτώσεις ακατάλυτων δεσμών με την πελατεία της.
- Εφαρμογή πολιτικών ίσης μεταχείρισης στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της, και παροχή προγραμμάτων πρόσθετης μέριμνας και εκπαίδευσης.
- Έμπρακτη αναγνώριση της συμμετοχικότητας, διασφαλίζοντας τη συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο και σε κοινές επιχειρησιακές επιτροπές.
- Φροντίδα για τις τοπικές κοινωνίες, συμβάλλοντας θετικά, μέσα από ένα μεγάλο φάσμα δράσεων και πρωτοβουλιών, στην κοινωνική ευημερία και τον πολιτισμό.
- Αναγνώριση της σημαντικότητας της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος μέσα από προγράμματα ευαισθητοποίησης, τα οποία δημοσιοποιεί σε κοινωνικούς απολογισμούς που υπεύθυνα εκδίδει, ενώ συμμετέχει ενεργά σε κοινές προσπάθειες για την ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης, όντας ένα από τα ιδρυτικά μέλη του United Nations Environment Programme Finance Initiative.

Ελπίζω ότι με την πρόσφατη ενσωμάτωση της Εμπορικής Τράπεζας στον Όμιλο της Γαλλικής Τράπεζας Crédit Agricole, όλες οι πιο πάνω πρωτοβουλίες επιχειρηματικής υπευθυνότητας θα ενισχυθούν και θα διευρυνθούν πολλαπλά γιατί θα προστεθούν σε αυτές και όλες οι διεθνείς εμπειρίες και πρακτικές της Crédit Agricole.

Εύχομαι από καρδιάς η Εμπορική Τράπεζα να συνεχίζει να μακροημερεύει και να αποτελεί φορέα οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής προόδου, δικαιώνοντας τις αξίες και προσδοκίες (των χιλιάδων μετόχων, επιχειρήσεων, ιδιωτών, επαγγελματιών και του ανθρώπινου δυναμικού της, που δικαίως την επιλέγουν) της κοινωνίας μέσα στην οποία λειτουργεί και της οποίας αποτελεί ζωντανό κύτταρο.»

A.2 Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας με μια ματιά

Στις 31.12.2007 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας διέθετε:

- Σύνολο ενεργητικού 27.324 εκατομμύρια ευρώ
- Ίδια κεφάλαια 880,77 εκατομμύρια ευρώ
- Συνολικό δείκτη κεφαλαιακής ε-

- πάρκειας 8,28%
- Απόδοση μέσων Ιδίων Κεφαλαίων (ROAE) 3,5%
- Σύνολο απασχολούμενων 6.747 άτομα εκ των οποίων 5.743 στην Εμπορική Τράπεζα.
- 20 επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα. Εξ αυτών οι 5 εί-

ναι τράπεζες: Η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος, με 380 καταστήματα στην Ελλάδα, και 4 θυγατρικές της που δραστηριοποιούνται με 80 καταστήματα στις αγορές της Κύπρου, Βουλγαρίας, Ρουμανίας και Αλβανίας.

A.3 Όραμα, Αξίες, Αρχές

Οραμά μας είναι η Αναγέννηση της Εμπορικής Τράπεζας. Θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι μια πρότυπη, καινοτόμος, ανταγωνιστική και ισχυρή ελληνική τράπεζα με δυναμική παρουσία στην αγορά της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Αξίες

Πέντε διαχρονικές εταιρικές αξίες διέπουν την καθημερινή μας λειτουργία:

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

Αρχές

Εφαρμόζουμε τις παρακάτω οικουμενικές αρχές στη σφαίρα της επιρροής μας:

- Σεβόμαστε τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.
- Σεβόμαστε τα εργασιακά δικαιώματα.
- Ενεργούμε προληπτικά για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος.
- Ενεργούμε με διαφάνεια και καταπολεμούμε τη διαφθορά.

Δήλωση του κου Michel Clavé

Επικεφαλής της Μονάδας Αειφόρου Ανάπτυξης της Crédit Agricole

«Με πλήρη επίγνωση των ευθυνών της, η Crédit Agricole προσχώρησε στο Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών πριν από πέντε χρόνια. Ο Όμιλος δεσμεύεται μαζί με τις επιμέρους οικονομικές μονάδες του να ενστερνιστεί, να στηρίξει και να θέσει σε εφαρμογή τις δέκα θεμελιώδεις αρχές που διέπουν τα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και τη μάχη κατά της διαφθοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος έχει ορίσει προτεραιότητες σε τέσσερις τομείς:

- Αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής: Ο Όμιλος δεσμεύεται να αντιμετωπίσει τις άμεσες επιπτώσεις με πολιτική εξοικονόμησης ενέργειας και τις έμμεσες επιπτώσεις με τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας μέσω των θυγατρικών του Unifergie, της Crédit Agricole Private Equity, της Εμπορικής Τράπεζας και της Calyon.
- Εξασφάλιση του σεβασμού για τα ανθρώπινα δικαιώματα, ιδιαίτερα εκτός Γαλλίας, δεδομένης της διεθνούς παρουσίας του Ομίλου.
- Υποστήριξη της γεωργίας, ενός τομέα στον οποίο ο Όμιλος ανέκαθεν διαδραμάτιζε σημαντικό ρόλο στη Γαλλία.
- Ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών, π.χ. κοινωνικά υπεύθυνα επενδυτικά μέσα ή δάνεια εξοικονόμησης ενέργειας που διανέμονται από τα δίκτυα Περιφερειακής Τράπεζας.

Δεδομένου ότι ο Όμιλος αποτελεί σημαντικό περιφερειακό παίκτη στο δίκτυο των Περιφερειακών Τραπεζών σε όλη την επικράτεια της Γαλλίας, επιδιώκεται επίσης η προώθηση των αξιών αλληλεγγύης και ενότητας. Για παράδειγμα, το πρόγραμμα "Points Passerelle" ενισχύει τους πελάτες εκείνους οι οποίοι αποκλείονται από τη διενέργεια τραπεζικών εργασιών, συμβάλλοντας στην προώθηση της μικροτραπεζικής παγκοσμίως μέσω του ιδρύματος Grameen-Crédit Agricole, που ιδρύθηκε το 2008 προκειμένου να καταπολεμήσει την φτώχεια ανά τον κόσμο.

Η αλληλεγγύη μπορεί επίσης να προσλάβει συλλογικό χαρακτήρα, όπως αποδείχτηκε όταν ο Όμιλος στο σύνολό του συγκέντρωσε τα αποθέματά του την επαύριον της καταστροφής που προκλήθηκε από το τσουνάμι του 2004 ή με τη βοήθεια που παρήγαγε η Εμπορική Τράπεζα και οι εργαζόμενοι σε αυτήν, οι Περιφερειακές Τράπεζες και η Crédit Agricole S.A. σε περιοχές που επλήγησαν από τις πυρκαγιές στην Ελλάδα το 2007.

Η εργασία της διάδοσης της πολιτικής αειφόρου ανάπτυξης του Ομίλου διεκπεραιώνεται από περίπου εκατό ανταποκριτές σε επίπεδο οικονομικής μονάδας (για παράδειγμα της κυρίας Στέλλας Κοβλακά για την Εμπορική Τράπεζα). Επικεφαλής του δικτύου αυτού τίθεται η Μονάδα Αειφόρου Ανάπτυξης της Crédit Agricole S.A. η οποία παρουσιάζει τις δραστηριότητές της τρεις φορές ετησίως στην Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης, υπό την προεδρία του Διευθύνοντος Συμβούλου της Crédit Agricole S.A.

Ως αποτέλεσμα των ενεργειών που λαμβάνονται σε επίπεδο οικονομικής μονάδας και παρουσιάζονται από τους ανταποκριτές της αειφόρου ανάπτυξης, ο Όμιλος έχει αξιολογηθεί από την κοινότητα αειφορίας και έχει λάβει αρκετά βραβεία. Σημειώνουμε το βραβείο της «Παγκόσμιας Τράπεζας της Χρονιάς», το οποίο απενεμήθη από το περιοδικό The Banker το 2007 για την πολιτική κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευθύνης και την ενσωμάτωσή μας στο δείκτη Αειφορίας Dow Jones τον περασμένο Σεπτέμβριο.

Η υπευθυνότητα που επέδειξε η Εμπορική Τράπεζα έχει επίσης αναγνωριστεί και η Εμπορική κατετάγη στη λίστα FTSE4Good, γεγονός που επιβοήθησε επίσης τους δείκτες αξιολόγησης της Crédit Agricole. Παρομοίως, η νέα πρωτοβουλία του ΔΣ της Εμπορικής για τη σύσταση επιτροπής με κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη αποτελεί περαιτέρω ένδειξη της δέσμευσης της τράπεζας. Ο Marc Carlos, Επικεφαλής της Διεθνούς Λιανικής Τραπεζικής και μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής της Crédit Agricole S.A. είναι απόλυτα σύμφωνος με αυτή την πρόταση και μαζί με εμένα και τη Μονάδα Αειφόρου Ανάπτυξης επικροτεί αυτή την καινοτόμο απόφαση για τον Όμιλο.»

A.4 Υποστηρίζουμε τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου	Αναφορά Εμπορικής Τράπεζας για το Έτος 2007
ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	
Αρχή 1 ^η	<p>Να υποστηρίζουμε και να σεβόμαστε την προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σεβόμαστε τα Ανθρώπινα Δικαιώματα σε όλες τις χώρες που η Τράπεζα δραστηριοποιείται. • Δεν έχουμε εμπλακεί σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.
Αρχή 2 ^η	<p>Να μεριμνούμε ώστε να μην εμπλεκόμαστε σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων</p>
Αρχή 3 ^η	<p>Να προασπιζόμαστε το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο Σύλλογος Εργαζομένων: <ul style="list-style-type: none"> * Διαπραγματεύεται με τη Διοίκηση (σελ. 46-48) * Συμμετέχει στο Εργασιακό Συμβούλιο του Ομίλου της Crédit Agricole (σελ. 46). • Δύο εκλεγμένοι εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας: ο κος Φωκίωνας Δημακάκος και η κυρία Δέσποινα Χαλκίδη (σελ. 13 και σελ. 46). • Εκπρόσωποι του Συλλόγου Εργαζομένων συμμετέχουν σε κοινές με τη Διοίκηση επιτροπές, για θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 46).
Αρχή 4 ^η	<p>Εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ελάχιστο όριο ηλικίας για πρόσληψη στην Τράπεζα είναι τα 18 έτη. • Δεσμιόμαστε τους προμηθευτές μας να σέβονται τα ασφαλιστικά δικαιώματα των εργαζομένων. • Η πιστωτική πολιτική μας βασίζεται σε ηθική προσέγγιση.
Αρχή 5 ^η	<p>Αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας</p>
Αρχή 6 ^η	<p>Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις στην εργασία και στην απασχόληση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επικαιροποιήσαμε την Πολιτική Ισότητας (σελ. 33), http://www.emporiki.gr/cbg/gr/career&research/career&research_story.jsp?docpath=/gr/Career/static/equal_opportunities • Δημοσιοποιούμε στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό με την οπτική του φύλου (σελ. 32-44). • Διαμορφώσαμε προσέγγιση για τα άτομα με αναπηρία (σελ. 41). • Δημοσιοποιούμε στοιχεία για την απασχόληση ατόμων με αναπηρία (σελ. 41).
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Αρχή 7 ^η	<p>Να υποστηρίζουμε την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η περιβαλλοντική πολιτική της Τράπεζας βασίζεται στην προληπτική προσέγγιση (σελ. 53). • Εφαρμόζουμε Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στο πλαίσιο αυτό υπολογίζουμε τις άμεσες επιπτώσεις που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον και φροντίζουμε με συγκεκριμένα μέτρα, κατά το δυνατόν, να τις ελαχιστοποιούμε (σελ. 54-59).
Αρχή 8 ^η	<p>Ανάληψη πρωτοβουλιών για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρηματοδοτούμε επενδυτικά σχέδια στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (σελ. 59).
Αρχή 9 ^η	<p>Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μέλος του δικτύου UNEP Finance Initiative/Task Force Central and Eastern Europe (σελ. 11).
ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	
Αρχή 10 ^η	<p>Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτεθούν σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαθέτουμε πλήρες και σύγχρονο σύστημα για την αποτροπή νομιμοποίησης παράνομου χρήματος (σελ. 20-21). • Δημοσιοποιούμε ποσοτικά στοιχεία για τις αναφορές μας στις αρμόδιες εποπτικές και δικαστικές αρχές (σελ. 21). • Εφαρμόζουμε Κώδικες Συμπεριφοράς, που στοχεύουν στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην αποτροπή της διαφθοράς (σελ. 12).

A.5 Επιχειρησιακό σχέδιο 2007- 2011

Ηέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να δικαιώνει την εμπιστοσύνη και τις προσδοκίες των μετόχων, των πελατών και των εργαζομένων της. Το 2007 δεσμευτήκαμε με επιχειρηματικό σχέδιο για την περίοδο

2007- 2011. Κεντρικοί στόχοι μας είναι:
1. Η προσαρμογή των διαχειριστικών συστημάτων και ευθυγράμμιση των συστημάτων διακυβέρνησης της Εμπορικής Τράπεζας με τα συστήματα της Crédit Agricole.

2. Να προβούμε σε νέες επενδύσεις περίπου €260 εκατομμυρίων και ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας να πετύχει τα όσα αναφέρει ο παρακάτω πίνακας.

	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%

A.6 Συμμετέχουμε σε συλλογικές πρωτοβουλίες

ΗΕμπορική Τράπεζα είναι, κατά το δυνατόν, δραστήριο μέλος των παρακάτω δικτύων:

- UNEP Finance Initiative -Task Force for Central and Eastern Europe, από το 1995 (www.unepfi.org). Στις 18.1.2007 συμμετείχαμε στην εκδήλωση που συνδιοργανώθηκε από το UNEP FI και την Alpha Bank στην Αθήνα, παρουσιάζοντας το

θέμα «Πλαίσιο ενσωμάτωσης περιβαλλοντικών κριτηρίων στο credit scoring»,

http://www.unepfi.org/fileadmin/event_s/2007/athens/6kovlaka.pdf

- Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) από 15/10/2003 (www.unglobalcompact.org).
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, από το 2003, (www.csrhellas.gr). Κατά το 2007

συμμετείχαμε στην εκδήλωση του Δικτύου με το γενικό τίτλο «Κοινωνικά Επιχειρείν 2007 - Αξίες και Πρακτικές Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας», παρουσιάζοντας την καλή πρακτική της Εμπορικής Τράπεζας με τίτλο: «Δέσμευση για Πολιτική Ίσης Μεταχείρισης και δημοσιοποίηση στοιχείων με την οπτική του φύλου».

B. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Η αναδιοργάνωση και ο Μετασχηματισμός της Τράπεζας συνδυάστηκαν με την ενίσχυση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της. Συνοπτικά, κατά το 2007 η Εμπορική Τράπεζα:

- Ενίσχυσε την εταιρική διακυβέρνηση.
- Ενδυνάμωσε το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου.
- Βελτίωσε τις επιδόσεις της στην κανονιστική συμμόρφωση.
- Διαχειρίστηκε τους κινδύνους.
- Ανασχεδίασε τις λειτουργίες εξυπηρέτησης της πελατείας, ανταποκρινόμενη και στις ανάγκες των πολύ μικρών επιχειρήσεων και των ευπαθών ομάδων πληθυσμού.

B.1 Εταιρική διακυβέρνηση

Η εταιρική μας διακυβέρνηση συνίσταται από ένα σύνολο αρχών, κανόνων και πρακτικών που διέπουν τη διοίκηση της Τράπεζας, με τα οποία διασφαλίζουμε τη διαφάνεια στη λειτουργία και την προστασία των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας. Σταδιακά, η εταιρική μας διακυβέρνηση προσαρμόζεται στο σύστημα διακυβέρνησης της μητρικής Crédit Agricole. Θέλουμε και εργαζόμαστε ώστε η εταιρική διακυβέρνηση της Εμπορικής Τράπεζας να συνιστά πρότυπο υψηλότατου επιπέδου. Οι αρχές και οι κανόνες που διέπουν την εταιρική διακυβέρνηση της Τράπεζας βασίζονται στο καταστατικό λειτουργίας της.

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/reference_material.jsp

1.1 Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας

Κατά το 2007 επικαιροποιήθηκε ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας, ενσωματώνοντας τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από το νέο θεσμικό πλαίσιο, ΠΔ/ΤΕ 2577/09.03.2006, καθώς και τις κατευθύνσεις της μητρικής Crédit Agricole.

Συνοπτικά, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας ορίζει τα παρακάτω:

• Κώδικα Δεοντολογίας με εφαρμογή στον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας.

• Διάρθρωση των υπηρεσιών της Τράπεζας – Οργανόγραμμα.

• Βασικές αρχές εταιρικής διακυβέρνησης.

• Διοικητικό Συμβούλιο (Κώδικας Δεοντολογίας του Διοικητικού Συμβουλίου, αρμοδιότητες και Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου).

• Διαδικασίες πρόσληψης / αξιολόγησης της απόδοσης και παύσης των Διευθυντικών Στελεχών.

• Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.

• Βασικές αρχές διαχείρισης προνομιακών πληροφοριών.

• Διαδικασίες για την εφαρμογή νόμων και αποφάσεων της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

• Κανόνες που διέπουν τις συναλλαγές μεταξύ συνδεδεμένων εταιρειών, παρακολούθηση και γνωστοποίηση στα εποπτικά όργανα και στους μετόχους.

• Λειτουργικό αντικείμενο των υπηρεσιών της Τράπεζας.

1.2 Κώδικας Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Δεοντολογίας είναι εναρμονισμένος με τον κώδικα δεοντολογίας του Ομίλου της Crédit Agricole S.A., τηρείται από όλους τους λειτουργούς και συνεργάτες της Εμπορικής Τράπεζας, καθώς και από όλες τις θυγατρικές εταιρείες της. Συμπληρώνει τα εγχειρίδια Κανονιστικής Συμμόρφωσης που ισχύουν σε κάθε εταιρεία του Ομίλου και αποτελεί κοινό σημείο αναφοράς του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας διανεμήθηκε σε όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό και προβλέπει τα παρακάτω:

• 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 τη 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 κάθε 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.
- Οι εταιρείες που αποτελούν τον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας ενεργούν με γνώμονα το κοινό όφελος, σεβόμενες την αποκεντρωμένη οργάνωση του ομίλου και το εταιρικό τους συμφέρον. Η δραστηριότητα κάθε εταιρείας του ομίλου διέπεται από τις αρχές της αλληλοβοή-

θειας και της από κοινού δράσης.

- Ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας δεσμεύεται να εφαρμόζει ξεκάθαρη επικοινωνιακή πολιτική έναντι των μετόχων, των λειτουργών, των εταίρων και των πελατών του. Όλες οι εταιρείες-μέλη και όλοι οι λειτουργοί είναι υπεύθυνοι για τη διατήρηση της φήμης του ομίλου και την προβολή της εταιρικής εικόνας.
- Κάθε λειτουργός οφείλει να γνωρίζει τους κανόνες και τις υποχρεώσεις που διέπουν τις επαγγελματικές του δραστηριότητες και να τις ασκεί με υπευθυνότητα. Όπου κρίνεται απαραίτητο μπορεί να υπολογίζει στις δεξιότητες και την πείρα του Ομίλου.
- Η βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων των λειτουργών του Ομίλου αποτελεί βασική προτεραιότητα της Εμπορικής Τράπεζας. Αντιστοίχως, οι εταιρείες του Ομίλου και τα στελέχη έχουν την υποχρέωση να χρησιμοποιούν και να διαχειρίζονται τους πόρους του Ομίλου με σύνεση και αποτελεσματικότητα.
- Οι εταιρείες και τα στελέχη του

Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας δεσμεύονται να δρουν με υψηλό πνεύμα ευθύνης σε κάθε κοινωνικό χώρο όπου εργάζονται και ζουν.

1.3 Το Διοικητικό Συμβούλιο

Σύνθεση

Στις 31.12.2007 το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αποτελείται από 17 μέλη, εκ των οποίων 5 είναι Εκτελεστικά Μέλη, 7 είναι Μη Εκτελεστικά Μέλη και 5 είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη.

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι Μη Εκτελεστικό Μέλος. Εκ των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου 14 Μέλη είναι άνδρες και 3 Μέλη είναι γυναίκες. Επίσης, δύο από τα Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι εκλεγμένοι εκπρόσωποι των εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα. Αναλυτικά, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εμπορικής Τράπεζας, στις 31.12.2007, ήταν τα παρακάτω:

A/A	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ Δ.Σ.
1	De Leusse	Jean-Frederic	Dominique	Πρόεδρος Δ.Σ. / Μη Εκτελεστικό Μέλος
2	De Wit	Bernard	Charles	Αντιπρόεδρος Δ.Σ. / Μη Εκτελεστικό Μέλος
3	Κροντηράς	Αντώνιος	Νικόλαος	Διευθύνων Σύμβουλος / Εκτελεστικό Μέλος
4	Charrier	Bruno-Marie	Bernard	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος / Εκτελεστικό Μέλος
5	Harang	Pierre-Rene-Henri	Jean	Γενικός Διευθυντής / Εκτελεστικό Μέλος
6	Dore	Philippe	Jacques	Μη Εκτελεστικό Μέλος
7	Demazure	Luc	Cuy	Μη Εκτελεστικό Μέλος
8	Nanquette	Yves	Henri	Μη Εκτελεστικό Μέλος
9	Δαυίδ	Χαράλαμπος	Γεώργιος	Μη Εκτελεστικό Μέλος
10	Δημακάκος	Φωκίων	Φώτιος	Εκτελεστικό Μέλος
11	Εμπέογλου	Νικόλαος	Μιχαήλ	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
12	Ζαφειρόπουλος	Παναγιώτης	Διονύσιος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
13	Κωνσταντακόπουλος	Αχλλέας	Βασίλειος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
14	Παπαλεξοπούλου	Αλεξάνδρα	Θεόδωρος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
15	Στράτου	Σαρλότα - Μαρία - Υπατία	Χριστόφορος	Μη Εκτελεστικό Μέλος
16	Χαλκίδη	Δέσποινα	Στέφανος	Εκτελεστικό Μέλος
17	Χατζόπουλος	Χριστόφορος	Ανδρέας	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Θητεία

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων με μυστική ψηφοφορία και απόλυτη πλειοψηφία και για τετραετή θητεία.

Η θητεία όλων των παραπάνω Μελών του Δ.Σ. λήγει κατά την αρχική ή την κατόπιν αναβολής Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2011.

Αρμοδιότητες

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά τη διοίκηση της Τράπεζας, τη διαχείριση της περιουσίας της και γενικά την επιδίωξη των εταιρικών σκοπών της. Οι αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου καθορίζονται από τα άρθρα 4 και 29 του Καταστατικού της Τράπεζας καθώς και από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας. Επίσης, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας εξειδικεύει τις αρμοδιότητες του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, του Αντιπροέδρου, του Διευθύνοντος Συμβούλου, του Γενικού Διευθυντή, καθώς και τις αρμοδιότητες των Μη Εκτελεστικών Μελών. Ο διαχωρισμός των ρόλων και ο σαφής προσδιορισμός των αρμοδιοτήτων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου.

Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου εκ του νόμου ευθύνονται απέναντι στην Τράπεζα για τις πράξεις και παραλείψεις τους κατά τη διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων.

Συνοπτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

- Διαμορφώνει τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης της Τράπεζας.
- Ελέγχει τη διαχείριση της εταιρικής περιουσίας.

- Επιδιώκει την πραγμάτωση των εταιρικών σκοπών.
- Εγκρίνει την πρόσληψη, τοποθέτηση, αξιολόγηση και παύση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, Ανώτατου Management και υψηλόβαθμων στελεχών.
- Μεριμνά για την αυστηρή τήρηση της νομοθεσίας καθώς και των αποφάσεων των Νομισματικών Αρχών, του Χρηματιστηρίου Αθηνών και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.
- Εποπτεύει τη διαχείριση των αναλαμβανομένων κινδύνων.
- Εποπτεύει το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου.
- Ελέγχει και εγκρίνει τις οικονομικές καταστάσεις της Τράπεζας.
- Προτείνει το μέρισμα, που πρόκειται να διανεμηθεί στους μετόχους.
- Εγκρίνει τις αμοιβές και επιδόματα του ανθρώπινου δυναμικού.
- Προεγκρίνει τις δαπάνες του τακτικού προϋπολογισμού και εγκρίνει έκτακτες δαπάνες.

Κώδικας Δεοντολογίας για τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας δεσμεύεται να διοικεί την Τράπεζα με τα υψηλότερα πρότυπα. Τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου δεσμεύονται με Κώδικα Συμπεριφοράς, ο οποίος συμπληρώνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, ο Κώδικας Δεοντολογίας θέτει γενικές κατευθύνσεις επαγγελματικής συμπεριφοράς των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, τα οποία:

- Οφείλουν κατά την εκπλήρωση των καθηκόντων τους να διαχειρίζονται τις υποθέσεις της Τράπεζας με κάθε επιμέλεια, ήθος, τιμιότητα και ακεραιότητα.
- Απαγορεύεται να επιδιώκουν ιδιοτελή οφέλη που αντιβαίνουν στα

συμφέροντα της Τράπεζας και να ωφελούνται επιχειρηματικά με πράξεις τους σε βάρος της Τράπεζας.

- Υποχρεούνται σε εχεμύθεια και σε κάθε διασφάλιση αυτής, αναφορικά με τις συναλλαγές της Τράπεζας, γεγεννημένες ή εκκρεμείς ή σκοπούμενες, τους πελάτες, συμβούλους, συνεργάτες και τους προμηθευτές αυτής. Το καθήκον εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας εκτείνεται περαιτέρω και σε οποιοδήποτε θέμα θα μπορούσε να επηρεάσει την αξία και τη διαπραγμάτευση των μετοχών της Τράπεζας σε επίπεδο οργανωμένης χρηματιστηριακής αγοράς.
- Οφείλουν να επιδιώκουν διαφάνεια στις σχέσεις τους με την Τράπεζα, και να γνωστοποιούν έγκαιρα στο Διοικητικό Συμβούλιο τυχόν κώλυμα ή ίδιο συμφέρον, το οποίο ενδέχεται να ανακύψει στο πλαίσιο των καθηκόντων τους από τις συναλλαγές της Τράπεζας ή συνδεδεμένων με αυτήν επιχειρήσεων.
- Απαγορεύεται να διατηρούν σχέση εξαρτημένης ή μη εργασίας ή την ιδιότητα μέλους Διοικητικού Συμβουλίου ή εκπροσώπου επιχειρήσεως ανταγωνιστικής της Τράπεζας και γενικά να ενεργούν άμεσα ή έμμεσα δραστηριότητες ανταγωνιστικές της Τράπεζας.
- Επιβάλλεται να ενεργούν καλόπιστα και να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια, ώστε να διατηρείται η καλή φήμη της Τράπεζας, η ποιότητα των υπηρεσιών της και να επιδιώκουν την άνοδο της εσωτερικής αξίας της μετοχής της Τράπεζας, σε συνδυασμό με την ενίσχυση της χρηματιστηριακής αξίας της μετοχής, ώστε να αντανakλά την πραγματική οικονομική αξία της Τράπεζας.
- Απαγορεύεται να χρησιμοποιούν την ιδιότητά τους καταχρηστικά

προς το σκοπό της διακριτικής μεταχείρισης πελατών, προμηθευτών κλπ. της Τράπεζας ή εργαζομένων αυτής.

Αμοιβές

Το σύνολο των μικτών αμοιβών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, για το έτος 2007, ανέρχεται σε €481.500,67 συμπεριλαμβανομένων και των συμμετοχών τους σε Διοικητικά Συμβούλια άλλων εταιρειών του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.

Αξιολόγηση της απόδοσης

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας προβαίνει ετησίως στην αξιολόγηση της απόδοσής του, με βάση την επίτευξη των στόχων του στρατηγικού σχεδίου της Τράπεζας. Το Διοικητικό Συμβούλιο δημοσιοποιεί τον απολογισμό της δράσης του στον Ετήσιο Απολογισμό προς τους Μετόχους και στο Ετήσιο Δελτίο της Τράπεζας.

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/annual_reports_archive.jsp?section=archive

Επίσης, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας ορίζει τη διαδικασία και τα κριτήρια αξιολόγησης των Διευθυντικών Στελεχών.

Έλεγχος χρηματοοικονομικών καταστάσεων

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εμπορικής Τράπεζας έχει συλλογικά την ευθύνη για τη σύνταξη και δημοσιοποίηση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, οι οποίες συντάσσονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης. Για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών και των υπηρεσιών που παρέχουν στην Τράπεζα, ακολουθούμε δύο βασικές αρχές:

- 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 2007 εξωτερικός ελεγκτής μας ήταν ο Κωνσταντίνος Μιχαλάτος, Ορκωτός Ελεγκτής – Λογιστής (Α.Μ. ΣΟΕΛ 17701) της PriceWaterHouse Coopers, Ανώνυμος Ελεγκτική Εταιρεία, Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές, Λ. Κηφισίας 268, 152 32 Χαλάνδρι Α.Μ. ΣΟΕΛ 113.

1.4 Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Η λειτουργία κάθε Επιτροπής διέπεται από κανονισμό λειτουργίας, ο οποίος ορίζει το σκοπό, τους στόχους, και τη σύνθεση της Επιτροπής, καθώς και διαδικαστικά θέματα λειτουργίας της.

α) Επιτροπή Ελέγχου

Οι στόχοι και οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου καθορίζονται από την 2577/9.03.2006 Πράξη Διοικήτη της ΤτΕ και εξειδικεύονται στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας.

Συνοπτικά η Επιτροπή Ελέγχου:

- Παρακολουθεί και αξιολογεί την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.
- Εποπτεύει την οργάνωση και λειτουργία των επιτροπών Ελέγχου των θυγατρικών εταιρειών.
- Αξιολογεί το έργο της Δ/σης Επιθεώρησης.
- Επιβλέπει και αξιολογεί τις οικονομικές καταστάσεις.
- Συνεργάζεται με την Επιτροπή Ελέγχου της μητρικής Crédit Agricole.

Τα Μέλη της Επιτροπής Ελέγχου δε-

σμεύονται από τον Κώδικα Συμπεριφοράς του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας. Η ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων, καθώς και κάθε επικοινωνία μεταξύ της Επιτροπής Ελέγχου και των υπηρεσιών της Τράπεζας, είναι πάντοτε γραπτή.

Η Επιτροπή Ελέγχου τηρεί πρακτικά των Συνεδριάσεών της. Αντίγραφο των πρακτικών κοινοποιείται στα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για την ενημέρωσή του και την υλοποίηση των προτάσεων της Επιτροπής.

Η σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου στις 31.12.2007 ήταν η παρακάτω:

- Παναγιώτης Ζαφειρόπουλος, Ανεξάρτητο, Μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Πρόεδρος
- Bernard De Wit, Μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Μέλος
- Phillipe Dorre, Μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, Μέλος

Κατά το 2007 η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε 11 φορές.

β) Διαχείριση Κινδύνων

Στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 3/347/12.07.2005 απόφασης του Δ.Σ. της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, η Εμπορική Τράπεζα, για λόγους ευθυγράμμισης προς την μητρική Τράπεζα Crédit Agricole, το 2007 όρισε το αρμόδιο όργανο για την Διαχείριση των Κινδύνων.

Συνοπτικά, τα καθήκοντα του νέου οργάνου είναι τα παρακάτω:

- Διαμορφώνει τη στρατηγική ανάληψης πάσης μορφής κινδύνων και διαχείρισης κεφαλαίων που ανταποκρίνεται στους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας, σε ατομικό και σε επίπεδο ομίλου και στην επάρκεια των διαθέσιμων πόρων σε τεχνικά μέσα και προσωπικό.

- Μεριμνά για την ανάπτυξη εσωτερικού συστήματος διαχείρισης κινδύνων και την ενσωμάτωσή του στη διαδικασία λήψης των επιχειρηματικών αποφάσεων.
- Καθορίζει τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων ως προς την αναγνώριση, πρόβλεψη, μέτρηση, παρακολούθηση, έλεγχο και αντιμετώπισή τους.
- Αξιολογεί την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και του ομίλου της και ιδίως τη συμμόρφωση προς το καθορισμένο επίπεδο ανοχής κινδύνου.
- Αξιολογεί την καταλληλότητα των ορίων, την επάρκεια των προβλέψεων και την εν γένει επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων σε σχέση με το ύψος και τη μορφή των αναλαμβανόμενων κινδύνων.
- Προβλέπει για τη διενέργεια τουλάχιστον ετήσιων προσομοιώσεων καταστάσεων κρίσης (stress tests) για τους κινδύνους αγοράς, πιστωτικό, ρευστότητας και ανάλογων τεχνικών για το λειτουργικό κίνδυνο.

Στις 31.12.2007, τα καθήκοντα της Διαχείρισης Κινδύνων ασκούσαν δύο Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία και εξειδίκευση για την άσκηση των καθηκόντων που τους ανατέθηκαν:

- Ο κ. Bruno Charrier του Bernard, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ. και
- Ο κ. Παναγιώτης Ζαφειρόπουλος του Διονυσίου, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ.

γ) Επιτροπή Αμοιβών

Η Επιτροπή Αμοιβών αποτελείται από Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Αρμοδιότητα της

επιτροπής είναι η υποβολή στο Διοικητικό Συμβούλιο προτάσεων σχετικά με τις αμοιβές των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των στελεχών, των εσωτερικών ελεγκτών και γενικά για θέματα πολιτικής αμοιβών. Στις 31.12. 2007, μέλη της Επιτροπής Αμοιβών ήταν οι παρακάτω:

- Jean-Frederic De Leusse, Πρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος του ΔΣ
- Bernard De Wit του Charles, Μη Εκτελεστικό Μέλος του ΔΣ
- Pierre-Rene-Henri Harang του Jean, Μη Εκτελεστικό Μέλος του ΔΣ

δ) Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Το 2007 υποβλήθηκε η εισήγηση για τη σύσταση Επιτροπής του Διοικητικού Συμβουλίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη². Η Σύσταση της Επιτροπής ΕΚΕ καθώς και η έγκριση του κανονισμού λειτουργίας της ολοκληρώθηκαν το 2008.

Άλλες Επιτροπές

Πρόκειται για Επιτροπές στις οποίες συμμετέχουν Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και που συγκροτούνται με Πράξη του Διευθύνοντος Συμβούλου.

■ Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού Παθητικού

Είναι το κυρίαρχο στρατηγικό και εγκριτικό όργανο του Ομίλου της Τράπεζας. Βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι οι παρακάτω:

- Καθορισμός πολιτικής άντλησης κεφαλαίων.
- Καθορισμός πολιτικής χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων.
- Χάραξη τιμολογιακής πολιτικής.
- Προσδιορισμός μακροχρόνιων και βραχυχρόνιων στόχων.
- Χάραξη της γενικής πολιτικής ανάληψης και διαχείρισης κινδύνων.
- Προσαρμογή της «διάρκειας»

(duration) και διαχείριση του «ανοίγματος» (gap) των επιτοκιακά ευαίσθητων στοιχείων ενεργητικού και παθητικού.

■ Συντονιστική Επιτροπή Πληροφορικής (IT Steering Committee)

Βασικές αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι οι παρακάτω:

- Αξιολόγηση των βραχυπροθέσμων και μεσο-μακροπροθέσμων σχεδίων της Πληροφορικής στο πλαίσιο της επιχειρησιακής στρατηγικής.
- Αξιολόγηση της Ανάλυσης & Διαχείρισης των Κινδύνων που σχετίζονται με τα πληροφοριακά συστήματα.
- Αξιολόγηση και έγκριση των μεγάλων προμηθειών υλικού και λογισμικού.
- Εποπτεία των μεγάλων έργων και του προϋπολογισμού της Πληροφορικής.
- Καθορισμός προτεραιοτήτων.
- Αξιολόγηση πολιτικών, προτύπων και διαδικασιών.
- Έγκριση και εποπτεία των συνεργασιών με τρίτους.

² Η απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου για τη σύσταση της Επιτροπής ΕΚΕ ελήφθη το έτος 2008.

1.5 Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) σύμφωνα με τα διεθνή ελεγκτικά πρότυπα, τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου και τις οδηγίες της μητρικής Crédit Agricole SA. Το ΣΕΕ διέπεται από αρχές, έχει συγκεκριμένους στόχους και εφαρμόζεται στο σύνολο των μονάδων του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας. Η αποστολή, οι αρχές και οι στόχοι του ΣΕΕ δεν άλλαξαν κατά το 2007 και κρίνουμε σκόπιμο να τους επαναλάβουμε:

Αρχές

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου διέπεται από τις παρακάτω διαχρονικές αρχές:

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

Στόχοι του Σ.Ε.Ε

- Υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής
- Αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων
- Συστηματική παρακολούθηση και διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων
- Διαφύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας
- Αξιοπιστία και πληρότητα των παρεχομένων στοιχείων και πληροφοριών
- Παραγωγή αξιόπιστων οικονομικών καταστάσεων
- Συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τους Εσωτερικούς Κανονισμούς

Σύνθεση του Σ.Ε.Ε.

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ) της Εμπορικής Τράπεζας συνθέτουν:

- Η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Η Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου, η λειτουργία της οποίας προβλέπεται από το αντίστοιχο ΣΕΕ του Ομίλου της Crédit Agricole.
- Η **Διεύθυνση Επιθεώρησης**, η οποία διενεργεί περιοδικούς (τακτικούς, έκτακτους και ειδικούς) ελέγχους σε όλες τις Μονάδες διοίκησης, τα καταστήματα και τις θυγατρικές του Ομίλου της Τράπεζας, εποπτεύει τις Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου των θυγατρικών και αξιολογεί το έργο τους.
- Η **Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης**, η οποία καλύπτει τα θέματα συμμόρφωσης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου στα θέματα πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Οι **Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων**, στις οποίες έχει ανατεθεί ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη και η παρακολούθηση των κινδύνων σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου και για όλες τις μορφές κινδύνου.

Οι παραπάνω Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργούν με βάση το συγκεκριμένο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης τους και παρακολουθούν απολογιστικά την υλοποίησή του με την υποβολή τριμηνιαίων αναφορών στις Επιτροπές και στα αρμόδια εποπτικά κλιμάκια.

1.6 Διεύθυνση Επιθεώρησης

Χαρακτηριστικά

Η Διεύθυνση Επιθεώρησης:

- Είναι διοικητικά ανεξάρτητη από άλλες μονάδες της Τράπεζας με εκτελεστικές αρμοδιότητες.
- Αναφέρεται άμεσα στο Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας, με παράλληλη γραμμή αναφοράς στην IGL/CASA.
- Είναι στελεχωμένη με έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό.
- 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 περιοδικές αναφορές στα αρμόδια εποπτικά όργανα και συνοπτικές εκθέσεις δραστηριοτήτων, ανά τρίμηνο, με τις διαπιστώσεις των ελέγχων και τις εισηγήσεις κάλυψης των αδυναμιών που ο έλεγχος εντόπισε.

Απολογισμός ελέγχων

Κατά το 2007, διεξήχθησαν αναλυτικά οι πιο κάτω έλεγχοι:

- Στα Καταστήματα του δικτύου διενεργήθηκαν 255 τακτικοί έλεγχοι.
- Στις Μονάδες της Διοίκησης διενεργήθηκαν 58 τακτικοί έλεγχοι.
- Στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου ολοκληρώθηκαν 15 τακτικοί έλεγχοι.

Επίσης, διεξήχθη σημαντικός αριθμός έκτακτων και ειδικών ελέγχων παρακολούθησης των συστάσεων, πρόληψης και καταστολής απάτης και διερεύνησης ειδικών υποθέσεων.

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.

Κύριοι Στόχοι για το 2008

- Εναρμόνιση των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των Θυγατρικών

με τα συστήματα και τις στρατηγικές της **Γενικής Επιθεώρησης της Crédit Agricole**.

- Αναβάθμιση των προγραμμάτων ελέγχου των μονάδων, στα πλαίσια μιας συνεχούς αποτίμησης των κινδύνων, αξιολόγησης των παρεχόμενων πληροφοριών, παρακολούθησης των αλλαγών που επέρχονται στο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται ο όμιλος, σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα και τις απαιτήσεις της Βασιλείας II.

- Διαχείριση των αλλαγών που δρομολογήθηκαν στα Συστήματα, τις Διαδικασίες και τα κριτήρια ελέγχου που εφαρμόζει η Διεύθυνση Επιθεώρησης.
- Εφαρμογή του TeamMate, της νέας μηχανογραφημένη εφαρμογής ελέγχου των πιστοδοτήσεων και το νέο Πρόγραμμα Διορθωτικών Ενεργειών (ΠΔΕ) της IGL/CASA.
- Αξιολόγηση των νέων διαδικασιών και συστημάτων πληροφορικής που αναπτύσσει η Τράπεζα.

B.2 Διαχείριση Κινδύνων

Δυνητικά, η Εμπορική Τράπεζα εκτίθεται σε χρηματοοικονομικούς κινδύνους (πιστωτικό κίνδυνο, στον κίνδυνο ταμειακών ροών και κίνδυνο από μεταβολές επιτοκίων και σε κίνδυνο ρευστότητας) καθώς και σε λειτουργικούς κινδύνους. Η Τράπεζα έχει θέσει ως πρωτεύοντα στρατηγικό στόχο τη διαχείριση όλων των κινδύνων που αναλαμβάνει καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου της.

Η διαχείριση χρηματοοικονομικών κινδύνων της Τράπεζας επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση της αβεβαιότητας των χρηματοπιστωτικών αγορών και επιδιώκει την ελαχιστοποίηση από ενδεχόμενη αρνητική τους επίδραση στη χρηματοοικονομική απόδοση της Τράπεζας.

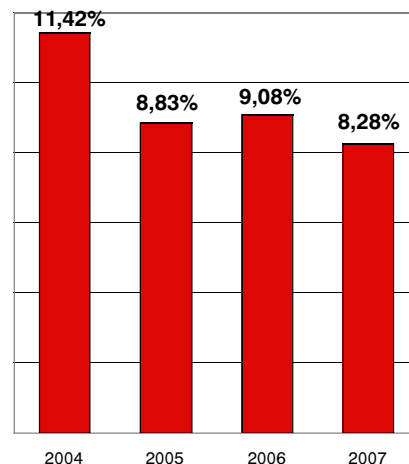
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων (Chief Risk Officer) είναι ο κος Claude Petit του Eugene.

Το 2007 η Εμπορική Τράπεζα υιοθέτησε για πρώτη φορά αυστηρότερο ορισμό αθέτησης πληρωμής (default definition) και πιο εξελιγμένους κανό-

νες ταξινόμησης των δανείων (contagion rules). Με τις προσαρμογές αυτές οι μεθοδολογίες της Εμπορικής Τράπεζας έχουν ενσωματώσει το σύνολο των απαιτήσεων που απορρέουν από τη Βασιλεία II, πολύ νωρίτερα από τη σχετική προθεσμία των εποπτικών αρχών, υλοποιώντας με συνέπεια σχετική δέσμευση της Διοίκησης για πλήρη προσαρμογή με τις απαιτήσεις της Βασιλείας II, τις πρακτικές της Crédit Agricole και, για σκοπούς παρουσίασης των οικονομικών καταστάσεων, τα προβλεπόμενα από τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα. Με τις παραπάνω προσαρμογές, η Τράπεζα έχει ολοκληρώσει σε μεγάλο βαθμό την εξυγίανση του χαρτοφυλακίου της και την ενσωμάτωσή της στον Όμιλο της Crédit Agricole. Παράλληλα, κατά το 2007 η Εμπορική Τράπεζα αύξησε σημαντικά τις τακτικές προβλέψεις.

Στις 31.12.2007 η κεφαλαιακή βάση της Εμπορικής Τράπεζας σε επίπεδο Ομίλου ήταν, όπως φαίνεται στο διπλανό γράφημα.

ΒΑΣΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ, ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΜΙΛΟΥ



Η εφαρμογή αυστηρής Πολιτικής για την Αποτίμηση και Διαχείριση κινδύνων είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα, κατά τη διάρκεια του 2007, να κατακτήσει μια τριπλή και ιδιαίτερα σημαντική πρωτιά στην εγχώρια αγορά, από άποψη οικονομικής ευρωστίας και αξιοπιστίας:

- Πρώτη σε πιστοληπτική διαβάθμιση Τράπεζα στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις όλων των διεθνών οίκων.
- Πρώτη σε απόλυτη συμβατότητα και εφαρμογή των κριτηρίων της Βασιλείας II στα οικονομικά αποτελέσματα του 2007.
- Η Τράπεζα με το υψηλότερο ποσοστό κάλυψης μη εξυπηρετούμενων δανείων (104% έναντι 60% του μέσου όρου της τραπεζικής αγοράς).

Αναλυτική περιγραφή των κινδύνων και της θέσης της Τράπεζας αναφέρονται στον Ετήσιο Απολογισμό για το έτος 2007, καθώς και στο Ετήσιο Δελτίο για το έτος 2007:

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/annual_reports_archive.jsp?section=archive

Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος προκύπτει από την ενδεχόμενη αδυναμία του αντισυμβαλλόμενου (επιχείρηση ή επαγγελματία ή ιδιώτη) να ανταπεξέλθει στις συμβατικές υποχρεώσεις.

Η Τράπεζα με εσωτερικά μοντέλα αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα των πελατών της, καθώς και τα ειδικά χαρακτηριστικά του εκάστοτε χρηματοδοτικού ανοίγματος. Η μεθοδολογία ευθυγραμμίζεται με τις οδηγίες της Crédit Agricole και με τις απαιτήσεις για την κεφαλαιακή επάρκεια της Βασιλείας II.

ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ	ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΗ	ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΗ
Standard & Poor's	A+	A-1
Moody's	Aa3	P-1
FITCH-IBCA	A+	F1

Συνοπτικά, η Τράπεζα έχει διαμορφώσει στρατηγική πιστωτικού κινδύνου ανά τύπο έκθεσης:

- Στρατηγική κινδύνου για Μεγάλες Επιχειρήσεις: η Τράπεζα χρησιμοποιεί το μοντέλο 15-θμιας κλίμακας Ομίλου, που αξιολογεί τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά της δανειολήπτριας επιχείρησης. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει καθιερώσει όρια ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας.
- Στρατηγική κινδύνου για Μικρές Επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες: μέσω ηλεκτρονικού εισηγητικού, η Τράπεζα εφαρμόζει αυτοματοποιημένα εργαλεία ελέγχου που πιστοποιούν την εκπλήρωση των κανόνων πιστωτικής πολιτικής. Στόχος μας είναι η διαμόρφωση σκοροκαρτών ανά προϊόν, καθώς και η ανάπτυξη σκοροκάρτας «συμπεριφοράς» για τις Μικρές Επιχειρήσεις.
- Στρατηγική κινδύνου για ιδιώτες: πρόκειται για κινδύνους που εμπεριέχουν η στεγαστική και η καταναλωτική πίστη.

Κίνδυνοι αγοράς

Οι κίνδυνοι αγοράς προέρχονται από τη μεταβολή της εύλογης αξίας ενός χρηματοοικονομικού μεγέθους εξαιτίας των έντονων διακυμάνσεων στις τιμές της αγοράς. Οι κίνδυνοι αγοράς προκύπτουν κυρίως από ανοικτές θέσεις σε επιτόκια και νομίσματα. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί δύο τεχνικές για τη μέτρηση και τον έλεγχο του κινδύνου αγοράς: α) τη μεθοδολογία Value at risk, και β) τα stress tests.

- Συναλλαγματικός κίνδυνος: Απορρέει από τη διακύμανση της αξίας των χρηματοοικονομικών μέσων και των στοιχείων του ενεργητικού λόγω μεταβολών στις συναλλαγματικές αξίες.
- Κίνδυνος επιτοκίων: Είναι ο κίνδυνος διακύμανσης των καθαρών εσόδων από τόκους της Τράπεζας εξαιτίας των μεταβολών στα επιτόκια αγοράς.

Κίνδυνος ρευστότητας

«Ο κίνδυνος ρευστότητας είναι ο χρηματοοικονομικός κίνδυνος που προκύπτει από αναντιστοιχία στις περιόδους λήξης μεταξύ στοιχείων ενεργητικού και παθητικού. Κίνδυνος ρευστότητας αναφέρεται στην ενδεχόμενη αδυναμία της Τράπεζας να εκπληρώσει τις μελλοντικές υποχρεώσεις της που σχετίζονται με χρηματοοικονομικά μέσα ή συναλλαγές.

Η Τράπεζα μετρά τον κίνδυνο ρευστότητας και τον ελέγχει μέσα από μία αναπτυγμένη δομή διαχείρισης ελέγχων. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με τους κανονισμούς για δείκτες ρευστότητας των αρμοδίων ελεγκτικών αρχών, καθώς και τη θέσπιση εσωτερικών ορίων ρευστότητας.

Η Τράπεζα ελέγχει και διαχειρίζεται τον κίνδυνο ρευστότητας μέσα από τη χρήση και τον έλεγχο των ακόλουθων:

- α) υπόλοιπο στο Λογαριασμό Κατωτάτων Αποθεματικών, όπως καθορίζεται από την Τράπεζα της Ελλάδος.
- β) δείκτες ρευστότητας που καθορίζονται τόσο από την εποπτική αρχή (Τράπεζα της Ελλάδος) όσο και από ενδοεταιρικούς κανόνες.

Οι εργασίες της Τράπεζας στο εξωτερικό συμμορφώνονται με τους κανονισμούς ρευστότητας, που καθορίζονται τόσο από την Τράπεζα της Ελλάδος, όσο και από τις τοπικές κανονιστικές αρχές στο εξωτερικό».

Πηγή: Απόσπασμα από το Ετήσιο Δελτίο Εταιρικής Χρήσης 2007, σελίδα 43.

http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2007/annual_2007/dff/etis_deltio.pdf

B.3 Αποτροπή Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες – Κανονιστική Συμμόρφωση

Η εναρμόνιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας με τα πρότυπα της *Crédit Agricole* ξεκίνησε το 2006 και πρόκειται να ολοκληρωθεί το έτος 2008. Στο τέλος του 2007, ο βαθμός εναρμόνισης με τα πρότυπα της *Crédit Agricole* εκτιμάται στο 70%. Ειδική Ομάδα της Γενικής Επιθεώρησης της *Crédit Agricole* αξιολόγησε την επάρκεια της Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εμπορικής Τράπεζας.

Η πολιτική για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες εφαρμόζεται σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, σύμφωνα με την πολιτική και τις οδηγίες της μητρικής *Crédit Agricole*.

Κατά τη διάρκεια του 2007 η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας ενημερώθηκε με δύο εκθέσεις για τις επιδόσεις της Τράπεζας στον τομέα της αποτροπής νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Συνοπτικά, η Εμπορική Τράπεζα κατά το 2007:

- Εφάρμοσε το ενισχυμένο πρόγραμμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης FIDES. Άρχισε η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων Fircosoft File Filter (FFF), Fircosoft Message Filter (FMF) και NORKOM.
- Ολοκλήρωσε την ηλεκτρονική εφαρμογή «Αξιολόγηση και Διαβάθμιση Πελατών σε κατηγορίες κινδύνου», η οποία τέθηκε σε εφαρμογή από τις 2/01/2008.
- Εκπαίδευσε 4951 άτομα για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, συνολικής διάρκειας 10.634 ωρών.
- Ενημέρωσε τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πολιτική της να αποτρέπει τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Ειδικότερα: Όλο το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για το υφιστάμενο πλαίσιο Κανονιστικής Συμμόρφωσης με επτά γραπτές κατευθυντήριες οδηγίες και ένα Υπηρεσιακό Σημείωμα. Όλες οι κατευθυντήριες οδηγίες Κανονιστικής Συμμόρφωσης διαβιβάζονται στις θυγατρικές εταιρείες προς εφαρμογή ενιαίας πολιτικής

του Ομίλου. Επίσης, τα αντισυμβαλλόμενα μέρη ενημερώνονται με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

- Ενσωμάτωσε τους Κανόνες Συμβαλκτικής Συμπεριφοράς ως αναπόσπαστο μέρος του Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας.
- Έθεσε σε εφαρμογή τις παρακάτω βέλτιστες πρακτικές:
 - Σύσταση Ειδικής Επιτροπής Διοίκησης για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
 - Σύσταση και Λειτουργία Επιτροπών Πιστοποίησης και Δραστηριοτήτων Νέων Προϊόντων της Τράπεζας και του Ομίλου της.
 - Υποβολή «Γνώμης Κανονιστικής Συμμόρφωσης», όταν απαιτείται, για συγκεκριμένες περιπτώσεις πελατών (Compliance Opinion).
 - Συμμετοχή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε Επιτροπές της Τράπεζας.

- Διερεύνησε 2.386 περιπτώσεις, συνέταξε 156 ειδικές αναφορές εκ των οποίων οι 30 αναφορές υποβλήθηκαν στην Εθνική Αρχή. Συνολικά, για την περίοδο 2004 – 2007 η Τράπεζα διερεύνησε 4.323 υποθέσεις και υπέβαλε 290 αναφορές.
- Ανταποκρίθηκε σε αιτήματα των αρμοδίων αρχών, παρέχοντας στοιχεία, όπως παρουσιάζεται στον διπλανό πίνακα.
- Αύξησε τη δύναμη του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί η Δ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Από τον έλεγχο της εφαρμογής του θεσμικού και εταιρικού πλαισίου για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες δεν προέκυψαν παραβάσεις των λειτουργιών και επομένως η Τράπεζα δεν επέ-

Έτος	Διερευνήσεις	Υποβληθείσες αναφορές	Ειδικές αναφορές
2004	252	76	-
2005	702	90	-
2006	983	94	167
2007	2.386	30	156

ΕΤΟΣ	ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΛΛΕΣ ΑΡΧΕΣ
2007	835	316	3,202

βαλλε ποινές ή/και άλλα μέτρα σε λειτουργούς της κατά το 2007.

Οι βασικοί στόχοι για το 2008 περιλαμβάνουν:

- Ολοκλήρωση των Συστημάτων Πληροφορικής NORKOM, FFF, FMF
- Σύνταξη των εγχειριδίων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης (Operational Manual)

- Ολοκλήρωση έργων MiFID, έκδοση κανονισμών και οδηγιών για τα θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, Ευαίσθητων Προσώπων – Προνομακής Πληροφόρησης
- Εκπαίδευση σε ειδικά θέματα καταπόλησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες
- Εισαγωγή Συστήματος Εχέμυθης Αναφοράς

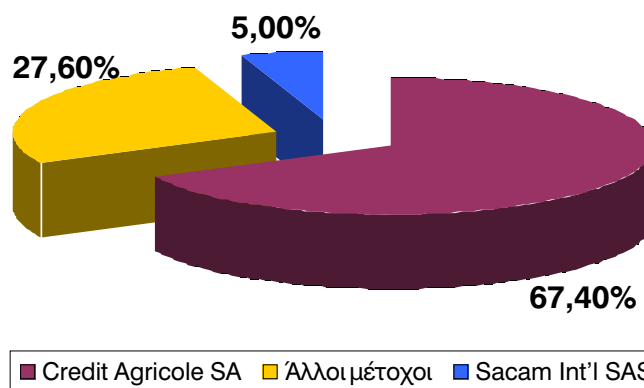
B.4 Οι μέτοχοί μας

4.1 Διάρθρωση μετοχικού κεφαλαίου

Στις 31.12.2007 το μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας ανέρχεται σε €728.153.074 διαιρούμενο σε 132.391.468 μετοχές, ονομαστικής αξίας €5,5 εκάστη. Οι μετοχές είναι κοινές ονομαστικές με δικαίωμα ψήφου. Όλες οι μετοχές είναι εισηγμένες προς διαπραγμάτευση στην Αγορά Αξιών του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Η διασφάλιση των δικαιωμάτων μειοψηφίας προβλέπεται από το άρθρο 20 του καταστατικού της Τράπεζας.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, 31-ΔΕΚ-07



Στις 31.12.2007 η μητρική Crédit Agricole κατείχε το 67,418% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας, και η SACAM INTERNATIONAL S.A.S το 5,0%. Το υπόλοιπο 27,582% του μετοχικού κεφαλαίου κατείχαν οι λοιποί μέτοχοι - θεσμικοί και ιδιώτες επενδυτές. Αναλυτικά, η μετοχική σύνθεση³ της Τράπεζας παρουσιάζεται στον διπλανό πίνακα.

Μέτοχος	Ποσοστό (%)
Crédit Agricole S.A.	67,410
Θυγατρικές Εμπορικής Τράπεζας	0,001
Ταμεία, Οργανισμοί, Επιμελητήρια, Χρηματιστήριο	8,756
Ιδρύματα, Δήμοι, Εκκλησίες	0,215
Ελληνικές Τράπεζες	0,001
Ελληνικές εταιρείες Αμοιβαίων Κεφαλαίων	0,220
Έλληνες μεγαλομέτοχοι (μεμονωμένοι – εταιρείες)	2,311
Εταιρείες και Αμοιβαία Κεφάλαια εξωτερικού (συμπεριλαμβανομένης της SACAM INTERNATIONAL SASI)	7,703
Τράπεζες του εξωτερικού	3,830
Ξένοι μεγαλομέτοχοι (μεμονωμένοι)	0,008
Ξένοι μικρομέτοχοι (μεμονωμένοι)	0,127
Έλληνες μικρομέτοχοι (μεμονωμένοι – εταιρείες)	9,418
ΣΥΝΟΛΟ	100%

4.2 Δικαιώματα μειοψηφίας

Σε σχέση με τα δικαιώματα μειοψηφίας, δεν σημειώθηκαν αλλαγές κατά το 2007. 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:

- Σύγκληση έκτακτης Γενικής Συνέλευσης.
- Αναβολή μία φορά αποφάσεων Τακτικής ή Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης.
- Ανακοίνωση στη Γενική Συνέλευση των ποσών που κατά την τελευταία διετία καταβλήθηκαν σε Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ή τους Διευθυντές ή άλλους υπαλλήλους.
- Έλεγχο της Τράπεζας, από αρμόδιο δικαστήριο, για τις περιπτώ-

σεις που παραβιάζονται διατάξεις του νόμου ή το Καταστατικό της Τράπεζας ή αποφάσεις της γενικής Συνέλευσης.

Επίσης, σε μετόχους που κατέχουν το 1/3 του καταβεβλημένου κεφαλαίου, να παρέχονται πληροφορίες για την πορεία των εταιρικών υποθέσεων και την περιουσιακή κατάσταση της Τράπεζας.

4.3 Η μητρική Crédit Agricole με μια ματιά

Η Crédit Agricole⁴ είναι μία από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ευρώπη και στον κόσμο (<http://www.credit-agricole.com/sustainabledevelopment/>). Ιδρύθηκε το 1894, δηλαδή συμπλήρωσε ιστορία 114 χρόνων.

Οι μέτοχοι της Crédit Agricole και τα αντίστοιχα ποσοστά συμμετοχής τους στο μετοχικό κεφάλαιο παρουσιάζονται στον διπλανό πίνακα. Όραμά της Crédit Agricole είναι να γίνει παγκόσμιος ηγέτης στην τραπεζική και ασφαλιστική αγορά.

Μέτοχος	% συμμετοχής στο κεφάλαιο
SAS Rue la Boétie	54,09
Υπουργείο Οικονομικών (Treasury)	0,75
Εργαζόμενοι (πρόγραμμα συμμετοχής)	6,21
Θεσμικοί επενδυτές	31,17
Μικροεπενδυτές	7,78
Σύνολο	100

Η Crédit Agricole:

- Έχει ισχυρή διεθνή παρουσία:
- Πάνω από 11.000 καταστήματα σε 20 χώρες του κόσμου.
- 44 εκατομμύρια ιδιώτες πελάτες.
- Παρέχει υπηρεσίες τραπεζικής ε-

πιχειρήσεων και επενδυτικής τραπεζικής σε 58 χώρες του κόσμου.

- Απασχολεί 86.866 άτομα σε ισοδύναμη πλήρη απασχόληση.
- Έχει ισχυρή κεφαλαιακή βάση και έχει ενσωματώσει στη στρατηγική

³ Στοιχεία 31.07.2008

⁴ Πηγή: Όλα τα στοιχεία για την Crédit Agricole αντλήθηκαν από την Ετήσια Έκθεση για το έτος 2007 <http://www.credit-agricole.com/sustainabledevelopment/>

της την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Επίσης:

- Προσυπόγραψε τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ.
- Υιοθέτησε τις Αρχές του Ισημερινού, μέσω της θυγατρικής Calyon.
- Προσυπόγραψε τις Αρχές των Υπεύθυνων Επενδύσεων, μέσω της θυγατρικής Crédit Agricole Asset Management.

■ Η μετοχή της περιλαμβάνεται σε 5 χρηματιστηριακούς δείκτες:

- CAC 40
- Dow Jones Eurostoxx 50
- Dow Jones Stoxx 600 banks
- FTSEurofirst
- FTSE4 OOD European Top 50
- ASPI Eurozone

■ Διακρίθηκε από το περιοδικό Banker ως η καλύτερη Τράπεζα του 2007 στον τομέα της εταιρικής διακυβέρνησης.

■ Βασικά οικονομικά μεγέθη, 31.12.2007:

- Μετοχικό κεφάλαιο (Shareholders' Equity): €46.474 εκατομμύρια.
- Σύνολο ενεργητικού (Total Assets): €1.414,2 δις
- Δάνεια (Gross Loans): €397,3 δις
- Καταθέσεις πελατών (customer deposits): €564,9 δις
- Καθαρά έσοδα (Net income): €4.044 εκατομμύρια.
- Δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας (Capital Adequacy Ratio): 8,6%.
- ROE (Return On Equity): 12,2%

B.5 Σχέσεις Εμπιστοσύνης με την Πελατεία μας

Για την Εμπορική Τράπεζα η σχέση με την πελατεία συνιστά ακρογωνιαίο λίθο της μακρόχρονης επιτυχίας μας. Θέλουμε ακατάλυτους δεσμούς με την πελατεία μας. Τρία είναι τα κύρια εργαλεία με τα οποία χτίζουμε τη σχέση εμπιστοσύνης με την πελατεία μας:

- Ολοκληρωμένες λύσεις με προϊόντα και υπηρεσίες σχεδιασμένα ειδικά για τις ανάγκες της πελατείας.
- Δίκαιη και διαφανής τιμολόγηση.
- Βέλτιστη ποιότητα εξυπηρέτησης.

Κατά το 2007 εργαστήκαμε με στόχο να μετατρέψουμε την Εμπορική Τράπεζα σε πρότυπη ελληνική τράπεζα, που δίνει έμφαση στην καινοτομία, στην ανταγωνιστικότητα και σε υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών. Στο πλαίσιο αυτό ανασχεδιάσαμε τις λειτουργίες της Τράπεζας και αναδιοργανώσαμε τη δομή και τις διαδικασίες της λιανικής τραπεζικής.

Με τον Λειτουργικό Μετασχηματισμό απλοποιήσαμε, αυτοματοποιήσαμε και συγκεντροποιήσαμε διαδικασίες, με αποτέλεσμα οι υπάλληλοί μας στο δίκτυο καταστημάτων να απαλλάσσονται από χρονοβόρες και γραφειο-

κρατικές εργασίες και οι πελάτες μας να εξυπηρετούνται καλύτερα. Με τον Εμπορικό Μετασχηματισμό τμηματοποιήσαμε την πελατεία με βάση τις ανάγκες της. Η αναγνώριση των διαφορετικών αναγκών των πελατών διευκολύνει τη διάθεση προϊόντων και συνεπάγεται αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου.

Παράλληλα, εξυπηρετήσαμε όλες τις αγορές, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών επιχειρήσεων και των ευπαθών ομάδων πληθυσμού, εργαστήκαμε για τη βελτίωση της διαφάνειας και της ποιότητας των συναλλαγτικών σχέσεων, και διαχειριστήκαμε τα παράπονα των πελατών μας. Από το 2007 εφαρμόσαμε αυστηρότερα κριτήρια στη χορήγηση καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών. Εξυπηρετούμε την πελατεία μας με δανειακά προϊόντα που κατανοεί και που ανταποκρίνονται στην πιστοληπτική ικανότητα των αντισυμβαλλομένων. Αν και αυτή η πολιτική έχει αρνητικές επιπτώσεις στα έσοδά μας, θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι υπεύθυνος δανειστής.

5.1 Αναδιοργάνωση της τραπεζικής δομής και διαδικασιών

Βασικό στοιχείο της αναδιοργάνωσης είναι η δημιουργία Επιχειρηματικών Κέντρων (ΕΚ). Τα ΕΚ στοχεύουν στη δημιουργία, διατήρηση και διασφάλιση της ποιότητας του εταιρικού χαρτοφυλακίου και την περαιτέρω ανάπτυξη των εταιρικών σχέσεων. Μέσω των ΕΚ κατανοούμε καλύτερα τις ανάγκες της πελατείας και παρέχουμε αποτελεσματικότερες λύσεις.

Κατά το 2007, δημιουργήσαμε 10 Επιχειρηματικά Κέντρα (ΕΚ) στην Αθήνα, Πειραιά, Λάρισα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο και Πάτρα. Τα ΕΚ δημιουργήθηκαν για να προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα στις Μεσαίες Επιχειρήσεις⁵. Τα ΕΚ έχουν κατανεμηθεί σε όλη την Ελλάδα, σύμφωνα με τη γεωγραφική κατανομή των πελατών μας και τις ανάγκες εξυπηρέτησής τους. Απασχολούν από 7-12 στελέχη, ανάλογα με τον αριθμό των επιχειρήσεων που εξυπηρετούν.

⁵ Ως Μεσαίες επιχειρήσεις ορίζονται οι εταιρείες που έχουν κύκλο εργασιών από €3 - €50 εκατομμύρια ή/και χρηρητικό όριο άνω του €1 εκατομμυρίου.

Στόχος μας είναι το έτος 2008 να ολοκληρωθεί η δημιουργία 11 επιπλέον ΕΚ σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας, ώστε να εξυπηρετείται καλύτερα η πελατεία μας.

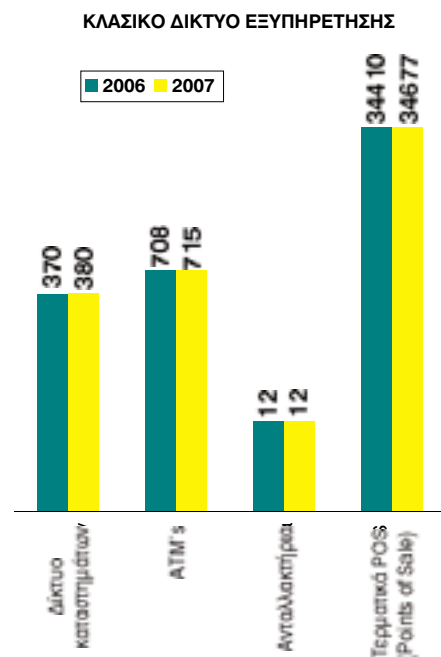
Επιπλέον, κατά το 2007 εντοπίσαμε 25 χρονοβόρες διαδικασίες. Εξ αυτών, επικεντρωθήκαμε στην απλοποίηση και αυτοματοποίηση 8 διαδικασιών που αφορούν τα παρακάτω:

- Κεντροποίηση της διαδικασίας και έγκρισης των στεγαστικών δανείων.
- Διαχείριση υπεγγύων επιταγών: Διαδικασία παραλαβής – ελέγχου και καταχώρησης στοιχείων υπεγγύων.
- Μετατροπές υφιστάμενων στεγαστικών δανείων σε νέα στεγαστικά δάνεια. Η νέα διαδικασία μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο για τη μετατροπή κατά 76%.
- Ταξινόμηση των συμφώνων υπολοίπων για τα δάνεια των επιχειρήσεων.
- Κατάργηση των εκτυπώσεων των λογιστικών καταστάσεων.
- Κατάργηση των λογιστικών διαδικασιών στα καταστήματα.
- Αυτοματοποίηση της διαχείρισης μισθοδοσίας των υπαλλήλων των επιχειρήσεων και οργανισμών.
- Αυτοματοποίηση χρεώσεων και προμηθειών.

5.2 Διαθέτουμε ευρύ και ασφαλές δίκτυο εξυπηρέτησης

Το 2007, διευρύνσαμε το δίκτυο εξυπηρέτησης της πελατείας μας με κλασικά και εναλλακτικά δίκτυα παροχής προϊόντων και υπηρεσιών. Αναλυτικά:

α) Αυξήσαμε τα δίκτυα των καταστημάτων, των ATMs και των τερματικών POS.



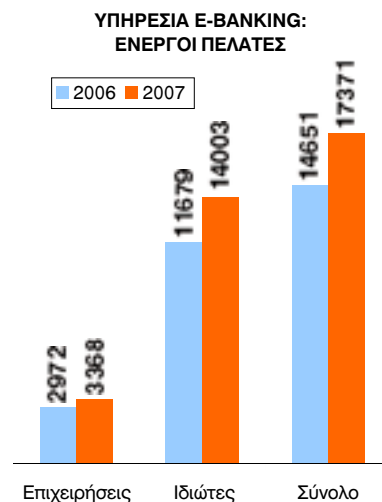
β) Εδραιώσαμε το εναλλακτικό δίκτυο εξυπηρέτησης.

Η δημιουργία εναλλακτικού δικτύου εξυπηρέτησης είναι σχετικά καινούργια λειτουργία για την Τράπεζα και είναι ακόμα σε φάση ανάπτυξης. Αν και η χρήση του κατά το 2007 αυξήθηκε σημαντικά, προσδοκούμε σε ταχύτερους ρυθμούς χρησιμοποίησής του από την πελατεία.

- **Κέντρο Εξυπηρέτησης Direct Banking:** Είναι σύστημα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης Εγγράφων, που λειτουργεί σε 24ωρη βάση. Το 2007 απαντήσαμε σε 31.377 ηλεκτρονικά αιτήματα πελατών (αύξηση 13%) και 67.342 τηλεφωνήματα (αύξηση 32%), καθώς και σε 17.568 e-mails (αύξηση 24%).

- **Υπηρεσία e.Banking:** Η ενεργή πελατειακή βάση (επιχειρήσεις και ιδιώτες) ενισχύθηκε κατά 18,6% στο σύνολο. Μεγαλύτερη αύξηση σημείωσε η χρήση του e-banking από ιδιώτες πελάτες (19,9% έναντι 13,3% των επιχειρήσεων).

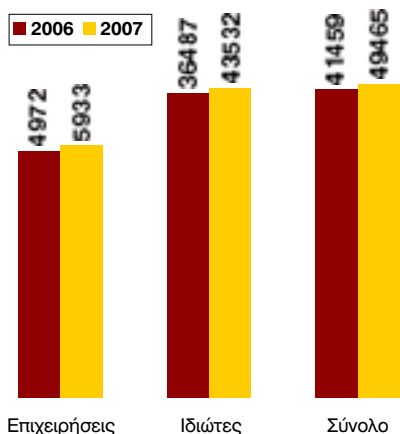
https://ebank.emporiki.gr/EMPB_EBANKWeb/transactions/login/Index.jsp



- **Υπηρεσία Εμπορική Phone Banking:** Είναι Σύστημα Διαχείρισης Αναφορών και Πληροφοριών. Κατά το 2007 σημειώθηκε αύξηση του αριθμού των εγγεγραμμένων πελατών κατά 19% στο σύνολο. Οι ενεργοποιημένοι πελάτες της υπηρεσίας αυξήθηκαν κατά 46%. Στόχος μας είναι το 2008 να λειτουργήσει η Υπηρεσία στην αγγλική γλώσσα.

https://ebank.emporiki.gr/EMPB_EBANKWeb/transactions/login/Index.jsp

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ PHONE-BANKING:
ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ**

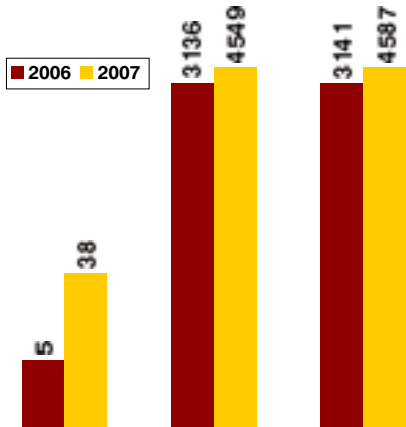


Επιχειρήσεις

Ιδιώτες

Σύνολο

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ



Επιχειρήσεις

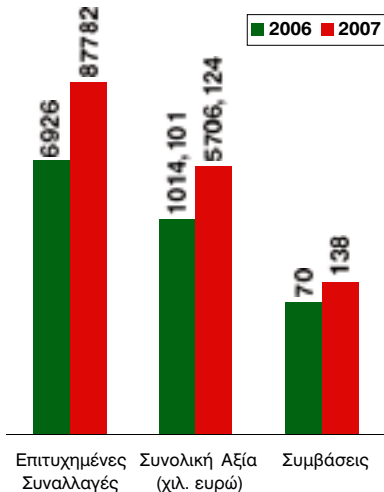
Ιδιώτες

Σύνολο

- **Εμπορική Secure e.Commerce:** Είναι Σύστημα Εκκαθάρισης Ηλεκτρονικών Πληρωμών ProxyPay. Η υπηρεσία σημείωσε εντυπωσιακή αύξηση μεγεθών, ενισχύοντας την πελατειακή της βάση (αριθμός συμβάσεων) κατά 97%, τον αριθμό των επιτυχημένων συναλλαγών (αύξηση 1.167%), καθώς και την αξία των συναλλαγών (αύξηση 463%).

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/e_commerce/e_commerce.jsp

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ SECURE
E-COMMERCE:
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ - ΑΞΙΑ - ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

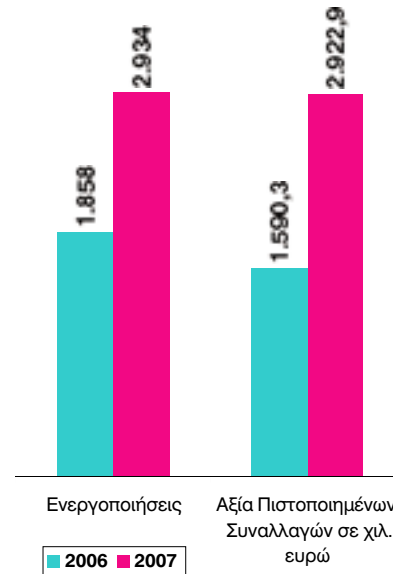


Επιτυχημένες Συναλλαγές

Συνολική Αξία (χιλ. ευρώ)

Συμβάσεις

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ BANK
SECURE**



Ενεργοποιήσεις

Αξία Πιστοποιημένων Συναλλαγών σε χιλ. ευρώ

- **Υπηρεσία Εμπορική Bank Secure:** Τα μεγέθη της υπηρεσίας ενισχύθηκαν σημαντικά σε σχέση με το 2006, αποδεικνύοντας έτσι την ολοένα αυξανόμενη εμπιστοσύνη των καρτούχων της Τράπεζας. Ιδιαίτερα εντυπωσιακά είναι τα στοιχεία που αφορούν στις νέες ενεργοποιήσεις πιστωτικών καρτών, ξεπερνώντας το 58%, καθώς επίσης και στην αξία των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν online με χρήση εγγεγραμμένων στην υπηρεσία πιστωτικών καρτών, με ετήσια αύξηση 84%.

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/e_commerce/e_commerce_story.jsp?docid=9F782B19C5EF3A2E03C6949B2F8AD4&cabinet=E_Commerce&lang=gr

- **Εμπορική e.Payments:** Η Τράπεζα είναι εταιρικός χορηγός του έργου «Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ» (Single Euro Payment Area - SEPA). Ξεκινήσαμε το έργο των Μαζικών Πληρωμών π.χ. Μισθοδοσία.

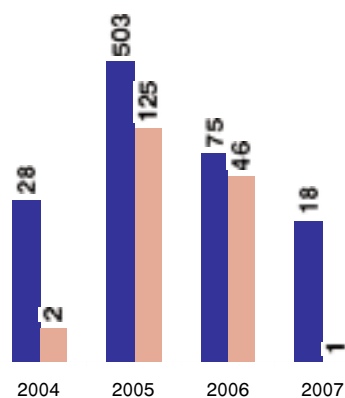
5.3 Εξυπηρετούμε όλες τις αγορές.

α) Αγορά Λιανικής

Κατά το 2007:

- Εκταμειώθηκαν 51.196 νέα καταναλωτικά δάνεια έναντι 56.582 το 2006. Η μείωση των καταναλωτικών δανείων οφείλεται στην πολιτική της Τράπεζας να εφαρμόζει αυστηρότερα κριτήρια στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών.
- Χορηγήσαμε 32.695 πιστωτικές κάρτες έναντι 52.763 το 2006. Η μείωση στις χορηγήσεις πιστωτικών καρτών οφείλεται στην πολιτική της Τράπεζας να εφαρμόζει αυστηρότερα κριτήρια για τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας.
- Προωθήσαμε στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε) 478 αιτήματα πελατών και χρηματοδοτήσαμε 19 πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις που έχουν την εγγύηση του Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε. Η σημαντική μείωση των χρηματοδοτούμενων σχεδίων, σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη, οφείλεται κυρίως στα αυστηρότερα κριτήρια του Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε για την παροχή εγγύησης.

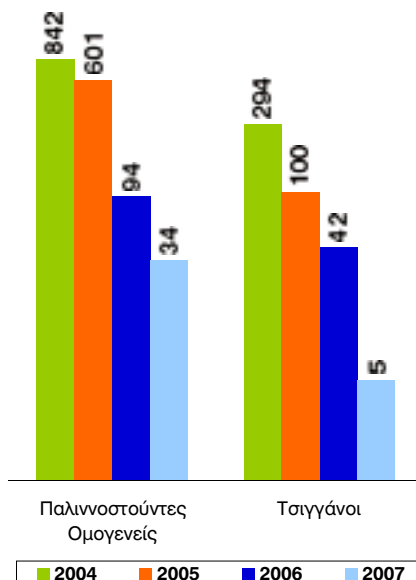
ΠΛΗΘΟΣ ΕΚΤΑΜΕΙΩΘΕΝΤΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΤΟΥ Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε.



■ Βραχυπρόθεσμα ■ Μακροπρόθεσμα

- Χρηματοδοτήσαμε 225.000 μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες, με συνολικά υπόλοιπα πιστοδοτήσεων €4,4 δις.
- Εκταμειώθηκαν 24.621 νέα στεγαστικά δάνεια έναντι 22.071 το έτος 2006.
- Χορηγήσαμε 39 στεγαστικά δάνεια σε ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Πρόκειται για δάνεια για τα οποία το δημόσιο επιδοτεί μέρος του επιτοκίου. Η σημαντική μείωση του πλήθους των χορηγηθέντων στεγαστικών δανείων οφείλεται κυρίως στη μείωση της ζήτησης.

ΠΛΗΘΟΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΣΕ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ



Παλινοστούντες Ομογενείς Τσιγγάνοι

■ 2004 ■ 2005 ■ 2006 ■ 2007

β) Αγορά Χονδρικής Τραπεζικής

Κατά το 2007:

- Το συνολικό χαρτοφυλάκιο μεγάλων επιχειρήσεων περιελάμβανε 1.949 πελάτες, εκ των οποίων 803 Μεγάλες Επιχειρήσεις, 1.100 ΝΠΔΔ και 46 ΔΕΚΟ. Σε σύγκριση με το 2006, διευρύνουμε την πελατειακή μας βάση με 33 νέες επιχειρήσεις.
- Διοργανώσαμε και συμμετείχαμε σε 40 κοινοπρακτικά και ομολογιακά δάνεια, με συμμετοχή €1,035 δις.
- Χρηματοδοτήσαμε 78 σύνθετα έργα του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (project financing), όπως θερμοηλεκτρικούς σταθμούς, σταθμούς συμπαραγωγής ενέργειας, ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, Δίκτυο Τηλεθέρμανσης και Αφαλάτωσης θαλάσσιου ύδατος με χρήση αιολικής ενέργειας, και οδικά δίκτυα. Η χρηματοδότηση σύνθετων έργων αυξήθηκε κατά 28,4% σε σύγκριση με το 2006.
- Το 83,4% του συνόλου των δανείων προς τη ναυτιλία είχαν χορηγηθεί προς την ποντοπόρο ναυτιλία και το υπόλοιπο 16,6% προς την ακτοπλοΐα.

γ) Αγορά Διαχείρισης Περιουσιακών Στοιχείων

- Οι καταθέσεις στην Εμπορική Τράπεζα ανήλθαν σε €17,6 δις, σημειώνοντας αύξηση 8,1% σε σύγκριση με το 2006.
- Συνεχίσαμε την έκδοση Επενδυτικών Προϊόντων Εγγυημένου Αρχικού Κεφαλαίου.
- Διαθέσαμε νέα Αμοιβαία κεφάλαια της Crédit Agricole Asset Management.
- Διπλασιάσαμε τον αριθμό των καταστημάτων μέσω των οποίων προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες personal banking.

5.4 Διαφάνεια και Κανόνες Δεοντολογίας στις Συναλλακτικές Σχέσεις

Παρέχουμε αμερόληπτη πληροφόρηση για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες. Στις συναλλαγές μας εφαρμόζουμε τους παρακάτω Κώδικες:

- Ο Τραπεζικός Κώδικας Δεοντολογίας, που διατέθηκε στην πελατεία από τα καταστήματά μας.
- Η δέσμευση για Προσυμβατική Ενημέρωση για τα στεγαστικά δάνεια.
http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/dff/KODIKAS_STE_GASTIKA.pdf
- Ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/dff/KODIKAS_DIA_FHMISH.pdf
- Ο Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας, τον οποίο εκδώσαμε και διαθέσαμε σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό.

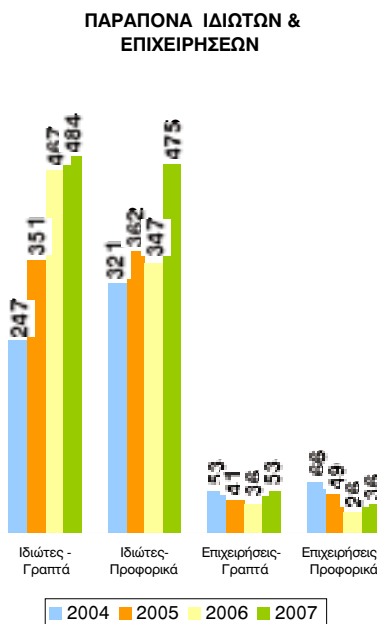
Επίσης, στα καταστήματα και στην εταιρική πύλη είναι αναρτημένα:

- Οι τιμές συναλλάγματος
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/foreign_exchangeGR.jsp
- Τα επιτόκια συναλλάγματος
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/interest_ratesGR.jsp
- Τα επιτόκια καταθέσεων
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/saving_tool.jsp
- Τα επιτόκια δανείων
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/loan_tool.jsp
- Το δελτίο τιμών αμοιβαίων κεφαλαίων
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/mutual_tool.jsp
- Οι Όροι συναλλαγών
http://www.emporiki.gr/files/GR/Other/basic_transaction_terms_gr.pdf

5.5 Ακούμε τα Παράπονα των Πελατών

Κεντρικό χαρακτηριστικό της στρατηγικής μας είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση. Ενδιαφερόμαστε για μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με την πελατεία μας. Εργαζόμαστε ώστε οι πελάτες μας, περίπου 5 εκατομμύρια, να είναι απολύτως ικανοποιημένοι από τη συνεργασία τους με την Εμπορική Τράπεζα.

Ακούμε και εκτιμούμε τις προτάσεις των πελατών μας για τον καλύτερο τρόπο εξυπηρέτησής τους. Ακούμε τα παράπονά τους και φροντίζουμε για την κατά το δυνατόν άμεση αντιμετώπισή τους. Θεωρούμε ότι η υποβολή των παραπόνων είναι σημαντική και μας βοηθά να βελτιωθούμε.



Κατά το 2007 το Γραφείο Διαχείρισης Θεμάτων Πελατείας της Τράπεζας διαχειρίστηκε συνολικά (γραπτά και προφορικά) 1.048 παράπονα πελατών μας (ιδιωτών και επιχειρήσεων) έναντι 876 παραπόνων το 2006, σημειώνοντας αύξηση 19,6%.

Αν και ο αριθμός των παραπόνων είναι μικρός σε σχέση με το μέγεθος της πελατείας, περίπου 0,02% της πελατειακής μας βάσης, για την Εμπορική Τράπεζα συνιστά ποιοτικό στοιχείο. Για το λόγο αυτό παρουσιάζουμε αναλυτικά τις αιτίες των παραπόνων καθώς και τα παράπονα κατά κατηγορία προϊόντος. Ως προς τη διαδικασία ανταποκρινόμαστε άμεσα σε κάθε παράπονο πελάτη και διατηρούμε συνεχή επαφή μέχρι την ολοκλήρωση της υπόθεσης.

Συνοπτικά:

- Το 91,5% των παραπόνων προέρχονται από ιδιώτες και το 8,5% από επιχειρήσεις.
- Τα παράπονα των ιδιωτών αφορούσαν στην αποπληρωμή καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών, δανείων και τα επιτόκια των καταθέσεων.
- Τα παράπονα των επιχειρήσεων αφορούσαν κυρίως πιστοδοτικά προϊόντα και πληρωμές.
- Οι σημαντικότερες αιτίες που προκάλεσαν παράπονα των ιδιωτών ήταν α) η ποιότητα της εξυπηρέτησης (ελλιπής πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση), β) οι προμήθειες και τα διάφορα έξοδα, και γ) υπολογισμοί στις πιστώσεις/χρεώσεις.

- Οι σημαντικότερες αιτίες που προκάλεσαν παράπονα των επιχειρήσεων ήταν α) η ποιότητα εξυπηρέτησης (ελλιπής πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση), β) ημερομηνίες valeur και εξασφαλίσεις, και γ) προμήθειες και διάφορα έξοδα.

Η δέσμη των μέτρων που εφαρμόζουμε για την κατά το δυνατόν εξάλειψη των παραπόνων περιλαμβάνει:

- Αναδιοργάνωση της δομής των καταστημάτων μας και των λειτουργικών διαδικασιών.
- Διάθεση μεγαλύτερης ποικιλίας και πιο ανταγωνιστικών προϊόντων.
- Απλοποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών.
- Ενίσχυση των εναλλακτικών - αυτόματων δικτύων εξυπηρέτησης.
- Συστηματική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ				
Παράπονα ανά προϊόν / υπηρεσία	2006		2007	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
Καταθετικά προϊόντα	127	3	195	6
Πιστοδοτικά προϊόντα	285	31	389	56
Πληρωμές (πιστωτικές κάρτες, ATMs, επιταγές, κίνηση κεφαλαίων κ.α.)	315	23	279	22
Κινητές αξίες (επενδυτικές συμβουλές, αμοιβαία κεφάλαια, πράξεις επί τίτλων, κ.α.)	15	-	35	2
Λοιπές τραπεζικές εργασίες (θυρίδες, εγγυητικές επιστολές, πάγιες εντολές, κ.α.)	72	5	61	3
Συνολικός αριθμός παραπόνων	814	62	959	89

ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2006-2007				
Αιτίες παραπόνων	2006		2007	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
Τραπεζική πρακτική (συμβάσεις, τήρηση οδηγιών, παραβιάσεις, κ.α.)	44	2	16	4
Συναλλαγές / υπολογισμοί (σφάλματα χρεώσεων / πιστώσεων, κ.α.)	79	3	122	9
Προμήθειες και διάφορα έξοδα	202	16	167	17
Επιτόκια (σφάλματα υπολογισμού)	20		31	3
Ποιότητα υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση κ.α.)	250	27	345	31
Διάφορα άλλα παράπονα (ανενεργοί λογ/σμοί, ημερομηνίες valeur, εμπράγματα εξασφαλίσεις, κ.α.)	219	14	278	25
Συνολικός αριθμός παραπόνων	814	62	959	89

Λαυρέντης Β. Λαυρεντιάδης,
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Όμιλος Εταιρειών Νεοχημική

«Με τους ανθρώπους της Εμπορικής δίπλα μας χτίσαμε έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους διεθνείς ομίλους. Η συνεργασία μας με την Εμπορική Τράπεζα στήριξε με τον καλύτερο τρόπο την αλματώδη πορεία διεθνούς ανάπτυξης του Ομίλου τα τελευταία 10 χρόνια, ένα από τα μεγαλύτερα growth stories στην ελληνική αγορά.

Η Εμπορική Τράπεζα ήταν και παραμένει ο πιο στενός συνεργάτης σε όλες τις επιχειρηματικές μας κινήσεις και μας έχει προσφέρει το καλύτερο επίπεδο υπηρεσιών από κάθε άλλη Τράπεζα. Οι άνθρωποι της Εμπορικής γνωρίζουν άριστα το αντικείμενό τους, είναι ευφυείς και προτάσσουν τις ανάγκες του πελάτη. Ξέρουν να δουλεύουν όπως οι τραπεζίτες στην Αγγλία ή την Αμερική. Θα ολοκληρώσουν κάθε project με τον καλύτερο τρόπο, ακόμη κι αν χρειαστεί να δουλέψουν εκτός ωραρίου και θα προσφέρουν στον πελάτη συχνά περισσότερα από αυτά που οφείλουν. Αυτό μπορούν να το κάνουν μόνο οι επαγγελματίες που αγαπούν πραγματικά τη δουλειά τους και έχουν «ψυχή».

Είναι ιδιαίτερα ευτυχής συγκυρία η σύνδεση της Εμπορικής με ένα κορυφαίο παγκόσμιο δίκτυο. Για μας η Εμπορική λειτουργεί πλέον ως μία παγκόσμια τράπεζα, που όμως έχει ένα φιλικό, ανθρώπινο και "ελληνικό" πρόσωπο».

Θωμάς Ευαγγελίου
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Septona ABEE

«Η εταιρεία Septona ABEE δραστηριοποιείται στη βιομηχανική περιοχή των Οινοφύτων από το 1971. Η συνεργασία μας με την Εμπορική ξεκίνησε περίπου το 1990. Πολύ σημαντικό ρόλο έπαιξε το ότι ήταν η μοναδική τράπεζα που είχε υποκατάστημα στα Οινόφυτα.

Η πολύ καλή συνεργασία που είχαμε, είχε ως αποτέλεσμα η Εμπορική Τράπεζα να ανταποκριθεί τότε στις ανάγκες της Septona και να δημιουργήσει στο κατάστημά της τμήμα εισαγωγών και εξαγωγών, λόγω της εξαγωγικής δραστηριότητας της εταιρείας μας. Επίσης, οι άνθρωποι της Εμπορικής Τράπεζας πίστεψαν σε εμάς, παρέχοντάς μας την κατάλληλη χρηματοδότηση με αποτέλεσμα τη γρήγορη ανάπτυξη της Septona.

Το καλό σήμερα με την Εμπορική είναι ότι είναι πιο ευέλικτη και οι αποφάσεις παίρνονται πολύ πιο γρήγορα απ' ό,τι στο παρελθόν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα η νέα μας επένδυση στην αγορά της Βουλγαρίας να χρηματοδοτείται από την Εμπορική Τράπεζα.

Εύχομαι στην Εμπορική Τράπεζα να πετύχει στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού που πραγματοποιεί σήμερα, αφήνοντας πίσω νοοτροπίες του παρελθόντος, για το καλό των υπαλλήλων και των μετόχων της».

Λεωνίδα Κότσαρης
Διευθύνων Σύμβουλος της Prolead

«Στα τρία χρόνια της συνεργασίας μας, είμαστε ικανοποιημένοι από το επίπεδο υπηρεσιών της Εμπορικής Τράπεζας, η οποία μας στήριξε με την παροχή όλων των απαραίτητων εργαλείων για την υλοποίηση των επαγγελματικών μας σχεδίων.

Τέσσερις είναι οι βασικές προσδοκίες της Prolead από την Εμπορική Τράπεζα στο μέλλον:

- Να δοθεί προτεραιότητα στην ανταγωνιστικότητα των παρεχομένων προϊόντων (κεφάλαιο κίνησης, factoring, leasing).
- Να γίνουν ακόμη πιο αισθητά τα οφέλη του κεντροποιημένου πληροφοριακού συστήματος.
- Να γίνονται μέσω e.banking τα εμβάσματα και τα L/C σε Ευρώπη και Ασία.
- Να επεκταθεί η εξυπηρέτηση και σε επίπεδο ασφαλιστικών προγραμμάτων».

Β.6 Βασικά Οικονομικά Μεγέθη της Εμπορικής Τράπεζας και του Ομίλου της

Κατάσταση αποτελεσμάτων 2004-2007 (σε € εκατομμύρια)

	2004	2005	2006	2007
Κέρδη / Ζημιές (μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας) ¹	-113,2	76	-226	30,1
Κέρδη / Ζημιές (προ φόρων και δικαιωμάτων μειοψηφίας) ¹	-94	114,6	-219,4	50,7
Καθαρά έσοδα	787,1	826,3	949,6	948,6
Καθαρά έσοδα από τόκους	572,3	609,9	713,1	759,4
Λειτουργικές δαπάνες ²	732,9	585,2	630,8	664,4

Στοιχεία Ενεργητικού -Παθητικού 2004-2007 (σε € εκατομμύρια)

	2004	2005	2006	2007
Σύνολο Ενεργητικού	18.747,00	20.017,60	22.795,90	27.324,00
Μικτές χορηγήσεις ³	14.145,10	16.318,50	18.375,70	20.535,90
Καθαρές χορηγήσεις ⁴	13.495,00	15.632,50	17.226,20	19.516,20
Καταθέσεις + Repos ⁵	14.928,20	14.929,30	16.656,80	18.127,00

¹Κέρδη / ζημιές από συνεχιζόμενες δραστηριότητες

²Οι λειτουργικές δαπάνες περιλαμβάνουν τις δαπάνες προσωπικού, τα έξοδα διοίκησης, τις αποσβέσεις και τα λοιπά λειτουργικά έξοδα

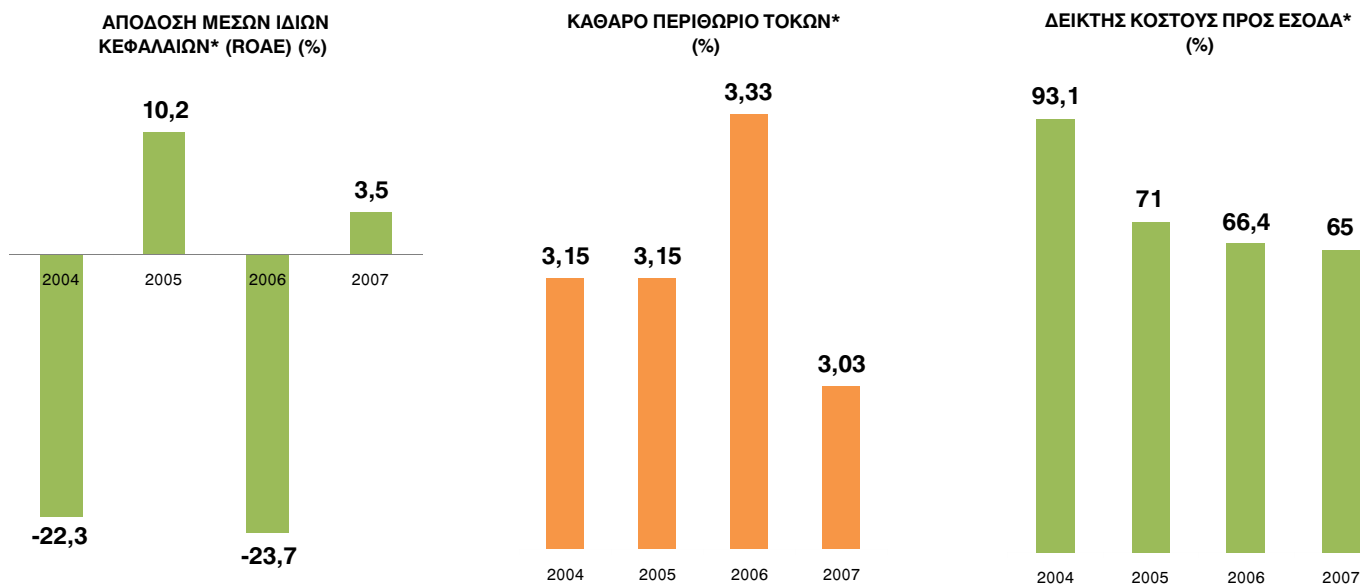
³Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες (συμπεριλαμβανομένων των προβλέψεων)

⁴Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες (μετά την αφαίρεση των προβλέψεων)

⁵Υποχρεώσεις προς πελάτες

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Έτους 2007, σελ. 64

http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2007/annual_2007/dff/etisapolog.pdf



* Στοιχεία Ομίλου. Ο υπολογισμός του ROAE βασίζεται στα κέρδη/ζημιές μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας από συνεχιζόμενες δραστηριότητες.

* Στοιχεία Ομίλου

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Έτους 2007, σελ. 66
http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2007/annual_2007/dff/etisapolog.pdf

*Στοιχεία Ομίλου

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Έτους 2007, σελ. 66
http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2007/annual_2007/dff/etisapolog.pdf

Οικονομική Αξία Ομίλου Εμπορικής Τράπεζας⁶, 2007 σε εκατ. ευρώ

Άμεσα Παραγόμενη Οικονομική Αξία		
1 Έσοδα		
Από τόκους και προμήθειες	912,70	
Από μερίσματα	1,83	
Από royalties	0,00	
Από ενοίκια ακινήτων	0,88	
Εισπράξεις από πωλήσεις ακινήτων	4,07	
Από πωλήσεις λοιπών παγίων στοιχείων	1,38	
Σύνολο άμεσα παραγόμενης Οικονομικής Αξίας	920,86	920,86
Διανομή της Άμεσα Παραγόμενης Οικονομικής Αξίας		
2 Λειτουργικά κόστη (Πληρωμές που καταβλήθηκαν)		
σε προμηθευτές για αγορά προϊόντων	7,98	
σε προμηθευτές για αγορά υπηρεσιών	96,30	
για μισθώματα ακινήτων	18,55	
σε προμήθειες για άδειες χρήσης (license fees)	10,28	
για αμοιβές σε εργαζομένους με σύμβαση έργου (contract workers)	1,89	
για βιομηχανικά δικαιώματα (royalties)	1,66	
για υπηρεσίες εκπαίδευσης	0,44	
Σύνολο λειτουργικών δαπανών	137,10	137,10
3 Δαπάνες μισθοδοσίας και benefits		
Μισθοί και διάφορα επιδόματα στους εργαζόμενους*	290,73	
Δαπάνες σε ασφαλιστικά ταμεία	85,93	
Δαπάνες για ασφάλιστρα	2,39	
Δαπάνες για στέγαση υπαλλήλων	0,97	
Δαπάνες για υποτροφίες υπαλλήλων και τέκνων τους	0,18	
Δαπάνες για εθελούσιες εξόδους	0,00	
Δαπάνες για υγεία και ασφάλεια	0,05	
Σύνολο δαπανών για μισθοδοσία και benefits	380,24	380,24
4 Πληρωμές σε παρόχους (πηγές) κεφαλαίων		
Μέρισμα στους μετόχους	0,00	
Πληρωμές τόκων σε όλους τους παρόχους δανειακών κεφαλαίων	124,46	
Σύνολο πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίων	124,46	124,46
5 Πληρωμές στο Δημόσιο: Καταβληθέντες Φόροι		
ΦΠΑ	16,23	
Φόρος εισοδήματος αλλοδαπής,	2,50	
Φόρος εισοδήματος	15,39	
Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	4,53	
Φόρος παρελθουσών χρήσεων	10,14	
Φόρος ακίνητης περιουσίας	1,34	
Φόρος μεταβίβασης μετοχών	4,66	
Διάφοροι Φόροι προς Δήμους και Κοινότητες	0,65	
Πρόστιμα φόρων	0,20	
Άλλα πρόστιμα καταβληθέντα στο δημόσιο	0,32	
Σύνολο καταβληθέντων φόρων	55,97	55,97
6 Κοινωνικές επενδύσεις		
Χρηματικές δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα, ΜΚΟ, ερευνητικά ιδρύματα, πολιτιστικούς και εκπαιδευτικούς φορείς, επενδύσεις σε κοινωνικές υποδομές	3,28	
Σύνολο Κοινωνικών επενδύσεων	3,28	3,28
Σύνολο Διανεμόμενης Οικονομικής Αξίας		701,06
Σύνολο Παρακρατηθείσας Οικονομικής Αξίας:		
Παραγόμενη μείον Διανεμηθείσα Αξία		219,80

* Οι αμοιβές των επί συμβάσει εργαζομένων δεν συμπεριλαμβάνονται καθώς η δαπάνη της μισθοδοσίας τους καταγράφεται ως λειτουργικό κόστος για αγορά υπηρεσιών)

ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΟΜΕΝΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ

Λειτουργικές Δαπάνες	Μισθοδοσία & Benefits	Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίων	Πληρωμές στο Δημόσιο	Κοινωνικές επενδύσεις
19,56%	54,24%	17,75%	7,98%	0,47%

⁶ Στοιχεία Ομίλου. Η παρουσίαση της Οικονομικής Αξίας γίνεται σύμφωνα με το Global Reporting Initiative Version 3, Economic Performance Indicators, Aspect Economic Performance, Δείκτης EC1

Γ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Γ.1 Το Ανθρώπινο Δυναμικό

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι το ανθρώπινο δυναμικό μας είναι πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Αναγνωρίζουμε ότι κλειδί για την επίτευξη των στόχων της Τράπεζας είναι η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων. Ιδιαίτερος δε στις τρέχουσες συνθήκες Μετασχηματισμού της Εμπορικής Τράπεζας, το ανθρώπινο δυναμικό μας είναι ο καταλύτης της αλλαγής: στηρίζει το πολυσύνθετο έργο του μετασχηματισμού της Τράπεζας με εμπιστοσύνη, αφοσίωση, γνώση και θετική προσδοκία.

Με βάση τις γενικότερες απαιτήσεις του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας, δύο είναι οι κεντρικοί στόχοι για το Ανθρώπινο Δυναμικό: πρώτον, ο οργανωτικός ανασχεδιασμός και δεύτερον, η συστηματική αντιμετώπιση των αναγκών σε στελέχωση, εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Κατά το 2007, βασικός άξονας του Μετασχηματισμού ήταν η αναδιοργάνωση των διαδικασιών που αφορούν στην επιλογή, εκπαίδευση, ανάπτυξη, ανταμοιβή και αναγνώριση

των επιδόσεων του ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα, η Τράπεζα συνέχισε σταδιακά να ανανεώνει το ανθρώπινο δυναμικό και επικαιροποίησε την Πολιτική για Ίση Μεταχείριση. Αξιολογήσαμε τη δράση μας για τα άτομα με αναπηρία, διαμορφώσαμε σχέδιο πολιτικής για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας. Επίσης, η Τράπεζα συνέχισε να παρέχει σημαντικά προγράμματα μέριμνας για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.

Γιώργος Σπηλιόπουλος

Δ/ντής Διεύθυνσης Νομικών Συμβούλων

Εκτελών και χρέη Γενικού Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

«Εργάζομαι στην Εμπορική Τράπεζα σχεδόν 35 έτη και από ηλικίας 18 ετών, αρχίζοντας την καριέρα μου ως απλός εργαζόμενος στα Καταστήματά της. Στο διάστημα αυτό και από διάφορες θέσεις στην Τράπεζα και τον Όμιλό της, έζησα όλες τις ιστορικές αλλαγές της Τράπεζας, καθώς και τις σύνθετες προκλήσεις για την επίτευξη των στρατηγικών και λειτουργικών στόχων της. Από τον Αύγουστο του 2006, που η Τράπεζα είναι μέλος του Ομίλου της Crédit Agricole, όλοι/ες μαζί δημιουργούμε με νέα ώθηση και με καλύτερους όρους, τη νέα πορεία της Τράπεζας στην οποία και πιστεύουμε.

Αδιαπραγμάτευτες αξίες μας είναι ο σεβασμός στην αξιοπρέπεια και στα εργασιακά δικαιώματα των εργαζομένων, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα, η υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, η συμφιλίωση της εργασιακής και προσωπικής ζωής, η ανάπτυξη και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και μάλιστα στα νέα πλαίσια εντός ενός μεγάλου Ευρωπαϊκού ομίλου.

Έχοντας πλούσια εταιρική παράδοση και κληρονομιά, εργαζόμαστε συστηματικά για τη δυναμική και βιώσιμη ανάπτυξη της Τράπεζας. Με πλεονέκτημα τις εταιρικές αξίες και την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού μας, είμαστε μια ισχυρή ομάδα και εργαζόμαστε συστηματικά για την ανάπτυξη της Τράπεζας.

Είμαι περήφανος που εργάζομαι στην Εμπορική Τράπεζα και έχω τη βεβαιότητα ότι το ίδιο αισθάνεται και το σύνολο των συναδέλφων μου».

Προτεραιότητες για το 2008

Το 2008 πρόκειται να ολοκληρωθούν τα παρακάτω 5 έργα, των οποίων ο σχεδιασμός και ανάπτυξη ξεκίνησαν το 2007:

1. Σχεδιασμός αναγκών ανθρώπινου δυναμικού: Το έργο αυτό θα συμβάλει στο συστηματικό σχεδιασμό των ενεργειών στελέχωσης της Τράπεζας, με βάση τη νέα οργάνωση και τις απαιτήσεις του Μετασχηματισμού.
2. Διαμόρφωση νέου πλαισίου αξιολόγησης, με στόχο να επιλέγεται το κατάλληλο δυναμικό για την ανάληψη των νέων ρόλων και θέσεων ευθύνης.
3. Διαμόρφωση νέας διαδικασίας με στόχο τη διαρκή ανάπτυξη και αξιολόγηση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
4. Ανάπτυξη δράσεων ευαισθητοποίησης για τα άτομα με αναπηρία, ώστε να γίνονται καλύτερα αντιληπτά τα ανθρώπινα δικαιώματά τους.
5. επικαιροποίηση της πολιτικής για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους της Τράπεζας.

1.1 Ίση μεταχείριση-Ίσες ευκαιρίες

Κατά το 2007 η Εμπορική Τράπεζα επικαιροποίησε την εταιρική δέσμευση για Πολιτική Ίσης Μεταχείρισης. http://www.emporiki.gr/cbg/gr/career&research/career&research_story.jsp?docpath=/gr/Career/static/equal_opportunities

Επίσης, στις αρχές του 2008 ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου της Crédit Agricole SA, κος Georges Pauget, δημοσιοποίησε τη δέσμευση με τίτλο «Χάρτα για τη Διαφορετικότητα». Όλο το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για τις δύο αυτές σημαντικές δεσμεύσεις μέσω του εταιρικού εντύπου «Emporiki View» και του intranet.

Η επιχειρησιακή μας αξία για Ίση Μεταχείριση και Ίσες Ευκαιρίες οφείλει να διέπει όλες τις πλευρές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού. Με τη δημόσια εταιρική δέσμευση για Ίση Μεταχείριση και τη δημοσιοποίηση στοιχείων με την οπτική του φύλου προσδοκούμε:

- Τη διαφάνεια και την αξιοκρατία στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Την αποτροπή της αναπαραγωγής κοινωνικών στερεοτύπων που βασίζονται στη διάκριση.
- Την ενίσχυση της εταιρικής μας αξίας.

Κατά το 2007 δύο λειτουργοί μας παρακολούθησαν κύκλο σεμιναρίων για θέματα ισότητας και δικαιωμάτων, που οργάνωσε η ΜΚΟ «Σύνδεσμος για τα Δικαιώματα της Γυναίκας». Επίσης, προκειμένου να διερευνήσουμε την υφιστάμενη κατάσταση και τις προσδοκίες των εργαζομένων, ως προς την ισότητα φύλου, ζητήσαμε από το «Σύνδεσμο για τα Δικαιώματα της Γυναίκας» να εξετάσει τη δυνατότητα διενέργειας της έρευνας. Το ΔΣ του Συνδέσμου αποφάσισε ότι δε δύναται να αναλάβει το έργο στην παρούσα φάση. Η Επιτροπή για Ίσες Ευκαιρίες⁷, χρειάζεται να επανεξετάσει εναλλακτικές λύσεις.

⁷ Η Ισομερής Γνωμοδοτική Επιτροπή Ισότητας αποτελείται από εκπροσώπους της Διοίκησης και του Συλλόγου Εργαζομένων της Τράπεζας

Crédit Agricole:

Χάρτα για τη Διαφορετικότητα

«Η ενθάρρυνση του πλουραλισμού και η επιδίωξη της διαφορετικότητας, μέσω των προσλήψεων και της ανάπτυξης των εργαζομένων, αποτελούν καταλύτη για την πρόοδο. Είναι στοιχεία που καθιστούν την εταιρεία μας πιο αποτελεσματική και βελτιώνουν τις σχέσεις με το ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, μπορούν να επηρεάσουν θετικά την εικόνα μας προς τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους καταναλωτές, τόσο στη Γαλλία όσο και διεθνώς.

Η εταιρεία μας έχει υιοθετήσει τη Χάρτα για τη Διαφορετικότητα για να εκφράσει τη σταθερή δέσμευσή της υπέρ της πολιτιστικής, εθνικής και κοινωνικής ποικιλομορφίας, εντός του οργανισμού μας στη Γαλλία.

Βάσει των όρων της Χάρτας, δεσμευόμαστε:

1. Να ευαισθητοποιούμε και να παρέχουμε καθοδήγηση για θέματα διακρίσεων και διαφορετικότητας, σε όλα τα στελέχη και υπαλλήλους που ασχολούνται με προσλήψεις, εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού.
2. Να συμμορφωνόμαστε και να προωθούμε την αρχή κατά των διακρίσεων σε όλες τις μορφές τους και σε κάθε στάδιο της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, ιδίως ως προς τις προσλήψεις, την εκπαίδευση και τις προαγωγές, καθώς και την εξέλιξη της καριέρας.
3. Να προσπαθούμε ώστε να εκφράζεται στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού η σύνθεση της Γαλλικής κοινωνίας - κυρίως της πολιτιστικής και εθνικής διαφορετικότητας - σε όλα τα επίπεδα του ανθρώπινου δυναμικού μας.
4. Να ενημερώνουμε το σύνολο των υπαλλήλων για τη δέσμευσή μας κατά των διακρίσεων και της ποικιλομορφίας, καθώς και για τα πρακτικά αποτελέσματα της δέσμευσης αυτής.
5. Να συζητούμε με εκπροσώπους των εργαζομένων την προετοιμασία και εφαρμογή της πολιτικής για τη διαφορετικότητα.
6. Να αφιερώνουμε ένα κεφάλαιο της Ετήσιας Έκθεσής μας στη δέσμευσή μας για την αποφυγή διακρίσεων και για την ποικιλομορφία, παρέχοντας λεπτομέρειες για τη δράση μας, τις πρακτικές που προωθούμε, καθώς και τα αποτελέσματα που επιτυγχάνουμε».

Παρίσι, 21 Ιανουαρίου 2008

Για τον Όμιλο της Crédit Agricole S.A.

Georges Pauget, Διευθύνων Σύμβουλος

Εμπορική Τράπεζα:

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».

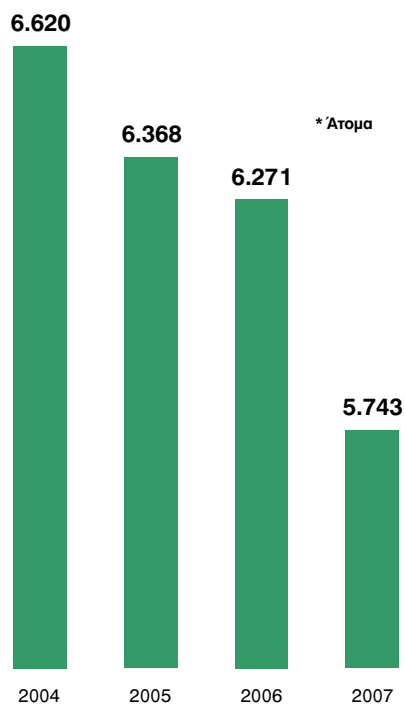
Τρύφων Παναγάκης

Γενικός Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

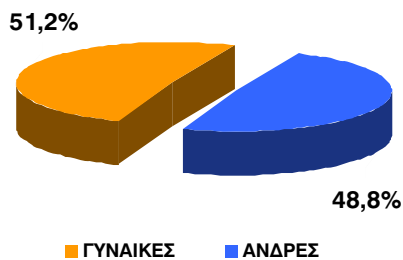
Μάρτιος 2007

1.2 Το ανθρώπινο δυναμικό με μια ματιά, στοιχεία 31/12/2007

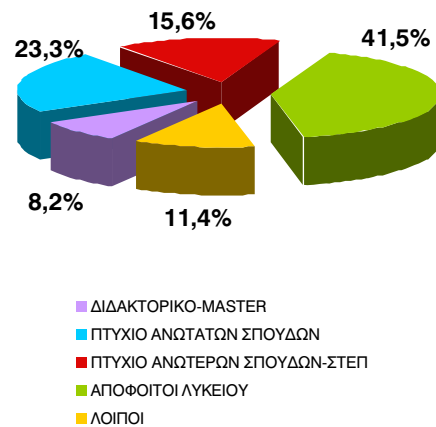
ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ*



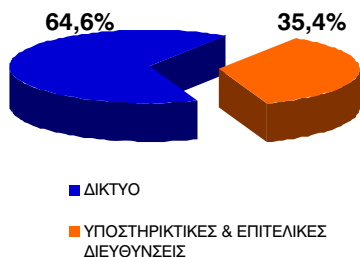
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ



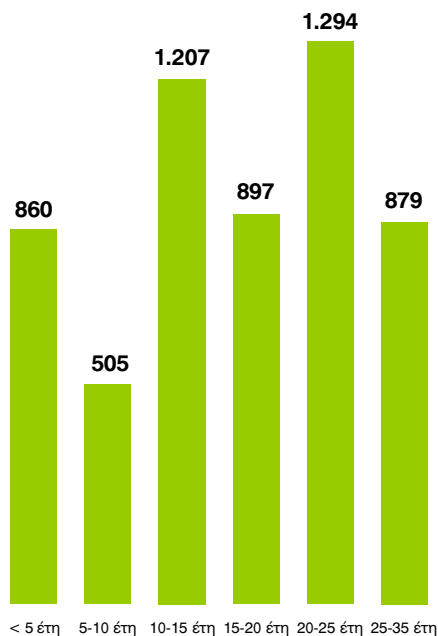
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



ΑΤΟΜΑ ΑΝΑ ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ



1.3 Εξέλιξη και Σύνθεση

Στις 31.12.2007 το ανθρώπινο δυναμικό μας αριθμούσε 5.743 άτομα⁸, εκ των οποίων το 48,8% ήταν άνδρες και το 51,2% γυναίκες. Κατά την περίοδο 2004-2007 το ανθρώπινο δυναμικό μειώθηκε κατά 13,2%, ενώ η σύνθεση ως προς το φύλο παρέμεινε σχεδόν σταθερή.

Η σταδιακή μείωση του ανθρώπινου δυναμικού οφείλεται κυρίως στους παρακάτω λόγους:

α. Απλούστευση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών: Το 2004 ολοκληρώθηκε σημαντική αλλαγή της τεχνολογικής υποδομής της Τράπεζας, η οποία επέφερε την αυτοματοποίηση και απλοποίηση πολλών διαδικασιών, και ταυτόχρονα, τη μείωση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό. Επίσης, ο μετασχηματισμός της Τράπεζας, που ξεκίνησε το 2007 και σταδιακά ολοκληρώνεται, συνεπάγεται την απελευθέρωση χρόνου και ανθρώπινων πόρων από εκτελεστικές εργασίες.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ 2004-2007					
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	
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
2007	2.803	48,8	2.940	51,2	5.743

β. Νομοθετικές αλλαγές στο Ασφαλιστικό Σύστημα: Σημαντικές νομοθετικές αλλαγές, που αφορούσαν τους όρους και προϋποθέσεις συνταξιοδότησης, ήταν στην επικαιρότητα την περίοδο 2004-2006. Οι νομοθετικές αλλαγές δημιούργησαν ανασφάλειες και επηρέασαν τις ατομικές επιλογές, με αποτέλεσμα αρκετοί/ές να προτιμήσουν τη συνταξιοδότηση με το προηγούμενο Ασφαλιστικό καθεστώς.

παράμετρος της οποίας είναι η μείωση των λειτουργικών δαπανών και η βελτίωση της αποδοτικότητας.

Αναγνωρίζουμε ότι η ποικιλομορφία στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού, συμπεριλαμβανομένης της εθνικής καταγωγής, είναι σημαντική για την ανάπτυξη των εργασιών μας. Αν και η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα είναι ελληνικής καταγωγής, η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού μας εμπλουτίστηκε με περιορισμένο αριθμό στελεχών κυρίως Γαλλικής καταγωγής.

γ. Έλεγχος του λειτουργικού κόστους: Η Τράπεζα έχει επικεντρωθεί στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της,

Μορφωτικό επίπεδο

Το μορφωτικό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού μας είναι υψηλό: Το 8,2% του ανθρώπινου δυναμικού μας είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων MSc και διδακτορικού, το 38,9% πτυχιούχοι ανωτέρων και ανωτάτων σχολών, το 41,5% απόφοιτοι λυκείου και λοιποί 11,4%. Ως προς το φύλο, στην ενιαία κατηγορία πτυχιούχοι και κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων παρατηρείται σχεδόν ισορροπία: άνδρες 48,3% και γυναίκες 51,7%.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ 31.12.2007						
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ		
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ - MASTER	263	55,7%	209	44,3%	472	8,2%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΝΩΤΑΤΩΝ	611	45,7%	727	54,3%	1.338	23,3%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΝΩΤΕΡ. & ΣΤΕΠ	472	52,6%	426	47,4%	898	15,6%
ΑΠΟΦ. ΛΥΚΕΙΟΥ	1.097	46,1%	1.285	53,9%	2.382	41,5%
ΛΟΙΠΟΙ	360	55,1%	293	44,9%	653	11,4%
ΣΥΝΟΛΟ	2.803	48,8%	2.940	51,2%	5.743	100,0%

⁸ Ο μέσος αριθμός ανθρώπινου δυναμικού, το 2007, ανερχόταν σε 5.818 άτομα, εκ των οποίων 2.832 άνδρες και 2.986 γυναίκες.

Μέση ηλικία

Οι ηλικίες του ανθρώπινου δυναμικού μας κυμαίνονται από 18 ως 64 περίπου έτη. Στις 31.12.2007 η μέση ηλικία του ανθρώπινου δυναμικού⁹ της Τράπεζας ήταν 42,4 έτη. Η μέση ηλικία των ανδρών ήταν 44,7 έτη και των γυναικών 40,2 έτη.

Η διαφορά στη μέση ηλικία μεταξύ ανδρών και γυναικών οφείλεται σε δύο λόγους: Οι άνδρες, λόγω στρατιωτικής θητείας, προσλαμβάνονται σε μεγαλύτερη ηλικία. Οι γυναίκες, θεμελιώνουν δικαίωμα συνταξιοδότησης νωρίτερα από τους άνδρες και μερικές αποχωρούν.

ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, 31.12. 2007			
	ΑΤΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
>=20 έτη	0	1	1
>=20 έτη και < 25 έτη	13	77	90
>=25 έτη και < 30 έτη	102	221	323
>=30 έτη και < 35 έτη	220	463	683
>=35 έτη και < 40 έτη	333	594	927
>=40 έτη και < 45 έτη	525	632	1.157
>=45 έτη και < 50 έτη	740	474	1.214
50 έτη	120	80	200
51 έτη	147	78	225
52 έτη	156	71	227
53 έτη	91	53	144
54 έτη	63	40	103
55 έτη	75	29	104
56 έτη	53	24	77
57 έτη	33	17	50
58 έτη	25	17	42
59 έτη	18	9	27
60 έτη	14	6	20
+ 60 έτη	18	10	28
Σύνολο	2.746	2.896	5.642
Μέση ηλικία	44,7	40,2	42,4

Έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα

Ως προς την εργασιακή εμπειρία, ο μέσος όρος εμπειρίας του ανθρώπινου δυναμικού είναι τα 15,7 έτη. Οι άνδρες έχουν μέση εμπειρία τα 17,8 έτη και οι γυναίκες τα 13,6 έτη.

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, 31.12.2007			
	ΑΤΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	
< 1 έτος	73	85	158
>= 1 έτος και < 5 έτη	274	428	702
>= 5 έτη και < 10 έτη	188	317	505
>= 10 έτη και < 15 έτη	431	776	1.207
>= 15 έτη και < 20 έτη	345	552	897
>= 20 έτη και < 25 έτη	777	517	1.294
>= 25 έτη και < 30 έτη	466	201	667
<= 30 και <= 35 έτη	192	20	212
Σύνολο	2.746	2.896	5.642
Μέσος όρος υπηρεσίας	17,8	13,6	15,7

⁹ Αναφέρεται στο ενεργό ανθρώπινο δυναμικό με συμβάσεις αορίστου χρόνου, το οποίο στις 31.12.2007 ανερχόταν στα 5.642 άτομα.

1.4 Κατανομή σε θέσεις εργασίας και θέσεις ευθύνης

Θέσεις εργασίας

Περίπου τα 2/3 του ανθρώπινου δυναμικού κατανέμεται στο δίκτυο και το 1/3 σε υποστηρικτικές του δικτύου και επιτελικές διευθύνσεις. Η σχέση αυτή διατηρείται σχεδόν σταθερά.

Επίσης, σταθερή σχεδόν είναι η κατανομή ως προς το φύλο, με τις γυναίκες να υπερτερούν στο δίκτυο καταστημάτων.

Κατά το 2007 στο δίκτυο καταστημάτων ήταν τοποθετημένα 3.711 άτομα,

εκ των οποίων 44,6% ήταν άνδρες και 55,4% γυναίκες. Στις επιτελικές και στις υποστηρικτικές του δικτύου διευθύνσεις ήταν τοποθετημένα 2.032 άτομα, εκ των οποίων 56,5% ήταν άνδρες και 43,5% ήταν γυναίκες.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, 2006 - 2007										
ΕΡΓΑΣΙΑ	2006					2007				
	ΑΤΟΜΑ				ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ	ΑΤΟΜΑ				ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ
	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ			ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		
	Άτομα	% στο σύνολο	Άτομα	% στο σύνολο		Άτομα	% στο σύνολο	Άτομα	% στο σύνολο	
ΔΙΚΤΥΟ	1.874	45	2.277	55	4.151	1.655	44,6	2.056	55,4	3.711
ΥΠΟΣΤΗ/ΚΕΣ & ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ	1.178	56	942	44	2.120	1.148	56,5	884	43,5	2.032
ΣΥΝΟΛΟ	3.052		3.219		6.271	2.803		2.940		5.743

Θέσεις ευθύνης

Στις 31.12.2007 οι θέσεις ευθύνης¹⁰ ήταν 1.533 εκ των οποίων το 54,5% κατέχουν οι άνδρες και το 45,5% οι γυναίκες. Τις 15 θέσεις ευθύνης στη Διοίκηση κατείχαν 15 άνδρες. Στόχος μας είναι η σταδιακή αύξηση συμμετοχής των γυναικών σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, 2004-2007					
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΟΧΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ
	ΑΤΟΜΑ	% στο σύνολο	ΑΤΟΜΑ	% στο σύνολο	
2004	1.598	54,8	1.316	45,2	2.914
2005	1.633	54,4	1.367	45,6	3.000
2006	1.633	55,9	1.288	44,1	2.921
2007	836	54,5	697	45,5	1.533

ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΑ ΒΑΘΜΙΔΑ ΚΑΙ ΦΥΛΟ, 31.12.2007					
ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΟΧΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΥΘΥΝΗΣ
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	15	100,0%	0	0,0%	15
ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ & ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	54	79,4%	14	20,6%	68
ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΤΟΜΕΑ	141	74,6%	48	25,4%	189
ΤΜΗΜ/ΡΧΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ	626	49,6%	635	50,4%	1.261
ΣΥΝΟΛΟ	836	54,5%	697	45,5%	1.533

¹⁰ Περιλαμβάνει το σύνολο των αμειβόμενων θέσεων ευθύνης και όχι μόνο όσες τοποθετήσεις έγιναν, με βάση το νέο οργανόγραμμα, μέχρι 31/12/2007.

1.5 Συμβάσεις εργασίας, αμοιβές, απουσίες

Συμβάσεις

Το 98,2% του ανθρώπινου δυναμικού απολαμβάνει συμβάσεις αορίστου χρόνου.

Πλέον των ανωτέρω συμβάσεων, κατά το 2007, απασχολήθηκαν στην Τράπεζα προσωρινά 30 άτομα και 145 φοιτητές/τριες.

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, 31.12.2007				
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΑΤΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ		
Αορίστου χρόνου	2.746	2.896	5.642	98,2
Ανεργές αορίστου χρόνου ¹¹	40	37	77	1,3
Ορισμένου χρόνου	17	7	24	0,4
ΣΥΝΟΛΟ	2.803	2.940	5.743	100

Προσλήψεις

Κατά το 2007 το ανθρώπινο δυναμικό ανανεώθηκε με 170 προσλήψεις, εκ των οποίων 41,2% ήταν άνδρες και 58,8% γυναίκες. Την περίοδο 2004-2007 το ανθρώπινο δυναμικό ανανεώθηκε συνολικά με 808 νέες προσλήψεις.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ 2004 -2007			
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
2004	135	170	305
2005	66	65	131
2006	60	142	202
2007	70	100	170

Αποχωρήσεις

Κατά το 2007 αποχώρησε το 12,1 του ανθρώπινου δυναμικού (702 άτομα), εκ των οποίων 46.4% ήταν άνδρες και 53,6% ήταν γυναίκες. Ο αυξημένος αριθμός συνταξιοδοτήσεων οφείλεται κυρίως στο κλίμα ανασφάλειας, ιδιαιτέρως στις γυναίκες, που προκάλεσε το νέο θεσμικό πλαίσιο για τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης. Την περίοδο 2004-2007 αποχώρησαν συνολικά 1.894 άτομα.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2007				
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ¹²
Παραίτηση	22	33	55	0,9
Απολύσεις	4	2	6	0,1
Συνταξιοδοτήσεις	294	338	632	10,9
Θάνατοι	6	3	9	0,6
Μη ανανέωση συμβάσεων με το πέρας της δοκιμαστικής περιόδου	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ	326	376	702	12,1

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ 2004-2007	
ΕΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
2004	529
2005	364
2006	299
2007	702

¹¹ Πρόκειται για συμβάσεις που για διάφορους λόγους (π.χ. αποστάσεις) έχει ανασταλεί η εργασιακή σχέση.

¹² Μέσος αριθμός ανθρώπινου δυναμικού το 2007 5.818 άτομα.

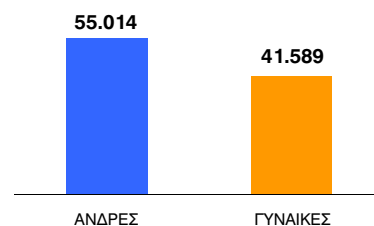
Αμοιβές

Οι αμοιβές του ανθρώπινου δυναμικού καθορίζονται κυρίως μέσω Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας. Το 2007 η μέση ετήσια μικτή αμοιβή διαμορφώθηκε στα €48.124. Αν και η Τράπεζα εφαρμόζει απολύτως την αρχή της ισότητας στις αμοιβές, η μέση ετήσια αμοιβή των ανδρών διαμορφώθηκε στα €55.014 και των γυναικών στα €41.589. Στο υψηλότερο

10% των αμειβομένων, το 2007 συμμετέχουν κατά 84% άνδρες και 16% γυναίκες, μεγαλώνοντας τη διαφορά σε σύγκριση με το 2006.

Η χαμηλότερη κατά 24,4% μέση μικτή αμοιβή των γυναικών οφείλεται στη χαμηλότερη συμμετοχή τους σε μεσαίες και υψηλές θέσεις ευθύνης, στη συγκέντρωσή τους στα χαμηλότερα βαθμολογικά κλιμάκια και στα λιγότερα έτη υπηρεσίας στην Τράπεζα.

ΜΕΣΗ ΕΤΗΣΙΑ ΜΙΚΤΗ ΑΜΟΙΒΗ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ 10% ΤΩΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΟΙΒΟΜΕΝΩΝ						
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ	
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΟΙΒΟΜΕΝΩΝ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΟΙΒΟΜΕΝΩΝ	ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΕΙΒΟΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΟΙΒΟΜΕΝΩΝ
2006	503	81	119	19	622	100
2007	489	84	92	16	581	100

Απουσίες

Όλες οι απουσίες και άδειες του ανθρώπινου δυναμικού καταγράφονται

και ελέγχονται κατά είδος. Το 2007 το ποσοστό απουσιών¹³ ανέρχεται

στο 4,6% του εργάσιμου χρόνου, έναντι 4,2% για το έτος 2006.

ΗΜΕΡΕΣ ΑΠΟΥΣΙΩΝ, ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΙ ΦΥΛΟ, 2006 -2007							
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΔΕΙΑΣ		2006			2007		
		ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
α	Ασθένεια	19.271	27.785	47.056	18.473	30.894	49.367
β	Ατυχήματα (στο δρόμο για την εργασία ή στους χώρους εργασίας)	0	0	0	0	0	0
γ	Ειδικές άδειες*	9.938	9.288	19.226	4.058	5.716	9.774
δ	Αδικοιολόγητες και άλλοι λόγοι	303	234	537	4.227	3.930	8.157
	Σύνολο (α+β+γ+δ)	29.512	37.307	66.819	26.758	40.540	67.298
	Ποσοστό απουσιών (βάσει 250 ημερών)	3,9	4,6%	4,2%	3,8%	5,4%	4,6%

* Βάσει νομοθεσίας και συλλογικών συμβάσεων, όπως: ανθυγιεινή, φροντίδας ατόμων με αναπηρία, αιμοδοσίας, εκτάκτων αναγκών, εκλογική, ε-νόρκου, συνδικαλιστική, συμμετοχή σε εξετάσεις, πένθους, στρατιωτικής μετεκπαίδευσης, μετάγγισης αίματος κλπ.

¹³ Οι άδειες μητρότητας και πατρότητας, αν και καταγράφονται, δεν συμπεριλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα. Ομοίως και οι κανονικές άδειες.

1.6 Άτομα με αναπηρία

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε την ανάγκη να ενθαρρύνουμε το συλλογικό σεβασμό στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Θέλουμε να λειτουργούμε χωρίς αποκλεισμούς και τα άτομα με αναπηρίες να απολαμβάνουν τα ανθρώπινα δικαιώματά τους. Θέλουμε να καταργηθούν οι διακρίσεις και τα άτομα με αναπηρία να εντάσσονται ισότιμα στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή. Κατά το 2007 επανεξετάσαμε το θεσμικό πλαίσιο για τα άτομα με αναπηρίες και επικαιροποιήσαμε τους στόχους μας.

Οι γενικοί στόχοι μας

- Να καταπολεμούμε τις άμεσες και έμμεσες διακρίσεις σε βάρος των ατόμων με αναπηρία.
- Να προσαρμόσουμε τα κτήρια και τα διαχειριστικά συστήματα ώστε να διασφαλίζεται η προσβασιμότητα και η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στις καθημερινές λειτουργίες της Τράπεζας.
- Να εφαρμόζουμε τη νομοθεσία καθώς και τις κατευθύνσεις της μητρικής Τράπεζας Crédit Agricole, κατ' ελάχιστον, για την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας.

Οι επιδόσεις μας

- Λαμβάνουμε μέτρα για την Υγεία και Ασφάλεια στους εργασιακούς χώρους, ώστε να αποτρέψουμε την πρόκληση αναπηρίας ή/και επιδείνωσή της.
- Απασχολούμε άτομα με αναπηρία, σε ποσοστό 3,62% του ανθρώπινου δυναμικού, που προσλήφθηκαν με βάση τις, κατά καιρούς, ισχύουσες σχετικές διατάξεις των Νόμων. Ο πραγματικός αριθμός των ατόμων με αναπηρία που εργάζονται στην Τράπεζα είναι μεγαλύτερος, από αυτόν που επέβαλαν οι Νόμοι.

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ 2004 -2007		
ΕΤΟΣ	ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	% ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
2004	205	3,09
2005	231	3,62
2006	221	3,52
2007	208	3,62

- Προσαρμόζουμε τα κτήρια και τους εργασιακούς χώρους της Τράπεζας, τοποθετώντας ράμπες ή ασανσέρ, ώστε να είναι εφικτή η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία. 90 καταστήματα της Τράπεζας είναι προσβάσιμα για τα άτομα με κινητική αναπηρία.
- Παρέχουμε κάθε δυνατή διευκόλυνση στην καθημερινότητά τους.
- Στα καταστήματα που διαθέτουμε δύο ATM, το ένα βρίσκεται σε εξωτερικό χώρο, ώστε να διασφαλίζεται η προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρίες.
- Θέλουμε να αξιοποιούμε το ταλέντο, τις γνώσεις και την εμπειρία των εργαζομένων μας - ατόμων με αναπηρία.

Τα οφέλη

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η πολιτική για τα άτομα με αναπηρία αποφέρει οφέλη, όπως:

- Η ποικιλομορφία στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού δημιουργεί ευνοϊκές σχέσεις και θετικό εργασιακό περιβάλλον.
- Τα άτομα με αναπηρίες ανταποκρίνονται στα εργασιακά καθήκοντά τους με προθυμία και αφοσίωση.
- Οι μέτοχοί μας, οι πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό και οι προμηθευτές μας, εκτιμώντας την πρακτική της Εμπορικής Τράπεζας, συνεργούν ώστε τα άτομα με αναπηρία να απολαμβάνουν την αυτονομία και την επαγγελματική ένταξη που δικαιούνται. Η πρακτική αυτή προσθέτει στο κύρος και την καλή φήμη της Τράπεζας, και επομένως ενισχύει τη μακροπρόθεσμη εταιρική μας αξία.

Στόχοι για το 2008

- Με πρακτικά μέτρα να ενθαρρύνουμε το σεβασμό στα δικαιώματα και στην αξιοπρέπεια των ατόμων με αναπηρία στους εργασιακούς χώρους και στο εξωτερικό περιβάλλον μας¹⁴.
- Στο τέλος του 2008 τα προσβάσιμα καταστήματα της Τράπεζας να αριθμούν τα 100, δηλαδή το 26% του συνόλου των καταστημάτων μας.

¹⁴ Ο στόχος πραγματοποιήθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2008. Πλήρης αναφορά θα συμπεριληφθεί στην Έκθεση ΕΚΕ για το έτος 2008.

1.7 Εκπαίδευση

Η Εμπορική Τράπεζα κατά το 2007 συνέχισε να επενδύει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με ποικιλία προγραμμάτων: προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης, προγράμματα που οργάνωσαν τρίτοι, μεταπτυχιακά προγράμματα επιπέδου μάστερ, και προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών.

Η συνολική δαπάνη για την εκπαιδευτική δραστηριότητα του έτους 2007 ανέρχεται στα €537,6 χιλιάδες.

Οι επιδόσεις μας στην εκπαίδευση

Κατά το 2007 εκπαιδεύτηκαν 4.964 άτομα, εκ των οποίων 48,0% ήταν άνδρες και 52,0% γυναίκες. Η διάρκεια της εκπαίδευσης ανέρχεται σε 52.973,3 εκπαιδευτικές ώρες. Η μέση εκπαίδευση ανά εργαζόμενο¹⁵ ήταν 10,7 ώρες και η μέση εκπαίδευση α-

Θεματικές ενότητες

Οι κύριες θεματικές ενότητες που κάλυψε η εκπαιδευτική μας δραστηριότητα αφορούσαν: θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, μάρκετινγκ, τραπεζικές εργασίες, μανάτζμεντ, ασφάλειες και ξένες γλώσσες. Βασική προτεραιότητα, εκτός από την Κανονιστική Συμμόρφωση, αποτέλεσαν οι πιστοποιήσεις των λειτουργών των Καταστημάτων σε θέματα επενδυτικών συμβουλών και πωλητών αμοιβαίων κεφαλαίων.

ΟΙ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟ 2007			
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Συμμετέχοντα άτομα στην εκπαιδευτική δραστηριότητα: α	2.383	2.581	4.964
Αριθμός συμμετοχών: β	3.344	3.718	7.062
Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών: γ	26.302,5	26.670,8	52.973,3
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο: γ/α	11,0	10,3	10,7
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο: γ/β	7,9	7,2	7,5

ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ 2006 -2007			
ΕΤΟΣ	ΔΑΠΑΝΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (σε χιλ. Ευρώ)	ΣΥΝΟΛΟ ΑΜΟΙΒΩΝ ¹⁸ (σε χιλ. Ευρώ)	ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ
2006	806,9	299.797,6	0,3
2007	537,6	342.466,2	0,2

νά εκπαιδευόμενο ήταν 7,5 ώρες¹⁶. Το 86,4% του ανθρώπινου δυναμικού συμμετείχε σε εκπαιδευτικό πρό-

γραμμα. Ο δείκτης εκπαιδευτικής δαπάνης¹⁷ το έτος 2007 ήταν 0,17 έναντι 0,26 για το 2006.

Η εκπαίδευση για την Κανονιστική Συμμόρφωση ήταν ενιαία για τον Όμιλο της μητρικής μας Crédit Agricole, βασίστηκε σε πλούσιο οπτικοακουστικό υλικό και οργανώθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες Crédit Agricole.

Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαιδευτική δραστηριότητα διεξάγεται στα δύο πιστοποιημένα εκπαιδευτικά κέντρα της Τράπεζας, στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, καθώς και στις αίθουσες

διδασκαλίας που διαθέτουμε στο Βόλο και στο Ηράκλειο της Κρήτης. Εκπαιδευτές των προγραμμάτων κατά κανόνα είναι πιστοποιημένοι λειτουργοί της Τράπεζας.

Το 2007 το 85,1% του ανθρώπινου δυναμικού συμμετείχε σε πρόγραμμα ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης, ποσοστό υπερδιπλάσιο σε σύγκριση με το 2006. Η αυξημένη συμμετοχή οφείλεται στην εκτενή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ, 2004-2007							
ΕΤΟΣ	ΑΤΟΜΑ					% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
	ΑΝΔΡΕΣ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)		
2004*	1.279	48,0	1.383	52,0	2.662	40,2	1.378.189,00
2005	1.059	49,8	1.068	50,2	2.127	33,4	545.845,10
2006	968	44,7	1.199	55,3	2.167	34,6	640.296,90
2007	2.330	47,7	2.553	52,3	4.883	85,1	325.857,23

* Σεμινάρια Πήγασος

¹⁵ Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών (52.973,3) προς εργαζόμενους (4.963)

¹⁶ Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών (52.973,3) προς εκπαιδευόμενους (7.062)

¹⁷ Σύνολο δαπανών εκπαίδευσης προς δαπάνες μισθοδοσίας, συμπεριλαμβανομένης της εργοδοτικής εισφοράς για κοινωνική ασφάλιση.

¹⁸ Συμπεριλαμβάνει το σύνολο της μισθοδοσίας και τις εργοδοτικές εισφορές για κοινωνική ασφάλιση.

Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση για όλες τις ηλικίες

Για την Εμπορική Τράπεζα η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, ανεξαρτήτως ηλικίας και φύλου, είναι αυτονόητη. Το έτος 2007 υπερτριπλασιάστηκε ο αριθμός των εκπαιδευομένων ηλικίας άνω των 51 ετών που συμμετείχε στα ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα κατάρτισης.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ, ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ					
ΕΤΟΣ	20- 30 ΕΤΩΝ	31- 40 ΕΤΩΝ	41- 50 ΕΤΩΝ	51+	ΣΥΝΟΛΟ
2004	306	880	1148	328	2.662
2005	169	461	878	241	1.749
2006	228	586	975	378	2.167
2007	381	1.279	2.060	1.163	4.883

Ενδοεπιχειρησιακά e-learning

Κατά το 2007 δε διαθέσαμε τα κλασικά προγράμματα e-learning γιατί ολοκληρώθηκε ο κύκλος τους. Μόνο 4 άτομα (εκ των οποίων 1 άνδρας και 3 γυναίκες) ολοκλήρωσαν τα e-learning προγράμματα. Οι άνδρες συμπλήρωσαν 180 ώρες επιμόρφωσης και οι γυναίκες 540. Το σύνολο εκπαιδευτικών ωρών για e-learning ήταν 720 ώρες.

Ξεκινήσαμε όμως την προετοιμασία νέων e-learning εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που πρόκειται να διαθέσουμε το έτος 2008.

Εκπαίδευση επιπέδου Master

Το 2007 η Τράπεζα συνέχισε τη χρηματοδότηση ειλημμένων υποχρεώσεων για συμμετοχή σε προγράμματα επιπέδου Master.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ MASTER				
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
2004	5	5	10	76.725,0
2005	2	7	9	46.995,0
2006	1	3	4	24.250,0
2007	1	4	5	13.057,0

Εξωτερικά προγράμματα

Η Εμπορική Τράπεζα χρηματοδοτεί τη συμμετοχή των λειτουργών της σε ποικιλία σεμιναρίων που οργανώνουν τρίτοι φορείς. Ενδεικτικά, κατά το 2007 οι λειτουργοί μας παρακολούθησαν σεμινάρια για θεματικές ενότητες όπως: κανονιστική συμμόρφωση, ενιαίος χώρος πληρωμών σε ευρώ SEPA,

International Financial Reporting, ενίσχυση της άμυνας για αντιμετώπιση απάτης, ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις, Βασιλεία II ΠΔ/ΤΕ Τυποποιημένη προσέγγιση, Measuring Market risk with Value at Risk, ο νέος ασφαλιστικός νόμος. Επίσης, λειτουργός μας παρακολούθησε εξ αποστάσεως τα

παρακάτω δύο σημαντικά σεμινάρια, που οργάνωσε το πρόγραμμα Περιβάλλοντος του ΟΗΕ - Πρωτοβουλία Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων¹⁹:

«Κλιματική Αλλαγή: Ευκαιρίες και Κίνδυνοι για το Χρηματοοικονομικό Τομέα» και «Ανάλυση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Κινδύνων».

ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ, 2004 -2007							
ΕΤΟΣ	ΑΤΟΜΑ				ΣΥΝΟΛΟ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	%	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
	ΑΝΔΡΕΣ	% ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	% ΓΥΝΑΙΚΩΝ			
2004	138	65,1	74	34,1	212	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
2007	73	54,9	60	45,1	133	2,3	86.064,79

Πιστοποιήσεις

Για επαγγελματικές πιστοποιήσεις εκπαιδεύτηκαν 62 άτομα, εκ των οποίων 17 άνδρες και 45 γυναίκες. Η συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης ανέρχεται σε 31 ώρες.

¹⁹ UNEP FI σε συνεργασία με το United Nations Institute for Training and Research και άλλους φορείς: «Climate Change: Risks and Opportunities for the Finance Sector», και «Environmental and Social Risk Analysis».

Εκμάθηση ξένων γλωσσών

Η Τράπεζα συνέχισε να χρηματοδοτεί τα προγράμματα εκμάθησης της Γαλλικής και Αγγλικής γλώσσας. Το 2007 υπερδιπλασιάστηκε, σε σύγκριση με το 2006, η συμμετοχή ανδρών και γυναικών σε προγράμματα εκμάθησης ξένων γλωσσών.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΗ, 2004-2007						
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ		ΓΥΝΑΙΚΕΣ		ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜ/ΧΗΣ (ΑΝΔΡΕΣ + ΓΥΝΑΙΚΕΣ)	ΔΑΠΑΝΗ ΣΕ ΕΥΡΩ
	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΑΤΟΜΑ	% ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ		
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
2007	66	55,9	52	44,1	118	112.669,45

Στόχοι για τα έτη 2008 – 2009

Τα επόμενα δύο χρόνια η εκπαίδευση και επιμόρφωση θα επικεντρωθεί κυρίως:

- Στην υποστήριξη του προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας με εκπαιδευτικά προγράμματα ειδικά

προσαρμοσμένα στις ανάγκες του.

- Στην κάλυψη εκπαιδευτικών κενών από νέες τοποθετήσεις λειτουργιών και νέες προσλήψεις.
- Στη νέα πωλησιακή φιλοσοφία.
- Στην εκπαίδευση που οδηγεί σε πιστοποίηση των λειτουργιών των

Καταστημάτων σε θέματα επενδυτικών συμβούλων, ασφαλιστικών διαμεσολαβητών και πωλητών αμοιβαίων κεφαλαίων.

- Στην εκπαίδευση των νεοπροσλαμβανομένων με θέματα αειφόρου ανάπτυξης.

1.8 Υγεία και Ασφάλεια

Στην Εμπορική Τράπεζα δεσμευόμαστε να παρέχουμε συνθήκες υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Αναγνωρίζουμε ότι το εργασιακό περιβάλλον μπορεί να συμβάλει στην πρόκληση ή επιδείνωση ασθενειών στο ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και σε συναλλασσομένους και συνεργαζόμενους. Επίσης, αναγνωρίζουμε ότι η προληπτική προσέγγιση είναι κρίσιμης σημασίας, προκειμένου να αποφεύγονται ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες.

Γενικοί στόχοι

Οι γενικοί στόχοι μας για την Υγεία και Ασφάλεια είναι:

- Να διασφαλίζουμε την Υγεία και Ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού κατά την εργασία τους.
- Να προστατεύουμε την Υγεία και Ασφάλεια των συναλλασσομένων, των συνεργατών και των επισκεπτών μας από οποιοδήποτε κίνδυνο, που θα μπορούσε να προκληθεί από την Τράπεζα.

- Να εργαζόμαστε με το στόχο «μηδέν ατυχήματα» και μείωση των επαγγελματικών ασθενειών.
- Να λογοδοτούμε για τις επιδόσεις μας.
- Να εφαρμόζουμε κατά το δυνατόν καλές πρακτικές.

Συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο

Η Εμπορική Τράπεζα συμμορφώνεται με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο: Νόμος 1568/85 για την «Υγιεινή και Ασφάλεια των Εργαζομένων» και Προεδρικό Διάταγμα 17/96 «Μέτρα για τη βελτίωση της ασφάλειας και της Υγείας των Εργαζομένων κατά την εργασία» για την Υγεία και Ασφάλεια. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2007:

1. Συνεργαστήκαμε με Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης, για παροχή υπηρεσιών ιατρού εργασίας και τεχνικού ασφαλείας για το σύνολο των καταστημάτων μας, δαπάνης €56.250.

2. Σε κάθε κατάσταση της Τράπεζας, με ευθύνη του Διευθυντή του, φυ-

λάσσονται τα παρακάτω:

- Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου
- Θεωρημένο βιβλίο γραπτών υποδείξεων γιατρού εργασίας και τεχνικού ασφαλείας
- Βιβλίο ατυχημάτων

3. Σε εμφανές σημείο των καταστημάτων μας είναι αναρτημένη η κατάσταση ανθρώπινου δυναμικού, στην οποία υπάρχει η αναγραφή του ονοματεπωνύμου του γιατρού εργασίας και τεχνικού ασφαλείας, καθώς και το πρόγραμμα επισκέψεών τους στο κατάστημα.

4. Οι παρακάτω υπηρεσίες υγείας ήταν στη διάθεση του ανθρώπινου δυναμικού:

- Στο κεντρικό κτήριο της Τράπεζας
 - Ιατρείο με δύο παθολόγους και έναν ορθοπεδικό
 - Οδοντιατρείο με δύο οδοντιάτρους
 - Συμβουλευτικός σταθμός με μία Ψυχολόγο
- Στην Περιφέρεια Πειραιώς

- Ιατρείο με ένα παθολόγο
 - Στη Θεσσαλονίκη
 - Συμβουλευτικός σταθμός με μία Κοινωνική Λειτουργό
5. Με εγκύκλιο έγγραφο η Τράπεζα απαγορεύει το κάπνισμα στους εργασιακούς χώρους.

Συλλογική ευθύνη

Για την Εμπορική Τράπεζα η διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας στους χώρους εργασίας συνιστά δικαίωμα και υποχρέωση όλων των ενδιαφερομένων μερών. Για το λόγο αυτό, στην Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση έτους 2007, που συνυπογράφηκε από τη Διοίκηση της Τράπεζας και το Σύλλογο Εργαζομένων στην Τράπεζα, δεσμευτήκαμε για τη σύσταση κοινής Γνωμοδοτικής Επιτροπής για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας.

Οι επιδόσεις μας για το 2007

- Δε σημειώθηκαν εργατικά ατυχήματα είτε στο δρόμο προς την εργασία, είτε στους χώρους εργασίας.
- Το Γυμναστήριο της Τράπεζας στην Αθήνα λειτούργησε κανονικά, παρέχοντας πρωινά και απογευματινά προγράμματα γυμναστικής για το Ανθρώπινο Δυναμικό.
- Καταγράφηκαν συνολικά 49.367 ημέρες ασθενείας του Ανθρώπινου Δυναμικού, έναντι 47.056 το 2006, ήτοι 4,9% αύξηση.
- Αν και έχουμε αντικαπνιστική πολιτική για τους χώρους εργασίας, μας απασχολεί η μερική συμμόρφωση. Δεσμευόμαστε να τη βελτιώσουμε με μέτρα ευαισθητοποίησης.
- Συνολικά, το 3,4% του συνολικού χρόνου εργασίας²⁰, για το 2007, απωλέσθηκε για λόγους ασθενείας του Ανθρώπινου Δυναμικού, έναντι 3,0% του 2006.

Στόχοι για το 2008

Επιθυμώντας τη διαρκή βελτίωση των επιδόσεών μας στον τομέα της Υγείας και Ασφάλειας, η Τράπεζα θέτει τους παρακάτω στόχους²¹ για το έτος 2008:

1. Διαμόρφωση και έγκριση «Εταιρικής Πολιτικής για την Υγεία και Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο», (σημειώνεται ότι κατά τη σύνταξη της Έκθεσης η πολιτική για την Υγεία και Ασφάλεια αναρτήθηκε στην εταιρική πύλη).
http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/health_security.jsp?section=health_security
2. Σύσταση κοινής με το Σύλλογο Εργαζομένων Γνωμοδοτικής Επιτροπής για την Υγεία και Ασφάλεια.
3. Ενημέρωση του Ανθρώπινου Δυναμικού για την «Εταιρική Πολιτική για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας».
4. Επανάληψη της απαγόρευσης καπνίσματος στους χώρους εργασίας και στους χώρους αναμονής του κοινού, προκειμένου να συμβάλλουμε στη μείωση του παθητικού καπνίσματος για το ανθρώπινο δυναμικό και το συναλλασσόμενο κοινό.

1.9 Μέρηματα

Κατά το 2007, η μέριμνα της Τράπεζας για το ανθρώπινο δυναμικό εκφράστηκε με τα παρακάτω προγράμματα:

- Ασφαλιστικά προγράμματα:
 - Πρόγραμμα ανασφάλιστων τέκνων, συνολικού ποσού €12.500
 - Πρόγραμμα πρόσθετης νοσοκομειακής περίθαλψης, συνολικού ποσού €785.000
 - Πρόγραμμα αρωγής τέκνων, συνολικού ποσού €2.039.500
- Χορηγήσεις 202 στεγαστικών δανείων για αγορά/ανέγερση α' κατοικίας, συνολικού ποσού €24.017.000

- Χορηγήσεις 913 δανείων εκτάκτων αναγκών, συνολικού ποσού €7.547.000
- Χορηγήσεις 31 δανείων για αγορά Η/Υ, συνολικού ποσού €45.000
- Φιλοξενία 368 παιδιών εργαζομένων στην εξαιρετική κατασκήνωση της Τράπεζας στη Βαρυμπόμπη, με συνολική δαπάνη €230.700. Επίσης, φιλοξενήθηκαν σε άλλες παιδικές κατασκηνώσεις 545 παιδιά εργαζομένων, με συνολική δαπάνη €295.800
- Φιλοξενία 423 παιδιών εργαζομένων σε παιδικούς σταθμούς, με συνολική δαπάνη €1.093.900
- Χορήγηση 55 υποτροφιών σε παιδιά εργαζομένων, συνολικής δαπάνης €82.500. Εξ αυτών οι 25 υποτροφίες χορηγήθηκαν για την εισαγωγή των παιδιών στα ΑΕΙ και οι 30 για την υψηλή επίδοση των παιδιών σε ΑΕΙ και ΤΕΙ
- Χορήγηση χρηματικών βραβείων σε παιδιά εργαζομένων, που άριστευσαν στις σπουδές τους, συνολικής δαπάνης €69.800
- Βάσει Συλλογικών Συμβάσεων, υποστηρίχθηκαν οικονομικά κοινωφελείς σκοποί του Συλλόγου Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας με €550.000 και της Ομοσπονδίας Τραπεζικών Υπαλλήλων (ΟΤΟΕ) με €62.700
- Λειτουργία του εστιατορίου και του κυλικείου, δαπάνης περίπου €1.260.000
- Λειτουργία του Γυμναστηρίου, δαπάνης περίπου €40.000
- Απασχόληση ιατρών (τριών παθολόγων, δύο οδοντιάτρων και ενός ορθοπεδικού) με δαπάνη μισθοδοσίας €322.500 και δαπάνες αγοράς αναλωσίμων φαρμάκων €5.700

²⁰ Αριθμός ημερών εργασίας έτους: 250 ημέρες

²¹ Όλοι οι στόχοι πραγματοποιήθηκαν ήδη. Πλήρης αναφορά θα συμπεριληφθεί στην Έκθεση ΕΚΕ για το οικονομικό έτος 2008

1.10 Εργασιακές Σχέσεις

Η προσέγγισή μας

Στην Εμπορική Τράπεζα σεβόμαστε τα εργασιακά δικαιώματα, όπως αυτά έχουν επικυρωθεί με διεθνείς συμβάσεις και ορίζονται από το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για την Εμπορική Τράπεζα ο σεβασμός στα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα είναι αδιαπραγμάτευτη αρχή.

Αναγνωρίζουμε:

- Τη συλλογική εκπροσώπηση και διαπραγμάτευση ως επιχειρηματικό πλεονέκτημα.
- Το διάλογο με το Σύλλογο Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα ως κλειδί για την επίτευξη των στόχων της Τράπεζας.
- Τη συνεργασία με το Σύλλογο Εργαζομένων ως κινητήρια και καταλυτική δύναμη για το Μετασχηματισμό της Τράπεζας.

Ανταποκρινόμαστε στις προσκλήσεις για θεσμικό διάλογο με τους επιχειρησιακούς και κλαδικούς φορείς των εργαζόμενων.

Δεσμευόμαστε για συνεχή, διάφανο και συστηματικό διάλογο με το Σύλλογο Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα.

Προσδοκούμε, με την ενημέρωση των εργαζομένων, τη διαβούλευση και το διάλογο, η Εμπορική Τράπεζα να αναδεικνύεται διαρκώς σε προνομιακό εργασιακό χώρο, τόσο για τις συνθήκες εργασίας, όσο και για τις διευκολύνσεις που συμβάλλουν στη συμφιλίωση της εργασίας με την προσωπική-οικογενειακή ζωή.

Νέα εποχή

Από τις 24 Αυγούστου 2006, με την ένταξη της Εμπορικής Τράπεζας στον Όμιλο της Crédit Agricole, ξεκίνησε νέα εποχή στις Εργασιακές Σχέσεις. Το 2007, για πρώτη φορά στα χρονικά της Εμπορικής Τράπεζας, δημιουργήθηκε Διεύθυνση Εργασιακών Σχέσεων με κύρια αποστολή την ανάπτυξη και εφαρμογή σχεδίων, πολιτικών και προγραμμάτων που εστιάζουν στις σχέσεις μεταξύ της Τράπεζας, των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους.

Σύλλογος Εργαζομένων

Ο Σύλλογος Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας λειτουργεί πάνω από 60 έτη. Η έδρα του Συλλόγου είναι επί της Οδού Ευπόλιδος αριθμός 8, Αθήνα, ΤΚ 105 51, τηλέφωνο +30 210 328 4440, fax +30 210 3240407. Από το 2007, ο Σύλλογος Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας συμμετέχει στο «Ειδικό Διαπραγματευτικό Σώμα» (Special Negotiating Body), που συγκροτήθηκε σε επίπεδο Ομίλου της μητρικής Crédit Agricole, με στόχο να συγκροτηθεί το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Εργασιών (European Works Council).

Η Εμπορική Τράπεζα διευκολύνει και υποστηρίζει τη λειτουργία του Συλλόγου Εργαζομένων.

Επίσης, επιχορηγούμε πολιτιστικές και αθλητικές δραστηριότητες του Συλλόγου Επιστημονικού Προσωπικού και του Συλλόγου Συνταξιούχων της Εμπορικής Τράπεζας.

Συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας

Στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συμμετέχουν δύο εκπρόσωποι των εργαζομένων, που εκλέγονται για το ρόλο αυτό με καθολική και μυστική ψηφοφορία.

Κοινές επιτροπές με το Σύλλογο Εργαζομένων

Εφαρμόζοντας Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, έχουν συσταθεί 14 κοινές με το Σύλλογο Εργαζομένων Γνωμοδοτικές Επιτροπές και Συμβούλια, μεταξύ των οποίων: Συμβούλιο Προαγωγών, Συμβούλιο Παραπόνων, Συμβούλιο Παραπόνων Δυσμενών Κρίσεων, Πρωτοβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο, Δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο, Ανώτερο Αναθεωρητικό Πειθαρχικό Συμβούλιο, Επιτροπή Στεγαστικών Δανείων, Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών, Επιτροπή Οργανογράμματος, Επιτροπή Εργασιακών Σχέσεων, κλπ.

Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Έτους 2007

Κατά το 2007 υπεγράφη μεταξύ της Διοίκησης της Τράπεζας και του Συλλόγου Εργαζομένων Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας έτους 2007 (ΕΣΣΕ), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νόμο 1876/1990. Η διάρκεια της ΕΣΣΕ είναι ετήσια και συμφωνήθηκαν θεσμικά, οικονομικά και διάφορα γενικά θέματα. Το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για το περιεχόμενο της Συλλογικής Σύμβασης, μέσω intranet, με εσωτερική εγκύκλιο της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και με ανακοίνωση του Συλλόγου Εργαζομένων. Επίσης, η Εμπορική Τράπεζα ανταποκρίθηκε στην πρόσκληση για διάλογο που απηύθυνε η Ομοσπονδία Τραπεζικών Οργανώσεων Ελλάδος (Ο.Τ.Ο.Ε.), για την υπογραφή κλαδικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας.

Απεργίες

Κατά το 2007 καταγράφηκαν συνολικά 4.314 ημέρες απεργιών, που συνιστά απώλεια του 0,2% του συνολικού εργάσιμου χρόνου, έναντι 1,5% για το έτος 2006. Οι απεργίες δεν αφορούσαν την Τράπεζα, αλλά γενικά την Κεντρική Διοίκηση που θέσπισε τροποποιήσεις στην Ασφαλιστική Νομοθεσία.

Κανόνες Συμπεριφοράς

Το ανθρώπινο δυναμικό οφείλει να εφαρμόζει τον εταιρικό «Κώδικα Συμπεριφοράς», τις αρχές και υποχρεώσεις που απορρέουν από τον «Οργανισμό Προσωπικού» καθώς και τα εσωτερικά εγκύκλια έγγραφα. Η παραβίαση των ανωτέρω συνεπάγεται πει-

ΗΜΕΡΕΣ ΑΠΕΡΓΙΩΝ, ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 2006 - 2007					
ΕΤΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΕΡΓΙΑΚΩΝ ΗΜΕΡΩΝ	ΜΕΣΟΣ ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	% ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ²²
2006	15.055	18.339	33.394	6.320	1,5
2007	1.953	2.361	4.314	5.818	0,3

θαρχικά μέτρα, όπως επίπληξη, προσωρινή παύση, πρόστιμο, ακόμα και λύση της εργασιακής σύμβασης. Οι πειθαρχικές ποινές επιβάλλονται βάσει του «Κανονισμού Πειθαρχικού Ελέγχου», που είναι προϊόν κοινής συμφωνίας μεταξύ της Διοίκησης της

Εμπορικής Τράπεζας και του Συλλόγου Εργαζομένων. Τέλος, με Εσωτερική Εγκύκλιο το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώνεται για τον αριθμό και τους λόγους των καταγγελιών συμβάσεων εργασίας, καθώς και των τελεσίδικων πειθαρχικών ποινών.

²² Ο υπολογισμός του απωλεσθέντος χρόνου γίνεται με βάση τις 250 ημέρες.

Δήλωση του Συλλόγου Εργαζομένων



ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΤΟΥΣ 2007

Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα (ΣΕΕΤ) ιδρύθηκε το 1945, με την υπ' αριθ. 1862/45 απόφαση του πολυμελούς Πρωτοδικείου της Αθήνας.

Σκοπός του ΣΕΕΤ, σύμφωνα με το Καταστατικό του, είναι: «Η μελέτη, προστασία, βελτίωση και προαγωγή των επαγγελματικών - οικονομικών - κοινωνικοασφαλιστικών - ηθικών συμφερόντων και δικαιωμάτων των μελών του, η καλλιέργεια και διαμόρφωση ταξικής συνείδησης καθώς και ανάπτυξη πνεύματος αλληλεγγύης και συναδέλφωσης μεταξύ τους και με τους άλλους εργαζόμενους».

Ο ΣΕΕΤ σήμερα έχει 5.235 μέλη, σχεδόν το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού. Είναι μέλος της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας (ΟΤΟΕ), του Εργατικού Κέντρου Αθήνας (ΕΚΑ), και μέσω αυτών, της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ).

Στη διαδρομή των 60 και πλέον χρόνων του, ο ΣΕΕΤ έχει καταξιωθεί στη συνείδηση των εργαζομένων για τους μαζικούς - ταξικούς και διεκδικητικούς του αγώνες. Η δέσμευση της Εμπορικής Τράπεζας να σέβεται τα ανθρώπινα και τα εργασιακά δικαιώματα, να λειτουργεί με διαφάνεια και να μεριμνά για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, είναι ζητούμενο και για τα μέλη του Συλλόγου μας. Η εφαρμογή της δέσμευσης είναι πρόκληση και χρήζει καθημερινής επιβεβαίωσης απ' όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Γι' αυτό αγωνιζόμαστε καθημερινά και διαχρονικά.

ΑΘΗΝΑ, 8/09/08

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΠΟΥΛΟΣ

Ο ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΓΙΑΝΝΗΣ ΜΠΑΜΠΑΔΗΜΑΣ

Γ.2 Ευθύνη για την Τοπική Κοινωνία

Κατά το 2007 η ευθύνη μας για την τοπική κοινωνία εκφράστηκε με τις παρακάτω ενέργειες:

- Άμεση αλληλεγγύη προς τους κατοίκους των περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές το καλοκαίρι του 2007.
- Οργάνωση προγραμμάτων εθελοντικής αιμοδοσίας.
- Παρουσία της Χορωδίας μας σε εκδηλώσεις.
- Δωρεές σε κοινωνικούς, πολιτιστικούς, εκκλησιαστικούς, αθλητικούς και λοιπούς φορείς, για ενίσχυση δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα.
- Πολιτιστική συμβολή με τις νέες εκδόσεις της Τράπεζας.
- Πολιτιστική συμβολή μέσω του Ιστορικού μας Αρχείου.
- Χρηματοδότηση ημερίδων, συνεδρίων και κοινωνικών εκδηλώσεων.

2.1 Αλληλεγγύη προς τους κατοίκους των πυρόπληκτων περιοχών

Οι καταστροφικές πυρκαγιές, που εκδηλώθηκαν τον Αύγουστο του 2007, μας ενεργοποίησαν άμεσα: Η Εμπορική Τράπεζα και η μητρική Crédit Agricole αποφάσισαν δέσμη πρωτοβουλιών με στόχους την άμεση στήριξη των πληγέντων, την οικονομική ανασυγκρότηση των περιοχών και την ευρύτερη αποκατάσταση του περιβάλλοντος.

Για την πραγματοποίηση των παραπάνω στόχων ανακοίνωσαν τη διάθεση του ποσού βοήθειας €6.000.000. Επίσης, οι Περιφερειακές Τράπεζες της Crédit Agricole που λειτουργούν στη Γαλλία προσέφεραν €300.000 και ο Σύλλογος Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας €100.000.

Το συνολικό ποσό προς διάθεση ανήλθε σε €6.400.000 και διατέθηκε ως εξής:

- Άμεση κατάθεση €2.000.000 στον Ειδικό Λογαριασμό Αρωγής Πυρόπληκτων του Ελληνικού Δημοσίου, για την ανακούφιση των πληγέντων.
- Στήριξη επιχειρήσεων και επαγγελματιών στις πυρόπληκτες περιοχές:
 - Ρύθμιση ληξιπρόθεσμων και μη οφειλών επιχειρήσεων, που υπήρχαν την 25/8/2007, με την εγγύηση ή μη του Ελληνικού Δημοσίου σε ποσοστό 80%.
 - Χορήγηση νέων δανείων για κεφάλαιο κίνησης, με την εγγύηση ή μη του Ελληνικού Δημοσίου, σε ποσοστό 80% και με ανώτατο όριο €90 χιλ. ευρώ. Επιπλέον, η Εμπορική Τράπεζα παρέχει επιδότηση τόκων, πέραν της επιδότησης του Ελληνικού Δημοσίου, σε ποσοστό 20%, για τα νέα κεφάλαια κίνησης που δικαιούνται οι επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες. Η προσφορά ισχύει για ολόκληρη την 5ετή διάρκεια αποπληρωμής των δανείων αυτών, τα οποία παρέχονται με περίοδο χάριτος μέχρι και 28 μήνες και δεν επιβαρύνονται με επιπλέον έξοδα.
 - Δημιουργία 6 νέων προϊόντων, για την αντιμετώπιση των ειδικών αναγκών των πυροπληκτων, με τα οποία χρηματοδοτήθηκαν ή/και θα χρηματοδοτηθούν συγκεκριμένες εταιρείες.
- Δωρεά μηχανολογικού εξοπλισμού σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πληγέντων νομών, προϋπολογισμού €2.000.000, κατάλληλου για πρόληψη ή/και αντιμετώπιση των πυρκαγιών²³ (π.χ. πυροσβεστι-

κά οχήματα, υδροφόρες, κλπ).

- Εκπαίδευση Στελεχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε θέματα πολιτικής προστασίας και διαχείρισης φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών, με χρήση καινοτόμων μεθόδων και σε συνεργασία με την ΚΕΔΚΕ, προϋπολογισμού €380.000.
- Αναδασώσεις εκτάσεων στην Πελοπόννησο και στην Αττική, σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, προϋπολογισμού €1.400.000.
- Οικονομική βοήθεια €200.000 στο Υπουργείο Πολιτισμού, για λήψη προληπτικών μέτρων κατά των πυρκαγιών στο μουσείο Δελφών.

Οι παραπάνω δράσεις ανακούφισαν τους πληγέντες, τόνωσαν την τοπική οικονομία, και ενίσχυσαν την απασχόληση. Επίσης, συνέβαλαν:

- στην αντιμετώπιση ελλείψεων στα μέσα πυρόσβεσης και άλλου μηχανολογικού εξοπλισμού για πρόληψη ή/και αντιμετώπιση των πυρκαγιών
- στην ενίσχυση της προστασίας των τοπικών πληθυσμών, των περιουσιών και του φυσικού περιβάλλοντος από πυρκαγιές και συναφή φυσικά φαινόμενα
- στην αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος
- στην προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς
- στην ενίσχυση των δεσμών μας με τις τοπικές κοινωνίες.

²³ Για την ενέργεια αυτή υπεγράφη Πρωτόκολλο Συνεργασίας στις 26.6.2008 μεταξύ της Εμπορικής Τράπεζας και της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΕΔΚΕ). Πλήρης αναφορά θα συμπεριληφθεί στην Έκθεση ΕΚΕ για το έτος 2008.

2.2 Εθελοντική αιμοδοσία

Η Εμπορική Τράπεζα έχει παράδοση 28 χρόνων στην οργάνωση προγραμμάτων εθελοντικής αιμοδοσίας. Πρώτη μεταξύ των εγχώριων τραπεζών, στις 24 Νοεμβρίου 1980, ίδρυσε την Υπηρεσία Αιμοδοσίας, με σκοπό την οργάνωση εθελοντικών αιμοδοσιών από το ανθρώπινο δυναμικό²⁴. Στην Εγκύκλιο Διοίκησης προς το Προσωπικό²⁵, ο τότε Πρόεδρος της Τράπεζας και Καθηγητής κ. Βασίλειος Σαρσέντης αναφέρει: «Σκοπός μου είναι να καλέσω όλους για προσφορά αίματος στο συνάνθρωπο που υποφέρει και παροχή ελπίδας στην αγωνία εκείνων που λιγοστεύουν οι στιγμές της ζωής. Θα ήθελα πολύ να αποδώσω λεκτικά το περιεχόμενο αυτής της πράξης που περισσότερο από οτιδήποτε άλλο είναι πράξη αλτρουισμού, πράξη ανθρωπιάς.....». Έκτοτε, η Τράπεζα οργανώνει στους χώρους της, σε συνεργασία με κρατικά νοσοκομεία, τακτικές και έκτακτες αιμοδοσίες.

Κατά την περίοδο 1999-2007 οι εθελοντές εργαζόμενοι της Εμπορικής Τράπεζας προσέφεραν²⁶ συνολικά 8.744 φιάλες αίματος, ενώ η ζήτηση σε αίμα για τις ανάγκες των εθελοντών αιμοδοτών και των οικογενειών τους ανήλθε σε 3.995 φιάλες αίματος.



Από τα εταιρικά στοιχεία προσφοράς και ζήτησης αίματος²⁷ προκύπτει το γενικό συμπέρασμα ότι η κοινωνική ανάγκη για εθελοντική αιμοδοσία εί-

ναι πολύ μεγάλη, και επομένως είναι σκόπιμο να εντείνουμε την προσπάθειά μας για αύξηση της εθελοντικής προσφοράς αίματος.

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ, σε φιαλίδια αίματος* 1999-2007			
ΕΤΟΣ	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΙΜΑΤΟΣ	ΖΗΤΗΣΗ ΑΙΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΦΟΡΑ
1999	877	423	454
2000	1.149	581	568
2001	1.069	549	520
2002	909	490	419
2003	1.136	421	715
2004	929	434	495
2005	930	397	533
2006	881	328	553
2007	864	372	482
Σύνολο 1999 - 2007	8.744	3.995	4.749

2.3 Η χορωδία μας

Η ανδρική χορωδία της Εμπορικής Τράπεζας ιδρύθηκε και λειτουργεί από το 1964. Αποτελείται από 45 μέλη. Κατά το 2007, η χορωδία μας, υπό τη Διεύθυνση του Σταύρου Μπερή συμμετείχε στις παρακάτω δέκα εκδηλώσεις:

- Στο Πανεπιστήμιο Αθηνών, με την ευκαιρία του εορτασμού της 181ης επετείου της εξόδου του Μεσολογγίου, στις 17/3/2007
- Στο Βόλο, στην αίθουσα του Δημοτικού Θεάτρου Βόλου, προς τιμήν του Ρήγα Φεραίου, με την ευκαιρία συμπλήρωσης 250 χρόνων από τη γέννησή του, στις 24/3/2007
- Στη Γενέτειρα του Ρήγα το Βελεστίνο, στα πλαίσια εορταστικών εκδηλώσεων του Δήμου Φερρών, 25/3/2007
- Στη συνάντηση χορωδιών, στα Άσπρα Σπίτια Διστόμου, στις 12/5/2007
- Στο Πνευματικό Κέντρο Ρουμελιωτών, με την ευκαιρία της επετείου της Αλώσεως της Πόλης, 29/5/2007

- Στο Πνευματικό Κέντρο του Δήμου Βελβεντού, στα πλαίσια των καλοκαιρινών πολιτιστικών εκδηλώσεων του Δήμου, στις 16/6/2007
 - Στην Αίθουσα Τέχνης Κοζάνης, στα πλαίσια πολιτιστικών εκδηλώσεων του Δήμου Κοζάνης «ΛΑΣΣΑΝΕΙΑ», στις 17/6/2007
 - Στην τελετή έναρξης της 47ης συνόδου της Διεθνούς Ολυμπιακής Ακαδημίας για Νέους Μετέχοντες, στο λόφο της Πνύκας, στις 20/6/2007
 - Στο Δημοτικό Θέατρο Κερκύρας, με την ευκαιρία της Εθνικής Επετείου της 28ης Οκτωβρίου, στις 27/10/2007
 - Στο Παπαστράτειο Μέγαρο, στα πλαίσια πολιτιστικών εκδηλώσεων από τη συμπλήρωση 250 χρόνων από τον θάνατο του εθνικού μας ποιητή Διονυσίου Σολωμού.
- Η δαπάνη για τη λειτουργία της Χορωδίας μας, το 2007, ανήλθε σε €123.754,00.

²⁴ Αφορμή για την ίδρυση της Υπηρεσίας Αιμοδοσίας ήταν ο μεγάλος σεισμός 6.8 ρίχτερ, γνωστός ως Irpinian, που έγινε την Κυριακή 23 Νοεμβρίου 1980, στη νότια Ιταλία.

²⁵ Αριθμός Εγκυκλίου Διοίκησης 21 της 24 Νοεμβρίου 1980.

²⁶ Δεν συμπεριλαμβάνεται η ποσότητα εθελοντικής αιμοδοσίας την οποία αρκετοί/ές λειτουργοί της Τράπεζας διαθέτουν στα πλησιέστερα στον τόπο διαμονής τους νοσοκομεία.

2.4 Δωρεές

Η Εμπορική Τράπεζα ανταποκρίνεται σε αιτήματα φορέων για άμεσες και έμμεσες δωρεές και για δωρεές σε είδος. Η συνολική δαπάνη των δωρεών προς το κοινωνικό σύνολο κατά το 2007, εκτός των ενεργειών για τους πυρόπληκτους, ανήλθε στο ποσό των €646.596,24.

Άμεσες δωρεές

Κατά το 2007, οι άμεσες δωρεές διατέθηκαν στους φορείς που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα.

Έμμεσες δωρεές

Οι έμμεσες δωρεές αφορούσαν αγορές βιβλίων από τις εκδόσεις Ολκός και από το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού, καθώς και αναμνηστικά νομίσματα (φλουριά) νέου έτους για τους σκοπούς του ΕΛΕΠΑΠ.

Δωρεές σε είδος

Διατέθηκαν σε 122 φορείς (διάφοροι σύλλογοι, σχολεία, δημόσιοι οργανισμοί κλπ) οι παρακάτω δωρεές σε είδος:

- Σε 68 φορείς διατέθηκαν 1.483 βιβλία και συγκεκριμένα σε βιβλιοθήκες, σχολεία, οργανισμούς, ιδρύματα και ερευνητές.

- Σε 54 φορείς διατέθηκαν είδη εξοπλισμού, όπως 43 γραφεία, 159 καθίσματα-πολυθρόνες, 4 βιβλιοθήκες, 4 ερμάρια, 9 αρχειοθήκες, 1 τραπέζι συμβουλίου, 2 προεκτάσεις γραφείων, 3 καναπέδες, 2 κρεμάστρες ρούχων (καλόγηροι), 1 χρηματοκιβώτιο, 13 τραπεζάκια πελατείας, 11 εκτυπωτές, 4 φαξ, 3 φωτοτυπικά, 26 κομοδίνα, 1 ups, 1 server, 1 υπολογιστική μηχανή με ταινία, 10 θρανία, 1 κλιματιστικό, 160 οθόνες, 153 Βασικές Μονάδες 160 πληκτρολόγια.

Κοινωνικοί Φορείς	Ίδρυμα παιδιών με νοητική υστέρηση « Άσπρες Πεταλούδες», ΕΛΕΠΑΠ Παράρτημα Αγρινίου, Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών Μ.Ε.Α Χίου, Ο «Σωτήρ» Ορφανοτροφείο Κεφαλληνίας, Ψυχολογικό Κέντρο Βορείου Ελλάδος – Παράρτημα Ξάνθης, Κέντρο Ειδικής Επαγγελματικής Αγωγής και Αποκατάστασης Πρεβέζης, Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης και Επαγγελματικής Κατάρτισης «Άγιος Παντελεήμων» Καλύμνου, Ορφανοτροφείο Θηλέων Λαμίας, Το Χαμόγελο του Παιδιού, Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, Σώμα Ελληνικού Οδηγισμού.
Πολιτιστικοί Φορείς	Χορηγία στο Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης, Μουσείο Μπενάκη, Βυζαντινό Μουσείο, Χορωδία «ΑΜΒΡΥΣΣΟΣ» περιοχής Άσπρα Σπίτια παραλίας Διστόμου, Πολιτιστικός και Εξωραϊστικός Σύλλογος Γλώσσας Σκοπέλου, Θέατρο της Ημέρας, Ένωση Εκδοτών Βιβλίου, Κινηματογραφική Λέσχη Σάμου.
Εκκλησιαστικοί Φορείς	Ιερά Βασιλική Σταυροπηγιακή και Πατριαρχική Μονή Κουτλουμουσίου Αγίου Όρους, Ιερός Ναός Προυσού Ευρυτανίας, Ιερός Ναός Αγίου Γεωργίου Λυκοστόμου Καβάλας.
Εκπαιδευτικοί Φορείς	Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ηράκλειο Τόποι, Αμερικανική Γεωργική Σχολή Θεσσαλονίκης, Σύλλογος καθηγητών Γαλλικής Γλώσσας Καβάλας-Δράμας-Θράκης, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης.
Νοσοκομεία	Πανεπιστήμιο Πατρών, Παιδιατρική κλινική.
Αθλητικοί Φορείς	Αθλητική Ένωση Νιγρίτας, Ναυτικός Όμιλος Τροιζηνίας Πόρου.
Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης	Δήμος Πυλαίας, Δήμος Βαθέως Σάμου, Δήμος Παιανίας, Πολιτιστικός και Αθλητικός Οργανισμός Δήμου Σκοπέλου, Δήμος Αρτάκης, Δήμος Αχαρνών, Δήμος Ορχομενού, Δήμος Γυθείου, Αθλητικός Οργανισμός Δήμου Παπάγου, Δήμος Ηλιούπολης, Δήμος Σκάλας Λακωνίας, Δήμος Δάφνης, Δήμος Πατρών, Δήμος Ναυπάκτου, Δήμος Παραμυθιάς, Δήμος Αγίων Αναργύρων, Δήμος Αργυρούπολης, Δήμος Πόρου, Δήμος Σάμου, Δήμος Αλίμου, Δήμος Ρεθύμνου, Δήμος Μεσάτιδος Αχαΐας, Δήμος Πεύκης.
Άλλοι Φορείς	Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (ΟΤΟΕ), Ένωση Ελλήνων Δικονομολόγων, Σύνδεσμος Βιομηχανιών Θεσσαλίας και Κεντρικής Ελλάδος.

2.5 Εκδόσεις

Το 2007, η Εμπορική Τράπεζα εξέδωσε το βιβλίο με τίτλο «Το Ναύπλιο των περιηγητών», της Ιστορικού Τέχνης κυρίας Α. Κούρια. «Το Ναύπλιο των περιηγητών» αποτελεί καρπό πολύχρονης και συστηματικής ενασχόλησης της συγγραφέως. Το βιβλίο παρουσιάζει την εξέλιξη της πόλης από τον 16ο έως τον 19ο αιώνα, όπως αυτή αποτυπώθηκε στις διάφορες περιηγητικές εκδόσεις. Όψεις και πτυχές της εικονογραφίας και της ιστορίας της πόλης διερευνούνται μέσα από πλούσιο εικονογραφικό υλικό, όπως χαρακτηριστικά έργα, υδατογραφίες και ελαιογραφίες που ανήκουν σε ιδιωτικές συλλογές καθώς και σε ελληνικά και γερμανικά μουσεία.

Στόχοι μας για το 2008:

1. Έκδοση του βιβλίου με τίτλο «Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος 1907 – 2007: Εναλλαγές Ταυτότητας και Μετασχηματισμοί» της Καθηγήτριας Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Ιστορίας, κυρίας Μαργαρίτας Δρίτσα.
2. Έκδοση του βιβλίου «Ένας αιώνας ελληνικό τραγούδι» του Εθνομουσικολόγου, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Μουσικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών, Διευθυντή του Μουσείου Ελληνικών Λαϊκών Μουσικών Οργάνων, κυρίου Λάμπρου Λιάβα.
3. Ανατύπωση υφισταμένων εκδόσεων που παρουσιάζουν ιδιαίτερα αυξημένη ζήτηση.
4. Ψηφιοποίηση φωτογραφικού αρχείου του Τομέα Εκδόσεων.

2.6 Το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας

Το 2007, υλοποιήσαμε τα παρακάτω έργα:

- Παραγωγή της ψηφιακής έκδοσης DVD (2.500 Ψηφιακοί Δίσκοι), των Ετήσιων Απολογισμών της Τράπεζας 1908 – 2006, με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 100 ετών από την ίδρυσή της.
- Ψηφιοποίηση 7.300 φωτογραφιών, των Αρχείων της Δ/σης Τεχνικών Συμβούλων, της Δ/σης Δημοσιότητας και Επικοινωνίας και της Τεχνικής Υπηρεσίας της Εμπορικής Τράπεζας.

Στόχοι για το 2008 :

1. Δημιουργία Προφορικού Αρχείου της Ιστορίας της Εμπορικής Τράπεζας, με μαγνητοσκοπημένες μαρτυρίες συνταξιούχων συναδέλφων μας.
2. Έναρξη εργασιών για τη δημιουργία Μουσείου της Εμπορικής Τράπεζας.

2.7 Χρηματοδότηση εκδηλώσεων

Η δαπάνη για την οργάνωση ή συμμετοχή σε ημερίδες – συνέδρια και εκθέσεις ανήλθε σε €233.965,21 και αφορά κυρίως τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Κύκλος τριών Συνεδρίων σε συνδιοργάνωση με την εφημερίδα «ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ» με θέματα: «ΘΡΑΚΗ: Στην άκρη της Ελλάδας, στο κέντρο των εξελίξεων», «ΘΕΣΣΑΛΙΑ: Πόλος Ανάπτυξης 2007 – 2013» και «ΚΑΛΑΜΑΤΑ: Τουρισμός, βασικός μοχλός ανάπτυξης».
- «8ο Φεστιβάλ Γαλλόφωνου Κινηματογράφου» στην Αθήνα.
- Συμμετοχή στην έκθεση του «Institute of International Finance – Spring membership Meeting».
- «11ο THESSALONIKI FORUM», συνδιοργάνωση Εμπορικής Τράπεζας, Σ.Β.Ε. και Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Συνδιοργάνωση συναυλίας στο πλαίσιο του «SANI FESTIVAL».
- «CAPITAL FORUM» and the American – Hellenic Chamber of Commerce.
- «7ο BANK MANAGEMENT CONFERENCE».
- «PHILOXENIA 2007».

Δ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η Εμπορική Τράπεζα έχει μακρά παράδοση στην προσπάθεια να λειτουργεί με περιβαλλοντική υπευθυνότητα, αν και α-

ναγνωρίζουμε ότι έχουμε πολλά ακόμα να κάνουμε.

Την περιβαλλοντική μας υπευθυνότητα συνθέτουν τρεις παράγοντες: Η

Περιβαλλοντική Πολιτική, το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και οι εταιρικές επιδόσεις σε σχέση με τις δεσμεύσεις μας.

Δ.1 Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική συνιστά μια ολοκληρωμένη προσέγγιση: προσδιορίζει τις αρχές, τους στόχους και τα μέτρα που δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε, ώστε να βελτιώνουμε την περιβαλλοντική υπευθυνότητά μας. Η Περιβαλλοντική Πολιτική είναι αναρτημένη στην εταιρική μας πύλη.

http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/environmental_policy.jsp?section=policy

α. Γενικές Αρχές

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι:

- Η υπεύθυνη συμπεριφορά μας προς το φυσικό περιβάλλον βελτιώνει την ποιότητα της καθημερινής ζωής και ταυτόχρονα την ποιότητα ζωής και την ευημερία των επόμενων γενεών.
- Η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος αποτελεί συλλογική ευθύνη των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών.
- Η διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος, εκτός από γενική υποχρέωση, οφείλει να αποτελεί δέσμευση και αναπόσπαστο μέρος της χρηστής επιχειρηματικής λειτουργίας.
- Η εμφανής τάση της κλιματικής μεταβολής που παρατηρείται, καθώς και οι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν για την οικονομία από τα ακραία καιρικά φαινόμενα, συνιστούν προειδοποίηση για τη λήψη

μέτρων που οδηγούν στον έλεγχο των εκπομπών των αερίων του θερμοκηπίου.

β. Στόχοι της Περιβαλλοντικής Πολιτικής μας

- Να βελτιώνουμε την εταιρική οικολογική μας αποδοτικότητα.
- Να ελαχιστοποιούμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, στα όρια που η χρηματοπιστωτική λειτουργία μας το επιτρέπει.
- Να αξιοποιούμε τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για τη χρηματοδότηση της αιεφόρου ανάπτυξης.

γ. Δέσμευση για Περιβαλλοντική Διαχείριση

Δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε τα παρακάτω μέτρα για τη βελτίωση της εσωτερικής εταιρικής οικολογικής αποδοτικότητας:

- Υπολογισμό και έλεγχο της εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), που προκαλεί η επιχειρηματική μας λειτουργία και προκύπτει από τη χρήση ενέργειας, των μεταφορικών μέσων μας, των επιχειρηματικών ταξιδιών και του χρησιμοποιούμενου χαρτιού.
- Υπολογισμό και δημοσιοποίηση δεικτών οικο-αποδοτικότητας.
- Ανάπτυξη πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη μείωση της κατανάλωσης της ηλεκτρικής ενέργειας, του χαρτιού και του νερού.
- Ανακύκλωση του παλαιόχαρτου, των υλικών συσκευασίας, του απα-

ξιωμένου τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού και των πλαστικών απορριμμάτων.

- Ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στις κατασκευές κτηρίων.
- Επέκταση του συστήματος εσωτερικού ελέγχου με περιβαλλοντικά κριτήρια και διενέργεια περιοδικών περιβαλλοντικών ελέγχων.
- Προσαρμογή στις απαιτήσεις προτύπων Διεθνούς ή Ευρωπαϊκού Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, με στόχο την πιστοποίηση.

Μέτρα για τη μείωση της εξωτερικής περιβαλλοντικής υποβάθμισης

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

Μέτρα που ενισχύουν τη διαφάνεια για την εταιρική περιβαλλοντική διαχείριση

- Δημοσιοποίηση πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων για την περιβαλλοντική διαχείριση και την οικονομικο-αποδοτικότητα της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Ενθάρρυνση για σύναψη «εθελοντικών περιβαλλοντικών συμφωνιών» με ενδιαφερόμενους φορείς, που στοχεύουν στην ενίσχυση της

ευαισθητοποίησης και πρόληψης από πιθανή υποβάθμιση του περιβάλλοντος.

- Συμμετοχή στο δημόσιο διάλογο για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

δ. Η Περιβαλλοντική μας Διακυβέρνηση

Η διαχείριση, ο συντονισμός και η παρακολούθηση των θεμάτων, που σχετίζονται με το Σύστημα Περιβαλλοντι-

κής Διαχείρισης, ανατίθενται στον/στην Σύμβουλο Διοίκησης για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ο οποίος/α αναφέρεται στη Διοίκηση.

ε. Επικαιροποίηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής

Έχουμε την πρόθεση περιοδικά να επικαιροποιούμε την περιβαλλοντική πολιτική μας, ώστε να ενσωματώνουμε τις νέες εξελίξεις στην περιβαλλοντική διαχείριση.

Δ.2 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης τέθηκε σε ισχύ το έτος 2006. Το Σύστημα καταγράφει τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον, που προκαλεί η λειτουργία της Τράπεζας, καθώς και τις διαδικασίες και αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων διοικητι-

κών μονάδων, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών περιβαλλοντικών ελέγχων, για την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής.

Το Σύστημα αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο που συμβάλλει στο συντονισμό των ενεργειών και στην απο-

τροπή επικαλύψεων ως προς τις αρμοδιότητες και τη διαδικασίες.

Το Σύστημά μας χρειάζεται να επικαιροποιηθεί, κυρίως ενσωματώνοντας τις πρόσφατες οργανωτικές αλλαγές που έχουν επέλθει.

Δ.3 Οι Επιδόσεις μας

Διαπιστώνουμε τη σταδιακή βελτίωση της συλλογικής εταιρικής κουλτούρας, ως προς την περιβαλλοντική διαχείριση. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε ότι μπορούμε και πρέπει να βελτιώνουμε ταχύτερα τις επιδόσεις μας. Τα ισχυρά

μας στοιχεία είναι τρία: Η Δέσμευση της Διοίκησης να παρακολουθεί την περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας, η βελτίωση της εταιρικής ευαισθητοποίησης, και το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά βασικοί δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης για τα έτη 2006 και 2007. Το γενικό συμπέρασμα είναι ότι η διαμόρφωση των δεικτών επηρεάστηκε κυρίως από τη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ 2006-2007			
Δείκτες	2006	2007	Αξιολόγηση της επίδοσης
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (ΧΩΒ) ανά εργαζόμενο	4.750,69	5.808,13	☹
Συνολικοί ρύποι CO ₂ ανά εργαζόμενο ²⁷	3,88	4,73	☹
Κατανάλωση φωτοτυπικού χαρτιού A4 σε κιλά	67,0	69,1	☹
Κατανάλωση νερού (μ ³) ανά εργαζόμενο	11,34	10,59	😊
Ανακύκλωση παλαιόχαρτου (τόνοι) ανά εργαζόμενο	0,02	0,16	☹
Ανακύκλωση ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού: ATMs	-	216	😊

3.1 Κτήρια

Η τράπεζα χρησιμοποίησε το 2007 407 ακίνητα. Η ανακαίνιση και επισκευή των κτηρίων που η Τράπεζα χρησιμοποιεί ενσωματώνει τις αρχές και διατάξεις του «Κανονισμού Ορθολογικής Χρήσης και Εξοικονόμησης Ενέργειας»²⁸. Η εφαρμογή του Κανονισμού διασφαλίζει στα κτήριά μας:

- Εξοικονόμηση ενέργειας
- Επιθυμητά επίπεδα θέρμανσης και ψύξης
- Αξιοποίηση του φυσικού φωτισμού
- Επιθυμητά επίπεδα οπτικής άνεσης, δηλαδή επάρκεια φωτισμού και αποφυγή θαμπώματος και φωτιστικής ενόχλησης
- Ποιότητα εσωτερικού αέρα

Συνοπτικά, κατά τις επισκευές και ανακαινίσεις των κτηρίων, στα οποία

στεγάζονται υπηρεσίες της Τράπεζας, τα δομικά υλικά που χρησιμοποιούνται επιλέγονται έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον.

Συγκεκριμένα, εξασφαλίζεται η μη χρήση και η απομάκρυνση δομικών υλικών που προκαλούν εσωτερική ρύπανση, όπως πηγές φορμαλδεΐδης, πτητικών οργανικών ουσιών κλπ. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνουμε ικανοποιητική ποιότητα αέρα και υγιεινό περιβάλλον στο εσωτερικό των κτηρίων. Επίσης, δίνεται προσοχή στη διαμόρφωση ή βελτίωση του ακουστικού περιβάλλοντος με την τοποθέτηση διπλών υαλοπινάκων, ηχοαπορροφητικών ψευδοροφών και διαχωριστικών πετασμάτων.

Τέλος, σε όλες τις μελέτες φωτισμού

για τα κτήρια και τα καταστήματα της Τράπεζας προδιαγράφονται λαμπτήρες φθορισμού. Στις αντικαταστάσεις υπαρχόντων λαμπτήρων πυρακτώσεως χρησιμοποιούνται λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας. Στις φωτεινές επιγραφές των καταστημάτων γίνεται σταδιακά η αποσύνδεση των χρονοδιακοπών με αισθητήρες φωτός έτσι ώστε να έχουμε τη χαμηλότερη δυνατή κατανάλωση.

Βασικές αρχές που τηρούμε για τα κτήριά μας είναι:

- Διασφάλιση της προσβασιμότητας
- Αρχιτεκτονικός σχεδιασμός προσαρμοσμένος στο περιβάλλον
- Επιλογή τεχνικών και ενεργειακών συστημάτων ορθολογικής χρήσης, και εφόσον είναι δυνατόν, αξιοποίηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας

²⁷ Περιλαμβάνει τους ρύπους διοξειδίου το άνθρακα που προκαλούνται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, πετρελαίου θέρμανσης και κατανάλωσης καυσίμων για τα εταιρικά αυτοκίνητα και τις υπηρεσιακές μετακινήσεις με ΙΧ.

²⁸ Υπουργική Απόφαση 21475/4707/19.08.1998

3.2 Κατανάλωση νερού

Η κατανάλωση νερού το 2007 ανέρχεται στα 60.451,40 κυβικά μέτρα περίπου και αφορά το σύνολο των 407 κτηρίων που η Τράπεζα χρησιμοποιεί. Η κατανάλωση ανά εργαζόμενο ανέρχεται στα 10,5 κυβικά μέτρα νερού. Η μείωση της κατανάλωσης νερού το έτος 2007 έναντι του 2006 οφείλεται κυρίως στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού. Καθώς η κατανάλωση νερού αφορά μόνο το πόσι-

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ 2006-2007			
ΕΤΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ σε μ ³	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΑΝΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ
2006	71.135,09	6.271	11,3
2007	60.451,40	5.743	10,5

μο νερό και το νερό καθημερινής υγιεινής, δεν υπάρχουν περιθώρια μείωσής της. Αναγνωρίζοντας όμως την ανάγκη για ορθολογική και βιώσιμη χρήση του νερού, μεριμνούμε για την

άμεση επιδιόρθωση υδραυλικών εγκαταστάσεων, όταν παρατηρούνται φθορές. Με τον τρόπο αυτό αποτρέπουμε την καταχρηστική διαρροή του νερού.

3.3 Κατανάλωση χαρτιού

Η διεύρυνση της εσωτερικής ηλεκτρονικής επικοινωνίας καθώς και η αυτοματοποίηση των εργασιών συνέβαλαν στην κατάργηση συγκεκριμένων εντύπων και επομένως στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού. Η κατανάλωση του A4 φωτοτυπικού χαρτιού²⁹ το 2007 ανήλθε σε 397 τόνους. Η μέση κατανάλωση φωτοτυπικού

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟΥ ΧΑΡΤΙΟΥ σε τόνους			
ΕΤΟΣ	2005	2006	2007
ΠΟΣΟΤΗΤΑ σε τόνους	396	420,08	397
Μέση κατανάλωση ανά εργαζόμενο, σε κιλά (Kgr)	62,2	67,0	69,1

χαρτιού A4 το 2007 ανήλθε σε 69,1 κιλά ανά εργαζόμενο, έναντι 67,0 το 2006.

3.4 Υπηρεσιακές μετακινήσεις

Για την κάλυψη υπηρεσιακών αναγκών χρησιμοποιούνται αυτοκίνητα σύγχρονης τεχνολογίας και ακολουθούνται όλες οι προβλεπόμενες εργασίες συντήρησης, ώστε να μην επιβαρύνεται το φυσικό περιβάλλον. Είναι στις προθέσεις της Τράπεζας να αντικατασταθεί σημαντικό μέρος των

χρησιμοποιούμενων εταιρικών επιβατικών αυτοκινήτων με υβριδικά αντιρρυπαντικής τεχνολογίας. Το 2007, τα εταιρικά αυτοκίνητα της Τράπεζας κατανάλωσαν 55.169 λίτρα βενζίνης. Επίσης, για υπηρεσιακές μετακινήσεις χρησιμοποιήθηκαν τα ΙΧ αυτοκίνητα λειτουργών της Τράπεζας,

διανύοντας συνολικά 1087589 km. Οι ημερήσιες μετακινήσεις με μέσα μαζικής μεταφοράς δεν καταγράφονται. Σημειώνεται ωστόσο, ότι η εντοπιότητα είναι ένα κριτήριο για την τοποθέτηση των λειτουργών στο πλησιέστερο της οικίας τους κατάστημα της Τράπεζας.

²⁹ Ο τύπος του φωτοτυπικού χαρτιού είναι Χεροχ Α4 των 80g/m²

3.5 Άμεσες εκπομπές ρύπων διοξειδίου του άνθρακα

Κατά το 2007 η λειτουργία της Τράπεζας επιβάρυνε το φυσικό περιβάλλον με 27.156, 21 ισοδύναμα τόνων ρύπων του διοξειδίου του άνθρακα (tCO₂) οι οποίοι προκλήθηκαν από τις βασικότερες πηγές, όπως παρουσιάζονται στο διπλανό πίνακα.

Για τον υπολογισμό των ρύπων χρησιμοποιήσαμε³¹ τη μεθοδολογία και τα εργαλεία του Greenhouse Gas Protocol

<http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>.

ΣΥΝΟΛΟ ΡΥΠΩΝ tCO ₂ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΠΗΓΕΣ 2005-2007						
Πηγή	2005		2006		2007	
	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	tCO ₂ - ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	tCO ₂ - ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	tCO ₂ - ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ
Κατανάλωση Ηλεκτρικής ενέργειας στα 407 κτήρια, σε ΚWh	29.610.136,09	22.992,06	29.791.602,20	23.132,97	33.356.113,53	25.900,79
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ³⁰ σε λίτρα	476.797,73	1.262,48	354.981,00	939,93	335.042,50	887,13
Κατανάλωση βενζίνης αυτοκινήτων για εταιρικά αυτοκίνητα σε λίτρα	68.000	162	31.000	73,8	55.169	131,4
Κατανάλωση Diesel για εταιρικά αυτοκίνητα σε λίτρα	3000	8,2	750	2,1	0	0
Εταιρικές μετακινήσεις με ΙΧ σε km	186.239 Km	45,4	631.582 km	153,9	1.087.589km	264,9
Σύνολο Ρύπων tCO₂ - ισοδύναμα		24.470,14		24.302,70		27.184,22

Ο δείκτης οικολογικής αποδοτικότητας (σύνολο ρύπων tCO₂/αριθμό εργαζομένων) το 2007 διαμορφώθηκε στο 4,73 έναντι 3,88 για το έτος 2006. Η αύξηση του δείκτη οφείλεται κυρίως στη

μείωση του ανθρώπινου δυναμικού. Το 95,3% των ρύπων tCO₂ που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί προέρχεται από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, και το 3,3% από τη χρήση

πετρελαίου θέρμανσης. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι πηγές των ρύπων από το σύνολο των κτηρίων που οι Τράπεζα χρησιμοποιεί.

ΠΗΓΕΣ ΡΥΠΩΝ CO ₂ ΑΠΟ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ 2007						
ΠΗΓΕΣ ΡΥΠΩΝ		ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ		ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ		ΣΥΝΟΛΟ tCO ₂
ΠΕΡΙΦ/ΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΣΕ ΚWh	tCO ₂ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΣΕ ΛΙΤΡΑ	tCO ₂ ΙΣΟΔΥΝΑΜΑ	
	ΑΤΤΙΚΗΣ	2.787.845,67	2.263,73	23.100	61,16	
	ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ	2.624.655,00	2.131,22	16.286	43,12	
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	3.495.092,86	2.838,02	30.695,65	81,28	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	1.343.155,00	1.090,64	48.414	128,19	
	ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	4.721.889,00	3.834,17	172,857	457,69	
	ΚΡΗΤΗΣ ΚΑΙ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	1.575.572,00	1.279,36	7.090	18,77	
	ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΝΗΣΩΝ	3.176.781,00	2.579,55	36.599,85	96,91	
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ	19.724.990,53	15.316,32	335.042,50	887,12	16.203,44
	11 ΥΠΟΣΤΑΘΜΟΙ	11.553.364,00	8.971,11			8.971,11
	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΚΤΗΡΙΑ	2.077.724,00	1.613,34			1.613,34
	ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΟΝΔΙΝΟΥ	35	0,02			0,02
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	33.356.113,53	25.900,78			26.787,90

³⁰ Για τον υπολογισμό των ρύπων CO₂ που προκύπτουν από τη χρήση πετρελαίου θέρμανσης (diesel oil), ακολουθήσαμε την εξής μεθοδολογία: α) μετατροπή των λίτρων πετρελαίου σε κιλοτόνους, διαιρώντας με το 1.200.000, β) υπολογισμός της καθαρής θερμικής αξίας σε Tj/kt, πολλαπλασιάζοντας με το συντελεστή 43.33 γ) μετατροπή της καθαρής θερμικής αξίας σε tCO₂ πολλαπλασιάζοντας με το συντελεστή 73.33

³¹ Σημειώνεται ότι για τον υπολογισμό των ρύπων CO₂ στο παρελθόν (συμπεριλαμβανομένου του Ετήσιου Απολογισμού 2007), χρησιμοποιούσαμε τις οδηγίες του UNEP http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/ghg_indicator_2000.pdf. Επειδή όμως οι συντελεστές μετατροπής των ρύπων έχουν τροποποιηθεί, στην έκθεση αυτή προσαρμόσαμε αναλόγως τους υπολογισμούς μας. Για λόγους συγκρισιμότητας, οι ρύποι των ετών 2005 και 2006 υπολογίσθηκαν με τη νέα μεθοδολογία και τα εργαλεία του Greenhouse Gas Protocol <http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>

3.6 Ανακύκλωση

α) Παλαιοχάρτο

Το βάρος του απαξιωμένου παλαιόχартου που ανακυκλώθηκε το 2007 ανέρχεται σε 91,27 τόνους, έναντι 142,400 το 2006. Πρόκειται κυρίως για την ανακύκλωση ανενεργών αρχείων παλαιού χάρτου στο λεκανοπέδιο της Αττικής. Για το καθημερινό

χαρτί ξεκινήσαμε δοκιμαστικά τη συλλογή του σε χώρους των Διοικητικών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Πα-

ράλληλα είμαστε στη διαδικασία επιλογής εταιρείας για την περισυλλογή του καθημερινού χαρτιού.

ΑΚΑΚΥΚΛΩΣΗ ΠΑΛΑΙΟΧΑΡΤΟΥ σε τόνους				
ΕΤΟΣ	2004	2005	2006	2007
ΠΟΣΟΤΗΤΑ	59	219	142,4	91,3

β) Μπαταρίες

Το 2007 διευρύνουμε τη συνεργασία με την ΑΦΗΣ τοποθετώντας 7 επιπλέον κάδους σε επιλεγμένα κεντρικά σημεία της Τράπεζας στην Αθήνα και τον Πειραιά. Το σύνολο των τοποθετημένων κάδων ανέρχεται σε 12. Για το έτος 2007 δεν έχουμε στοιχεία γιατί η διάθεση των μπαταριών έγινε το 2008.

γ) Αναλώσιμα εκτυπωτών, Toners

Από το έτος 2005 συνεργαζόμαστε με εταιρεία που αναλαμβάνει την περισυλλογή – απόσυρση των toner. Η εταιρεία εγκαθιστά δικούς της κάδους περισυλλογής, σταδιακά, και τους αποσύρει έναντι αμοιβής αντικαθιστώντας τους με νέους. Έχουν τοποθετηθεί συνολικά 11 κάδοι σε επιλεγμένα σημεία: Στο κεντρικό κατάστημα, στο Μηχανογραφικό Κέντρο, στη Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού και σε 8 καταστήματα στο κέντρο της Αθήνας.

3.7 Διαχείριση απαξιωμένου ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού

Ο απαξιωμένος ηλεκτρολογικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός συνήθως δεν συνιστά απόβλητο εξοπλισμό.

Για το λόγο αυτό, επιδιώκουμε κατ'αρχήν την επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού, διαθέτοντας ένα μέρος ως δωρεά σε κοινωνικούς φορείς και εκποιώντας το υπόλοιπο.

Το 2007 αντικαταστάθηκαν 462 ATM. Εξ αυτών τα 226 ATM αγοράστηκαν από την προμηθεύτρια εταιρεία. Τα υπόλοιπα 216 ATM οδηγήθηκαν σε ανακύκλωση από την εταιρεία ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΑΕ, η οποία με την παραλαβή του εξοπλισμού παρείχε βεβαίωση παραλαβής αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Επίσης, το 2007 ξεκίνησε η εσωτερική διαβούλευση για την επικαιροποίηση του Συστήματος Απαξιωμένου Ηλεκτρολογικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.

3.8 Χρηματοδότηση παραγωγής ενέργειας

Κατά το 2007 η Εμπορική Τράπεζα, ενθάρρυνε την παραγωγή ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές καθώς και από άλλες ήπιες μορφές συμπαραγωγής. Η Τράπεζα έχει αποκτήσει τεχνογνωσία στη χρηματοδότηση του τομέα παραγωγής ενέργειας, στο πλαίσιο του Project Financing.

Το 2007 εγκρίναμε τη χρηματοδότηση €180 εκατομμυρίων για έργα παραγωγής 235Mwe (ηλεκτρικής ενέργειας) και 102,5 MWth (θερμική). Η χρηματοδότηση αφορά 13 αιολικά πάρκα καθώς και 7 επενδυτικά σχέδια στους τομείς της υδροηλεκτρικής ενέργειας και συμπαραγωγής.

3.9 Πράσινο προϊόν

Κατά το 2007 η Τράπεζα διέθεσε νέο πράσινο προϊόν για τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις. Πρόκειται για επιχειρηματικό δάνειο παγίων επενδύσεων, μακροπρόθεσμου χαρακτήρα, με σκοπό τη χρηματοδότηση δαπανών για Φωτοβολταϊκά Συστήματα, ισχύος μέχρι 150 KW. Το δάνειο αφορά Φωτοβολταϊκά Συστήματα για παραγωγή και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας προς τη ΔΕΗ.

Σημειώνεται όμως ότι το εθνικό θεσμικό έλλειμμα ως προς τις επενδύσεις στα Φωτοβολταϊκά, καθυστέρησε σημαντικά τη λειτουργία της αγοράς, με συνέπεια το εξαιρετικά περιορισμένο ενδιαφέρον της αγοράς για το προϊόν.

3.10 Χρηματοδοτήσεις στη ναυτιλία

Κατά το 2007 χρηματοδοτήσαμε 87 πλοία. Εξ αυτών τα 46 είναι δεξαμενόπλοια υγρού φορτίου εκ των οποίων τα 37 είναι διπύθμενα (double hull) και τα 9 μονοπύθμενα. Από τα 9 μονοπύθμενα, τα 7 είναι με διπλά τοιχώματα (double side or double bottom).

Σε κάθε περίπτωση χρηματοδότησης μονοπύθμενου, η λήξη του δανείου προηγείται της λήξης της εμπορικής ζωής του πλοίου, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία.

Οι συμβάσεις μας με τα ποντοπόρα πλοία περιλαμβάνουν ρήτρες ασφαλιστικής κάλυψης (INSURANCES TO BE EFFECTED AND MAINTAINED). Τέλος, οι πιστούχοι αναλαμβάνουν υποχρεώσεις (Compliance with Environmental Laws) και δεσμεύσεις (No Environmental Claims), που αποβλέπουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

3.11 Περιβαλλοντικοί έλεγχοι

Η Διεύθυνση Επιθεώρησης της Τράπεζας ελέγχει την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στις ελεγκτικές αναφορές επισημαίνονται και τα σημεία που σχετίζονται με την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

3.12 Ενέργειες ευαισθητοποίησης

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος του UNEP FI και του Central and Eastern European Task Force, και συμμετέχει, κατά το δυνατόν, στις συλλογικές προσπάθειες για ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σε θέματα προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος.

Επίσης, κατά το 2007:

- Προετοιμάσαμε συνοπτικά και εύληπτα ηλεκτρονικά σημειώματα σε Power Point, προκειμένου να απευθυνθούμε σε στοχευμένο Ανθρώπινο Δυναμικό, καλώντας να συμμετάσχουν στη συλλογή χαρτιού, μπαταριών και toners
- Σε εκδήλωση του UNEP FI – Central and Eastern European Task Force παρουσιάσαμε το θέμα «Πλαίσιο Ενσωμάτωσης Περιβαλλοντικών Κριτηρίων στο Credit Scoring».

<http://www.unepfi.org/events/2007/at-hens/index.html>

Στόχοι για το 2008

- Ενίσχυση της ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης.
- Επεξεργασία εκπαιδευτικού προγράμματος για θέματα αειφόρου ανάπτυξης για νεοπροσλαμβανόμενους.
- Ολοκλήρωση της διαδικασίας για την επικαιροποίηση του Συστήματος Διαχείρισης H&H Εξοπλισμού.
- Ανάθεση σε εταιρεία της συλλογής και ανακύκλωσης του καθημερινού χαρτιού.
- Επικαιροποίηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΜΑΣ

Για την Εμπορική Τράπεζα η αξιολόγηση της Κοινωνικής Ευθύνης, από ανεξάρτητους τρίτους φορείς, συνιστά χρήσιμο εργαλείο, γιατί μας βοηθά να βελτιωνόμαστε.

Κατά το 2007 η Εμπορική Τράπεζα αξιολογήθηκε για την Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη και διακρίθηκε για τις επιδόσεις της. Οι διακρίσεις συνιστούν αναγνώριση της προσπάθειας, που η Τράπεζα καταβάλλει προκειμένου να βελτιώνει διαρκώς την κοινωνική και περιβαλλοντική της υπευθυνότητα.

Ειδικότερα:

- Ο φορέας EIRIS (Ethical Investment Research Service) (www.eiris.org), αξιολόγησε την Τράπεζα για λογαριασμό του χρηματιστηριακού δείκτη FTSE4good



(www.ftse4good.com/Indices).

Τον Μάρτιο του 2007, η Εμπορική Τράπεζα επιλέχθηκε για τον δείκτη FTSE4good

www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/Downloads/FTSE4Good_March_2007_Review.pdf

- Ο φορέας Vigeo Group (<http://www.vigeo.com/csr-rating-agency/>), αξιολόγησε την Τράπεζα για λογαριασμό του «Ethibel Sustainability Index». Η Εμπορική Τράπεζα επιλέχθηκε και συμμετέχει στη σύνθεση του «Ethibel Sustainability Excellence Constituents»

http://www.vigeo.com/csr-rating-agency/images/PDF/ConstituentsESI/ethibel_excellence_europe.pdf

καθώς και στην «Ethibel Investment Register data bank» http://www.ethibel.org/subs_e/3_register/sub3_2.shtml

Ο δείκτης Ethibel υπολογίζεται και διατηρείται από την Standard & Poor's.

- Ο φορέας «Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας» www.isi.org.gr αξιολόγησε την Τράπεζα για λογαριασμό του διεθνούς οργανισμού Accountability Rating, (www.accountabilityrating.gr), και (www.accountabilityrating.org). Η Εμπορική Τράπεζα βαθμολογήθηκε με 32,9% και αναδείχθηκε πρώτη τράπεζα στην εγχώρια αγορά. Ο μέσος όρος βαθμολογίας των ελληνικών επιχειρήσεων που αξιολογήθηκαν ήταν 13,4 % και των τραπεζών 18, 53%. Στη συνολική κατάταξη των επιχειρήσεων η Εμπορική Τράπεζα ήταν στην 5η θέση. Η αξιολόγηση και βαθμολογία κατά ομάδα κριτηρίων παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

	Στρατηγική	Συστήματα Διοίκησης		Συνεργασία με ενδιαφερόμενα μέρη			Accountability Rating Greece 2007	
		Εταιρική Διακυβέρνηση	Διοίκηση Απόδοσης	Εμπλοκή με ενδιαφερόμενα μέρη	Διαφάνεια	Επαλήθευση	Score	Θέση
		28,4	15,0	26,6	34,7	0,0		
Εμπορική Τράπεζα	56,5	21,7		20,4			32,9	1η μεταξύ των τραπεζών και 5η στο σύνολο
Μέσος όρος	24,1	9,83	7,84	10,81	10,82	0,44		
		8,8		7,4			13,4	

Αντώνης Ιωαννίδης, Ph.D.

Επίκουρος Καθηγητής Διοίκησης Επιχειρήσεων
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

«Η Εμπορική Τράπεζα, μέσα από μια ολοκληρωμένη και δομημένη διαχείριση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), έχει συνδέσει τα τελευταία χρόνια την παρουσία της με την κοινωνική συνεισφορά. Έχει επιτύχει την ενσωμάτωση της ΕΚΕ στην εταιρική της κουλτούρα και στρατηγική, έτσι ώστε όλες οι σχετικές ενέργειες να υλοποιούνται με συστηματικό και προγραμματισμένο τρόπο σε κάθε δραστηριότητα του Ομίλου. Είναι προφανές ότι η Εμπορική Τράπεζα έχει επενδύσει στο διάλογο με όλα τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (key stakeholders), προκειμένου να διερευνήσει και να προσεγγίσει τις προσδοκίες τους, εξασφαλίζοντας συνθήκες αμοιβαίας βιωσιμότητας. Είναι εμφανές ότι έχει ενισχύσει την ικανότητα ανταπόκρισης της στις προκλήσεις και τις απειλές του περιβάλλοντος, με απώτερο στόχο τόσο τη δική της βιωσιμότητα και ανάπτυξη, όσο και τη βιωσιμότητα του συνολικού κοινωνικού και φυσικού περιβάλλοντος που αυτή δραστηριοποιείται».

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Η Έκθεση που κρατάτε στα χέρια σας είναι απόσταγμα συλλογικής εργασίας 70 περίπου εργαζομένων, που πρόθυμα εργάστηκαν για την κοινωνική λογοδοσία της Εμπορικής Τράπεζας.

Η λογοδοσία αφορά στο σύνολο των λειτουργιών της Τράπεζας στην Ελλάδα και διέπεται από τους παρακάτω τέσσερις γενικούς κανόνες:

α. Αναφορά στα ουσιώδη: Η λογοδοσία επικεντρώνεται στα ουσιώδη θέματα που εκφράζουν τη λειτουργία της Τράπεζας ως προς την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα και που επηρεάζουν τις εκτιμήσεις και αποφάσεις των ενδιαφερομένων μερών. Για την καταγραφή των ουσιωδών θεμάτων βασιστήκαμε σε εμπειρογνωμοσύνη, λαμβάνοντας υπόψη και δημοσιεύματα του τύπου, ανακοινώσεις των ενδιαφερομένων μερών και δημόσιες τοποθετήσεις τους. Οι ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών μπορεί να είναι διαφορετικές, ενίοτε και αντικρουόμενες. Κατά την ανάλυσή μας, τα σημαντικότερα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη, κατατάσσονται με σειρά προτεραιότητας ως εξής:

• **Πελάτες:** Οι απαιτήσεις των πελατών αφορούν στην πρόσβαση σε χρηματοδότηση, στους όρους χρηματοδότησης και στην ποιότητα εξυπηρέτησης. Στην Έκθεση παρουσιάζονται: α) Τα παράπονα των πελατών (ιδιωτών και επιχειρήσεων) κατά προϊόν/υπηρεσία β) Οι ενέργειες και οι επιδόσεις της Τράπεζας: 1) για την εξυπηρέτηση όλων των αγорών, συμπεριλαμβανομένων

των ευπαθών ομάδων πληθυσμού καθώς και των πολύ μικρών επιχειρήσεων, 2) για την αναδιοργάνωση των διαδικασιών και την επέκταση του κλασικού και εναλλακτικού δικτύου εξυπηρέτησης, 3) για την ενίσχυση της διαφάνειας.

- **Μέτοχοι:** Οι απαιτήσεις των μετόχων αφορούν στη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας, στην αποτελεσματική διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων, στη βελτίωση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, στην αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (money laundering) και στην επίτευξη των οικονομικών στόχων του επιχειρησιακού σχεδίου. Επίσης, είναι διατυπωμένη η απαίτηση της μητρικής Crédit Agricole για εφαρμογή των 10 αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου. Η Έκθεση απαντά σε όλα αυτά τα θεματικά πεδία.
- **Ανθρώπινο Δυναμικό:** Οι εργαζομένοι/ες διεκδικούν σεβασμό στα εργασιακά δικαιώματα, διαφάνεια στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, αξιοκρατία στις προαγωγές, καθώς και βελτίωση των συνθηκών εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών και της μέριμνας. Η Έκθεση παρουσιάζει τις πολιτικές και τις επιδόσεις της Τράπεζας που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στους περισσότερους από τους προαναφερθέντες τομείς.

• **Τοπική κοινωνία:** Αντιλαμβανόμαστε τη γενική προσδοκία των κοινωνικών και άλλων φορέων για κοινωνική αλληλεγγύη, συμβολή στον πολιτισμό και στην ανάπτυξη αθλητικού πνεύματος. Η Έκθεση αναφέρεται στις αντίστοιχες δράσεις της Τράπεζας και του ανθρώπινου δυναμικού, όπως εθελοντική αιμοδοσία, αλληλεγγύη, διάφορες δωρεές, δραστηριότητα της χορωδίας και εκδοτική δραστηριότητα. Μια ξεχωριστή κοινωνική ομάδα είναι οι φοιτητές/τριες, που χρειάζονται πληροφορίες και στοιχεία για την εκπόνηση των εργασιών τους. Κατά τη σύνταξη της Έκθεσης λαμβάνουμε υπόψη τις ανάγκες τους.

• **Περιβαλλοντική υπευθυνότητα:** Το αίτημα τίθεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, περισσότερο από τη μητρική Crédit Agricole και το ανθρώπινο δυναμικό. Η Έκθεση παρουσιάζει αναλυτικά τις περιβαλλοντικές επιδόσεις της Τράπεζας, ως προς τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που η λειτουργία της προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον.

β. Διαφάνεια: Για κάθε κύρια θεματική ενότητα, η λογοδοσία περιλαμβάνει ενημέρωση για την προσέγγιση και τις πολιτικές καθώς και ιστορικά στοιχεία για την επίδοση της Τράπεζας. Όπου είναι δυνατόν, η Έκθεση παραπέμπει σε συνδέσεις με την ηλεκτρονική πύλη της Τράπεζας.

γ. Ακρίβεια: Επιδιώκουμε την απόλυτη ακρίβεια σε όσα η Έκθεση αναφέρει. Ελέγχουμε τα δεδομένα. Διατηρούμε όμως την επιφύλαξη του ανθρώπινου λάθους.

δ. Ουδετερότητα: Αποφεύγουμε την προκατάληψη. Παρουσιάζουμε κάθε πληροφορία κατά το δυνατόν με ουδετερότητα. Παρουσιάζουμε όλες τις επιδόσεις, θετικές και αρνητικές. Παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της Κοινωνικής Ευθύνης και της λογοδοσίας της Τράπεζας από τρίτους ανεξάρτητους φορείς.

Η κοινωνική λογοδοσία της Τράπεζας είναι μια εξελισσόμενη διαδικασία και συλλογικό δημιούργημα. Έχουμε πολλά ακόμα να κάνουμε για να την βελτιώσουμε. Οι άνθρωποι της Τράπεζας πρόθυμα διαθέτουν τα

στοιχεία, διευκρινίζουν, ερμηνεύουν τάσεις και επιδόσεις, και ελέγχουν στοιχεία και πληροφορίες. Αν και η σύνταξη της Έκθεσης γίνεται σε πιεστικό χρονικό περιθώριο, που καθορίζει την έκταση και την πληρότητά της, πρόκειται για μια πολύ ζωντανή και αλληλεπιδρούσα διαδικασία, που αποκαλύπτει την ξεχωριστή ταυτότητα της Εμπορικής Τράπεζας.

Ελπίζουμε η παρούσα Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη να φωτίζει τη λειτουργία της Εμπορικής Τράπεζας ως προς την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική της ευθύνη και να προσφέρει χρήσιμα συμπεράσματα στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Τέλος, για πρώτη φορά αναθέσαμε σε ειδικό εξωτερικό φορέα, την DET NORSKE VERITAS (DNV) - UK, την επαλήθευση των στοιχείων που περιέχονται σε δύο σημαντικές ενότητες της Έκθεσης: Τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας. Επιλέξαμε τις δύο αυτές ενότητες γιατί η λογοδοσία στους τομείς αυτούς δεν προβλέπεται από το θεσμικό πλαίσιο. Αξιολογούμε τη διαδικασία επαλήθευσης ως χρήσιμη και προτιθέμεθα να την επαναλάβουμε εκτενέστερα.

Introduction

Det Norske Veritas (hereafter 'DNV') has been commissioned by the management of Emporiki Bank, (hereafter 'Emporiki') to provide limited independent third party assurance services regarding selected environmental and human resources (HR) Key Performance Indicators (KPIs) of Emporiki's 2007 CSR Report (hereafter 'the Report').

Emporiki is responsible for the collection, analysis, aggregation and presentation of information within the Report. Our responsibility in performing this work is to the management of Emporiki only and in accordance with the terms of reference agreed. The assurance engagement is based on the assumption that the data and information provided to us is complete and sufficient.

Scope of Assurance and Limitations

DNV's assurance engagement was performed against the principles of the AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2003), focusing on the materiality, responsiveness, accuracy and completeness of reported quantitative data relating to Emporiki's 2007 CSR performance.

Only quantitative data relating to the environmental and human resources KPIs listed below have been verified during this assurance engagement. Environmental KPIs covered: CO2 emissions associated with electricity consumption from grid, heating oil consumption, and travel by car (consumption of fuel for corporate cars and distance travelled on work assignments); paper consumption; recycling of used paper; management of obsolete electronic and electric equipment; and water consumption. Human resources KPIs verified: employee training data - number of training hours, participation in internal and external training courses, and foreign language learning; workforce distribution by age, gender and positions of responsibility; and absence by type of leave and gender.

This assurance engagement focussed on the verification of selected KPIs of Emporiki's CSR Report, not on the adequacy or effectiveness of Emporiki's management of CSR issues. Financial related data and the narrative text of the CSR Report were not covered by this assurance engagement. Furthermore, the scope did not include the activities or performance of suppliers, subsidiaries, or any other external parties, nor consultation with Emporiki's stakeholders.

At Emporiki's request, this assurance engagement was carried out from the Head Office in Athens, and no site visits were conducted.

Approach

DNV, headquartered in Oslo, is one of the leading service providers of sustainability solutions, including the assurance of sustainability reports. Our pool of experts covers over 100 countries. This assurance engagement was carried out by suitably qualified personnel, with relevant experience in Corporate Responsibility Assurance for the financial sector.

As part of this assurance engagement, DNV:

- Applied a risk-based approach in selecting reporting units to examine in detail, for the purposes of assessing the adequacy, effectiveness and compliance with Corporate data collection, management and reporting processes;
- Obtained an understanding of the systems used to collect, aggregate and report data on the above mentioned KPIs at reporting unit, regional and Group levels. This involved interviews with staff at Group and relevant entity levels involved in the collection, aggregation and reporting of data for each KPI;
- Assessed the accuracy of data by performing recalculations at source level for a selected sample of data;
- Assessed the correctness of the emission factors (EF) used in calculating CO2 emissions;
- Reviewed relevant documents, data and information made available by Emporiki.

Main Comments

Emporiki's Report demonstrates a high degree of transparency as well as a strong commitment to enhance internal CSR

processes and procedures. Emporiki is to be commended on its ongoing efforts to continually improve reporting on environmental and HR performance, as demonstrated by the decision to seek independent third-party assurance of its CSR report for the first time.

Emporiki's progress in the governance of CSR is demonstrated by the Board of Directors' (BoD) decision to nominate a CSR committee that will report to the BoD. We commend Emporiki on this decision, recognizing that the creation of a dedicated BoD committee devoted to CSR matters will further raise the profile of CSR within the bank and assist the bank to progress faster in the implementation of its CSR strategy.

The following comments are made on the above-mentioned selected verified KPIs of the report:

- *Materiality and Responsiveness* - Although Emporiki has not undergone formal materiality assessment or formal stakeholder engagement process, DNV recognizes that the range of the KPIs reported on provide a fair and balanced representation of key aspects of Emporiki's performance during 2007.
- *Accuracy* - Emporiki has applied a conservative approach to estimating the CO2 emissions from its activities. Recognising that Emporiki is committed to continually improving the accuracy of its data, further automation of data collection and aggregation systems, particularly for KPIs related to electricity consumption, water consumption and travel by car (including related CO2 emissions), would further increase the accuracy of reported information.
- *Completeness* - DNV has identified that the collection of quantitative data with regards to waste management is a challenge for Emporiki. However, we acknowledge that obtaining accurate and complete data on waste generation is a challenge for the industry as a whole, and that Emporiki is committed to improving the quality and completeness of quantitative data in the future.

Recommendations

The following is an excerpt of some of the observations and recommendations made to the management of Emporiki. However these do not affect our findings regarding the data within the scope of this assurance engagement. Moreover, the management of Emporiki is already committed to addressing some of these issues, through ongoing initiatives.

We recommend that Emporiki:

- Strengthen existing materiality assessment and stakeholder engagement processes to better inform the focus of the Corporate Responsibility Report and ensure that the report is meeting stakeholder information needs;
- Further automate data gathering systems;
- Continue to improve the completeness of data collection with regards to waste management;
- Allocate sufficient resources and personnel to the management and reporting of CSR data.

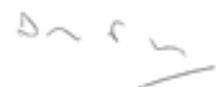
Conclusion

Based upon the above, nothing has come to our attention that causes us to believe that the quantitative data within the scope of this assurance engagement is not fairly stated in the Emporiki Corporate Social Responsibility Report 2007.

DNV's Independence

DNV did not provide any services during 2007 that could conflict with the independence of our work and DNV was not involved in the preparation of any information in the report.

DNV expressly disclaims any liability or responsibility for any third party decisions, whether investment or otherwise, based upon this Assurance Statement.



David Salmon
Country Manager (UK & Ireland)



Nili Safavi
Verifier

On behalf of Det Norske Veritas, 17 December 2008, London, UK

Σύνταξη της Έκθεσης

Στέλλα Κοβλακά

Σύμβουλος Διοίκησης για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Γλωσσική επιμέλεια

Μαρία Νασιούδη

Φιλόλογος, Γραφείο Διευθύνοντος Συμβούλου

Δημιουργικός σχεδιασμός & επιμέλεια εντύπου

Διεύθυνση Εταιρικής Ταυτότητας και Επικοινωνίας

Δημιουργική ομάδα FRANK

Επικοινωνία

Οι παρατηρήσεις, τα σχόλια και η γνώμη σας μετράει.

Αν επιθυμείτε μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στις παρακάτω διευθύνσεις:

Εμπορική Τράπεζα

Υπ' όψιν: κας Στ. Κοβλακά

Οδός Αθηνάς, αριθ. 14

Αθήνα, ΤΚ 10551

Τηλ.: 210 3283141

Fax: 210 3283112

Email: kovlaka.s@emporiki.gr

Web: www.emporiki.gr



ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Έδρα Διοίκησης: Σοφοκλέους 11, 102 35, Αθήνα

Τηλ. Κέντρο: 210 32 84 000

www.emporiki.gr

CRÉDIT AGRICOLE GROUP

