

ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ  
ΠΕΛΑΤΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΔΙΑΣΤΑΣΗ  
ΜΕΓΕΘΗ  
ΕΤΑΙΡΙΚΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΔΥΝΑΜΙΚΟ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ  
ΣΥΝΟΧΗ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΟΙΝΟ  
ΠΑΡΑΠΟΝΑ  
ΕΚΠΟΜΠΕΣ  
ΣΥΝΟΧΗ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ  
ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ  
ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΕΚΠΟΜΠΕΣ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
ΠΡΟΣΤΙΜΑ  
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ  
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΜΕΓΕΘΗ  
ΚΡΙΣΗ  
ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ  
ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ  
ΝΕΡΟ  
ΠΡΟΣΤΙΜΑ  
ΚΡΙΣΗ  
ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ  
ΔΥΝΑΜΙΚΟ  
ΕΝΕΡΓΕΙΑ  
ΚΡΙΣΗ  
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ  
ΠΟΙΝΕΣ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΚΡΙΣΗ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ  
ΝΕΡΟ  
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ  
ΕΚΠΟΜΠΕΣ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΕΚΠΟΜΠΕΣ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ  
ΠΡΟΣΤΙΜΑ  
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ  
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΜΕΓΕΘΗ  
ΠΕΛΑΤΕΙΑ  
ΔΥΝΑΜΙΚΟ  
ΝΕΡΟ  
ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ  
ΕΝΕΡΓΕΙΑ  
ΚΡΙΣΗ  
ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ  
ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ



# Περιεχόμενα

Δήλωση Προέδρου Δ. Σ. ....  
Δήλωση Αντιπροέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου ....

**Όρια της Έκθεσης .....01**

**A. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....02**

**B. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ:  
Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ .....04**

**Γ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΕ .....08**

- Γ1. Επικαιροποίηση Επιχειρηματικού Σχεδίου .....08
- Γ2. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη .....09
- Γ3. Παραγόμενη Οικονομική Αξία και διανομή της .....09
- Γ4. Εταιρική Διακυβέρνηση .....11
- Γ5. Στηρίζουμε την πελατεία σε όλους τους καιρούς .....15
- Γ6. Ακούμε τα παράπονα της πελατείας .....17
- Γ7. Οι προμηθευτές μας .....18

**Δ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ .....19**

- Δ1. Το Ανθρώπινο Δυναμικό .....19
- Δ2. Νοιαζόμαστε για την Κοινωνική Συνοχή .....35
- Δ3. Κοινωνική Αλληλεγγύη και συμβολή στον Πολιτισμό .....37

**E. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ .....40**

- E1. Περιβαλλοντική Πολιτική .....42
- E2. Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) .....42
- E3. Κατανάλωση Ενέργειας .....43
- E4. Κατανάλωση Νερού .....44
- E5. Κατανάλωση φωτοτυπικού χάρτου και τόνερ ...45
- E6. Κατανάλωση καθαριστικών υλικών .....45
- E7. Ανακύκλωση .....45
- E8. Βιοποικιλότητα .....46
- E9. Χρηματοδότηση ΑΠΕ .....47
- E10. Άλλες χρηματοδοτήσεις .....48
- E11. Περιβαλλοντικά πρόστιμα και ποινές .....48
- E12. Περιβαλλοντική επίδοση των θυγατρικών,  
με μια ματιά .....50

**ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ .....52**

**Z. ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ  
ΣΥΜΦΩΝΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑ GRI3 .....54**

**H. ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ .....61**

# Δηλώσεις

Αγαπητοί αναγνώστες/αναγνώστριες,

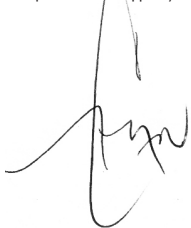
Στους δύσκολους καιρούς, ξεχωρίζουν οι επιχειρήσεις που με όραμα και κοινωνική υπευθυνότητα καταφέρνουν να υπερνικούν τις δυσμενείς εξελίξεις και ταυτοχρόνως να επενδύουν στο μέλλον με στόχο τη συλλογική ποιότητα ζωής.

Έχοντας την τιμή να προεδρεύω και της Επιτροπής του Διοικητικού Συμβουλίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, μπορώ να σας διαβεβαιώσω ότι η Εμπορική Τράπεζα είναι Οργανισμός με όραμα που φροντίζει για τον άνθρωπο και την πρόοδο, γιατί πιστεύει ότι η φροντίδα αυτή είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την διαρκή βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της.

Την πεποίθησή της αυτή η Εμπορική Τράπεζα διατηρεί και εφαρμόζει διαχρονικά με συνέπεια, και με αξιοπρόσεκτη αναγνώριση των σχετικών της επιδόσεων από ανεξάρτητους εξωτερικούς αξιολογητές, όπως αναλυτικότερα παρουσιάζεται στην Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2009.

Όλοι οι άνθρωποι της Εμπορικής Τράπεζας, οι μέτοχοι, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, το ανθρώπινο δυναμικό της αλλά και οι πελάτες και προμηθευτές της, μπορούν, πιστεύω να είναι υπερήφανοι για τις διακρίσεις αυτές.

Το Διοικητικό Συμβούλιο και εγώ προσωπικά θα συνεχίσουμε να καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε οι αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου να ενσωματώνονται σε διαρκώς μεγαλύτερο βαθμό στις πρακτικές της εργασίας μας και στον τρόπο που όλοι στην Εμπορική Τράπεζα βλέπουμε τους εαυτούς μας και την αποστολή μας.



**Νικόλαος Εμπέογλου**  
**Πρόεδρος Δ.Σ. Εμπορικής Τράπεζας**

Αγαπητοί αναγνώστες/τριες,

Οι δυσμενείς χρηματοοικονομικές συνθήκες του 2009 επηρέασαν την πραγματική οικονομία της χώρας. Οι επιπτώσεις της κρίσης ήταν και είναι σημαντικές για πολλά άτομα, νοικοκυριά και επιχειρήσεις.

Παρά τις δύσκολες συνθήκες η Εμπορική Τράπεζα παραμένει σύμμαχος της ελληνικής οικονομίας, στο πλευρό των νοικοκυριών, επαγγελματιών και επιχειρήσεων, παρέχοντας στήριξη και ανταγωνιστικά προϊόντα στην πελατεία μας. Είναι επιθυμία της Εμπορικής Τράπεζας να επενδύσει στην ελληνική οικονομία και στην ευημερία της τοπικής κοινωνίας.

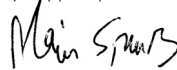
Σε αυτό το πλαίσιο της οικονομικής κρίσης, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σημασία.

Η πρώτη προτεραιότητα της Εταιρικής Κοινωνικής μας Ευθύνης είναι η αποκατάσταση της ανταγωνιστικότητας της Εμπορικής Τράπεζας. Για το λόγο αυτό επικεντρωνόμαστε στην ενδυνάμωση της κερδοφορίας βελτιώνοντας την λειτουργική αποδοτικότητα, την ποιότητα του χαρτοφυλακίου, την διαχείριση κινδύνων, την μείωση των λειτουργικών δαπανών και την εξυπηρέτηση της πελατείας. Επίσης, επενδύουμε στις προσλήψεις και στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού. Μόνο αν παραμείνουμε δυνατοί παίκτες θα μπορέσουμε να είμαστε καλοί συνεργάτες των πελατών μας, να διατηρήσουμε τις θέσεις εργασίας και να δημιουργήσουμε νέες. Πιστεύω ακράδαντα ότι οι δυνατότητες ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας είναι μεγάλες. Στόχος της Εμπορικής Τράπεζας είναι να ανακτήσει την ανταγωνιστικότητά της το 2012, έχοντας την πλήρη υποστήριξη του βασικού μετόχου, της Crédit Agricole SA.

Η δεύτερη προτεραιότητά μας είναι να λειτουργούμε με κοινωνική και οικολογική υπευθυνότητα. Για το σκοπό αυτό ενσωματώνουμε τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες μας, καθιστώντας έτσι την Εμπορική Τράπεζα πάροχο ελκυστικών και υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών, καλό φορολογούμενο και καλό εργοδότη. Αυτή είναι η μέθοδός μας για να κερδίζουμε την εμπιστοσύνη των ενδιαφερομένων μερών μας.

Έχω ασχοληθεί προσωπικά με την ενίσχυση της προσέγγισής μας ως προς την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, δίνοντας έμφαση, μεταξύ των άλλων, στην διαφάνεια και στην κανονιστική συμμόρφωση.

Ζούμε στην ίδια κοινωνία με τους πελάτες μας, με τους εργαζόμενούς μας και με την τοπική κοινωνία. Ανταποκρινόμαστε με υπευθυνότητα στην προσπάθεια αλλαγής, σταθεροποίησης και ανάπτυξης της χώρας. Εμείς χρησιμοποιούμε όλες μας τις δυνατότητες και δεξιότητες. Στην πορεία αυτή η Εμπορική Τράπεζα θα παραμείνει ο δυνατός και υπεύθυνος συνεργάτης σας.



**Alain Strub**  
**Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος**

# Όρια της Έκθεσης

**Μ**ε την Έκθεση αυτή η Εμπορική Τράπεζα λογοδοτεί στα ενδιαφερόμενα μέρη για τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίστηκε τις κύριες προκλήσεις του 2009 καθώς και για τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει, ως προς την Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη.

Η Έκθεση επικεντρώνεται στα ουσιαστικά θέματα που συνδέονται με την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας και στις αντίστοιχες επιδόσεις μας.

Ειδικότερα, ως προς τα όρια της Έκθεσης, σημειώνουμε τα παρακάτω:

## 1. Η Έκθεση αφορά στην Εμπορική Τράπεζα ΑΕ.

Κατ' εξαίρεση αναφέρουμε σε επίπεδο Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας τα παρακάτω δεδομένα του Ομίλου μας: Βασικά Οικονομικά Μεγέθη, Παραγόμενη Οικονομική Αξία, καθώς και στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό και την οικολογική αποδοτικότητα των κύριων θυγατρικών του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.

## 2. Πεπραγμένα του διαχειριστικού έτους 2009.

Κατ' εξαίρεση, όπου κρίναμε σκόπιμο, διαθέσαμε τα ισχύοντα κατά την ημερομηνία δημοσίευσης της Έκθεσης. Οι εξαιρέσεις αφορούν κυρίως τα παρακάτω: αναφορά στο τελικό - επικαιροποιημένο δημόσιο έλλειμμα και δημόσιο χρέος της χώρας για το 2009, αναφορά στο Νόμο 3844/2010 με θέμα «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη μέλη της ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο», το οργανωτικό σχήμα της ΕΚΕ, τη σύνθεση των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, καθώς και τη σύνθεση του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας.

## 3. Διασφάλιση της Έκθεσης.

Η παρούσα έκθεση δεν έχει διασφαλιστεί από Ανεξάρτητο Ελεγκτικό Φορέα, όπως πράξαμε τα προηγούμενα έτη. Ωστόσο η διαδικασία συγκέντρωσης στοιχείων, καθώς και τα στοιχεία για το Ανθρώπινο Δυναμικό, την κατανάλωση

Ενέργειας και Νερού, ελέγχθηκαν από την ελεγκτική εταιρεία PWC της Γαλλίας για τους σκοπούς της μητρικής μας Crédit Agricole SA. Η δήλωση της PWC βρίσκεται εδώ <http://www.credit-agricole.com/en/Sustainable-development/Area-for-analysts/Statutory-auditors>

## 4. Κριτήρια Αναφοράς.

Η Έκθεση βασίζεται κυρίως στα κριτήρια αναφοράς του Global Reporting Initiative 3 ("Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement" RGV3/FSSS Final version) και του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact).

## 5. Οικονομική κρίση.

Η οικονομική κρίση επηρέασε τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τις οικονομικές επιδόσεις της Τράπεζας. Για το λόγο αυτό κρίναμε σκόπιμο να αναφερθούμε συνοπτικά μόνο στην οικονομική κρίση στην Ελλάδα, αλλά παραπέμπουμε τους αναγνώστες σε βασικές πηγές ενημέρωσης οι οποίες δημοσιεύτηκαν το πρώτο δμηνο του 2010.

## 6. Μέθοδοι μετρήσεων.

Δεν σημειώνονται ουσιαστικές αλλαγές σε σύγκριση με προηγούμενα έτη. Εξαίρεση αποτελεί η αλλαγή του συντελεστή μετατροπής εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου και πετρελαίου θέρμανσης, με στόχο την εναρμόνιση με την μητρική Crédit Agricole SA

Η Εμπορική Τράπεζα λογοδοτεί για την Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη από το έτος 2002. Με στόχο τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας της λογοδοσίας μας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, θέτουμε την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το έτος 2009 στην κρίση σας και προσδοκούμε στην αξιολόγηση και ανταπόκρισή σας.

## A. Η ΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**Η** ελληνική οικονομία αντιμετωπίζει δριμύτατη και ευρύτατη κρίση. Στο τέλος 2009 η ελληνική οικονομία έφτασε σε αδιέξοδο, με κύρια χαρακτηριστικά το τεράστιο δημοσιονομικό έλλειμμα (15.4% του ΑΕΠ) και δημόσιο χρέος<sup>1</sup> (126.8% του ΑΕΠ) και τη συνεχή διάβρωση της ανταγωνιστικότητάς της. Ο εκτροχιασμός των δημοσιονομικών μεγεθών επιδείνωσε το κλίμα στις διεθνείς αγορές για την Ελλάδα, οδήγησε στην υποβάθμιση της πιστοληπτικής της ικανότητας και στη διεύρυνση της διαφοράς αποδόσεων μεταξύ των ελληνικών και γερμανικών κρατικών ομολόγων. Αποτέλεσμα αυτής της εξέλιξης ήταν η αβάσταχτη επιβάρυνση του κόστους δανεισμού και του κόστους εξυπηρέτησης του χρέους του Ελληνικού Δημοσίου.

Οι εξελίξεις αυτές οδήγησαν στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας με δάνειο ύψους 110 δις ευρώ από τα κράτη μέλη της ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο συνδυασμένο με ένα πρόγραμμα οικονομικής προσαρμογής<sup>2</sup> (Μνημόνιο), που ψηφίστηκε από την Ελληνική Βουλή.

Για αναλυτική ενημέρωση, ως προς την κρίση της ελληνικής οικονομίας το 2009 που οδήγησε στην τριμερή χρηματοδότησή της με το συνδυαστικό πακέτο μέτρων (Μάιος του 2010), παραπέμπουμε τους αναγνώστες μας στις παρακάτω βασικές πηγές:

1. Νόμος 3844, ΦΕΚ Α 65/06.05.2010 «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη μέλη της ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο», <http://www.minfin.gr/content-api/f/binaryChannel/minfin/datastore/aa/06/d2/aa06d2420a5f76de0c4ba96522b14636b56bcc1a/application/pdf/20100100065.pdf>

2. Τράπεζα της Ελλάδος, Έκθεση του Διοικητή για το Έτος 2009, <http://www.bankofgreece.gr/BogEkdoseis/ekthd-kth2009.pdf>

3. Τράπεζα της Ελλάδος, Νομισματική Πολιτική 2009 – 2010 (Μάρτιος 2010) <http://www.bankofgreece.gr/BogEkdoseis/NomPol20092010.pdf>

4. Τράπεζα της Ελλάδος, Έκθεση για τη Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα (Ιούλιος 2010), <http://www.bankofgreece.gr/BogEkdoseis/fstability201007.pdf>

5. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Νομισματικών Θεμάτων: European Economy, Occasional Papers 61, June 2010, « Το πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής για την Ελλάδα», [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/occasional\\_paper/2010/pdf/ocp61\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/occasional_paper/2010/pdf/ocp61_el.pdf)

6. European Commission, Directorate General Economic and

Financial Affairs, European Economy 4: Public Finances in EMU, 2010, [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/european\\_economy/2010/pdf/ee-2010-4\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2010/pdf/ee-2010-4_en.pdf)

7. European Commission, Directorate General Economic and Financial Affairs, European Economy 6, Annual Report on the Euro Area-2009, [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/publication15951\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication15951_en.pdf)

8. Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ECOFIN: Κανονισμός του Συμβουλίου “για τη θέσπιση μηχανισμού χρηματοοικονομικής σταθεροποίησης”, <http://register.consilium.europa.eu/pdf/el/10/st09/st09606.el10.pdf>

9. International Monetary Fund, Country report No 10/110, “Greece: Staff Report on Request for Stand – By Arrangement” May 2010, <http://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2010/cr10110.pdf>

10. Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, Ετήσια Έκθεση 2009, <http://www.ecb.int/pub/pdf/annrep/ar2009el.pdf>

11. European Central Bank, “The euro area banking sector” <http://www.ecb.int/pub/fsr/shared/pdf/iii4financialstabilityreview201012en.pdf?b2c657a4887d13901a3467886532aa99>

12. Χρήσιμες συνδέσεις:

- Υπουργείο Οικονομικών, <http://www.minfin.gr/portal/>
- Τράπεζα της Ελλάδος, <http://www.bankofgreece.gr>
- Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, <http://www.ecb.int/>
- Ευρωπαϊκή Ένωση, [http://europa.eu/index\\_el.htm](http://europa.eu/index_el.htm)
- Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, <http://www.imf.org/external/index.htm>

Ζητήσαμε από τον Οικονομικό Σύμβουλο της Τράπεζας κ. Δημήτρη Μόσχο να εξηγήσει τις αιτίες της ελληνικής κρίσης και την πρόκληση που έχουμε να αντιμετωπίσουμε. Εδώ είναι η απάντησή του:

<sup>1</sup> Τελικά στοιχεία από τη Eurostat για το έτος, <http://www.minfin.gr/portal/el/resource/contentObject/id/c172afeb-f934-4096-927d-e980ad307725>

<sup>2</sup> Νόμος 3844 «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας», ΦΕΚ Α 65/06.05.2010

// Η κρίση που αντιμετωπίζει η ελληνική οικονομία συνδέεται κυρίως με τα χρόνια προβλήματα και ανισορροπίες που έχουν συσσωρευτεί και, δευτερευόντως μόνο, είναι αποτέλεσμα των επιπτώσεων της παγκόσμιας χρηματοοικονομικής κρίσης.

Η προβληματική οικονομική κατάσταση της χώρας αποτυπώνεται στην εκτόξευση του δημοσιονομικού ελλείμματος και του δημοσίου χρέους καθώς και στο πρόβλημα του εξωτερικού ελλείμματος και χρέους.

Η επιδείνωση των δημοσιονομικών επιδόσεων οφείλεται στη μη έγκαιρη και συστηματική λήψη μέτρων που ήταν απαραίτητα για τη συγκράτηση του ήδη υπέρογκου δημόσιου χρέους και τη μη εμπέδωση πολιτικών που θα εξασφάλιζαν συνθήκες συνετούς δημοσιονομικής διαχείρισης. Η επιβάρυνση των δαπανών για κοινωνική ασφάλιση, η χαμηλή αποδοτικότητα των δημοσίων δαπανών και η εκτεταμένη παραοικονομία και φοροδιαφυγή δημιούργησαν μια ιδιαίτερα δυσμενή δημοσιονομική κατάσταση που συνέβαλε στη διαμόρφωση του δημοσίου χρέους ως ποσοστό του ΑΕΠ σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα (2009:126,8%). Η δυναμική του χρέους, υπό τις παρούσες διεθνείς οικονομικές συνθήκες, επιβαρύνεται από την αύξηση των πληρωμών για τόκους λόγω της αύξησης των επιτοκίων δανεισμού καθώς και από τη σημαντική υποχώρηση των ρυθμών αύξησης του ΑΕΠ, με αποτέλεσμα να ευνοείται η περαιτέρω διόγκωση του δημοσίου χρέους ως ποσοστό του ΑΕΠ.

Το πρόβλημα του εξωτερικού ελλείμματος και χρέους αποτυπώνεται ανάγλυφα στη διεύρυνση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών από τότε που η χώρα κατέστη μέλος της ζώνης του ευρώ και στην έντονη ανοδική πορεία του ακαθάριστου εξωτερικού χρέους της χώρας ως ποσοστό του ΑΕΠ κατά την τελευταία πενταετία. Η επιδείνωση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών αντανakλά την ανεπάρκεια της εθνικής αποταμίευσης για την κάλυψη της εγχώριας επενδυτικής δαπάνης. Η εθνική αποταμίευση ως ποσοστό του ΑΕΠ ακολούθησε πτωτική τάση για σειρά ετών και κατά την τελευταία πενταετία διαμορφώθηκε σε ποσοστά κάτω του 10%, που είναι τα χαμηλότερα μεταξύ των χωρών της ζώνης του ευρώ. Η εξέλιξη αυτή αντανakλά την αρνητική αποταμίευση του Δημοσίου και την υποχώρηση της αποταμίευσης του ιδιωτικού τομέα σε επίπεδα που θεωρούνται ιδιαίτερα χαμηλά για τη χρηματοδότηση της επενδυτικής δραστηριότητας.

Η ένταξη της Ελλάδος στην ΟΝΕ επέφερε βελτίωση των προσδοκιών και μείωση των επιτοκίων. Οι παράγοντες αυτοί συνετέλεσαν στην αύξηση των επενδύσεων αλλιά και της ιδιωτικής κατανάλωσης, η οποία ευνοήθηκε και από τη θεαματική άνοδο της τραπεζικής χρηματοδότησης προς τα νοικοκυριά. Επακόλουθο των εξελίξεων αυτών ήταν σημαντικό μέρος της εγχώριας επενδυτικής δαπάνης να χρηματοδοτείται με πόρους από το εξωτερικό και να σημειωθεί διεύρυνση του ελλείμματος εξωτερικών συναλλαγών και του δανεισμού από το εξωτερικό.

Τα υψηλά αυτά εξωτερικά ελλείμματα συνδέονται άμεσα με τη χαμηλή ανταγωνιστικότητα της ελληνικής οικονομίας και αντανakλούν τις διαρθρωτικές αδυναμίες και χρόνιες ακαμψίες της. Το πρόβλημα ανταγωνιστικότητας της χώρας σε μεγάλο βαθμό συνδέεται με την αδυναμία της εγχώριας προσφοράς να προσαρμοσθεί στα νέα πρότυπα και τη μεταβαλλόμενη σύνθεση τόσο της εξωτερικής όσο και της εγχώριας ζήτησης.

Στον τομέα της μεταποίησης η παραγωγική δομή και οι εξαγωγές της χώρας κυρίως αποτελούνται από προϊόντα χαμηλής και μεσαίας τεχνολογίας που ανταγωνίζονται τις εξαγωγές χωρών με χαμηλό κόστος, ενώ οι χώρες της ΕΕ εξειδικεύονται περισσότερο σε προϊόντα υψηλής και μεσαίας τεχνολογίας τα οποία ευνοούνται από τη διάρθρωση της διεθνούς ζήτησης. Η προσφορά υπηρεσιών στις οποίες η Ελλάδα εμφανίζει συγκριτικό πλεονέκτημα, όπως ο τουρισμός, υστερεί έναντι των ανταγωνιστών της.

Είναι προφανές ότι εξάλειψη των μακροοικονομικών ανισορροπιών απαιτεί, πέρα από την προσήλωση στη δημοσιονομική πειθαρχία, την προσαρμογή προς ένα νέο διατηρήσιμο αναπτυξιακό πρότυπο. Η αναπτυξιακή δυναμική της χώρας πρέπει να γίνει πιο εξωστρεφής, προκειμένου να επιτευχθούν χαμηλά ποσοστά ανεργίας και υψηλό βιοτικό επίπεδο. Η επιδίωξη αυτού του στόχου μπορεί να γίνει με τη μετατόπιση της παραγωγής σε τομείς με δυναμικά συγκριτικά πλεονεκτήματα. Κατά τη νέα αυτή πορεία, ο τραπεζικός τομέας έχει να διαδραματίσει πρωτεύοντα ρόλο στην ενεργοποίηση των αναπτυξιακών παραγόντων.

Το νέο αναπτυξιακό πρότυπο ευνοεί τη μεταβολή του μείγματος της τραπεζικής πίστης, με μεγαλύτερη έμφαση στην χρηματοδότηση των επιχειρήσεων. Στον τομέα της επιχειρηματικής πίστης θα υπάρξουν προκλήσεις για μια πιο επιλεκτική πολιτική χρηματοδότησης προς κλάδους που ανταποκρίνονται στα συγκριτικά πλεονεκτήματα της Ελληνικής Οικονομίας. Οι επιχειρήσεις που θα ευνοηθούν μέσα από τη διαδικασία αυτή θα είναι εκείνες που συνδυάζουν τα παραδοσιακά συγκριτικά πλεονεκτήματα με καινοτομία και ποιότητα. Εκτός από τους παραδοσιακούς εξωστρεφείς κλάδους του τουρισμού, της ναυτιλίας, των τροφίμων κ.λπ., η ελληνική οικονομία παρουσιάζει σημαντικές αναπτυξιακές δυνατότητες σε μια σειρά από προϊόντα και υπηρεσίες που ευνοούνται από την γεωμορφολογία, το κλίμα και τη γεωγραφική της θέση. Ο τραπεζικός τομέας μπορεί να αποτελέσει τον κινητήριο μοχλό για την ανάδειξη νέων συγκριτικών πλεονεκτημάτων. Η προσαρμογή σε ένα νέο πιο εξωστρεφές οικονομικό περιβάλλον αποτελεί πρόκληση για τις εγχώριες τράπεζες. Με την υιοθέτηση αποτελεσματικών συστημάτων πιστοδοτήσεων και διαχείρισης κινδύνων μπορούν να συμβάλλουν αποφασιστικά στην επιθυμητή και αποδοτική κατανομή των κεφαλαίων. //

Δημήτρης Μόσχος

Οικονομικός Σύμβουλος της Εμπορικής Τράπεζας

## B: ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (ΕΚΕ): Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ

**Η** προσέγγισή μας για την ΕΚΕ προκύπτει από την ταυτότητα της Τράπεζας, το όραμα, τις αρχές και αξίες που διέπουν τη λειτουργία της καθώς και από τις δεσμεύσεις μας.

Η προσέγγισή μας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) είναι, κατά το δυνατόν, ευθυγραμμισμένη με την αντίστοιχη της μητρικής Crédit Agricole η οποία είναι αναρτημένη στη διεύθυνση

<http://www.credit-agricole.com/en/Sustainable-development>

### Στοιχεία Ταυτότητας

Η Εμπορική Τράπεζα ΑΕ <http://www.emporiki.gr> έχει μακρά ιστορία και ουσιώδη συμβολή στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, στην κοινωνική και πολιτιστική πρόοδο της χώρας. Η Εμπορική Τράπεζα διανύει τον 2ο αιώνα αδιάλειπτης και ανεξάρτητης λειτουργίας. Μια συνοπτική εικόνα των βασικών σταθμών στην ιστορία της Τράπεζας υπάρχει στο [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki\\_group/group\\_story.jsp?docpath=/gr/Investor/static/landmarks&section=landmarks](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki_group/group_story.jsp?docpath=/gr/Investor/static/landmarks&section=landmarks). Από τον Αύγουστο του 2006 η Εμπορική Τράπεζα ΑΕ είναι θυγατρική εταιρεία της Crédit Agricole SA, του μεγαλύτερου Γαλλικού τραπεζικού Ομίλου,

<http://www.credit-agricole.com/en/The-Group->, μετά από δημόσια προσφορά εξαγοράς των μετοχών της. Από τις 13/4/2010 η Crédit Agricole SA κατέχει το 91% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας, [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/shareholders.jsp?docpath=/GR/Investor/static/metoxiki\\_synthesi](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/shareholders.jsp?docpath=/GR/Investor/static/metoxiki_synthesi).

Η Εμπορική Τράπεζα είναι Όμιλος εταιριών με ισχυρή τραπεζική παρουσία στα Βαλκάνια και τη Νοτιο-Ανατολική Ευρώπη: Κύπρος, Αλβανία, Βουλγαρία, Ρουμανία. Έχοντας την σταθερή υποστήριξη της μητρικής Crédit Agricole SA, με υψηλή ρευστότητα, με €28.423,8 εκατομμύρια ενεργητικό και €1.138,5 εκατομμύρια ίδια κεφάλαια, έχοντας ισχυρή κεφαλαιακή επάρκεια και εκτενές δίκτυο εξυπηρέτησης, διαθέτοντας μεγάλη ποικιλία χρηματοοικονομικών προϊόντων, και έχοντας 6.430 άτομα ανθρώπινο δυναμικό, ο Όμιλος έχει ανα-

δειχθεί σε ισχυρό σύμμαχο στην εν γένει λειτουργία, ανάπτυξη και ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας με σταθερή παρουσία στην ευρύτερη περιοχή.

Πληροφορίες για τις εταιρείες του Ομίλου είναι αναρτημένες [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki\\_group/emporiki\\_group.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki_group/emporiki_group.jsp) και

[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/investors\\_story.jsp?docpath=/cbggr/Investor/static/group\\_id](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/investors_story.jsp?docpath=/cbggr/Investor/static/group_id)

Η Οργανωτική δομή της Τράπεζας ορίζεται αναλυτικά με την Εγκύκλιο Διοίκησης 1755/9-07-2010.

### Όραμα - Αποστολή - Αξίες - Αρχές

Προσανατολισμός μας είναι η αγορά, της οποίας την εμπιστοσύνη κερδίζουμε και τιμούμε. Θέλουμε να είμαστε η πρώτη προτίμηση της πελατείας μας και ο σταθερός συνεργάτης που η πελατεία μας επιλέγει για όλα τα σχέδια ή/και τις προσωπικές χρηματοοικονομικές ανάγκες της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Η δριμύτατη οικονομική κρίση, που είναι σε εξέλιξη, έχει επηρεάσει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στις συνθήκες αυτές συνεχίζουμε να εκπληρώνουμε το όραμά μας στηρίζουμε, την ελληνική οικονομία, επικεντρώνουμε την προσοχή στις ανάγκες της πελατείας μας και παρέχουμε, όπως πάντα, υπεύθυνα προϊόντα.

Ισχυρά εφόδια για την πραγμάτωση της στρατηγικής μας είναι οι διαχρονικές εταιρικές Αξίες και Αρχές, τις οποίες επανεξετάσαμε κατά το 2009, προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι διέπουν την εταιρική μας κουλτούρα. Αξίες μας είναι η Φρόνηση, η Αξιοπιστία, η Απόδοση, η Ομαδικότητα και η Συνοχή. Οι εταιρικές Αρχές μας είναι οικουμενικές και συμπίπτουν με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact). Αφορούν στο σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, σεβασμό στα εργασιακά πρότυπα, στην προστασία του περιβάλλοντος και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

### Δεσμεύσεις: Υποστηρίζουμε το Οικουμενικό Σύμφωνο και το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ

Υποστηρίζουμε και είμαστε ενεργά μέλη των παρακάτω δικτύων:

- Οικουμενικό Σύμφωνο, το οποίο τελεί υπό την αιγίδα του Γενικού Γραμματέα του ΟΗΕ, στο οποίο η Τράπεζα συμμετέχει από 15/10/2003 <http://www.unglobalcompact.org/>.
- Global Compact Network Hellas, από το έτος 2003. <http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/main.php>
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, από το έτος 2003.

#### ΟΜΙΛΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ 31.12.2009

Εγχώρια αγορά	Διεθνής αγορά
Emporiki Real Estate	Emporiki Bank ALBANIA SA
Ιστορικό Αρχείο	Emporiki Bank BULGARIA EAD
Εμπορική Διαχείρισης	Emporiki Bank ROMANIA SA
	Emporiki Bank CYPRUS LTD

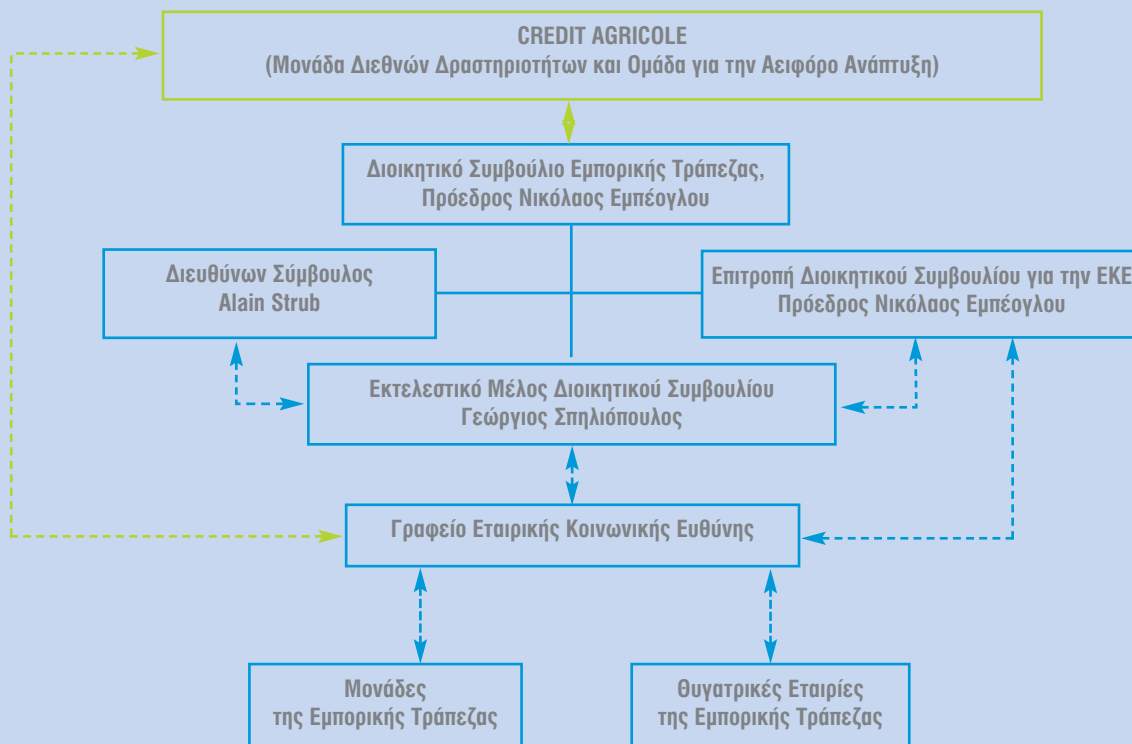
## Διαχείριση της ΕΚΕ

Δύο είναι οι βασικοί στόχοι μας:

- Ενσωμάτωση στη λειτουργία της Τράπεζας των κατευθύνσεων και δεσμεύσεων της μητρικής Crédit Agricole SA για βιώσιμη ανάπτυξη.

- Διαρκής βελτίωση των επιδόσεών μας, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Στο πλαίσιο αυτό κάθε μονάδα της Τράπεζας ενσωματώνει στην καθημερινή της λειτουργία την έννοια της εταιρικής υπευθυνότητας. Την αντίληψη αυτή εκφράζει και η οργανωτική δομή της ΕΚΕ:

### Οργανωτική Διάρθρωση της ΕΚΕ (2010)



### Αρχές διαχείρισης και λογοδοσίας της ΕΚΕ

Η διαχείριση της ΕΚΕ και η δομή της λογοδοσίας μας βασίζονται στις παρακάτω διεθνώς αναγνωρίσιμες αρχές:

- **Αρχή του «συμπεριλαμβάνειν»**, που σημαίνει ότι λαμβάνουμε υπ' όψιν τα συμφέροντα όλων των βασικών ενδιαφερομένων μερών.
- **Αρχή της «ουσιαστικότητας»**, που σημαίνει ότι λαμβάνουμε υπ' όψιν τα ουσιωδέστερα θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.
- **Αρχή της «ανταπόκρισης»**, που σημαίνει ότι ανταποκρινόμαστε στα ουσιώδη θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και λογοδοτούμε αντίστοιχα.
- **Αρχή της «πληρότητας»**, που σημαίνει ότι τα αναφερόμενα θέματα αντανακλούν την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας, κατά τρόπο που τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να εκτιμήσουν της επιδόσεις της Τράπεζας.

### Μεθοδολογία Λογοδοσίας

Για την οργάνωση της παρούσας λογοδοσίας:

- Συμβουλευτήκαμε τις κατευθυντήριες γραμμές των παρακάτω διεθνώς αναγνωρίσιμων εργαλείων:
  - Global Reporting Initiative, (GRI 3) Sustainability Reporting Guidelines, συμπεριλαμβανομένου του Financial Services Supplement
  - Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact).
  - AA1000 Accountability Principles Standard 2008.
- Αντλήσαμε στοιχεία και πληροφόρηση από την πηγή, ελέγχοντας τα δεδομένα.
- Λογοδοτούμε, κατά το δυνατόν, με ουδετερότητα, πληρότητα και ακρίβεια, αποφεύγοντας να ωραιοποιήσουμε ο,τιδήποτε. Λογοδοτούμε για τα πιο ουσιώδη θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ωστόσο, διατηρούμε την επιφύλαξη του ανθρώπινου λάθους/παράβλεψης,

## Ενδιαφερόμενα μέρη

Οι σημαντικότερες ομάδες ενδιαφερομένων μερών της Εμπορικής Τράπεζας είναι:



## Σύνδεση με τα ενδιαφερόμενα μέρη και οι προσδοκίες τους

Ο τρόπος σύνδεσης της Τράπεζας με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, κατά το 2009, ήταν παρόμοιος με αυτόν των προηγούμενων ετών: βασίζεται σε τυπική ή/και άτυπη διαδικασία, μπορεί να έχει διαφορετικές μορφές και εφαρμόζεται σε κάθε

γεωγραφικό τόπο που η Τράπεζα έχει παρουσία. Ως προς τις προσδοκίες και τα κύρια θέματα που αναδείχθηκαν, κυριάρχησε η οικονομική κρίση, οι επιπτώσεις της και οι δυνατότητες διεξόδου από αυτήν.

## ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Τρόπος σύνδεσης	Προσδοκίες/Κύρια θέματα
<b>Μέτοχοι-επενδυτές</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σύγκληση Γενικών Συνελεύσεων των μετόχων</li> <li>• Ειδική υπηρεσία για την εξυπηρέτηση επενδυτών</li> <li>• Ενημέρωση με δελτία τύπου, ανακοινώσεις, ετήσιες και τριμηνιαίες εκθέσεις, ειδικά ηλεκτρονικά έντυπα</li> <li>• Κατευθύνσεις από τη μητρική Crédit Agricole SA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική κρίση</li> <li>• Συμμόρφωση με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας</li> <li>• Ανάκτηση της Ανταγωνιστικότητας</li> <li>• Δημιουργία υπεραξιών</li> <li>• Διαχείριση Κινδύνων</li> <li>• Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη</li> </ul>
<b>Πελάτες: Επιχειρήσεις και Ιδιώτες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο στα καταστήματα της Τράπεζας ή/και επίσκεψη στην έδρα - εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων</li> <li>• Τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική επικοινωνία</li> <li>• Συμμετοχή σε panels επαγγελματικών ή επιχειρηματικών φορέων</li> <li>• Διενέργεια ερευνών ικανοποίησης αναγκών πελατών ή προϊόντικές έρευνες</li> <li>• Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης των παραπόνων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική κρίση και αβεβαιότητα</li> <li>• Αντιμετώπιση των χρηματοοικονομικών αναγκών της επιχείρησης</li> <li>• Διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών/καθυστερήσεων</li> <li>• Ποιότητα εξυπηρέτησης</li> <li>• Τιμολόγηση</li> </ul>
<b>Ανθρώπινο δυναμικό</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθημερινή επικοινωνία μέσω ιντρανετ</li> <li>• Συναντήσεις του Διευθύνοντος Συμβούλου με στελέχη όλων των βαθμίδων</li> <li>• Θεσμοθετημένος διάλογος με τον Σύλλογο Εργαζομένων</li> <li>• Συμμετοχή του Συλλόγου Εργαζομένων σε θεσμοθετημένες κοινές επιτροπές</li> <li>• Έρευνα ικανοποίησης των εργαζομένων (2009)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική κρίση</li> <li>• Εργασιακά θέματα, Ασφαλιστικό, Οργανισμός Προσωπικού</li> <li>• Ανάκτηση της Ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας</li> </ul>
<b>Δημόσιες Αρχές</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Άμεση-τυπική επικοινωνία, η οποία είναι γραπτή ή/και πρόσωπο με πρόσωπο</li> <li>• Ανταπόκριση σε προσκλήσεις των δημοσίων αρχών για διαβούλευση ή συμβουλευτική συνάντηση, στις οποίες συμμετέχουμε με τον υποδεικνυόμενο τρόπο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική κρίση</li> <li>• Σταθερότητα και κεφαλαιακή επάρκεια</li> <li>• Χρηματοδότηση της αγοράς</li> </ul>

Τρόπος σύνδεσης	Προσδοκίες/Κύρια θέματα
<b>Προμηθευτές</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή πρόσκληση επιλεγμένων προμηθευτών για εκδήλωση ενδιαφέροντος</li> <li>• Ηλεκτρονική, τηλεφωνική και πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία</li> <li>• Επισκέψεις μας σε εκθέσεις προμηθευτών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης</li> <li>• Άμεση καταβολή των συμβατικών υποχρεώσεων</li> </ul>
<b>Ομάδες/φορείς καταναλωτών - τοπική κοινωνία</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρόσωπο με πρόσωπο, γραπτή ή τηλεφωνική επικοινωνία</li> <li>• Συναντήσεις με εκπροσώπους φορέων της τοπικής κοινωνίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης</li> <li>• Συμμετοχή ή συμβολή της Τράπεζας σε δράσεις που οργανώνουν οι φορείς</li> </ul>
<b>MME</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενημερώνουμε τα MME με δελτία τύπου, ανακοινώσεις και συνεντεύξεις τύπου.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομική κρίση</li> <li>• Η στήριξη της ελληνικής αγοράς</li> <li>• Η πορεία της Τράπεζας</li> </ul>

Η παρακάτω καταγραφή των ουσιωδών θεμάτων είναι ποιοτική και εμπειρική, και μεθοδολογικά ίδια με του προηγούμενου έτους. Η καταγραφή προέκυψε από διαβούλευση με στελέχη μας, από ανακοινώσεις ή δημόσιες τοποθετήσεις των ενδιαφερομένων μερών ή εκπροσώπων τους και από

δημοσιεύματα στον τύπο ή σε έντυπα.

Στόχος μας για τη λογοδοσία ΕΚΕ έτους 2010 είναι να προβούμε σε τυπική ανάλυση καθορισμού των ουσιωδών θεμάτων.

#### ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΟΥΣΙΩΔΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

	Μέτοχοι	Πελάτες	Ανθρώπινο δυναμικό	Προμηθευτές	Κοινωνικοί Φορείς	Δημόσιες Αρχές	MME
Οικονομική κρίση	α	α	α	α	α	α	α
Εταιρική Διακυβέρνηση	α	γ	α	δ	δ	α	δ
Διαχείριση κινδύνων	α	β	α	γ	β	α	β
Κανονιστική Συμμόρφωση	α	β	α	γ	β	α	β
Ανάκτηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας	α	β	α	β	β	β	β
Διαχείριση Ληξιπρόθεσμων οφειλών	α	α	α	α	α	α	α
Συμμόρφωση ως προς τις συναλλακτικές πρακτικές	δ	δ	δ	δ	δ	δ	δ
Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	α	γ	α	δ	γ	β	β
Συμβολή στην κοινωνική συνοχή	α	γ	α	γ	α	α	β
Περιβαλλοντική υπευθυνότητα	α	δ	β	δ	β	β	β
α= πολύ ουσιώδες β= αρκετά ουσιώδες γ= ουσιώδες δ= λίγο ουσιώδες							

Η παραπάνω ιεράρχηση αναδεικνύει δύο πολύ ουσιώδη θέματα, τα οποία απασχόλησαν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά το 2009: Η οικονομική κρίση και η διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, στα οποία ανταποκριθήκαμε κυρίως με τα παρακάτω μέτρα:

- Ενημέρωση, σε τακτά διαστήματα, για τα θεμελιώδη μεγέθη της ελληνικής οικονομίας. Ανάλυση των αγορών [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/economy&market/financial\\_bulletin.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/economy&market/financial_bulletin.jsp) καθώς και προβολή των οικονομικών αναλύσεων της Credit Agricole. <http://www.emporiki.gr/cbg/gr/economy&market/economy&market.jsp>
- Χρηματοδότηση της πελατείας μας και στήριξη της ελληνικής οικονομίας

- Πλαίσιο ρύθμισης, συμπεριλαμβανομένης της επιμήκυνσης, για τη διαχείριση οφειλών σε καθυστέρηση. Τέλος, σημειώνεται ότι θέματα όπως διαχείριση κινδύνων και ανασχεδιασμός διαδικασιών για την ανάκτηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας, περιλαμβάνονται σε άλλες Εκθέσεις (Ετήσια Έκθεση 2009 και Ετήσια Οικονομική Έκθεση) που υποβάλλονται στην Γενική Συνέλευση των Μετόχων και στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2008/annual\\_2009/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2008/annual_2009/dff/etisapolog.pdf) και [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Results/annual/annual\\_2009/dff/etisia\\_2009.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Results/annual/annual_2009/dff/etisia_2009.pdf)

## Γ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

**Η** επιδεινούμενη δημοσιονομική κρίση της ελληνικής οικονομίας, κατά το 2009, επεκτάθηκε και στην πραγματική οικονομία. Το έλλειμμα ανταγωνιστικότητας, η υποχώρηση του δείκτη οικονομικού κλίματος, η υποχώρηση των επενδύσεων, η συρρίκνωση της οικοδομικής δραστηριότητας και του όγκου του λιανικού εμπορίου, η αύξηση της ανεργίας, αποτέλεσαν εκφάνσεις της κρίσης.

Η Εμπορική Τράπεζα στάθηκε στην πρώτη γραμμή ως σύμμαχος της ελληνικής οικονομίας, των επιχειρήσεων, των επαγγελματιών, των νοικοκυριών και της ελληνικής κοινωνίας. Έχοντας την ισχυρή υποστήριξη της μητρικής Crédit Agricole, και με υψηλή ρευστότητα, η Εμπορική Τράπεζα προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα κατά το 2009 με τα παρακάτω μέτρα:

- Επικαιροποίησε το επιχειρηματικό σχέδιο, προσαρμόζοντας την πολιτική σχηματισμού προβλέψεων με τη δέουσα αυστηρότητα, όπως και ο μητρικός όμιλος, κατά τα διεθνή κρατούντα πρότυπα.
- Συνέχισε να ενισχύει το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, κανονιστικής συμμόρφωσης και διαχείρισης κινδύνων, προσαρμοζόμενη με το αντίστοιχο θεσμικό πλαίσιο καθώς και τα πρότυπα της μητρικής Crédit Agricole.
- Χρηματοδότησε και στήριξε όλες τις αγορές, παρέχοντας προϊόντα εξειδικευμένα για κάθε ανάγκη, αναβαθμίζοντας το δίκτυο εξυπηρέτησης της πελατείας, και παρέχοντας ρυθμίσεις και διακανονισμούς, πέραν της ισχύουσας νομοθεσίας.

Για το έτος 2009, ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας κατέγραψε καθαρές ζημιές €582,6 εκατομμύρια, που οφείλονται αφενός στο συνεχώς επιδεινούμενο μακροοικονομικό περιβάλλον και αφετέρου στην ευθυγράμμιση της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων της Εμπορικής Τράπεζας με τα πρότυπα της Crédit Agricole SA.

### Γ1. Επικαιροποίηση του Επιχειρηματικού Σχεδίου

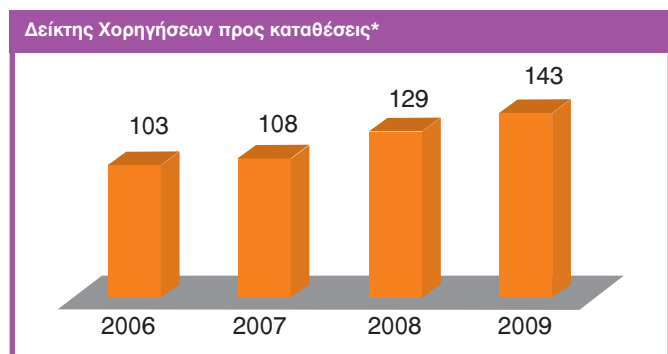
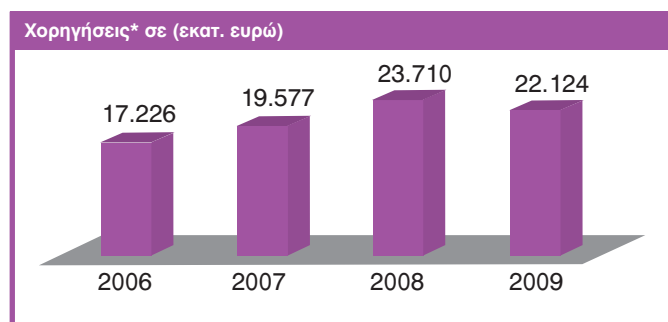
Το 2009, ως επακόλουθο της σημαντικής απόκλισης των πραγματικών οικονομικών συνθηκών από τις παραδοχές οι οποίες είχαν αποτελέσει τη βάση εκπόνησης του επιχειρησιακού σχεδίου, επαναπροσδιορίσαμε τα νέα δεδομένα και υιοθετήσαμε νέο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης και Ανάπτυξης, ενημερώνοντας τα ενδιαφερόμενα μέρη, χωρίς αλλαγή των στόχων μας, [http://www.emporiki.gr/files/GR/Press\\_PressReleases/2009/10\\_07\\_plan/dff/deltio.DOC](http://www.emporiki.gr/files/GR/Press_PressReleases/2009/10_07_plan/dff/deltio.DOC)  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/announcements\\_recent\\_story.jsp?docid=DA3B32EAB72D63945B7B109B7DB513&cabinet=Press\\_Announcements&lang=gr](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/announcements_recent_story.jsp?docid=DA3B32EAB72D63945B7B109B7DB513&cabinet=Press_Announcements&lang=gr)

Το νέο Επιχειρησιακό Σχέδιο, έχει την απόλυτη στήριξη της μητρικής Crédit Agricole και στηρίζεται σε τέσσερις άξονες:

- Δραστική μείωση του κόστους κινδύνου, με σύγχρονα και αυστηρά συστήματα διαχείρισης κινδύνου, με βάση τα δεδομένα της Crédit Agricole, με κεντροποίηση της διαδικασίας έγκρισης πιστώσεων, με στενότερη παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου και με αυτοματοποίηση της είσπραξης δανείων σε καθυστέρηση.
- Εξορθολογισμός της βάσης κόστους, μέσω της παραγωγικότητας και των μέτρων για την εξοικονόμηση του κόστους: βέλτιστη αξιοποίηση προσωπικού, εκλογικευμένες γενικές και διοικητικές επαναλαμβανόμενες δαπάνες και βέλτιστη αξιοποίηση των ακινήτων.
- Αποκατάσταση της εμπορικής επίδοσης, με εκσυγχρονισμό και ανασύνταξη του δικτύου καταστημάτων και αυξημένη εξειδίκευση του προσωπικού πωλήσεων. Αύξηση των σταυροειδών πωλήσεων στη λιανική, στις ΜΜΕ και στις Μεγάλες Επιχειρήσεις αξιοποιώντας τις θυγατρικές εταιρείες της Crédit Agricole που ασχολούνται με την παραγωγή προϊόντων και την CALYON.
- Επαναπροσδιορισμός της διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, με ένα πρόγραμμα συνολικής εκπαίδευσης, ένα νέο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης και ένα αναθεωρημένο πρόγραμμα κινήτρων.

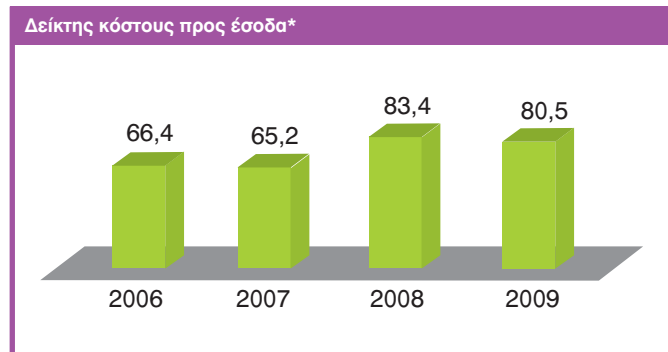
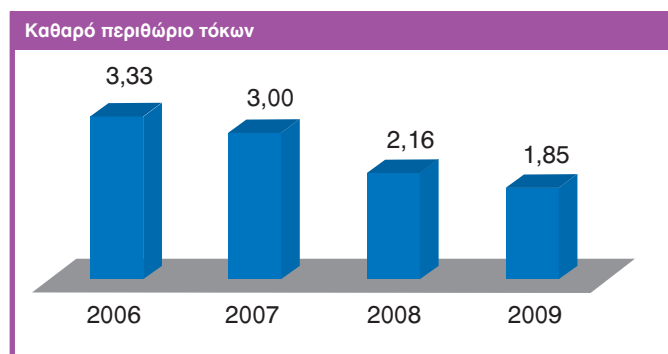
Στο τέλος του 2009 συνήλθε εκτάκτως η Γενική Συνέλευση των μετόχων και αποφάσισε τη λήψη μέτρων που ενδυνάμωσαν περαιτέρω την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητα της Τράπεζας. Η Εμπορική Τράπεζα προγραμματίσει και ενίσχυσε τα κεφάλαιά της τύπου Tier 1 (δηλαδή πρώτης διαβάθμισης) με 1 δις €, προκειμένου να ενισχύσει και να στηρίξει την επιτυχία του επιχειρησιακού σχεδίου. Με Ανακοίνωση ενημερώσαμε για τις αποφάσεις της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης: [http://www.emporiki.gr/files/GR/Press\\_Announcements/2009/14\\_12\\_apofaseis/dff/forma\\_.doc](http://www.emporiki.gr/files/GR/Press_Announcements/2009/14_12_apofaseis/dff/forma_.doc)

## Γ2. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, 2006-2009

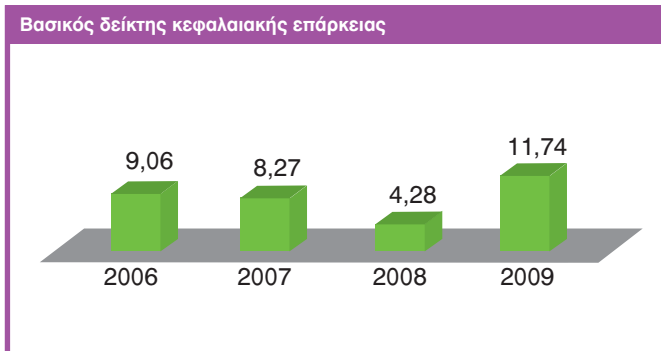


\* Χορηγήσεις: Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες μετά την αφαίρεση των προβλέψεων

\* Καταθέσεις: Υποχρεώσεις προς πελάτες



\* Δεν περιλαμβάνονται τα έξοδα μετασχηματισμού



ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (€ εκατομμύρια)		
	2008	2009
Αποτελέσματα μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας	- 491,8	- 582,6
Καθαρά έσοδα	715,5	750,9
Καθαρά έσοδα από τόκους	620,4	541,7
Λειτουργικές δαπάνες <sup>1</sup>	641,8	646,7
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ – ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ (€ εκατομμύρια)		
Σύνολο Ενεργητικού	30.028,6	28.423,8
Μικτές χορηγήσεις <sup>2</sup>	25.005,9	23.946,5
Καθαρές χορηγήσεις <sup>3</sup>	23.709,8	22.124,2
Καταθέσεις + Repos <sup>4</sup>	18.364,4	15.493,8

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

2 Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες (συμπεριλαμβανομένων των προβλέψεων).

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

4 Υποχρεώσεις προς πελάτες.

## Γ3. Παραγόμενη Οικονομική Αξία και Διανομή της

Η παραγωγή οικονομικής αξίας κατά το 2009 ανήλθε σε €873.373 χιλιάδες, αυξημένη κατά 6,8% έναντι της αντίστοιχης του έτους 2008. Ως προς τη διανομή της παραγόμενης αξίας το μεγαλύτερο μέρος (65,4%) διανεμήθηκε για μισθοδοσία -παροχές και σε λειτουργικές δαπάνες. Παρά την οικονομική κρίση, η Τράπεζα διέθεσε το 0,24% της παραγόμενης αξίας σε κοινωνικές επενδύσεις, αν και μειωμένο κατά 50% σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη. Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται αναλυτικά η παραγόμενη οικονομική αξία και η διανομή της.

Διανομή Παραγόμενης Οικονομικής Αξίας* (%)			
* Κατά GRI3	2007	2008	2009
Λειτουργικές δαπάνες	19,6	22,7	19,5
Μισθοδοσία και Παροχές	54,2	54,6	45,9
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίων	17,8	34,3	17,1
Πληρωμές στο Δημόσιο	8,0	6,0	7,8
Κοινωνικές επενδύσεις	0,5	0,5	0,2

**Οικονομική αξία, ετών 2008-2009, σε χιλ. Ευρώ**

	ΕΤΟΣ 2008				ΕΤΟΣ 2009			
	Εμπορική Τράπεζα		Όμιλος		Εμπορική Τράπεζα		Όμιλος	
<b>Άμεσα παραγόμενη Οικονομική Αξία</b>								
1	<b>Έσοδα</b>							
	Τόκοι και προμήθειες	704.132		776.229		754.151		809.956
	Μερίσματα	26.952		7.201		446		567
	Royalties	0		0		0		0
	Ενοίκια ακινήτων	1.221		910		1.253		1.032
	Εισπράξεις από πωλήσεις ακινήτων	5.221		5.221		61.809		61.809
	Πωλήσεις λοιπών παγίων στοιχείων	16		366		9		96
	<b>Σύνολο άμεσα παραγόμενης Οικονομικής αξίας</b>	<b>737.542</b>	<b>737.542</b>	<b>789.927</b>	<b>789.927</b>	<b>817.668</b>	<b>817.668</b>	<b>873.373</b>
<b>Διανομή άμεσα παραγόμενης Οικονομικής Αξίας</b>								
2	<b>Λειτουργικά κόστη (Πληρωμές που καταβλήθηκαν)</b>							
	Προμηθευτές για αγορά προϊόντων	4.314		9.338		3.710		7.568
	Προμηθευτές για αγορά υπηρεσιών	123.038		129.279		114.559		121.581
	Μισθώματα ακινήτων	16.966		23.979		20.038		25.118
	Προμήθειες για άδειες χρήσης (license fees)	11.742		12.325		10.670		11.129
	Αμοιβές σε εργαζομένους με σύμβαση έργου (contract workers)	2.122		2.676		2.686		3.369
	Βιομηχανικά δικαιώματα (royalties)	1.507		1.554		1.582		1.624
	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	135		139		283		292
	<b>Σύνολο λειτουργικών δαπανών</b>	<b>159.824</b>	<b>159.824</b>	<b>179.290</b>	<b>179.290</b>	<b>153.528</b>	<b>153.528</b>	<b>170.681</b>
3	<b>Δαπάνες μισθοδοσίας και benefits</b>							
	Μισθοί και διάφορα επιδόματα στους εργαζόμενους*	300.468		335.959		281.617		307.839
	Δαπάνες σε ασφαλιστικά ταμεία	86.306		92.070		85.682		89.990
	Δαπάνες για ασφάλιστρα	1.431		1.923		1.185		1.284
	Δαπάνες για στέγαση υπαλλήλων	1.233		1.344		1.337		1.340
	Δαπάνες για υποτροφίες υπαλλήλων και τέκνων τους	83		193		159		159
	Δαπάνες για εθελουσίες εξόδους	0				0		0
	Δαπάνες για υγιεινή και ασφάλεια	39		86		42		79
	<b>Σύνολο δαπανών για μισθοδοσία και benefits</b>	<b>389.560</b>	<b>389.560</b>	<b>431.575</b>	<b>431.575</b>	<b>370.022</b>	<b>370.022</b>	<b>400.691</b>
4	<b>Πληρωμές σε παρόχους (πηγές) κεφαλαίων</b>							
	Μέρισμα στους μετόχους							
	Πληρωμές τόκων σε όλους τους παρόχους δανειακών κεφαλαίων	257.697		270.882		137.054		149.103
	<b>Σύνολο πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίων</b>	<b>257.697</b>	<b>257.697</b>	<b>270.882</b>	<b>270.882</b>	<b>137.054</b>	<b>137.054</b>	<b>149.103</b>
5	<b>Πληρωμές στο Δημόσιο: Καταβληθέντες Φόροι</b>							
	ΦΠΑ	15.832		16.751		14.846		14.879
	Φόρος εισοδήματος αλλοδαπής	0		0		0		13
	Φόρος εισοδήματος	16.022		16.022		30.408		30.408
	Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	9.347		9.347		1.344		1.344
	Φόρος παρελθουσών χρήσεων	0		0		10.749		10.749
	Φόρος ακίνητης περιουσίας	2.428		2.557		1.692		2.110
	Φόρος μεταβίβασης μετοχών	830		830		6.828		6.828
	Διάφοροι Φόροι προς Δήμους και Κοινότητες	796		1.107		956		1.185
	Πρόστιμα φόρων	0		1		8		8
	Άλλα πρόστιμα καταβληθέντα στο δημόσιο	1.197		1.198		951		961
	<b>Σύνολο καταβληθέντων φόρων</b>	<b>46.452</b>	<b>46.452</b>	<b>47.813</b>	<b>47.813</b>	<b>67.782</b>	<b>67.782</b>	<b>68.485</b>
6	<b>Κοινωνικές επενδύσεις</b>							
	Χρηματικές δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα, ΜΚΟ, ερευνητικά ιδρύματα, πολιτιστικούς και εκπαιδευτικούς φορείς	3.700		3.778		2.110		2.113
	Επενδύσεις σε υποδομές (σχολεία, νοσοκομεία) συμπεριλαμβανομένων όλων των δαπανών του έργου	0		78				1
	<b>Σύνολο Κοινωνικών επενδύσεων</b>	<b>3.700</b>	<b>3.700</b>	<b>3.856</b>	<b>3.856</b>	<b>2.110</b>	<b>2.110</b>	<b>2.114</b>
	<b>Σύνολο Διανεμόμενης Οικονομικής Αξίας</b>		<b>857.233</b>		<b>933.416</b>		<b>730.496</b>	
	<b>Σύνολο Οικονομικής Αξίας</b>		<b>-119.691</b>		<b>-143.489</b>		<b>87.172</b>	

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

## Γ4. Εταιρική Διακυβέρνηση

### Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Τράπεζας αποτελείται από 19 μέλη, εκ των οποίων το 90% είναι άνδρες (17 άτομα) και το 10% είναι γυναίκες (2 άτομα). Ως προς την καταγωγή, τα μέλη του Δ.Σ. είναι Ελληνικής, Κυπριακής, Γαλλικής και Ιταλικής καταγωγής.

Τα Εκτελεστικά Μέλη είναι 5. Τα Μη Εκτελεστικά Μέλη είναι 14 εκ των οποίων 2 είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη. Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και συνοπτικά βιογραφικά των Μελών του είναι αναρτημένα στην εταιρική πύλη <http://www.emporiki.gr/cbg/gr/people/directors.jsp>

Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι μη Εκτελεστικό Μέλος. Δύο Εκτελεστικά Μέλη είναι εκπρόσωποι των εργαζομένων, που εκλέχθηκαν για τη συμμετοχή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο με άμεση, καθολική και μυστική ψηφοφορία των εργαζομένων.

Η θητεία, οι αρμοδιότητες, η υποχρέωση εχεμύθειας και η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου προβλέπονται από το καταστατικό λειτουργίας της Τράπεζας,

[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/reference\\_material.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/reference_material.jsp) καθώς και από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, συμπεριλαμβανομένου του Κώδικα Δεοντολογίας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί την απόδοσή του και λογοδοτεί στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και στην Επιτροπή της Κεφαλαιαγοράς με Ετήσιες Εκθέσεις, οι οποίες είναι

αναρτημένες στη διεύθυνση

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Annual\\_Report/2008/annual\\_2009/dff/etisapolog.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Annual_Report/2008/annual_2009/dff/etisapolog.pdf)

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Results/annual/annual\\_2009/dff/etisia\\_2009.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Results/annual/annual_2009/dff/etisia_2009.pdf)

Ο έλεγχος των οικονομικών καταστάσεων για το έτος 2009 διενεργήθηκε από την εταιρεία PriceWaterhouseCoupers, Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές, Α.Μ. ΣΟΕΛ 113, Λεωφόρος Κηφισίας 268, Χαλάνδρι, με τον Ορκωτό Ελεγκτή κ. Δημήτριο Σούρμπη, Α.Μ ΣΟΕΛ 16891.

### Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το έργο του Διοικητικού Συμβουλίου υποστηρίζεται από τις παρακάτω Επιτροπές. Η λειτουργία κάθε Επιτροπής διέπεται από Κανονισμό, ο οποίος ορίζει τους στόχους, τις αρμοδιότητες και τη σύνθεση της Επιτροπής. Για τη σύνθεση των Επιτροπών Αμοιβών, Audit Committee, και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και για τη σύνθεση του Οργάνου που είναι αρμόδιο για θέματα Διαχείρισης Κινδύνων, εκδίδεται Ανακοίνωση της Τράπεζας, η οποία διαβιβάζεται στις αρμόδιες αρχές και αναρτάται στην εταιρική πύλη.

Επιπλέον, από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας προβλέπεται η λειτουργία των παρακάτω Επιτροπών της Διοίκησης:

- Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού Παθητικού
- Συντονιστική Επιτροπή Πληροφορικής
- Συντονιστική Επιτροπή Πληροφορικής θυγατρικών Εταιρειών (IT Subsidiaries Steering Committee)

### ΜΕΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ (2010)

A/A	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΕΤΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ Δ.Σ.
01.	ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ	Νικόλαος	1936	Πρόεδρος Δ.Σ., Μη Εκτελεστικό Μέλος
02.	STRUB	Alain	1955	Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
03.	CHARRIER	Bruno	1951	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
04.	BADRE	Bertrand	1968	Μη Εκτελεστικό Μέλος
05.	DEMAZURE	Luc	1945	Μη Εκτελεστικό Μέλος
06.	HOCHER	Jean-Yves	1955	Μη Εκτελεστικό Μέλος
07.	MAIOLI	Giampiero	1956	Μη Εκτελεστικό Μέλος
08.	MARCHAL	Jean-Francois	1951	Μη Εκτελεστικό Μέλος
09.	NANQUETTE	Yves	1953	Μη Εκτελεστικό Μέλος
10.	YANNAKIS	Emmanuelle	1970	Μη Εκτελεστικό Μέλος
11.	ΔΑΥΙΔ	Χαράλαμπος	1965	Μη Εκτελεστικό Μέλος
12.	ΔΗΜΑΚΑΚΟΣ	Φωκίων	1962	Εκτελεστικό Μέλος
13.	DE LAAGE	Bruno	1951	Μη Εκτελεστικό Μέλος
14.	ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	Αχιλλέας	1971	Μη Εκτελεστικό Μέλος
15.	ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ	Κωνσταντίνος	1960	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
16.	ΟΡΡΕΝΗΙΜ	Marc	1967	Μη Εκτελεστικό Μέλος
17.	ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ	Γεώργιος	1955	Εκτελεστικό Μέλος
18.	ΧΑΛΚΙΔΗ	Δέσποινα	1962	Εκτελεστικό Μέλος
19.	ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΣ	Χριστόφορος	1947	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

## ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ (2010)

ΕΠΙΤΡΟΠΗ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ	ΜΕΛΗ
Ελέγχου (Audit Committee)	NANQUETTE Yves	1. YANNAKIS Emmanuelle 2. ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ Κωνσταντίνος
Όργανο αρμόδιο για θέματα Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Supervisory Authority)	NANQUETTE Yves	1. CHARRIER Bruno 2. ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ Κωνσταντίνος
Αμοιβών	ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ Νικόλαος	1. BADRE Bertrand 2. HOCHER Jean-Yves
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ Νικόλαος	1. ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ Γεώργιος 2. ΔΗΜΑΚΑΚΟΣ Φωκίων

### Ανώτατη Διοίκηση

Το 64% της Ανώτατης Διοίκησης προέρχεται από την εγχώρια αγορά. Την Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας συνθέτουν τα παρακάτω μέλη, συνοπτικά βιογραφικά των οποίων είναι αναρτημένα στη διεύθυνση

<http://www.emporiki.gr/cbg/gr/people/management.jsp>

01. **ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**, Πρόεδρος ΔΣ
02. **STRUB ALAIN**, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος
03. **CHARRIER BRUNO**, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος
04. **ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**, Εκτελεστικός Σύμβουλος Δ.Σ
05. **HOFFMANN ANDRE-FRANCOIS**, Chief Risk Officer - Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων και Διαρκούς Ελέγχου
06. **ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ**, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου
07. **ΖΩΝΝΙΟΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ**, Γενικός Διευθυντής Συμμετοχών, Real Estate και Ειδικών Διαχειρίσεων
08. **ΚΑΡΚΑΖΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ**, Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών και Διαδικασιών
09. **ΝΙΚΟΛΑΪΔΟΥ ΜΑΙΡΗ**, Επικεφαλής Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου
10. **FLAMENT FRANCK**, Επικεφαλής Μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου
11. **HAY MARC**, Επικεφαλής Μονάδας Επιχειρηματικής Ανάπτυξης, Μάρκετινγκ και Εταιρικής Επικοινωνίας
12. **ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ ΦΡΙΞΟΣ**, Επικεφαλής Μονάδας Κέντρου Καθυστερήσεων Λιανικής
13. **ΛΕΟΝΤΙΟΥ ΑΝΤΩΝΙΟΣ**, Επικεφαλής Λιανικής Τραπεζικής
14. **ΚΑΤΣΑΝΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ**, Επικεφαλής Μονάδας Ανάπτυξης Διεθνών Δραστηριοτήτων
15. **ΚΟΥΤΣΟΥΔΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**, ΑΓΕΔ Εταιρικής, Επενδυτικής Τραπεζικής και Private Banking - Μονάδα Πελατειακής Κάλυψης και Μονάδα Εξειδικευμένων Προϊόντων και Υπηρεσιών

16. **ΜΑΡΜΑΓΓΙΟΛΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ**, Επικεφαλής Μονάδας Πελατειακής Κάλυψης
17. **ΛΥΡΙΝΤΖΗΣ ΠΕΤΡΟΣ**, Επικεφαλής Μονάδας Διαχείρισης Πιστοδοτήσεων Ειδικού Χειρισμού και Καθυστερήσεων Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων
18. **ΜΟΣΧΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**, Οικονομικός Σύμβουλος
19. **ΠΑΓΩΝΗ ΕΛΕΝΗ**, Επικεφαλής Μονάδας Επιλογής, Εκπαίδευσης, και Ανάπτυξης
20. **LEBOUTEILLER PASCAL**, Επικεφαλής Μονάδας Κέντρου Πιστοδοτήσεων
21. **REYNAUD ROBERT**, Chief Information Officer,
22. **JULITA VINCENT**, Chief Financial Officer, Μονάδα Χρηματοοικονομικών

### Διαχείριση κινδύνων και πολιτική προβλέψεων

Στην Ετήσια Έκθεση με τίτλο «Σύμμαχοι για την ανάκαμψη της Ελληνικής Οικονομίας» 2009, σελ. 38-47, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση για το έτος 2009, σελίδες 6-11 περιγράφονται αναλυτικά οι αβεβαιότητες, οι αναλαμβανόμενοι κίνδυνοι, η διαχείρισή τους και η πολιτική προβλέψεων. Συνοπτικά αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις στο πλαίσιο μιας συνολικής στρατηγικής Ομίλου για την αντιμετώπιση των κινδύνων. Κύριος στρατηγικός στόχος είναι η αποτελεσματική διαχείριση του συνόλου των κινδύνων που αναλαμβάνονται, ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική χρήση των κεφαλαίων σε σχέση με την ανάληψη κινδύνων καθώς και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Στο τέλος του 2009, η κεφαλαιακή επάρκεια του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας ανερχόταν σε 11,74%.

### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Εφαρμόζουμε σύγχρονο και αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Το 100% των εργασιών και λειτουργιών της Τράπεζας υπόκεινται στον έλεγχο του συστήματος. Το ανθρώπινο δυναμικό εκπαιδεύεται συστηματικά σε θέματα ελέγχου. Σημειώνεται επίσης η ειδική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού για την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης.

## Αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες – Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Εμπορική Τράπεζα αποτρέπει τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Ειδικότερα, η Τράπεζα κατά το 2009:

- Συμμορφώθηκε απολύτως με το θεσμικό πλαίσιο για τον έλεγχο της διαφθοράς, την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Στο πλαίσιο αυτό, διερεύνησε υποθέσεις και υπέβαλε αναφορές, όπως παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα για την χρονική περίοδο 2006-2009.

ΕΤΟΣ	ΔΙΕΥΡΕΥΝΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
2006	983	94	167
2007	2.386	30	156
2008	3.267	22	165
2009	5.697	20	136

- Συνεργάστηκε με τις αρμόδιες εθνικές, εποπτικές και άλλες αρχές, απαντώντας σε ερωτήματά τους, όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

ΕΤΟΣ	ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΛΛΕΣ ΑΡΧΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
2007	835	316	3.202	4.353
2008	766	212	2.089	3.067
2009	765	184	2.000	2.949

- Διαθέτει ειδικούς μηχανισμούς που υποστηρίζουν την κανονιστική συμμόρφωση. Τα συστήματα πληροφορικής Fircosoft File Filtering (FFF) και Fircosoft Messages Filtering (FMF) είναι σε πλήρη ανάπτυξη και λειτουργία. Το σύστημα NORKOM ανίχνευσης ασυνήθων συναλλαγών και παρακολούθησης της συναλλακτικής συμπεριφοράς πρόκειται να τεθεί σε εφαρμογή το 2010.
- Έδωσε προτεραιότητα στην ανάπτυξη πληροφορικών συστημάτων και στην εφαρμογή τους στις θυγατρικές τράπεζες στην Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία.
- Έθεσε σε ισχύ τις απαιτήσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά την πιστωτική διαδικασία με την εγκύκλιο 45087/07.01.2009.
- Διαμόρφωσε «Πολιτική Πρόληψης και Διαχείρισης Σύγκρουσης Συμφερόντων», την οποία έθεσε σε εφαρμογή με την εγκύκλιο 45095/16.01.2009.
- Συνέχισε να εκπαιδεύει το ανθρώπινο δυναμικό για θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης με επικαιροποιημένο εκπαιδευτικό υλικό.

Επίσης σημειώνουμε ότι κατά το 2009:

- Επιβλήθηκαν στην Τράπεζα τα παρακάτω πρόστιμα:
  - Από την Τράπεζα της Ελλάδος €180.000 για παραλήψεις

λόγω έλλειψης επαρκών πληροφορικών συστημάτων, στη θυγατρική μας Emproriki Bank Albania SA.

- Από το Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, €600.000 Ισόποσο πρόστιμο επεβλήθη σε όλες τις ελληνικές τράπεζες.
- Από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς €3.000, λόγω εκπρόθεσμης γνωστοποίησης συναλλαγής πώλησης μετοχών στις 21.06.2006.

- Τέλος, συγκεκριμένες συναλλακτικές πρακτικές του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα απασχόλησαν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ορισμένες από αυτές τις πρακτικές κρίθηκαν δικαστικά. Ζητήσαμε από τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, τη Διεύθυνση Νομικών Συμβούλων και τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης να ενημερώσουν μέσω αυτής της έκθεσης τα ενδιαφερόμενα μέρη της Εμπορικής Τράπεζας για τη δική της αναλυτική συμμόρφωση, και καταθέτουμε παρακάτω τον πίνακα-απάντησή τους.

*Η Εμπορική Τράπεζα ήταν και είναι διαχρονικά σταθερός σύμμαχος της ελληνικής οικονομίας, επενδύοντας στη σταθερότητα και στην ευημερία των επιχειρήσεων, των επαγγελματιών και των ιδιωτών. Με τον τρόπο αυτό η Εμπορική Τράπεζα συνεχίζει να επενδύει στο μέλλον της, όπως αποδεικνύεται και από την υπερεκατονταετή πλέον ιστορία της.*

*Η Εμπορική Τράπεζα είναι υπεύθυνος εταιρικός πολίτης: Δημιουργούμε μακροπρόθεσμη εταιρική αξία για τους μετόχους, με αξιόπιστη διακυβέρνηση. Στηρίζουμε την πελατεία μας με υπεύθυνα και ελκυστικά προϊόντα. Συμβάλλουμε στη διατήρηση και δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης. Ενεργούμε ως υπεύθυνος εργοδότης. Νοιαζόμαστε για την κοινωνική συνοχή. Σπεύδουμε με αλληλεγγύη εκεί που χρειάζεται. Νοιαζόμαστε για την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και δαπανούμε γι' αυτό.*

*Γνωρίζω την Εμπορική Τράπεζα 38 χρόνια. Εδώ, από 18 ετών, είχα την ευκαιρία να εκπληρώσω τα προσωπικά, επιστημονικά και επαγγελματικά όνειρά μου, με τη συνδρομή της Τράπεζας και των συναδέλφων μου, καταθέτοντας πιστεύω, από την πλευρά μου, τον καλύτερο εαυτό μου.*

*Τώρα, συνεχίζοντας από τη θέση του Εκτελεστικού Μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου της, με υπερηφάνεια υπερασπίζομαι την Τράπεζα και φυσικά την Εταιρική Κοινωνική της Ευθύνη.*

**Γεώργιος Κ. Σπηλιόπουλος**  
**Εκτελεστικό Μέλος ΔΣ**

## ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ - ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ	ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	ΚΥΑ Ζ1-798	(2α) Χρέωση για ανάληψη μετρητών	Συμμόρφωση από 14-5-2009	Χρεώνονται μόνον πραγματικά έξοδα όταν γίνεται χρήση ΑΤΜ άλλων τραπεζών
		(2β-2ζ) Μεταβολή τόκου, αρμοδιότητα δικαστηρίων, αμφισβήτηση οφειλής, καταγγελία σύμβασης, προμήθεια βεβαίωσης οφειλών, αναπροσαρμογή συνδρομής	Συμμόρφωση από 1-1-2009	Οι σχετικοί συμβατικοί όροι έχουν τροποποιηθεί
ΚΑΤΑΘΕΣΕΙΣ	ΚΥΑ Ζ1-798	(3α) Χρέωση εξόδων ανάλογα με υπόλοιπο	Συμμόρφωση από 20-8-2009	Εγκύκλιος 45263/5586/5.8.2009
	Εφετείο Αθηνών 3956/2009	Χρέωση για κατάθεση σε λογ/σμό τρίτου	Συμμόρφωση από 21-12-2009	Εγκύκλιος 45337/5600/21.12.2009
	Εφετείο Αθηνών 3499/2008	Μεταβολή επιτοκίου ανάλογα με υπόλοιπο	Σε αναμονή	Αναμένεται έκβαση στον Άρειο Πάγο
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ	ΚΥΑ Ζ1-798	(1α-1ζ) Αναλογικά έξοδα προέγκρισης, έξοδα φακέλου, καταγγελία για καθυστέρηση μίας μόνο δόσης, εκχώρηση μισθωμάτων όταν υπάρχει προσημείωση και ασφάλιση, παραίτηση από δικαιώματα εγγυητή, υπολογισμός τόκων με έτος 360 ημερών, αποζημίωση για πρόωρη εξόφληση δανείων με κυμαινόμενο επιτόκιο	Συμμόρφωση από 1-1-2009	Οι σχετικοί συμβατικοί όροι έχουν τροποποιηθεί
ΛΟΙΠΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ	Άρειος Πάγος 430 /2005	Υπολογισμός τόκων με έτος 360 ημερών, αποζημίωση για πρόωρη εξόφληση δανείων με κυμαινόμενο επιτόκιο	Συμμόρφωση από 2006	Οι σχετικοί συμβατικοί όροι έχουν τροποποιηθεί

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ :** Με τη ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ 4023/23.12.2009 ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ επικρίνεται η πρακτική Τραπεζών (μεταξύ αυτών και της Εμπορικής Τράπεζας) να χρεώνουν στους πελάτες το τέλος κτηματογράφησης και συναφή έξοδα για την καταχώριση υποθηκών-προσημειώσεων υπεγγύων ακινήτων στο Κτηματολόγιο.

Η Σύσταση αυτή δεν είναι νομικά δεσμευτική. Με την επιστολή 842/18.1.2010 η Εμπορική Τράπεζα απάντησε ότι η χρέωση που εφαρμόζει είναι εύλογη, διαφανής και προβλέπεται συμβατικά. Με την Εγκύκλιο 45229/4164/15.6.2009 οι σχετικές χρεώσεις έχουν ήδη περιοριστεί κάτω του πραγματικού κόστους.

ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ ΔΙΒΑΡΗΣ

ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΤΣΑΜΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

## Γ.5 Στηρίζουμε την πελατεία μας σε όλους τους καιρούς

Η Εμπορική Τράπεζα είναι πελατοκεντρική. Επίσης, είναι αποφασισμένη να στηρίζει τα σχέδια και τις προσωπικές ανάγκες των πελατών της, ακόμα και σε δύσκολους καιρούς, όπως ήταν το δύσκολο έτος 2009. Στο πλαίσιο αυτό κάναμε το καλύτερο για την πελατεία μας:

- Εξυπηρέτησαμε όλες τις αγορές
- Βελτιώσαμε τα δίκτυα και την υποδομή εξυπηρέτησης της πελατείας
- Εξυπηρέτησαμε με διαφάνεια
- Κάναμε το καλύτερο για τη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών

## Εξυπηρέτηση όλων των αγορών

Αξιοποιώντας τη ρευστότητα που μας παρέχει η μητρική Crédit Agricole SA, κατά το 2009, διαθέσαμε πλήθος ανταγωνιστικών προϊόντων για κάθε ομάδα πελατών [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg\\_index.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg_index.jsp)

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Ευρεία γκάμα καταθετικών και επενδυτικών προϊόντων με ανταγωνιστικές αποδόσεις. Στο τέλος του 2009 οι καταθέσεις της Εμπορικής ανήλθαν σε €15,1 δις.
- 17.382 νέα καταναλωτικά και προσωπικά δάνεια και νέα σειρά πιστωτικών καρτών.
- Νέα στεγαστικά δάνεια.
- Δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες. Το χαρτοφυλάκιο των 220.000 μικρών επιχειρήσεων και επαγγελματιών ανέρχεται στο τέλος του 2009 σε €2,4 δις.
- Δάνεια σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις: Τα υπόλοιπα δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις ανέρχονται σε €3,05 δις στο τέλος του 2009.
- Δάνεια σε μεγάλες επιχειρήσεις: Το χαρτοφυλάκιο μεγάλων επιχειρήσεων (450 μεγάλες επιχειρήσεις και επιχειρηματικοί όμιλοι, καθώς και περισσότερα από 1500 νομικά πρόσωπα δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα) ανέρχεται στο τέλος του 2009 σε €4,5 δις.
- Χρηματοδότηση μεγάλων έργων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό στους τομείς των υποδομών, της ενέργειας και της ανάπτυξης ακίνητης περιουσίας.
- Αύξηση των χρηματοδοτήσεων κατά 9,3 % στη ναυτιλία.

Σημειώνεται ότι το 42,8% των στοιχείων του ενεργητικού, που αντιπροσωπεύει δάνεια προς μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, έχει υποστεί τον έλεγχο των πιστωτικών κριτηρίων, συμπεριλαμβανομένων των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων.

Επίσης, σημειώνεται ότι είναι εκτός πιστωτικής πολιτικής χρηματοδοτήσεις προς πολιτικά κόμματα καθώς και εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο εμπόριο όπλων και στα τυχερά παιχνίδια (Καζίνο).

## Ευρύ δίκτυο εξυπηρέτησης

Οι πελάτες μας θέλουν να εξυπηρετούνται καλά και με ταχύτητα. Για να ανταποκρινόμαστε στην προσδοκία αυτή απλοποιούμε τις διαδικασίες και βελτιώνουμε διαρκώς την υποδομή μας. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Την ανανέωση καθώς και γεωγραφική αναδιάρθρωση των καταστημάτων, με κριτήριο και τη συγκέντρωση του πληθυσμού. Στο τέλος του 2009 το δίκτυο λιανικής τραπεζικής αριθμούσε 351 Καταστήματα, 751 ΑΤΜς, και 6 ανταλλακτήρια συναλλάγματος.
- Τη δημιουργία 16 Επιχειρηματικών Κέντρων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.
- Την παροχή σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως:
  - Η υπηρεσία Emporiki Bank Secure, η οποία εξασφαλίζει ασφαλείς διαδικτυακές αγορές.
  - Η υπηρεσία e-banking, της οποίας ο αριθμός των εγγεγραμμένων πελατών το 2009 αυξήθηκε κατά 18% σε σύγκριση με το έτος 2008.
  - Η υπηρεσία Emporiki e-Secure Commerce, της οποίας ο αριθμός των πελατών αυξήθηκε το 2009 κατά 47%, η αξία των συναλλαγών κατά 28% και ο όγκος των συναλλαγών αυξήθηκε κατά 11% σε σχέση με το 2008.
  - Η υπηρεσία Mobile Banking, με βάση τη νέα τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας.
- Τέλος, τη λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου τις εργάσιμες μέρες και ώρες στους αριθμούς 801 11 22 9 22 (από σταθερό τηλέφωνο) και 2103284359 και 2103284355 (από κινητό) για την εξυπηρέτηση των οικονομικών μεταναστών που ζουν κι εργάζονται στην Ελλάδα και προέρχονται από χώρες στις οποίες η Εμπορική Τράπεζα έχει παρουσία (Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία)

## Διαφάνεια στις συναλλαγές

Καλός πελάτης είναι ο ενημερωμένος πελάτης.

Παρέχουμε τις πληροφορίες για επιτόκια καταθέσεων / καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων / πιστωτικών καρτών, για προμήθειες που καλούνται να καταβάλλουν οι συναλλασσόμενοι κατά την αποστολή εμβασμάτων, για τα έξοδα καταθετικών λογαριασμών, τις ετήσιες συνδρομές των πιστωτικών καρτών [http://www.emporiki.gr/files/GR/Other/basic\\_transaction\\_terms\\_gr.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Other/basic_transaction_terms_gr.pdf), καθώς και τους όρους συναλλαγών [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg\\_index.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg_index.jsp)

- Εφαρμόζουμε τον κώδικα δεοντολογίας για τα στεγαστικά δάνεια: “Ευρωπαϊκή Συμφωνία Εθελοντικού Κώδικα Δεοντολογίας, σχετικά με την παροχή προσυμβατικής πληροφόρησης για στεγαστικά δάνεια”

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Customers\\_Services/Private-Customers/Stegastika\\_Dania/dff/kodikas.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Customers_Services/Private-Customers/Stegastika_Dania/dff/kodikas.pdf)

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/dff/KODIKA\\_S\\_STEGASTIKA.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/dff/KODIKA_S_STEGASTIKA.pdf)

- Εφαρμόζουμε κώδικα δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή

## Διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών

Γενικός κανόνας στην Εμπορική Τράπεζα είναι να αποτρέψουμε την υπερχρέωση των πελατών. Δανειζόμαστε τόσο όσο οι πελάτες μας μπορούν να αποπληρώσουν.

Η οικονομική κρίση του 2009 έπληξε επιχειρήσεις, επαγγελματίες και νοικοκυριά, με αποτέλεσμα να αυξηθούν οι καθυστερήσεις πληρωμών σε συμβατικές οφειλές. Η καθυστέρηση συνιστά αθέτηση πληρωμής, ο δε χρόνος της αθέτησης υποχρέωσης καθορίζεται από τους εποπτικούς κανόνες της ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ II και είναι οι 90 ημέρες.

Γνωρίζουμε ότι καθυστερήσεις πληρωμών προκαλούν άγχος στην πελατεία και στο ανθρώπινο δυναμικό που διαχειρίστηκε τη χρηματοδότηση.

Επίσης, αναγνωρίζουμε ότι η υπευθυνότητά μας κρίνεται και από τον τρόπο που ανταποκρινόμαστε σε δύσκολους καιρούς. Στο πλαίσιο αυτό, η διαχρονικά δοκιμασμένη προσέγγισή μας, αποκτά μεγαλύτερη αξία σε περιόδους κρίσης:

- Στηρίζουμε χρηματοοικονομικά τον πελάτη.
- Εκπαιδεύουμε τον πελάτη.
- Διαχειριζόμαστε τις οφειλές με υπευθυνότητα.
- Αν και επιθυμούμε να αποφεύγουμε τη δικαστική οδό για την καταβολή των συμβατικών οφειλών, ωστόσο η μη επιστροφή οφειλών δεν είναι διαπραγματεύσιμη.

**Καθυστερήσεις ιδιωτών:** Συνηθισμένοι λόγοι που μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστέρηση της πληρωμής δανείων και καρτών είναι: α) Αλλαγή του εισοδήματος, η οποία μπορεί να οφείλεται σε απόλυση / ανεργία, αλλαγή οικογενειακής κατάστασης, φυσικές καταστροφές, λόγους υγείας, ατυχήματα, ή και άλλα στρεσογόνα γεγονότα της ζωής. β) Λανθασμένη προτεραιότητα του πελάτη στη διαχείριση του εισοδήματός του. Στην περίπτωση αυτή, πρώτο μας μέλημα είναι η προσωπική επικοινωνία με τον πελάτη προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τις αιτίες που οδηγούν σε καθυστέρηση πληρωμών. Στη συνέχεια, μέσω ειδικών προγραμμάτων ρύθμισης και διακανονισμού των οφειλών, προσπαθούμε για τη σταδιακή και πλήρη ομαλοποίηση της οφειλής. Σε περίπτωση που αποτύχει κάθε προηγούμενη προσπάθεια για τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, πραγματοποιείται συνδυασμός νομικών ενεργειών με παράλληλη και συνδυασμένη προσπάθεια ακόμα και σε αυτό το στάδιο εύρεσης λύσης μέσω προγραμμάτων ρύθμισης και διακανονισμού.

Η Τράπεζα, δεδομένου του μεγάλου όγκου των υποθέσεων, συνεργάζεται και με εισπρακτικές εταιρείες που πληρούν τα κριτήρια της ισχύουσας νομοθεσίας, για τη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Σημαντικοί όροι της σύμβασης με τις εισπρακτικές εταιρείες αφορούν α) στο πλαίσιο της επικοινωνίας που πρέπει να ακολουθηθεί από την εισπρακτική εταιρεία, προκειμένου να διασφαλισθούν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών και β) στην επαγγελματική εχεμύθεια προκειμένου να διαφυλαχθεί το τραπεζικό απόρρητο του πελάτη και γ) στον σεβασμό στην προσωπικότητα και την αξιοπρέπεια του πελάτη.

**Καθυστερήσεις επιχειρήσεων:** Ο τρόπος με τον οποίο η Τράπεζα αποτρέπει την υπερχρέωση των επιχειρήσεων είναι η σε βάθος εξέταση των οικονομικών τους στοιχείων, ο συχνός έλεγχος και η σταδιακή επέκταση της πιστοδοτικής σχέσης. Ωστόσο χορηγήσεις επιχειρήσεων μπορεί να οδηγηθούν σε καθυστέρηση για διάφορους λόγους, που οφείλονται συνήθως στις συνθήκες αγοράς, σε υπερεκτίμηση των δυνατοτήτων τους και σε υπερδανεισμό.

Στις περιπτώσεις αυτές, η άμεση ενέργειά μας είναι η επικοινωνία με τις επιχειρήσεις, η επεξεργασία των οικονομικών τους στοιχείων και η από κοινού εξέταση της δυνατότητας αποπληρωμής από λειτουργική πηγή ή εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης για την ομαλή εξόφληση μέσω ρύθμισης ακόμα και πριν το πρόβλημα γίνει εμφανές και μη διαχειρίσιμο. Η συνεργασία μας με τους πελάτες είναι συνεχής.

## Προσωπικά Δεδομένα

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το θεσμικό πλαίσιο για τη διασφάλιση του απορρήτου προσωπικών στοιχείων των πελατών

**Η συμβουλή μου στους πελάτες είναι να μην εφησυχάζουν όταν τα οικονομικά μεγέθη της επιχείρησής τους είναι ικανοποιητικά, να επιλέγουν με προσοχή τους συνεργάτες τους και να απευθύνονται άμεσα στην Τράπεζα με την πρώτη δυσκολία που θα αντιμετωπίσουν.**

Ευανθία Τσιμποπούλου  
Διευθύντρια Διεύθυνσης Διαχείρισης  
Καθυστερήσεων Επιχειρήσεων

της και του ανθρώπινου δυναμικού. Κατά το 2009 η Διεύθυνση Νομικών Συμβούλων εξέδωσε το υπ' αριθμό 5187/30.04.2009 Υπηρεσιακό Σημείωμα με θέμα την πρόσβαση στα αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ που αφορούν στην οικονομική συμπεριφορά φυσικών ή νομικών προσώπων. Επίσης, η Διεύθυνση Νομικών Συμβούλων προέβη σε γνωστοποίηση στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την εγκατάσταση Σύστηματος ελεγχόμενης πρόσβασης στα κεντρικά κτήρια της Τράπεζας επί της Σοφοκλέους 11 και Κοραή 1 στην Αθήνα.

Το 2009 δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα ποινές για παράβαση ή απώλεια προσωπικών στοιχείων.

## Γ.6 Ακούμε τα παράπονα της πελατείας

Τα παράπονα των πελατών μας είναι καλοδεχούμενα γιατί μας βοηθούν να βελτιωθούμε. Αν και ο αριθμός των παραπόνων είναι εξαιρετικά χαμηλός, αναλογικά με το μέγεθος της πελατείας μας -περίπου 1,5 εκατομμύρια ενεργοί πελάτες- στην Εμπορική Τράπεζα ακούμε και διαχειριζόμαστε τα παράπονά της. Επιλύουμε σχεδόν το σύνολο των διαφορών μας και αναγνωρίζουμε ότι αυτή η πρακτική συμβάλλει στην ενδυνάμωση της σχέσης μας.

Τα παράπονα μπορούν να υποβάλλονται προφορικά ή γραπτά στο κατάστημα της Τράπεζας όπου εξυπηρετείται ο κάθε πελάτης ή στο κεντρικό Γραφείο Διαχείρισης Παραπόνων:

### ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Διεύθυνση : Αιόλου 74, Τ.Κ. 102 35 ΑΘΗΝΑ

ΖΑΦΕΙΡΙΟΣ Χ. ΖΑΦΕΙΡΕΛΛΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

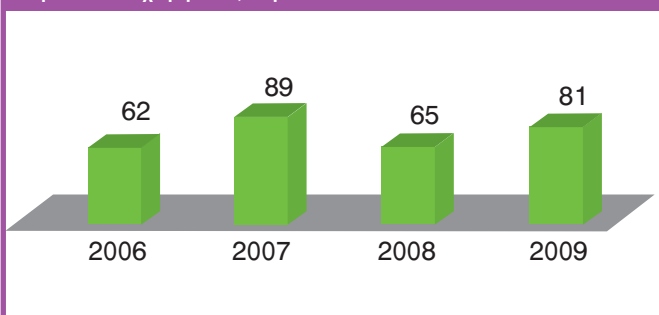
Τηλέφωνο Γραφείου: 210 328 4769 /4807/4325

Fax: 210 328 4736

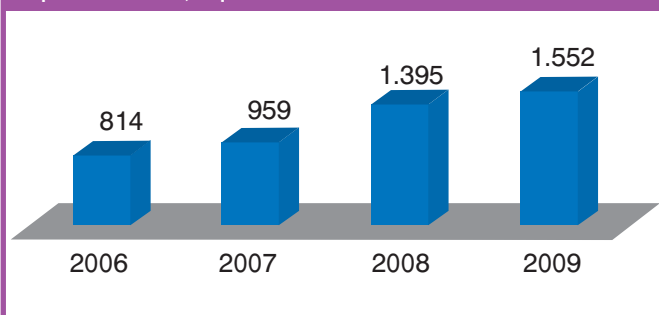
e-mail: zafeirellis.z@emporiki.gr

Κατά το 2009, το σύνολο των παραπόνων που λάβαμε ανήλθε σε 1633 (προφορικά και γραπτά), εκ των οποίων 1552 (95%) αφορούν ιδιώτες πελάτες και 81 (5%) επιχειρήσεις. Κατά την περίοδο 2006-2009 τα παράπονα Ιδιωτών σχεδόν διπλασιάστηκαν, ενώ τα παράπονα των επιχειρήσεων είναι σχεδόν σταθερά. Η ποιοτική ανάλυση των παραπόνων κατέδειξε ότι η αύξηση των παραπόνων ιδιωτών οφείλεται κυρίως στην υπερβολική χρήση καρτών και καταναλωτικών δανείων.

Παράπονα επιχειρήσεων, έτη 2006-2009



Παράπονα Ιδιωτών, έτη 2006-2009



Όσον αφορά στις αιτίες των παραπόνων του έτους 2009, σημαντικότερη αιτία ήταν οι προμήθειες και διάφορα έξοδα, 84% για τους Ιδιώτες και 49% για τις επιχειρήσεις.

	ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	
	2009	
	Ιδιωτών	Επιχειρήσεων
Τραπεζική πρακτική (συμβάσεις, τήρηση οδηγιών, παραβιάσεις, κ.α.)	5	14
Συναλλαγές / υπολογισμοί (σφάλματα χρεώσεων / πιστώσεων, κ.α.)	15	2
Προμήθειες και διάφορα έξοδα	1.303	40
Επιτόκια (σφάλματα υπολογισμού)	10	3
Ποιότητα υπηρεσιών (εξυπηρέτηση, ελλιπής και εσφαλμένη πληροφόρηση, παραλείψεις, καθυστέρηση κ.α.)	72	12
Διάφορα άλλα παράπονα (ανενεργοί λογ/σμοί, ημερομηνίες valeur, εμπράγματα εξασφαλίσεις, κ.α.)	147	10
<b>Συνολικός Αριθμός Παραπόνων</b>	<b>1.552</b>	<b>81</b>

Ως προς τα παράπονα κατά κατηγορία προϊόντων, το 40% αφορούσαν δάνεια και το 26% αφορούσαν καταθέσεις.

ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	
	2009
Καταθετικά προϊόντα	426
Δάνεια	650
Επενδυτικά Προϊόντα	7
Πιστωτικές Κάρτες	221
Πληρωμές	90
Άλλες κατηγορίες	239
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1.633</b>

«Από την εμπειρία μου στην Τράπεζα γνωρίζω ότι «ένας δυσαρεστημένος πελάτης επηρεάζει δέκα, ενώ ένας ευχαριστημένος επηρεάζει πέντε». Η αντίληψη αυτή με ενεργοποιεί, ώστε να ακούω και να διαβάζω με προσοχή κάθε προβληματισμό που ο πελάτης μας εκφράζει. Άλλωστε, έχουμε κάθε καλό επιχειρηματικό λόγο να νοιαζόμαστε για τα παράπονα των πελατών μας. Στο πλαίσιο αυτό, η λειτουργία του Γραφείου Παραπόνων αποσκοπεί, στην καταγραφή, ταξινόμηση, επεξεργασία και αντιμετώπιση - απάντηση, των αιτημάτων - παραπόνων των πελατών μας. Κύριο μέλημά μας, μετά την επεξεργασία των υποθέσεων, είναι η υποβολή προτάσεων προς τη Διοίκηση, με στόχο να ελαχιστοποιηθούν τα εισερχόμενα παράπονα και ταυτόχρονα να βελτιώνουμε διαρκώς τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας».

**Ζαφείρης Ζαφειρέλλης**  
Διευθυντής Γραφείου Διαχείρισης Θεμάτων Πελατείας

## Γ7. Οι προμηθευτές μας

Στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε ότι η κοινωνική υπευθυνότητα των προμηθευτών μας επηρεάζει και τη δική μας αξιοπιστία.

Για το λόγο αυτό έχουμε εντάξει στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των προμηθευτών, καθώς και στις συμβάσεις μαζί τους κριτήρια εταιρικής υπευθυνότητας, όπως: απαγόρευση απασχόλησης ανηλίκων, καταβολή νόμιμων απολαβών και ασφαλιστικών εισφορών των εργαζομένων, χρήση υλικών που είναι

φιλικά προς το περιβάλλον. Στόχος μας για το 2010 είναι η διαμόρφωση ενιαίου τύπου συμβάσεων με ρήτρες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Οι προμηθευτές μας είναι κατά κανόνα εταιρείες που λειτουργούν στην εγχώρια αγορά.

Οι μεσαίοι και μεγάλοι προμηθευτές μας κατά το 2009 ήταν οι παρακάτω και τους ευχαριστούμε που δεν χρειάστηκε να απολογηθούμε για τη συνεργασία μας.

Επωνυμία Προμηθευτή	Επωνυμία Προμηθευτή
ADT ΕΛΛΑΣ ΑΕ	ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΕ
Β.ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ-Π.ΔΗΜΗΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Ο.Ε.	ΔΕΗ ΑΕ
PRICEWATERHOUSECOOPERS BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ	ΙΒΜ ΕΛΛΑΣ Α.Ε
RELATIONAL TECHNOLOGY ΑΕ	ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ Ι.ΚΟΝΤΑΡΟΥΔΑΣ
ΟΥΛΤΡΑ ΑΕ	WINCOR NIXDORF ΑΕ
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΚΜΙΣΘΩΣΕΩΝ ΜΕΣΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕ	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠ/ΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ
ATLAS HR ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ	SPACE HELLAS Α.Ε.
GROUP4 ΑΕ	XEROX HELLAS ΑΕΕ
ΤΑΚΗΣ Γ.ΖΑΡΙΦΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.	THOMSON REUTERS ΕΛΛΑΣ ΑΕ
PROFILE ΑΕ	ΤΕΧΝΙΚΟΜΕΡ ΑΕ
ACCENTURE ΑΕ	ΧΑΜΠΑΣ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.	GROUPAMA ΦΟΙΝΙΞ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
PRINTEC ΑΕ ΣΥΣΤΗΜ.ΠΛΗΡΟΦ.ΑΕ	Ε.Μ.Υ.Κ.Α. ΑΕ
ΕΛΕΚΤΡΟΜΕΚ ΑΕ	BRINK'S CASH & VALUABLE SERVICES Α.Ε.
ΕΥΚ ΑΕ	ΚΛΙΕΗ FACILITY MANAGMENT ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
Χ.ΘΕΟΔΟΣΗΣ ΑΒΕΕ	ΜΕΛΛΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕ
ISS FACILITY SERVICES ΑΕ	FINTRUST S.A.
INTERSYS ΑΕ	EXODUS ΑΕ
ΜΑΡΙΝΟΠΟΥΛΟΣ ΣΤΥΡΙΑΔΩΝ	ΛΑ ΜΠΟΛΑΓΚΕΤ ΑΕ
NCR ΕΛΛΑΣ ΑΒΕΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ATOMON ΑΕ
ΠΥΡΣΟΣ ΑΕ	COSMOS BUSINESS SYST.ΑΕΒΕ
Ν.ΠΙΕΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΕΒΕ	MEDITERRANEAN NAUTILUS Α.Ε.
Γ.Β.ΡΑΔΟΣ ΕΠΕ	PRICEWATERHOUSECOOPERS ΑΕ
FRANK COMMUNICATION MANAGEMENT ΑΕ	ΔΟΜΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΕ
GLOBE WILLIAMS HELLAS FACILITY MANAGEMENT ΕΠΕ	ACI WORLDWIDE (EMEA) LTD
QED Ε.Π.Ε.	ALLEN & OVERY LLP
TAF SPORTS MARKETING Α.Ε.	BAIN ET COMPAGNIE, SNC
OUTSIDE ADVERTISING Α.Ε.	ΙΒΜ ΙΡΕΛΑΝΔ ΔΙΣΤΡΟΦΗ ΛΙΜΙΤΕΔ
ΜΑΤΣΟΥΚΗΣ ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΕΧΝΕΣ ΑΕ	MARSH S.A.
ΑΘΛΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΕ	MICROSOFT ΙΡΕΛΑΝΔ ΟΡΕΑΤΙΩΝ ΛΤΔ
ROTHSCHILD & CIE	NORTON ROSE LLP
ENCODE ΑΕ	ICAP ΑΕ
M.C.I ΑΕ	ΑΒΕΠΕ ΑΕ
UNISYSTEMS ΑΕ	G4S SECURITY SOLUTIONS S.A.
ΔΙΗΝΕΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΕ	INTERSYS ΑΕ
ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΑΕ	ΑΡΚΕΤΙΠΙΟ ΕΠΕ
NORTON ROSE LLP	ΜΟΥΣΗΣ-ΡΑΧΗΛ ΚΑΠΟΝ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΕΡΝΣΤ & ΠΑΝΓΚ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΑΚΕΑΝΣΕ CONSULTING
BLOOMBERG FINANCE LP	FISERV SOLUTIONS, INC
GIE GECICA, GROUPEMENT D'INTERET ECONOMIQUE	

## Δ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

### Δ1. ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

**Η** Εμπορική Τράπεζα βασίζεται στην αφοσίωση, στον ενθουσιασμό, στην εργατικότητα και στις επιδόσεις των εργαζομένων της. Αναγνωρίζουμε ότι το ανθρώπινο δυναμικό μας επιθυμεί να κάνει το καλύτερο για την Τράπεζα. Δίνουμε την ευκαιρία στους εργαζομένους μας να κάνουν το καλύτερο για τη δική τους καριέρα και για την Τράπεζα. Λογοδοτούμε για τη διαχειριστική προσέγγιση και για τις επιδόσεις μας.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2009:

- ✓ Διαχειριστήκαμε το ανθρώπινο δυναμικό με πολιτική ίσης μεταχείρισης
- ✓ Διενεργήσαμε έρευνα εταιρικής κουλτούρας
- ✓ Υιοθετήσαμε νέο σύστημα αξιολόγησης, κατόπιν διαβούλευσης
- ✓ Νοιαστήκαμε για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, επενδύοντας στην εκπαίδευση και επιμόρφωσή του

- ✓ Βελτιώσαμε την εσωτερική επικοινωνία
- ✓ Νοιαστήκαμε για τη συμφιλίωση της οικογενειακής με την επαγγελματική ζωή, παρέχοντας προγράμματα μέριμνας
- ✓ Νοιαστήκαμε για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας
- ✓ Συνεχίσαμε το διάλογο με τα συνδικαλιστικά σωματεία των Εργαζομένων

### 1. Προσέγγιση για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού

Με στόχο τη βελτίωση της οικονομικής αποτελεσματικότητας της Τράπεζας, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού βασίζεται στις οικουμενικές αξίες της αξιοπρέπειας του ανθρώπου, της ελευθερίας, της ισότητας και της αλληλεγγύης. Τηρούμε τις θεσμικές υποχρεώσεις καθώς και τις εθελοντικές δεσμεύσεις μας.

#### Απόσπασμα επιστολής του Διευθύνοντος Συμβούλου προς όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό, με ημερομηνία 03.11.2009

Στο όραμα της Εμπορικής Τράπεζας, όπως αποτυπώνεται στο Σχέδιο Αναδιάρθρωσης και Ανάπτυξης, δίνονται σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης και προοπτικές σε όλους τους εργαζομένους. Σημαντική προτεραιότητα για τη διοίκηση της Τράπεζας, σε αυτή τη νέα φάση, είναι η ενίσχυση της διαφάνειας, ο σεβασμός των εσωτερικών διαδικασιών, η ενσωμάτωση πρωτοβουλιών για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, ανάλογων με τη Συνάντηση Αξιολόγησης Απόδοσης, μια πρωτοβουλία που έγινε αποδεκτή από τους ίδιους τους εργαζομένους, καθώς ενισχύει τη διαφάνεια, τη συστηματική αξιολόγηση και την εδραίωση ενιαίων και αντικειμενικών κριτηρίων θέτοντας τις βάσεις για την προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη του κάθε εργαζόμενου, σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας.

Ο δρόμος που διανύουμε είναι δύσκολος και τα θέματα που έχουμε να αντιμετωπίσουμε δεν είναι απλά. Ωστόσο, είναι σημαντικό η προσπάθειά μας να έχει κοινή βάση και να στηρίζεται στην ορθή κατανόηση της πραγματικότητας από όλους.

Σας διαβεβαιώνω ότι η Εμπορική Τράπεζα αναπτύσσει τις δραστηριότητές της και η ανάπτυξη αυτή εγγυάται και την ανάπτυξη όλων των εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό, προχωρούμε μαζί, εκσυγχρονίζοντας όπου χρειάζεται, και έπειτα από διάλογο με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, τις διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού. Παραμένουμε προσηλωμένοι στην τήρηση των διαδικασιών σε όλους τους τομείς, με στόχο τη διασφάλιση ίσων ευκαιριών και τη διατήρηση καλόπιστου και εποικοδομητικού διαλόγου με τους εργαζομένους.

Το Όραμά μας είναι κοινό και όλοι μαζί μπορούμε να συμβάλουμε στην προσπάθεια για επιτυχία της Τράπεζας. Οι ενέργειες κινούνται στη σωστή κατεύθυνση, τα πρώτα αποτελέσματα είναι ήδη ορατά και είμαι σίγουρος ότι μαζί θα καταφέρουμε να ανταποκριθούμε στις μεγάλες προκλήσεις που ανοίγονται μπροστά μας! //

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

**Alain Strub**  
Αντιπρόεδρος ΔΣ και Διευθύνων Σύμβουλος

## Crédit Agricole SA: Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα

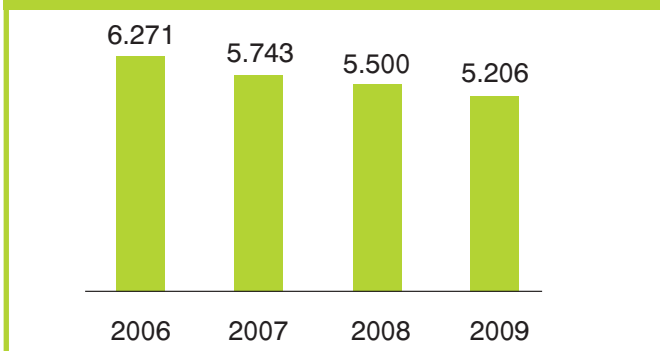
// Τον Δεκέμβριο του 2009, η μητρική μας Crédit Agricole SA υιοθέτησε την παρακάτω «Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα», η οποία πρέπει να εφαρμόζεται από όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Με το ακρωνύμιο RESPECT, (Recognition, Equality, Safety, Participation, Equity, Consistency, Territory), η Crédit Agricole SA δεσμεύεται για τα παρακάτω:

- **Αναγνώριση:** εφαρμογή πολιτικής διαχείρισης προσωπικού με σεβασμό στο άτομο και διασφάλιση της ποικιλίας των ταλέντων και των δεξιοτήτων.
- **Ισότητα:** ανάληψη δράσης για την εξασφάλιση της ισότητας ευκαιριών και μεταχείρισης και για την αποφυγή διακρίσεων στη διαχείριση του προσωπικού, ιδιαίτερα όσον αφορά τις προσλήψεις, την κατάρτιση, τις προαγωγές, τις αμοιβές, τη διασφάλιση της απασχόλησης και τους όρους εργασίας.
- **Ασφάλεια:** παροχή στους υπαλλήλους ενός περιβάλλοντος εργασίας που ανταποκρίνεται στα εθνικά πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας της αναφερόμενης χώρας, απόρριψη των μη-συμβατών μηχανισμών ασφαλείας και κάθε μορφής υποχρεωτικής ή εξαναγκαστικής εργασίας συμπεριλαμβανομένης της παιδικής εργασίας.
- **Συμμετοχή:** Ανάληψη δράσης για την προώθηση της ελευθερίας δημιουργίας ενώσεων και/ή εργατικών συνδικάτων, της εκπροσώπησης των εργαζομένων και του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
- **Δικαιοσύνη:** Προσφορά μισθού και επιδομάτων με ακριβοδίκαιους όρους που παρέχουν στους παραλήπτες και τις οικογένειές τους ένα κατάλληλο επίπεδο διαβίωσης και που διαμορφώνονται βάσει του στόχου περιορισμού του κινδύνου.
- **Συνέπεια:** Επίδειξη της δέουσας επιμέλειας όσον αφορά τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους παροχείς υπηρεσιών έτσι ώστε να μην είναι άμεσα ή έμμεσα συνένοχοι στις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- **Κοινότητα:** συμμετοχή στην προώθηση της υγείας, της εκπαίδευσης, του πολιτισμού και του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην περιοχή όπου δραστηριοποιείται επιχειρηματικά. //

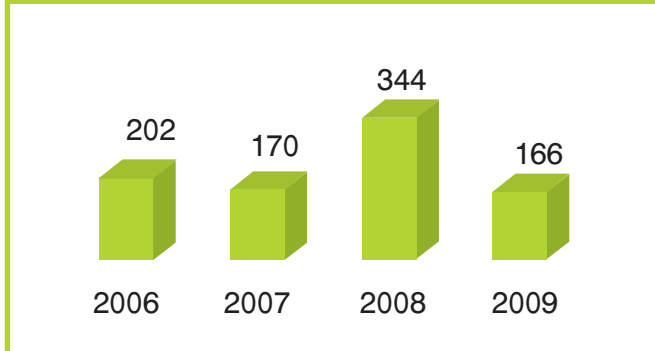
Δεκέμβριος 2009

## 2. Το Ανθρώπινο Δυναμικό με μια Ματιά, 31.12.2009

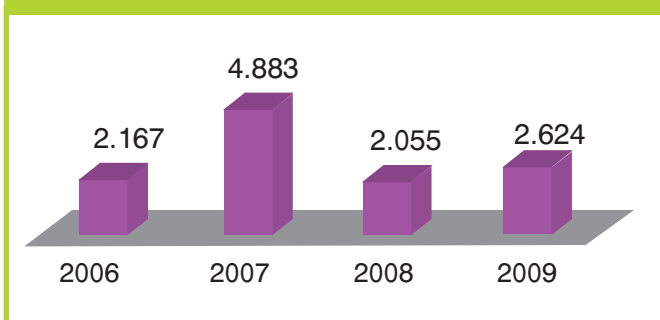
ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΑΤΟΜΑ



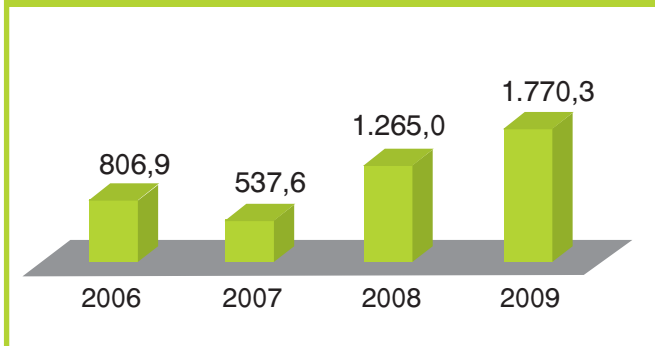
ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΣΕ ΑΤΟΜΑ



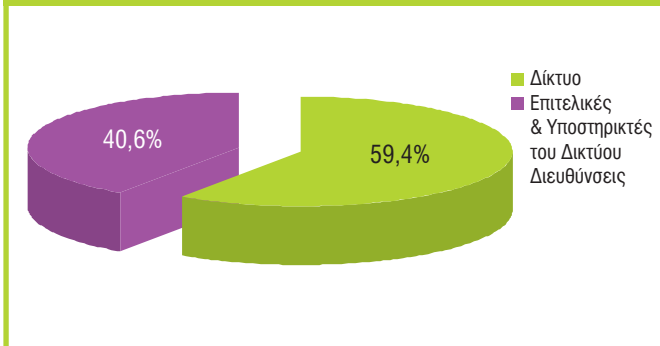
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΑΤΟΜΩΝ ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ



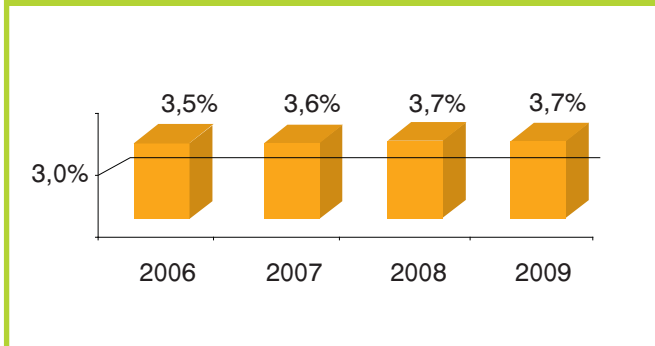
ΔΑΠΑΝΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ, ΣΕ ΧΙΛ.ΕΥΡΩ



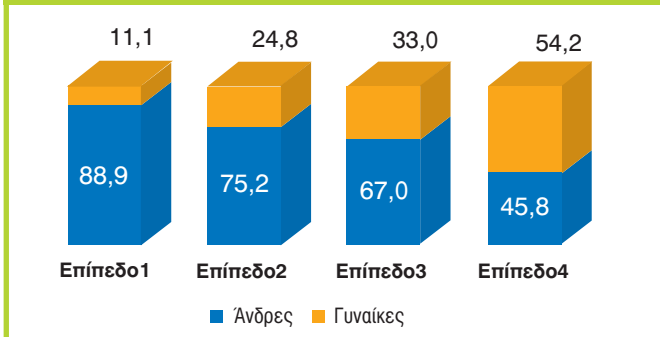
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



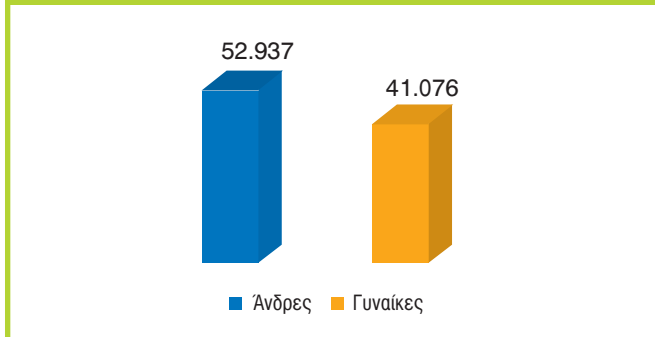
% ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΕ ΠΟΣΟΣΤΑ, 31.12.2009



ΜΕΣΗ ΕΤΗΣΙΑ ΜΙΚΤΗ ΑΜΟΙΒΗ ΣΕ ΕΥΡΩ, 2009



### 3. Έρευνα εταιρικής κουλτούρας

Το 2009 διενεργήσαμε έρευνα εταιρικής κουλτούρας σε όλο το προσωπικό προκειμένου να καταγραφούν οι απόψεις και προτάσεις των εργαζομένων ούτως ώστε τα αποτελέσματα να συνεκτιμηθούν στις δράσεις της διοίκησης με στόχο να αντιστραφεί η οικονομική πορεία της Τράπεζας. Από την έρευνα εξήχθησαν τα παρακάτω κύρια συμπεράσματα:

- Υπάρχει έντονο συναισθηματικό δέσιμο και αφοσίωση των εργαζομένων προς την Τράπεζα (87%), και υψηλός βαθμός ικανοποίησης (76%). Τα στοιχεία αυτά είναι από τα βασικότερα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα.
- Υπάρχει ανάγκη για τόνωση της αξιοπιστίας των πρακτικών που εφαρμόζει η διοίκηση. Αναγνωρίζουμε ότι ένας αποτελεσματικός οργανισμός οφείλει να πείθει τους ανθρώπους που εργάζονται σε αυτόν να πιστεύουν και να υποστηρίζουν τις πρακτικές της Διοίκησης.
- Υπάρχει πρόσφορο έδαφος για να προωθήσουμε αλλαγές, ώστε να αντιστρέψουμε την οικονομική πορεία της Τράπεζας.

Το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για τα αποτελέσματα της έρευνας, μέσω intranet, με επιστολή του Διευθύνοντος Συμβούλου.

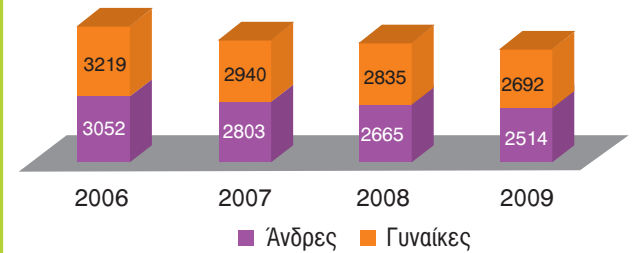
### 4. Το ανθρώπινο δυναμικό μας

#### Εξέλιξη

Στις 31.12.2009 το ανθρώπινο δυναμικό μας ανερχόταν σε 5206 άτομα<sup>1</sup>, εκ των οποίων το 48,3% ήταν άνδρες και το 51,7% γυναίκες. Η σταδιακή μείωση του ανθρώπινου δυναμικού οφείλεται σε συνταξιοδοτήσεις και φυσικές λοιπές αποχωρήσεις, καθώς και στον έλεγχο του λειτουργικού κόστους, στην απλούστευση των διαδικασιών και σε αυτοματοποίηση των εργασιών. Επιπλέον, κατά το 2009, απασχολήθηκαν στην

Τράπεζα 138 φοιτητές/φοιτήτριες με συμβάσεις μαθητείας.

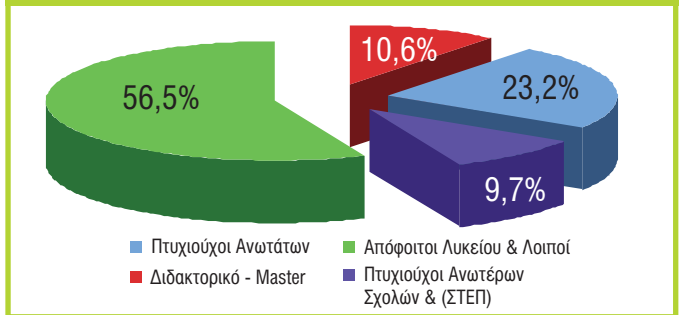
#### ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΑΤΟΜΑ



#### Μορφωτικό επίπεδο

Το ανθρώπινο δυναμικό μας είναι υψηλού μορφωτικού επιπέδου: 43,5% είναι απόφοιτοι ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης, εκ των οποίων το 10,6% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων μάστερ και διδακτορικού.

#### ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ 31.12.2009



<sup>1</sup> Δεν συμπεριλαμβάνεται το ανθρώπινο δυναμικό των καταστημάτων στο Λονδίνο (6 άτομα, εκ των οποίων 5 άνδρες και 1 γυναίκα) καθώς και στη Φρανκφούρτη (8 άτομα, εκ των οποίων 6 είναι άνδρες και 2 γυναίκες).

#### 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 την 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 Εκθεσής 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.

Δέσμευση για Πολιτική Ίσων Μεταχειρίσις

[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/career&research/career&research\\_story.jsp?docpath=/gr/Career/static/equal\\_opportunities](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/career&research/career&research_story.jsp?docpath=/gr/Career/static/equal_opportunities)

// 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, αποχωρήσεις), να διέπεται από την αρχή της ίσης μεταχειρίσις.

Δεσμευόμαστε να ασκούμε την τραπεζική μας δραστηριότητα με σεβασμό στη διαφορετική κοιλτούρα 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 αλληλαγή νοοτροπιών και στερεοτύπων, που εγκλωβίζουν επιχειρήσεις, άνδρες και γυναίκες, περιορίζουν ή και καθιλώνουν τη δημιουργικότητα.

Δεσμευόμαστε να εργαστούμε συστηματικά ώστε μαζί να κερδίσουμε το στόχο της ισότητας. //

Μαίρη Νικοηαίδου

Επικεφαλής Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

## Μέση ηλικία

Ο μέσος όρος ηλικίας του ανθρώπινου δυναμικού το 2009 ήταν 42,0 έτη, έναντι 42,1 έτη το 2008. Η μέση ηλικία των ανδρών ήταν 44,7 έτη και των γυναικών 39,6 έτη. Η διαφορά στη μέση ηλικία, μεταξύ ανδρών και γυναικών, οφείλεται στην διαχρονικά αυξημένη αποχώρηση των γυναικών, λόγω θεμελίωσης δικαιώματος σύνταξης νωρίτερα από τους άνδρες.

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΑΤΟΜΑ <sup>2</sup>						
Ηλικία, σε έτη	2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
< 25	18	89	107	12	71	83
25 - 30	144	321	465	143	341	484
30 - 35	217	461	678	204	418	622
35 - 40	325	520	845	328	489	817
40 - 45	447	622	1.069	383	608	991
45 - 50	721	432	1.153	662	402	1064
50	154	57	211	157	69	226
51	108	59	167	140	43	183
52	136	50	186	90	49	139
53	112	45	157	112	44	156
54	71	36	107	83	32	115
55	35	32	67	43	25	68
56	37	22	59	25	21	46
57	34	12	46	24	14	38
58	17	9	26	26	7	33
59	11	8	19	11	5	16
60	10	3	13	6	4	10
> 60	9	7	16	14	4	18
Σύνολο	2.606	2.785	5.391	2.463	2.646	5.109

## Έτη υπηρεσίας

Στις 31.12.2009 ο μέσος όρος ετών εργασίας στην Τράπεζα ήταν 15,1 έτη, έναντι 15,2 το 2008. Η μέση εργασιακή εμπειρία των γυναικών ήταν 12,9 έτη και των ανδρών 17,5 έτη. Η διαφορά κατά 4,6 έτη εργασίας στην Τράπεζα, μεταξύ ανδρών και

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΕ ΑΤΟΜΑ <sup>3</sup>						
Έτη	2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
< 1	130	205	335	64	77	141
1 - 5	256	438	694	283	497	780
5 - 10	233	372	605	319	513	832
10 - 15	378	691	1.069	272	538	810
15 - 20	272	388	660	302	446	748
20 - 25	725	511	1.236	688	386	1074
25 - 30	444	147	591	430	161	591
30 +	168	33	201	105	28	133
Σύνολο	2.606	2.785	5.391	2.463	2.646	5.109

γυναικών, οφείλεται στην διαχρονικά αυξημένη αποχώρηση των γυναικών νωρίτερα, λόγω θεμελίωσης δικαιώματος σύνταξης.

## Άτομα με αναπηρία

Στο τέλος του 2009, στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού συμμετείχαν 193 άτομα με αναπηρία, ήτοι 37 άτομα περισσότερα (ή 23,7% περισσότερα) από το ελάχιστο όριο 3% του ανθρώπινου δυναμικού, που ορίζει το εθνικό νομικό πλαίσιο.

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ			
Έτος	ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	% ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
2006	221	6.271	3,5
2007	208	5.743	3,6
2008	203	5.500	3,7
2009	193	5.206	3,7

## 5. Κατανομή σε θέσεις εργασίας και σε θέσεις ευθύνης

### Θέσεις εργασίας

Στο τέλος του 2009 το 59,4% του ανθρώπινου δυναμικού ήταν τοποθετημένο στο δίκτυο καταστημάτων και το 40,6% σε επιτελικές και υποστηρικτικές του Δικτύου Διευθύνσεις. Σε σύγκριση με το 2008, μειώθηκε η ποσοστιαία κατανομή στο δίκτυο καταστημάτων.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ								
	2008				2009			
	Άτομα		Σύνολο		Άτομα		Σύνολο	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	%	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	%
Δίκτυο	1.568	1.941	3.509	63,8	1.356	1.738	3.094	59,4
Υποστηρικτικές & Επιτελικές Διευθύνσεις	1.097	894	1.991	36,2	1.158	954	2.112	40,6
Σύνολο	2.665	2.835	5.500	100,0	2.514	2.692	5.206	100,0

### Θέσεις ευθύνης

Στις 31.12.2009 οι θέσεις ευθύνης<sup>4</sup> αριθμούσαν τις 3.069, εκ των οποίων το 51,5% κατείχαν άνδρες και το 48,5% γυναίκες. Η συμμετοχή των γυναικών σε υψηλότερα επίπεδα ευθύνης, αν και διαχρονικά βελτιώνεται, εξακολουθεί να υπολείπεται.

<sup>2</sup>Αφορά στο ενεργό ανθρώπινο δυναμικό, με συμβάσεις τακτικού προσωπικού, 5.109 άτομα.

<sup>3</sup> Αφορά στο ενεργό τακτικό ανθρώπινο δυναμικό, 5109 άτομα

<sup>4</sup> Σημειώνεται ότι το 2010, και με βάση το νέο οργανόγραμμα, πρόκειται να επαναπροσδιοριστούν τα επίπεδα διοικητικής ευθύνης.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ						
ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	2008			2009		
	ΑΤΟΜΑ		Σύνολο Ατόμων	ΑΤΟΜΑ		Σύνολο Ατόμων
	Άνδρες	Γυναίκες		Άνδρες	Γυναίκες	
Επίπεδο 1	18	2	20	16	2	18
Επίπεδο 2	62	18	80	82	27	109
Επίπεδο 3	132	50	182	428	211	639
Επίπεδο 4	659	673	1.332	1.055	1.248	2.303
ΣΥΝΟΛΟ	871	743	1.614	1.581	1.488	3.069

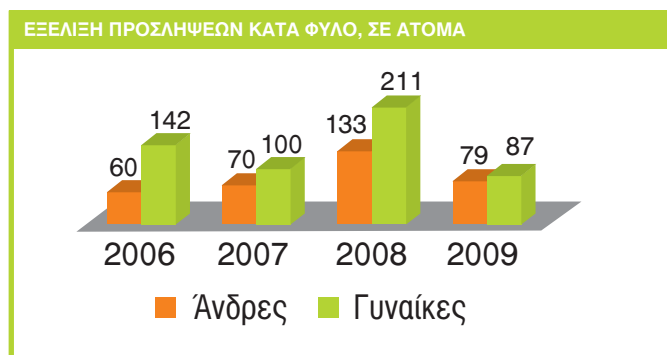
## 6. Προσλήψεις - Αποχωρήσεις - Συμβάσεις

### Προσλήψεις

Το ανθρώπινο δυναμικό μας ανανεώνεται μέσω των προσλήψεων – αποχωρήσεων. Κατά το 2009 η Τράπεζα προέβη σε 166<sup>5</sup> προσλήψεις, εκ των οποίων 47,6% ήταν άνδρες και 52,4% ήταν γυναίκες. Κατά την περίοδο 2006 - 2009 συνολικά προσλήφθηκαν 882 άτομα, ήτοι 16,9% του ανθρώπινου δυναμικού.

Η Εμπορική Τράπεζα δεσμεύεται να εφαρμόζει αξιολογική διαδικασία προσλήψεων. Τηρούμε «Διαδικασίες Πρόσληψης» και θέλουμε να διακρινόμαστε ως εργοδότης ίσων ευκαιριών.

Το κριτήριο της γεωγραφικής εντοπιότητας λαμβάνεται υπ' όψιν. Η υποβολή των βιογραφικών των υποψηφίων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω της εταιρικής μας ιστοσελίδας [www.emporiki.gr](http://www.emporiki.gr). Τα βιογραφικά τηρούνται στη βάση δεδομένων της Εμπορικής Τράπεζας που αποτελεί την κύρια πηγή αναζήτησης στελεχών σε μελλοντικές ανάγκες για ανθρώπινο δυναμικό. Οι προσλήψεις γίνονται βάσει ομαδικών γραπτών αξιολογήσεων - test ικανοτήτων/δεξιοτήτων και δομημένων συνεντεύξεων, βάσει της περιγραφής της θέσης. Οι συνεντεύξεις διεξάγονται σε δύο ή περισσότερους κύκλους από εξειδικευμένα στελέχη της Τράπεζας. Οι υποψήφιοι ενημερώνονται εγγράφως για το αποτέλεσμα κάθε σταδίου της διαδικασίας επιλογής. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα και η διαφάνεια στη διαδικασία προσλήψεων.



### Αποχωρήσεις

Κατά το 2009 αποχώρησε από την Τράπεζα το 9,1% του ανθρώπινου δυναμικού, έναντι 11,1% του 2008.

Κατά την τετραετία 2006 – 2009, η διαρκής δημόσια συζήτηση για επερχόμενες θεσμικές αλλαγές, ως προς τις προϋποθέσεις

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ <sup>6</sup>				
	ΑΤΟΜΑ			% αποχωρήσεων στο σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
	2006	102	197	
2007	326	376	702	12,2
2008	272	337	609	11,1
2009	234	232	466	9,1

συνταξιοδότησης, που μερικές ήδη έλαβαν χώρα, προκάλεσε ανασφάλειες και επηρέασε ατομικές συμπεριφορές. Οι γυναίκες επηρεάστηκαν περισσότερο κάνοντας χρήση ευνοϊκών διατάξεων της νομοθεσίας και αποχώρησαν συνταξιοδοτούμενες. Το 2009 οι αποχωρήσεις λόγω συνταξιοδότησης (364 άτομα) αποτελούν τη μεγαλύτερη κατηγορία και ανέρχονται στο 7,1% του ανθρώπινου δυναμικού.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2009 <sup>7</sup>				
Λόγος αποχώρησης	ΑΤΟΜΑ			% αποχωρήσεων στο σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
Παραπήσεις	25	27	52	1,0
Απολύσεις	16	6	22	0,4
Συνταξιοδοτήσεις	178	186	364	7,1
Προς εταιρία του Ομίλου	1	0	1	0,0
Αλλαγή status σε μη ενεργό προσωπικό	6	12	18	0,4
Θάνατοι	8	1	9	0,2
Σύνολο	234	232	466	9,1

### Συμβάσεις εργασίας

Το 98% του ενεργού ανθρώπινου δυναμικού μας απολαμβάνει συμβάσεις ορισμένου χρόνου, δηλαδή αποχωρεί υποχρεωτικά με το προβλεπόμενο όριο ηλικίας, που είναι το 58ο ή το 62 έτος της ηλικίας.

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ								
Είδος Σύμβασης	2008				2009			
	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	% στο σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	% στο σύνολο
Ορισμένου Χρόνου	2.606	2.785	5.391	98	2.463	2.646	5.109	98,1
Ανεργές Αορίστου Χρόνου	35	31	66	1,2	33	37	70	1,3
Ορισμένου Χρόνου	24	19	43	0,8	18	9	27	0,5
Σύνολο	2.665	2.835	5.500	100	2.514	2.692	5.206	100,0

<sup>5</sup>Αφορά νέες προσλήψεις (Δεν συμπεριλαμβάνονται οι εντός του Ομίλου μετακινήσεις, ούτε επιστροφή από διακοπή εργασίας).

<sup>6</sup>Αφορά στο τακτικό προσωπικό, 5.109 άτομα  
<sup>7</sup>ο.π.

## 7. Εκπαίδευση

Η Τράπεζα νοιάζεται για τη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Η εκπαίδευση παρέχεται σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας.

Η εκπαιδευτική δραστηριότητα περιλαμβάνει: κλασική ενδο-επιχειρησιακή κατάρτιση, e-learning, συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα που οργανώνουν τρίτοι φορείς, εκπαίδευση για πιστοποιήσεις και για ξένες γλώσσες<sup>8</sup>.

Συνοπτικά, σημειώνουμε τις επιδόσεις μας για το 2009:

### • Βελτίωση όλων των δεικτών εκπαιδευτικής επίδοσης:

Στην εκπαιδευτική δραστηριότητα συμμετείχε το 53,4% του ανθρώπινου δυναμικού. Εκ των εκπαιδευθέντων ατόμων 47,3% ήταν άνδρες και 52,7% ήταν γυναίκες. Ο μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο ήταν 16,2 ώρες.

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, 2008-2009						
	2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο ατόμων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο ατόμων
Συμμετέχοντα άτομα στην εκπαιδευτική δραστηριότητα: α	1.192	1.269	2.461	1.315	1.466	2.781
Αριθμός συμμετοχών: β	2.791	3.111	5.902	3.131	3.465	6.596
Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών: γ	37.024,5	41.300,5	78.325	49.335,8	57.373,5	106.709,3
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο : γ/α	31,1	32,6	31,8	37,5	39,1	38,4
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά συμμετοχή: γ/β	13,3	13,3	13,3	15,8	16,6	16,2

### • Αυξημένος ο δείκτης εκπαιδευτική δαπάνης

ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ*			
	Δαπάνες εκπαίδευσης (σε χιλ. ευρώ)	Σύνολο αμοιβών <sup>9</sup> (σε χιλ. ευρώ)	Δείκτης Εκπαιδευτικής Δαπάνης (α/β)*100
2006	806,9	299.797,6	0,3
2007	537,6	342.466,2	0,2
2008	1.265,0	327.487,3	0,4
2009	1.770,3	330.325,4	0,5

\* Κατά GRI 3

### • Ισχυρή η συμμετοχή των εργαζομένων σε ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα, ισχυρότερη η συμμετοχή των γυναικών.

<sup>8</sup> Σημειώνεται ότι το 2009 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα απόκτησης Μεταπτυχιακού τίτλου επιπέδου Master, με τη χρηματοδότηση 1 άνδρα.

<sup>9</sup> Συμπεριλαμβάνει το σύνολο της μισθοδοσίας και των εργοδοτικών εισφορών για κοινωνική ασφάλιση.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ						
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο		
2006	968	44,7	1.199	55,3	2.167	34,6
2007	2.330	47,7	2.553	52,3	4.883	85,0
2008	950	46,2	1.105	53,8	2.055	37,4
2009	1.252	47,7	1.372	52,3	2.624	50,4

### • Σημαντικά αυξημένες οι ώρες επιμόρφωσης μέσω e-learning

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ E-LEARNING ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ						
	Συμμετέχοντα άτομα			Ώρες επιμόρφωσης		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο Ατόμων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο ωρών
2008	121	166	287	1.220	1.660	2.880
2009	101	167	268	4.054	7.228	11.282

### • Υπερτερεί η συμμετοχή γυναικών στα εξωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα, ανατρέποντας τάση προηγούμενων ετών.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ						
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο		
2006	96	65,3	51	34,7	147	2,3
2007	73	54,9	60	45,1	133	2,3
2008	169	66,8	84	33,2	253	4,6
2009	83	45,1	101	54,9	184	3,5

### • Υποστηρίζουμε το ενδιαφέρον για εκμάθηση ξένων γλωσσών

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ					
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο	
2006	9	18,4	40	81,6	49
2007	66	55,9	52	44,1	118
2008	62	54,4	52	45,6	114
2009	50	47,6	55	52,4	105

### • Ενθαρρύνουμε τις πιστοποιήσεις επαγγελματικής επάρκειας στους τομείς: επενδυτικών υπηρεσιών, πωλητών αμοιβαίων κεφαλαίων και ασφαλιστικών διαμεσολαβητών.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
2007	17	45	62
2008	371	347	718
2009	54	100	154

• Στην εκπαιδευτική δραστηριότητα συμμετέχουν όλες οι ηλικίες

ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ					
Έτος	20- 30 ετών	31- 40 ετών	41- 50 ετών	51+ ετών	Σύνολο ατόμων
2006	228	586	975	378	2.167
2007	381	1.279	2.060	1.163	4.883
2008	372	684	1.003	399	2.458 <sup>10</sup>
2009	469	743	1.070	341	2.623

• Η εκπαιδευτική δραστηριότητα κάλυψε ουσιαστικές τραπεζικές θεματικές ενότητες.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ		
Γνώση της μητρικής Crédit Agricole Group	Κανονιστική συμμόρφωση	Προσωπική ανάπτυξη, επικοινωνία
Τραπεζικοί κίνδυνοι	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	Οργάνωση, ποιότητα
Ασφάλειες	Ξένες γλώσσες	Οργάνωση γραφείου, διαχείριση δραστηριοτήτων
Τραπεζική	Πληροφορικής, δικτύων, προγραμμάτων software	Υγεία και Ασφάλεια
Χρηματοοικονομική διαχείριση (λογιστική, φορολογία)	Πιστοποιήσεις	Άλλα

## 8. Νέο Δελτίο Αξιολόγησης της Απόδοσης

Το 2009 θεσπίσαμε και θέσαμε σε πιλοτική εφαρμογή νέο Δελτίο Αξιολόγησης της Απόδοσης & Ανάπτυξης, το οποίο πρόκειται να τεθεί σε πλήρη εφαρμογή το έτος 2010.

Το νέο “Δελτίο Αξιολόγησης Απόδοσης & Ανάπτυξης” θέτει τις βάσεις για την ατομική εξέλιξη και ανάπτυξη των εργαζομένων και αποσκοπεί στην έγκυρη και συστηματική αξιολόγηση της απόδοσης. Με το νέο Δελτίο Αξιολόγησης οι εργαζόμενοι γνωρίζουν αν ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των θέσεων που έχουν, πώς μπορούν να βελτιώσουν την απόδοσή τους και τί δυνατότητες έχουν για περαιτέρω ανάπτυξη και εξέλιξη. Οι βασικοί στόχοι του νέου συστήματος είναι:

- Η εδραίωση ενιαίων κριτηρίων αποτελεσματικότητας για όλους τους εργαζόμενους με στόχο τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας.
- Η ευθυγράμμιση της απόδοσης με τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας.

- Η διαφάνεια της διαδικασίας μέσω διαρκούς, ανοιχτής επικοινωνίας και καθοδήγησης των εργαζομένων από τους προϊστάμενους τους, σε κλίμα εμπιστοσύνης, υποστήριξης και ενδυνάμωσης.

Το νέο «Δελτίο Αξιολόγησης της Απόδοσης» προέκυψε μετά από διαβούλευση με ομάδες όλων των ιεραρχικών επιπέδων καθώς και με το Σύλλογο Εργαζομένων. Κύρια χαρακτηριστικά του νέου Δελτίου Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι τα παρακάτω:

- Αφορά όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας.
- Εκφράζει τη διάθεση και διασφαλίζει την πρόθεση για αντικειμενική και δίκαιη κρίση.
- Έχει σαφή και ξεκάθαρη διαδικασία για το τι πρέπει να πραγματοποιηθεί, πώς θα μετρηθεί, πώς και πότε θα επιτευχθεί.
- Στηρίζεται κυρίως στα καθήκοντα που έχουν ανατεθεί στους/στις αξιολογούμενους.
- Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι ενιαία για όλη την ιεραρχική δομή της Τράπεζας.
- Εξασφαλίζει τη συμμετοχή των αξιολογούμενων σε ολόκληρη τη διαδικασία αξιολόγησης.

Τέλος κατά το 2009, η διοίκηση όλων των βαθμίδων ενημερώθηκε διεξοδικά, για το Νέο Δελτίο Αξιολόγησης, με ειδικά σεμινάρια και πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό.

Στον αγώνα για την επίτευξη των στόχων του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης και Ανάπτυξης, προχωράμε όλοι μαζί, με όπλα και εφόδια όχι μόνο τη δουλειά μας, αλλά και τον καθρέφτη της. Σχεδιάσαμε και υλοποιούμε ένα νέο, δυναμικό και καλή μελετημένο σύστημα αξιολόγησης, μέσω του οποίου θα οικοδομήσουμε την επαγγελματική μας αυτογνωσία, την υπηρεσιακή μας καταξίωση, τη νέα μας συλλογικότητα.

Κωδικοποιούμε τα κίνητρα, ομαδοποιούμε την ατομικότητα, κάνουμε συγκεκριμένο το γενικό! Για όλη την πυραμίδα της Τράπεζας, δημιουργούμε μια μετρησιμότητα της απόδοσής μας, με όρους δικούς μας, με όρους που απορρέουν από την ανάγκη μας να ξέρουμε εμείς οι ίδιοι και οι ίδιες, πού φτάνει ο βηματισμός μας.

Η διαδικασία αξιολόγησής μας, έχει πρώτο μέλημα την αντικειμενικότητα, τη δικαιοσύνη, τη διαφάνεια και στόχο την εξέλιξη κάθε μονάδας ξεχωριστά και κάθε ομάδας συνολικά. Θέλει να συνδέσει το ατομικό και το συλλογικό, στην κατεύθυνση πάντα της αναγνώρισης και βελτίωσης της δημιουργίας μας. Τέλος, έχει όραμα να οικοδομεί ένα στελεχιακό περιβάλλον που θα συγκλίνει και θα υποστηρίζει ολοένα και περισσότερο, την επιχειρηματική μας ανάπτυξη με οδηγό τις εταιρικές μας αξίες.

Ελένη Παγώνη  
Μονάδα Επιλογής, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης

<sup>10</sup> Στην κατηγορία κάτω των 20 ετών, το 2008, εκπαιδεύτηκαν 3 άτομα

## 9. Αμοιβές

Το 2009 η μέση ετήσια μικτή βασική αμοιβή διαμορφώθηκε στα €46.179. Η μέση ετήσια μικτή μεταβλητή αμοιβή, με βάση την απόδοση, ήταν €615. Ως προς το φύλο, η μέση ετήσια συνολική μικτή αμοιβή για τους άνδρες ήταν €52.937 και για τις γυναίκες €41.076. Η διαφορά αμοιβής μεταξύ ανδρών και γυναικών οφείλεται στη μεγαλύτερη συμμετοχή των ανδρών σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης καθώς και στα, κατά μέσο όρο, περισσότερα έτη υπηρεσίας των ανδρών.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ 10% ΤΩΝ ΥΨΗΛΟΤΕΡΑ ΑΜΕΙΒΟΜΕΝΩΝ					
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων
	Άτομα	%	Άτομα	%	
2008	410	76,1	129	23,9	539
2009	388	75,9	123	24,1	511

## 10. Εσωτερική επικοινωνία

Τη διετία 2008 - 2009 η εσωτερική επικοινωνία βελτιώθηκε σημαντικά. Μέσω ανοικτών διαύλων επικοινωνίας και με αρκετά νέα εργαλεία, το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε συστηματικά για την πορεία, τη λειτουργία και τις διαδικασίες της Τράπεζας. Η εβδομαδιαία ηλεκτρονική έκδοση «7 Ημέρες», μια σύντομη ανασκόπηση της προηγούμενης εβδομάδας στην Τράπεζα που διανέμεται στα e-mail όλων των εργαζομένων, η εφημερίδα «Εντός Δικτύου» που απευθύνεται στο προσωπικό των καταστημάτων μας και ενημερώνει για θέματα ειδικότερου ενδιαφέροντος του Δικτύου Καταστημάτων, τα μηνύματα του Διευθύνοντος Συμβούλου για σημαντικά θέματα που απευθύνονται σε όλο το προσωπικό και αναρτώνται στο Intranet Portal της Τράπεζας, αποτέλεσαν σημαντικές πηγές εσωτερικής ενημέρωσης. Συγκεκριμένα, κατά το 2009 εκδόθηκαν 30 τεύχη «7 Ημέρες», ενώ αναρτήθηκαν 120 περίπου ενημερώσεις στο Intranet Portal.

Η ανοικτή επικοινωνία ενίσχυσε το πνεύμα διαβούλευσης και ομαδικότητας.

Το 2009 το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για το εταιρικό σχέδιο αλλαγών, με βασικούς στόχους:

- Τη βελτίωση της αναλογίας κόστους προς έσοδα.
- Τη μείωση του κόστους κινδύνου.
- Τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.
- Τη διάκριση της Τράπεζας ως προς την επαγγελματική δεοντολογία.
- Τη συμμετοχή και τη δέσμευση των εργαζομένων.

## 11. Προγράμματα Μέριμνας

Η Τράπεζα νοιάζεται για το ανθρώπινο δυναμικό και για τη συμφιλίωση της οικογενειακής με την επαγγελματική ζωή. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2009, η Τράπεζα παρείχε τα παρακάτω προγράμματα μέριμνας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό:

- Ασφαλιστικά προγράμματα:
  - Πρόγραμμα ανασφάλιστων τέκνων, συνολικού ποσού €8,5 χιλιάδες.
  - Πρόγραμμα πρόσθετης νοσοκομειακής περίθαλψης, συνολικού ποσού €664 χιλιάδες.
  - Ασφάλιση ζωής, μερικής, ολικής ανικανότητας, συνολικού ποσού €1.140 χιλιάδες.
  - Πρόγραμμα αρωγής τέκνων, συνολικού ποσού €1.991 χιλιάδες.
- Έγκριση χορήγησης 141 στεγαστικών δανείων για αγορά ή ανέγερση α' κατοικίας, συνολικού εγκεκριμένου ποσού €18.383,69 χιλιάδες.
- Χορηγήσεις δανείων εκτάκτων αναγκών σε 884 άτομα, συνολικού ποσού € 9.773,92 χιλιάδες.
- Φιλοξενία 405 παιδιών εργαζομένων και συνταξιούχων στην κατασκήνωση της Τράπεζας στη Βαρυμπόμπη, με συνολική δαπάνη €220 χιλιάδες. Επίσης, φιλοξενήθηκαν σε άλλες παιδικές κατασκηνώσεις 386 παιδιά εργαζομένων και συνταξιούχων, με συνολική δαπάνη €236,5 χιλιάδες.
- Φιλοξενία 422 παιδιών εργαζομένων σε παιδικούς σταθμούς, με συνολική δαπάνη €1.213,6 χιλιάδες.
- Χορήγηση υποτροφιών σε 55 παιδιά εργαζομένων, συνολικής δαπάνης €82,5 χιλιάδες.
- Χορήγηση χρηματικών βραβείων σε 323 παιδιά εργαζομένων, που άριστευσαν στις σπουδές τους, συνολικής δαπάνης €57 χιλιάδες. Επίσης, για χρηματικά βραβεία σε παιδιά συνταξιούχων δαπανήθηκαν €16 χιλιάδες.
- Τέλος, η δαπάνη για τη λειτουργία του εστιατορίου και των κυλικείων ανήλθε περίπου σε €1.200 χιλιάδες.

## 12. Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας

Η Πολιτική για την Υγεία και Ασφάλεια διαμορφώθηκε το τρίτο τρίμηνο του 2008<sup>11</sup>

[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/health\\_safety.jsp?section=health\\_safety](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/health_safety.jsp?section=health_safety) και καλύπτει το 100% του ανθρώπινου δυναμικού. Το 2009 συστάθηκε κοινή με το Σύλλογο Εργαζομένων Γνωμοδοτική Επιτροπή<sup>12</sup>, σε επίπεδο Τράπεζας που καλύπτει το

<sup>11</sup>Υπηρεσιακό Σημείωμα με Αριθμό 5071/18.09.2008 «Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους Εργασίας»

<sup>12</sup>Υπηρεσιακό Σημείωμα 5131/16.01.2009 για τη Σύσταση της Γνωμοδοτικής Επιτροπής.

«Μέσα από τα εργαλεία της εσωτερικής επικοινωνίας επιδιώκεται άμεση και ουσιαστική ενημέρωση των εργαζομένων για όλα τα σημαντικά θέματα της Τράπεζας. Θέλουμε όλοι οι άνθρωποι της Εμπορικής να νοιώθουμε ότι ανήκουμε σε έναν ενιαίο οργανισμό, έχουμε τους ίδιους στόχους, μοιραζόμαστε τις ίδιες ανησυχίες, κάνουμε πράξη το κοινό μας όραμα.»

Σοφία Γεράκη,  
Διεύθυνση Γραμματείας Δ.Σ. και Εταιρικών Υποθέσεων  
Εσωτερική Επικοινωνία

100% των εργαζομένων.

Κατά το 2009, η Τράπεζα συνεργάστηκε με εξωτερική εταιρεία για την παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας, έναντι δαπάνης €54,00 χιλιάδων. Ο ιατρός εργασίας και ο τεχνικός ασφαλείας επισκέφθηκαν όλα τα καταστήματα της Τράπεζας, σύμφωνα με το πρόγραμμα που η υπογραφέισα σύμβαση ορίζει.

Επίσης, με μόνιμες συμβάσεις πλήρους απασχόλησης στην Τράπεζα, παρέχον στο ανθρώπινο δυναμικό υπηρεσίες υγείας οι παρακάτω:

- στην Αθήνα: 2 Ιατροί παθολόγοι, 2 οδοντίατροι και μία ψυχολόγος
- στον Πειραιά: 1 Ιατρός παθολόγος
- στη Θεσσαλονίκη μία κοινωνική λειτουργός. Επίσης, 1 Ιατρός παθολόγος ως εξωτερικός συνεργάτης μερικής απασχόλησης.

Η δαπάνη μισθοδοσίας των παραπάνω ανήλθε σε €440 χιλιάδες. Τέλος, η Τράπεζα με Εγκύκλιο Διοίκησης<sup>13</sup>, εφαρμόζοντας το Νόμο 3730/2008, καθώς και ως ένδειξη μέριμνας στην υγεία και προσφοράς στην εταιρική κουλτούρα και στον πολιτισμό, απαγόρευσε το κάπνισμα σε όλους ανεξαιρέτως τους χώρους εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των βοηθητικών χώρων και των κλιμακοστασίων. Η απαγόρευση αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, στους συνεργάτες καθώς και συναλλασσομένους με την Τράπεζα. Το 2009 ενημερώσαμε το Ανθρώπινο Δυναμικό για τον ιό Η1Ν1. Επίσης επικαιροποιήσαμε το Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων συμπεριλαμβάνοντας σχέδιο αντιμετώπισης του ιού Η1Ν1.

#### ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ , 2009

Επιμόρφωση		Συμβουλευτική		Πρόληψη		Θεραπευτική	
Ναι	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι
✓		✓		✓		✓	

### 13. Απουσίες

Η Τράπεζα καταγράφει και ελέγχει όλες τις απουσίες από την εργασία καθώς και όλες τις κατηγορίες αδειών. Το 2009 απώλεσαμε το 3,2% του εργασιμου χρόνου σε απουσίες, κυρίως λόγω ασθένειας<sup>14</sup>

### 14. Εργασιακές Σχέσεις

Σε συνθήκες οικονομικής κρίσης, που συνέπεσε με το πρόγραμμα αναδιάρθρωσης της Τράπεζας, η Διοίκηση νοιάζεται για τις εργασιακές σχέσεις που διασφαλίζουν εφαρμογή των εργασιακών προτύπων, όπως αυτά έχουν οριστεί από το Κοινωνικό και Εθνικό θεσμικό πλαίσιο καθώς και των εταιρικών κανόνων δεοντολογίας και δεσμεύσεων.

Στο πλαίσιο αυτό η Διοίκηση της Τράπεζας:

- Αναγνωρίζει το θεσμό της συλλογικής διαπραγμάτευσης, συμμετέχει στο θεσμοθετημένο διάλογο με τον Σύλλογο Εργαζομένων και συνάπτει Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις. Επίσης, η Διοίκηση της Τράπεζας ανταποκρίνεται στα αιτήματα για διάλογο και συλλογική διαπραγμάτευση με τον κλαδικό φορέα εργαζομένων, την Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας (ΟΤΟΕ).
- Συνεργάζεται με τον Σύλλογο Εργαζομένων σε κοινές και Γνωμοδοτικές Επιτροπές και Ειδικά Συμβούλια, που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Διευκολύνει τη λειτουργία του Ευρωπαϊκού Εργασιακού Συμβουλίου.
- Λαμβάνει πειθαρχικά μέτρα, όταν οι εταιρικοί κανόνες δεοντολογίας παραβιάζονται, και ενημερώνει το ανθρώπινο δυναμικό.
- Παρέχει ελάχιστο χρόνο 5 εβδομάδων για περιπτώσεις λειτουργικών αλλαγών.

### Ο Σύλλογος Εργαζομένων

Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα (ΣΕΕΤ) ιδρύθηκε<sup>16</sup> το έτος 1945 και εδρεύει στην οδό Ευπόλιδος αριθμός 8, ΤΚ 105551, τηλ.: 210-3284440, fax: 210 3240407. Στις 31.12.2009 ο Σύλλογος Εργαζομένων αριθμούσε 4.783 μέλη, ήτοι το 91,9% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.

<sup>13</sup> Εγκύκλιος Διοίκησης 1707, της 18 Ιουνίου 2009, «Απαγόρευση Καπνίσματος σε όλους τους Χώρους Εργασίας»

<sup>14</sup> Σημειώνεται ότι πρόκειται για το σύνολο των ασθενειών. Δεν τηρούνται στοιχεία ως προς το είδος των ασθενειών, συμπεριλαμβανομένου και του στρες.

<sup>15</sup> Ο υπολογισμός έγινε με βάση το μέσο όρο του ανθρώπινου δυναμικού κατά έτος: Έτος 2007: Άνδρες 2.832 και Γυναίκες 2.986 Έτος 2008: Άνδρες 2.718 και Γυναίκες 2.906, Έτος 2009: Άνδρες 2.600 και Γυναίκες 2.776

<sup>16</sup> Απόφαση Πολυμελούς Πρωτοδικείου της Αθήνας υπ' αριθμό 1862/45.

#### ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ, 2007 - 2009

	2007			2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Άδειες*									
Ασθένεια : α	18.473	30.894	49.367	16.180	26.301	42.481	16.634	26.873	43.507
Αδικαιολόγητες: β	432	37	469	201	17	218	36	46	82
Σύνολο απουσιών σε ημέρες : α+β	18.905	30.931	49.836	16.381	26.318	42.699	16.670	26.919	43.589
Απουσίες ως % του εργασιμου χρόνου**:	2,7%	4,1%	3,4%	2,4%	3,6%	3,0%	2,6%	3,9%	3,2%

\*Κατά GRI 3. Δεν συμπεριλαμβάνονται οι κατά το νόμο και κατά συλλογικών συμβάσεων άδειες, όπως: κανονικές, μητρότητας-πατρότητας, αναθυγιεινές, φροντίδας απόμων με αναπηρία, συνδικαλιστικές, ενόρκου, εκλογική, εκτάκτων αναγκών, πένθους, συμμετοχή σε εξετάσεις, και μετάγγισης αίματος.

\*\* $(\alpha + \beta) / (251 * \text{μέσο ετήσιο ανθρώπινο δυναμικό κατά φύλο})^{15}$

Ο Σύλλογος διοικείται από 15μελές Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο εκλέγεται με καθολική μυστική ψηφοφορία, μετά από Τακτική Γενική Συνέλευση. Στις εκλογές συνήθως συμμετέχουν περίπου 4-5 παρατάξεις διαφορετικών πολιτικών προσεγγίσεων. Επίσης, με καθολική και μυστική ψηφοφορία εκλέγονται οι εκπρόσωποι των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Ο Σύλλογος Εργαζομένων είναι μέλος της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (ΟΤΟΕ) και της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ). Πλέον του Συλλόγου Εργαζομένων λειτουργεί ο Σύλλογος Επισημοτικού Προσωπικού, ο οποίος ιδρύθηκε το 1976 και στις 31.12.2009 αριθμούσε 371 μέλη.

Η Εμπορική Τράπεζα, βάσει Συλλογικών Συμβάσεων, υποστηρίζει κοινωφελείς σκοπούς των συλλογικών συνδικαλιστικών φορέων. Το 2009 διέθεσε συνολικά €633,8 χιλιάδες, όπως αναλυτικά παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΦΕΛΩΝ ΣΚΟΠΩΝ (σε € χιλ.)		
Φορέας	2008	2009
Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα	550,0	560,0
ΟΤΟΕ	37,6	35,2
Σύλλογος Επισημοτικού Προσωπικού	37,5	38,6
<b>Σύνολο</b>	<b>625,1</b>	<b>633,8</b>

### Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση

Οι συναντήσεις με τον Σύλλογο Εργαζομένων γίνονται περίπου 2 φορές το μήνα. Κατά το 2009, ο Σύλλογος Εργαζομένων έθεσε για διάλογο διάφορα εργασιακά θέματα, καθώς και προτάσεις για τη γενικότερη πορεία της Εμπορικής Τράπεζας. Η Διοίκηση της Τράπεζας, με βάση τις κατευθύνσεις της μητρικής Crédit Agricole SA, εφαρμόζει επιχειρησιακό πρόγραμμα, και προβλέπει ότι η Τράπεζα θα μπει σε τροχιά κερδοφορίας το 2012. Μετά από διάλογο, η Τράπεζα υπέγραψε Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση για το έτος 2009, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν. 1876/1990, με την οποία συμφωνήθηκαν διάφορα οικονομικά κυρίως θέματα. Η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας καλύπτει το 100% του ανθρώπινου δυναμικού.

Σημειώνεται ότι ο Σύλλογος Εργαζομένων ενημερώνεται τακτικά για τις ουσιαστικές επιχειρησιακές αλλαγές, οι οποίες εντάσσονται και στο πλαίσιο του διαλόγου με τη Διοίκηση.

### Κοινές Επιτροπές – Ειδικά Συμβούλια

Με βάση Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και τον Οργανισμό Προσωπικού έχουν κατά καιρούς συσταθεί οι παρακάτω κοινές με το Σύλλογο Εργαζομένων Γνωμοδοτικές Επιτροπές και Ειδικά Συμβούλια, για θέματα που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.

1. Συμβούλιο Προαγωγών
2. Συμβούλιο Παραπόνων
3. Συμβούλιο Παραπόνων Δυσμενών Κρίσεων

4. Πρωτοβάθμιο Πειθαρχικό συμβούλιο
  5. Δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο
  6. Ανώτερο Αναθεωρητικό Πειθαρχικό Συμβούλιο
  7. Επιτροπή Οργανογράμματος
  8. Επιτροπή Εργασιακών Σχέσεων
  9. Γνωμοδοτική Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών
  10. Γνωμοδοτική Επιτροπή για την Υγεία και Ασφάλεια
- Η λειτουργία όλων των παραπάνω Επιτροπών και Ειδικών Συμβουλίων διέπεται από Κανονισμούς Λειτουργίας.

### Ευρωπαϊκό Εργασιακό Συμβούλιο

Το Ευρωπαϊκό Εργασιακό Συμβούλιο του Ομίλου της Crédit Agricole SA συστάθηκε το 2008. Το Ευρωπαϊκό Εργασιακό Συμβούλιο δεν αντικαθιστά τον θεσμικό ρόλο των Συλλόγων Εργαζομένων, αλλά αποτελεί ένα εκλεγμένο όργανο των εργαζομένων του Ομίλου της Crédit Agricole SA, με αρμοδιότητα την προσέγγιση και παρέμβαση σε οικονομικά, χρηματοοικονομικά, εργασιακά και κοινωνικά θέματα στρατηγικής σημασίας, που δικαιολογούν την εξέτασή τους σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Εργαζομένων αποτελείται από 27 μέλη, τα οποία εκπροσωπούν εργαζόμενους σε θυγατρικές εταιρείες από 18 ευρωπαϊκές χώρες καθώς και εκπροσώπους της Διοίκησης του Ομίλου Crédit Agricole SA και της Federation Nationale du Crédit Agricole. Από τον Όμιλο της Εμπορικής Τράπεζας συμμετέχουν 5 εκλεγμένοι εκπρόσωποι των εργαζομένων: 2 εκπρόσωποι από την Εμπορική Τράπεζα, και από 1 εκπρόσωπο οι θυγατρικές Emporiki Bank Bulgaria, Emporiki Bank Cyprus και Emporiki Bank Romania.

Η δράση του Ευρωπαϊκού Εργασιακού Συμβουλίου κατά το 2009, συνοψίζεται στα παρακάτω:

- 26 – 27 Μαρτίου, στο Παρίσι: Διοργανώθηκε διήμερο ενημερωτικό και επιμορφωτικό σεμινάριο για τα τακτικά και αναπληρωματικά μέλη του Ευρωπαϊκού Εργασιακού Συμβουλίου. Το σεμινάριο αφορούσε τη συμφωνία ίδρυσης του Ευρωπαϊκού Εργασιακού Συμβουλίου. Στόχος του σεμιναρίου ήταν οι εκπρόσωποι των εργαζομένων να γνωρίσουν καλύτερα: τον Όμιλο της Crédit Agricole SA, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του Ομίλου, την αποστολή και τα αντικείμενα της ευθύνης τους, καθώς και άλλα υφιστάμενα σχήματα κοινωνικών σχέσεων στην Ευρώπη και τα πολλά επίπεδα κοινωνικού διαλόγου.
- 5 - 6 Μαΐου, στο Παρίσι : Συνεδρίαση της 9μελούς Εκτελεστικής Γραμματείας, καθορισμός των αξόνων δράσης.
- 23 – 24 Ιουλίου, στο Παρίσι: Συνεδρίαση της Εκτελεστικής Γραμματείας με τη συμμετοχή της εταιρείας συμβούλων ethix sa. Στην agenda η πορεία της Εμπορικής Τράπεζας.
- 9-10 Σεπτεμβρίου, στην Αθήνα: Συνεδρίαση της Εκτελεστικής Γραμματείας. Άμεση ενημέρωση από τη Διοίκηση της Τράπεζας για το Επιχειρησιακό Σχέδιο Ανάκτησης της Ανταγωνιστικότητας και από το Σύλλογο Εργαζομένων για θέματα όπως οικονομικά, οργανωτικά κ.λπ.
- 23-24 Σεπτεμβρίου 2009, στο Παρίσι: Συνεδρίαση της Ολομέλειας του Ευρωπαϊκού Εργασιακού Συμβουλίου.

Συνάντηση με τη Διοίκηση της Crédit Agricole SA, παρουσίαση του σχεδίου ανασυγκρότησης του Ομίλου, των πεπραγμένων του έτους, συζήτηση για τις επιπτώσεις της διεθνούς οικονομικής κρίσης στην Crédit Agricole και κυρίως στις εταιρείες του Ομίλου και στις θυγατρικές, μεταξύ των οποίων και στην Εμπορική Τράπεζα.

## Κανόνες δεοντολογίας

Όλο το ανθρώπινο δυναμικό οφείλει να τηρεί τους κανόνες που προβλέπουν η τραπεζική και κανονιστική νομοθεσία, τα εγκύκλια έγγραφα, ο Κανονισμός Προσωπικού και ο Κώδικας Δεοντολογίας. Προβλέπονται αυστηρά πειθαρχικά μέτρα για τις τυχόν παραβάσεις που μπορούν να φθάσουν έως και την απόλυση του/της εργαζόμενου/ης.

### Κώδικας Δεοντολογίας

1. Οι σχέσεις που αναπτύσσουμε, τόσο με τους πελάτες, όσο και τους εταίρους μας, βασίζονται στην αφοσίωση, στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην τήρηση των δεσμεύσεων. Η αρχή αυτή είναι αναγκαία προϋπόθεση για τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.
2. Θέτουμε τις δεξιότητές μας στην υπηρεσία του πελάτη, ανταποκρινόμενοι στις προσδοκίες του και ικανοποιούμε τις ειδικότερες ανάγκες του με επιμέλεια, επιδεικνύοντας πάντα τη δέουσα προσοχή μας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου.
3. Αντιμετωπίζουμε τον κάθε πελάτη μας ισότιμα, προσφέροντάς του αμερόληπτη πληροφόρηση, σαφείς εξηγήσεις και καλόπιστες συμβουλές.
4. Η διασφάλιση της εχεμύθειας αποτελεί για μας δέσμευση. Δεν έχουμε το δικαίωμα να δημοσιοποιήσουμε άσκοπα ή να χρησιμοποιήσουμε για δικό μας όφελος ή για όφελος τρίτων εμπιστευτικές πληροφορίες που είναι στην κατοχή μας. Εκτελούμε τα καθήκοντά μας χωρίς προσωπικές σκοπιμότητες.
5. 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 αλληλεπιοβοήθειας και της από κοινού δράσης.
6. 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.
7. Γνωρίζουμε τους κανόνες και τις υποχρεώσεις που διέπουν τις επαγγελματικές μας δραστηριότητες και τις ασκούμε με υπευθυνότητα, ενώ όταν είναι αναγκαίο στηριζόμαστε στις δεξιότητες και την πείρα του Ομίλου.
8. Η βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων των λειτουργών του Ομίλου, ανεξαρτήτως φύλου, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Εμπορικής Τράπεζας. Αντιστοίχως, οι εταιρείες του Ομίλου και τα στελέχη έχουν την υποχρέωση να χρησιμοποιούν και να διαχειρίζονται τον πόρο του Ομίλου με σύνεση και αποτελεσματικότητα.
9. 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.

## Πειθαρχικά μέτρα

Όπως κάθε χρόνο, και κατά το 2009, ελήφθησαν πειθαρχικά μέτρα για τις περιπτώσεις παραβίασης. Το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε με Εσωτερική Εγκύκλιο για τα πειθαρχικά παραπτώματα και τις αντίστοιχες τελεσίδικες πειθαρχικές ποινές.

### Πειθαρχικά μέτρα έτους 2009

- > Καταγγελίες Συμβάσεων εργασίας: 17 άτομα
- > Ποινές προσωρινής παύσης με ισόχρονη υστέρηση αποδοχών: 6 άτομα
- > Ποινές προστίμου 1/5 μηνιαίου μισθού: 7 άτομα
- > Ποινές έγγραφης παρατήρησης και έγγραφης επίληξης: 15 άτομα

## Απεργίες

Το 2009 απώλεσαμε το 1,1% του εργάσιμου χρόνου λόγω απεργιών. Σχεδόν στο σύνολό τους οι απεργίες αφορούσαν την εισαγωγή νέων κυβερνητικών διαρθρωτικών μέτρων και εργασιακών ρυθμίσεων.

### ΑΠΕΡΓΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ

	2007			2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Απεργία, σε ημέρες: α	1.953	2.361	4.314	9.933	9.933	21.465	6.697	7.878	14.575
Απώλεια εργάσιμου χρόνου <sup>17</sup> , ως %: β	0,3%	0,3%	0,3%	1,5%	1,5%	1,5%	1,0%	1,1%	1,1%

<sup>17</sup>β= α/(251\* μέσο όρο ανθρώπινου δυναμικού, σε επίσημη βάση, κατά φύλο\*100 (Year Average working force). Για το έτος 2009: Γυναίκες 2776 άτομα και άνδρες 2600 άτομα



Επιτόλιος 8, 105 51 Αθήνα - Τηλ.: 210 - 3245.739, 3245.679, 3240.242, 3240.086, 3245.467  
Fax: 210 - 3240.807, 3252.370 - Email: ml: 4130, 4440, 4445

Αθήνα, 30 Σεπτεμβρίου 2010

Το καταστατικό του Συλλόγου Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας αναφέρει ως σκοπό της ίδρυσής του «την προστασία και βελτίωση των επαγγελματικών, οικονομικών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων».

Επί 64 έτη, από την ίδρυσή του, ο Σύλλογός μας με συνέπεια, συνέχεια και προσήλωση, αγωνίζεται διαρκώς για την υλοποίηση των στόχων αυτών. Με την καθολική συμπαράσταση των εργαζομένων, που είναι και η μοναδική πηγή έμπνευσης και στήριξης των ενεργειών του, προσπαθεί μέσα από τις συνεχώς μεταβαλλόμενες οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες, να υλοποιεί τις δεσμεύσεις και τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει έναντι των εργαζομένων.

Διαχρονικά ο Σύλλογός μας έχει αναδειχθεί σε μια ισχυρή, διεκδικητική αλληλά και δημιουργική παρουσία στην εξέλιξη της Εμπορικής. Από άλλη θέση από εκείνη της Τράπεζας, ο Σύλλογος στηρίζει την πορεία της επιχείρησης και τις προσπάθειές της για πρόοδο και κερδοφορία, προβάλλει τον ανθρώπινο παράγοντα ως την αναγκαία και ικανή συνθήκη για την επιτυχία της, και κυρίως υπερασπίζεται τη διεύρυνση και κατοχύρωση οικονομικών, εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Η διαβούλευση και ο διάλογος με την εργοδοσία, αν και αποτελούν την αφετηρία των σχέσεων μας με την Τράπεζα, στη διάρκεια όλων αυτών των χρόνων δεν ήταν πάντα αρκετά για την επίτευξη των στόχων μας. Έτσι αρκετές φορές η υπογραφή Συλλογικών ή Επιχειρησιακών Συμβάσεων, αλληλά κυρίως, η εφαρμογή τους και η συμμόρφωση της Τράπεζας με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από νόμους, συμβάσεις και συμφωνίες κατορθώθηκε μέσα από αντιθέσεις, αντιπαραθέσεις και ρήξεις.

Ο Σύλλογός μας, τιμώντας τη θέση του ως εκφραστής των εργατικών διεκδικήσεων αλληλά και ως αξιόπιστος κοινωνικός εταίρος, προώθησε πάντα τη θέση των εργαζομένων σεβόμενος αρχές, θεσμούς και συμφωνίες.

Στην παρούσα συγκυρία, σε ένα ιδιαίτερα ρευστό και αβέβαιο κοινωνικό, οικονομικό και εργασιακό περιβάλλον προσπαθούμε να διεγείρουμε στην Τράπεζα και τα αντανάκλαστικά εκείνα που θα αναδείξουν την «ανθρώπινη, κοινωνικά ευαίσθητη» πλευρά της, που ένα σύγχρονο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αποδεικνύει με πράξεις προς τους εργαζόμενους, τους πελάτες και την κοινωνία.

Η κρίση γεννά ευκαιρίες. Ευκαιρία αποτελεί για την Εμπορική Τράπεζα να προβάλλει την εταιρική κοινωνική της ευθύνη και το ανθρώπινο πρόσωπό της.

Ο Σύλλογός μας, στη μακροχρόνια πορεία του, όχι μόνο επικροτεί αλληλά και ενισχύει κάθε προσπάθεια, δράση και πρωτοβουλία της Τράπεζας που οδηγεί στη στήριξη της πραγματικής οικονομίας, του Ελληνικού νοικοκυριού, των καταναλωτών.

Είμαστε βέβαιοι ότι η παράδοση, η ιστορία, η κοινότητα και η εταιρική υπευθυνότητα της Τράπεζας μας, μπορούν και πρέπει να διέπουν τα επιχειρηματικά κριτήρια και τα βήματά της προς το μέλλον.

Με σεβασμό στα δικαιώματα των εργαζομένων, με φροντίδα για τις ανάγκες της πελατείας, με υπευθυνότητα για τις ανθρώπινες παραμέτρους και τις κοινωνικές επιπτώσεις του ρόλου της, η Εμπορική Τράπεζα μπορεί να βρει και πάλι τη θέση που της αξίζει στο Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα, που όλοι/ες επιθυμούμε.

Σε αυτή τη βάση η έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για το 2009, πιστεύουμε ότι αποτελεί κάτι περισσότερο από μια απλή αναφορά πληροφόρησης και ενημέρωσης για όλους. Μπορεί να γίνει η γραπτή δέσμευση για συνέχιση της προσπάθειας και ο οδηγός για βελτιωμένες δράσεις στο μέλλον.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
  
ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΠΟΥΛΟΣ

Ο ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
  
ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΧΑΙΠΕΤΗΣ

## 15. Το ανθρώπινο δυναμικό των θυγατρικών μας

Στις 31.12.2009 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας<sup>18</sup> απασχολούσε συνολικά 6.430 άτομα. Παρά την οικονομική κρίση και το πρόγραμμα αναδιάρθρωσης, το 2009 οι θυγατρικές εταιρείες διατήρησαν ή και αύξησαν τον αριθμό των θέσεων απασχόλησης, με εξαίρεση την Εμπορική Ρουμανίας, στην οποία παρατηρείται μείωση κατά 11,5%. Το 2009 το ανθρώπινο δυναμικό στις θυγατρικές εταιρείες αυξήθηκε κατά 4,6%. Ως προς τη σύνθεση, το 64,3% του ανθρώπινου δυναμικού είναι γυναίκες και το 35,7% είναι άνδρες.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ, ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ, 2008-2009						
	2008			2009		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	69	86	155	81	99	180
Εμπορική Bank Romania SA	176	267	443	153	239	392
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	77	198	275	86	234	320
Εμπορική Bank Albania SA	78	135	213	78	165	243
Εμπορική Real Estate SA	11	21	32	14	23	37
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	11	2	13	11	2	13
<b>Σύνολο</b>	<b>422</b>	<b>709</b>	<b>1.131</b>	<b>423</b>	<b>762</b>	<b>1.185</b>

- Το 96,1% του ανθρώπινου δυναμικού απολαμβάνει συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ, 31/12/2009			
	Αορίστου Χρόνου	Ορισμένου Χρόνου	Σύνολο
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	178	2	180
Εμπορική Bank Romania SA	431	2	433
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	293	1	294
Εμπορική Bank Albania SA	177	40	217
Εμπορική Real Estate SA	35	0	35
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	12	1	13
<b>Σύνολο</b>	<b>1.126</b>	<b>46</b>	<b>1.172</b>

- Η μέση ηλικία κυμαίνεται από 30,6 – 37,6 έτη. Εξαίρεση, αλλά και ειδική περίπτωση, αποτελεί η Βιομηχανική Εταιρεία Σάκων, στην οποία η μέση ηλικία είναι τα 45,7 έτη.

ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ, ΣΕ ΕΤΗ, 31.12.2009			
Θυγατρική Εταιρεία	Ανδρών	Γυναικών	Μέση ηλικία
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	38,4	36,8	37,6
Εμπορική Bank Romania SA	31,6	33,2	32,6
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	36,7	37,8	37,2
Εμπορική Bank Albania SA	30,5	30,7	30,6
Εμπορική Real Estate SA	33,8	32,1	32,7
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	46,3	39	45,7

- Οι αποχωρήσεις<sup>19</sup> το 2009 ανήλθαν στο 17% του ανθρώπινου δυναμικού.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΣΤΙΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ, 31/12/2009				
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	3	0	3	1,7
Εμπορική Bank Romania SA	54	45	99	25,3
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	17	33	50	15,6
Εμπορική Bank Albania SA	16	32	48	19,8
Εμπορική Real Estate SA	1	1	2	5,4
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	0	0	0	0,0
<b>Σύνολο</b>	<b>91</b>	<b>111</b>	<b>202</b>	<b>17,0</b>

<sup>18</sup> Αφορά στο ενεργό ανθρώπινο δυναμικό.

<sup>19</sup> Αφορά όλες τις κατηγορίες αποχωρήσεων: Παραιτήσεις, Συνταξιοδοτήσεις, θάνατοι, απολύσεις, λήξη συμβάσεων και προγράμματος αναδιάρθρωσης (Ρουμανία).

- Όλες οι θυγατρικές συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία ως προς τους κανόνες για την Υγεία και Ασφάλεια. Επίσης,

<sup>20</sup> Ατυχήματα στο χώρο εργασίας ή από και προς την εργασία.

<sup>21</sup> Δεν συμπεριλαμβάνονται οι απουσίες λόγω μητρότητας-λαχείας/πατρότητας, οικογενειακής μέριμνας ή άλλων βάσει νομοθεσίας.

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
	Συμμόρφωση με την εθνική νομοθεσία	Αντικαπιναστική Πολιτική
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Εμπορική Bank Romania SA	N/A	ΝΑΙ
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Εμπορική Bank Albania SA	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Εμπορική Real Estate SA	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	ΝΑΙ	ΝΑΙ

όλες έχουν υιοθετήσει αντικαπιναστική πολιτική. Το 2009 είχαμε μηδέν ατυχήματα<sup>20</sup>, έναντι 2 ατυχημάτων που είχαμε το έτος 2008 στην Κύπρο.

ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ ΛΟΓΩ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ, 2008 <sup>21</sup>				
	2008		2009	
	Ημέρες Ασθένειας	Απώλεια εργασιμότητας ως % λόγω ασθένειας	Ημέρες Ασθένειας	Απώλεια εργασιμότητας ως % λόγω ασθένειας
Εμπορική Bank - Cyprus LTD	1.325	3.8%	1.236	2,7%
Εμπορική Bank Romania SA	594	0.6%	2.470	2,3%
Εμπορική Bank Bulgaria EAD	2.946	5.2%	2.019	2,7%
Εμπορική Bank Albania SA	77	0.2%	80	0,1%
Ελληνική Βιομηχανία Σάκων	-	-%	0	0,0%
Σύνολο	6.216	2.0%	5.805	2,0%

«Οι θυγατρικές μας Εμπορική Bank Albania SA, Εμπορική Bank Cyprus SA, Εμπορική Bank Romania SA, Εμπορική Bank Bulgaria EAD συμβάλλουν πρωτίστως στην οικονομική ανάπτυξη και στην κοινωνική συνοχή στις χώρες που λειτουργούν. Εξυπηρετώντας την λιανική αγορά και τις χρηματοδοτικές ανάγκες των επιχειρήσεων και οργανισμών στα Βαλκάνια και στην Κύπρο, οι θυγατρικές μας κερδίζουν και τιμούν την εμπιστοσύνη των τοπικών αγορών. Με ανθρώπινο δυναμικό υψηλού μορφωτικού επιπέδου, που διακρίνεται για τον επαγγελματισμό, τη γλωσσομάθεια και τον πολιτισμό του, η παρουσία της Εμπορικής Τράπεζας στα Βαλκάνια και στην Κύπρο προσθέτει εταιρική αξία και ταυτόχρονα αποτελεί επιχειρηματική γέφυρα που βοηθά ιδιώτες και επιχειρήσεις να πραγματοποιήσουν τα σχέδιά τους.

Ισχυρό εφόδιό μας είναι οι εταιρικές αξίες και οι οικουμενικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία των θυγατρικών μας. Ενεργούμε με φρόνηση, νοιαζόμαστε για την εταιρική απόδοση, είμαστε αξιόπιστοι, σεβόμαστε τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα εργασιακά πρότυπα, νοιαζόμαστε για την προστασία του περιβάλλοντος και λειτουργούμε με διαφάνεια. Γιατί γνωρίζουμε ότι οι επιχειρήσεις που τοποθετούν τα προνόμιά τους πάνω από τις αρχές τους, μακροπρόθεσμα χάνουν και τα δύο».

Χρήστος Κατσάνης

Επικεφαλής Μονάδας Ανάπτυξης Διεθνών Δραστηριοτήτων

## Δ2. ΝΟΙΑΖΟΜΑΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΟΧΗ

Η Εμπορική Τράπεζα έχει ισχυρή και διαχρονική σύνδεση με την τοπική κοινωνία.

Στηρίζουμε την ελληνική οικονομία, και την πελατεία μας με ευρύ δίκτυο εξυπηρέτησης σε όλους του νομούς της χώρας. Συμβάλουμε στην κοινωνική συνοχή, παρέχοντας προϊόντα και υπηρεσίες, δημιουργώντας θέσεις απασχόλησης, καταβάλλοντας φόρους και ασφαλιστικές εισφορές.

Επίσης, νοιαζόμαστε για τους νέους και για τις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού. Στηρίζουμε τις δράσεις της ελληνικής κυβέρνησης που στοχεύουν στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2009 η Τράπεζα:

- Συνέχισε να χορηγεί στεγαστικά δάνεια σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού.
- Νοιάστηκε για την ενσωμάτωση στην οικονομική ζωή των

ατόμων με αναπηρία.

- Συνέχισε να στηρίζει επιχειρήσεις και ιδιώτες που επλήγησαν από θεομηνίες, πυρκαγιές, ή για άλλους ειδικούς λόγους.
- Απασχόλησε νέους/ες με συμβάσεις μαθητείας.

### Στεγαστικά δάνεια σε ευπαθείς ομάδες

Το 2009 στηρίξαμε τις κυβερνητικές αποφάσεις για τη διάθεση επιδοτούμενων στεγαστικών δανείων σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Κατά την 3ετία 2007-2009 διαθέσαμε 1.676 στεγαστικά δάνεια για την απόκτηση/επισκευή πρώτης κατοικίας, συνολικής εκταμίευσης €124.629 χιλιάδες.

#### ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΣΕ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ	2007		2008		2009	
	Πλήθος δανείων	Εκταμίευση σε χιλ.€	Πλήθος δανείων	Εκταμίευση σε χιλ.€	Πλήθος δανείων	Εκταμίευση σε χιλ.€
Δικαιούχοι Εργατικής Κατοικίας	420	29.677,5	464	33.428,56	274	21.387,8
Παλινοοστούντες ομογενείς και τσιγγάνοι	39	1970,8	29	1430,3	4	94
Θύματα φυσικών καταστροφών, πυρόπληκτοι του 2007 και Σεισμόπληκτοι του 2008*	44	743,7	58	2.174,6	-	-
Άλλες επιδοτούμενες κατηγορίες δανειοληπτών*	258	15.512,7	86	18.209,1	-	-
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>761</b>	<b>47.904,7</b>	<b>637</b>	<b>55.242,53</b>	<b>278</b>	<b>21.481,8</b>

\* Εξαντλήθηκαν οι κρατικοί πόροι του προγράμματος.

### Άτομα με αναπηρία

Θέλουμε να συμβάλλουμε στην ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην οικονομική και κοινωνική ζωή. Αναγνωρίζουμε ότι μπορούμε να βελτιώσουμε περαιτέρω τις εταιρικές υποδομές καθώς και να ενισχύσουμε την ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και των συναλλασσομένων μας για τα ανθρώπινα δικαιώματα των ΑμεΑ.

Κατά το 2009:

- Ως προς τη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού, τα άτομα με αναπηρία ήταν 197, ήτοι 3,7% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού.
- Περίπου το 30% των καταστημάτων μας ήταν προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία. Για το 2010 προβλέπονται προσαρμογές σε 15 επιπλέον καταστήματά μας.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ

Κατηγορία	2007		2008		2009	
	Ποσό σε χιλ. €	Πλήθος δανείων	Ποσό σε χιλ. €	Πλήθος δανείων	Ποσό σε χιλ. €	Πλήθος δανείων
1. Πληγέντες από Θεομηνίες - Ιδιώτες	743,7	44	517,55	24	102,7	8
2. Πυρόπληκτοι 2007						
2.1 Ιδιώτες: Ρυθμίσεις - πάγωμα οφειλών για 6 μήνες	0,00	0	160,61	2	149,3	1
2.2 Επιχειρήσεις: Αποκατάσταση Ζημιών	5.964,26	240	31.585,84	1005	597,3	11
3. Σεισμόπληκτοι 2008						
3.1 Ιδιώτες: Ρυθμίσεις - πάγωμα οφειλών για 6 μήνες	0,00	0	1.496,38	32	-	-
3.2 Επιχειρήσεις Αποκατάσταση Ζημιών			1631,88	29	11.929,4	239
4. Επιχειρήσεις: Ρυθμίσεις υπαρχουσών οφειλών με ειδικούς όρους (Πυρόπληκτοι 2007 / Σεισμόπληκτοι 2008)	4.646,37	4	81.308,36	787	145,7	2
5. Ειδικές χορηγήσεις για ενίσχυση κλάδων οικονομίας (Βόρεια Ελλάδα)						
5.1 Νέα δάνεια	2.850,00	7	958,88	20	300,0	1
5.2 Ρυθμίσεις υπαρχουσών οφειλών	68.569,16	93	12.527,29	14	3.761,5	17
ΣΥΝΟΛΟ	82.773,49	388	130.186,79	1913	16.985,9	279

### Χρηματοδότηση ειδικών κατηγοριών

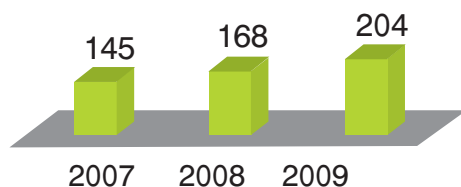
Το 2009 συνεχίσαμε να εξυπηρετούμε επιχορηγούμενα/επιδοτούμενα προγράμματα της κυβέρνησης, που απευθύνονται σε πληττόμενες επιχειρήσεις ή νοικοκυριά από φυσικές ή άλλες έκτακτες καταστροφές.

Κατά την Ζετία 2007-2009, περίοδο εντεινόμενης οικονομικής κρίσης, εξυπηρετήσαμε 2.469 επιχειρήσεις και 111 νοικοκυριά, που εμπίπτουν στους όρους και προϋποθέσεις των σχετικών Υπουργικών Αποφάσεων, παρέχοντας συνολική χρηματοδότηση €229.946,1 χιλιάδες.

### Απασχόληση/πρακτική εμπειρία νέων

Η απασχόληση νέων με συμβάσεις μαθητείας, σε συνεργασία με Πανεπιστήμια και ΤΕΙ, στοχεύει στη συμπλήρωση της θεωρητικής κατάρτισης των νέων με πρακτική εφαρμογή. Η Τράπεζα καταβάλλει τις προβλεπόμενες από το νομικό πλαίσιο αποδοχές<sup>22</sup> για την πρακτική άσκηση των φοιτητών/τριών. Κατά την τριετία 2007-2009 δώσαμε την ευκαιρία σε 517 νέους και νέες να εργαστούν στην Εμπορική Τράπεζα και ωφεληθήκαμε από τη συμβολή τους. Η απασχόλησή τους στην Τράπεζα λαμβάνεται υπ' όψιν στις νέες μας προσλήψεις υπαλλήλων.

#### ΠΛΗΘΟΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΕΤΩΝ 2007-2009



<sup>22</sup> Η μηνιαία αποζημίωση ασκούμενων φοιτητών/τριών ορίζεται στο ποσοστό 80%, επί του ημερομίσθιου ανειδίκευτου εργάτη, που ισχύει κάθε φορά, με βάση την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

### Πολύ-πολιτισμικότητα – Διαφορετικότητα

Το 2009 ανταποκριθήκαμε με εισηγήσεις σε προσκλήσεις φορέων για τις παρακάτω εκδηλώσεις:

- Του Δήμου Αθηναίων με θέμα την επιτυχημένη επιχειρηματική δραστηριότητα μεταναστών που ζουν στην Αθήνα
- Του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με θέμα «Πολύ-πολιτισμικές επιχειρήσεις και διαφορετικότητα».

### Δ3. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ

Η κοινωνική αλληλεγγύη και η συμβολή στον πολιτισμό είναι ουσιώδεις και διαχρονικά συνδεδεμένες έννοιες με τη δραστηριότητα της Τράπεζας.

Κατά το 2009 η Τράπεζα,

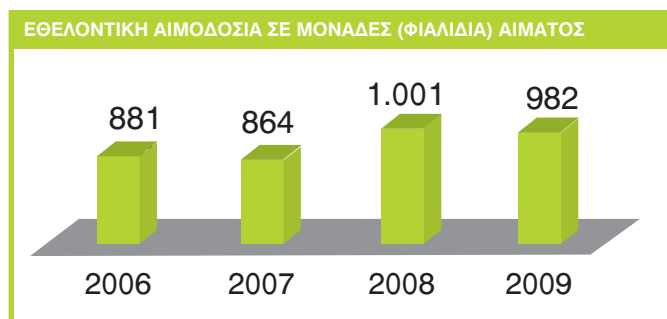
- Συνέχισε την οργάνωση της εθελοντικής αιμοδοσίας.
- Συνέχισε την πραγμάτωση της δέσμευσης αλληλεγγύης για τους πυρόπληκτους του 2007.
- Ανταποκρίθηκε σε συγκεκριμένες ανάγκες της τοπικής κοινωνίας με άμεσες και έμμεσες δωρεές.
- Συνέχισε να χρηματοδοτεί δράσεις που ενδυναμώνουν τον πολιτισμό και τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.

#### 1. Εθελοντική Αιμοδοσία

Η Εμπορική Τράπεζα οργανώνει εθελοντική αιμοδοσία του ανθρώπινου δυναμικού από το έτος 1980 ήτοι τα τελευταία 30 χρόνια<sup>23</sup>, σε συνεργασία με δημόσια νοσοκομεία.

Η Τράπεζα ενθαρρύνει την εθελοντική αιμοδοσία παρέχοντας στους/στις εθελοντές/ντριες τη δυνατότητα λήψης 2ήμερης άδειας για κάθε αιμοδοσία – εφόσον επιθυμούν να κάνουν χρήση. Οι άδειες αιμοδοσίας δεν μπορεί να υπερβαίνουν τις 4 ημέρες ετησίως και πρέπει να λαμβάνονται εντός του έτους. Κατά το 2009, σε συνεργασία με τα νοσοκομεία «ΓΕΝΙΚΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΙΚΑΙΑΣ», «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ», και «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ» οργανώσαμε 5 αιμοληψίες, εκ των οποίων 3 στην Αθήνα και 2 στη Θεσσαλονίκη, και προσφέρθηκαν συνολικά 982 μονάδες αίματος.

Κατά τη χρονική περίοδο 2006-2009 προσφέρθηκαν συνολικά 3.728 μονάδες αίματος<sup>24</sup>.



### 2. Εφαρμογή του προγράμματος «Υποστήριξη των πυρόπληκτων του 2007»

Η Τράπεζα έχει πραγματοποιήσει το μεγαλύτερο μέρος του προγράμματος έκτακτης κοινωνικής αλληλεγγύης, πρόληψης περιβαλλοντικής καταστροφής και αναδάσωσης που ανέλαβε το 2007, με τη συμβολή της Crédit Agricole SA, των Περιφερειακών Τραπεζών της στη Γαλλία, και του Συλλόγου Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας, συνολικής δαπάνης 6,4 εκατομμύρια. Η δέσμευση της Τράπεζας για αλληλεγγύη στις πυρόπληκτες περιοχές περιλαμβάνει το παρακάτω πακέτο ενεργειών.

1. Άμεση καταβολή δωρεάς €2.000.000 στον λογαριασμό του Δημοσίου για ανακούφιση των πληγέντων.
2. Αποκατάσταση φυσικού περιβάλλοντος: Αναδασώσεις Ταύγετου και Υμηττού ύψους €1.400.000
3. Πρόληψη πυρκαγιών:
  - i. Αγορά ειδικού μηχανολογικού εξοπλισμού ύψους €2.000.000 (πυροσβεστικά οχήματα και υδροφόρες).
  - ii. Εκπαίδευση 350 στελεχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε θέματα πολιτικής προστασίας και διαχείρισης φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών, με χρήση καινοτόμων μεθόδων (e-learning) δαπάνης €380.000
4. Στήριξη επιχειρήσεων και επαγγελματιών με τα παρακάτω μέτρα:
  - i. Ρύθμιση ληξιπρόθεσμων και μη οφειλών επιχειρήσεων, σε ποσοστό 80%
  - ii. Χορήγηση νέων δανείων για κεφάλαιο κίνησης σε ποσοστό 80% και με ανώτατο όριο €90.000
  - iii. Επιδότηση τόκων, πέραν της επιδότησης του Ελληνικού Δημοσίου, σε ποσοστό 20% για τα νέα κεφάλαια κίνησης.
5. Πυροπροστασία Δελφών
6. Επιτόπια επίσκεψη και συναντήσεις με φορείς της τοπικής κοινωνίας

Από τις παραπάνω ενέργειες, οι αναδασώσεις και η πρόληψη πυρκαγιών προσδιορίστηκαν σε συνεργασία με το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων και την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΕΔΚΕ), με τις οποίες η Διοίκηση της Εμπορικής Τράπεζας υπέγραψε Ειδικά Πρωτόκολλα Συνεργασίας<sup>25</sup>. Έχει ήδη προγραμματιστεί για το 2010 η παράδοση στους δικαιούχους του παρακάτω εξοπλισμού:

- Δύο (2) πυροσβεστικά μηχανήματα συνολικής αξίας €415.000,00
- Πυροσβεστικά οχήματα εκτός δρόμου συνολικής αξίας €220.000,00
- Δύο (2) πυροσβεστικά οχήματα 4X4 συνολικής αξίας €76.000,00
- Μηχανήματα έργου για πρόληψη πυρκαγιών αξίας €370.000,00

<sup>23</sup> Εγκύκλιος Διοικήσεως Νο 21, 24.11.1980

<sup>24</sup> Στις αναφερόμενες αιμοληψίες δεν συμπεριλαμβάνονται οι αιμοληψίες του ανθρώπινου δυναμικού που εθελοντικά προσέρχεται σε διάφορα νοσοκομεία ανά τη χώρα.

<sup>25</sup> [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press\\_releases\\_story.jsp?docid=0D2D621DAB3F7E081B30893EE702BA&cabinet=Press\\_PressReleases&lang=gr](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press_releases_story.jsp?docid=0D2D621DAB3F7E081B30893EE702BA&cabinet=Press_PressReleases&lang=gr)

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΣΤΑΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ
1. Άμεση καταβολή €2.000.000 στο λογαριασμό του δημοσίου	Ολοκληρώθηκε	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τοπικές Επιχειρήσεις</li> <li>• Τοπική οικονομία</li> </ul>
2. Αποκατάσταση φυσικού περιβάλλοντος: Αναδασώσεις Ταύγετου και Υμηττού	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Η αναδάσωση του Ταύγετου το κόστος της οποίας ανήλθε στο ποσό του €1.000.000, είναι σε εξέλιξη</li> <li>- Ξεκίνησε η αναδάσωση του Υμηττού συνολικού κόστους €400.000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Βιοποικιλότητα</li> <li>• Τοπική οικονομία</li> <li>• Τοπική κοινωνία</li> </ul>
3i. Πρόληψη πυρκαγιών: Αγορά πυροσβεστικών οχημάτων και υδροφόρων	<p>i) Παραδόθηκαν το 2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Πυροσβεστικά οχήματα 4X4 συνολικής αξίας €189.000,00</li> <li>• 2 Πυροσβεστικά οχήματα εκτός δρόμου συνολικής αξίας €220.000,00</li> <li>• 2 Υδροφόρες με δυνατότητα πυρόσβεσης συνολικής αξίας €193.000,00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φυσικό περιβάλλον</li> <li>• Τοπική Αυτοδιοίκηση</li> <li>• Τοπική κοινωνία</li> <li>• Τοπική οικονομία</li> <li>• Βιοποικιλότητα</li> <li>• Επισκέπτες</li> </ul>
3ii) Πρόληψη πυρκαγιών: Εκπαίδευση 350 στελεχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε θέματα πολιτικής προστασίας και διαχείρισης φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών	Ολοκληρώθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα εξ' αποστάσεως, σε συνεργασία με το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Συνολικό κόστος ενέργειας: €380.000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τοπική κοινωνία</li> <li>• Φυσικό περιβάλλον</li> </ul>
4. Στήριξη επιχειρήσεων και επαγγελματιών	Σχεδόν ολοκληρώθηκε	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.016 ρυθμίσεις δανείων σε τοπικές επιχειρήσεις</li> <li>• Ιδιώτες</li> <li>• Τοπική κοινωνία</li> </ul>
5. Πυροπροστασία Δελφών	Ολοκληρώθηκε: δωρεά €200.000 στο Υπουργείο Πολιτισμού	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχαιολογικός χώρος Δελφών</li> <li>• Πολιτιστική κληρονομιά</li> </ul>
6. Επιτόπια επίσκεψη και συναντήσεις με φορείς της τοπικής κοινωνίας	Ολοκληρώθηκε. Ενίσχυση 75 πυρόπληκτων σχολείων με 500 ηλεκτρονικούς υπολογιστές, 480 βιβλία των εκδόσεων της Τράπεζας καθώς και 2.860 βιβλία εκπαιδευτικού και γενικού περιεχομένου.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μαθητές/τριες σχολείων</li> <li>• Δήμοι</li> </ul>

### 3. Δωρεές

Κατά το 2009,

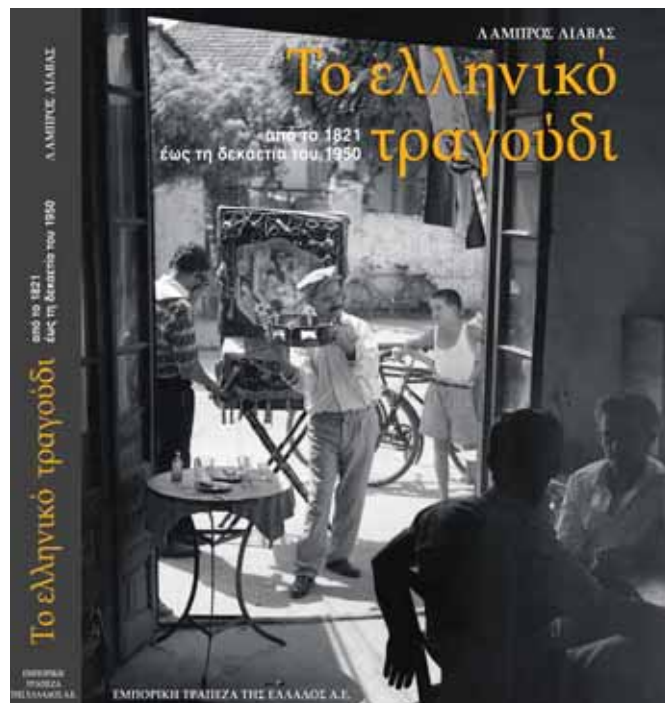
- Οι άμεσες δωρεές σε διάφορους κοινωνικούς, επαγγελματικούς, αθλητικούς, εκπαιδευτικούς και άλλους φορείς, ανέρχονται σε €169.211
- Οι δωρεές βιβλίων ήταν 1,004 βιβλία ποικίλου περιεχομένου και 360 βιβλία από τις εκδόσεις της Τράπεζας. Τα βιβλία διατέθηκαν σε 37 φορείς : βιβλιοθήκες, σχολεία, οργανισμούς, ιδρύματα και ερευνητές. Η αξία αποτιμάται περίπου σε €40.920
- Οι δωρεές σε είδος διατέθηκαν σε 68 κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς και άλλους φορείς και περιλαμβάνουν: 365 πλήρη σετ ηλεκτρονικών υπολογιστών, 357 οθόνες υπολογιστών, 14 εκτυπωτές, 141 γραφεία, 161 καθίσματα, 321 πολυθρόνες, 55 βιβλιοθήκες, 18 ερμάρια, 31 τραπέζια, 60 προεκτάσεις γραφείων, 64 κομοδίνα, 6 φάξ, 2 τηλεοράσεις, 1 κινητό διαχωριστικό, 10 φωτοτυπικά.

### 4. Προάγουμε τον Πολιτισμό

Νοιαζόμαστε και συμβάλουμε στην προαγωγή του πολιτισμού και στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Κατά το 2009 η δραστηριότητά μας επικεντρώθηκε στα παρακάτω:

#### Εκδόσεις

Το 2009 εκδώσαμε το βιβλίο με τίτλο «Το Ελληνικό Τραγούδι από το 1821 έως τη δεκαετία του 1950» του Εθνομουσικολόγου Λάμπρου Λιάβα, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Μουσικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Στη νέα αυτή έκδοση της Εμπορικής Τράπεζας καταγράφεται η πορεία του ελληνικού τραγουδιού σε σχέση με τα ιστορικά γεγονότα και τις κοινωνικές συν-



θήκες κάθε εποχής. Ο συγγραφέας, ανατρέχοντας σε αρχαιακές πηγές και αξιοποιώντας το πλούσιο εικονογραφικό υλικό που προέρχεται κατά κύριο λόγο από το Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο καθώς και από άλλα ιδιωτικά και δημόσια αρχεία-μουσεία, αναδεικνύει τα επιμέρους μουσικά είδη και τους δημιουργούς τους και μας ταξιδεύει με λόγο μεστό και τεκμηριωμένο στα μουσικά μονοπάτια της νεώτερης ελληνικής ιστορίας.

Οι εκδόσεις της Τράπεζας διατίθενται προς πώληση και οι επισράξεις από τις πωλήσεις διατίθενται για κοινωφελείς σκοπούς. Στόχοι για το 2010:

- Προετοιμασία έκδοσης λευκώματος με τις συλλογές της Τράπεζας.
- Ανατύπωση εκδόσεων που παρουσιάζουν έντονη ζήτηση.
- Συνέχιση της ψηφιοποίησης του φωτογραφικού αρχείου των Εκδόσεων.

Πλήρης κατάλογος των εκδόσεων είναι ανηρτημένος στο: [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press\\_publications.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press_publications.jsp)

### Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο<sup>26</sup> της Εμπορικής Τράπεζας διαχειρίζεται ιστορικά τεκμήρια της Εμπορικής Τράπεζας. Η διαδρομή έχει πολιτιστική αξία γιατί συνδέεται με την ιστορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και της ελληνικής κοινωνίας. Το 2009 απασχολούσε 7 άτομα και διατέθηκαν για τους σκοπούς του €310.000

### Χορωδία

Η 45 μελής ανδρική Χορωδία της Τράπεζας<sup>27</sup>, με μαέστρο τον κο Σταύρο Μπέρη, κατά το 2009 συμμετείχε στις παρακάτω συναυλίες και πολιτιστικές εκδηλώσεις:

<sup>26</sup> Η Εταιρεία Ιστορικό Αρχείο είναι θυγατρική της Εμπορικής Τράπεζας, που ιδρύθηκε το 1982. [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki\\_group/company\\_profile.jsp?docid=398CF27768F850B552667F377CCB5D](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/emporiki_group/company_profile.jsp?docid=398CF27768F850B552667F377CCB5D)

<sup>27</sup> Ιδρύθηκε και λειτουργεί από το 1964

1. Συναυλία της Κρατικής Ορχήστρας Αθηνών, με γενικό τίτλο «Ελληνικές ορχήστρες», R.Wagner, «το δαχτυλίδι των Νιμπελούγκεν – Γπράξη», από το μουσικόδραμα «Το Λυκόφως των Θεών». Η συναυλία έγινε στο Μέγαρο Μουσικής της Θεσσαλονίκης, στις 25 Φεβρουαρίου.
2. Συναυλία στο πλαίσιο των εκδηλώσεων για τον εορτασμό της Επετείου της Εθνικής Επανάστασης του 1821. Η συναυλία έγινε στο Κέντρο Εικαστικών και Εφαρμοσμένων Τεχνών (ΚΕΕΤ), στην Παλλήνη Αττικής, στις 29 Μαρτίου.
3. Πασχαλινή συναυλία, στον Άγιο Διονύσιο τον Αρεοπαγίτη, Αθήνα, στις 9 Απριλίου.
4. Συναυλία, στο πλαίσιο των εκδηλώσεων της κήρυξης της Επανάστασης στη Σάμο στις 08/05/1821. Η συναυλία έγινε στην αίθουσα πολλαπλών χρήσεων του Δήμου Καρλοβασίου στη Σάμο, στις 9 Μαΐου.
5. Τελετή για την αναγόρευση του Προέδρου του Ελεγκτικού Συνεδρίου και Γεωργίου Κούρη ως Επίτιμου Διδάκτορα του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο. Η τελετή έγινε στην αίθουσα Αριστοτέλης στις 9 Ιουνίου.
6. Τελετή έναρξης των εργασιών της 49ης Συνόδου της Διεθνούς Ολυμπιακής Ακαδημίας για νέους μετέχοντες. Η τελετή έγινε στον Λόφο της Πνύκας, στις 11 Ιουνίου.
7. Στον Τύρναβο, στο πλαίσιο εκδηλώσεων του Δήμου στις 10 Οκτωβρίου. Επίσης, συμμετοχή στο 20ό Διεθνές Φεστιβάλ Λάρισας, στις 11 Οκτωβρίου.
8. Συναυλία της Κρατικής Ορχήστρας Αθηνών, στην Αίθουσα Φίλων του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, στις 25 Οκτωβρίου.
9. Τελετή παράδοσης της Ολυμπιακής Φλόγας στην Οργανωτική Επιτροπή «Βανκούβερ 2010», που έγινε στο Παναθηναϊκό Στάδιο, στις 29 Οκτωβρίου.
10. Χριστουγεννιάτικη συναυλία της Χορωδίας στην αίθουσα Φιλολογικού Συλλόγου «Παρνασσός», στην Αθήνα, στις 5 Δεκεμβρίου



Η χορωδία της Εμπορικής Τράπεζας

## Ε. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

**Η** βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της Τράπεζας αποτελεί σταθερό μας στόχο. Αν και η Τράπεζα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την περιβαλλοντική υπευθυνότητα, αναγνωρίζουμε την ανάγκη και τις δυνατότητες για περαιτέρω βελτίωση σε όλους τους τομείς. Η περιβαλλοντική διάσταση είναι ενσωματωμένη στη λειτουργία της Τράπεζας.

Προκειμένου να ελαχιστοποιήσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, στα όρια που η χρηματοπιστωτική λειτουργία μας το επιτρέπει, καταγράφουμε και παρακολουθούμε την εξέλιξη της οικολογικής αποδοτικότητας της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό κατά το 2009:

- ✓ Εφαρμόσαμε μέτρα, που ορίζονται από την περιβαλλοντική πολιτική και αποβλέπουν στη βελτίωση της εσωτερικής οικολογικής αποδοτικότητας  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/environmental\\_policy.jsp?section=policy](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/environmental_policy.jsp?section=policy)  
Ειδικότερα, καταγράφουμε αναλυτικά τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα που προκαλούμε με τη χρήση ενέργειας, περιορίζουμε κατά το δυνατόν τις καταναλώσεις ενέργειας και υλικών, και ταυτόχρονα βελτιώνουμε τις ποσότητες υλικών προς ανακύκλωση.
- ✓ Νοιαστήκαμε για τη μείωση της εξωτερικής περιβαλλοντικής

υποβάθμισης, χρηματοδοτώντας έργα στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας καθώς και άλλα επενδυτικά σχέδια που ενσωματώνουν την περιβαλλοντική διάσταση.

- ✓ Νοιαστήκαμε για την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση.

Στόχος της Εμπορικής Τράπεζας είναι να προσαρμόζεται στο πλαίσιο αρχών της μητρικής Crédit Agricole SA, με βάση τις «Κλιματικές Αρχές για το χρηματοπιστωτικό τομέα»<sup>1</sup>, ώστε να συμβάλλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής που προκαλείται από ανθρωπογενείς αιτίες,  
[http://www.creditagricole.com/sustainabledevelopment/sd/actions\\_enjeux\\_metier/produits\\_services/bilan\\_carbone.html](http://www.creditagricole.com/sustainabledevelopment/sd/actions_enjeux_metier/produits_services/bilan_carbone.html)

Για τους δικούς της σκοπούς η μητρική Crédit Agricole SA ανέθεσε στην ελεγκτική εταιρία PriceWaterhouseandCoopers (PWC) της Γαλλίας τον έλεγχο των στοιχείων της Εμπορικής Τράπεζας, που αφορούν στις καταναλώσεις ενέργειας και νερού του έτους 2009.

<http://www.credit-agricole.com/en/Sustainable-development/Area-for-analysts/Statutory-auditors>

<sup>1</sup> «The Climate Principles for the Finance Sector»  
[http://www.theclimategroup.org/news\\_and\\_events/climate\\_principles\\_for\\_global\\_finance\\_sector/](http://www.theclimategroup.org/news_and_events/climate_principles_for_global_finance_sector/)

### ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ

#### Πλαίσιο για το χρηματοπιστωτικό τομέα (Εκτενές Απόσπασμα)

#### Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΑΣ

2.0 ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΞΟΥΜΕ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΟΡΘΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΑΝΘΡΑΚΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΜΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΜΑΣ.

#### 2.1 Ερευνητική δράση

Θα ενσωματώσουμε στην ερευνητική μας δραστηριότητα ζητήματα που αφορούν στο κλίμα και τον άνθρακα και, όπου αρμόζει, θα χρησιμοποιήσουμε τα αποτελέσματα που θα προκύψουν για να αναπτύξουμε προϊόντα και υπηρεσίες επωφελή για τους πελάτες μας.

#### 2.2 Διαχείριση ενεργητικού

2.2.1 Θα δώσουμε τη δυνατότητα στους αναλυτές μας να ενσωματώσουν στις έρευνες και στις επενδυτικές αποφάσεις, τους κινδύνους και τις δυνατότητες που σχετίζονται με τον άνθρακα και το κλίμα, όπου αυτό είναι εφικτό.

2.2.2 Θα εμπλέξουμε τους πελάτες μας να κατανοήσουν τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με τον άνθρακα και την κλιματική αλλαγή που τους αφορούν και θα αναπτύξουμε προϊόντα και υπηρεσίες που τους στηρίζουν στη διαχείριση αυτών των

κινδύνων και την αξιοποίηση αυτών των ευκαιριών.

2.2.3 Όσον αφορά στις υπηρεσίες θεματοφυλακής, θα συνεργαστούμε με τις εταιρείες στις οποίες επενδύουν οι πελάτες μας προκειμένου να κατανοήσουμε πώς ελαχιστοποιούν τους κινδύνους και μεγιστοποιούν τις δυνατότητες που παρουσιάζει η κλιματική αλλαγή και η κλιματική πολιτική. Θα ενθαρρύνουμε επίσης τις εταιρείες αυτές ώστε να βελτιώσουν τη διακυβέρνησή τους και την ένταξη των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα.

#### 2.3 Λιανική Τραπεζική

2.3.1 Θα διεξάγουμε έρευνα προκειμένου να κατανοήσουμε:

- Τις δυνητικές επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και της πολιτικής της κλιματικής αλλαγής για τους πελάτες μας.
- Την προθυμία των πελατών μας για να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις αυτές.
- Τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που χρειάζονται οι πελάτες μας για να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις αυτές και τα εμπόδια που θα συναντήσουν.
- Τις μεθόδους που απαιτούνται για την κατανόηση του τρόπου που οι πελάτες μας θα χειριστούν το θέμα.

2.3.2 Βάσει της κατανόησης των πελατών μας, θα αναπτύξουμε προϊόντα, υπηρεσίες και στρατηγικές επικοινωνίας και δέσμευσης προκειμένου να τους βοηθήσουμε να αντιμετωπίσουν τις εν

δυνάμει επιπτώσεις και να μειώσουν το ανθρακικό τους αποτύπωμα.

## **2.4 Ασφάλιση και αντασφάλιση**

**2.4.1** Θα αναπτύξουμε την απαραίτητη γνώση, δεξιότητες και εργαλεία προκειμένου να εκτιμήσουμε τους κινδύνους που σχετίζονται με τον άνθρακα και το κλίμα και σχετίζονται με τις συναλλαγές μας και τις οικονομικές επιπτώσεις που ενέχουν για την επιχείρησή μας.

**2.4.2** Θα αναπτύξουμε τεχνικές αξιολόγησης κινδύνου προκειμένου να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να κατανοήσουν καλύτερα και να αντεπεξέλθουν στην κλιματική αλλαγή.

**2.4.3** Θα αναπτύξουμε ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες που ενθαρρύνουν τους πελάτες μας να μειώσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με τον άνθρακα και το κλίμα, και θα βοηθήσουμε στην ανάπτυξη και υιοθέτηση τεχνολογιών περιορισμού της εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου και στρατηγικών επωφελομένους της αγοράς εκπομπών άνθρακα.

## **2.5 Εταιρική Τραπεζική**

**2.5.1** Θα αναπτύξουμε και θα εφαρμόσουμε μια διαδικασία για τη σταθερή εκτίμηση των οικονομικών επιπτώσεων του άνθρακα και των κλιματικών κινδύνων που είναι σχετικοί με τους πελάτες μας και θα εκπαιδύσουμε τους υπαλλήλους μας στην εφαρμογή αυτής της μεθόδου εκτίμησης.

**2.5.2** Θα αναζητήσουμε πρακτικούς τρόπους εκτίμησης των κινδύνων του άνθρακα που επιφέρουν στο κλίμα οι δανειστικές και επενδυτικές μας δραστηριότητες. Όπου μπορεί να υπάρξει υλοποιήσιμη και σχετική μεθοδολογία, θα αναπτύξουμε και θα εφαρμόσουμε τη μέθοδο αυτή.

**2.5.3** Θα συνεργαστούμε με τους πελάτες μας προκειμένου να κατανοήσουν τους κινδύνους που σχετίζονται με τον άνθρακα και το κλίμα και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με τη δραστηριότητα της επιχείρησής τους. Ενδεχομένως να χρειαστεί να τους ενθαρρύνουμε να αναπτύξουν μια στρατηγική που θα τους επιτρέπει να αντιμετωπίσουν αυτούς τους κινδύνους, να υπολογίσουν και να κοινοποιήσουν το ανθρακικό τους αποτύπωμα, και να θέσουν ουσιαστικούς στόχους για τη μείωση των εκπομπών άνθρακα.

**2.5.4** Θα αναπτύξουμε λύσεις χρηματοδότησης για να διευκολύνουμε την επένδυση στις τεχνολογίες χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και σε προγράμματα μείωσης των αερίων του θερμοκηπίου.

## **2.6 Επενδυτική Τραπεζική & Αγορές**

### **2.6.1 Συμβουλευτικές Υπηρεσίες**

Θα αναπτύξουμε τη γνώση, τα εργαλεία και τις απαραίτητες δεξιότητες προκειμένου να συμβουλευόμαστε τους πελάτες μας για τις δυνητικές οικονομικές επιπτώσεις των κινδύνων που σχετίζονται με τον άνθρακα και το κλίμα και των ευκαιριών που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές τους συναλλαγές.

### **2.6.2 Δομημένη χρηματοδότηση & κεφάλαιο επιχειρηματικών συμμετοχών**

Θα αναπτύξουμε βιώσιμες λύσεις χρηματοδότησης για να διευκολύνουμε την επένδυση σε τεχνολογίες χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και σε έργα μείωσης του φαινομένου του

θερμοκηπίου.

### **2.6.3 Συναλλαγές**

Θα αναπτύξουμε εμπειρογνώμοσύνη του συστήματος εμπορίας δικαιωμάτων εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου, των μετεωρολογικών παραγώγων, των ενεργειακών πιστώσεων από την παραγωγή ενέργειας με ανανεώσιμες πηγές και άλλων σχετιζόμενων με το κλίμα αγαθών, και θα αναζητήσουμε τρόπους προκειμένου να διαδραματίσουμε εποικοδομητικό ρόλο στην πρόωθηση των παραπάνω.

## **2.7 Χρηματοδότηση έργων**

Για έργα που εκπέμπουν ή είναι πιθανό να εκπέμπουν ποσότητα ισοδύναμη με 100.000 τόνους διοξειδίου του άνθρακα ανά έτος (συνολικές εκπομπές άμεσων ή έμμεσων πηγών που σχετίζονται με την αγορά ηλεκτρικής ενέργειας για ίδια κατανάλωση), με εξαίρεση περιπτώσεις που υπάρχει δυνατότητα αιτιολογημένης παρέκκλισης, θα ζητήσουμε από τον πελάτη να:

**2.7.1** Αναζητά ευκαιρίες για τη μείωση των σχετιζόμενων με το έργο εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου με τρόπο που αρμόζει στη φύση και στην κλίμακα των εργασιών και των επιπτώσεων του έργου.

**2.7.2** Ποσοτικοποιεί και να κοινοποιεί τις άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και τις έμμεσες εκπομπές που συνδέονται με την παραγωγή ενέργειας εκτός του τόπου παραγωγής ενέργειας που χρησιμοποιείται για την εκτέλεση του έργου.

**2.7.3** Παρακολουθεί και να εκθέτει ετησίως τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένες μεθοδολογίες.

**2.7.4** Αξιολογεί τεχνικά και οικονομικά υλοποιήσιμες επιλογές για τη μείωση ή την αντιστάθμιση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που σχετίζονται με το έργο κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου αυτού.

**3.0 ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΘΑ ΣΤΗΡΙΞΟΥΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΜΙΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΧΑΜΗΛΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΑΝΘΡΑΚΑ, ΣΥΜΒΑΤΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΜΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ**

**3.1** Μέσω του δικτύου των πελατών μας, των προμηθευτών, του προσωπικού και άλλων ενδιαφερόμενων μερών, θα διαχέουμε την πληροφορία προκειμένου να αυξήσουμε την ευαισθητοποίηση για την κλιματική αλλαγή και τις δυνατότητες για την μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

**3.2** Θα εμπλέξουμε τους σημαντικότερους μας προμηθευτές στην ενασχόληση τους με ζητήματα που αφορούν την κλιματική αλλαγή και θα συνεργαστούμε για να επιτύχουμε τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου μέσω της αλυσίδας εφοδιασμού.

**3.3** Αναγνωρίζουμε ότι η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής δεν μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω εθελοντικής δράσης και στηρίζουμε την υιοθέτηση αποτελεσματικών και αποδοτικών κανονισμών και πολιτικών για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Η στήριξη αυτή μπορεί να περιλαμβάνει τη εμπλοκή ατόμων που χαράσσουν πολιτικές και/ή βασικών ενδιαφερόμενων μερών σε ατομική βάση ή μέσω πρωτοβουλιών που προέρχονται από παρεμφερείς τομείς ή πολυμετοχικές συνεργασίες.

## Ε1: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Το πλαίσιο της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Τράπεζας ορίζεται από την Περιβαλλοντική Πολιτική της. Για το πλήρες κείμενο της πολιτικής: [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/environmental\\_policy.jsp?section=policy](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/sport&culture/environmental_policy.jsp?section=policy)

### Εκτενές Απόσπασμα της Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Τράπεζας

#### Στόχοι της Περιβαλλοντικής Πολιτικής μας

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

#### 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 (CO<sub>2</sub>), 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 ηλεκτ. ενέργειας, του χαρτιού και του νερού.
- Ανακύκλωση του παλαιόχαρτου, των υλικών συσκευασίας, του απαξιωμένου τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, και των πλαστικών απορριμμάτων.
- Ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών κριτηρίων στις κατασκευές κτηρίων.

#### 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 οικο-αποδοτικότητα της Τράπεζας και του Ομίλου.

## Ε2. ΥΠΟΛΟΓΙΖΟΥΜΕ ΤΙΣ ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΔΙΟΞΕΙΔΙΟΥ ΤΟΥ ΑΝΘΡΑΚΑ

Η Εμπορική Τράπεζα φροντίζει για την παρακολούθηση και τον έλεγχο των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) που εκπέμπει. Υπολογίζουμε<sup>2</sup> τις εκπομπές CO<sub>2</sub> με και χωρίς τις εκπομπές που προκαλούνται από τη λειτουργία του μηχανογραφικού κέντρου.

Κατά το έτος 2009 η Εμπορική Τράπεζα παρήγαγε συνολικά 32.607 ισοδύναμους τόνους διοξειδίου του άνθρακα (tCO<sub>2</sub>). Κύρια πηγή των εκπομπών tCO<sub>2</sub>, σε ποσοστό 97%, είναι η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στο σύνολο των ιδιόκτητων και μισθωμένων κτηρίων της Τράπεζας<sup>3</sup>.

Ο δείκτης οικολογικής αποδοτικότητας, με βάση τον αριθμό εργαζομένων, υπολογίζεται σε 6,3 eq tCO<sub>2</sub> ανά εργαζόμενο. Ο δείκτης με βάση τη χρησιμοποιούμενη επιφάνεια διαμορφώνεται στο 5,2 χωρίς το Μηχανογραφικό Κέντρο (ΜΚ) ή 6,1 συμπεριλαμβανομένου του ΜΚ.

### Βασικοί δείκτες εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (eq tCO<sub>2</sub>), έτος 2009

Πηγή Ενέργειας	Ποσότητα σε kWh	eq tCO <sub>2</sub>	Επιφάνεια σε μ <sup>2</sup>	Δείκτης tCO <sub>2</sub> /μ <sup>2</sup>	Δείκτης tCO <sub>2</sub> / αριθμό εργαζομένων <sup>4</sup>
Ηλεκτρική Ενέργεια: α (χωρίς το ΜΚ)	26.481.628	26.879	205.611	129	5,2
Ηλεκτρική Ενέργεια: β (με το ΜΚ)	31.164.028	31.631	216.501	144	6,1
Πετρέλαιο θέρμανσης: γ	3.216.016	968	55.772	58	0,2
Φυσικό Αέριο: δ	32.846	8	689	48	0,0
Σύνολο ενέργειας και eq tCO <sub>2</sub> : (α+γ+δ)	29.730.490	27.854	205.611	145	5,4
Σύνολο eq tCO <sub>2</sub> (β+γ+δ)		32.607			6,3

Πλέον των παραπάνω, κατά το 2009, οι εταιρικές μετακινήσεις με εταιρικά αυτοκίνητα ή αυτοκίνητα στελεχών μας προκάλεσαν εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα 258 eq.tCO<sub>2</sub>

<sup>2</sup> Για τον υπολογισμό των eq tCO<sub>2</sub>, για το έτος 2009, χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές που παρέχει ο Γαλλικός φορέας, ADEME "French Agency for the Environment and Energy Management", "Emission Factors Guide, Version 5, Emission Factors Calculation and Bibliographical Sources used" [www2.ademe.fr/servlet/getBin?name...pdf](http://www2.ademe.fr/servlet/getBin?name...pdf) [Συντελεστές: Ηλεκτρικής ενέργειας: 0,001015 eq tCO<sub>2</sub>/kWh, Φυσικού Αερίου: 0,000231 eq tCO<sub>2</sub>/kWh και πετρελαίου θέρμανσης: 0,000301]. Προ του έτους 2009 χρησιμοποιήθηκαν οι συντελεστές του GHG Protocol <http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>.

<sup>3</sup> Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αναφέρεται, για την καλύτερη παρακολούθηση της επίδοσης: α) χωρίς την κατανάλωση του μηχανογραφικού κέντρου, β) συμπεριλαμβανομένου του μηχανογραφικού κέντρου. Συντελεστές του GHG Protocol <http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools>.

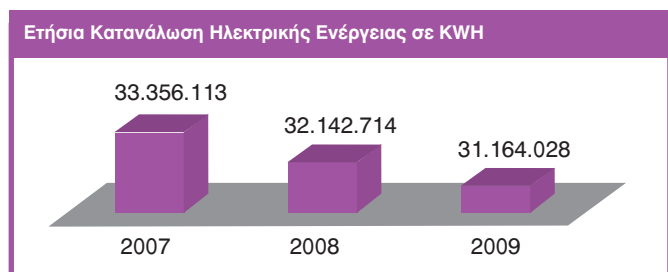
<sup>4</sup> 5.206 άτομα

## E3: ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

### Ηλεκτρική Ενέργεια

Στα παρακάτω γραφήματα απεικονίζεται η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο 2007-2009 και οι αντίστοιχοι δείκτες.

Κατά το 2009 καταναλώσαμε συνολικά (συμπεριλαμβανομένου του Μηχανογραφικού Κέντρου) 31.164.028 kWh ηλεκτρικής ενέργειας, δηλαδή μειωμένη κατά 6,6% έναντι της κατανάλωσης του έτους 2007. Η σταδιακή μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά την περίοδο 2007-2009 οφείλεται κυρίως στη μείωση της χρησιμοποιούμενης συνολικής επιφάνειας.



Παράλληλα, για την ίδια χρονική περίοδο ο δείκτης «κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο άτομο» είναι αυξημένος κατά 3,1% λόγω της μείωσης του ανθρώπινου δυναμικού.

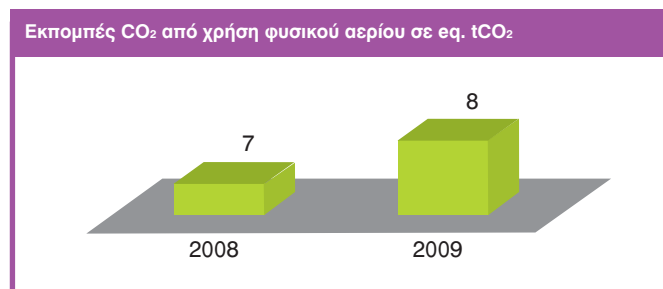
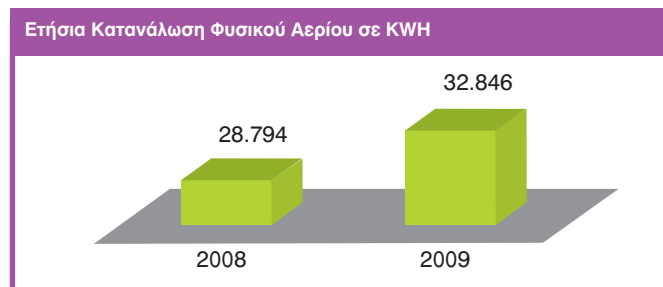


Επίσης, υπολογίζουμε τις παραγόμενες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα ως προς τη χρησιμοποιούμενη επιφάνεια (Δείκτης tCO<sub>2</sub>/μ<sup>2</sup>) και ως προς τον αριθμό εργαζομένων (Δείκτης tCO<sub>2</sub> / αριθμό εργαζομένων). Για πληρέστερη απεικόνιση, οι προαναφερόμενοι δείκτες επίδοσης παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα με και χωρίς το Μηχανογραφικό Κέντρο.

Ετήσια Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας και δείκτες <sup>5</sup> eq tCO <sub>2</sub> , έτος 2009					
Πηγή Ενέργειας	Ποσότητα σε KWh	eq tCO <sub>2</sub>	Αντίστοιχη επιφάνεια σε μ <sup>2</sup>	Δείκτης tCO <sub>2</sub> / μ <sup>2</sup>	Δείκτης tCO <sub>2</sub> / αριθμό εργαζομένων
Ηλεκτρική Ενέργεια: α (χωρίς το ΜΚ)	26.481.628	26.879	205.611	129	5,2
Ηλεκτρική Ενέργεια: β (με το ΜΚ)	31.164.028	31.631	216.501	144	6,1

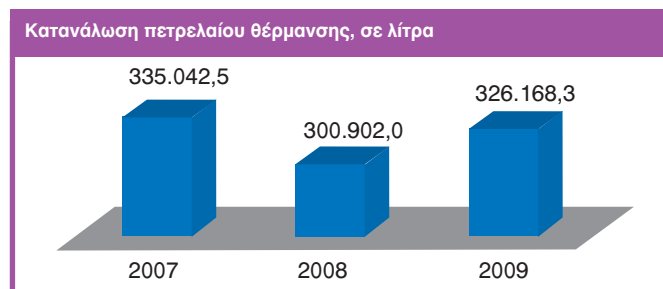
### Φυσικό αέριο

Αρχίσαμε την κατανάλωση Φυσικού Αερίου, σε περιορισμένη κλίμακα, από το έτος 2008<sup>6</sup>. Το 2009 καταναλώσαμε φυσικό αέριο 32.846 kWh, και ο δείκτης κατανάλωσης φυσικού αερίου ανά μ<sup>2</sup> ήταν 48 kWh/ μ<sup>2</sup> (σε επιφάνεια 689 μ<sup>2</sup>). Η κατανάλωση φυσικού αερίου το 2009 αντιστοιχεί σε 8 eq tCO<sub>2</sub>. Η δυνατότητα χρήσης φυσικού αερίου<sup>7</sup> εξαρτάται και από το περιορισμένο διαθέσιμο δίκτυο παροχής.



### Καύσιμα για θέρμανση

Για θέρμανση, το 2009 καταναλώσαμε 326.168,3 λίτρα πετρελαίου ή 3.216.016 kWh σε συνολική επιφάνεια 55.772 μ<sup>2</sup>. Ο δείκτης «κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης προς επιφάνεια» ήταν 58 kWh/ μ<sup>2</sup>. Μέσω της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης παρήχθησαν<sup>8</sup> εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα 968 eq. tCO<sub>2</sub>.



<sup>5</sup> Σημειώνεται ότι ο υπολογισμός των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα έγινε με βάση το συντελεστή μετατροπής, για τους καταναλωτές της ΔΕΗ, που παρέχει ο Γαλλικός φορέας ADEME "French Agency for the Environment and Energy Management", "Emission Factors Guide, Version 5, Emission Factors Calculation and Bibliographical Sources used, January 2007" [www2.ademe.fr/servlet/getBin?name...pdf](http://www2.ademe.fr/servlet/getBin?name...pdf)

<sup>6</sup> [Συντελεστής μετατροπής Ηλεκτρικής ενέργειας: 0,001015 t eq CO<sub>2</sub>/KWH]

<sup>7</sup> Η κατανάλωση αφορά περίπου το τελευταίο 8μηνο του έτους 2008.

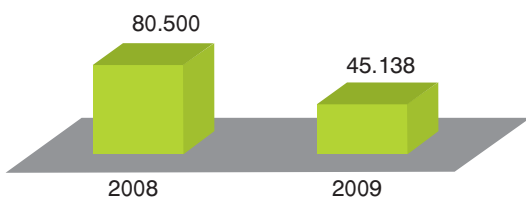
<sup>8</sup> Συντελεστής μετατροπής: 0,000301 eq tCO<sub>2</sub> /kWh.

## Καύσιμα για εταιρικές μετακινήσεις

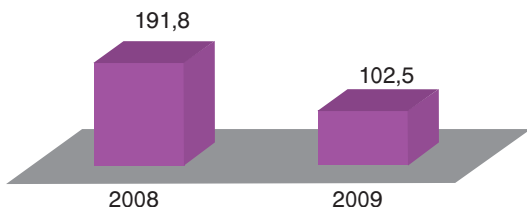
Οι εταιρικές μετακινήσεις είναι αναπόφευκτες. Για το λόγο αυτό δεν υπολογίζουμε τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα, που αναλογούν στην Τράπεζα, από μετακινήσεις με μαζικά μέσα μεταφοράς.

Όμως, αντικαθιστούμε τις εταιρικές μετακινήσεις με video-conference, teleconference ή/και ηλεκτρονική επικοινωνία, με στόχο κατά το δυνατόν να τις ελαχιστοποιούμε. Το 2009 τα εταιρικά αυτοκίνητα κατανάλωσαν 45.138 λίτρα βενζίνης και 1.978 λίτρα ντίζελ. Πλέον των παραπάνω, για υπηρεσιακούς λόγους ιδιωτικά αυτοκίνητα στελεχών μας διένυσαν αποστάσεις 631.627 Km. Οι εταιρικές μετακινήσεις κατά το έτος 2009 προκάλεσαν συνολικά εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα<sup>9</sup> 258 eq tCO<sub>2</sub>, σημειώνοντας μείωση κατά 19,6%, έναντι 321 eq tCO<sub>2</sub> του έτους 2008.

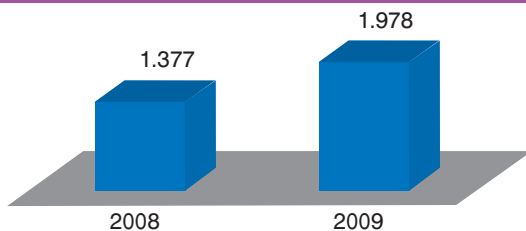
### Κατανάλωση βενζίνης σε λίτρα



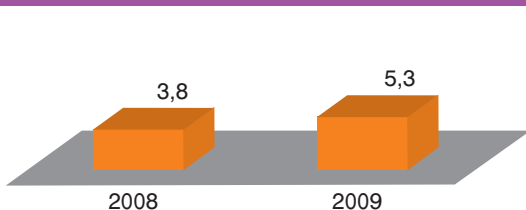
### Εκπομπές eq. tCO<sub>2</sub> από κατανάλωση βενζίνης



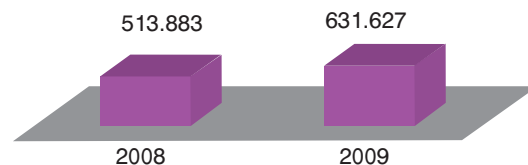
### Κατανάλωση Diesel εταιρικών αυτοκινήτων (σε λίτρα)



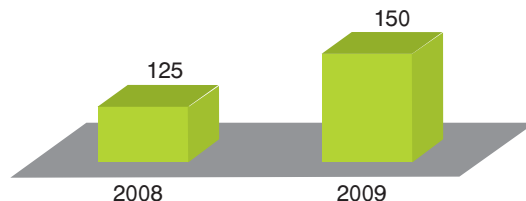
### Εκπομπές CO<sub>2</sub> σε eq. tCO<sub>2</sub> από κατανάλωση πετρελαίου Diesel



### Εταιρικές μετακινήσεις: Διανυθείσες αποστάσεις σε km



### Εκπομπές eq.tCO<sub>2</sub> από διανυθείσες αποστάσεις σε km



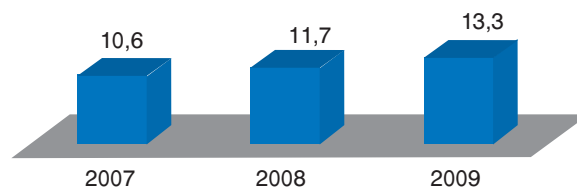
### Εταιρικές μετακινήσεις και αντίστοιχες εκπομπές eq tCO<sub>2</sub>

	Μονάδα Μέτρησης	2008		2009	
		Ποσότητα	tCO <sub>2</sub> eq.	Ποσότητα	tCO <sub>2</sub> eq.
Κατανάλωση Βενζίνης σε Εταιρικά Αυτοκίνητα	Λίτρα	80.500	191,8	45.138	102,5
Κατανάλωση Diesel σε Εταιρικά Αυτοκίνητα	Λίτρα	1.377	3,8	1.978	5,3
Υπηρεσιακές Μετακινήσεις	Km	513.883	125,2	631.627	150
Σύνολο	tCO <sub>2</sub> eq		321		258

## E4: ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΝΕΡΟΥ

Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το έτος 2009 ανέρχεται στα 69.306 μ<sup>3</sup>, έναντι 63.304,35 (μ<sup>3</sup>) το έτος 2008. Ο δείκτης κατανάλωσης νερού ανά εργαζόμενο, το έτος 2009, ανέρχεται σε 13,3 (μ<sup>3</sup>/εργαζόμενο), και ο δείκτης κατανάλωσης νερού προς επιφάνεια (μ<sup>3</sup>/μ<sup>2</sup>) ανέρχεται σε 0,33. Η κατανάλωση νερού αφορά κυρίως στο πόσιμο νερό και στο νερό καθημερινής υγιεινής, και για

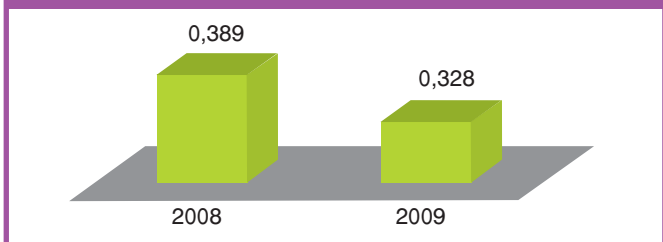
### Κατανάλωση νερού, μ<sup>3</sup>/εργαζόμενο άτομο



<sup>9</sup> Για τον υπολογισμό χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο του GHG protocol : [http://www.ghgprotocol.org/downloads/calcs/WRI\\_Transport\\_Tool.xls](http://www.ghgprotocol.org/downloads/calcs/WRI_Transport_Tool.xls)

το λόγο αυτό έχουμε περιορισμένα περιθώρια για τη μείωσή της. Το 2009 δεν σημειώθηκε αξιοσημείωτη διαρροή νερού. Εντός του 2010, σκοπεύουμε να λάβουμε μέτρα για μείωση της κατανάλωσης νερού στα κεντρικά κτήρια καθώς και για την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων μας για την ανάγκη εξοικονόμησης νερού.

Κατανάλωση νερού ως προς την επιφάνεια (μ³/μ²)



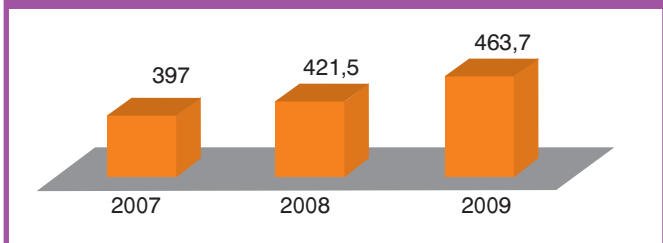
### Ε5: ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΧΑΡΤΟΥ

Έχοντας ελαχιστοποιήσει τον αριθμό των χρησιμοποιούμενων εντύπων και φακέλων, έχοντας αυτοματοποιήσει σχεδόν το σύνολο των εργασιών και διαδικασιών, περιορίσαμε σημαντικά τις παραγωγές εταιρικών εντύπων.

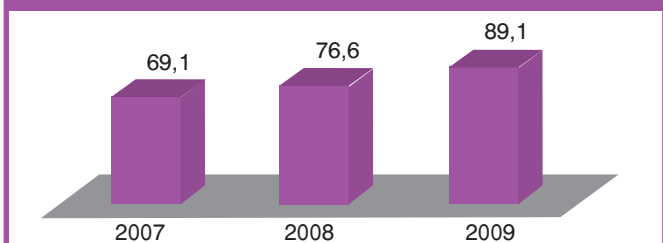
Ωστόσο, δεν καταφέραμε να μειώσουμε τη χρήση φωτοτυπικού χαρτί. Το 2009 οι επιδόσεις μας ως προς την κατανάλωση<sup>10</sup> φωτοτυπικού χαρτί (A4) συνέχισαν να είναι αρνητικές, καθώς η συνολική κατανάλωση αυξήθηκε κατά 9,1% έναντι της κατανάλωσης του 2008, η δε κατανάλωση ανά εργαζόμενο αυξήθηκε κατά 16,3%. Κατά το 2009, κατά μέσο όρο, κάθε εργαζόμενο άτομο κατανάλωσε 12,5 κιλά φωτοτυπικό χαρτί περισσότερο σε σύγκριση με το 2008.

Η αρνητική επίδοση σημειώθηκε παρά τις ενέργειες της Τράπεζας όπως: μείωση των εκτυπωτών ανά χρήστη στις κεντρικές υπηρεσίες, απόσυρση ατομικών εκτυπωτών καθώς και προτροπές της αρμόδιας Μονάδας να αποφεύγονται οι άσκοπες εκτυπώσεις και να επιλέγονται εκτυπώσεις σε 2 όψεις.

Κατανάλωση φωτοτυπικού χαρτί (A4), σε τόνους



Κατανάλωση φωτοτυπικού χαρτί (A4): Κιλά/Εργαζόμενο



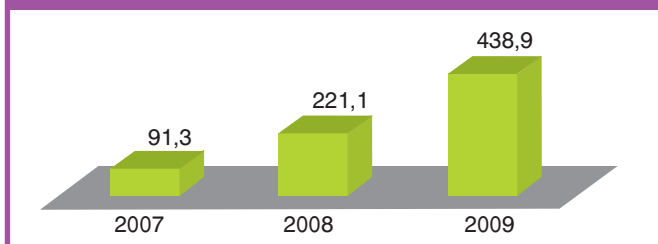
### Ε6: ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ

Μέσω των συμβάσεων με προμηθευτές υπηρεσιών καθαρισμού, νοιαζόμαστε ώστε τα υλικά καθαρισμού των χώρων της Τράπεζας να πληρούν τις προδιαγραφές ποιότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να έχουν τα απαιτούμενα πιστοποιητικά εγκυρότητας από τον Ε.Ο.Φ. ή το Γενικό Χημείο του Ελληνικού Κράτους.

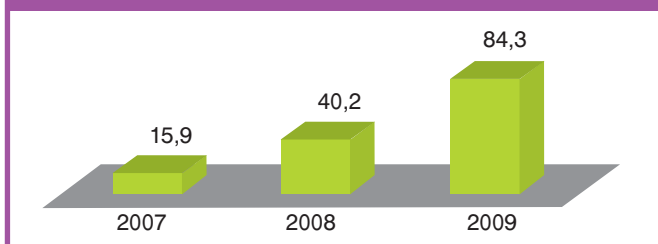
### Ε7. ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ, με μια ματιά

#### Παλιόχαρτου

Ανακύκλωση παλιόχαρτου σε τόνους

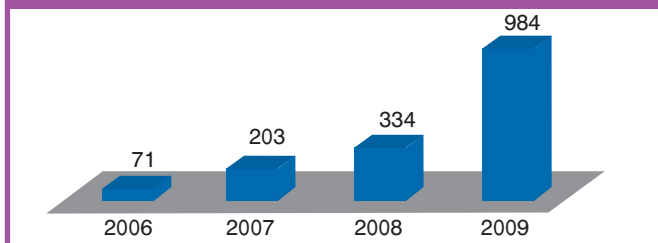


Ανακύκλωση χαρτί, κιλά/ανά εργαζόμενο



#### Μπαταριών

Ανακύκλωση Μπαταριών σε κιλά



### Ηλεκτρονικός & Ηλεκτρολογικός εξοπλισμός

Πρώτη επιλογή μας είναι η επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού στην Τράπεζα. Δεύτερη επιλογή είναι η διάθεση του εξοπλισμού ως δωρεά σε φορείς κατόπιν αιτήματος. Τρίτη επιλογή η ανακύκλωση ή επαναχρησιμοποίησή τους ως scrap.

<sup>10</sup> Δεν είναι δυνατόν να υπολογιστεί με ακρίβεια τυχόν απόθεμα φωτοτυπικού χαρτί. Επομένως υποθέτουμε ότι καταναλώνουμε όσο χαρτί αγοράζουμε.

## Ε8. ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ

Αναγνωρίζουμε την αξία της βιοποικιλότητας στην ποιότητα ζωής και στην ευμάρεια των ανθρώπων. Θέλουμε η αξία της βιοποικιλότητας να γίνει καλύτερα αντιληπτή και να συμβάλουμε στην ανάσχεση της απώλειάς της. Η Εμπορική Τράπεζα δεν κατέχει, ούτε χρησιμοποιεί γη σε προστατευόμενες περιοχές με υψηλή αξία βιοποικιλότητας. Κατά κανόνα, τα καταστήματα, τα ATMs, τα ανταλλακτήρια και άλλα κτήρια της Τράπεζας βρίσκονται σε κεντρικά σημεία των πόλεων. Νοιαζόμαστε ώστε η χρηματοδοτήσεις μας να μην επιβαρύνουν την

βιοποικιλότητα σε προστατευμένες περιοχές καθώς και σε περιοχές με υψηλές αξίες βιοποικιλότητας.

Ζητήσαμε ενημέρωση για τις δράσεις που αναπτύχθηκαν στην κατασκήνωση της Εμπορικής Τράπεζας και θέτουμε υπ' όψιν σας τη σχετική ανταπόκριση.

Κατά το 2010 στοχεύουμε να επικεντρώσουμε σε δράσεις ευαισθητοποίησης σχετικά με την αξία και την προστασία της βιοποικιλότητας.

### Ανταπόκριση από την Κατασκήνωση της Εμπορικής Τράπεζας

Το 2009 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη προγραμμάτων περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των παιδιών κατά την διάρκεια και των τριών κατασκηνωτικών περιόδων, με κύριο στόχο την αναγνώριση της αξίας της βιοποικιλότητας.

Στα προγράμματα αυτά συμμετείχαν 257 παιδιά και νέοι, ηλικίας από 12 έως 23 ετών.

Αναλυτικά: Τον Ιούνιο, η παιδαγωγική ομάδα των στελεχών της κατασκήνωσής μας, στο πλαίσιο της παγκόσμιας ημέρας περιβάλλοντος, πλαισίωσε τις περιβαλλοντικές εκδηλώσεις του Δήμου Αχαρνών. Απευθυνόμενη σε τρεις πολυάριθμες ομάδες μαθητών του Δημοτικού, παρουσίασε σκηνικό δρώμενο με τίτλο ' Άνθρωποι με οικολογική συνείδηση'. Κατά την διάρκεια του ίδιου μήνα, διοργανώθηκαν επίσης δύο διήμερες εκδρομές, που περιελάμβαναν ανάβαση στην Πάρνηθα και στο βουνό Οίτη, με ιδιαίτερη ενημέρωση γύρω από την προσπάθεια οικοτουριστικής ανάπτυξης της περιοχής.

Στις δύο επόμενες κατασκηνωτικές περιόδους, των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου, διοργανώθηκαν τριήμερη, διήμερη και πενήδημερη εκδρομές στον Όλυμπο, στη Δίρφη και στο Εθνικό Πάρκο της Ανατολικής Πίνδου. Οι εκδρομές περιελάμβαναν αναβάσεις, διεξοδικές ενημερώσεις γύρω από την πανίδα και την χλωρίδα και πορείες.

Ανταποκριτές:

Ηλίας Πίτσικας, Αλέξανδρος Μαρασλίδης & Ντόρα Οικονόμου

## Ε9: ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Το 2009 οι ανανεώσιμες πηγές αντιπροσώπευσαν 20% των υπολοίπων και 24% των ορίων του χαρτοφυλακίου του Project Finance. Τα εγκεκριμένα πιστωτικά όρια για έργα στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ανέρχονται σε €275 εκατομμύρια. Η Εμπορική Τράπεζα έχει αποκτήσει υψηλή τεχνογνωσία στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, που περιλαμβάνουν έργα στους τομείς των αιολικών πάρκων, μο-

νάδες συμπαραγωγής ενέργειας (CHP), υδροηλεκτρικών σταθμών, φωτοβολταϊκών και μονάδων αφαλάτωσης. Στο τέλος του 2009, η Τράπεζα κατέχει το 14% του μεριδίου αγοράς της πράσινης ενέργειας και προσδοκούμε στην αύξηση της αγοράς και του μεριδίου μας.

### Ρωτήσαμε

τον Διευθυντή Σύνθετων Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας κο Εμμανουήλ Ζωζωνάκη, και μας απάντησε:

#### 1. Πως εσείς ως πολίτης, βλέπετε το θέμα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας;

Ως πολίτης αντιμετωπίζω τη χρήση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) ως μια πρόκληση και μια μεγάλη ευκαιρία για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων καθώς και ως ένα μέσο εξορθολογικοποίησης του τρόπου που διαχειριζόμαστε τους πόρους της γης που μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην αποκατάσταση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας του παγκόσμιου οικοσυστήματος.

Η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ δύναται να συνεισφέρει στην απόκτηση και ενδυνάμωση της περιβαλλοντικής συνείδησης των πολιτών κατά τα πρότυπα κοινωνιών με προηγμένη περιβαλλοντική συνείδηση όπου τα αποτελέσματα αυτής της διαδικασίας είναι ορατά στην καθημερινή ζωή και τις δράσεις των πολιτών (περιορισμένη χρήση ΙΧ, προστασία δασών και θαλάσσιων, οικολογικός εθελοντισμός, κ.τ.λ).

#### 2. Πως η Ελλάδα μπορεί να αξιοποιήσει τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας;

Η Ελλάδα είναι πλούσια σε δυναμικό ΑΠΕ το οποίο σε αντίθεση με τις συμβατικές πηγές ενέργειας που ρυπαίνουν το περιβάλλον και εξαντλούνται με γοργούς ρυθμούς, δεν επιβαρύνουν το περιβάλλον και θεωρούνται πρακτικά ανεξάντλητες. Η σταδιακή ανακατάσταση της χρήσης των ρυπογόνων και περιβαλλοντικά επιβλαβών συμβατικών πηγών ενέργειας από τις ΑΠΕ, εκτός του ότι μειώνει την εξάρτηση της χώρας για την εισαγωγή πόρων που δε διαθέτει, συνεισφέρει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας του ευρύτερου φυσικού περιβάλλοντός μας και της ζωής των πολιτών. Επίσης συμβάλει στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομία μέσω των επενδύσεων στον κλάδο παραγωγής ενέργειας από ΑΠΕ. Μια συντονισμένη ανάπτυξη του κλάδου θα μπορούσε να περιλαμβάνει και την υλοποίηση επενδύσεων όχι μόνο στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας, αλλά και στην παραγωγή σημαντικού μέρους του εξοπλισμού των μονάδων παραγωγής ενέργειας, που σήμερα εισάγεται από τρίτες χώρες. Σε

αυτή την κατεύθυνση μπορεί να βοηθήσει το πλούσιο δυναμικό της χώρας σε ΑΠΕ που δύναται να οδηγήσει σε σημαντικό αριθμό επενδύσεων και κατ' επέκταση να δώσει κίνητρο στη διεθνή βιομηχανία για ανάπτυξη παραγωγικής δραστηριότητας στην επικράτεια της χώρας.

Βασική προϋπόθεση για τα ανωτέρω είναι η Ελληνική Πολιτεία να συμβάλει στην αποτελεσματική παροχή των απαιτούμενων αδειοδοτήσεων και να εφαρμόσει το χωροταξικό σχεδιασμό ώστε να μειωθούν οι πιθανότητες προσβολής της ισχύος των αδειών υλοποίησης επενδύσεων σε έργα ΑΠΕ. Ίσως σημασίας είναι οι πολίτες ως μονάδες και το σύνολο της κοινωνίας να διδαχθούμε και αποδεχθούμε τη χρήση και οφέλη των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ως ένα κομμάτι της ευθύνης μας έναντι του φυσικού μας περιβάλλοντος.

#### 3. Ποια είναι η εμπειρία σας ως ειδικός σε θέματα χρηματοδότησης έργων ΑΠΕ

Ως γνωστό η Ελλάδα διαθέτει πλούσιες προοπτικές για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ και, μεταξύ άλλων, ιδιαίτερα υψηλό αιολικό και ηλιακό δυναμικό. Παρόλα αυτά, η χώρα υστερεί σημαντικά έναντι άλλων χωρών με μικρότερο δυναμικό (π.χ. Γερμανία, Ιταλία, Ισπανία) στην εφαρμογή και αξιοποίηση των ΑΠΕ παρά το ισχυρό ενδιαφέρον τόσο εγχώριων όσο και διεθνών φορέων που επιθυμούν να επενδύσουν στον κλάδο. Η καθυστέρηση στην ανάπτυξη του κλάδου θεωρώ ότι οφείλεται κύρια στη χρονοβόρο και πολίθες φορές ατελέσφορη γραφειοκρατική διαδικασία που δίδει το πλαίσιο υλοποίησης επενδύσεων σε ΑΠΕ.

#### 4. Πως νομίζετε ότι θα εξελιχθεί ο κλάδος των ΑΠΕ;

Παραμένω αισιόδοξος και εκτιμώ ότι οι προοπτικές του κλάδου είναι θετικές καθώς υφίσταται:

- α) εθνικός στόχος για να ανέλθει το ποσοστό της παραγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας από εκμετάλλευση ΑΠΕ σε 20%, το 2020
- β) ιδιαίτερα πλούσιο δυναμικό ΑΠΕ στην επικράτεια
- γ) σημαντικό ενδιαφέρον για ιδιωτικές επενδύσεις και
- δ) βούληση της πολιτείας για ανάπτυξη του κλάδου προς όφελος των πολιτών, της εθνικής οικονομίας και του φυσικού μας περιβάλλοντος.

## Ε10: ΑΛΛΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

### Project finance

Προϋπόθεση για κάθε σύνθετη χρηματοδότηση είναι η έκδοση όλων των απαιτούμενων εκ του νόμου αδειών του χρηματοδοτούμενου έργου. Μία από τις σημαντικότερες άδειες είναι η απαιτούμενη περιβαλλοντολογική άδεια. Η οποιαδήποτε παραβίαση των αδειών χρηματοδοτούμενου έργου προκαλεί κατάσταση αθέτησης υποχρέωσης. Επιπλέον, η εγκυρότητα των αδειών, στις περισσότερες των περιπτώσεων χορήγησης δανείου, αποτελεί προϋπόθεση για τη διάθεση οποιασδήποτε διευκόλυνσης project finance.

### Ορυχεία-Λατομεία

Η πιστωτική μας έκθεση στον κλάδο των Ορυχείων-Λατομείων είναι περιορισμένη, καθώς τα όρια που έχουν εγκριθεί σε εταιρείες του κλάδου ανέρχονται σε 0,33% των συνολικών εγκεκριμένων ορίων της Μονάδας Corporate Investment Banking (CIB).

Όσον αφορά στις Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις του κλάδου, συνεργαζόμαστε με 17 επιχειρήσεις, με εγκεκριμένα πιστωτικά όρια που ανέρχονται στο 0,9% του συνόλου του χαρτοφυλακίου των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων.

Τα πιστωτικά κριτήρια που εφαρμόζουμε είναι αυτά που ορίζονται στην Πολιτική Κινδύνου της Τράπεζας: Η αξιολόγηση των εταιρειών σε όλους τους κλάδους, πέραν των ποσοτικών στοιχείων του ισολογισμού, γίνεται βάσει των ποιοτικών στοιχείων και των ιδιαιτεροτήτων του κλάδου και της αγοράς στην οποία δραστηριοποιούνται οι εν λόγω εταιρείες. Η περιβαλλοντική νομοθεσία και η συμμόρφωση με αυτές των εταιρειών του κλάδου, αποτελεί σημαντικό παράγοντα που λαμβάνεται υπ' όψιν κατά την αξιολόγηση των εταιρειών που πισοδοτούνται, επηρεάζοντας τη διαβάθμιση της εταιρείας και συνεπώς τους όρους χρηματοδότησής της.

### Ναυτιλία

Το 2009 χρηματοδοτήσαμε συνολικά 118 πλοία εκ των οποίων τα 39 τελούν υπό ναυπήγηση και τα 79 αποτελούν στόλο σε λειτουργία (trading vessels).

Ο στόλος των 79 χρηματοδοτούμενων πλοίων σε λειτουργία αποτελείται από 19 πλοία μεταφοράς ξηρού χύδην φορτίου, 6 πλοία μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων (containers) και 54 δεξαμενόπλοια.

Από τα 54 δεξαμενόπλοια, τα 49 είναι διπύθμενα (double hull) και 5 είναι μονοπύθμενα (single hull) αλλά με διπλά τοιχώματα (double side ή double bottom), άρα πιο ανθεκτικής κατασκευής.

Σε όλες τις περιπτώσεις που έχουμε χρηματοδοτήσει μονο-

πύθμενα δεξαμενόπλοια, η λήξη του δανείου προηγείται της λήξεως της εμπορικής ζωής των πλοίων, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία.

Στις συμβάσεις χρηματοδότησης περιέχονται συγκεκριμένοι διεθνείς όροι, όπως:

- Compliance with Environmental Laws and Environmental Approvals
- No Environmental Claims
- Environmental Law or any Environmental Approval
- Environmental indemnity
- Pollution Liability Insurance

## Ε11: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΠΡΟΣΤΙΜΑ-ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ

Κατά τη διετία 2008 και 2009 η Τράπεζα συμμορφώθηκε με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο και ως προς την προστασία του περιβάλλοντος. Ως εκ τούτου δεν επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα, ποινές ή άλλου είδους περιβαλλοντικές κυρώσεις στην Τράπεζα.



// Αυτό που όλο και πιο συχνά γίνεται αντιληπτό είναι η αυξανόμενη συχνότητα των καταστροφών και οι επιπτώσεις τους στην ανθρώπινη υγεία, στις επιχειρήσεις, στην οικονομία και στα οικοσυστήματα. Έχουμε σχεδόν συνηθίσει σε καταστροφές όπως πλημμύρες και ξηρασίες, ισχυροί άνεμοι, ρύπανση του αέρα και των υδάτων, ακραίες θερμοκρασίες του αέρα και ήλιλα.

Πιστεύω ότι η κλιματική αλλαγή είναι μία μεγάλη περιβαλλοντική, κοινωνική και οικονομική απειλή. Η αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής απαιτεί τη συλλογική προσπάθεια μεταξύ των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των ατόμων.

Εμείς στην Εμπορική Τράπεζα αναγνωρίζουμε τις εταιρικές επιπτώσεις στην κλιματική αλλαγή: Συμβάλλουμε στην αλλαγή του κλίματος και άμεσα – με τη χρησιμοποίηση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου, πετρελαίου θέρμανσης και μέσω των εταιρικών μετακινήσεων – και έμμεσα μέσω των επιχειρήσεων των πελατών μας.

Ωστόσο, στηριζόμαστε επίσης σε μια ισχυρή δέσμευση, να είμαστε υπεύθυνοι. Με αυτό το στόχο εφαρμόζουμε πρακτικά μέτρα, μεταξύ των οποίων:

- Μέτρηση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, CO<sub>2</sub>, σε εταιρικό επίπεδο.
- Στόχευση για μείωση των εταιρικών εκπομπών CO<sub>2</sub> με τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας
- Χρηματοδότηση έργων στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
- Ενσωμάτωση κριτηρίων περιβαλλοντικής υπευθυνότητας στην πιστωτική μας πολιτική
- Σχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών που βοηθούν την πελατεία να μειώνει τις επιπτώσεις της στην αλλαγή του κλίματος
- Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων στις συμβάσεις με τους προμηθευτές
- Εξέταση -Διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών που συνδέονται με την αλλαγή του κλίματος

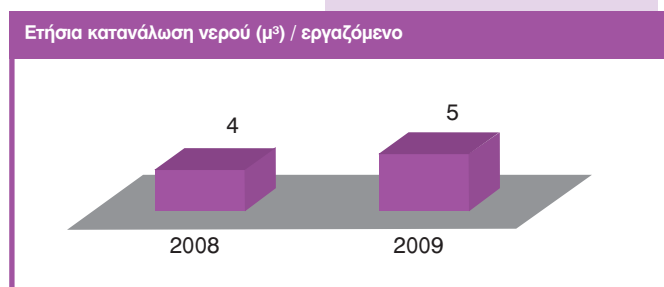
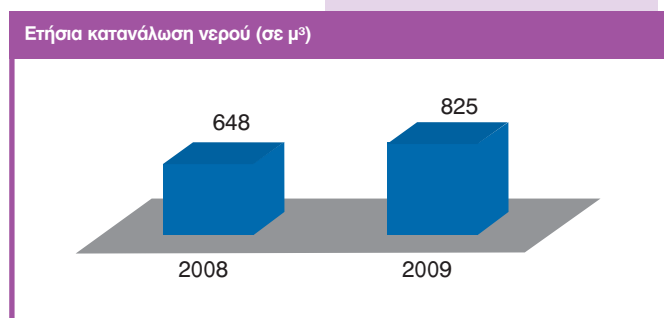
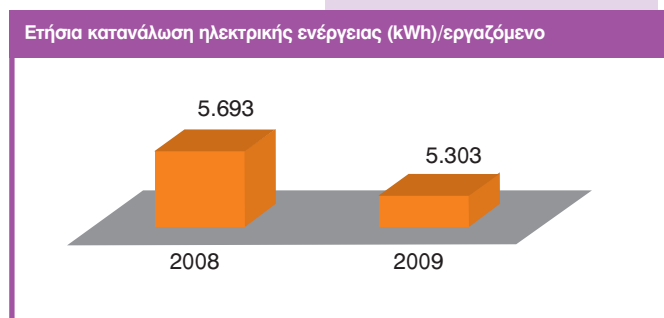
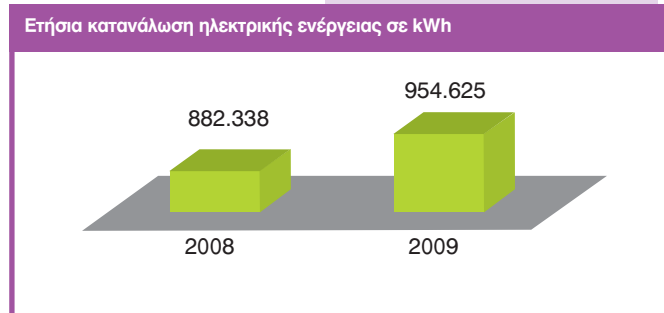
Έχω αναλάβει μια ισχυρή προσωπική δέσμευση, να εργαστώ μαζί με τη διοίκηση και τους εργαζομένους προς την περαιτέρω βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας και της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Εμπορικής Τράπεζας. Μέσω των δανειακών και ασφαλιστικών προϊόντων, η Εμπορική Τράπεζα προσδοκά να ενεργεί ως κορυφαίο, περιβαλλοντικά υπεύθυνο πιστωτικό ίδρυμα. //



Bruno Charrier  
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

## Ε12. ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ, με μια ματιά

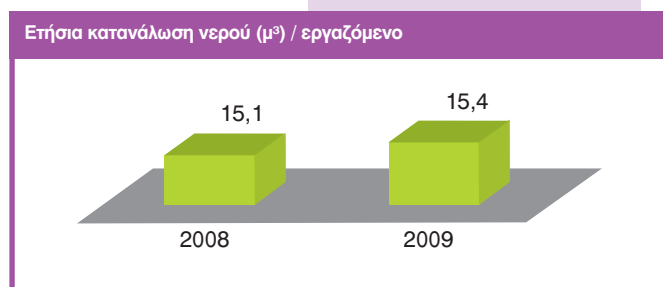
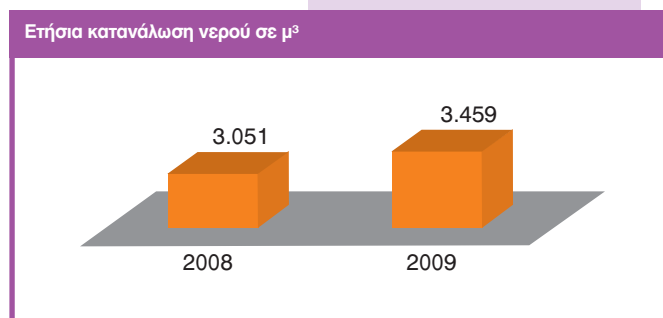
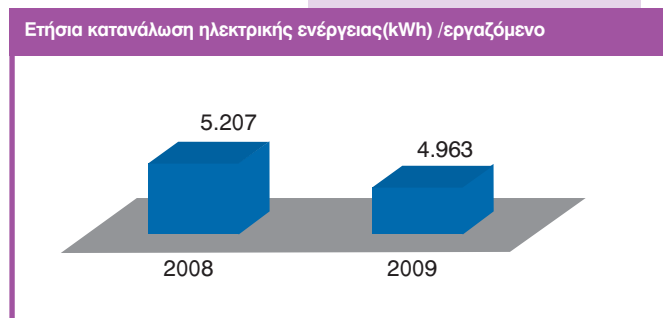
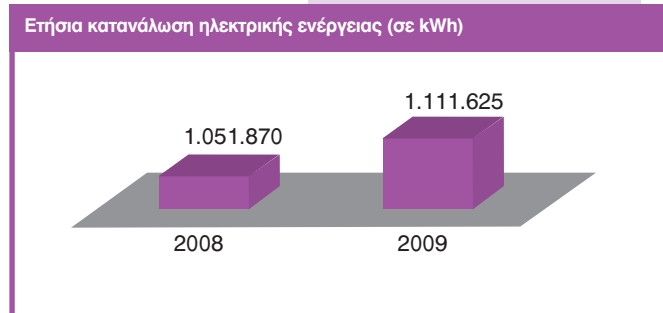
### Emporiki Bank Cyprus LTD:



**Emporiki Bank Cyprus: Ετήσια κατανάλωση καυσίμων εταιρικών αυτοκινήτων (σε λίτρα)**

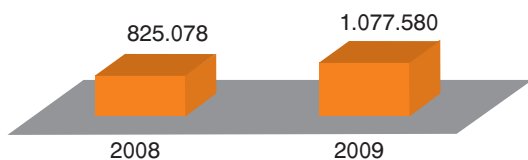
Έτος	2008	2009	Διαφορά
Βενζίνη	8.897	13.213	4.316
Diesel	1.871	1.177	-694

### Emporiki Bank Albania SA:

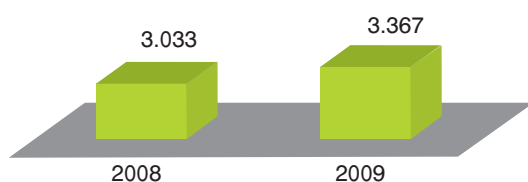


## Εμπορική Bank Bulgaria EAD:

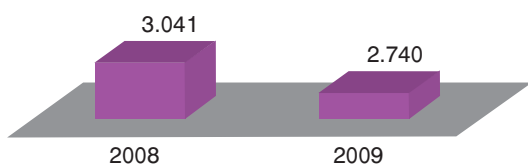
### Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (σε kWh)



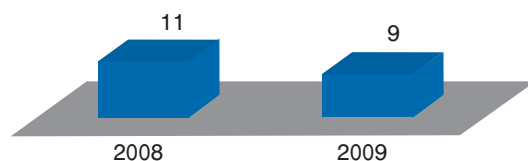
### Ετήσια κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας(kWh) /εργαζόμενο



### Ετήσια κατανάλωση νερού σε μ³



### Ετήσια κατανάλωση νερού (μ³) / εργαζόμενο



### Εμπορική Bank Bulgaria: Ετήσια κατανάλωση καυσίμων εταιρικών αυτοκινήτων (σε λίτρα)

Έτος	2008	2009	Διαφορά
Βενζίνη	11.095	8.507	-2.588
Diesel	7.070	6.517	-553

## Εμπορική Bank Romania SA:

### Εμπορική Bank Romania: Καταναλώσεις έτους 2009

Καύσιμο	Ποσότητα
Ηλεκτρικής Ενέργειας (σε kWh)	1.787.447
Βενζίνης σε Εταιρικά Αυτοκίνητα (σε λίτρα)	23.486
Diesel σε Εταιρικά Αυτοκίνητα (σε λίτρα)	N/A
Φυσικό αέριο (σε kWh)	16.178
Νερού (σε μ³)	10.412

# ΣΤ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ Ε.Κ.Ε.

Την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της Τράπεζας αξιολογούν συστηματικά ανεξάρτητοι φορείς, ενίοτε χωρίς να το γνωρίζουμε. Επίσης, μας αξιολογούν φοιτητές/τριες – ερευνητές/τριες στο πλαίσιο της εκπόνησης πτυχιακών ή μεταπτυχιακών διπλωματικών εργασιών τους. Ειδικότερα, κατά το 2009, μας αξιολόγησαν οι παρακάτω φορείς:

- EIRIS (Ethical Investment Research Service) - [www.eiris.org](http://www.eiris.org). Η αξιολόγηση διενεργήθηκε για λογαριασμό του χρηματιστηριακού δείκτη FTSE4Good – [www.ftse4good.com/Indices](http://www.ftse4good.com/Indices).

Σημειώνεται ότι από 15.09.2009, η Εμπορική Τράπεζα δεν συμπεριλαμβάνεται στους δείκτες FTSE GLOBAL EQUITY INDEX SERIES και επομένως ούτε στον δείκτη FTSE4Good. Η αλλαγή αυτή οφείλεται στη χαμηλή διασπορά της μετοχής, μετά την εξαγορά της Εμπορικής Τράπεζας από την Crédit Agricole SA.

- Το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας - <http://www.isi.org.gr> – αξιολόγησε τις 105 μεγαλύτερες εταιρίες στην Ελλάδα, για λογαριασμό του διεθνούς AccountabilityRatingTM – <http://www.accountabilityrating.com>. Η Εμπορική Τράπεζα αναδείχθηκε:
  - 1η στον τραπεζικό κλάδο με συνολική βαθμολογία 60%, έναντι μέσου όρου 38,7% των 4 μεγαλύτερων εγχώριων ανταγωνιστών [http://www.accountabilityrating.com/Latest\\_results\\_greece\\_2009.asp](http://www.accountabilityrating.com/Latest_results_greece_2009.asp)
  - 4η στην ελληνική αγορά, μεταξύ των 105 μεγαλύτερων εισηγμένων επιχειρήσεων

Αναλυτικά, η βαθμολογία της Τράπεζας στην αξιολόγηση του 2009, που αφορούσε στην λογοδοσία έτους 2008, ήταν η παρακάτω:

Accountability Rating, Greece (2009)						
Στρατηγική	Εταιρική Διακυβέρνηση	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	Λειτουργική επίδοση	Συνολική Βαθμολογία	Κατάταξη μεταξύ των εγχώριων τραπεζών	Κατάταξη στο σύνολο των 105 εισηγμένων επιχειρήσεων
52%	73%	70%	45%	60%	1η	4η

- Ο φορέας Vigeo CSR Rating Agency <http://www.vigeo.com/csr-rating-agency> Η Εμπορική Τράπεζα επιλέχθηκε για το δείκτη βιωσιμότητας Ethibel Sustainability Index [http://www.ethibel.org/subs\\_e/4\\_index/main.html](http://www.ethibel.org/subs_e/4_index/main.html), καθώς και για τον δείκτη Ethibel Sustainability Excellence Constituents -[http://www.vigeo.com/csr-rating-agency/images/PDF/ConstituentsESI/ethibel\\_excellence\\_europe.pdf](http://www.vigeo.com/csr-rating-agency/images/PDF/ConstituentsESI/ethibel_excellence_europe.pdf)
- Ο φορέας CRD Analytics <http://www.crdanalytics.com/>, για τον δείκτη “Global 1000 Sustainable Performance Leaders”, κατατάσσοντας τις επιχειρήσεις, που λογοδοτούν για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με βάση το πρότυπο Global

Reporting Initiative (GRI3)

<http://www.globalreporting.org/NewsEventsPress/LatestNews/2010/CRDAnalytics.htm>. Η Εμπορική Τράπεζα διακρίνεται:

- 1η Τράπεζα στην ελληνική αγορά.
- 3η από τις ελληνικές επιχειρήσεις που συμπεριλαμβάνονται στον δείκτη.
- 355η στην παγκόσμια κατάταξη των 1000 εισηγμένων επιχειρήσεων.

Η βαθμολογία και κατάταξη της Εμπορικής Τράπεζας παρουσιάζεται παρακάτω:

CRD Analytics 2009						
Εμπορική Τράπεζα	Παγκόσμια κατάταξη έτους 2009	Βαθμολογία στα 100 έτους 2009	Παγκόσμια κατάταξη έτους 2008	Αλλαγή 2008-2009	Κατάταξη ως προς την εγχώρια τραπεζική αγορά	Κατάταξη ως προς το σύνολο των ελληνικών επιχειρήσεων
	355η	39,75	505	+ 150	1η	3η

Για την παγκόσμια κατάταξη των 1000 επιχειρήσεων <http://www.justmeans.com/top-global-1000-companies/2>



## Μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες

Κατά κανόνα ανταποκρινόμαστε σε ερωτηματολόγια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών καθώς και στο αίτημά τους για συνέντευξη. Με τον τρόπο αυτό υποστηρίζουμε εμμέσως την έρευνα στον τομέα της ΕΚΕ καθώς και την δημιουργική προσπάθεια των φοιτητών.

Με τη φετινή Έκθεση ΕΚΕ εγκαινιάζουμε αυτή τη νέα στήλη, στην οποία μεταφέρουμε ενδεικτικές απόψεις των φοιτητών/τριών για την Έκθεση ΕΚΕ της Εμπορικής Τράπεζας.

«Having surveyed a number of Corporate Responsibility reports in the banking & finance industry, it seems clear that Emporiki's Corporate Social Responsibility Report stands out in the reporting of its Stakeholder Engagement activities. Emporiki does not only give specific information on the main issues for each stakeholder group, but also provides a detailed account of the various ways the organization has engaged with each of these groups. I was really impressed by Emporiki's level of transparency regarding its Stakeholder Engagement activities».

**Jeremie Guillerme**  
MSc Management, Organisations & Governance  
London School of Economics (LSE)

Μετάφραση:

«Έχοντας πραγματοποιήσει έρευνα σε μία σειρά Εκθέσεων ΕΚΕ στον κλάδο της τραπεζικής και της χρηματοοικονομικής, είναι προφανές ότι η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εμπορικής Τράπεζας διακρίνεται όσον αφορά στην λογοδοσία των δραστηριοτήτων που αφορούν στη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών. Η Εμπορική Τράπεζα όχι μόνο παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τα κύρια θέματα της κάθε ενδιαφερόμενης ομάδας, αλλά επίσης προχωρά σε μία λεπτομερή περιγραφή των διαφόρων τρόπων με τους οποίους ο οργανισμός αυτός έχει δεσμευτεί με καθεμία από τις παραπάνω ομάδες. Εντυπωσιάστηκα πραγματικά από το επίπεδο διαφάνειας της Εμπορικής όσον αφορά στις δραστηριότητες δέσμευσης των εταιρών της.»

«Η έκθεση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Εμπορικής είναι μια προσπάθεια συστηματικής καταγραφής και λογοδοσίας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η γενικότερη παρουσίαση και καταγραφή των στοιχείων απομακρύνεται από τη συνήθη πρακτική των εκθέσεων στον κλάδο, γεγονός που αποδεικνύει τη σοβαρότητα που επιδεικνύει η τράπεζα στο σκοπό αυτό. Η χρησιμοποίηση του πρότυπου AA1000, ο πίνακας ενσωμάτωσης των ουσιαστών θεμάτων καθώς και ο εξωτερικός έλεγχος (αν και μέρος της έκθεσης) είναι ένδειξη ποιότητας και αποτελεί πρωτοτυπία και πρωτοπορία για την ελληνική πραγματικότητα».

**Αθανασία Καραμέρου**  
Msc in Sustainability (Business, Environment and CSR)  
University of Leeds, UK

«Πολλές επιχειρήσεις βλέπουν την ύπαρξη ενός Κοινωνικού Απολογισμού ως μία ευκαιρία προβολής στα πλαίσια μίας γενικότερης πολιτικής μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων. Ωστόσο, το εγχείρημα της εταιρικής κοινωνικής λογοδοσίας αποτελεί ουσιαστική διαδικασία και ταυτόχρονα de facto δέσμευση για τη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και την εφαρμογή κανόνων επιχειρηματικής διαφάνειας. Η καταγραφή βέβαια της εταιρικής απόδοσης σε μία σειρά από θέματα μη-χρηματοοικονομικής φύσεως αποκτά νόημα όταν η επιχείρηση «λογοδοτεί» για τη διαμόρφωση των σχετικών αποτελεσμάτων και φροντίζει για την εξωτερική πιστοποίηση αυτών από ανεξάρτητο ελεγκτή. Εξίσου σημαντική είναι η επιδίωξη ενός αμφίδρομου διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) της επιχείρησης, ο οποίος καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την σχετικότητα των θεμάτων που ενσωματώνονται στο τεύχος ενός Κοινωνικού Απολογισμού.

Η πρόσφατη ενασχόλησή μου με το θέμα της Κοινωνικής Λογιστικής στην Ελλάδα, μου επιτρέπει να ξεχωρίσω την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εμπορικής Τράπεζας-Crédit Agricole για διάφορους λόγους. Πρώτον, δεν εντυπωσιάζει με πομπώσιμες και φληναφήματα αλλά έχει γλώσσα απλή και κατανοητή. Δεύτερον, δεν προσπαθεί να προκαταβάλει τον αναγνώστη με την χρήση εικόνων που προκαλούν συγκινήσεις και θετικές εντυπώσεις. Τρίτον, είναι μία ειλικρινής έκθεση που δεν διστάζει να μιλήσει για τη μείωση του ανθρωπίνου δυναμικού και ακόμα για τη φύση των παραπόνων των πελατών της Τράπεζας. Τέταρτον, η Τράπεζα δεν εκθειάζει τη μη-χρηματοοικονομική της απόδοση μέσα από αναφορές για την απόκτηση βραβείων κοινωνικής αριστείας, αλλά επιμύζεται το κόστος της ανεξάρτητης αξιολόγησης παρά τη μη-κερδοφόρα πορεία της. Τέλος, η επίσημη δήλωση του Σωματείου Εργαζομένων για τον κοινωνικό απολογισμό της Τράπεζας αποτελεί επιπλέον εγγύηση για την ουσιαστικότητα των πληροφοριών που εμφανίζονται σε αυτή».

**Παναγιώτης Α. Κιουληπγιάνης**  
MAcc in International Accounting & Financial  
Management University Of Glasgow, Scotland, UK

# Ζ. ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ



Global Compact Network  
Hellas

Οικουμενικό Σύμφωνο		Αναφορά Εμπορικής Τράπεζας για το Έτος 2009
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
Αρχή 1η	Σεβόμαστε και υποστηρίζουμε την προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεβόμαστε τα Ανθρώπινα Δικαιώματα σε όλες τις χώρες που η Τράπεζα δραστηριοποιείται, σελ. 4,20</li> <li>• Καταδικάζουμε την παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων</li> <li>• Δεν έχουμε εμπλακεί σε παραβιάσεις Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων</li> <li>• Ευαισθητοποιούμε για τα ανθρώπινα δικαιώματα στα όρια της επιρροής μας</li> <li>• Καταδικάζουμε κάθε άμεση ή έμμεση χρήση καταναγκαστικής ή παιδικής εργασίας</li> <li>• Νοιαζόμαστε και μεριμνούμε για την υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας, σελ. 28</li> <li>• Εγγυόμαστε την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, σελ. 29-30</li> <li>• Εξασφαλίζουμε την χωρίς διακρίσεις διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού ως προς την εθνική προέλευση, το φύλο, τη θρησκεία, την αναπηρία. Επίσης εξασφαλίζουμε τη μη διάκριση, ως προς την πολιτική σύνδεση, στις προσλήψεις, στη εξέλιξη και στις προαγωγές του ανθρώπινου δυναμικού, σελ. 23</li> <li>• Εξασφαλίζουμε την χωρίς διακρίσεις, ως προς την εθνική προέλευση, το φύλο, τη θρησκεία, την αναπηρία, εξυπηρέτηση της πελατείας, σελ. 23</li> <li>• Παρέχουμε προγράμματα μέριμνας για το ανθρώπινο δυναμικό, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων που συμφιλιώνουν την οικογενειακή με την επαγγελματική ζωή, σελ. 28</li> <li>• Ευαισθητοποιούμε το ανθρώπινο δυναμικό μέσω της εκπαίδευσης για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, σελ. 13</li> <li>• Μέσω των συμβάσεων που υπογράφουμε με ορισμένες κατηγορίες προμηθευτών, τους δεσμεύουμε να συμμορφώνονται με τα ασφαλιστικά δικαιώματα των εργαζομένων, καθώς και με τους όρους Υγείας και Ασφάλειας στους χώρους εργασίας, σελ. 18</li> </ul>
Αρχή 2η	Μεριμνούμε ώστε να μην εμπλεκόμαστε σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>		
Αρχή 3η	Προσπίζουμε το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξασφαλίζουμε σε όλους τους εργαζόμενους/ες το δικαίωμα να συστήνουν τους φορείς τους και να είναι μέλη του Συλλόγου Εργαζομένων ή Συλλόγου της επιλογής τους χωρίς εκφοβισμό ή αντίποινα, σελ. 29</li> <li>• Προσπίζουμε την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, διευκολύνοντας τη λειτουργία των Συλλόγων των εργαζομένων, σελ. 30</li> <li>• Δεν παρεμβαίνουμε στη δραστηριότητα του Συλλόγου Εργαζομένων ή των άλλων Συλλόγων</li> <li>• Χρησιμοποιούμε τη συλλογική διαπραγμάτευση ως δημιουργικό εργαλείο για την αντιμετώπιση εργασιακών και άλλων θεμάτων, σελ. 30</li> <li>• Διαπραγματεύομαστε με το Σύλλογο Εργαζομένων, σελ. 30</li> <li>• Δεν κάνουμε διακρίσεις σε βάρος των εργαζομένων λόγω συνδικαλιστικών αντιλήψεών τους ή λόγω συνδικαλιστικής τους δραστηριότητας</li> <li>• Ο Σύλλογος Εργαζομένων συμμετέχει στο Εργασιακό Συμβούλιο του Ομίλου της Crédit Agricole, σελ. 30</li> <li>• Δύο εκλεγμένοι, με καθολική και μυστική ψηφοφορία, εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας: ο κος Φωκίωνας Δημητράκης και η κα Δέσποινα Χαλκίδη</li> <li>• Εκπρόσωποι του Συλλόγου Εργαζομένων συμμετέχουν σε κοινές με τη Διοίκηση επιτροπές, για θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, σελ. 30</li> <li>• Οι αμοιβές που παρέχουμε στο ανθρώπινο δυναμικό είναι αποτέλεσμα συλλογικών διαπραγματεύσεων και πάνω από τους οριζόμενους κατώτατους μισθούς σε εθνικό επίπεδο.</li> <li>• Εφαρμόζουμε πειθαρχικούς κανόνες, σελ. 31</li> </ul>
Αρχή 4η	Δεν χρησιμοποιούμε ούτε ωφελούμαστε από κάθε μορφή καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι συμβάσεις εργασίας, που συνυπογράφουμε με το ανθρώπινο δυναμικό, δηλώνουν τους όρους της συνεργασίας και βασίζονται στην ελεύθερη βούληση των συμβαλλομένων να εργαστούν στην Εμπορική Τράπεζα</li> <li>• Οι συμβάσεις εργασίας, που συνυπογράφουμε με το ανθρώπινο δυναμικό, είναι σε γλώσσα απλή και κατανοητή</li> <li>• Ελάχιστο όριο ηλικίας για πρόσληψη στην Τράπεζα είναι τα 18 έτη</li> <li>• Κατά τη διαδικασία προσλήψεων εφαρμόζουμε επαρκείς διαδικασίες για την επαλήθευση της ηλικίας των νεοπροσλαμβανομένων</li> </ul>
Αρχή 5η	Αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποιούμε το ανθρώπινο δυναμικό, μέσω της εκπαίδευσης για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, για μορφές καταναγκαστικής εργασίας, όπως η εμπορία ανθρώπων και σωματεμπορία</li> <li>• Δεσμευόμαστε ώστε οι αμοιβές που καταβάλλουμε να λαμβάνουν υπ' όψιν τις οικογενειακές ανάγκες και το κόστος ζωής. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε έμμεσα στην καταπολέμηση της παιδικής εργασίας</li> <li>• Δεσμευόμαστε να ασκήσουμε την επιρροή μας στους προμηθευτές και στους υπεργολάβους να καταπολεμούν την παιδική εργασία</li> </ul>

## Εργασιακά Δικαιώματα

<p>Αρχή 6η</p>	<p>Εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις στην εργασία και στην απασχόληση</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμόζουμε Πολιτική Ισότητας – Χάρτα για τη Διαφορετικότητα, σελ. 23</li> <li>• Το ανθρώπινο δυναμικό συνθέτουν τουλάχιστον τρεις διαφορετικές εθνικότητες. Η συντριπτική πλειοψηφία είναι ελληνικής καταγωγής. Δεν τηρούμε αρχεία με βάση την εθνική καταγωγή</li> <li>• Δημοσιοποιούμε στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό με την οπτική του φύλου, σελ. 22-29</li> <li>• Απασχολούμε άτομα με αναπηρία, σελ. 24</li> <li>• Προσαρμόζουμε κατά το δυνατόν τις κτηριακές εγκαταστάσεις μας, ώστε τα άτομα με αναπηρία να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, σελ. 24</li> <li>• Λογοδοτούμε για τις επιδόσεις μας.</li> <li>• Παρέχουμε εκπαίδευση στο ανθρώπινο δυναμικό, ανεξάρτητα από το φύλο ή την ηλικία</li> <li>• Διαθέτουμε διαδικασίες για την υποβολή παραπόνων των πελατών</li> </ul>
----------------	---	--

## Περιβάλλον

<p>Αρχή 7η</p>	<p>Υποστηρίζουμε την προληπτική προσέγγιση στις περιβαλλοντικές προκλήσεις</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η περιβαλλοντική πολιτική της Τράπεζας βασίζεται στην προληπτική προσέγγιση, σελ. 42</li> <li>• Υπολογίζουμε τις άμεσες επιπτώσεις που η λειτουργία της Τράπεζας προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον και φροντίζουμε με συγκεκριμένα μέτρα να τις ελαχιστοποιούμε, σελ. 42-49</li> <li>• Χρηματοδοτούμε επενδυτικά σχέδια στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, σελ. 47</li> <li>• Οι συμβάσεις μας με την ποντοπόρο ναυτιλία περιλαμβάνουν ρήτρες περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, σελ. 48</li> <li>• Έχουμε περιορισμένη έκθεση δανειακού χαρτοφυλακίου σε κλάδους με υψηλό περιβαλλοντικό κίνδυνο, σελ. 48</li> <li>• Έχουμε ενσωματώσει περιβαλλοντικά κριτήρια στο project financing σελ. 48</li> <li>• Δραστηριοποιηθήκαμε για την αναδάσωση του Ταύγετου και του Υμηττού, σελ. 38</li> <li>• Συμβάλαμε στην ευαισθητοποίηση των νέων για την περιβαλλοντική υπευθυνότητα και τη διατήρηση της βιοποικιλότητας, σελ. 46</li> <li>• Λογοδοτούμε για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις μας</li> <li>• Στις συμβάσεις μας με ορισμένες κατηγορίες προμηθευτών συμπεριλαμβανουμε περιβαλλοντικά κριτήρια, σελ. 18</li> <li>• Κάνουμε το καλύτερο για να χρηματοδοτήσουμε τα έργα που προωθούν την αειφόρο ανάπτυξη, σελ. 49</li> </ul>
<p>Αρχή 8η</p>	<p>Ανάληψη πρωτοβουλιών για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας</p>	
<p>Αρχή 9η</p>	<p>Ενθάρρυνση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών</p>	

## Κατά της Διαφθοράς

<p>Αρχή 10η</p>	<p>Είμαστε αντίθετοι σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαθέτουμε πλήρες και σύγχρονο σύστημα για την αποτροπή νομιμοποίησης παράνομου χρήματος, σελ. 13</li> <li>• Το 97% του ανθρώπινου δυναμικού έχει ενημερωθεί για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες</li> <li>• Δημοσιοποιούμε ποσοτικά στοιχεία για τις αναφορές μας στις αρμόδιες εποπτικές και δικαστικές αρχές, σελ. 13</li> <li>• Εφαρμόζουμε Κώδικα Συμπεριφοράς, που στοχεύει στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην αποτροπή της διαφθοράς, σελ. 31</li> <li>• Εφαρμόζουμε πειθαρχικά μέτρα, σελ. 31</li> <li>• Συνεργαζόμαστε με τις αρμόδιες εποπτικές και άλλες αρχές για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες</li> </ul>
-----------------	--	---



# ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ GRI

## ΔΕΙΚΤΕΣ GRI

### Μέρος Ι : Γνωστοποίηση Προφίλ

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Παραπομπή, σελίδα
<b>1. Στρατηγική και Ανάλυση</b>		
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	3, 12
<b>2. Επιχειρησιακό Προφίλ</b>		
2.1	Επωνυμία	Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδος ΑΕ
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	<a href="http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg_index.jsp">http://www.emporiki.gr/cbg/gr/cbg_index.jsp</a>
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών	<a href="http://www.emporiki.gr">http://www.emporiki.gr</a> - Όμιλος - Ταυτότητα
2.4	Έδρα του Οργανισμού	4, 62
2.5	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός .	Ελλάδα, Κύπρος, Αλβανία, Ρουμανία, Βουλγαρία, 4
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Η Εμπορική Τράπεζα είναι Ανώνυμος Εταιρεία, θυγατρική της Crédit Agricole SA
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	χρηματοπιστωτική αγορά σε 5 χώρες, 4
2.8	Μεγέθη του οργανισμού	9, 21
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Σύγκριση σελ. 4 με σελ. 2 έκθεσης 2008
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	52, 53
<b>3. Παράμετροι Απολογισμού</b>		
3.1	Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	Οικονομικό Έτος 2009
3.2	Ημερομηνία του πιο προγενέστερου απολογισμού	2008
3.3	Κύκλος απολογισμού (ετήσιος, διετής κ.λπ.)	Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	kovlaka.s@emporiki.gr
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	4-7
3.6	Όριο του απολογισμού	1
3.7	Περιορισμοί ως προς το πεδίο ή τα όρια του απολογισμού	1
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές	33-34, 50-51
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	Με υποσημειώσεις και αναφορές
3.10	Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση	Με υποσημειώσεις και αναφορές
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	Τυχόν αλλαγές αναφέρονται στις υποσημειώσεις
3.12	Πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων	56-60
3.13	Εξωτερική διασφάλιση του απολογισμού	1
<b>4. Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή</b>		
4.1	Δομή διακυβέρνησης του οργανισμού	5, 11-12
4.2	Υπόδειξη εάν ο Πρόεδρος είναι επίσης ανώτατο στέλεχος	11
4.3	Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου ως ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη	11
4.4	Μηχανισμοί για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων	12, 30
4.5	Σύνδεση αποδοχών των στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	12, (Επιτροπή Αμοιβών)

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Παραπομπή, σελίδα
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται , προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	Καταστατικό λειτουργίας, Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας
4.7	Καθορισμός προσόντων και εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ΔΣ για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα	Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας
4.8	Αποστολή, αξίες, κώδικες συμπεριφοράς και αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά	4, 20, 31
4.9	Διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση, τη συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα, κώδικες συμπεριφοράς και αρχές	4-7
4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	52-53
4.11	Πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης. Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός	40-42
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός	4, 5, 54-55
4.13	Συμμετοχή σε σωματεία και/ή σε οργανώσεις προάσπισης δικαιωμάτων, στις οποίες ο οργανισμός έχει θέσεις σε φορείς διακυβέρνησης, συμμετέχει σε προγράμματα ή επιτροπές, παρέχει σημαντική χρηματοδότηση εκτός της συνηθισμένης συνδρομής μέλους ή θεωρεί ότι το να συμμετέχει ως μέλος σε αυτές έχει στρατηγική σημασία	4, 5, 54-55
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	6
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό των ενδιαφερομένων μερών	6-7
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	6-7
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	6-7

#### Μέρος II: Γνωστοποίηση για Θέματα Διοίκησης και Οργάνωσης

EC	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Οικονομικό τομέα	8-18, 37-38
EN	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Περιβαλλοντικό τομέα	40-51
LA	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα Εργασιακών Σχέσεων	26-32
HR	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	18, 54
SO	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Κοινωνικό τομέα	19-39
PR	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα των προϊόντων	13-16, 28
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	47-49
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων	12-13, 47-49
FS3	Συμμόρφωση με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται στις συμφωνίες ή στις συναλλαγές με τους πελάτες.	12-13, 47-49
FS4	Διαδικασία/ές βελτίωσης της ικανότητας του προσωπικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες	12, 27
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες	6-7, 18
FS15	Πολιτικές για το δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών	15-17

#### ΜΕΡΟΣ III: Δείκτες Επίδοσης

##### Ειδικοί Δείκτες για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα

FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα.	Ετήσιος Απολογισμός 2009 & 9, 15, 47-49
-----	---	---

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Παραπομπή, σελίδα
FS7	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	Ετήσιος Απολογισμός 2009 & 9-10, 15
FS8	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό	Η Πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη
FS9	Κάλυψη και η συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης του κινδύνου	12
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών του χαρτοφυλακίου του οργανισμού, με τους οποίους ο οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	15
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικούς και αρνητικούς περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς ελέγχους	Η Πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη
FS12	Πολιτική/ές ψήφου που εφαρμόζονται σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα για μετοχές για τις οποίες ο οργανισμός έχει το δικαίωμα ψήφου των μετοχών ή της συμβουλής στην ψήφο	Δεν υφίσταται πολιτική ψήφου για περιβαλλοντικά θέματα

#### Οικονομικοί Δείκτες

EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και κατανέμεται, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων, του κόστους λειτουργίας, των αμοιβών των εργαζομένων, των δωρεών και άλλων επενδύσεων σε επίπεδο κοινότητας, παρακρατηθέντων κερδών και πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίου και κρατικούς φορείς	9-10, 37-38
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	40-42
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	28, Ετήσια Έκθεση στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς
EC4	Χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	Δεν λαμβάνουμε
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	18
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικού από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά ο οργανισμός	11-12, 25
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως για κοινό όφελος, μέσω της συμμετοχής μέσω του εμπορίου, καθώς και της συμμετοχής σε είδος ή δωρεάν	35-38

#### Περιβαλλοντικοί Δείκτες

EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	44-45
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	Στόχος για το 2010
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	42-44
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	42-44
EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή	44
EN11	Θέση και έκταση ιδιοκτητών, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές	46
EN12	Περιγραφή των σημαντικών επιδράσεων των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών στη βιοποικιλότητα των προστατευόμενων περιοχών και των περιοχών υψηλής αξίας βιοποικιλότητας, εκτός των προστατευόμενων περιοχών	46
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	42
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	42-44
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	Επικεντρωθήκαμε στις Εκπομπές CO <sub>2</sub>
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος	Επικεντρωθήκαμε στις Εκπομπές CO <sub>2</sub>

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Παραπομπή, σελίδα
EN21	Συνολικός όγκος υδάτινων αποβλήτων, με βάση την ποιότητα και τον προορισμό	Δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία
EN22	Συνολικό βάρος των αποβλήτων, με βάση τον τύπο και τη μέθοδο διάθεσης	45
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών	Μη Σχετικός
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μείωσης των επιδράσεων	40-42, 47-49
EN27	Ποσοστό προϊόντων που πωλούνται και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία	Μη Σχετικός
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς	48

#### Κοινωνικοί Δείκτες : Εργασιακές Σχέσεις

LA1	Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή	25
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή	25
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	30
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	5 εβδομάδες
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγ. ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	29
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, παροχής συμβουλών, πρόληψης και περιορισμού κινδύνων, που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των μελών της κοινότητας σχετικά με σοβαρές ασθένειες	29
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	26-27
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	11-12
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	28

#### Κοινωνικοί Δείκτες : Ανθρώπινα Δικαιώματα

HR1	Σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες που περιλαμβάνουν όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	20
HR2	Προμηθευτές και ανάδοχοι που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δεν υπολογίσαμε το ποσοστό
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	κανένα περιστατικό διάκρισης
HR5	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	29-32
HR6	Παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας	18
HR7	Μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας	18

#### Κοινωνικοί Δείκτες : Κοινωνία

SO1	Προγράμματα και πρακτικές που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία	35-38
FS13	Σημεία πρόσβασης σε αεροκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές	15
FS14	Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα	35, 11

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Παραπομπή, σελίδα
SO2	διαφθορά Εκπαίδευση σε πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	κανονιστική συμμόρφωση, 12-13 Αφορά όλες τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές
SO3	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	5,3% των εκπαιδευθέντων, 12-13, 27
SO4	Συμμετοχή στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης	13, 31
SO5	(λόμπι) Οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς	4, 13
SO6	και σχετικά ιδρύματα ανά χώρα Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία	Απαγορεύεται από την πιστωτική πολιτική
SO8	και τους κανονισμούς	13

#### Κοινωνικοί Δείκτες : Ευθύνη για τα Προϊόντα

PR1	Στάδια του κύκλου ζωής κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην Υ&Α αξιολογούνται και σημαντικές κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε αυτές τις διαδικασίες	Τα προϊόντα είναι χρηματοπιστωτικά
PR3	Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστό σημαντικών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης	Τα προϊόντα είναι χρηματοπιστωτικά
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά είδος δικαιούχου	15, 36
PR6	Προγράμματα συμμόρφωσης με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με τις επικοινωνίες.	14-15
PR9	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων που επιβλήθηκαν για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς αναφορικά με τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	13

Η επιβεβαίωση του επιπέδου εφαρμογής του GRI πραγματοποιήθηκε από την **ΕΡΝΣΤ & ΓΙΑΝΓΚ** Ανώνυμη Εταιρεία Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών. Σημειώνουμε ότι η επιβεβαίωση αυτή δεν αποτελεί εξωτερική διασφάλιση και δεν σχετίζεται με την ποιότητα της Έκθεσης ή/και την ακρίβεια του περιεχομένου της.

## Η. ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Στην Έκθεση αυτή η Εμπορική Τράπεζα παρουσιάζει τον τρόπο που διαχειρίστηκε ουσιαστικά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και τις αντίστοιχες επιδόσεις της για το έτος 2009. Η Έκθεση συμπληρώνει άλλες οικονομικές εκθέσεις που υποβάλλονται στην Γενική Συνέλευση των Μετόχων και στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

Η Έκθεση αυτή είναι προϊόν συνεργασίας με πολλές Μονάδες της Τράπεζας καθώς και θυγατρικές εταιρείες. Όπως και τα προηγούμενα έτη, οι λειτουργοί μας έκαναν το καλύτερο για την πληρότητα αυτής της Έκθεσης.

Με την επιφύλαξη παράλειψης ονομάτων, οι παρακάτω λειτουργοί μας συνέβαλλαν – ο καθείς/καθεμιά από τη θέση τους, για την διάθεση αυτής της Έκθεσης.

### **Γεώργιος Κ. Σπηλιόπουλος Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.,**

Antonov Valentin, Ermira Vlacho, Koustoftas Louie, Mitsialos Konstantinos, Partella Stallo, Αδαμόπουλος Χρήστος, Αθανασίου Νικόλαος, Αληφραγκής Νίκος, Ανδρούτσου Μαρία, Απαμεριτάκη Ευαγγελία, Ατταλιώτης Βαγγέλης, Μπακάλης Χαράλαμπος, Βαρλαμίτης Κωνσταντίνος, Βασιλονικολός Ιωάννης, Βεντήρη Μαρία, Βέρρας Κωνσταντίνος, Βλαχάβας Εμμανουήλ, Βορίδης Παντελής, Βουλγαρίδου Μαργαρίτα, Γεράκη Σοφία, Γεροντάκης Μιχάλης, Γεωργίου Παύλος, Γιαννακόπουλος Ιωάννης, Γιαννάτου Βασιλική-Μαρία (Βανέσσα), Γιωτοπούλου Αγγελική, Δερμενάκης Παύλος, Δημούδη Χριστίνα, Διαμαντοπούλου Μαρία, Διβάρης Διονύσιος, Δρίβας Ιωάννης, Ζαφειρέλλης Ζαφείριος, Ζυγούρης Δημήτριος, Ζωζωνάκης Εμμανουήλ, Ιωάννου Ρουμπίνη, Καϊκτσάκη

Ολυμπία, Κακούρου Μελανία, Καλαμπόκη Δήμητρα, Καπετανόπουλος Γιώργος, Καραγιώργος Λάμπρος, Καρκούλια Διονυσία, Κλεισιούνης Αλέξανδρος, Κλώσσα Ναταλία, Κογιώνης Θωμάς, Κορκατζής Παναγιώτης, Κουμέλης Νικόλαος, Κουρεμπέ Δήμητρα, Κυριαζής Αρτέμης, Κωνσταντόπουλος Κωνσταντίνος, Λαγκαδινού Αρτεμισία, Λαμπράκης Ιωάννης, Λειβαδίτης Γεώργιος, Λευκοκόλου Λουκία, Λινοξυλάκη Τατιάνα, Λούκη Αγγελική, Μαγδαλοπούλου Χριστίνα, Μακρή Ευαγγελία, Μανωλαράκης Ευτύχιος, Μαρασλίδης Αλέξανδρος, Μερκούρη Κατερίνα, Μιλαθιανάκη Ευτυχία, Μιχαλά Τατιάνα, Μόσχος Δημήτριος, Μουρδουκούτα Δέσποινα, Μπαρμπίκας Κωνσταντίνος, Μποζανίνου Αναστασία, Μπούλη Καλλιόπη, Μπούρας Θεοφάνης, Μωυσή Μαρία, Νασιούδη Μαρία, Νασόπουλος Νίκος, Παλιούρα Γιάννα, Παπαθανασίου Στέλλα, Παπακωνσταντίνου Ζωή, Παπασταματίου Άννα, Παπαχρήστος Παναγιώτης, Πασχόπουλος Φώτης, Πατσιώρα Αναστασία, Πέννας Αλέξανδρος, Πεπονάκης Ζαχαρίας, Πετρόπουλος Άρης, Πιπεράκη-Χριστοδούλου Αναστασία, Πίτσικας Ηλίας, Πολύζος Ιωάννης, Πρεσβέλου Βασιλική, Ρίκου Μαρίνα, Σγόντζος Ιωάννης, Σκλιβανάκη Θεοδώρα, Στρουμπάκου Κυριακούλα, Συμεωνίδη Μαρίνα, Συγγούνη Έφη, Τερζής Γιώργος, Τερζάκης Ιωάννης, Τζίμας Ευάγγελος, Τραυλοπούλου Ειρήνη, Τριανταφυλλόπουλος Γεώργιος, Τρίκας Κώστας, Τσακίρης Αθανάσιος, Τσάρα Χρυσούλα, Τσιμπούλου Ευανθία, Τσιούμος Γεώργιος, Φαραώ Κωνσταντίνος, Φραγκάκης Ιωάννης, Χαιρέτης Βασίλειος, Χαμπίμπης Γεώργιος, Χατζηθεοδώρου Δημήτριος και Χριστόπουλος Κώστας.

### **Συντονισμός & Σύνταξη Έκθεσης**

Στέλλα Κοβλακά, Διευθύντρια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

### **Γλωσσική Επιμέλεια**

Λαμπροπούλου Αναστασία, Ιστορικός-Αρχαιολόγος, Τομέας Εκδόσεων  
Νασιούδη Μαρία, Φιλολόγος, Γραφείο Διευθύνοντος Συμβούλου  
Παναγιωτοπούλου Αντιγόνη, Ιστορικός Αρχαιολόγος, Τομέας Εκδόσεων

### **Δημιουργικός Σχεδιασμός & Επιμέλεια Εντύπου**

Διεύθυνση Εταιρικής Ταυτότητας & Επικοινωνίας  
Σκλιβανάκη Θεοδώρα, Διευθύντρια Διεύθυνσης  
Κλώσσα Ναταλία, Αληφραγκής Νίκος

### **Επικοινωνία**

Θα χαρούμε να μοιραστείτε μαζί μας τα σχόλια και τη γνώμη σας για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2009. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στην παρακάτω διεύθυνση:

Εμπορική Τράπεζα  
Οδός Σοφοκλέους, αριθ. 11  
Αθήνα, TK 102 35

Τηλ: 210 3282077  
Fax: 210 328 4660  
Email: kovlaka.s@emporiki.gr



Έδρα Διοίκησης: Σοφοκλέους 11, 10235, Αθήνα  
Τηλεφωνικό κέντρο: 210- 32 84 000



