

Έκθεση  
Εταιρικής  
Κοινωνικής  
Ευθύνης 2010



# Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έτους 2010

# Περιεχόμενα

Δήλωση Προέδρου Δ. Σ & Διευθύνοντος Συμβούλου . . .02	
Η Crédit Agricole με μια ματιά . . . . .04	
Όρια της Έκθεσης . . . . .05	
<b>A. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ . .06</b>	
<b>B. ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ . . . . .09</b>	
B1. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη . . . . .09	
B2. Παραγόμενη Οικονομική Αξία και διανομή της . . . .10	
B3. Εταιρική Διακυβέρνηση . . . . .12	
B4. Στηρίζοντας την πελατεία σε όλους τους καιρούς . .16	
B5. Επιλύοντας τα παράπονα της πελατείας . . . . .17	
B6. Διευρύνοντας την αλυσίδα υπευθυνότητας: Οι προμηθευτές μας . . . . .17	
<b>Γ. ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ . . . . .19</b>	
Γ1. Προσέγγιση . . . . .19	
Γ2. Σύνθεση και χαρακτηριστικά . . . . .21	
Γ3. Διαχείριση – Εκπαίδευση –Ανάπτυξη . . . . .22	
Γ4. Προγράμματα Μέριμνας . . . . .26	
Γ5. Υγεία και Ασφάλεια . . . . .27	
Γ6. Εργασιακές Σχέσεις . . . . .28	
Γ7. Το ανθρώπινο δυναμικό των θυγατρικών, με μια ματιά . .31	
<b>Δ. ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ . . . . .32</b>	
Δ1. Ενεργώντας για την κοινωνική συνοχή . . . . .32	
Δ2. Κοινωνική Αλληλεγγύη . . . . .32	
Δ3. Συμβολή στον πολιτισμό . . . . .34	
<b>Ε. ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ . . . . .37</b>	
E1. Περιβαλλοντική Πολιτική . . . . .39	
E2. Κτήρια . . . . .39	
E3. Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) . . . . .39	
E4. Κατανάλωση Ενέργειας . . . . .40	
E5. Κατανάλωση Νερού . . . . .41	
E6. Κατανάλωση φωτοτυπικού χάρτου . . . . .42	
E7. Κατανάλωση άλλων υλικών . . . . .42	
E8. Ανακύκλωση . . . . .42	
E9. Βιοποικιλότητα . . . . .43	
E10. Χρηματοδότηση ΑΠΕ . . . . .43	
E11. Άλλες χρηματοδοτήσεις . . . . .43	
E12. Περιβαλλοντικά πρόστιμα και ποινές . . . . .43	
E13. Περιβαλλοντική επίδοση των θυγατρικών: Με μια ματιά . . . . .44	
<b>ΣΤ. ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ . .46</b>	
<b>ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ GRI . . . . .48</b>	
<b>ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ . . . . .53</b>	

# Δήλωση Προέδρου Δ.Σ. & Διευθύνοντος Συμβούλου

Αγαπητοί αναγνώστες,

Το 2010 ήταν μια δύσκολη χρονιά για την ελληνική οικονομία, τόσο σε μακροοικονομικό όσο και σε μικροοικονομικό επίπεδο, με κομβικό γεγονός την προσφυγή της χώρας στο μηχανισμό στήριξης που συγκρότησαν το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και τα Κράτη - Μέλη της Ευρωζώνης.

Η Εμπορική Τράπεζα, μέσα σε ένα δύσκολο επιχειρηματικό περιβάλλον, το οποίο αναπόφευκτα επηρέασε και τα οικονομικά της μεγέθη, λειτούργησε με σύνεση ως προς τους στόχους της και με συνέπεια σε σχέση με τις εταιρικές αρχές.

Συγκεκριμένα, η Εμπορική Τράπεζα βελτίωσε την κεφαλαιακή της επάρκεια, διατηρώντας σχεδόν σταθερό το δανειακό χαρτοφυλάκιο. Χρησιμοποιήθηκαν σύγχρονα εργαλεία αξιολόγησης των κινδύνων. Η Εμπορική συνέβαλε στην διατήρηση του υγιούς ανταγωνισμού. Χρηματοδοτήσαμε την πελατεία μας, παρέχοντας δίκαια σχεδιασμένα και ανταγωνιστικά προϊόντα, που ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες. Λειτουργήσαμε με ευελιξία στην ανάγκη ρύθμισης των χρεών της πελατείας.

Επίσης, βελτιώθηκαν οι διαδικασίες πιστωτικής αξιολόγησης, ενισχύοντας περαιτέρω την ποιότητα του νέου δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας. Αναδιαρθρώθηκε το δίκτυο καταστημάτων και βελτιώθηκε το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών. Μειώσαμε τις λειτουργικές δαπάνες. Φόροι και ασφαλιστικές εισφορές καταβλήθηκαν εγκαίρως.

Η Εμπορική Τράπεζα έκανε το καλύτερο για την διατήρηση των θέσεων απασχόλησης, την συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, την ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας. Νοιαστήκαμε για την κοινωνική συνοχή και συνεχίσαμε να συμβάλλουμε στην προαγωγή του πολιτισμού.

Η Εμπορική Τράπεζα λειτούργησε με περιβαλλοντική υπευθυνότητα, βελτιώνοντας τους δείκτες οικολογικής αποδοτικότητας και ενσωματώνοντας περιβαλλοντικά κριτήρια στην πιστωτική πολιτική.

Με την βεβαιότητα ότι η Ελλάδα έχει σημαντικές πηγές και δυνατότητες οικονομικής ανάπτυξης, δημιουργικές επιχειρήσεις και ικανότατο ανθρώπινο δυναμικό, προσδοκούμε ο αναπροσανατολισμός της οικονομικής πολιτικής της χώρας να θέσει την πορεία της σε καλύτερες βάσεις. Ωστόσο, γνωρίζουμε ότι για την σταθεροποίηση και ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας απαιτείται χρόνος. Στην πορεία αυτή θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι έμπιστος συνεργάτης της πελατείας, καλός εργοδότης και σταθερός εταίρος της τοπικής κοινωνίας.

Επενδύουμε στο μέλλον με στόχο την συλλογική ποιότητα ζωής. Προτεραιότητά μας είναι η εξυπηρέτηση μικρών και μεγάλων επιχειρήσεων, ιδιωτών και νοικοκυριών, με ανταγωνιστικές λύσεις που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες. Βασίζομαστε στην εμπιστοσύνη, που διαρκώς χτίζουμε με την πελατεία μας, καθώς και στην αφοσίωση και στον επαγγελματισμό του ανθρώπινου δυναμικού μας. Τιμούμε την εμπιστοσύνη όλων.

Σ' ένα κόσμο που αλλάζει, προσαρμοζόμαστε στα δεδομένα που μεταβάλλονται, και οδηγούμε την Εμπορική Τράπεζα με αρχές. Θέλουμε τώρα και στο μέλλον να είμαστε όλοι και όλες περήφανοι για την Εμπορική Τράπεζα. Οι αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου μας εμπνέουν και μας δεσμεύουν.

Το Διοικητικό Συμβούλιο και εμείς προσωπικά κατευθύνουμε και επιβλέπουμε την Κοινωνική Ευθύνη της Εμπορικής Τράπεζας.

Θέτουμε αυτή την Έκθεση στην κρίση σας με την ελπίδα να απαντά στα ερωτήματά σας και να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες σας.



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



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

Η Crédit Agricole SA, η μητρική του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, είναι μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες στην Ευρώπη και κατέχει ηγετική θέση στην Γαλλική αγορά. Οι συνεταιριστικές ρίζες, η ιστορική διαδρομή, η πελατοκεντρική αντίληψη, η ισχυρή εμπιστοσύνη των πελατών, καθώς και η κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα καταξιώνουν την Crédit Agricole SA ως “την τράπεζα της κοινής λογικής”.

Στην Γαλλία η Crédit Agricole SA είναι:

- 1η** Τράπεζα στις καταθέσεις.
- 1η** Τράπεζα στην παροχή στεγαστικών δανείων. Παρέχει περίπου 2.500 στεγαστικά δάνεια ημερησίως.
- 1η** Τράπεζα για τους αγρότες και την αγροτική βιομηχανία. Χρηματοδοτεί πάνω από το 70% της Γαλλικής αγροτικής αγοράς και πάνω από το 40% της βιομηχανίας παραγωγής τροφίμων.
- 1η** Τράπεζα για τις επιχειρήσεις. Την επιλέγουν μία στις τρεις επιχειρήσεις. Είναι ηγέτης στη χρηματοδότηση των μικρών επιχειρήσεων. Χρηματοδοτεί περίπου 850 έργα ημερησίως, 24% των έργων των Μικρών, πολύ Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων.
- 1η** Τράπεζα εταίρος των Περιφερειακών Αρχών.

Στην Ευρωπαϊκή αγορά η Crédit Agricole SA είναι:

- 2η** Τράπεζα στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, ως προς τα έσοδα και τον αριθμό των καταστημάτων
- 2η** Τράπεζα στον τομέα του asset management
- 7η** Τράπεζα στην ασφαλιστική αγορά

✓ Βασικός “παίκτης” στον τομέα του private banking



Η Crédit Agricole SA

- Είναι μια παγκόσμια τράπεζα καθώς έχει:
  - > Παρουσία σε 70 χώρες
  - > 11. 600 καταστήματα
  - > 160.000 εργαζόμενους/ες
  - > 54 εκατομμύρια πελάτες
- Έχει χρηματοδοτήσει πολύ μεγάλα έργα στην Γαλλία και σε 50 χώρες του κόσμου μέσω των θυγατρικών της.
- Έχει προσυπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο από το 2003 και συμπεριλαμβάνεται στους διεθνείς δείκτες εταιρικής υπευθυνότητας:
  - > Dow Jones Sustainability Indexes
  - > FTSE4Good
  - > ASPI Eurozone

Το μετοχικό κεφάλαιο της Crédit Agricole ανέρχεται σε **€70,7 δις**, που κατέχουν:

- **56,2%** οι 39 Περιφερειακές Τράπεζες στη Γαλλία
- **27,9%** Θεσμικοί Επενδυτές
- **10,8%** Ιδιώτες Μέτοχοι
- **4,8%** Εργαζόμενοι
- **0,3%** το Γαλλικό Δημόσιο

✓ Η Crédit Agricole SA έχει δεσμευθεί να συμβάλει στην αειφόρο ανάπτυξη, με επίκεντρο την χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας (<http://www.credit-agricole.com/en/Sustainable-development>).

# Όρια της Έκθεσης

**Η** Εμπορική Τράπεζα λογοδοτεί για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από το έτος 2002. Στόχος της λογοδοσίας είναι να διατεθούν ουσιώδεις πληροφορίες, ώστε τα ενδιαφερόμενα μέρη να διαμορφώσουν τα δικά τους συμπεράσματα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) της Εμπορικής Τράπεζας.

Τα όρια της Έκθεσης για το έτος 2010 είναι τα παρακάτω:

**1. Η Έκθεση αφορά στην Εμπορική Τράπεζα ΑΕ:** Κατ'εξάιρεση τα παρακάτω αναφέρονται σε επίπεδο Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας: Βασικά Οικονομικά Μεγέθη (σελ.9-10). Επίσης, στις σελίδες 31 και 44-45 αναφέρονται σε ξεχωριστές ενότητες στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό και την οικολογική αποδοτικότητα των θυγατρικών εξωτερικού του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας. Η προσέγγιση αυτή θα μας διευκολύνει στο μέλλον να λογοδοτούμε εφ'όλης της ύλης σε επίπεδο Ομίλου.

**2. Η Έκθεση αφορά στα πεπραγμένα του διαχειριστικού έτους 2010, πλην α)** της σύνθεσης των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, β) της σύνθεσης του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας, για τα οποία παρέχονται επικαιροποιημένα στοιχεία.

**3. Μεθοδολογία Λογοδοσίας - Πρότυπο Αναφοράς:** Η διαχείριση της ΕΚΕ και η δομή της λογοδοσίας, όπως και τα προηγούμενα έτη, βασίστηκαν στις διεθνώς αναγνωρίσιμες αρχές:

- Του «συμπεριλαμβάνειν», δηλαδή να λαμβάνονται υπ' όψιν τα συμφέροντα όλων των βασικών ενδιαφερομένων μερών
- Της «ουσιαστικότητας», δηλαδή να λαμβάνονται υπ' όψιν τα ουσιώδη θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Της «ανταπόκρισης», δηλαδή ανταπόκριση στα ουσιώδη θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη

Αντλήσαμε στοιχεία και πληροφορίες από την πηγή, ελέγχοντας τα δεδομένα, και συμβουλευτήκαμε τα παρακάτω μεθοδολογικά πρότυπα αναφοράς:

- Global Reporting Initiative, (GRI 3) Sustainability Reporting Guidelines, <https://www.globalreporting.org/resource/library/FSSS-Complete.pdf>
- Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact), [http://www.unglobalcompact.org/COP/communicating\\_progress/reporting\\_tools.html](http://www.unglobalcompact.org/COP/communicating_progress/reporting_tools.html).

**4. Μέθοδοι Μετρήσεων:** Σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη δεν σημειώνονται ουσιώδεις αλλαγές. Εξάιρεση αποτελεί ο συντελεστής μετατροπής εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα για το 2009 και 2010. Με στόχο την εναρμόνιση με την μητρική Crédit Agricole, χρησιμοποιείται ο συντελεστής μετατροπής

που προτείνει ο Γαλλικός φορέας ADEME.

**5. Χρησιμοποιούμενοι δείκτες:** Στόχος μας είναι να απαντάμε σε όλους τους δείκτες αναφοράς των προαναφερόμενων προτύπων. Η έκθεση παρέχει απαντήσεις για 133 δείκτες του GRI 3.1

**6. Επανάληψη δημοσιοποίησης:** Η παρούσα έκθεση επαναδημοσιεύει τις παρακάτω εταιρικές πολιτικές-προσεγγίσεις που υιοθετήθηκαν στο παρελθόν και δεν άλλαξαν: Μεθοδολογία σύνδεσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και μεθοδολογία ιεράρχησης των ουσιωδών θεμάτων (σελ. 7 & 8), Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (σελ. 20), πολιτική για την Ισότητα (σελ.21), πολιτική για την Υγεία και Ασφάλεια (σελ. 27), δέσμευση για την Κλιματική Αλλαγή (σελ. 37-38), Περιβαλλοντική Πολιτική (σελ. 39). Η επανάληψη της δημοσίευσης κρίνεται σκόπιμη για την διευκόλυνση των νέων αναγνωστών/τριών της Έκθεσης.

**7. Ουσιώδης εξάιρεση:** Στην Έκθεση δεν γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην κρίση της Ελληνικής οικονομίας, μολονότι το θέμα είναι ουσιώδες και επηρέασε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η εξάιρεση οφείλεται στην χρονικά καθυστερημένη έκδοση της έκθεσης ΕΚΕ, γεγονός που κατέστησε ανεπίκαιρη την αναφορά στην οικονομική κρίση κατά το 2010, καθώς οι εξελίξεις ήταν ταχύτατες.

**8. Δήλωση του Συλλόγου Εργαζομένων:** Σημειώνεται ως ιδιαίτερης αξίας η δήλωση του Συλλόγου Εργαζομένων για το έτος 2010, την οποία λάβαμε μετά την ολοκλήρωση της συλλογικής διαπραγμάτευσης.

**9. Αξιολόγηση της Έκθεσης:** Καθώς η Εμπορική Τράπεζα κατέστη θυγατρική της Crédit Agricole, οι διεθνώς αναγνωρίσιμοι ερευνητικοί φορείς, ειδικοί για την ΕΚΕ, δεν την αξιολογούν αυτοτελώς. Οι επιδόσεις της Τράπεζας στον τομέα της ΕΚΕ ελέγχονται και σταδιακά συμπεριλαμβάνονται στις αντίστοιχες εκθέσεις της μητρικής Crédit Agricole.

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

**10. Ουδετερότητα:** Λογοδοτούμε, κατά το δυνατόν, με ουδετερότητα, πληρότητα και ακρίβεια, αποφεύγοντας ωραιολογίες και ασάφειες. Ωστόσο, διατηρούμε την επιφύλαξη του ανθρώπινου λάθους και παράβλεψης.

Θέτουμε την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το έτος 2010 στην κρίση σας και προσδοκούμε στην αξιολόγησή και ανταπόκρισή σας.

# Α. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Το πλαίσιο για τη διαχείριση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) διαμορφώνουν οι κατευθύνσεις της μητρικής Crédit Agricole, η ταυτότητα και η ιστορία της Τράπεζας, το όραμα, οι αρχές και αξίες που διέπουν την λειτουργία της, καθώς και τα ουσιώδη θέματα που προκύπτουν κατά τη σύνδεσή μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

## Στοιχεία Ταυτότητας

Η Εμπορική Τράπεζα ΑΕ <http://www.emporiki.gr> ιδρύθηκε το έτος 1907 και εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών το 1909<sup>1</sup>.

Το έτος 2000 η Εμπορική Τράπεζα σύναψε στρατηγική συμμαχία με την Crédit Agricole SA. Μετά από δημόσιες προσφορές, που έγιναν τα έτη 2006 και 2011, η Crédit Agricole SA απόκτησε το 95% του μετοχικού κεφαλαίου της Εμπορικής Τράπεζας. Το υπόλοιπο 5% του μετοχικού κεφαλαίου κατέχουν Εταιρείες και Αμοιβαία Κεφάλαια εξωτερικού.

Η Εμπορική Τράπεζα είναι Όμιλος εταιριών με ισχυρή τραπεζική παρουσία στα Βαλκάνια και στη Νοτιο-Ανατολική Ευρώπη, που παρέχει ευρή φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Πληροφορίες για τις εταιρείες του Ομίλου είναι αναρτημένες στη διεύθυνση [http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor/static/group\\_id/df/DE-CEMBER2011UPDATED.xls](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor/static/group_id/df/DE-CEMBER2011UPDATED.xls)

### ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ 31.12.2010

Εγχώρια αγορά	Διεθνής αγορά
Emporiki Real Estate	Emporiki Bank ALBANIA SA
Ιστορικό Αρχείο	Emporiki Bank BULGARIA EAD
Εμπορική Διαχείρισης & Ρευστοποίησης Ενεργητικού & Παθητικού	Emporiki Bank ROMANIA SA
Euler Hermes Εμπορική Ανώνυμος Ασφαλιστική Εταιρεία	Emporiki Bank CYPRUS LTD

## Όραμα - Αξίες - Αρχές

Κερδίζουμε και τιμούμε την εμπιστοσύνη της αγοράς. Έχοντας την υποστήριξη της μητρικής Crédit Agricole, στις συνθήκες οξείας οικονομικής κρίσης, η Εμπορική Τράπεζα παρέμεινε σταθερός συνεργάτης της πελατείας της παρέχοντας προϊόντα που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες της πελατείας και στηρίζοντας την ελληνική οικονομία.

<sup>1</sup> Σημειώνεται ότι το 2011 η Εμπορική Τράπεζα ΑΕ αποχώρησε από το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, μετά από 102 έτη συμμετοχής.

✓ **Θέλουμε η Εμπορική Τράπεζα να είναι η πρώτη προτίμηση της πελατείας μας και ο σταθερός συνεργάτης της για όλα τα σχέδια ή/και τις προσωπικές χρηματοοικονομικές ανάγκες της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.**

Ισχυρά εφόδιά μας είναι οι διαχρονικές αξίες: Φρόνηση, Αξιοπιστία, Αποτελεσματικότητα, Ομαδικότητα και Συνοχή.

Οι εταιρικές αρχές είναι οικουμενικές και συμπίπτουν με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact), <http://www.unglobalcompact.org/> το οποίο η Τράπεζα προσυπέγραψε το έτος 2003. Οι εταιρικές αρχές αφορούν στον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, στον σεβασμό στα εργασιακά πρότυπα, στην προστασία του περιβάλλοντος και στην καταπολέμηση της διαφθοράς. Εφαρμόζουμε αυτές τις αρχές σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές που η Εμπορική Τράπεζα δραστηριοποιείται.

Η Εμπορική Τράπεζα είναι ενεργό μέλος,

- του Ελληνικού Δικτύου Global Compact <http://www.globalcompactnetworkhellas.gr/portal/main.php>
- του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, <http://www.csrhellas.gr/>

## Στρατηγική προσέγγιση

Η Εμπορική Τράπεζα

- Συνδέει τους στόχους της ΕΚΕ με την επιχειρηματική στρατηγική
- Ενσωματώνει την ΕΚΕ σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και στα συστήματα διοίκησης
- Εφαρμόζει ισχυρή δομή διακυβέρνησης για την ΕΚΕ
- Εκφράζει δημόσια τη σταθερή δέσμευσή της για την ΕΚΕ [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press\\_releases\\_story.jsp?docid=939DB9854CBA69DBD3DCA9026CFB4D&cabinet=Press\\_PressReleases&lang=gr](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/press/press_releases_story.jsp?docid=939DB9854CBA69DBD3DCA9026CFB4D&cabinet=Press_PressReleases&lang=gr)

## Στόχοι

Έχουμε δύο κεντρικούς στόχους, οι οποίοι δεν άλλαξαν:

- Ενσωμάτωση στη λειτουργία της Τράπεζας των κατευθύνσεων και δεσμεύσεων της μητρικής Crédit Agricole SA για βιώσιμη ανάπτυξη.
- Διαρκής βελτίωση όλων των επιδόσεων της Τράπεζας στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό κάθε μονάδα της Τράπεζας ενσωματώνει στην καθημερινή της λειτουργία την έννοια της εταιρικής υπευθυνότητας.

## Σύνδεση με τα ενδιαφερόμενα μέρη και ουσιώδη θέματα

Η διαδικασία σύνδεσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να είναι τυπική ή/και άτυπη, έχει διαφορετικές μορφές, και είναι ίδια σε κάθε γεωγραφικό τόπο που η Τράπεζα έχει παρουσία.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται τα κύρια θέματα που αναδείχθηκαν κατά τη σύνδεση μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά το έτος 2010.

Τρόπος σύνδεσης	Ουσιώδη θέματα
<b>Μέτοχοι-επενδυτές-αναλυτές</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, &amp; ηλεκτρονικά έντυπα</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>• Διαχείριση Κινδύνων</li><li>• Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη</li></ul>
<b>Πελάτες: Επιχειρήσεις - Ιδιώτες - Νοικοκυριά</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο στα καταστήματα της Τράπεζας ή/και επίσκεψη στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων</li><li>• Τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική επικοινωνία</li><li>• Συμμετοχή σε panels επαγγελματιών ή επιχειρηματικών φορέων</li><li>• Διαχείριση παραπόνων</li><li>• Διενέργεια ερευνών ικανοποίησης αναγκών πελατών ή προϊοντικές έρευνες</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οικονομική κρίση και αβεβαιότητα</li><li>• Ρευστότητα για αντιμετώπιση των χρηματοοικονομικών αναγκών της επιχείρησης</li><li>• Ρύθμιση συμβατικών οφειλών</li><li>• Διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών/καθυστερήσεων</li><li>• Τιμολόγηση</li></ul>
<b>Ανθρώπινο δυναμικό</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Καθημερινή επικοινωνία μέσω ίντρανετ</li><li>• Θεσμοθετημένος διάλογος με τον Σύλλογο Εργαζομένων</li><li>• Συμμετοχή του Συλλόγου Εργαζομένων σε θεσμοθετημένες κοινές επιτροπές</li><li>• Γραπτή επικοινωνία Διευθύνοντος Συμβούλου με το ανθρώπινο δυναμικό</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οικονομική κρίση</li><li>• Ανάκτηση της Ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας</li><li>• Εργασιακά θέματα, Ασφαλιστικό, Οργανισμός Προσωπικού</li></ul>
<b>Δημόσιες Αρχές</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Επικοινωνία, η οποία είναι γραπτή ή/και πρόσωπο με πρόσωπο</li><li>• Ανταπόκριση σε προσκλήσεις δημόσιων αρχών για διαβούλευση ή συμβουλευτική συνάντηση, 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>
<b>Προμηθευτές</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Γραπτή πρόσκληση προς προμηθευτές για υποβολή εκδήλωσης 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>• Οικονομική κρίση και αβεβαιότητα</li><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 φορείς της τοπικής κοινωνίας, συμμετοχή σε εκδηλώσεις τους</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οικονομική κρίση και αβεβαιότητα</li><li>• Επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης</li><li>• Δωρεές – κοινωνικές και πολιτιστικές χορηγίες</li></ul>
<b>MME</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ενημέρωση με δελτία τύπου, ανακοινώσεις και συνεντεύξεις τύπου</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οικονομική κρίση</li><li>• Στήριξη της ελληνικής αγοράς</li><li>• Πορεία της Τράπεζας</li></ul>

Παρακάτω παρουσιάζεται η ιεράρχηση των ουσιωδών θεμάτων, η οποία είναι ποιοτική και εμπειρική. Μεθοδολογικά η ιεράρχηση είναι ίδια με του προηγούμενου έτους. Δεν

προβήκαμε σε τυπική ανάλυση καθορισμού των ουσιωδών θεμάτων, όπως αρχικά σχεδιάσαμε. Η ιεράρχηση αναδεικνύει δύο πολύ ουσιώδη θέματα, τα οποία απασχόλησαν όλα τα

ενδιαφερόμενα μέρη κατά το 2010: Πρώτον, η αβεβαιότητα και οι επιπτώσεις που η οικονομική κρίση προκάλεσε στα ενδιαφερόμενα μέρη. Δεύτερον, η ανάγκη για ρευστότητα και για ρύθμιση συμβατικών οφειλών.

Η Εμπορική Τράπεζα ανταποκρίθηκε στις προαναφερόμενες ουσιαστικές προκλήσεις κυρίως με τα εξής μέτρα:

- Ενημέρωση για τα θεμελιώδη μεγέθη της ελληνικής οικονομίας, ανάλυση των αγορών, καθώς και των οικονομικών αναλύσεων της Credit Agricole

<http://www.emporiki.gr/cbg/gr/economy&market/economy&market.jsp>

- Ενίσχυση της εταιρικής διακυβέρνησης συμπεριλαμβανομένων της διαχείρισης κινδύνων, πολιτικής προβλέψεων και ενίσχυσης της κεφαλαιακής επάρκειας
- Χρηματοδοτική στήριξη της πελατείας
- Ρύθμιση οφειλών και οφειλών σε καθυστέρηση
- Διατήρηση των θέσεων απασχόλησης

	Μέτοχοι	Πελάτες	Ανθρώπινο δυναμικό	Προμηθευτές	Κοινωνικοί Φορείς	Δημόσιες Αρχές	ΜΜΕ
Οικονομική κρίση, αβεβαιότητες	α	α	α	α	α	α	α
Εταιρική Διακυβέρνηση	α	γ	β	δ	δ	α	δ
Διαχείριση κινδύνων-Κεφαλ. Επάρκεια	α	β	α	γ	β	α	β
Κανονιστική Συμμόρφωση	α	β	α	γ	β	α	β
Ανάκτηση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας	α	γ	α	γ	γ	β	β
Ρύθμιση οφειλών - Διαχείριση Ληξιπρόθεσμων οφειλών	α	α	α	α	α	α	α
Συναλλακτικές πρακτικές	α	β	α	δ	γ	α	β
Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	α	γ	α	δ	γ	β	β
Συμβολή στην κοινωνική συνοχή	α	γ	β	γ	α	α	β
Περιβαλλοντική υπευθυνότητα	α	δ	β	δ	γ	δ	γ

α= πολύ ουσιασδες β= αρκετά ουσιασδες γ= ουσιασδες δ= λίγο ουσιασδες

## Επίπεδο λογοδοσίας

Η δομή αυτής της Έκθεσης απαντά – κατά το δυνατόν - σε 133 δείκτες του προτύπου GRI 3.1. Αφήνουμε στην κρίση των αναγνωστών τον ορισμό του επιπέδου της λογοδοσίας μας. Για διευκόλυνση παραθέτουμε παρακάτω τον πίνακα του προτύπου GRI 3.1 για να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με τις

σελίδες 48-52 αυτής της Έκθεσης, με την επισήμωση ότι η Έκθεση δεν έχει υποστεί πιστοποιημένη αναφορά από εξωτερικό φορέα <https://www.globalreporting.org/reporting/reporting-frame-work-overview/application-level-formation/Pages/default.aspx>

Επίπεδο Εφαρμογής Δεικτών GRI	C	C+	B	B+	A	A+
<b>ΠΡΟΦΙΛ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b> <small>ΕΚΡΟΗ</small>	Απολογισμός για τους δείκτες: 1,1 2,1 - 2,10 3,1-3,8, 3,10-3,12 4,1-4,4, 4,14-4,15		Απολογισμός για όλα τα κριτήρια επιπέδου C, καθώς και για τα κριτήρια: 1,2 3,9, 3,13 4,5-4,13, 4,16-4,17		Όλες οι απαιτήσεις για το επίπεδο B	
<b>ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ</b> <small>ΕΚΡΟΗ</small>	Δεν απαιτείται		Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Πρακτικής για κάθε Κατηγορία Δείκτη.		Διοικητική Πρακτική που δημοσιοποιήθηκε για κάθε Κατηγορία Δείκτη.	
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ &amp; ΚΛΑΔΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ</b> <small>ΕΚΡΟΗ</small>	Πλήρης αναφορά για τουλάχιστον 10 δείκτες επίδοσης, συμπεριλαμβάνοντας τουλάχιστον έναν από τους δείκτες για την κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον.	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΦΟΡΕΑ	Απολογισμός για τουλάχιστον 20 Δείκτες Επίδοσης, συμπεριλαμβάνοντας τουλάχιστον έναν δείκτη από: τους οικονομικούς, το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα την εργασία, την κοινωνία, την ευθύνη για τα προϊόντα.	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΦΟΡΕΑ	Απολογισμός για κάθε κύριο και Κλαδικό Δείκτη,* με αναφορά στην Αρχή της ουσιαστικότητας, είτε α) καταρτίζοντας τον απολογισμό για τον δείκτη, είτε β) εξηγώντας τον λόγο για την παράλειψή του.	ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΦΟΡΕΑ

\* Συμπλήρωμα Κλάδου, σε τελική έκδοση. (Σημ. Σ.Κ.: Οι Κλαδικοί Δείκτες είναι ειδικοί και αφορούν τον Χρηματοπιστωτικό τομέα)

## B: ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

**Τ**ον Μάιο του 2010 η Ελλάδα προσέφυγε στο Μηχανισμό Στήριξης, αποτρέποντας τη χρεοκοπία της. Με τη Συμφωνία Στήριξης δόθηκε στην ελληνική οικονομία χρονικό περιθώριο για την ανάταξή της.

Σε συνθήκες κρίσης της ελληνικής οικονομίας η Εμπορική Τράπεζα στάθηκε ως σύμμαχος της ελληνικής οικονομίας, των επιχειρήσεων, των επαγγελματιών, των νοικοκυριών και της Ελληνικής κοινωνίας. Έχοντας την ισχυρή υποστήριξη της μητρικής Credit Agricole, η Εμπορική Τράπεζα προσαρμόστηκε στα νέα δεδομένα με τα παρακάτω μέτρα:

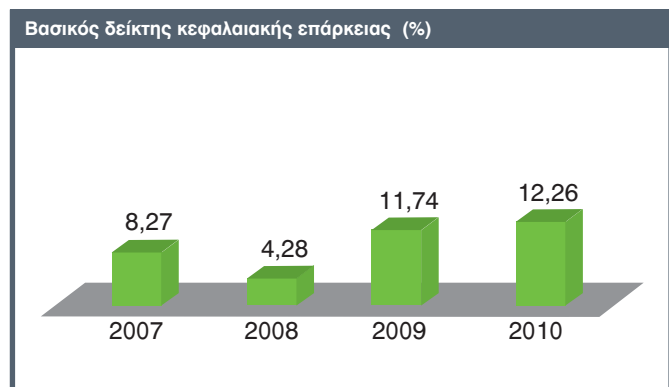
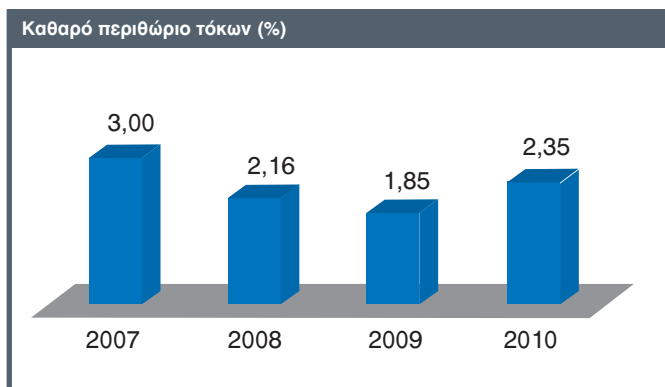
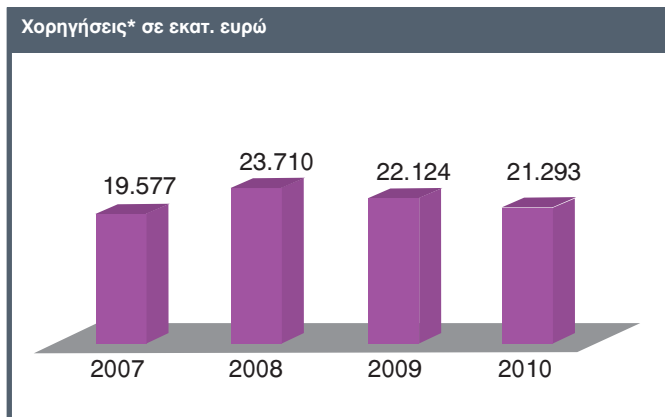
- Ενίσχυση της κεφαλαιακής της επάρκειας
- Προσήλωση στο Επιχειρησιακό Σχέδιο Αναδιάρθρωσης και Ανάπτυξης
- Ενίσχυση του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης,

κανονιστικής συμμόρφωσης και διαχείρισης κινδύνων, προσαρμοζόμενη στα πρότυπα της μητρικής Credit Agricole

- Λήψη Χρηματοδοτικών Μέτρων για την στήριξη των νοικοκυριών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, παρέχοντας ρυθμίσεις και διακανονισμούς για τις ανάγκες της πελατείας της
- Αναδιοργάνωση του δικτύου εξυπηρέτησης της πελατείας
- Μείωση των λειτουργικών δαπανών

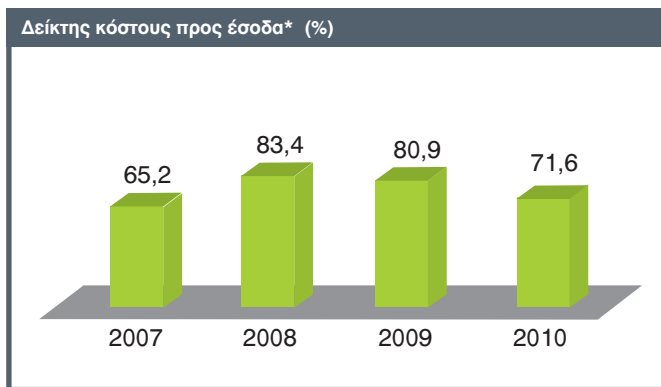
Το έτος 2010 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας κατέγραψε καθαρές ζημιές €873,5 εκατομμύρια. Οι καθαρές ζημιές του Ομίλου την τριετία 2008-2010 ανήλθαν σε €1,94 δις.

### B1. Βασικά Οικονομικά Μεγέθη του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, 2007-2010



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

\*\*Καταθέσεις: Υποχρεώσεις προς πελάτες



\*Δεν περιλαμβάνονται τα έξοδα μετασηματισμού. Επίσης, σημειώνεται διόρθωση του δείκτη έτους 2009, από 80,5 στο ορθό 80,9

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (€ εκατομμύρια)			
	2008	2009	2010
Αποτελέσματα μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας	- 491,8	- 582,6	-873,5
Καθαρά έσοδα	715,5	750,9	768,6
Καθαρά έσοδα από τόκους	620,4	541,7	649,8
Λειτουργικές δαπάνες <sup>1</sup>	641,8	646,7	603,2
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ – ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ (€ εκατομμύρια)			
Σύνολο Ενεργητικού	30.028,6	28.423,8	26.777,0
Μικτές χορηγήσεις <sup>2</sup>	25.005,9	23.946,5	24.104,6
Καθαρές χορηγήσεις <sup>3</sup>	23.709,8	22.124,2	21.293,5
Καταθέσεις + Ρεποζ <sup>4</sup>	18.364,4	15.493,8	12.245,6

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

<sup>2</sup> Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες (συμπεριλαμβανομένων των προβλέψεων).

<sup>3</sup> Δάνεια και προκαταβολές σε πελάτες (μετά την αφαίρεση των προβλέψεων).

<sup>4</sup> Υποχρεώσεις προς πελάτες.

Η εικόνα των οικονομικών στοιχείων χαρακτηρίζεται κυρίως από:

- Σημαντική βελτίωση της λειτουργικής απόδοσης, καταγράφοντας τα υψηλότερα ετήσια Λειτουργικά Κέρδη προ προβλέψεων των δύο τελευταίων χρόνων.

- Συνδυασμένη εφαρμογή μέτρων αυστηρού περιορισμού των εξόδων και αποτελεσματικής διαχείρισης των εσόδων, η οποία συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση των αποτελεσμάτων.
- Συνεπή πολιτική προβλέψεων και αποτελεσματικές διαδικασίες πιστωτικής αξιολόγησης, οι οποίες επέτρεψαν τη σταδιακή μείωση των προβλέψεων, επιδρώντας θετικά στα καθαρά αποτελέσματα.

- Υγιές χαρτοφυλάκιο νέων δανείων.

Συνοπτικά, ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας βελτίωσε περαιτέρω τη λειτουργική του απόδοση, εν μέσω ενός ιδιαίτερα δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος και παραμένοντας παράλληλα προσηλωμένος στην υλοποίηση του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης & Ανάπτυξης.

Τα κύρια μεγέθη της χρήσης του 2010 συνοψίζονται ως εξής:

- Αύξηση 58,7% των ετήσιων Λειτουργικών Κερδών στα €165,5 εκατομμύρια. Πρόκειται για την υψηλότερη αύξηση των τελευταίων δύο ετών, η οποία διαμορφώνει θετικές ενδεί-

ξεις για ανάπτυξη στο μέλλον.

- Αύξηση 2,4% στο Σύνολο Καθαρών Εσόδων, παρά τη δυσμενή επίδραση έκτακτων στοιχείων. Τα Καθαρά Έσοδα ανέρχονται σε €768,6 εκατ., κυρίως λόγω της σημαντικής επίσης αύξησης κατά 20% στα Καθαρά Έσοδα από Τόκους, τα οποία ανήλθαν στα €649,8 εκατ., γεγονός που αποδίδεται τόσο στα βελτιωμένα περιθώρια επιτοκίων όσο και στις επιπυχημένες εμπορικές ενέργειες που πραγματοποιήσε η Τράπεζα στη διάρκεια του έτους.

- Περαιτέρω μείωση 6,7% των Λειτουργικών Εξόδων ως αποτέλεσμα των διαφόρων πρωτοβουλιών για αποτελεσματική συγκράτηση των εξόδων. Ο περιορισμός του κόστους παρέμεινε βασική προτεραιότητα για το 2010, καθώς ο Όμιλος πέτυχε μείωση του δείκτη εξόδων / εσόδων (εξαιρουμένου του κόστους μετασηματισμού) κατά 900 μονάδες βάσης, στο 71,5%.

- Καθαρές ζημιές ύψους €873,5 εκατομμύρια λόγω των υψηλών προβλέψεων.

- Δανειακό χαρτοφυλάκιο σταθερό στα €22,6 δις. καταγράφοντας αύξηση 2,1% στα επιχειρηματικά δάνεια. Η Εμπορική Τράπεζα, συνεπής στην απόφασή της να συνεχίσει να χρηματοδοτεί την Ελληνική Οικονομία -ειδικότερα επαγγελματίες και επιχειρήσεις- κατέγραψε 2.1% αύξηση στα επιχειρηματικά δάνεια, τα οποία ανήλθαν στα €12,8 δισ. Παράλληλα, οι σημαντικά βελτιωμένες και προσφάτως κεντροποιημένες διαδικασίες πιστωτικής αξιολόγησης ενίσχυσαν περαιτέρω την ποιότητα του νέου δανειακού χαρτοφυλακίου της Εμπορικής Τράπεζας.

- Καταθέσεις €11,6 δις. σε επίπεδο Τράπεζας, μειωμένες κατά 22,1% σε σύγκριση με το 2009, αντανακλώντας το γενικότερο οικονομικό κλίμα και την απόφαση της Τράπεζας να μη συμμετάσχει ενεργά κατά την περασμένη χρονιά στον ανταγωνισμό των επιτοκίων στις προθεσμιακές καταθέσεις.

## B2. Παραγόμενη Οικονομική Αξία και Διανομή της

Το 2010 η παραγωγή οικονομικής αξίας, σε επίπεδο Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας, ανήλθε σε €874.861χιλ., αυξημένη κατά 0,2% έναντι της αντίστοιχης του έτους 2009. Όπως και τα προηγούμενα έτη, το μεγαλύτερο μέρος της παραγόμενης αξίας (60,1%) κατά το 2010 διανεμήθηκε σε λειτουργικές δαπάνες και μισθοδοσία αν και το μερίδιο αυτό σταδιακά μειώνεται. Για κοινωνικές επενδύσεις το 2010 η Τράπεζα διέθεσε το 0,1% της παραγόμενης οικονομικής αξίας.

Παρακάτω παρουσιάζεται αναλυτική καταγραφή της παραγόμενης οικονομικής αξίας, καθώς και η διανομή της.

Διανομή Παραγόμενης Οικονομικής Αξίας κατά GRI3 (%)				
	2007	2008	2009	2010
Λειτουργικές δαπάνες	19,6	22,7	19,5	18,6
Μισθοδοσία και Παροχές	54,2	54,6	45,9	41,5
Πληρωμές σε παρόχους κεφαλαίων	17,8	34,3	17,1	8,4
Πληρωμές στο Δημόσιο	8,0	6,0	7,8	2,2
Κοινωνικές επενδύσεις	0,5	0,5	0,2	0,1

<sup>1</sup> Για τον ορισμό της παραγόμενης οικονομικής αξίας και τη διανομή της <https://www.globalreporting.org/resource/library/G3-EconomicIndicatorProtocols.pdf>.

**Οικονομική αξία, ετών 2009-2010, σε χιλ. Ευρώ**

	ΕΤΟΣ 2009				ΕΤΟΣ 2010			
	Εμπορική Τράπεζα		Όμιλος		Εμπορική Τράπεζα		Όμιλος	
<b>Άμεσα παραγόμενη Οικονομική Αξία</b>								
1	<b>Έσοδα</b>							
	Τόκοι και προμήθειες	754.151		809.956		770.800		834.111
	Μερίσματα	446		567		337		776
	Royalties	0		0		0		0
	Ενοίκια ακινήτων	1.253		1.032		1.303		1.130
	Εισπράξεις από πωλήσεις ακινήτων	61.809		61.809		38.817		38.817
	Πωλήσεις λοιπών παγίων στοιχείων	9		96		19		27
	<b>Σύνολο άμεσα παραγόμενης Οικονομικής αξίας</b>	<b>817.668</b>	<b>817.668</b>	<b>873.373</b>	<b>873.373</b>	<b>811.276</b>	<b>811.276</b>	<b>874.861</b>
<b>Διανομή άμεσα παραγόμενης Οικονομικής Αξίας</b>								
2	<b>Λειτουργικά κόστη (Πληρωμές που καταβλήθηκαν)</b>							
	Προμηθευτές για αγορά προϊόντων	3.710		7.568		2.908		7.736
	Προμηθευτές για αγορά υπηρεσιών	114.559		121.581		95.620		103.650
	Μισθώματα ακινήτων	20.038		25.118		22.854		30.479
	Προμήθειες για άδειες χρήσης (license fees)	10.670		11.129		12.511		13.332
	Αμοιβές σε εργαζομένους με σύμβαση έργου (contract workers)	2.686		3.369		4.117		4.673
	Βιομηχανικά δικαιώματα (royalties)	1.582		1.624		1.534		1.618
	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	283		292		834		879
	<b>Σύνολο λειτουργικών δαπανών</b>	<b>153.528</b>	<b>153.528</b>	<b>170.681</b>	<b>170.681</b>	<b>140.378</b>	<b>140.378</b>	<b>162.367</b>
3	<b>Δαπάνες μισθοδοσίας και benefits</b>							
	Μισθοί και διάφορα επιδόματα στους εργαζομένους*	281.617		307.839		251.938		278.053
	Δαπάνες σε ασφαλιστικά ταμεία	85.682		89.990		77.142		81.576
	Δαπάνες για ασφάλιστρα	1.185		1.284		1.500		1.608
	Δαπάνες για στέγαση υπαλλήλων	1.337		1.340		1.174		1.180
	Δαπάνες για υποτροφίες υπαλλήλων και τέκνων τους	159		159		188		198
	Δαπάνες για εθελούσιες εξόδους	0		0		0		0
	Δαπάνες για υγιεινή και ασφάλεια	42		79		42		97
	<b>Σύνολο δαπανών για μισθοδοσία και benefits</b>	<b>370.022</b>	<b>370.022</b>	<b>400.691</b>	<b>400.691</b>	<b>331.984</b>	<b>331.984</b>	<b>362.712</b>
4	<b>Πληρωμές σε παρόχους (πηγές) κεφαλαίων</b>							
	Μέρισμα στους μετόχους					0		0
	Πληρωμές τόκων σε όλους τους παρόχους δανειακών κεφαλαίων	137.054		149.103		69.435		73.075
	<b>Σύνολο πληρωμών σε παρόχους κεφαλαίων</b>	<b>137.054</b>	<b>137.054</b>	<b>149.103</b>	<b>149.103</b>	<b>69.435</b>	<b>69.435</b>	<b>73.075</b>
5	<b>Πληρωμές στο Δημόσιο: Καταβληθέντες Φόροι</b>							
	ΦΠΑ	14.846		14.879		13.754		13.843
	Φόρος εισοδήματος αλλοδαπής	0		13		0		28
	Φόρος εισοδήματος	30.408		30.408		0		0
	Προκαταβολή φόρου εισοδήματος	1.344		1.344		0		0
	Φόρος παρελθουσών χρήσεων	10.749		10.749		0		0
	Φόρος ακίνητης περιουσίας	1.692		2.110		1.589		1.691
	Φόρος μεταβίβασης μετοχών	6.828		6.828		0		32
	Διάφοροι φόροι προς δήμους και κοινότητες	956		1.185		3.063		3.301
	Πρόστιμα φόρων	8		8		2		22
	Άλλα πρόστιμα καταβληθέντα στο δημόσιο	951		961		300		301
	<b>Σύνολο καταβληθέντων φόρων</b>	<b>67.782</b>	<b>67.782</b>	<b>68.485</b>	<b>68.485</b>	<b>18.708</b>	<b>18.708</b>	<b>19.218</b>
6	<b>Κοινωνικές επενδύσεις</b>							
	Χρηματικές δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα, ΜΚΟ, ερευνητικά ιδρύματα, πολιτιστικούς και εκπαιδευτικούς φορείς	2.110		2.113		1.085		1.085
	Επενδύσεις σε υποδομές (σχολεία, νοσοκομεία) συμπεριλαμβανομένων όλων των δαπανών του έργου			1				
	<b>Σύνολο Κοινωνικών επενδύσεων</b>	<b>2.110</b>	<b>2.110</b>	<b>2.114</b>	<b>2.114</b>	<b>1.085</b>	<b>1.085</b>	<b>1.085</b>
	<b>Σύνολο Διανεμόμενης Οικονομικής Αξίας</b>		<b>730.496</b>		<b>791.074</b>	<b>982.802</b>	<b>561.590</b>	<b>1.074.547</b>
	<b>Σύνολο Οικονομικής Αξίας</b>		<b>87.172</b>		<b>82.299</b>	<b>249.686</b>		<b>256.404</b>

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

### Β3. Εταιρική Διακυβέρνηση

Το Καταστατικό, ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης και ο Κώδικας Δεοντολογίας συνιστούν θεμελιώδεις κανόνες λειτουργίας της Τράπεζας. Τα παραπάνω μπορείτε να τα βρείτε αναρτημένα στην εταιρική πύλη

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Reference\\_Material/Default%20Binder/Katastatiko/dff/katastatiko.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Reference_Material/Default%20Binder/Katastatiko/dff/katastatiko.pdf)

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Results/annual/annual\\_2010/dff/2011\\_kodikas.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Results/annual/annual_2010/dff/2011_kodikas.pdf)

Συνοπτικά, στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης ορίζονται - μεταξύ άλλων - τα παρακάτω:

- Η σύνθεση και η λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και η θητεία, οι αρμοδιότητες, η υποχρέωση εχεμύθειας και η αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Ο Κώδικας Δεοντολογίας των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου
- Η σύνθεση και η λειτουργία της Εκτελεστικής Επιτροπής Διοίκησης
- Τα κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας
- Η σύνθεση και η λειτουργία διαφόρων Οργάνων/Επιτροπών, συμπεριλαμβανομένων των Επιτροπών Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού, Επενδύσεων, Κινδύνων Αγοράς, Ελέγχου, Αμοιβών, Διαχείρισης Κινδύνων και της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η λειτουργία κάθε Επιτροπής διέπεται από Κανονισμό Λειτουργίας.

### Διοικητικό Συμβούλιο

Η τρέχουσα 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>.

Συνοπτικά, το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) της Τράπεζας αποτελείται από 20 μέλη, εκ των οποίων το 95% είναι άνδρες (19 άτομα) και 5% είναι γυναίκες (1 άτομο). Ως προς την καταγωγή, τα μέλη του Δ.Σ. είναι Ελληνικής, Κυπριακής, Γαλλικής και Ιταλικής καταγωγής.

Τα Εκτελεστικά Μέλη είναι 5, ενώ τα Μη Εκτελεστικά Μέλη είναι 15 εκ των οποίων 2 είναι Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη.

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.

Το Διοικητικό Συμβούλιο αξιολογεί την απόδοσή του και λογοδοτεί αρμοδίως με Ετήσιες Εκθέσεις, οι οποίες για τη χρήση του έτους 2010 είναι αναρτημένες στη διεύθυνση

[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/annual\\_results.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/annual_results.jsp)

Ο έλεγχος των οικονομικών καταστάσεων για το έτος 2010 διενεργήθηκε από την εταιρεία PriceWaterhouseCoupers, Ορκωτοί Ελεγκτές Λογιστές, Α.Μ. ΣΟΕΛ 113, Λεωφόρος Κηφισίας 268, Χαλάνδρι, Αττική, με τον Ορκωτό Ελεγκτή κο Δημήτριο Σούρμπη, Α.Μ ΣΟΕΛ 16891.

#### ΜΕΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΕΤΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ Δ.Σ.
ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ	Νικόλαος	1936	Πρόεδρος Δ.Σ., Μη Εκτελεστικό Μέλος
STRUB	Alain	1955	Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
CHARRIER	Bruno	1951	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος
GAVALDA	Olivier-Eric	1963	Μη Εκτελεστικό Μέλος
PROFIT	Guy-Marie-Michel	1949	Μη Εκτελεστικό Μέλος
KIREN	Jean-Christophe	1957	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΜΑΙΟΛΙ	Giampiero	1956	Μη Εκτελεστικό Μέλος
DELPIIT	Bernard-Pierre	1951	Μη Εκτελεστικό Μέλος
NANQUETTE	Yves	1953	Μη Εκτελεστικό Μέλος
YANNAKIS	Emmanuelle	1970	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΔΑΥΙΔ	Χαράλαμπος	1965	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΔΗΜΑΚΑΚΟΣ	Φωκίων	1962	Εκτελεστικό Μέλος
DE LAAGE	Bruno	1951	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	Αχιλλέας	1971	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ	Κωνσταντίνος	1960	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
ORPENHEIM	Marc	1967	Μη Εκτελεστικό Μέλος
ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ	Γεώργιος	1955	Εκτελεστικό Μέλος
ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΣ	Παναγιώτης	1969	Εκτελεστικό Μέλος
ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΣ	Χριστόφορος	1947	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

## Σύνθεση Επιτροπών Διοικητικού Συμβουλίου

ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ (2010)		
ΕΠΙΤΡΟΠΗ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ	ΜΕΛΗ
Ελέγχου	NOEL Christophe	1. YANNAKIS Emmanuelle 2. ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ Κωνσταντίνος
Διαχείρισης Κινδύνων		1. CHARRIER Bruno 2. ΠΑΠΑΔΙΑΜΑΝΤΗΣ Κωνσταντίνος
Αμοιβών	ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ Νικόλαος	1. DE LAAGE Bruno 2. OPPENHEIM Mark-Oliver-Tristan
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	ΕΜΠΕΟΓΛΟΥ Νικόλαος	1. ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ Γεώργιος 2. ΔΗΜΑΚΑΚΟΣ Φωκίων

### Ανώτατη Διοίκηση

Την Ανώτατη Διοίκηση της Τράπεζας συνθέτουν 21 άτομα, εκ των οποίων 90,5% (19 άτομα) είναι άνδρες και 9,5% (2 άτομα) είναι γυναίκες. Τα ονόματα και συνοπτικά βιογραφικά των μελών της Ανώτατης Διοίκησης είναι αναρτημένα στη διεύθυνση <http://www.emporiki.gr/cbg/gr/people/management.jsp>

### Διαχείριση κινδύνων

Στην Ετήσια Έκθεση για το έτος 2010

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor\\_Results/annual/annual\\_2010/dff/Annual%20Financial%20Report%202010\\_gr.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Investor_Results/annual/annual_2010/dff/Annual%20Financial%20Report%202010_gr.pdf) περιγράφονται αναλυτικά οι αβεβαιότητες και οι κίνδυνοι, στους οποίους η Τράπεζα είναι εκτεθειμένη. Συνοπτικά, η Τράπεζα είναι εκτεθειμένη κυρίως στους παρακάτω κινδύνους: Πιστωτικό, Ρευστότητας, Επιτοκίου και Αγοράς.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί σύγχρονα εργαλεία εσωτερικής αξιολόγησης των κινδύνων, τα οποία προσδιορίζουν το επίπεδο του κινδύνου που συνδέεται με την φερεγγυότητα των δανειοληπτών ανά προϊόν και επιχειρηματική δραστηριότητα. Παράλληλα, η Τράπεζα ενίσχυσε την πιστωτική διαδικασία λήψης αποφάσεων, τη λειτουργία ανάκτησης δανείων και την προληπτική πολιτική κινδύνου.

Επίσης, η Τράπεζα παρακολουθεί σε καθημερινή βάση τον κίνδυνο αγοράς για το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών και το χαρτοφυλάκιο διαθέσιμο προς πώληση. Το εσωτερικό υπόδειγμα VaR (Value at Risk) έχει πιστοποιηθεί από την Τράπεζα της Ελλάδος.

### Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Το 100% των εργασιών και λειτουργιών της Τράπεζας υπόκειται στο Εταιρικό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, με προληπτικούς ή και κατασταλτικούς ελέγχους. Επίσης, στο ανθρώπινο δυναμικό παρέχεται εκπαίδευση για την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης.

### Συστάσεις – Υποδείξεις

Με τις εγκυκλίους με αριθμ. 45370/10.02.2010 και 45149/09.03.2009, το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να υποβάλει συστάσεις και υποδείξεις.

### Κεφαλαιακή επάρκεια

Το 2010, μετά από απόφαση της Έκτακτης Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων (14.12.2009) για αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου με καταβολή μετρητών, τα κεφάλαια της Τράπεζας αυξήθηκαν κατά περίπου €1 δις. Η αύξηση καλύφθηκε κατά το μεγαλύτερο μέρος από την Crédit Agricole.

Οι επήσεις εκθέσεις που αφορούν στην κεφαλαιακή επάρκεια και την διαχείριση κινδύνων είναι αναρτημένες στην ηλεκτρονική διεύθυνση [http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/investors\\_story.jsp?page=2&docid=B2082F3643C95FBBC2256E310041B33A&cabinet=Investor&lang=gr#sec2\\_0](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/investors/investors_story.jsp?page=2&docid=B2082F3643C95FBBC2256E310041B33A&cabinet=Investor&lang=gr#sec2_0)

✓ Στο τέλος του 2010, η κεφαλαιακή επάρκεια του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας ανερχόταν σε 12,26%.

### Αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων

Η αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων προβλέπεται ρητώς από το καταστατικό λειτουργίας, άρθρο 32, καθώς και από τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Πλέον των θεσμικών υποχρεώσεων, η Εμπορική Τράπεζα εφαρμόζει ένα Σύμα Αρχών/Προτύπων Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου Credit Agricole (FIDES II), το οποίο είναι αναρτημένο στο intranet.

### Καταπολέμηση της Διαφθοράς

- Καταπολεμούμε τη διαφθορά και τη δωροδοκία. Με σκοπό τη διαφύλαξη της ανεξαρτησίας και της αμεροληψίας των λειτουργών μας στην εκτέλεση της εργασίας τους, το Εγκύκλιο Έγγραφο (Αριθμός 45075/5549/11.12.2008) περιγράφει την απαγόρευση στη λήψη δώρων και λοιπών παροχών από τους λειτουργούς της Τράπεζας.
- Προάγουμε την διαφάνεια και τον υγιή ανταγωνισμό με τον Νέο Κώδικα Δεοντολογίας για Προμήθειες και Αναθέσεις Έργων.
- Λαμβάνουμε πειθαρχικά μέτρα όταν παραβιάζονται οι εταιρικοί κανόνες.
- Απαγορεύουμε δωρεές ή χορηγίες σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς ή σχετιζόμενους φορείς.

## Αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες – Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Τράπεζα συμμορφώνεται απολύτως με το θεσμικό πλαίσιο για τον έλεγχο της διαφθοράς, την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Στο πλαίσιο αυτό διερευνά υποθέσεις και υποβάλλει αρμοδίως αναφορές, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες για την χρονική περίοδο 2007-2010.

ΕΤΟΣ	ΔΙΕΥΡΕΥΝΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
2007	2.386	30	156
2008	3.267	22	165
2009	5.697	20	136
2010	3.460	30	113

ΕΤΟΣ	ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΆΛΛΕΣ ΑΡΧΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
2007	835	316	3.202	4.353
2008	766	212	2.089	3.067
2009	765	184	2.000	2.949
2010	216	19	750	985

Η Εμπορική Τράπεζα διαθέτει σύγχρονους μηχανισμούς και λειτουργικές διαδικασίες για να αποτρέπει το ξέπλυμα βρώμικου χρήματος. Επίσης, διαθέτει καλά εκπαιδευμένο προσωπικό. Συγκεκριμένα το 2010 εκπαιδεύθηκαν 1.012 άτομα.

Παρακάτω αναφέρονται τα συστήματα που είναι σε πλήρη ανάπτυξη και λειτουργία:

- Τα συστήματα πληροφορικής Fircosoft File Filtering (FFF) και Fircosoft Messages Filtering (FMF)
- Το σύστημα NORKOM ανίχνευσης ασυνήθων συναλλαγών και παρακολούθησης της συναλλακτικής συμπεριφοράς
- Εγχειρίδια Λειτουργικών Διαδικασιών

Όλες οι θεσμικές απαιτήσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης, τα ειδικά εργαλεία, τα εγκύκλια έγγραφα και σημειώματα, καθώς και εκπαιδευτικά προγράμματα είναι αναρτημένα στο εσωτερικό intranet για άμεση πρόσβαση και σε φιλική για τους χρήστες μορφή. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Πολιτική πρόληψης και διαχείρισης περιπτώσεων συγκρούσεων συμφερόντων
- Σύστημα Εχέμυθης Αναφοράς
- Πολιτική προσωπικών συναλλαγών

## Διαφάνεια στις συναλλαγές

Η Τράπεζα κάνει το καλύτερο προκειμένου να ενημερώνει την πελατεία της, βασιζόμενη στο αξίωμα «καλός πελάτης είναι ο ενημερωμένος πελάτης».

Όλες οι πληροφορίες που αφορούν τους όρους συναλλαγών, επιτόκια, προμήθειες και έξοδα είναι αναρτημένες στην εταιρική πύλη και σε έντυπη μορφή σε κάθε κατάσταση:

- Όροι συναλλαγών  
[http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/transaction\\_terms/df/basic\\_transaction\\_terms.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/transaction_terms/df/basic_transaction_terms.pdf)
- Επιτόκια συναλλάγματος  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/interest\\_ratesGR.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/interest_ratesGR.jsp)
- Δελτίο τιμών συναλλάγματος  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/foreign\\_exchangeGR.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/foreign_exchangeGR.jsp)
- Επιτόκια Καταθέσεων  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/saving\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/saving_tool.jsp)
- Επιτόκια Δανείων  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/loan\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/loan_tool.jsp),
- Δελτίο τιμών Αμοιβαίων Κεφαλαίων  
[http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/mutual\\_tool.jsp](http://www.emporiki.gr/cbg/gr/tools/mutual_tool.jsp)

Τέλος, ο Κώδικας Δεοντολογίας σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση πληροφόρηση για στεγαστικά δάνεια είναι αναρτημένος στην εταιρική διεύθυνση

[http://www.emporiki.gr/files/GR/Customers\\_Services/PrivateCustomers/Stegastika\\_Dania/df/kodikas.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Customers_Services/PrivateCustomers/Stegastika_Dania/df/kodikas.pdf)  
[http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/df/KODIKAS\\_S\\_STEGASTIKA.pdf](http://www.emporiki.gr/files/GR/Useful/static/useful/df/KODIKAS_S_STEGASTIKA.pdf)

## Πρόστιμα - Κυρώσεις

Κατά το 2010 επιβλήθηκαν στην Τράπεζα τα παρακάτω πρόστιμα:

- Η Τράπεζα της Ελλάδος (Επιτροπή Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων) στη συνεδρίαση με αρ. 300/28.7.2010 αποφάσισε την επιβολή κυρώσεων, με τη μορφή προστίμου υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σε πιστωτικά ιδρύματα και σε χρηματοδοτικά ιδρύματα για διαπιστωθείσες παραβάσεις του θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία τους. Το ύψος των προστίμων προσδιορίστηκε αφού συνεκτιμήθηκε το είδος και η βαρύτητα των παραβάσεων, η τυχόν καθ' υποτροπή τέλεσή τους και η επίπτωσή τους στην εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού ή του χρηματοδοτικού ιδρύματος. Το πρόστιμο για την Εμπορική Τράπεζα ήταν €45.000 Η απόφαση της ΕΠΠΘ είναι αναρτημένη στην διεύθυνση:

[http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/News/PressReleases/Displtem.aspx?Item\\_ID=3391&List\\_ID=1af869f3-57fb-4de6-b9ae-bdfd83c66c95&Filter\\_by=DT](http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/Bank/News/PressReleases/Displtem.aspx?Item_ID=3391&List_ID=1af869f3-57fb-4de6-b9ae-bdfd83c66c95&Filter_by=DT)

- Η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς επέβαλε πρόστιμο ύψους €5.000, λόγω της παράλειψης της Εμπορικής Τράπεζας να ανακοινώσει στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς την αύξηση της συμμετοχής της Τράπεζας στην εταιρεία GEKAT AE για το πλέον του 5%.

Τέλος, στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται ελεγχόμενες τραπεζικές πρακτικές που εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα και η αντίστοιχη συμμόρφωση της Εμπορικής Τράπεζας.

## 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 μόνο 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

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

#### **B4. Στηρίζοντας την πελατεία σε όλους τους καιρούς**

Κατά το 2010, μέσα σε ένα ασταθές οικονομικό περιβάλλον, η Εμπορική Τράπεζα έχοντας την ισχυρή στήριξη της Crédit Agricole, βρέθηκε στο πλευρό των ελληνικών νοικοκυριών, επιχειρήσεων και επαγγελματιών παρέχοντας υπηρεσίες και προϊόντα δίκαια σχεδιασμένα για τις πραγματικές ανάγκες τους.

Ενδεικτικά, για το έτος 2010 αναφέρονται:

- Χορηγήσεις ύψους €21.293 εκατομμύρια και καταθέσεις €12.245,6 εκατομμύρια.
- Μέτρα στήριξης των ελληνικών νοικοκυριών, με στόχο τη διευκόλυνση εκπλήρωσης των δανειακών τους υποχρεώσεων. Πρόκειται για ειδικά προγράμματα και προϊόντα, προσαρμοσμένα στις ανάγκες των εργαζομένων και των συνταξιούχων που είναι κάτοχοι δανείου ή πιστωτικής κάρτας και έχουν υποστεί μείωση ή απώλεια εισοδήματος. Ενδεικτικά για τους κατόχους στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων με εξασφαλίσεις από την Εμπορική Τράπεζα, δόθηκε η δυνατότητα επιμήκυνσης του χρόνου αποπληρωμής των δανείων, έως 9 και 5 έτη αντίστοιχα. Με το μέτρο αυτό οι δανειολήπτες επωφελήθηκαν με μείωση της δόσης μέχρι και 40%, ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε περίπτωσης. Για κατόχους καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφαλίσεις από την Εμπορική, δόθηκε η δυνατότητα επιμήκυνσης του χρόνου αποπληρωμής μέχρι και 3 έτη, επιτυγχάνοντας μείωση της δόσης μέχρι το μισό της αρχικής. Για τους πελάτες που αντιμετώπισαν το πρόβλημα της ανεργίας, η Εμπορική Τράπεζα παρείχε τη δυνατότητα αναστολής της καταβολής των δόσεων δανείων τους μέχρι και 1 έτος.
- Χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους για την απόκτηση επαγγελματικού εξοπλισμού και οχημάτων σε ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις. Με ιδιαίτερα ανταγωνιστική τιμολόγηση, με απλές και σύντομες διαδικασίες έγκρισης και γρήγορη εκταμίευση, οι πελάτες μας είχαν τη δυνατότητα να ανανεώσουν πλήρως ή εν μέρει τον εξοπλισμό τους, διατηρώντας τη ρευστότητά τους και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά τους στην αγορά.
- Προγράμματα μεταφοράς υπολοίπων από καταναλωτικά δάνεια και κάρτες, προσφέροντας λύσεις για την καλύτερη οργάνωση της οικονομικής κατάστασης των κατόχων τους.

#### **Ευρύ δίκτυο εξυπηρέτησης**

Το 2010 συνεχίστηκε η απλούστευση των διαδικασιών και η βελτίωση των υποδομών εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά σημειώνεται:

- Η ανανέωση καθώς και γεωγραφική αναδιάρθρωση των καταστημάτων, με κριτήριο και τη συγκέντρωση του πληθυσμού. Στο τέλος του 2010 το δίκτυο λιανικής τραπεζικής αριθμούσε 326 Καταστήματα, ΑΤΜς, και 6 ανταλλακτήρια συναλλάγματος.
- Η λειτουργία 12 Επιχειρηματικών Κέντρων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.
- Η βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Emporiki Bank

Secure, e-banking, Emporiki e-Secure Commerce και Mobile Banking.

- Τέλος, η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου για την εξυπηρέτηση των οικονομικών μεταναστών που ζουν κι εργάζονται στην Ελλάδα και προέρχονται από χώρες όπου η Εμπορική Τράπεζα έχει παρουσία (Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία), κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες:

από σταθερό τηλέφωνο 801 11 22 9 22 και από κινητό τηλέφωνο 210-3284359 και 210-3284355.

#### **Διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών**

Κατά το 2010 αυξήθηκαν οι καθυστερήσεις πληρωμών σε συμβατικές οφειλές. Οι καθυστερήσεις πληρωμών προκαλούν άγχος στην πελατεία αλλά και στο ανθρώπινο δυναμικό μας που διαχειρίστηκε τη χρηματοδότηση.

Αναγνωρίζουμε ότι η εταιρική υπευθυνότητά μας κρίνεται και από τον τρόπο που ανταποκρινόμαστε σε δύσκολους καιρούς.

Η διαχρονικά δοκιμασμένη προσέγγισή μας για τη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, αποκτά μεγαλύτερη αξία σε περιόδους οικονομικής κρίσης:

- Στηρίζουμε χρηματοοικονομικά τον πελάτη.
- Εκπαιδεύουμε τον πελάτη.
- Διαχειριζόμαστε τις οφειλές με υπευθυνότητα.
- Η μη επιστροφή των οφειλών είναι αδιαπραγμάτευτη.

*"Είναι πολιτική της Εμπορικής Τράπεζας να μην ενθαρρύνει τον υπερδανεισμό των πελατών της. Ένας γενικός κανόνας που εφαρμόζουμε είναι να δανείζουμε τόσα όσα οι πελάτες μας μπορούν να αποπληρώσουν. Ωστόσο, η οικονομική κρίση και η ανεργία έχουν επηρεάσει ιδιώτες και νοικοκυριά, με αποτέλεσμα να καθυστερεί η πληρωμή συμβατικών υποχρεώσεών τους. Σε τέτοιες ευαίσθητες περιπτώσεις παρέχουμε αναδιάρθρωση των οφειλών τους, με στόχο να ελαφρυνθούν από το βάρος των υποχρεώσεών τους. Με τον τρόπο αυτό βοηθούμε να προσαρμοστούν στη νέα κατάσταση. Σε περιπτώσεις οξυμμένης αδυναμίας να αποπληρώσουν (πχ σε περίπτωση ανεργίας) μπορεί να προσφέρουμε περίοδο χάριτος. Αλλά η μη πληρωμή ληξιπρόθεσμης οφειλής είναι αδιαπραγμάτευτη. Ειδικότερα, σχετικά με τα δάνεια λιανικής που είναι σε καθυστέρηση, η πολιτική της Τράπεζας είναι προσανατολισμένη, πρώτον στην εκπαίδευση των πελατών μας, έτσι ώστε εγκαίρως να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους, και δεύτερον σε κλιμακούμενη προσέγγιση για την είσπραξη των καθυστερημένων οφειλών, μέσω τηλεφωνικής ή/και γραπτής επικοινωνίας. Τα κύρια χαρακτηριστικά της εισπρακτικής προσέγγισης της Τράπεζας μας είναι η διατήρηση της σχέσης με τον πελάτη και η ευγένεια. Σε κάθε περίπτωση ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και στις αρχές της μυστικότητας και εμπιστευτικότητας είναι αυτονόητα».*

**Φρίξος Ιωαννίδης,**  
**Μονάδα Κέντρου Καθυστερήσεων Λιανικής**

## B5 Επιλύοντας τα παράπονα της πελατείας

Τα παράπονα της πελατείας μπορούν να υποβάλονται γραπτώς ή προφορικά στο κατάστημα που εξυπηρετείται ο/η κάθε πελάτης ή στο κεντρικό γραφείο Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας στην παρακάτω διεύθυνση:

✉ Οδός Αιόλου Αριθμ. 74, Αθήνα, ΤΚ 10235

☎ 210 328 4769, 210 328 4807, και 210 3284325

☎ 210 3284736

✉ zafeirellis.z@emporiki.gr, Fotiadis.s@emporiki.gr,

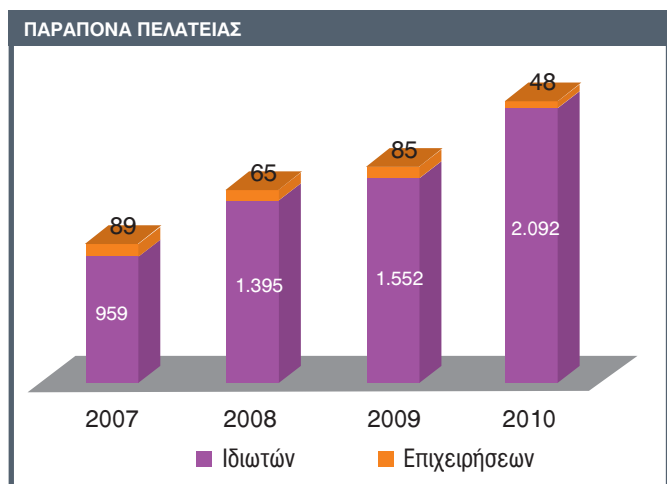
Papaiordanidou.a@emporiki.gr

Επίσης, παράπονα μπορούν να υποβιβάζονται:

➤ Στον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, <http://www.bank-invest-omb.gr/diadikasies.html>,

Οδός Μασσαλίας Αριθμ.1, Αθήνα 10680, τηλ. 210-3376700, fax 210-3238821 και email: [contact@bank-invest-omb.gr](mailto:contact@bank-invest-omb.gr)

➤ Στις Υπηρεσίες Παραπόνων της Τραπέζης Ελλάδος <http://www.bankofgreece.gr/Pages/el/transactionsinfo/complaints.aspx>



Το 2010 επιλύσαμε το 98% των παραπόνων της πελατείας. Αν και ο συνολικός αριθμός των παραπόνων είναι πολύ μικρός σε σύγκριση με το μέγεθος της πελατείας, αναγνωρίζουμε ότι η πρακτική μας να διαχειριζόμαστε τα παράπονα της πελατείας συμβάλλει στην ενδυνάμωση της σχέσης μας.

Κατά την περίοδο 2007-2010 τα παράπονα διπλασιάστηκαν, κυρίως λόγω της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας. Το 98% των παραπόνων προήλθε από Ιδιώτες και το 2% από επιχειρήσεις πελάτες.

Οι αιτίες των παραπόνων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα. Επισημαίνεται το 0% των παραπόνων ως προς την προσυμβατική παροχή πληροφοριών για στεγαστικά δάνεια, για τις διαφημίσεις των προϊόντων, για το δίκτυο διαμεσολαβητών, καθώς και για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Ως προς τα επιτόκια είχαμε 1% των παραπόνων. Τα περισσότερα παράπονα αφορούσαν τη χρέωση εξόδων/προμηθειών (34%) και τη ρύθμιση οφειλών (21%), ενώ 9% των παραπόνων αφορούσαν στην ποιότητα εξυπηρέτησης.

ΑΙΤΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ 2010	%
Προσυμβατική ενημέρωση (ελλιπής ή μη σαφής)	0
Ενημέρωση κατά τη διάρκεια της σύμβασης	1
Μη παροχή απάντησης βάσει της ΠΔ/ΤΕ 2501/2002	1
Πλημμελής αξιολόγηση κατά την εξέταση πιστοληπτικής ικανότητας	1
Διαφημίσεις	0
Επιτόκια	1
Χρέωση εξόδων/ προμηθειών	34
Διαμεσολαβητές	0
Αμφισβήτηση συναλλαγών (απώλεια κάρτας, απάτη κ.α)	2
Αμφισβήτηση οφειλών - υπολοίπου λογαριασμού	1
Συναλλαγές μέσω Διαδικτύου	0
Μη Τήρηση συμβατικών όρων	1
Ρύθμιση οφειλών	21
Ζητήματα καταχρηστικότητας συμβατικών όρων	1
Ποιότητα Εξυπηρέτησης Πελατείας	9
Άλλο	28
	100

## B6. Διευρύνοντας την αλυσίδα υπευθυνότητας: Οι προμηθευτές μας

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

Πρόσφατα, επανεξετάσαμε το σύστημα προμηθειών. Με ενισχυμένα τα κριτήρια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τέθηκε σε ισχύ ο νέος «Κώδικας Δεοντολογίας για Προμήθειες και Αναθέσεις Έργων» του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας. Η εφαρμογή του Κώδικα προάγει την διαφάνεια, την ακεραιότητα, την αξιοπιστία, τον υγιή ανταγωνισμό, και ταυτόχρονα διευρύνει την αλυσίδα της εταιρικής υπευθυνότητας, συμπεριλαμβάνοντας τους προμηθευτές.

Συνοπτικά, ο «Κώδικας Δεοντολογίας για Προμήθειες και Αναθέσεις Έργων» αναφέρει τα παρακάτω:

- Την αποτροπή σύγκρουσης συμφερόντων και λήψης δώρων/παροχών/ωφελημάτων από λειτουργούς και τις οικογενειών τους, εξ' αφορμής της εκτέλεσης της υπηρεσίας τους.
- Την διασφάλιση της εμπιστευτικότητας ευαίσθητων πληροφοριών που αφορούν τους προμηθευτές, όπως οικονομικά στοιχεία, εμπορικά και επενδυτικά σχέδια, επαγγελματικά έγγραφα, εταιρικά έγγραφα, τεχνικές και τεχνολογικές πληροφορίες κ.λπ.
- Τα κριτήρια διαμόρφωσης προσκλήσεων για υποβολή προσφορών, ώστε να τηρούνται η διαφάνεια και οι αυστηροί κανόνες που εγγυώνται ελεύθερο ανταγωνισμό και υγιή σχέση μεταξύ της Τράπεζας και των προμηθευτών της.
- Τις απαιτήσεις από τους προμηθευτές-αναδόχους έργων, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσής τους με τους νόμους, διατάγματα, κανονισμούς & οδηγίες και των Νομικών απαιτήσεων της Τράπεζας, όπως: α) αποχή από κάθε ενέργεια που μπορεί να ερμηνευθεί ως δωροδοκία ή πράξη διαφθοράς ή απάτης, β) εκπλήρωση όλων των διατάξεων και

κανονισμών σε ό,τι αφορά την Υγιεινή & Ασφάλεια των εργαζομένων τους στο χώρο εργασίας, γ) λειτουργία σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, δ) σεβασμός των διατάξεων και κανονισμών των δικαιωμάτων στην εργασία, όπως συνθήκες εργασίας, ασφάλιση, παιδική εργασία, καταναγκαστική εργασία, διακρίσεις, ωράριο εργασίας, αποζημίωση κ.ά.

Το μεγαλύτερο μέρος των δαπανών για προμήθειες απορροφάται από τοπικούς προμηθευτές.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται κατ' αλφαβητική σειρά οι μεσαίοι και μεγάλοι προμηθευτές μας για το έτος 2010, και τους ευχαριστούμε που δεν χρειάστηκε να απολογηθούμε για τη συνεργασία μας.

Επωνυμία Προμηθευτή
ACCENTURE ΑΕ ΟΡΓ.ΠΛΗΡ/ΚΗΣ
ADECCO ΑΕ ΔΙΑΧ.ΑΝΘΡΩΠ.ΠΟΡΩΝ
ATLAS HR ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ
BRINK'S CASH & VALUABLE SERVICES Α.Ε.
Ε.Μ.Υ.Κ.Α. Α.Ε.
ENCODE ΑΝ.ΒΙΟ.ΕΜ.ΕΤ.ΠΡ.7 ΥΠ.
EOS MATRIX ΑΕ
EXECUTIVE ΑΕ
EXODUS ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
FINTRUST S.A.
FRANK COMMUNICATION MANAGEMENT ΑΕ
G4S CASH SOLUTION S.A.
GLOBE WILLIAMS HELLAS FACILITY MANAGEMENT ΕΠΕ
GROUPAMA ΦΟΙΝΕ ΑΝΩΝ.ΑΣΦΑΛ.ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ICAP ΑΝ.ΕΤ.ΕΡΕΥΝΩΝ -ΕΠΕΝΔ.
INTERSYS ΑΕ
ISS FACILITY SERVICES ΑΕ
KPMG ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΑΕ
M.C.I ΣΥΜΒ.ΟΡΓ.- ΓΛΗΡΟΦ.ΑΕ
MEDITERRANEAN NAUTILUS Α.Ε.
NCR ΕΛΛΑΣ ΑΒΕΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
OCTANE ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΠΕ
OUTSIDE ADVERTISING Α.Ε.
PANAFON VODAFONE Α.Ε.Ε.Τ.
PANO INFORM Α.Ε
PRICEWATERHOUSECOOPERS ΑΕ
PRINTEC ΑΕ ΣΥΣΤΗΜ.ΠΛΗΡΟΦ.ΑΕ
PRS PRIME ΑΕ
QED Ε.Π.Ε.
RELATIONAL TECHNOLOGY ΑΕ
SPACE HELLAS Α.Ε.
TAF SPORTS MARKETING Α.Ε.
THOMSON REUTERS ΕΛΛΑΣ ΑΕ
UNISYSTEMS ΣΥΣΤΗΜ.ΠΛΗΡΟΦΟΡ.ΑΕ
WINCOR NIXDORF ΣΥΣΤ.ΠΛΗΡΟΦ.ΑΕ
XEROX HELLAS ΑΕΕ
Α.ΑΓΓΕΛΙΔΗΣ - Δ.ΠΕΤΑΛΟΥΔΗΣ ΟΕ.
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ Ι.ΚΟΝΤΑΡΟΥΔΑΣ Ε.Ε.
ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ Κ. ΛΟΥΚΣΑΣ Ε.Π.Ε.
ΑΡΚΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Επωνυμία Προμηθευτή
ΑΦΟΙ ΛΟΥΚΙΣΑ ΑΒΕΕ
ΑΦΟΙ ΣΠΟΥΡΕΛΑ & ΣΙΑ Ο.Ε.
Β.ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ-Π.ΔΗΜΗΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Ο.Ε.
ΒΥΤΕ COMPUTER ΑΒΕΕ
Δ.Β.ΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ - ΣΙΑ Ε.Ε.
ΔΟΜΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΕ
ΔΡΟΜΕΑΣ ΠΑΠΑΠΑΝΑΠΩΤΟΥ ΑΒΕΕΑ
Ε. & Χ. ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΣ ΟΕ
Ε.ΧΑΜΠΑΣ & ΣΙΑ Ε.Ε.
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΑΕ
ΕΡΝΣΤ & ΠΑΝΓΚ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΕΤΑΙΡΙΑ ΘΛΗΦΩΝΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ Α.Ε.
ΕΥΚ ΑΕ
ΙΒΜ ΕΛΛΑΣ ΣΥΣΤ.ΕΠΕΞ.ΠΛΗΡΟΦ.Α.Ε
ΙΟΥΚΑ ΑΤΕΕ
ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΛΟΥΚΙΝΑΣ-ΙΩΑΝΝΗΣ ΛΑΠΠΑΣ ΑΤΕ
ΚΥΚΛΟΣ Α.Ε.Ε.
ΛΑ ΜΠΟΛΑΓΚΕΤ ΑΕ
ΛΑΒΡΑΝΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
ΛΕΩΝ ΝΙΚΟΛΗΣ Α.Β.Ε.Ε.
ΜΑΡΙΝΟΠΟΥΛΟΣ Π. ΣΠΥΡΙΔΩΝ
ΜΑΤΣΟΥΚΗΣ ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΕΧΝΕΣ ΑΕ
ΜΕΛΛΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜ.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕ
ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΑΕ
ΜΠΙΤΣΑΞΗΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Α.Ε.
ΜΠΟΥΡΗΣ-ΚΟΥΤΣΑΝΔΡΕΑ & ΣΙΑ ΟΕ
Ν.ΠΕΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΕΒΕ
ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ-ΤΣΙΡΟΓΙΑΝΝΗ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΔΙΚ.ΕΤΑΙΡ.
ΠΗΛΙΤΣΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ
ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS ΑΕΒΕ
ΠΥΡΣΟΣ ΑΕ
ΣΟΥΛΤΑΝΟΓΛΟΥ ΔΙΕΘΝ.ΜΕΤΑΦ.ΑΕ
ΣΥΝΤΑΞ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΕ
ΤΑΚΗΣ Γ.ΖΑΡΙΦΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.
ΤΕΧΝΙΚΟΜΕΡ ΑΕ
Χ.ΘΕΟΔΟΣΗΣ ΑΒΕΕ
ΧΑΜΠΑΣ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ
ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΟΥΣΙΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε

# Γ. ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

**Κ**ατά το 2010 μεριμνήσαμε για το ανθρώπινο δυναμικό μας,

- Πράττοντας το καλύτερο για τη διατήρηση των θέσεων απασχόλησης
- Επενδύοντας στην ανάπτυξη, εκπαίδευση και επιμόρφωση
- Βελτιώνοντας την εσωτερική επικοινωνία
- Παρέχοντας προγράμματα μέριμνας
- Λαμβάνοντας μέτρα για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας
- Συνεχίζοντας τον διάλογο με τον Σύλλογο των Εργαζομένων.

Βασικοί μας στόχοι για το 2011 είναι οι παρακάτω:

- Εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων ανθρώπινου δυναμικού
- Μείωση λειτουργικού κόστους
- Εισαγωγή νέου συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης
- Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
- Περαιτέρω βελτιστοποίηση των συστημάτων και των διαδικασιών
- Περαιτέρω βελτιστοποίηση του οργανογράμματος
- Στοχευμένες προσλήψεις
- Συνέχιση υποστήριξης των υπαλλήλων με παροχές και διευκολύνσεις

**Τον Δεκέμβριο του 2010 η μητρική Crédit Agricole παρουσίασε το στρατηγικό σχέδιο του Ομίλου για τα επόμενα 10 χρόνια. Το σχέδιο επικοινωνήθηκε στο ανθρώπινο δυναμικό της Εμπορικής Τράπεζας συνοδευόμενο από μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου και Alain Strub. Ακολουθεί απόσπασμα του μηνύματος:**

// Έπειτα από διεξοδική εξέταση της πορείας της μέχρι σήμερα και των ευκαιριών του αύριο, η Crédit Agricole, με την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων της, κοιτάζει μπροστά και καθορίζει το μέλλον της, με βάση την ταυτότητα, τις αξίες, τις αρχές και τη φιλοδοξία της -κοινή για τους ανθρώπους της σε όλο τον κόσμο- να γίνει ηγέτης στην Ευρώπη στην παροχή ολοκληρωμένων και πελάτοκεντρικής τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Η Εμπορική έχει θέση στο μέλλον αυτό ως μέλος της οικογένειας της Crédit Agricole. Το στρατηγικό σχέδιο της Crédit Agricole επιβεβαιώνει τη δέσμευση του μητρικού μας Ομίλου προς την Εμπορική και τις υψηλές προσδοκίες του για την πλήρη ανάκαμψη και τη μακροπρόθεσμη βιώσιμη ανάπτυξη της Τράπεζας. Το όραμά μας να γίνουμε μια καλύτερη Τράπεζα, μέσα από τους ανθρώπους μας, για όλους τους πελάτες μας, βρίσκεται στην καρδιά του παγκόσμιου οράματος της Crédit Agricole..... Τώρα, περισσότερο από ποτέ, χρειάζεται να παραμείνουμε προσηλωμένοι στους στόχους μας..... Αυτό αποτελεί αδιαμφισβήτητη προϋπόθεση για να εξακολουθήσουμε να παρέχουμε αξιόπιστες υπηρεσίες στους πελάτες μας και να εξελιχθούμε μακροπρόθεσμα σε μία όλο και καλύτερη Τράπεζα. Αυτό περιμένει ο μητρικός Όμιλος από εμάς και αυτό θέλουμε όλοι για το μέλλον της Εμπορικής Τράπεζας ....

Βασίζομαι στη δέσμευση, την αφοσίωση και τη σκληρή δουλειά όλων σας και είμαι πραγματικά βέβαιος ότι μπορούμε να οδηγήσουμε την Εμπορική στην επιτυχία. Θέλω να είμαστε όλοι περήφανοι για την Τράπεζά μας και αυτό απαιτεί την συμβολή όλων μας.

Με τιμή,  
**Alain Strub**

## Γ.1 Η προσέγγιση

Το πλαίσιο διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού προσδιορίζεται από τις νομικές υποχρεώσεις που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας, καθώς και τις εταιρικές δεσμεύσεις. Η Χάρτα της μητρικής Credit Agricole SA για τα Ανθρώπινα δι-

καιώματα, [http://www.creditagricole.com/en/content/download/6062/45417/version/1/file/Charte\(A4\)eng+vdef.pdf](http://www.creditagricole.com/en/content/download/6062/45417/version/1/file/Charte(A4)eng+vdef.pdf) καθώς και οι αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org), συνιστούν εταιρικές δεσμεύσεις.

## Crédit Agricole SA: Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα

Η μητρική μας Crédit Agricole SA υιοθέτησε την παρακάτω «Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα», η οποία δεσμεύει όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Με το ακρωνύμιο RESPECT, (Recognition, Equality, Safety, Participation, Equity, Consistency, Territory), οι εταιρείες του Ομίλου της Crédit Agricole SA δεσμευόμαστε για τα παρακάτω:

### // • Αναγνώριση:

Εφαρμογή πολιτικής διαχείρισης προσωπικού με σεβασμό στον άνθρωπο 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 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. //

Δέσμευση για Πολιτική Ίσων Μεταχειρίσιων

[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 ίσων μεταχειρίσιων.

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

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

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

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

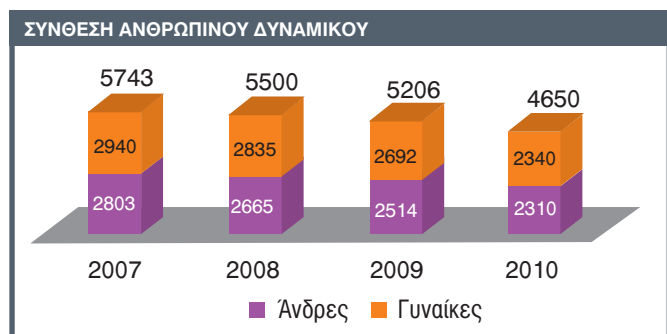
Μαίρη Νικολαΐδου

Επικεφαλής Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

## Γ2. Σύνθεση και χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού

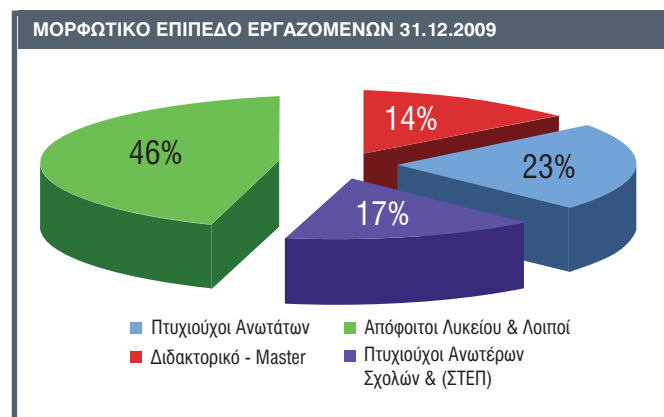
### Ανθρωποδύναμη

Στις 31.12.2010 το ανθρώπινο δυναμικό ανερχόταν σε 4.650 άτομα, εκ των οποίων το 49,7% ήταν άνδρες και το 50,3% γυναίκες. Κατά την χρονική περίοδο 2007 – 2010 το ανθρώπινο δυναμικό μειώθηκε σταδιακά κατά 19%. Η μείωση οφείλεται σε συνταξιοδοτήσεις, φυσικές αποχωρήσεις και στο πλαίσιο του ελέγχου του λειτουργικού κόστους.



### Μορφωτικό επίπεδο

Το 54% του ανθρώπινου δυναμικού μας έχει πανεπιστημιακή ή ανώτερα εκπαίδευση, και το 46% είναι κυρίως απόφοιτοι Λυκείου.



## Μέση ηλικία

Το 2010 η μέση ηλικία του ανθρώπινου δυναμικού ήταν 41,7 έτη, παραμένοντας σχεδόν σταθερή κατά την τελευταία 10ετία. Η μέση ηλικία των ανδρών ήταν 44,4 έτη και των γυναικών 39,0 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>1</sup>						
Ηλικία, σε έτη	2009			2010		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
< 25	12	71	83	6	40	46
25 - 30	143	341	484	127	338	465
30 - 35	204	418	622	205	389	594
35 - 40	328	489	817	325	488	813
40 - 45	383	608	991	372	505	877
45 - 50	662	402	1064	569	307	876
50	157	69	226	145	36	181
51	140	43	183	138	41	179
52	90	49	139	117	26	143
53	112	44	156	73	33	106
54	83	32	115	74	27	101
55	43	25	68	37	23	60
56	25	21	46	18	13	31
57	24	14	38	13	11	24
58	26	7	33	13	7	20
59	11	5	16	14	6	20
60	6	4	10	5	3	8
> 60	14	4	18	12	4	16
Σύνολο	2.463	2.646	5.109	2.263	2.297	4.560

## Άτομα με αναπηρία

Στη σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού συμπεριλαμβάνονται 197 άτομα με αναπηρία, ήτοι 57 άτομα 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
2007	208	5.743	3,6
2008	203	5.500	3,7
2009	193	5.206	3,7
2010	197	4.650	4,2

<sup>1,2</sup> Αφορά στο ενεργό ανθρώπινο δυναμικό, με συμβάσεις αορίστου χρόνου.

## Έτη υπηρεσίας

Στις 31.12.2010 η μέση διάρκεια εργασίας στην Τράπεζα ήταν 14,6 έτη, έναντι 15,1 το 2009. Η μέση διάρκεια εργασίας των γυναικών ήταν 12,0 έτη και των ανδρών 17,2 έτη. Η διαφορά κατά 5,2 έτη εργασίας στην Τράπεζα, μεταξύ ανδρών και γυναικών, οφείλεται στην διαχρονικά αυξημένη αποχώρηση των γυναικών νωρίτερα, λόγω θεμελίωσης δικαιώματος σύνταξης. Το 50,4% του ανθρώπινου δυναμικού έχει εργασιακή εμπειρία στην Τράπεζα πάνω από 15 έτη.

ΕΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΕ ΑΤΟΜΑ <sup>2</sup>						
Έτη	2009			2010		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
< 1	64	77	141	52	45	97
1 - 5	283	497	780	296	515	811
5 - 10	319	513	832	306	484	790
10 - 15	272	538	810	186	377	563
15 - 20	302	446	748	396	553	949
20 - 25	688	386	1074	462	221	683
25 - 30	430	161	591	489	84	573
30 +	105	28	133	76	18	94
Σύνολο	2.463	2.646	5.109	2.263	2.297	4.560

## Γ3. Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού

### Προσλήψεις

Κατά το 2010 η Εμπορική Τράπεζα προέβη σε 123 προσλήψεις, εκ των οποίων 47,6% ήταν γυναίκες και 52,4% ήταν άνδρες. Ελάχιστο όριο ηλικίας για πρόσληψη, η οποία επιβεβαιώνεται από επίσημα έγγραφα είναι το 18ο έτος. Κατά την περίοδο 2007 – 2010 προσελήφθηκαν συνολικά 803 άτομα. Ως προς το φύλο, οι προσλήψεις ανδρών ανέρχονται σε 43,5% και οι προσλήψεις γυναικών σε 56,5%.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ 2007-2010			
Έτος	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο Ατόμων
2007	70	100	170
2008	133	211	344
2009	79	87	166
2010	67	56	123
Σύνολο	349	454	803

### Αποχωρήσεις

Κατά το 2010 αυξήθηκαν οι αποχωρήσεις από την Τράπεζα, φτάνοντας το 14,6% του ανθρώπινου δυναμικού. Ως προς τους λόγους της αποχώρησης, όπως και τα προηγούμενα έτη, οι αποχωρήσεις του 2010 λόγω συνταξιοδότησης αποτελούν την μεγαλύτερη κατηγορία, δηλαδή το 13,1% του ανθρώπινου

δυναμικού. Η αύξηση των αποχωρήσεων οφείλεται κυρίως στην επίδραση των θεσμικών αλλαγών ως προς τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης που νομοθέτησε το Κράτος. Οι γυναίκες επηρεάστηκαν περισσότερο από τις θεσμικές αλλαγές, και για το λόγο αυτό, κάνοντας χρήση ευνοϊκών διατάξεων της νομοθεσίας, αποχώρησαν συνταξιοδοτούμενες.

ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ				
	ΑΤΟΜΑ			% αποχωρήσεων στο σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
2007	326	376	702	12,2
2008	272	337	609	11,1
2009	234	232	466	9,1
2010	270	409	679	14,6

ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΩΝ ΕΤΟΥΣ 2010				
Λόγος αποχώρησης	ΑΤΟΜΑ			% αποχωρήσεων στο σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
Παραπήσεις	12	24	36	0,8
Απολύσεις	16	2	18	0,4
Συνταξιοδοτήσεις	230	379	609	13,1
Προς εταιρεία του Ομίλου	2	0	2	0,0
Λήξη σύμβασης ορισμένου χρόνου	5	3	8	0,2
Θάνατοι	5	1	6	0,1
Σύνολο	270	409	679	14,6

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΟΜΑΔΑ ΚΑΙ ΦΥΛΟ, ΣΕ ΑΤΟΜΑ, 31.12.2010			
Ηλικιακή Ομάδα, έτη	Άτομα		Σύνολο Ατόμων
	Άνδρες	Γυναίκες	
<= 25	2	2	4
26-30	3	4	7
31-35	5	1	6
36-40	4	12	16
41-45	6	128	134
46-50	26	136	162
51-55	149	90	239
56-60	67	32	99
> 60	8	4	12

## Συμβάσεις εργασίας

Όλοι/ες οι εργαζόμενοι υπογράφουν συμβάσεις εργασίας οριστού ή ορισμένου χρόνου και πλήρους απασχόλησης, τις οποίες δύνανται να διακόψουν μονομερώς όποτε επιθυμούν.

## Κατανομή σε θέσεις εργασίας

Οι θέσεις εργασίας κατανέμονται στο δίκτυο καταστημάτων και στις Δ/νσεις. Στο τέλος του 2010 το 56,4% του ανθρώπινου δυναμικού ήταν τοποθετημένο στο δίκτυο καταστημάτων και το 43,6% σε υποστηρικτικές του δικτύου και επιτελικές διευθύνσεις. Σε σύγκριση με το 2009, μειώθηκε η ποσοστιαία κατανομή στο δίκτυο καταστημάτων. Ως προς το φύλο, η αυξημένη συμμετοχή των γυναικών στο δίκτυο μπορεί να ερμηνευθεί ως προσωπική επιλογή των γυναικών να εργάζονται κοντά στους τόπους διαμονής τους.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ								
	2009				2010			
	Άτομα		Σύνολο		Άτομα		Σύνολο	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	%	Άνδρες	Γυναίκες	Άτομα	%
Δίκτυο	1.356	1.738	3.094	59,4	1.176	1.447	2.623	56,4
Υποστηρικτικές & Επιτελικές Διευθύνσεις	1.158	954	2.112	40,6	1.134	893	2.027	43,6
Σύνολο	2.514	2.692	5.206	100,0	2.310	2.340	4.650	100

## Θέσεις ευθύνης

Στις 31.12.2010 οι θέσεις ευθύνης αριθμούσαν τις 2.817, μειωμένες κατά 8,2% σε σύγκριση με το έτος 2009.

Οι γυναίκες κατείχαν 46,6% των θέσεων ευθύνης και οι άνδρες 53,4%. Η συμμετοχή των γυναικών σε υψηλότερα επίπεδα ευθύνης, αν και διαχρονικά βελτιώνεται, εξακολουθεί να υπολείπεται.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΝΑ ΦΥΛΟ						
ΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ	2009			2010		
	ΑΤΟΜΑ		Σύνολο Ατόμων	ΑΤΟΜΑ		Σύνολο Ατόμων
	Άνδρες	Γυναίκες		Άνδρες	Γυναίκες	
Επίπεδο 1	16	2	18	17	2	19
Επίπεδο 2	82	27	109	67	28	95
Επίπεδο 3	428	211	639	394	186	580
Επίπεδο 4	1.055	1.248	2.303	1.025	1.098	2.123
ΣΥΝΟΛΟ	1.581	1.488	3.069	1.503	1.314	2.817

Επίπεδο 1: Διοίκηση, Επίπεδο 2: Δ/ντές Δ/νσης, Επίπεδο 3: Δ/ντές Τομέα, Σύμβουλοι, Επίπεδο 4: Τμηματάρχες, Προϊστάμενοι

## Εκπαίδευση

Κατά το 2010 η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε να επενδύει στην επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού, παρέχοντας πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Αναλυτικά, οι επιδόσεις στην εκπαίδευση παρουσιάζονται παρακάτω:

- Ο δείκτης εκπαιδευτικής δαπάνης ανήλθε στο 0,3% των αμοιβών.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ <sup>3</sup>			
	Δαπάνες εκπαίδευσης (σε χιλ. ευρώ)	Σύνολο αμοιβών** (σε χιλ. ευρώ)	Δείκτης Εκπαιδευτικής Δαπάνης (α/β)*100
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
2010	1.026,6	303.976,7	0,3

Η μείωση της εκπαιδευτικής δαπάνης οφείλεται :

- Στη δραστική μείωση των δαπανών μετακίνησης για εκπαιδευτικούς σκοπούς, λόγω της λειτουργίας τριών νέων Εκπαιδευτικών Κέντρων στα Ιωάννινα, το Ηράκλειο Κρήτης και την Καβάλα.
- Στην περαιτέρω αξιοποίηση εναλλακτικών μεθόδων εκπαίδευσης, όπως το e-learning.
- Στην εκπαιδευτική δραστηριότητα συμμετείχε το 51,3% του ανθρώπινου δυναμικού. Ως προς το φύλο, το 53% των εκπαιδευθέντων ατόμων ήταν γυναίκες και το 47% ήταν άνδρες. Ο μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο άτομο ήταν 14 ώρες.

ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, 2009-2010						
Δείκτης	2009			2010		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο ατόμων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο ατόμων
Συμμετέχοντα άτομα στην εκπαιδευτική δραστηριότητα: α	1.315	1.466	2.781	1.126	1.259	2.385
Αριθμός συμμετοχών: β	3.131	3.465	6.596	2.210	2.346	4.556
Σύνολο εκπαιδευτικών ωρών: γ	49.336	57.374	106.709	28.617	35.012	63.629
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά εκπαιδευόμενο : γ/α	37,5	39,1	38,4	25	28	27
Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά συμμετοχή: γ/β	15,8	16,6	16,2	13	15	14

- Η εκπαίδευση παρέχεται σε όλες τις ηλικίες.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΘΕΝΤΑ ΑΤΟΜΑ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ					
Έτος	20- 30 ετών	31- 40 ετών	41- 50 ετών	51+ ετών	Σύνολο ατόμων
2007	381	1.279	2.060	1.163	4.883
2008	372	684	1.003	399	2.458
2009	469	743	1.070	341	2.623
2010	245	671	897	433	2.246

<sup>3</sup> Κατά GRI 3.1

<sup>4</sup> Συμπεριλαμβάνει το σύνολο της μισθοδοσίας και των εργοδοτικών εισφορών για κοινωνική ασφάλιση.

- Η εκπαίδευση έγινε με ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα ή προγράμματα που οργάνωσαν τρίτοι, e-learning, καθώς και με ειδικά προγράμματα για την απόκτηση πιστοποίησης επαγγελματικής επάρκειας.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ						
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο		
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
2010	1.066	47,5	1.180	52,5	2.246	48,3

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ						
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Ατόμων	% στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο		
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
2010	88	45,6	105	54,4	193	4,2

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 <sup>5</sup>	64	104	168	1.636	2.908	4.544
2010	473	569	1.042	1.759	2.317	4.076

- Οι πιστοποιήσεις αφορούσαν τους τομείς επενδυτικών υπηρεσιών και ασφαλιστικών διαμεσολαβητών.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
2007	17	45	62
2008	371	347	718
2009	54	100	154
2010	28	53	81

- Η εκπαίδευση κάλυψε θεματικές ενότητες ουσιώδεις για την τραπεζική δραστηριότητα, όπως συνοπτικά παρουσιάζεται παρακάτω:

<sup>5</sup> Σημειώνεται η διόρθωση των στοιχείων εκπαίδευσης e-learning του έτους 2009, μετά από διαπίστωση συστηματικού λάθους στον τύπο υπολογισμού τους

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Λογιστική και χρηματοοικονομική διαχείριση	Κανονιστική συμμόρφωση	Προσωπική ανάπτυξη, επικοινωνία
Τραπεζικοί κίνδυνοι	Αποτροπή νομιμοποίησης παράνομων εσόδων	Οργάνωση, ποιότητα
Ελεγκτική	Πληροφορική, δίκτυα, προγράμματα software	Οργάνωση γραφείου, διαχείριση δραστηριοτήτων
Πωλήσεις και προϊόντα	Τηλεφωνική επικοινωνία στην πράξη	Υγεία και Ασφάλεια
Αξιολόγηση της απόδοσης	Πιστοποιήσεις	Ασφάλειες
Συστήματα, Εργαλεία και Διαδικασίες	Τραπεζική, Νομοθεσία, Οικονομική	Ξένες γλώσσες

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ

	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο Συμμετοχής (Άτομα)
	Άτομα	% στο Σύνολο	Άτομα	% στο Σύνολο	
2007	66	55,9	52	44,1	118
2008	62	54,4	52	45,6	114
2009	50	47,6	55	52,4	105
2010	56	40,3	83	59,7	139

• Η εκπαίδευση σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Υγείας & Ασφάλειας, καθώς και αποτροπής νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες εμπεριέχουν την οπτική των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Το σύνολο των εκπαιδευτικών ωρών στους προαναφερθέντες τομείς ανήλθε σε 6.054. Επίσης, η εκπαίδευση σε θέματα προϊόντων και πιστωτικής πολιτικής εμπεριέχει τη περιβαλλοντική διάσταση

## Αξιολόγηση της Απόδοσης

Προκειμένου να δημιουργήσουμε ενιαία Κουλτούρα Απόδοσης, το 2010 διαμορφώσαμε έναν πλήρη Οδηγό Ανάπτυξης Επαγγελματικών Ικανοτήτων, ο οποίος υποστηρίζει το Σύστημα Αξιολόγησης και στον οποίο αναπτύσσονται:

- Οι ορισμοί των επαγγελματικών ικανοτήτων και επαγγελματικών γνώσεων
- Οι ορισμοί στις διαβαθμίσεις των επαγγελματικών ικανοτήτων
- Οι συμπεριφορές για την κάθε διαβάθμιση ανά επαγγελματική ικανότητα.

Με τα παραπάνω πρόκειται να ενισχυθεί η διαφάνεια και σαφήνεια των κριτηρίων αξιολόγησης, κατά την πλήρη εφαρμογή του Συστήματος, το επόμενο έτος. Το 100% του ανθρώπινου δυναμικού, πλην των Νομικών Συμβούλων αξιολογείται σύμφωνα με το σύστημα αξιολόγησης.

## Κέντρα Ανάπτυξης

Το 2010 η Εμπορική Τράπεζα οργάνωσε για πρώτη φορά εξει-

δικευμένα Κέντρα Ανάπτυξης για Διευθυντικές θέσεις. Βασικός στόχος τους ήταν ο εντοπισμός και η περαιτέρω ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων σε σχέση με τις διοικητικές ικανότητες που απαιτούνται για την επιτυχή άσκηση του ρόλου τους.

Τα Κέντρα Ανάπτυξης υλοποιούνται με τη χρήση ασκήσεων προσομοίωσης επιχειρηματικού περιβάλλοντος, τη διεξαγωγή δομημένων συνεντεύξεων και την πραγματοποίηση προσωπικών συναντήσεων ανατροφοδότησης, ώστε οι συμμετέχοντες να σχεδιάσουν σε συνεργασία με το Ανθρώπινο Δυναμικό, το προσωπικό πλάνο ανάπτυξής τους.

## Αμοιβές

Κατά το 2010 δεν δόθηκαν αυξήσεις στις αμοιβές. Η μέση ετήσια μικτή αμοιβή διαμορφώθηκε στα €46.436, έναντι €46.179 το 2009. Η μέση ετήσια μικτή μεταβλητή αμοιβή, με βάση την απόδοση, ήταν €95 έναντι €615 το 2009. Ως προς το φύλο, συνεχίζει να καταγράφεται σημαντική διαφορά, με τις αμοιβές των γυναικών να υπολείπονται κατά 21,5% των αμοιβών των ανδρών. Ωστόσο σημειώθηκε μικρή βελτίωση σε σύγκριση με το 2009. Η διαφορά αμοιβής μεταξύ ανδρών και γυναικών οφείλεται:

- στη χαμηλότερη συμμετοχή των γυναικών σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης και σε υψηλότερα βαθμολογικά κλιμάκια
- στα περισσότερα κατά μέσο όρο έτη υπηρεσίας των ανδρών.

## ΜΕΣΗ ΕΤΗΣΙΑ ΜΙΚΤΗ ΑΜΟΙΒΗ ΣΕ ΕΥΡΩ

	Άνδρες	Γυναίκες	Διαφορά Αμοιβής	% Διαφορά
2009	52.937	41.076	11.862	22,4
2010	52.089	40.867	11.222	21,5

Η διαφορά στις αμοιβές μεταξύ ανδρών και γυναικών εκφράζεται και στην κατανομή των υψηλότερα αμειβομένων.

## 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
2010	351	77,0	105	23,0	456

## Εσωτερική επικοινωνία

Στόχος μας είναι η καθημερινή και συστηματική ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού για όλες τις λειτουργίες της Τράπεζας.

Το 2010 η Τράπεζα αναβάθμισε τα μέσα εσωτερικής επικοινωνίας με τη χρήση ψηφιακού περιβάλλοντος υψηλής τεχνολογίας.

Ειδικότερα:

- Επαναασχεδιάσαμε το **Intranet Portal**, διασφαλίζοντας τη λειτουργική πλοήγηση, τη μελετημένη δομή του περιεχομένου, τη φιλικότητα προς τους χρήστες, σε συνδυασμό πάντα με την πλέον σύγχρονη πληροφοριακή πλατφόρμα. Το νέο Intranet Portal είναι η βασική πηγή άμεσης ενημέρωσης όλων των εργαζομένων για όλες τις επίσημες ανακοινώσεις και διαδικασίες, εταιρικά ή προϊόντικά νέα, ειδήσεις από τον Όμιλο της Crédit Agricole, αλλά και σημαντικό εργαλείο δουλειάς για τους ανθρώπους της Τράπεζας.
- Αναβαθμίσαμε τις εκδόσεις εσωτερικής επικοινωνίας, με βασικότερο εργαλείο την εβδομαδιαία ηλεκτρονική έκδοση «**7ημέρες**». Κατά το 2010 εκδόθηκαν συνολικά 48 τεύχη του «**7ημέρες**».
- Καθιερώσαμε το newsletter, το οποίο αποστέλλεται με email σε όλο το προσωπικό του Ομίλου της Εμπορικής Τράπεζας.
- Συνεχίσαμε την περιοδική έκδοση της εφημερίδας «**Εντός Δικτύου**», η οποία απευθύνεται στο προσωπικό του Δικτύου των καταστημάτων και ενημερώνει για θέματα ειδικότερου ενδιαφέροντός τους.
- Τέλος, με εγκυκλίους της Διοίκησης, το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώθηκε για τους επιχειρηματικούς στόχους, τις διαδικασίες και άλλα θέματα που αφορούν στην λειτουργία της Τράπεζας.

#### Γ.4 Προγράμματα Μέριμνας

Κατά το 2010, η Εμπορική Τράπεζα συνέχισε να μεριμνά για το ανθρώπινο δυναμικό, παρέχοντας ασφαλιστήρια ζωής και υγείας, καθώς και άλλα προγράμματα μέριμνας, όπως δάνεια για αγορά/άνεγερση πρώτης κατοικίας, δάνεια εκτάκτων αναγκών, φιλοξενία παιδιών στην κατασκήνωση της Τράπεζας στην Βαρυμπόμπη καθώς και σε ιδιωτικές κατασκηνώσεις, φιλοξενία παιδιών σε παιδικούς σταθμούς, χορήγηση υποτροφιών και χρηματικών βραβείων σε παιδιά που άριστευσαν στις σπουδές τους. Επίσης, παρέχονται ειδικές άδειες (όπως γονική, σπουδών, πένθους, κ.λπ) που συμπλιώνουν την επαγγελματική με την προσωπική ζωή.

Το ανθρώπινο δυναμικό που επιστρέφει από γονική άδεια, διατηρεί τη θέση απασχόλησής του. Αυτό αφορά το 100% όσων επέστρεψαν από γονική άδεια.

Επίσης, για ουσιαστικές οργανωτικές αλλαγές, που αφορούν σε

μετακινήσεις υπαλλήλων, παρέχεται ελάχιστη περίοδος ενημέρωσης 5 εβδομάδων.

Αναλυτικά, τα προγράμματα μέριμνας παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΤΩΝ 2009-2010 σε € χιλ.		
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΕΤΟΣ	
	2009	2010
Ομαδικό ασφαλιστήριο ζωής	1.139,5	1.068,2
Πρόσθετη νοσοκομειακή περίθαλψη	664,1	600,7
Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη ανασφάλιστων τέκνων ηλικίας 25-30 ετών	8,5	5,5
Πρόγραμμα Αρωγής Τέκνων	1.991,2	1.946,6
Σύνολο	3.803,4	3.621,1

ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ ΓΙΑ ΑΓΟΡΑ/ΑΝΕΓΕΡΣΗ Α' ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ		
ΕΤΟΣ	ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΠΟΣΟ ΣΕ € χιλ.
2007	201	24.017,0
2008	193	23.745,4
2009	141	18.383,7
2010	56	7.877,3

ΔΑΝΕΙΑ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ, 2007-2010		
ΕΤΟΣ	ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΣΕ € χιλ.
2007	913	7.547,0
2008	1718	19.022,9
2009	884	9.773,9
2010	874	2.380,7

ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΤΡΟΦΙΣ						
ΕΤΟΣ	ΒΡΑΒΕΙΑ		ΥΠΟΤΡΟΦΙΣ		ΣΥΝΟΛΟ	
	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.
2009	323	57,0	55	82,5	378	139,5
2010	266	49,2	55	82,5	321	131,7

ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΕ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ, 2007-2010								
ΕΤΟΣ	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΗ (ΒΑΡΥΜΠΟΜΠΗ)		ΑΛΛΕΣ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ		ΠΑΙΔΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ		ΣΥΝΟΛΟ	
	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.	ΑΤΟΜΑ	ΔΑΠΑΝΗ σε € χιλ.
2007	368	230,7	545	295,8	423	1.093,9	1336	1.620,4
2008	455	250,0	450	291	423	965,5	1328	1.506,5
2009	405	220,0	386	236,5	422	1.213,6	1213	1.670,1
2010	409	220,1	302	182,7	365	599,0	1076	1.001,8

## Γ5. Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας

Η Πολιτική για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας της Τράπεζας είναι αναρτημένη στην Εταιρική Πύλη: [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)

Κατά το 2010, η Εμπορική Τράπεζα συνεργάστηκε με την εξωτερική εταιρεία «ΓΕΝΙΚΗ ΕΞΥΠΠ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ Α.Ε.». Οι Τεχνικοί Ασφαλείας πραγματοποίησαν όλες τις επισκέψεις σύμφωνα με το θεωρημένο πρόγραμμα επισκέψεων από την επιθεώρηση εργασίας. Οι επισκέψεις των Τεχνικών Ασφαλείας που για κάποιο λόγο αναβλήθηκαν ανακοινώθηκαν έγκαιρα στην Επιθεώρηση Εργασίας και αναπληρώθηκαν.

Κατά τις επισκέψεις, οι Τεχνικοί Ασφαλείας πραγματοποίησαν

ελέγχους σε χώρους και θέσεις που ασκείται εργασιακή δραστηριότητα, και ενημέρωσαν προφορικά ή γραπτώς, μέσω επίσημου βιβλίου υποδείξεων, τους εργαζόμενους και τον/την υπεύθυνο της εκάστοτε εγκατάστασης για θέματα σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια της εργασίας.

Ενδεικτικά οι έλεγχοι αφορούν τα κατωτέρω:

- α) Πληρότητα τήρησης των απαιτούμενων αρχείων
- β) Πυρασφάλεια (οδεύσεις διαφυγής-σήμανση-πυροσβεστήρες)
- γ) Συνθήκες μικροκλίματος (κλιματισμός- αερισμός- φωτισμός)
- δ) Ασφάλεια (κατασκευή και συντήρηση) ηλεκτρικών εγκαταστάσεων

### Απόσπασμα από την Πολιτική για την Υ&Α

#### Γενικές Αρχές

- Αναγνωρίζουμε ότι η διασφάλιση της Υ&Α στους χώρους εργασίας έχει σημαντική ανθρώπινη διάσταση και συνιστά δικαίωμα και υποχρέωση όλων των ενδιαφερομένων μερών.
- Αναγνωρίζουμε ότι η προληπτική προσέγγιση είναι κρίσιμης σημασίας, προκειμένου να αποφεύγονται εργατικά ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες.
- Συνδέουμε την ποιότητα και την παραγωγικότητα της εργασίας με τις συνθήκες Υ&Α στους χώρους εργασίας.
- Αναγνωρίζουμε ως προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα της Πολιτικής μας τη συνεργασία των εργαζομένων και των μελών της Διοίκησης. Η Υ&Α στους χώρους εργασίας αποτελεί αντικείμενο του κοινωνικού διαλόγου.
- Εφαρμόζουμε την σχετική εθνική νομοθεσία.

#### Στόχοι

- Να διασφαλίζουμε την Υ&Α του ανθρώπινου δυναμικού κατά την εργασία τους.
- Να προστατεύουμε την Υ&Α των συναλλησσόμενων, των συνεργατών και των επισκεπτών μας από οποιοδήποτε κίνδυνο που θα μπορούσε να προκληθεί από την Τράπεζα.
- Να εργαζόμαστε με τον στόχο «μηδέν ατυχήματα» και μείωση των επαγγελματικών ασθενειών.
- Να λογοδοτούμε για τις επιδόσεις μας.
- Να εφαρμόζουμε κατά το δυνατόν καλές πρακτικές.

#### Ενέργειες

1. Προσδιορισμός των εν δυνάμει κινδύνων για την Υγεία και Ασφάλεια σε όλους τους χώρους εργασίας.
2. Αξιολόγηση των εν δυνάμει κινδύνων και κατηγοριοποίησή τους ανάλογα με το βαθμό επικινδυνότητας.
3. Διαμόρφωση διαδικασίας για την αναφορά και έρευνα των συμβάντων και των ατυχημάτων.
4. Λήψη Προληπτικών μέτρων.
5. Ανάπτυξη Εταιρικού Εγχειριδίου Λειτουργίας για την Υ&Α.
6. Ευαισθητοποίηση, ενημέρωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού για πρακτικές που προστατεύουν την Υ&Α στους χώρους εργασίας. Ιδιαίτερη μέριμνα για την ενημέρωση των νέων σε ηλικία εργαζομένων.
7. Έλεγχο της εφαρμογής των διαδικασιών για την αναφορά των συμβάντων και των ατυχημάτων καθώς και εφαρμογή των πρακτικών που στοχεύουν στην αποτροπή εν δυνάμει κινδύνων.
8. Αξιολόγηση των επιδόσεών μας και δημοσιοποίηση πληροφοριών και στοιχείων στην Έκθεση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
9. Διαμόρφωση Διαχειριστικού Συστήματος για την Υ&Α στους εργασιακούς χώρους.
10. Διάθεση των αναγκαίων πόρων για την εφαρμογή της Πολιτικής για την Υ&Α.

- ε) Προμήθεια μέσων και εξοπλισμού  
 στ) Έλεγχο αποτελεσματικότητας ατομικών μέσων προστασίας  
 η) Εφαρμογή μέτρων υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας και πρόληψη ατυχημάτων.

Οι Ιατροί Εργασίας πραγματοποίησαν όλες τις επισκέψεις σύμφωνα με το θεωρημένο πρόγραμμα επισκέψεων από την Επιθεώρηση Εργασίας. Οι επισκέψεις των Ιατρών Εργασίας που για κάποιο λόγο αναβλήθηκαν ανακοινώθηκαν έγκαιρα στην Επιθεώρηση Εργασίας και αναπληρώθηκαν.

Επιπλέον, 4 παθολόγοι (2 στην Αθήνα, 1 στον Πειραιά και 1 στη Θεσσαλονίκη) παρείχαν στο ανθρώπινο δυναμικό υπηρεσίες υγείας.

Κατά το 2010 σημειώθηκε 1 τροχαίο θανατηφόρο ατύχημα σε εργαζόμενο μας κατά την επιστροφή του από την εργασία.

ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ , 2010							
Επιμόρφωση		Συμβουλευτική		Πρόληψη		Θεραπευτική	
Ναι	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι
	✓	✓		✓		✓	

Τέλος, σημειώνεται ότι η κοινή Γνωμοδοτική Επιτροπή με το Σύλλογο Εργαζομένων για θέματα Υγείας και Ασφάλειας δεν συνήλθε κατά το έτος 2010. Η Επιτροπή είναι πενταμελής, και τα μέλη της ορίζονται από τη Διοίκηση ( 3 άτομα) και τον Σύλλογο Εργαζομένων (2 άτομα).

## Απουσίες

Το 2010 το 2,6% του εργάσιμου χρόνου σε απουσίες, αφορούσε ασθένειες<sup>6</sup>.

## Γ6. Εργασιακές Σχέσεις

Η Διοίκηση της Τράπεζας:

- Αναγνωρίζει τον θεσμό της συλλογικής διαπραγμάτευσης,

<sup>6</sup> Δεν τηρούμε στοιχεία ως προς το είδος των ασθενειών, συμπεριλαμβανομένου και του στρες.

<sup>7</sup> Ο υπολογισμός έγινε με βάση με βάση το μέσο ανθρώπινο δυναμικό κατά έτος: Έτος 2008: Άνδρες 2.718 και Γυναίκες 2.906, Έτος 2009: Άνδρες 2.600 και Γυναίκες 2.776, Έτος 2010: Άνδρες 2.369 και Γυναίκες 2461

ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ <sup>7</sup> , 2008 - 2010									
	2008			2009			2010		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ασθένεια: α	16.180	26.301	42.481	16.634	26.873	43.507	11.279	19.920	31.199
Αδικαιολόγητες: β	201	17	218	36	46	82	79	130	209
Σύνολο απουσιών σε ημέρες : α+β	16.381	26.318	42.699	16.670	26.919	43.589	11.358	20.050	31.408
Απουσίες ως % του εργάσιμου χρόνου**	2,4	3,6	3	2,6	3,9	3,2	1,9	3,2	2,6

\*Κατά GRI 3.1. Δεν συμπεριλαμβάνονται οι κατά το νόμο και κατά συλλογικών συμβάσεων άδειες, όπως: κανονικές, μητρότητας-πατρότητας, ανθυγιεινές, φροντίδας απόμων με αναπηρία, συνδικαλιστικές, ενόρκου, εκλογική, εκτάκτων αναγκών, πένθους, συμμετοχή σε εξετάσεις, και μετάγγισης αίματος.

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

συμμετέχει στον θεσμοθετημένο διάλογο με τον Σύλλογο Εργαζομένων και 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 αντίστοιχα το ανθρώπινο δυναμικό.

Κατά το 2010, οι βασικοί στόχοι της Δ/σης Εργασιακών Σχέσεων ήταν οι παρακάτω:

- Τακτοποίηση των οργανωτικών αλλαγών που προκύπτουν
- Τακτοποίηση / τοποθέτηση των υπαλλήλων στις νέες οργανωτικές θέσεις
- Επίλυση βασικών εργασιακών θεμάτων

## Σύλλογος Εργαζομένων

Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα (ΣΕΕΤ):

- Ιδρύθηκε<sup>8</sup> το έτος 1945, ήτοι λειτουργεί επί 65 έτη.
- Στις 31.12.2010 αριθμούσε 4.183 μέλη, ήτοι το 90% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.
- Εδρεύει επί της οδού Ευπόλιδος αριθμός 8, ΤΚ 105551 Αθήνα, τηλ.: 210-3284440, fax: 210 3240407,
- Διοικείται από 15μελές Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο εκλέγεται με καθολική μυστική ψηφοφορία, μετά από Τακτική Γενική Συνέλευση. Στις εκλογές συνήθως συμμετέχουν περίπου 5-6 παρατάξεις διαφορετικών πολιτικών προσεγγίσεων. Επίσης, με καθολική και μυστική ψηφοφορία εκλέγονται οι εκπρόσωποι των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.
- Είναι μέλος της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (ΟΤΟΕ) και της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ)

<sup>8</sup> Απόφαση Πολυμελούς Πρωτοδικείου της Αθήνας υπ' αριθμό 1862/45.

Ο Σύλλογος Εργαζομένων ενημερώνεται τακτικά (περίπου 1 φορά το μήνα) από τη Διοίκηση για τις ουσιώδεις επιχειρησιακές αλλαγές, και διαπραγματεύεται θέματα όπως αμοιβές - παροχές και μερίμνα του Ανθρώπινου Δυναμικού. Τα ουσιωδέστερα θέματα διαλόγου κατά το 2010 ήταν διάφορα εργασιακά θέματα, το ασφαλιστικό, ο Οργανισμός Προσωπικού, καθώς και η γενικότερη πορεία της Τράπεζας.

Πλέον του Συλλόγου Εργαζομένων, λειτουργεί ο Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού, ο οποίος ιδρύθηκε το 1976 και στις 31.12.2010 αριθμούσε 312 μέλη, ήτοι 6,7% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.

Η Εμπορική Τράπεζα, βάσει Συλλογικών Συμβάσεων, υποστηρίζει κοινωφελείς σκοπούς των συλλογικών συνδικαλιστικών φορέων, όπως παρουσιάζεται παρακάτω:

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΦΕΛΩΝ ΣΚΟΠΩΝ (σε € χιλ.)			
Φορέας	2008	2009	2010
Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα	550,0	560,0	500,0
ΟΤΟΕ	37,6	35,2	35,19
Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού	37,5	38,6	35
<b>Σύνολο</b>	<b>625,1</b>	<b>633,8</b>	<b>570,19</b>

## Κοινές Επιτροπές – Ειδικά Συμβούλια

Οι παρακάτω κοινές με το Σύλλογο Εργαζομένων Γνωμοδοτικές Επιτροπές και Ειδικά Συμβούλια συνέβαλαν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού κατά το έτος 2010:

1. Πρωτοβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο
2. Δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο
3. Ανώτερο Αναθεωρητικό Πειθαρχικό Συμβούλιο
4. Επιτροπή Οργανογράμματος
5. Γνωμοδοτική Επιτροπή Εργασιακών Σχέσεων

## Ευρωπαϊκό Εργασιακό Συμβούλιο

Το Ευρωπαϊκό Εργασιακό Συμβούλιο λειτουργεί σε επίπεδο Ομίλου της Crédit Agricole SA. Κατά το 2010 η Εκτελεστική Γραμματεία του Εργασιακού Συμβουλίου συνήλθε 6 φορές σε διάφορες πόλεις (Παρίσι, Πάρμα, Πράγα και Στοκχόλμη) και εξέτασε θέματα της αρμοδιότητάς της.

## Κανόνες δεοντολογίας - πειθαρχικά μέτρα

Είναι υποχρεωτική η τήρηση των κανόνων που ορίζουν η τραπεζική νομοθεσία, τα εγκύκλια έγγραφα, ο Κανονισμός Προσωπικού και ο Κώδικας Δεοντολογίας. Σε περίπτωση παράβασης των κανόνων, προβλέπονται αυστηρά πειθαρχικά μέτρα. Το ανθρώπινο δυναμικό ενημερώνεται με Εσωτερική Εγκύκλιο για τα πειθαρχικά παραπτώματα και τις αντίστοιχες τελεσίδικες πειθαρχικές ποινές.

### 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 καλές 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 αλληλοβοήθειας 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.



# Σύλλογος Εργαζομένων Εμπορικής Τράπεζας

Επιτάλδος 8, 105 51 Αθήνα - Τηλ: 210 - 3245.739, 3245.679, 3240.242, 3240.086, 3245.467  
Fax: 210 - 3240.407, 3252.370 - Email: ml: 4130,4440,4445

Αθήνα, 13 Μαρτίου 2012

Ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα επί 65 έτη από την ίδρυσή του έχει αναδειχθεί σε έναν ισχυρό, συνεπή και αποτελεσματικό παράγοντα προστασίας και βελτίωσης των επαγγελματικών, οικονομικών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων, σύμφωνα και με την καταστατική του υποχρέωση.

Από μια θέση θεσμικά διαφορετική από εκείνη της Τράπεζας, προβάλλει τον άνθρωπο και τις ανάγκες του ως την αναγκαία και ικανή συνθήκη για την πρόοδο και την ευημερία των εργαζομένων παράλληλα με την κερδοφορία και τη θετική επιχειρηματική πορεία της Τράπεζας.

Σε συνθήκες οικονομικής, κοινωνικής και θεσμικής κρίσης ο Σύλλογος προσπαθεί μέσα από το διάλογο, τη διαβούλευση και τη διαπραγμάτευση να διεγείρει με δημιουργικές προτάσεις τα ανακλιναστικά εκείνα της Διοίκησης που θα αναδείξουν την ανθρώπινη και κοινωνικά ευαίσθητη όψη της, όπως ένα σύγχρονο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα οφείλει έμπρακτα και διαρκώς να αποδεικνύει προς τους εργαζομένους, τους πελάτες και το κοινωνικό σύνολο.

Η ιστορική πορεία του Συλλόγου αναδεικνύει την ανάγκη σύγκλισης και συμφωνίας με την εργοδοσία, μέσω των θεσμοθετημένων διαδικασιών των ελεύθερων συλλογικών διαπραγματεύσεων και την υπογραφή Επιχειρησιακών και Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας.

Πιστοί και συνεπείς στις δημοκρατικές μας αρχές, με σεβασμό στα δικαιώματα των εργαζομένων, με φροντίδα για τις ανάγκες της πελατείας, του κοινωνικού συνόλου και της πραγματικής οικονομίας, καλούμε πάντα την Τράπεζα σεβόμενη τη δική της ιστορία, κουλτούρα και εταιρική υπευθυνότητα, να υλοποιεί τις επιχειρηματικές επιλογές της χωρίς να παραβλέπει, να παραβιάζει ή να αγνοεί τα δικαιώματα των εργαζομένων.

Η Εμπορική Τράπεζα μπορεί και πρέπει να είναι και επιχειρηματικά κερδοφόρα και κοινωνικά υπεύθυνη.

Σε αυτά τα πλαίσια ο Σύλλογος Εργαζομένων στην Εμπορική Τράπεζα δηλώνει ότι η έκθεση για την εταιρική κοινωνική ευθύνη της Εμπορικής Τράπεζας για το έτος 2010, μπορεί να αποτελέσει μια ειλικρινή βάση πληροφόρησης για το παρόν αλληλά και μια δέσμευση ευθύνης για περισσότερες κοινωνικά ευαίσθητες δράσεις στο μέλλον.

Με συναδελφικούς χαιρετισμούς

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
  
ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΠΟΥΛΟΣ

Ο ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
  
ΒΑΣΙΛΗΣ ΧΑΙΡΕΤΗΣ

## ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΑ ΜΕΤΡΑ 2008-2010

ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΕΤΟΣ/ΑΤΟΜΑ		
	2008	2009	2010
Καταγγελίες Συμβάσεων Εργασίας	19	17	11
Ποινές προσωρινής παύσης με ισόχρονη υστέρηση αποδοχών	4	6	6
Ποινές προστίμου 1/5 μηνιαίου μισθού	N/A	7	3
Ποινές έγγραφης παρατήρησης και έγγραφης επίπληξης	18	15	20
Αυστηρές Συστάσεις	N/A	N/A	44

## Απεργίες

Το 2010 το 1,5% του εργάσιμου χρόνου αφορούσε απεργίες. Οι απεργίες κυρίως αφορούσαν την εισαγωγή νέων κυβερνητικών διαρθρωτικών μέτρων και εργασιακών ρυθμίσεων.

	ΑΠΕΡΓΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ					
	2009			2010		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Απεργία, σε ημέρες: α	6.697	7.878	14.575	8.296	10.033	18.329
Απώλεια εργάσιμου χρόνου <sup>9</sup> , ως %: β	1,0%	1,1%	1,1%	1,4%	3%	1,5%

<sup>9</sup> β = α / (251 \* μέσο όρο ανθρώπινου δυναμικού, σε ετήσια βάση, κατά φύλο \* 100  
Για το έτος 2010: Γυναίκες 2.428 άτομα και άνδρες 2.337 άτομα

## Γ7. Το ανθρώπινο δυναμικό των θυγατρικών εταιριών

Στις 31.12.2010 ο Όμιλος της Εμπορικής Τράπεζας<sup>10</sup> απασχολούσε συνολικά 5.784 άτομα, εκ των οποίων 4.650 άτομα στην Εμπορική Τράπεζα και 1.128 άτομα στις 5 μεγαλύτερες θυγατρικές εταιρείες.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ* , 2008-2010						
	2009			2010		
	Άνδρ.	Γυναίκ.	Σύνολο	Άνδρ.	Γυναίκ.	Σύνολο
Emporiki Bank - Cyprus LTD	81	99	180	87	99	180
Emporiki Bank Romania SA	153	239	392	147	239	392
Emporiki Bank Bulgaria EAD	86	234	320	82	234	320
Emporiki Bank Albania SA	78	165	243	99	165	243
Emporiki Real Estate SA	14	23	37	14	23	37
<b>Σύνολο</b>	<b>412</b>	<b>760</b>	<b>1.172</b>	<b>429</b>	<b>699</b>	<b>1.128</b>

√ Η μέση ηλικία κυμαίνεται από 32,2- 38,4 έτη.

ΜΕΣΗ ΗΛΙΚΙΑ, ΣΕ ΕΤΗ, 31.12.2010			
Θυγατρική Εταιρεία	Ανδρών	Γυναικών	Μέση ηλικία
Emporiki Bank - Cyprus LTD	38,6	38,2	38,4
Emporiki Bank Romania SA	32,6	34,0	33,4
Emporiki Bank Bulgaria EAD	36,2	38,9	38,1
Emporiki Bank Albania SA	35,2	30,6	32,2
Emporiki Real Estate SA	35,1	33,1	33,8

<sup>10</sup> Περιλαμβάνονται οι θυγατρικές που απασχολούν πάνω από 12 άτομα. Δεν συμπεριλαμβάνονται οι δύο θυγατρικές Ιστορικό Αρχείο και Βιομηχανία Πλαστικών Σάκκων που απασχολούν 7 και 11 άτομα αντίστοιχα.

<sup>11</sup> Αφορά όλες τις κατηγορίες αποχωρήσεων: παραπήσεις, συνταξιοδοτήσεις, θάνατοι, απολύσεις, λήξη συμβάσεων και προγράμματος αναδιάρθρωσης (Ρουμανία).

√ Οι αποχωρήσεις<sup>11</sup> το 2010 ανήλθαν στο 24,4 % του ανθρώπινου δυναμικού έναντι 17% το 2009.

ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ 2010					
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	% αποχωρήσεων στο ανθρώπινο δυναμικού	Συνόλου Ανθρώπινου δυναμικού
Emporiki Bank - Cyprus LTD	2	2	4	2,1	193
Emporiki Bank Romania SA	49	62	111	31,6	351
Emporiki Bank Bulgaria EAD	21	47	68	23,2	297
Emporiki Bank Albania SA	30	58	88	35,5	248
Emporiki Real Estate SA	1	0	1	3,1	32
<b>Σύνολο</b>	<b>103</b>	<b>169</b>	<b>273</b>	<b>24,4</b>	<b>1.121</b>

• Οι θυγατρικές συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία ως προς τους κανόνες για την Υγεία και Ασφάλεια και έχουν υιοθετήσει αντικαπιτιστική πολιτική. Το 2010 είχαμε 1 ατύχημα - όχι θανατηφόρο- στην Κύπρο.

ΑΠΟΥΣΙΕΣ ΛΟΓΩ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ				
	2009		2010	
	Ημέρες Ασθένειας	% απώλειας εργ. χρόνου	Ημέρες Ασθένειας	% απώλειας εργ. χρόνου
Emporiki Bank - Cyprus LTD	1.236	2,7%	1.121	2,5%
Emporiki Bank Romania SA	2.470	2,3%	4.112	4,3%
Emporiki Bank Bulgaria EAD	2.019	2,7%	1.979	2,7%
Emporiki Bank Albania SA	80	0,1%	338	0,6%
<b>Σύνολο</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

"Οι θυγατρικές Τράπεζες του Ομίλου Εμπορική, Emporiki Bank Albania, Emporiki Bank Bulgaria, Emporiki Bank Cyprus, Emporiki Bank Romania, ενστερνίζονται απόλυτα την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου και έχουν ενσωματώσει τις Αρχές της στις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες τους. Εφαρμόζουν σύγχρονες και συνεχώς εξελισσόμενες μεθόδους για την επιλογή και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού τους. Διασφαλίζουν την υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας.

Η απόλυτη εναρμόνιση των θυγατρικών με την εκάστοτε νομοθεσία περί εργασιακών δικαιωμάτων, όσο και το ιδιαίτερα αποτελεσματικό δομημένο σύστημα επιβράβευσης και πρόσθετων παροχών, σε συνδυασμό με την συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση των λειτουργών, αποτελούν τη βάση για την περαιτέρω αύξηση της ανταγωνιστικότητάς τους καθώς και την ανάπτυξη και ενίσχυση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου".

Γεώργιος Σ. Τερζής

Διευθυντής Εμπορικής Ανάπτυξης Διεθνών Δραστηριοτήτων - Μονάδα Διεθνών Δραστηριοτήτων

## Δ. ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

**Η** Εμπορική Τράπεζα ενδιαφέρεται για την κοινωνική συνοχή και συμβάλλει στην ενδυνάμωσή της, στηρίζοντας πολύπλευρα την ελληνική οικονομία και κοινωνία.

Την κύρια συμβολή στην κοινωνική συνοχή συνιστά η επιχειρηματική δραστηριότητα της Τράπεζας, μέσω της οποίας:

- Στηρίζεται η οικονομική ανάπτυξη μέσω της χρηματοδότησης δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρηματικών σχεδίων, ιδιωτών και νοικοκυριών
- Καταβάλλονται φόροι στο Ελληνικό Δημόσιο
- Προσφέρονται θέσεις απασχόλησης και καταβάλλονται εισφορές σε ασφαλιστικούς φορείς.

Πλέον των παραπάνω η Τράπεζα κάνει το καλύτερο δυνατόν προκειμένου:

- Τα άτομα με αναπηρία να συμμετέχουν στην οικονομική ζωή, όπως άλλωστε το δικαιούνται
- Οι φοιτητές/τριες να έχουν τη δυνατότητα απόκτησης πρακτικής εμπειρίας στην Τράπεζα
- Η εθελοντική αιμοδοσία του ανθρώπινου δυναμικού να συνιστά πάγια πρακτική μας
- Η κοινωνική αλληλεγγύη, μέσω συμπράξεων με κοινωνικούς ή δημόσιους φορείς, ή/και μέσω άμεσων και έμμεσων δωρεών να συνιστά πάγια πρακτική μας
- Η προαγωγή του πολιτισμού με τις εταιρικές εκδόσεις, την εταιρική χορωδία και την υποστήριξη των τεχνών και των γραμμάτων να συνιστά πάγια πρακτική μας.

Αναλυτικά, οι επιδόσεις μας κατά το 2010 ήταν οι παρακάτω:

### Δ1. Κοινωνική συνοχή

#### Άτομα με αναπηρία

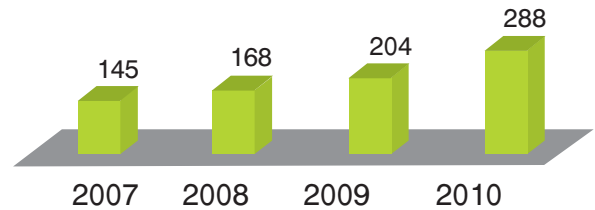
Στις 31.12. 2010 η Εμπορική Τράπεζα:

- Απασχολούσε 197 άτομα με αναπηρία, ήτοι 4,1% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού της
- Είχε προσαρμόσει συνολικά 72 μη ομοκράσπεδα καταστήματα, ώστε να είναι προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία. Για το 2011 έχουμε σχεδιάσει την προσαρμογή 25 επιπλέον καταστημάτων μας
- Είχε προσαρμόσει το εσωτερικό 22 συνολικά καταστημάτων, ώστε να διαθέτουν εσωτερικούς χώρους για την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία. Ο στόχος μας για το 2011 ανέρχεται σε 26 καταστήματα.

#### Απασχόληση/πρακτική εμπειρία νέων

Η Τράπεζα συνέχισε την πολιτική απασχόλησης νέων με συμβάσεις μαθητείας, σε συνεργασία με Πανεπιστήμια και ΤΕΙ, προκειμένου να συμπληρωθεί η θεωρητική κατάρτιση των νέων με πρακτική εφαρμογή. Συνολικά, κατά την χρονική περίοδο 2007-2010 απασχολήθηκαν στην Τράπεζα 805 νέοι/ες και η Εμπορική Τράπεζα ωφελήθηκε

#### ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ



από την συμβολή τους. Η απασχόλησή τους στην Τράπεζα λαμβάνεται υπ' όψιν στις νέες προσλήψεις υπαλλήλων.

### Δ2. Κοινωνική αλληλεγγύη

Το έτος 2010 η συνολική δαπάνη για κοινωνική αλληλεγγύη και συμβολή στην προαγωγή του πολιτισμού και της πολιτισμικής κληρονομιάς ήταν €758,9<sup>1</sup> χιλιάδες.

Συνοπτικά, κατά το 2010 η Εμπορική Τράπεζα:

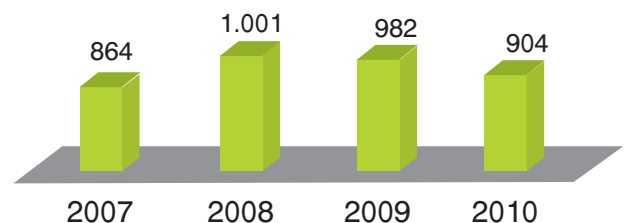
- Συνέχισε την διοργάνωση της εθελοντικής αιμοδοσίας
- Ολοκλήρωσε τις ενέργειες αλληλεγγύης για τους πυρόπληκτους του 2007
- Ανταποκρίθηκε σε συγκεκριμένες ανάγκες της τοπικής κοινωνίας με άμεσες και έμμεσες δωρεές
- Συνέχισε να χρηματοδοτεί δράσεις που ενδυναμώνουν τον πολιτισμό και τη διατήρηση της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

#### Εθελοντική αιμοδοσία

Από το 1980, δηλαδή για 31 συνεχή έτη, η Τράπεζα διοργανώνει αδιάλειπτως εθελοντική αιμοδοσία του ανθρώπινου δυναμικού<sup>2</sup>, σε συνεργασία με δημόσια νοσοκομεία.

Κατά το 2010 η Τράπεζα συνεργάστηκε για την αιμοληψία με τα νοσοκομεία «ΓΕΝΙΚΟ ΚΡΑΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΙΚΑΙΑΣ», «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ», και «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ» και προσφέρθηκαν συνολικά 904 μονάδες αίματος.

#### ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΙΜΑΤΟΣ ΣΕ ΦΙΛΙΔΙΑ



<sup>1</sup> Στο ποσό αυτό δεν συμπεριλαμβάνεται η δαπάνη του προγράμματος αλληλεγγύης προς τους πυρόπληκτους του 2007, που ολοκληρώθηκε το 2010.

<sup>2</sup> Εγκύκλιος Διοικήσεως Νο 21, 24.11.1980

Πιστεύουμε ότι η εθελοντική αιμοδοσία είναι μια σημαντική πράξη αλτρουισμού, που δηλώνει την ανιδιοτελή προσφορά. Για το λόγο αυτό δεν παρέχουμε χρηματική αποζημίωση, αποτρέποντας τη σύγκρουση με ηθικές αξίες. Πιστεύουμε ότι η διάθεση 2ήμερης αδειας εργασίας για κάθε αιμοδοσία - εφόσον οι αιμοδότες επιθυμούν να κάνουν χρήση - καθώς και η πρόσβαση των εθελοντών στις τράπεζες αίματος, σε περίπτωση που οι ίδιοι/ες ή οι οικογένειές τους χρειαστούν, έχουν αποδειχθεί αποδοτικά κίνητρα που ενθαρρύνουν την εθελοντική αιμοδοσία.

Οι άδειες αιμοδοσίας δεν μπορεί να υπερβαίνουν τις 4 ημέρες ετησίως και πρέπει να λαμβάνονται εντός του έτους. Κατά το 2010 οι αιμοδοτικές άδειες ανήλθαν σε 1.653 και η δαπάνη για την Τράπεζα (μισθοδοσία υπαλλήλων για τις άδειες από την εργασία) ανήλθε σε €317,7 χιλιάδες.

### Σύμπραξη με το Χαμόγελο του Παιδιού

Σε συνεργασία με τον Μη κερδοσκοπικό φορέα «Το Χαμόγελο του Παιδιού», ξεκινήσαμε τον Νοέμβριο του 2010 την τοποθέτηση κουμπιπαράδων σε καταστήματα της Τράπεζας. Το δίμηνο Νοέμβριος-Δεκέμβριος 2010 τοποθετήθηκαν κουμπιπαράδες σε 16 καταστήματά μας στην Αθήνα, και συγκεντρώθηκαν για το Χαμόγελο του Παιδιού €5.295,91. Το 2011 πρόκειται να τοποθετηθούν κουμπιπαράδες σε περισσότερα καταστήματά μας.



### Το πρόγραμμα «υποστήριξη των πυρόπληκτων του 2007»

Το 2007, η Τράπεζα ανέλαβε τη δέσμευση - με τη συμβολή της Crédit Agricole SA και των Περιφερειακών Τραπεζών της στη Γαλλία, καθώς και του Συλλόγου Εργαζομένων της Εμπορικής Τράπεζας - να πραγματοποιήσει πρόγραμμα έκτακτης κοινωνικής αλληλεγγύης, πρόληψης περιβαλλοντικής καταστροφής και αναδάσωσης των πυρόπληκτων περιοχών, συνολικής δαπάνης €6,4 εκατομμύρια. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται σταδιακά. Κατά την τριετία 2008 – 2010 ολοκληρώθηκαν οι παρακάτω ενέργειες<sup>3</sup>:

ΕΚΤΑΚΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΠΥΡΟΠΛΗΚΤΩΝ 2007: ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ 2008-2010		
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΣΤΑΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ
1. Άμεση καταβολή €2.000.000 στο λογαριασμό του δημοσίου	Ολοκληρώθηκε	Όλες οι πυρόπληκτες περιοχές και η τοπική κοινωνία
2. Αποκατάσταση φυσικού περιβάλλοντος: Αναδάσωση Ταύγετου και Υμηττού Δαπάνη: €1.400.000	Ολοκληρώθηκε. Στον Υμηττό φυτεύτηκαν 65.000 δέντρα σε περισσότερα από 1.000 στρέμματα καμένης δασικής έκτασης.	<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 Δαπάνη: €1.683.000	Παραδόθηκαν <sup>4</sup> τα παρακάτω: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Επτά (7) Πυροσβεστικά οχήματα 4x4</li> <li>- Τέσσερα (4) Πυροσβεστικά οχήματα εκτός δρόμου</li> <li>- Δύο (2) Υδροφόρες με δυνατότητα πυρόσβεσης</li> <li>- Δύο (2) πυροσβεστικά μηχανήματα</li> <li>- Μηχανήματα έργου για πρόληψη πυρκαγιών</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 Δαπάνη: €380.000	Ολοκληρώθηκε σε συνεργασία με το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τοπική κοινωνία</li> <li>• Φυσικό περιβάλλον</li> </ul>
4. Στήριξη επιχειρήσεων και επαγγελματιών	Ολοκληρώθηκε	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.016 δάνεια &amp; ρυθμίσεις σε τοπικές επιχειρήσεις</li> <li>• Ίδιωτες</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>• Πολιτισμική κληρονομιά</li> </ul>

### Το Χαρούμενο Χωριό

Το καλοκαίρι του 2010, φιλοξενήθηκαν στην κατασκήνωση της Τράπεζας «Το Χαρούμενο Χωριό», στη Βαρυμύπη της Αττικής, ολιγαριθμικές ομάδες παιδιών των παρακάτω φορέων:

- Παιδικό Χωριό SOS
- Ίδρυμα Αγία Άννα (Κηφισιά)
- Ξενώνας Μελία
- Δήμος Αχαρνών (Οργανισμός Νεολαίας και Άθλησης)

Επίσης, κατά το 2010, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τρά-

<sup>3</sup> Οι αναδάσώσεις 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 [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)

<sup>4</sup> Τα πυροσβεστικά οχήματα, υδροφόρες και μηχανήματα παραδόθηκαν στους Δήμους: Κερατέας Αττικής, Μεγαλόπολης Αρκαδίας και Βραχονεϊκών Αχαΐας.

πεζας ενθάρρυνε τη λειτουργία ενός εργαστηρίου παιδικού παιχνιδιού και θεατρικής έκφρασης με σκοπό:

- Τη δημιουργία μίας διαδραστικής περιβαλλοντικής δράσης που στη συνέχεια αναπτύχθηκε σε διάφορα δημοτικά σχολεία.
- Την προετοιμασία μιας παράστασης που απευθύνθηκε σε παιδιά ηλικίας έως 9 ετών, έχοντας σαν αφορμή τα δικαιώματα των παιδιών. Το σκηνικό αποτέλεσμα σχεδιάστηκε και είχε τίτλο "Η αγάπη κινεί τον κόσμο όλο", και παρουσιάστηκε τη Κυριακή 12/12/2010 στο πλαίσιο μίας μεγάλης παιδικής εκδήλωσης, που οργάνωσε η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού στο αμφιθέατρο του 9,84 στην Τεχνόπολη.

Τέλος, κατά τις ημέρες των εορταστικών διακοπών του τέλους του 2010, στο «Χαρούμενο Χωριό» οργανώθηκε μια διήμερη νεανική συνάντηση ανταλλαγής εμπειριών. Συνολικά συμμετείχαν 110 νέοι άνω των 16 ετών.

Εκτός από το ψυχαγωγικό μέρος του προγράμματος, στην έναρξη μεταξύ των εισηγητών συμμετείχε και ο βοηθός του Συνήγορου του Πολίτου για τα δικαιώματα του παιδιού κος Γεώργιος Μόσχος που εισηγήθηκε του θέματος: «το δικαίωμα στην έκφραση».

## Δωρεές

Υποστηρίξαμε το έργο κοινωνικών φορέων με έμμεσες και μέσες δωρεές:

- Οι έμμεσες δωρεές σε διάφορους κοινωνικούς, επαγγελματικούς, αθλητικούς, εκπαιδευτικούς, δημοτικούς, ερευνητικούς καθώς και σε φορείς υγείας, ανέρχονται σε €169.211
- Διαθέσαμε σε 48 φορείς (βιβλιοθήκες, σχολεία, οργανισμούς, ιδρύματα και ερευνητές) 620 βιβλία, ποικίλου περιεχομένου. Εκ των βιβλίων, 269 ήταν εκδόσεις της Τράπεζας. Το κόστος όλων των βιβλίων αποτιμάται περίπου σε €18,6 χιλιάδες
- Διαθέσαμε εξοπλισμό σε 75 κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς και άλλους φορείς, συνολικής αξίας περίπου €7,0 χιλιάδες. Ο εξοπλισμός περιλάμβανε: 517 σετ ηλεκτρονικών υπολογιστών και 768 τεμάχια επίπλων(γραφεία, καθίσματα, πολυθρόνες, βιβλιοθήκες, ερμάρια, τραπέζια, προεκτάσεις γραφείων, ψυγεία, φωτοτυπικά, fax, αριθμομηχανές, κ.λπ)

## Δ3. Συμβολή στον πολιτισμό

Νοιαζόμαστε και συμβάλλουμε στην προαγωγή του πολιτισμού και στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Κατά το 2010 η δραστηριότητά μας επικεντρώθηκε στα παρακάτω:

### Ιστορικό Αρχείο

Η Εταιρεία Ιστορικό Αρχείο<sup>5</sup> είναι αστική εταιρεία Μη Κερδοσκοπικού χαρακτήρα και διαχειρίζεται ιστορικά τεκμήρια της διαδρομής της Εμπορικής Τράπεζας. Αναπτύσσει πολιτιστικό, ερευνητικό και μορφωτικό έργο. Η διαδρομή αυτή έχει σημαντική πολιτιστική αξία γιατί συνδέεται με τη διαδρομή του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και της ελληνικής κοινωνίας. Το υλικό του Ιστορικού Αρχείου χρησιμοποιείται από ερευνητές πολιτιστικών φορέων και ιδρυμάτων, φοιτητές

καθώς και από εκδοτικούς οίκους.

Το 2010, η Εταιρεία Ιστορικό Αρχείο απασχολούσε 7 άτομα και η Εμπορική Τράπεζα διέθεσε για τους σκοπούς του €285.000.

Συνοπτικά, κατά το έτος 2010 έγιναν οι ακόλουθες εργασίες:

- Εισαγωγή, αναλυτική καταγραφή και προσωρινή αρχειοθέτηση ανενεργού αρχειακού υλικού (έντυπου και οπτικοακουστικού) Διευθύνσεων της Τράπεζας.
- Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού
- Ψηφιακή μεταγραφή των microfilms που περιέχουν λογιστικά κατάστιχα του υποκαταστήματος Αργούς της περιόδου 1908-1979
- Φυσική αποκατάσταση και ταξινόμηση αρχειακού υλικού.
- Επεξεργασία του Φωτογραφικού Αρχείου Νεοκλασικής Αρχιτεκτονικής
- Έκδοση του Ερμηνευτικού Λεξικού Αρχιτεκτονικής Ορολογίας σε συνεργασία με την Ελληνική Αρχιτεκτονική Εταιρεία
- Δοκιμαστική δημιουργία ιστοσελίδας του Ιστορικού Αρχείου.
- Ερευνητικές εργασίες (δίκτυο καταστημάτων, λογότυπα, κ.ά.), καθώς και συνεργασίες με διάφορες μονάδες της Τράπεζας.

Για το 2011 προγραμματίστηκαν οι παρακάτω εργασίες:

- Αποκατάσταση και ταξινόμηση αρχειακού υλικού (ατομικοί φάκελοι & φύλλα μητρώου Προσωπικού, αρχιτεκτονικά σχέδια και συναφή έγγραφα, δελτία δημοσιευμάτων Εμπορικής Τράπεζας)
- Ψηφιοποίηση (Φωτογραφικό Αρχείο Νεοκλασικής Αρχιτεκτονικής, Γενικές Εγκύκλιοι, φύλλα μητρώου προσωπικού, ποικίλο αρχειακό υλικό)
- Σχεδίαση εντύπου – καταλόγου των εκδόσεων του Ιστορικού Αρχείου, καθώς και σχεδίαση νέου λογότυπου και συμμετοχή της Εταιρείας στη Διεθνή Έκθεση Βιβλίου Θεσσαλονίκης
- Ολοκλήρωση περιεχομένων της ιστοσελίδας του Αρχείου.
- Σύσταση Βιβλιοθήκης του Αρχείου (καταγραφή και εγκατάσταση).

### Εκδόσεις

Στις 8 Φεβρουαρίου 2010, η Εμπορική Τράπεζα παρουσίασε στο Μουσείο Μπενάκη τη νέα της έκδοση με τίτλο «Το ελληνικό τραγούδι από το 1821 έως τη δεκαετία του 1950», έργο του εθνομουσικολόγου και καθηγητή του Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Λάμπρου Λιάβα. Στο βιβλίο καταγράφεται η πορεία του Ελληνικού τραγουδιού σε σχέση με τα ιστορικά γεγονότα και τις κοινωνικές συνθήκες κάθε εποχής. Για το βιβλίο μίλησαν διακεκριμένοι εκπρόσωποι του πνεύματος και της τέχνης. Συγκεκριμένα οι κκ. Α. Δελιβορριάς διευθυντής του Μουσείου Μπενάκη, Θ. Πελεγρίνης καθηγητής φιλοσοφίας στο Πανεπιστήμιο Αθηνών, Γ. Ξανθούλης συγγραφέας-βιβλοκριτής, Λ. Παπαδόπουλος ποιητής-δημοσιογράφος και Δ. Σαββόπουλος συνθέτης. Την εκδήλωση πλαισίωσαν μουσικά και χορευτικά σχήματα από διάφορες περιοχές της Ελλάδας με την καλλιτεχνική επιμέλεια της Σ. Σπυράτου σε σκηνικά Γ. Μετζικώφ.

<sup>5</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)

Από τις διάφορες εκδόσεις της Τράπεζας επωλήθησαν σε βιβλιοπωλεία, Πανεπιστήμια και σε λειτουργούς της Τράπεζας 2.505 βιβλία συνολικής αξίας €61.706,00. Οι εισπράξεις από τις πωλήσεις εκδόσεων της Τράπεζας διατίθενται για κοινωνικούς και φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Οι στόχοι μας για το 2011 είναι οι παρακάτω:

- Ανατύπωση της έκδοσης «Θεόφιλος» λόγω αυξημένης ζήτησης.
- Συμμετοχή του Τομέα στη Διεθνή Έκθεση Βιβλίου στη Θεσσαλονίκη
- Προετοιμασία έκδοσης-αφιερώματος στα καλλιτεχνικά ημερολόγια που εξέδωσε η Τράπεζα από το 1959 έως το 1991.
- Προετοιμασία μελλοντικών εκδόσεων και ανατύπωση εκδόσεων που παρουσιάζουν έντονη ζήτηση (π.χ. «Η Αθήνα του Μεσοπολέμου»)
- Συνεργασία με το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας για προγραμματισμό οικονομικών εκδόσεων ή άλλων βιβλίων
- Ψηφιοποίηση του φωτογραφικού αρχείου των Εκδόσεων.

Επέλεξα την Εμπορική Τράπεζα ως μελέτη περίπτωσης για τη διπλωματική μου εργασία. Με ενδιέφεραν οι δράσεις της Εμπορικής Τράπεζας που αφορούν στον πολιτισμό και την τέχνη και ειδικότερα το εκδοτικό έργο της.

Η καλαισθητή και με σεβασμό προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς, των τόπων, της ιστορίας, των καλλιτεχνών, των τεχνών μέσα από 50 περίπου εκδόσεις της Εμπορικής Τράπεζας, εκτιμώ ότι συνιστούν ανεκτίμητη συμβολή στην εθνική μας κουλτούρα, στο «πολιτιστικό γίγνεσθαι» της Ελλάδας και καταδεικνύουν τη συνέχεια του ελληνικού πολιτισμού.

Πρωτοπόρος, αφού ήταν η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που από το 1957 και πλαισιωμένη από διακεκριμένους καλλιτέχνες όπως ο Γιάννης Τσαρούχης και ο Γιώργος Μαυρούσάκης, η Εμπορική Τράπεζα ανέπτυξε σημαντικό εκδοτικό έργο, με το οποίο έφερε σε επαφή το κοινό με αξιόλογες πτυχές της διαχρονικής καλλιτεχνικής δημιουργίας και των τεχνών.

Σε μια περίοδο που η βαθιά γνώση και ανάδειξη της πολιτισμικής μας φυσιογνωμίας συνιστά συγκριτικό πλεονέκτημα για τη χώρα μας, η εκδοτική δράση της Εμπορικής ενισχύει αυτό το πλεονέκτημα και αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα πώς μπορούν οι επιχειρήσεις να συμβάλουν σε αυτό, υιοθετώντας την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα.

Πρόκειται για έναν οργανισμό με βαθιά γνώση της κοινωνικής συμβολής και ουσιαστική δράση.

Άννα Κάνδυλα  
MSc Διοίκηση Πολιτισμικών Μονάδων  
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

## Έκθεση των έργων του Θεόφιλου

Η έκθεση των έργων του Λαϊκού Ζωγράφου Θεόφιλου πραγματοποιήθηκε στο Κεντρικό Κτήριο του Μουσείου Μπενάκη, από 14 Σεπτεμβρίου έως 31 Οκτωβρίου 2010, και περιελάμβανε είκοσι (20) αντιπροσωπευτικά έργα του ζωγράφου, τα οποία ανήκουν στη συλλογή της Εμπορικής Τράπεζας.

Την Έκθεση επισκέφθηκαν 16.202 άτομα, κατά μέσο όρο 43 επισκέπτες την ημέρα. Εξ αυτών οι 14.005 επισκέπτες προσήλθαν με ατομική τους πρωτοβουλία και 2.197 μαθητές Νηπιαγωγείων Δημοτικών Σχολείων, Γυμνασίων και Λυκείων προσήλθαν με πρωτοβουλία των σχολείων τους.

Πέραν των ανωτέρω μαθητικών κατηγοριών, επισκέφθηκαν επιπλέον οι κάτωθι ομάδες μαθητών/φοιτητών την έκθεση:


- 13 παιδιά ηλικίας 6 έως 9 ετών, που συμμετείχαν στο πρόγραμμα “Συντροφιά με το Θεόφιλο”, τα Σάββατα 16 και 23 Οκτωβρίου
- 42 φοιτητές του Χαροκόπειου Παιδαγωγικού Πανεπιστημίου
- 9 ενήλικες από το Κέντρο Κοινωνικής Ψυχικής Υγιεινής Ζωγράφου.

Οι επισκέψεις των μαθητών μέσω σχολείων οργανώθηκαν από το Τμήμα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων του Μουσείου Μπενάκη. Κάθε επίσκεψη υποστηρίχθηκε από αντίστοιχο εκπαιδευτικό υλικό προετοιμασίας σε ψηφιακή μορφή.

Τέλος, επωλήθησαν 548 αντίτυπα του βιβλίου «ΘΕΟΦΙΛΟΣ», (στην ελληνική, αγγλική και γαλλική γλώσσα), έκδοσης της Εμπορικής Τράπεζας, που διατέθηκαν από το Πωλητήριο του Μουσείου Μπενάκη κατά την διάρκεια της έκθεσης.



15.09 - 31.10.2010 **ΘΕΟΦΙΛΟΣ**  
ΕΡΓΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

 ΜΟΥΣΕΙΟ ΜΠΕΝΑΚΗ | ΚΟΥΜΠΛΑΡΗ 1 | www.benaki.gr

## Εθνικό Θέατρο: «Ορέστης» του Ευριπίδη, Αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου

Η Εμπορική Τράπεζα ανέλαβε την επιχορήγηση της παράστασης «Ορέστης» του Ευριπίδη, σε σκηνοθεσία του καλλιτεχνικού Διευθυντού του Εθνικού Θεάτρου Γιάννη Χουβαρδά. Η παράσταση πραγματοποιήθηκε στο αρχαίο Θέατρο της Επιδαύρου, στις 30 και 31 Ιουλίου 2010.

## Φεστιβάλ Γαλλόφωνου Κινηματογράφου

Η Εμπορική Τράπεζα ενίσχυσε οικονομικά το επήσιο Φεστιβάλ Γαλλόφωνου Κινηματογράφου, για επτά συνεχόμενα χρόνια, με σκοπό να συμβάλει στην ενίσχυση ποιοτικών πολιτιστικών θεσμών και την εδραίωση και επέκταση των δεσμών μεταξύ Ελλάδας & Γαλλίας στο πλαίσιο της προώθησης των πολιτιστικών ανταλλαγών μεταξύ των δύο χωρών.

Το πρόγραμμα του Φεστιβάλ περιελάμβανε την προβολή Γαλλικών ταινιών υψηλού καλλιτεχνικού επιπέδου καθώς και την συμμετοχή καταξιωμένων προσωπικοτήτων από την Γαλλία και την Ελλάδα.

## Χορωδία

Κατά το 2010 Χορωδία της Τράπεζας<sup>7</sup>, με τον μαέστρο της κο Σταύρο Μπερή, συμμετείχε στις παρακάτω συναυλίες και πολιτιστικές εκδηλώσεις:

1. Συμμετοχή στον αγιασμό - κοπή πρωτοχρονιάτικης βασιλόπιτας, στις 11/01/2010, στο Κεντρικό Κατάστημα της Τράπεζας, Αθήνα.
2. Συναυλία, στο πλαίσιο των εκδηλώσεων για τον εορτασμό της Εθνικής Επετείου του 1821, με έργα των Ρήγα Φεραίου και Διονυσίου Σολωμού. Η συναυλία έγινε στο Πολιτιστικό Κέντρο Δήμου Γέρακα – Αττική, στις 21/03/2010
3. Πασχαλινή συναυλία, στον ιερό ναό Αγίου Διονυσίου του Αρεοπαγίτη, Αθήνα, στις 26/03/2010
4. Συναυλία στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, σε συνεργασία με την Κρατική Ορχήστρα Αθηνών, στο πλαίσιο των Ελληνικών Μουσικών Γιορτών, 6ος Κύκλος της ΚΟΑ, με την κωμική όπερα του Κερκυραίου συνθέτη Δομένικου Παδοβάνη (Πάδοβα), «IL CIARL

- ATANO PRESO PER PRINCIPE». Η συναυλία έγινε στις 30/04/2010
5. Συναυλία στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, σε συνεργασία με την Κρατική Ορχήστρα Αθηνών, με το έργο «4η Συμφωνία του Τσαλαχούρη», εμπνευσμένη από το έργο του Νίτσε (opus 59 Friedrich Nietzsche). Η συναυλία έγινε στις 16/05/2010
  6. Συναυλία στη Γερμανική εκκλησία Αθηνών, σε συνεργασία με τον οργανίστα Παύλο Βεντούρα, στο πλαίσιο εκδηλώσεων του Ωδείου Νικόλαος Μάντζαρος, με το έργο «Κερκυραϊκή λειτουργία», του εθνικού συνθέτη Νικολάου Χαλικοπούλου-Μάντζαρου. Η συναυλία έγινε στις 26/05/2010
  7. Συμμετοχή στην τελετή έναρξης των εργασιών της 50ής Συνόδου της Διεθνούς Ολυμπιακής Ακαδημίας για νέους μετέχοντες. Η τελετή έγινε στον Λόφο της Πνύκας, στις 17/06/2010
  8. Συναυλία στην Ιόνιο Ακαδημία Κέρκυρας, σε συνεργασία με το Κοϊντέτο «MELOS BRASS», στο πλαίσιο του Φεστιβάλ Κέρκυρας, με τίτλο « Μουσικές του Κόσμου». Η συναυλία έγινε στις 17/07/2010
  9. Χριστουγεννιάτικη Συναυλία στην αίθουσα του Φιλολογικού Συλλόγου «Παρνασσός», στις 14/12/2010.

Η Χορωδία της Εμπορικής Τράπεζας συμπλήρωσε 47 χρόνια παρουσίας και προσφοράς στα πολιτιστικά δρώμενα της χώρας μας. Είναι μία από τις καλύτερες ανδρικές χορωδίες στην Ευρώπη. Έχει στο ενεργητικό της συνεργασίες με σημαντικές ορχήστρες και μαέστρους και έχει εμφανισθεί σε όλες τις αίθουσες της Αθήνας, στις περισσότερες πόλεις της Ελλάδας καθώς και σε αρκετές πρωτεύουσες του εξωτερικού. Η Χορωδία μας αποτελεί την έμπρακτη απόδειξη ότι η Εμπορική Τράπεζα στηρίζει τον πολιτισμό, προσφέροντας την ευκαιρία στους ακροατές της να τέρπονται με τον μαγικό κόσμο της μουσικής.

*Σταύρος Μπερής  
Καλλιτεχνικός Διευτής*



Η χορωδία της Εμπορικής Τράπεζας

# Ε. ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Το πλαίσιο αρχών της δέσμευσης «Κλιματικές Αρχές για το χρηματοπιστωτικό τομέα»<sup>1</sup>, που έχει προσυπογράψει η μητρική Crédit Agricole SA, εμπνέουν και κατευθύνουν την δραστηριότητα της Εμπορικής Τράπεζας. Θέλουμε η Τράπεζα να συμβάλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής που προκαλείται από ανθρωπογενείς αιτίες. Στο πλαίσιο αυτό, βελτιώνουμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα, εφαρμόζοντας μέτρα που οδηγούν στην βελτίωση της

εσωτερικής οικολογικής αποδοτικότητας και στη μείωση της εξωτερικής περιβαλλοντικής υποβάθμισης

[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)

<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 έρευνές 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 δυναμικές 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 διαχειριστούν 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 συνδέονται 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 επωφελομένοι 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 σχετίζονται με την δραστηριότητα των πελατών και θα εκπαιδεύσουμε 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 ανθρακούχων εκπομπών τους.

**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 εμπειρογνωμοσύνη 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 προώθηση των παραπάνω.

## **2.7 Χρηματοδότηση έργων**

Για έργα που εκπέμπουν ή είναι πιθανό να εκπέμψουν ποσότητα ισοδύναμη με 100.000 τόνους διοξειδίου του άνθρακα το 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 ενασχόλησή 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».

## E1. Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική μας βασίζεται στην αρχή της πρόληψης και είναι αναρτημένη, [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)

### Απόσπασμα της Περιβαλλοντικής Πολιτικής

#### «Μέτρα για την 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 ηλεκτρικής 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».

## E2. Κτήρια

Κατά το 2010 ξεκίνησε η έκδοση των πιστοποιητικών πυροπροστασίας και πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης για όλα τα ακίνητα που βρίσκονται στην ιδιοκτησία της Τράπεζας.

Κατά τις επισκευές και τις ανακαινίσεις των κτηρίων που στεγάζονται υπηρεσίες της Τράπεζας, τα δομικά υλικά που χρησι-

μοποιούνται επιλέγονται έτσι ώστε να συμβάλουν στην ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.

Οι βασικές αρχές που τηρούνται για να εξασφαλίζουν το βέλτιστο των κτηρίων είναι:

- Προσβασιμότητα
- Αρχιτεκτονικός σχεδιασμός προσαρμοσμένος στο περιβάλλον
- Επιλογή τεχνικών και ενεργειακών συστημάτων ορθολογικής χρήσης, αξιοποίησης και εξοικονόμησης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας
- Λειτουργικές και καθημερινές πρακτικές, φιλικές προς το περιβάλλον (συνετή και ορθολογική χρήση ενέργειας, νερού και υλικών)
- Ικανοποιητική ποιότητα αέρα και υγιεινό περιβάλλον στο εσωτερικό των κτηρίων. Αποφεύγεται η χρήση δομικών υλικών και προϊόντων καθημερινής χρήσης που επιβαρύνουν το περιβάλλον, συντελούν στην αύξηση της συγκέντρωσης ειδικών χημικών ρυπαντών και βιολογικών παραμέτρων στο εσωτερικό των κτηρίων. Πρόκειται για υλικά που προκαλούν εσωτερική ρύπανση, όπως πηγές φορμαλδεΐδης, πτητικών οργανικών ουσιών κ.λπ
- Διαμόρφωση ή βελτίωση του ακουστικού περιβάλλοντος για τους εργαζόμενους με την τοποθέτηση διπλών υαλοπινάκων, ηχοαπορροφητικών ψευδοροφών, διαχωριστικών πετασμάτων κ.λπ

Τέλος, κατά το έτος 2010 αποφασίστηκε η σταδιακή αντικατάσταση του ψυκτικού μέσου (φρέον R-22) των κεντρικών κλιματιστικών μονάδων που είναι εγκατεστημένες στα κτήρια και στα καταστήματα της Τράπεζας. Αυτό γίνεται ή με ολική αντικατάσταση των μονάδων με νέες οι οποίες χρησιμοποιούν οικολογικό φρέον R 410 ή με ανακαίνιση των υπαρχόντων χρησιμοποιώντας το ανακυκλωμένο φρέον R 407.

## E3. Εκπομπές Διοξειδίου του άνθρακα

Κατά το έτος 2010 η Εμπορική Τράπεζα παρήγαγε συνολικά 20.740 eq.tCO<sub>2</sub> έναντι 32.821 eq.tCO<sub>2</sub> το έτος 2009. Η μείωση κατά 36,8% των εκπομπών eq.tCO<sub>2</sub> οφείλεται στην μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία αποτελεί και την κύρια πηγή των εκπομπών tCO<sub>2</sub>, (99% για το 2010).

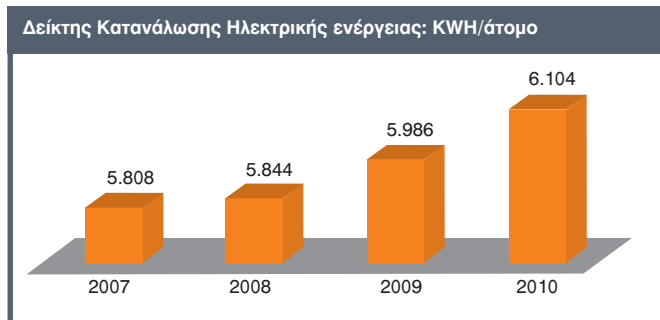
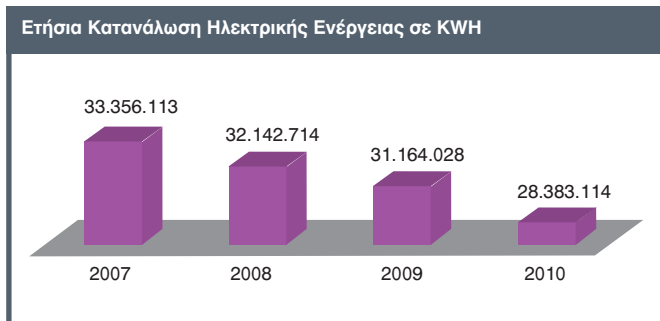
### Εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (eq tCO<sub>2</sub>) 2009-2010

Πηγή Ενέργειας	eq tCO <sub>2</sub>	
	2009	2010
Ηλεκτρική Ενέργεια	32.607	20.606
Πετρέλαιο θέρμανσης	58	72
Φυσικό Αέριο	48	6
Επιχειρηματικά ταξίδια	108	56
Σύνολο eq tCO <sub>2</sub>	32.821	20.740

## E4. Κατανάλωση Ενέργειας

### Ηλεκτρική Ενέργεια

Κατά το 2010 η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μειώθηκε κατά 8,9%, σε σχέση με την κατανάλωση του έτους 2009. Η σταδιακή μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά την περίοδο 2007-2010 οφείλεται στην μείωση της χρησιμοποιούμενης επιφάνειας καθώς και στην εφαρμογή μέτρων που στοχεύουν στην εξοικονόμηση ενέργειας<sup>2</sup>. Ο δείκτης «κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο άτομο», το 2010, σημείωσε μικρή αύξηση (1,9%) σε σύγκριση με το δείκτη του 2009. Η παραγωγή εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα, από χρήση ηλεκτρικής ενέργειας, το 2010 ήταν 20.606 eq.tCO<sub>2</sub>.



Τα νέα και τα ανακαινιζόμενα κτήρια μελετώνται με βάση τον Κανονισμό Ορθολογικής Χρήσης Εξοικονόμησης Ενέργειας<sup>3</sup> στοχεύοντας στα παρακάτω:

- Να εξοικονομείται η φυσική ενέργεια και οι τοπικές κλιματικές συνθήκες και να ελαχιστοποιούνται οι

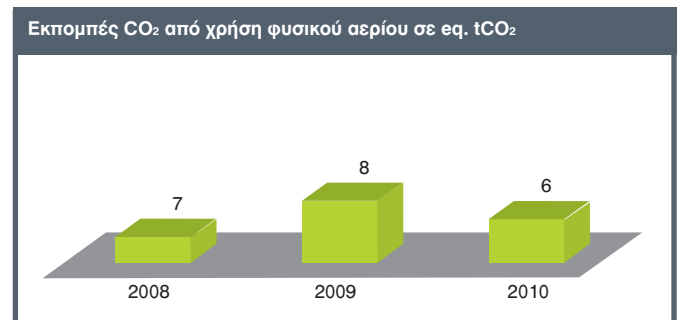
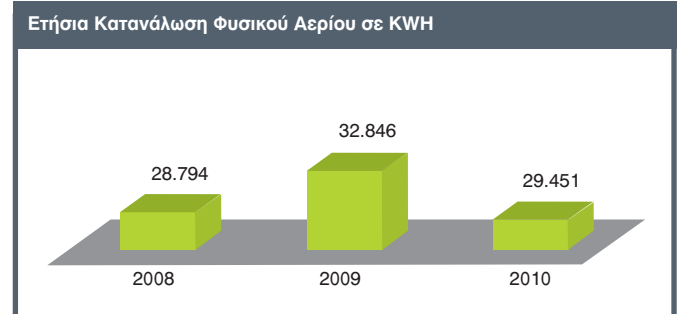
- ενεργειακές ανάγκες του κτηρίου
- Να υπάρχουν τα επιθυμητά επίπεδα θερμικής άνεσης όλο το χρόνο
- Να αξιοποιείται ο φυσικός φωτισμός και αερισμός
- Να εξασφαλίζεται η ποιότητα του εσωτερικού αέρα
- Να περιορίζεται κατά το δυνατόν η κατανάλωση ενέργειας του κτηρίου
- Να υπάρχουν τα επιθυμητά επίπεδα οπτικής άνεσης, δηλαδή επάρκεια φωτισμού και αποφυγή θαμπώματος και φωτιστικής ενόχλησης.

Τέλος, σημειώνεται ότι σε όλες τις μελέτες φωτισμού για τα κτήρια και τα καταστήματα της Τράπεζας προδιαγράφονται λαμπτήρες φθορισμού, οι οποίοι είναι χαμηλής κατανάλωσης. Επίσης, στις αντικαταστάσεις υπάρχοντων λαμπτήρων πυρακτώσεως χρησιμοποιούνται λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας. Στις φωτεινές επιγραφές των καταστημάτων γίνεται σταδιακά η εγκατάσταση φωτισμού λαμπτήρων LED. Επίσης έχουν πραγματοποιηθεί πιλοτικές εγκαταστάσεις λαμπτήρων LED για τον κύριο και τον βοηθητικό φωτισμό των καταστημάτων.

Εκτιμούμε ότι η κατανάλωση ενέργειας για φωτισμό μπορεί να μειωθεί μέχρι 70%.

### Φυσικό αέριο

Το 2010 η κατανάλωση φυσικού αερίου ανήλθε σε 29.451 kWh, μειωμένη κατά 10,3% έναντι της κατανάλωσης του 2009. Παρήχθησαν<sup>4</sup> 6 eq tCO<sub>2</sub>.



<sup>2</sup> Εγκύκλιος υπ' αριθ. 45402 της 15 Μαρτίου 2010

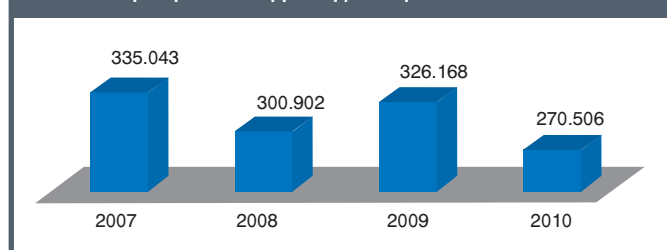
<sup>3</sup> ΚΥΑ 21475/4707/19-8-1998

<sup>4</sup> Συντελεστής μετατροπής: 2008 και 2009: 0,000231 και για 2010: 0,000202 eq tCO<sub>2</sub>/kWh.

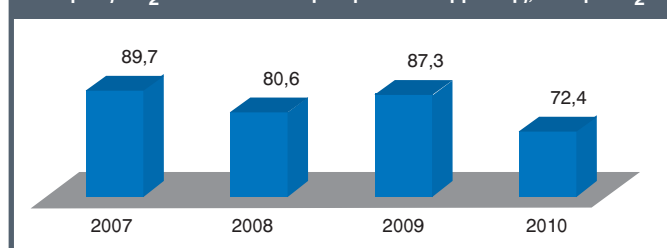
## Καύσιμα για θέρμανση

Το 2010 καταναλώσαμε 270.506 λίτρα πετρελαίου θέρμανσης ή 2.667.189 kWh σε συνολική επιφάνεια 48.504μ². Ο δείκτης «κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης προς επιφάνεια» ήταν 55kWh/μ². Η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης το 2010 παρήγαγε<sup>5</sup> εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα 72,4 eq. tCO<sub>2</sub>.

Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης σε λίτρα



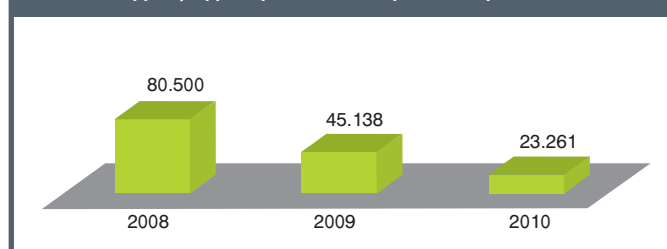
Εκπομπές CO<sub>2</sub> από κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης, σε eq. tCO<sub>2</sub>



## Καύσιμα για εταιρικές μετακινήσεις

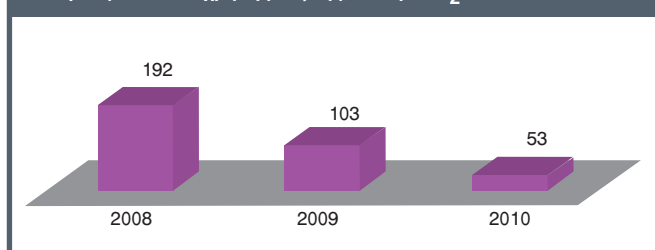
Οι εταιρικές μετακινήσεις έχουν μειωθεί σημαντικά, καθώς τις αντικαθιστούμε με video-conference, teleconference ή/και ηλεκτρονική επικοινωνία. Ωστόσο, ορισμένες μετακινήσεις είναι αναπόφευκτες. Το 2010, τα εταιρικά αυτοκίνητα κατανάλωσαν 23.261 λίτρα βενζίνης και 968 λίτρα ντίζελ. Σε σύγκριση με το 2008, η κατανάλωση βενζίνης και ντίζελ μειώθηκαν αντίστοιχα κατά 71% και 29,7% αντίστοιχα. Τα εταιρικά αυτοκίνητα είναι παλαιότητας από 1-4 έτη και το 36% αυτών υβριδικής τεχνολογίας. Για το 2010 τα εταιρικά αυτοκίνητα προκάλεσαν συνολικά σε eq. tCO<sub>2</sub> 55,6 εκπομπές.

Κατανάλωση βενζίνης εταιρικών αυτοκινήτων σε λίτρα

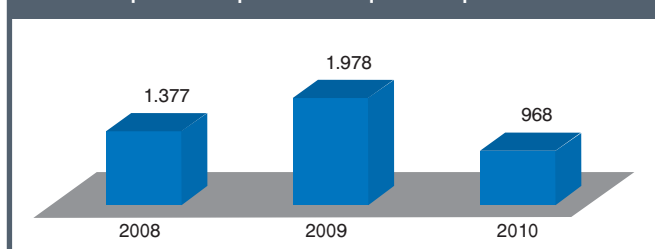


<sup>5</sup> Συντελεστής μετατροπής: 1 litre = 0,0002677 gCO<sub>2</sub>

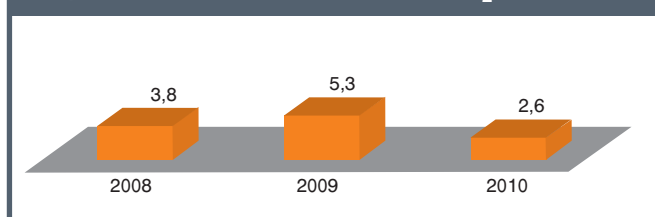
Εκπομπές CO<sub>2</sub> από χρήση βενζίνης, σε eq. tCO<sub>2</sub>



Κατανάλωση Diesel εταιρικών αυτοκινήτων σε λίτρα



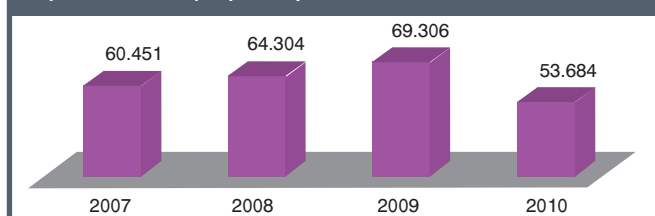
Εκπομπές CO<sub>2</sub> από κατανάλωση Diesel, σε eq. tCO<sub>2</sub>



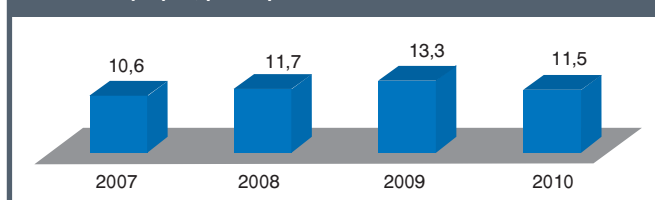
## E5: Κατανάλωση Νερού

Η κατανάλωση νερού αφορά κυρίως πόσιμο νερό και νερό καθημερινής υγιεινής. Επομένως έχουμε περιορισμένα περιθώρια για τη μείωση του. Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το έτος 2010 ήταν 53.684 m<sup>3</sup>, έναντι 69.306 m<sup>3</sup> το έτος 2009. Η κατά 22,5% μείωση της κατανάλωσης οφείλεται κυρίως στη μείωση του ανθρώπινου δυναμικού και στη μείωση της χρησιμοποιούμενης επιφάνειας.

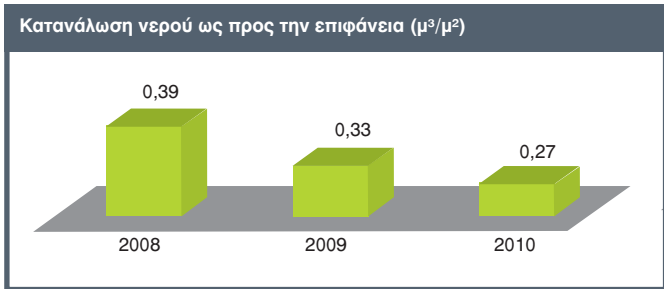
Ετήσια κατανάλωση Νερού σε μ<sup>3</sup>



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



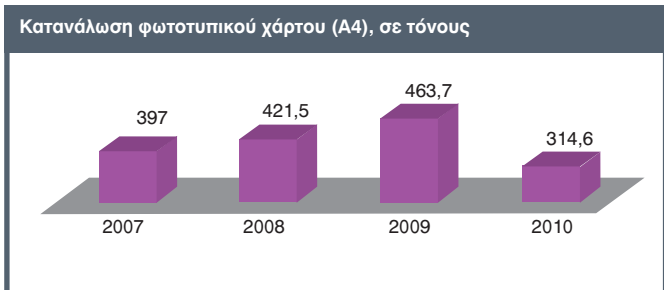
Κατανάλωση νερού ως προς την επιφάνεια (μ³/μ²)



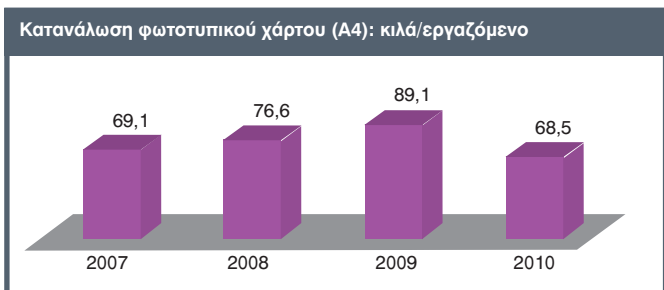
### E6: Κατανάλωση φωτοτυπικού χάρτου

Ως προς την κατανάλωση χαρτιού, η προσπάθειά μας επικεντρώνεται στη μείωση του φωτοτυπικού χάρτου (A4). Κατά το 2010 καταναλώσαμε 314,6 τόνους<sup>6</sup> φωτοτυπικού χάρτου (A4), έναντι 463,7 τόνους το έτος 2009, ήτοι μείωση κατά 32,2%. Η κατανάλωση του ανακυκλωμένου χάρτου ήταν 15% της συνολικής κατανάλωσης. Στόχος μας είναι το 2011 η κατανάλωση του ανακυκλωμένου φωτοτυπικού χάρτου να ανέλθει στο 80%. Ο δείκτης κατανάλωσης φωτοτυπικού χάρτου ανά εργαζόμενο άτομο, για το 2010, ήταν 68,5 κιλά, ήτοι μείωση κατά 20,6 κιλά ανά άτομο, σε σύγκριση με την κατανάλωση του έτους 2009. Η βελτίωση της επίδοσης οφείλεται κυρίως στην μείωση των εκτυπωτών ανά χρήστη στις κεντρικές υπηρεσίες, στην απόσυρση ατομικών εκτυπωτών και στην ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού να αποφεύγονται οι άσκοπες εκτυπώσεις και να επιλέγονται εκτυπώσεις σε 2 όψεις.

Κατανάλωση φωτοτυπικού χάρτου (A4), σε τόνους



Κατανάλωση φωτοτυπικού χάρτου (A4): κιλά/εργαζόμενο



### E7: Κατανάλωση καθαριστικών υλικών

Τα προϊόντα καθαρισμού που χρησιμοποιούν οι προμηθευτές μας είναι εγκεκριμένα από το Γενικό Χημείο του Κράτους. Τα

<sup>6</sup> Δεν είναι δυνατόν να υπολογιστούν με ακρίβεια τυχόν αποθέματα φωτοτυπικού χάρτου. Επομένως τα στοιχεία βασίζονται στην υπόθεση ότι η Τράπεζα καταναλώνει όσο χαρτί αγοράζει σε επίσηια βάση.

απολυμαντικά προϊόντα είναι εγκεκριμένα από τον Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων και έχουν την επισήμανση CE. Τα απορρυπαντικά και απολυμαντικά προϊόντα δεν είναι επιβλαβή για την υγεία του προσωπικού καθαριότητας. Εξετάζουμε την δυνατότητα ένταξης οικολογικών προϊόντων στο πρόγραμμα καθαρισμού των συνεργαζομένων εταιριών.

### E8. Ανακύκλωση

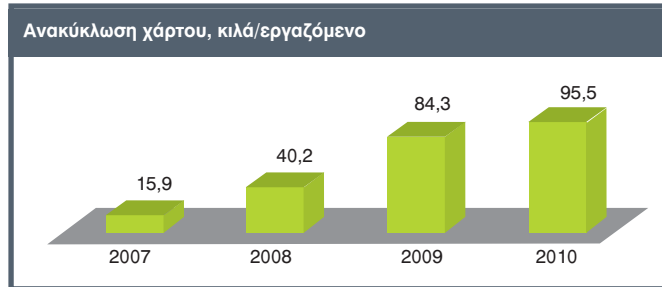
#### Παλιόχαρτου

Το 2010 ανακυκλώσαμε 443,9 τόνους παλιόχαρτου. Υπήρχαν τοποθετημένοι 185 κάδοι στα καταστήματα και στα κεντρικά κτήρια του λεκανοπεδίου Αττικής. Για το 2011 προβλέπεται η τοποθέτηση κάδων σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων.

Ανακύκλωση παλιόχαρτου σε τόνους



Ανακύκλωση χάρτου, κιλά/εργαζόμενο



#### Τόνερ:

Το 2010 ανακυκλώσαμε 853 τεμάχια τόνερ, με μέσο βάρος 1,013 Kg/τεμάχιο.

#### Λαμπτήρες

Σε συμφωνία με την εταιρεία ΦΩΤΟΚΥΚΛΩΣΗ ΑΕ, εγκεκριμένη από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Κλιματικής Αλλαγής (αρ. έγκρισης 116764/64, ΦΕΚ 317B/20-02-2009), συγκεντρώνονται και ανακυκλώνονται όλοι οι καμένοι λαμπτήρες του κεντρικού κτηριακού συγκροτήματος και των κτηρίων Διοίκησης στο λεκανοπέδιο της Αττικής.

#### Μπαταρίες

Το 2010 υπήρχαν τοποθετημένοι 36 κάδοι για τη συγκέντρωση μπαταριών προς ανακύκλωση. Στόχος για το 2011 είναι η τοποθέτηση κάδων σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων.



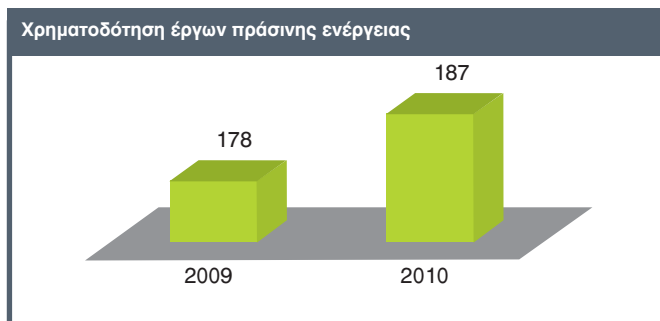
• Ηλεκτρονικός & Ηλεκτρολογικός εξοπλισμός: Εφαρμόζοντας το τρίπτυχο **Μειώνω την κατανάλωση, Επαναχρησιμοποιώ και Ανακυκλώνω** τον εξοπλισμό, το 2010 διαθέσαμε πλήθος ειδών εξοπλισμού ως δωρεά σε φορείς που το αιτούνται και ανακυκλώσαμε 70.484 Kgr ηλεκτρολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

### E9. Βιοποικιλότητα

Η Εμπορική Τράπεζα δεν κατέχει ούτε διαχειρίζεται εκτάσεις εντός ή παρακείμενες σε προστατευμένες ή υψηλής αξίας περιοχές βιοποικιλότητας. Αναγνωρίζουμε το έλλειμμα ενημέρωσης ως προς την εγγενή αξία της βιοποικιλότητας, πλέον της συμβολής της στην ποιότητα ζωής και στην ευμάρεια των ανθρώπων. Η συμβολή μας στον τομέα αυτό είναι περιορισμένη. Το 2010 επικεντρώθηκε κυρίως σε δραστηριότητες ευαισθητοποίησης που οργάνωσε το «Χαρούμενο Χωριό», η παιδική κατασκήνωση της Τράπεζας. Κατά την διάρκεια της λειτουργίας της η κατασκήνωση το καλοκαίρι του 2010, ξαναέδωσε την δυνατότητα σε δεκάδες παιδιά εργαζομένων μας να ψυχαγωγηθούν, συμμετέχοντας μεταξύ άλλων και σε περιβαλλοντικές εκδηλώσεις, καθώς και περιβαλλοντικές δράσεις που οργανώθηκαν στους Δρυμούς της Οίτης και του Καλιδρόμου. Επίσης, κατά το 2010, η θεατρική εφηβική ομάδα των ομαδάρχων της κατασκήνωσής μας «Το Χαρούμενο Χωριό», πλαισίωσε τις περιβαλλοντικές εκδηλώσεις που οργάνωσε ο Δήμος Αχαρνών, παρουσιάζοντας σε τρεις παραστάσεις μία περιβαλλοντική διαδραστική Σκηνική δράση. Συνολικά απευθυνθήκαμε σε 250 μαθητές της Ε' και Στ' τάξης. Επιπλέον, κατά το 2010 συμμετείχαμε ως χορηγός μιας Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης (ΜΚΟ) σε δράσεις ευαισθητοποίησης στην ανάσχεση της απώλειας της βιοποικιλότητας.

### E10: Χρηματοδότηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας

Τα χρηματοδοτούμενα έργα αφορούν τους τομείς των αιολικών πάρκων, μονάδων συμπαραγωγής ενέργειας (CHP), υδροηλεκτρικών σταθμών, φωτοβολταϊκών και των μονάδων αφαλάτωσης. Στις 31.10.2010 τα εγκεκριμένα πιστωτικά όρια για έργα στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας ανήλθαν σε €265,7 εκατομμύρια.



### E11: Άλλες κατηγορίες χρηματοδοτήσεων

#### Ορυχεία-Λατομεία

Η πιστωτική έκθεση στον κλάδο των Ορυχείων-Λατομείων είναι περιορισμένη: Τα όρια που έχουν εγκριθεί σε εταιρείες του κλάδου ανέρχονται σε 0,36% των συνολικών εγκεκριμένων ορίων της Μονάδας Corporate Investment Banking (CIB). Επίσης, συνεργαζόμαστε με 13 Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις με την συγκεκριμένη δραστηριότητα. Τα συνολικά υπόλοιπα ανέρχονται στο 0,8% του συνόλου του χαρτοφυλακίου των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων.

Η πιστωτική πολιτική της Τράπεζας εμπεριέχει περιβαλλοντικά κριτήρια. Η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία αποτελεί παράγοντα που λαμβάνεται υπ' όψιν κατά την αξιολόγηση των εταιρειών που πιστοδοτούνται, επηρεάζοντας τη διαβάθμιση της εταιρείας και συνεπώς τους όρους χρηματοδότησής της.

Τέλος, σημειώνεται ότι σε μία από τις ΜΜΕ του κλάδου που η Τράπεζα χρηματοδότησε στο παρελθόν, έχει ανασταλεί η άδεια εξόρυξης και της έχει επιτραπεί μόνο η εμπορία των ήδη εξορυχθέντων υλικών.

#### Ναυτιλία

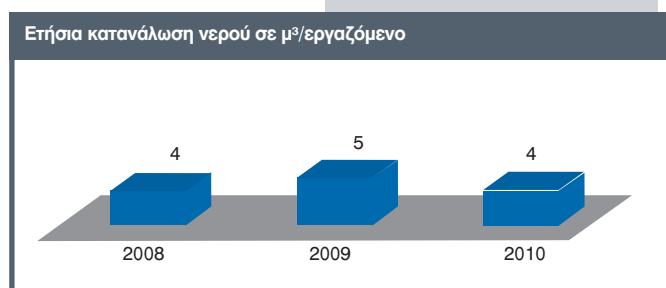
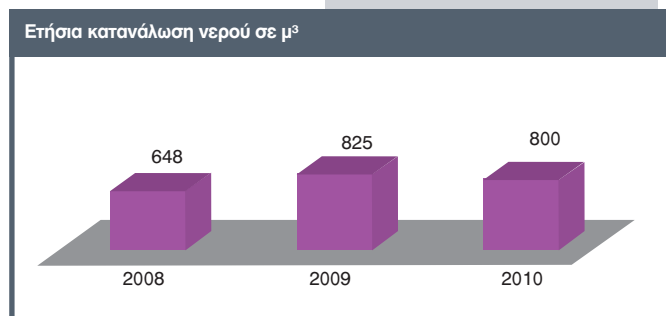
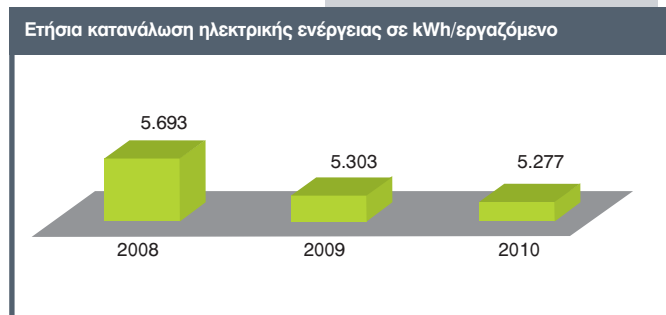
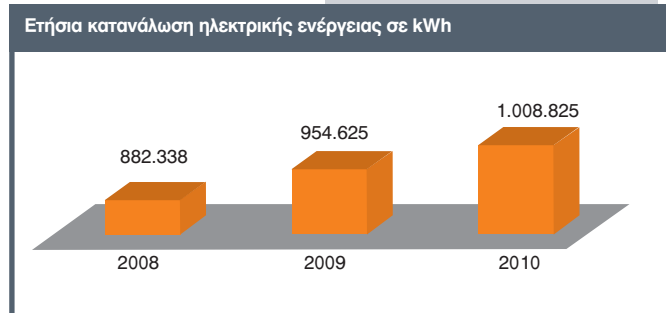
Κατά το 2010 η Τράπεζα χρηματοδοτούσε συνολικά 126 πλοία εκ των οποίων 91 αποτελούσαν στόλο σε λειτουργία και 35 τελούσαν υπό ναυπήγηση. Από τον στόλο των 91 χρηματοδοτούμενων πλοίων σε λειτουργία 49 ήταν δεξαμενόπλοια, εκ των οποίων 45 είναι διπύθμενα και 4 είναι μονοπύθμενα. Τα 4 μονοπύθμενα δεξαμενόπλοια, έχουν διπλά τοιχώματα (double side ή double bottom), άρα έχουν πιο ανθεκτική κατασκευή. Σε όλες τις περιπτώσεις που είχαμε χρηματοδοτήσει μονοπύθμενα δεξαμενόπλοια, η λήξη του δανείου προηγείτο της λήξης της εμπορικής ζωής των πλοίων, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία.

### E12: Περιβαλλοντικά πρόστιμα – ποινές

Κατά το 2010 δεν επιβλήθηκαν περιβαλλοντικά πρόστιμα, ποινές ή άλλου είδους περιβαλλοντικές κυρώσεις στην Τράπεζα.

## Ε13. Οικολογική Επίδοση των θυγατρικών: Με μια ματιά

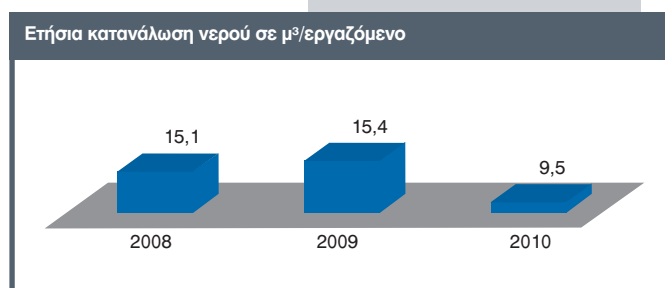
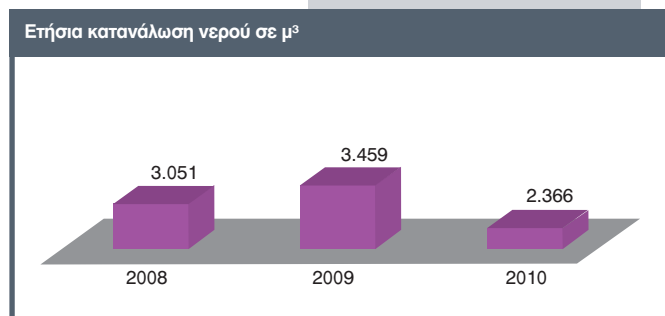
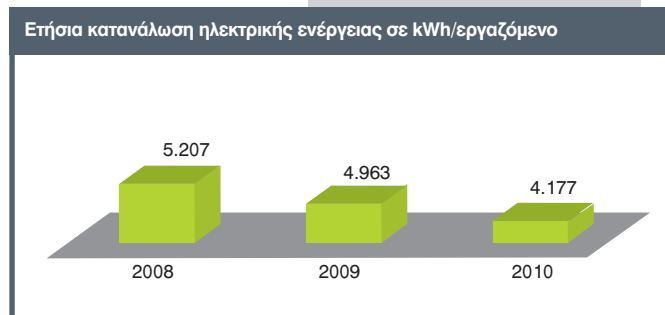
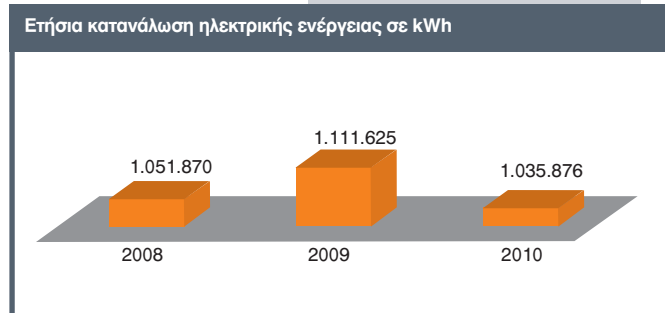
### Εμπορική Bank Cyprus LTD:



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

Έτος	2009	2010	Μεταβολή %
Βενζίνη	13.213	16.253	23
Diesel	1.177	1.469	24,8

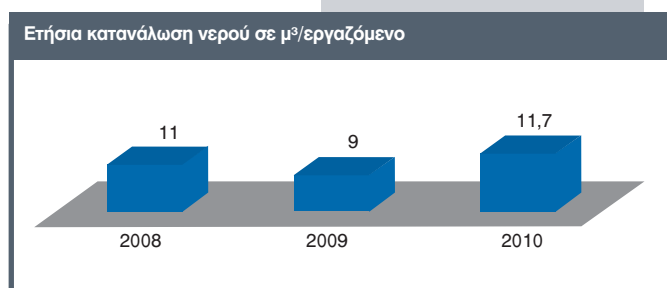
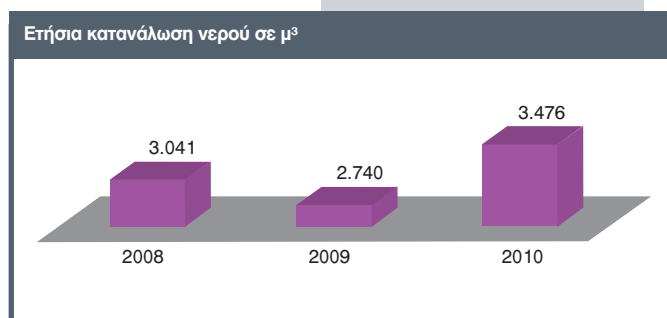
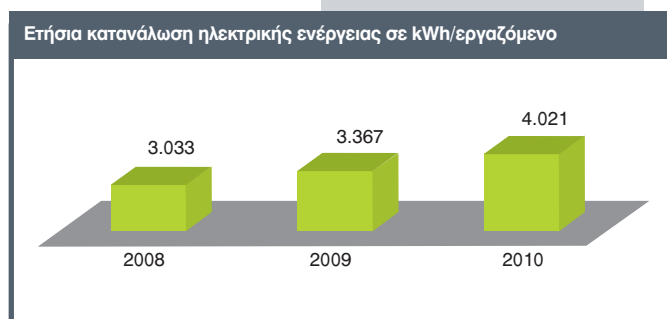
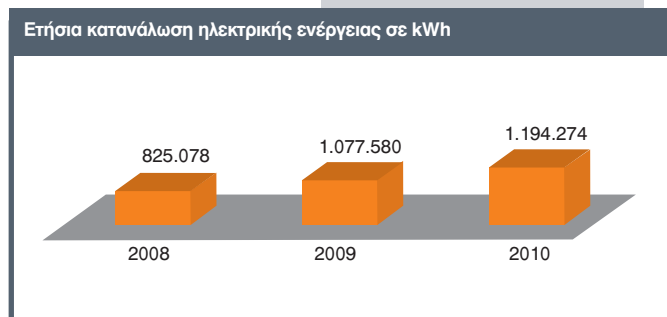
### Εμπορική Bank Albania SA:



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

Έτος	2010
Βενζίνη	22.596
Diesel	2.670

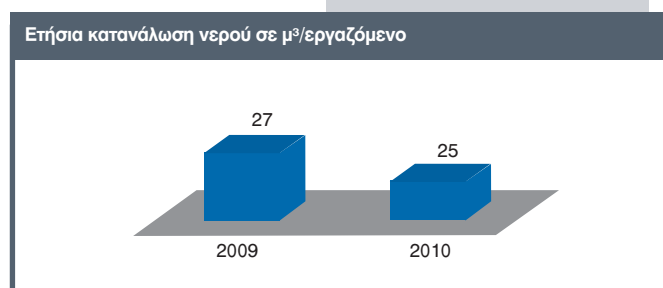
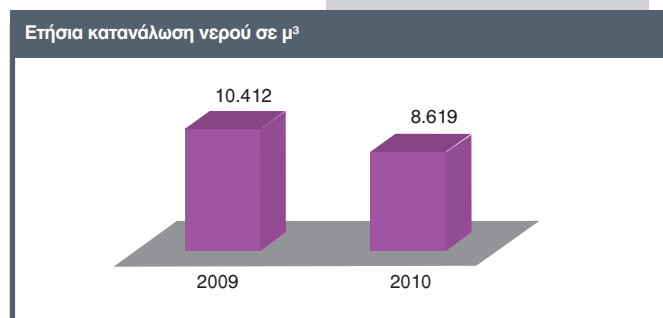
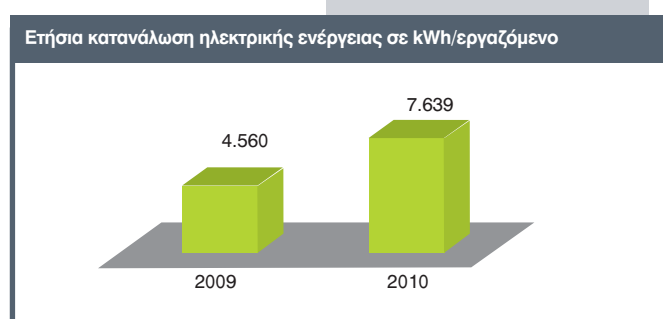
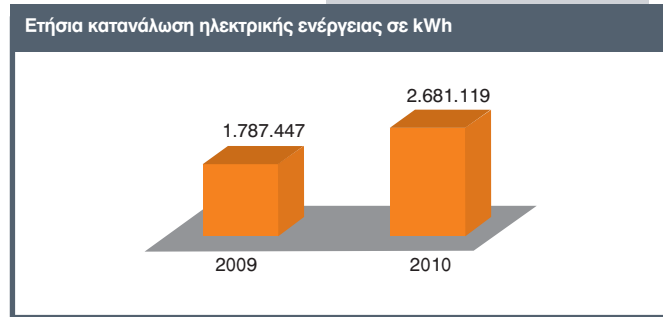
## Εμπορική Bank Bulgaria EAD:



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

Έτος	2009	2010	Μεταβολή %
Βενζίνη	8.507	7.962	-6,4%
Diesel	6.517	5.942	-8,8

## Εμπορική Bank Romania SA:



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

Έτος	2009	2010	Μεταβολή %
Βενζίνη	23.486	38.994	66

# ΣΤ. ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ



	Οικουμενικό Σύμφωνο	Εμπορική Τράπεζα	
--	---------------------	------------------	--

## Ανθρώπινα Δικαιώματα

Αρχή 1η	Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στηρίζουν και να σεβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φροντίζουμε για την Υγεία και Ασφάλεια στους χώρους εργασίας, σελ. 27-28.</li> <li>• Εγγυόμαστε την ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι, σελ. 28-30.</li> <li>• Εξασφαλίζουμε τη μη-διάκριση ως προς την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, σελ. 20-25.</li> <li>• Αποτρέπουμε κάθε άμεση ή έμμεση χρήση καταναγκαστικής ή παιδικής εργασίας μέσω των συμβάσεων με προμηθευτές και αναθέσεων έργων, σελ. 18.</li> <li>• Παρέχουμε προγράμματα μέριμνας, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων που συμφιλώνουν την προσωπική, οικογενειακή και εργασιακή ζωή, σελ. 26.</li> <li>• Φροντίζουμε να μην εμπλακούμε σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων, και ευαισθητοποιούμε για τα ανθρώπινα δικαιώματα στα όρια της επιρροής μας, κυρίως μέσω α) της Πολιτικής Προμηθειών και Ανάθεσης Έργων, σελ. 17-18 β) της αποτροπής νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, σελ. 14.</li> </ul>	
Αρχή 2η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι δεν συνεργούν στην καταπίεση ανθρωπίνων δικαιωμάτων		

## Εργασιακά Πρότυπα

Αρχή 3η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξασφαλίζουμε σε όλους του εργαζόμενου/ες το δικαίωμα είναι μέλη του Συλλόγου Εργαζομένων ή Συλλόγου της επιλογής τους χωρίς εκφοβισμό ή αντίποινα, σελ. 28-30.</li> <li>• Δεν κάνουμε διακρίσεις σε βάρος των εργαζομένων λόγω των συνδικαλιστικών αντιλήψεών τους ή λόγω της συνδικαλιστικής τους δραστηριότητας, σελ. 28-30.</li> <li>• Δεν εμπλεκόμαστε στις δραστηριότητες των συνδικαλιστικών εκπροσώπων όταν ασκούν τις λειτουργίες τους, σελ. 28-30.</li> <li>• Αναγνωρίζουμε το Σύλλογο Εργαζομένων ως αντιπροσωπευτικό όργανο για τους σκοπούς της Συλλογικής διαπραγμάτευσης, σελ. 20.</li> <li>• Χρησιμοποιούμε τη συλλογική διαπραγμάτευση ως δημιουργικό εργαλείο για τις εργασιακές συνθήκες, τους όρους εργασίας και των εργασιακών σχέσεων, σελ. 29.</li> <li>• Εφαρμόζουμε πειθαρχικούς κανόνες, σελ. 29-30.</li> <li>• Δεν χρησιμοποιούμε ούτε επωφελομαστε από καταναγκαστική εργασία. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν εργασιακές συμβάσεις, στις οποίες ορίζονται οι όροι και οι συνθήκες εργασίας καθώς και η εθελοντική φύση της απασχόλησής τους. Οι συμβάσεις εργασίας είναι διατυπωμένες σε γλώσσα που είναι κατανοητή στους εργαζομένους, σελ. 23.</li> <li>• Προσλαμβάνουμε άτομα που είναι τουλάχιστον 18 ετών. Κατά τη διαδικασία των προσλήψεων χρησιμοποιούμε επαρκείς και επαληθεύσιμους μηχανισμούς για την ταυτοποίηση της ηλικίας των προσληφθέντων, σελ. 22.</li> <li>• Οι αμοιβές που καταβάλουμε να λαμβάνουν υπ' όψιν τις ανάγκες των εργαζομένων και των οικογενειών τους καθώς και το κόστος ζωής. Ενεργώντας έτσι, καταπολεμούμε την παιδική εργασία, σελ. 25.</li> <li>• Αοκούμε την επιρροή μας στους προμηθευτές και υπο-εργολάβους μέσω των συμβάσεων ώστε να καταπολεμούν την παιδική εργασία, σελ. 17, 18.</li> <li>• Εκπαιδύουμε το ανθρώπινο δυναμικό, ανεξάρτητα από φύλο ή ηλικία, σελ. 24-25.</li> <li>• Έχουμε αναπτύξει διαδικασίες για την αντιμετώπιση των παραπόνων και τη διαχείριση των ενστάσεων των εργαζομένων, σελ. 29.</li> <li>• Συμβάλουμε στην ευαισθητοποίηση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, σελ. 22 &amp; 32.</li> <li>• Προσαρμόζουμε τα εταιρικά κτήρια, ώστε να διασφαλίζεται η υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, των πελατών και κατά το δυνατόν, του συναλλασσόμενου κοινού με αναπηρία, σελ. 32</li> </ul>	
Αρχή 4η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας		
Αρχή 5η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας		
Αρχή 6η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσπαίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση		

	Οικουμενικό Σύμφωνο	Εμπορική Τράπεζα
<b>Περιβάλλον</b>		
Αρχή 7η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμόζουμε προληπτική προσέγγιση για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προκλήσεων, σελ. 37, 39.</li> <li>• Αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας. Για παράδειγμα έχουμε ενσωματώσει περιβαλλοντικά κριτήρια:               <ul style="list-style-type: none"> <li>α) στην πιστωτική πολιτική και στο credit scoring για το project financing, σελ. 43.</li> <li>β) σε συμβάσεις με προμηθευτές και υπο-εργολάβους, σελ. 18.</li> <li>γ) κάνουμε το καλύτερο για τη χρηματοδότηση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και τη χρηματοδότηση έργων που προωθούν την αειφόρο ανάπτυξη, σελ. 43.</li> </ul> </li> <li>• Υιοθετούμε, κατά το δυνατό, τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον, όπως προμήθεια υβριδικών αυτοκινήτων</li> </ul>
Αρχή 8η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την πρόωθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	
Αρχή 9η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογία	

### Κατά της Διαφθοράς

Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιπένονται σε κάθε μορφή διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποτρέπουμε τη νομιμοποίηση παράνομου χρήματος, σελ. 14.</li> <li>• Καταπολεμούμε τη διαφθορά και τη δωροδοκία, σελ. 13.</li> <li>• Εκπαιδεύουμε το ανθρώπινο δυναμικό για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, καθώς και για τη διαφθορά και τη δωροδοκία, σελ. 13, 14, 25.</li> <li>• Συνεργαζόμαστε με τις κανονιστικές, εποπτικές και άλλες αρμόδιες αρχές για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, σελ. 14.</li> <li>• Λογοδοτούμε ετήσια για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, σελ. 14.</li> <li>• Δημοσιοποιούμε στοιχεία που αφορούν παραβιάσεις πειθαρχικών κανόνων, σελ. 30.</li> <li>• Αποτρέπουμε δωρεές ή χορηγίες σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς ή σχετιζόμενους φορείς, σελ. 13.</li> </ul>
----------	---	--



Global Compact Network  
Hellas



# ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΚΑΤΑ GRI

## ΔΕΙΚΤΕΣ GRI

### Μέρος Ι : Γνωστοποίηση Προφίλ

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Αναφορά, σελίδα
<b>1. Στρατηγική και Ανάλυση</b>		
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού που είναι αρμόδιο για τη λήψη αποφάσεων	2, 3
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	2, 3, 7, 8, 13
<b>2. Επιχειρησιακό Προφίλ</b>		
2.1	Επωνυμία Οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	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	62 (Οπισθόφυλλο)
2.5	Χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός .	Ελλάδα, Κύπρος, Αλβανία, Ρουμανία, Βουλγαρία
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 ευρωπαϊκές χώρες
2.8	Μεγέθη του οργανισμού	9, 11
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	5
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	
<b>3. Παράμετροι Απολογισμού</b>		
3.1	Χρονική περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες.	Οικονομικό Έτος 2010
3.2	Ημερομηνία του πιο προγενέστερου απολογισμού	2009
3.3	Κύκλος απολογισμού (ετήσιος, διετής κ.λπ.)	Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του.	<a href="mailto:kovlaka.s@emporiki.gr">kovlaka.s@emporiki.gr</a>
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	7-8
3.6	Όριο του απολογισμού	5
3.7	Περιορισμοί ως προς το πεδίο ή τα όρια του απολογισμού	5
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις θυγατρικές	31, 44-45
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	48-52
3.13	Εξωτερική διασφάλιση του απολογισμού	Δεν αναφέρεται
<b>4. Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή</b>		
4.1	Δομή διακυβέρνησης του οργανισμού	12, 13
4.2	Υπόδειξη εάν ο Πρόεδρος είναι επίσης ανώτατο στέλεχος	12
4.3	Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη	12
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων	13, 17, 29
4.5	Σύνδεση αποδοχών των στελεχών και της επίδοσης του οργανισμού	Επιτροπή Αμοιβών, 13, 25
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται , προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	13
4.7	Καθορισμός προσόντων και εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του Δ.Σ. για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα	Τα βιογραφικά των μελών του Δ. Σ. είναι αναρτημένα <a href="http://www.emporiki.gr/cbg/gr/people/directors.jsp">http://www.emporiki.gr/cbg/gr/people/directors.jsp</a>

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Αναφορά, σελίδα
4.8	Αποστολή, αξίες, κώδικες συμπεριφοράς και αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά	6, 12, 17, 20, 21, 29
4.9	Διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση, τη συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα, κώδικες συμπεριφοράς και αρχές	Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010
4.10	Αξιολόγηση της επίδοσης ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2010
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	13, 14, 20, 21, 27, 39
4.12	Καταστατικοί χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός	6, 20, 21
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	Global Compact, Hellenic Global Compact network, Ελληνικό Δίκτυο για την EKE
4.14	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερομένων μερών	7
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό των ενδιαφερομένων μερών	7-8
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	7-8
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών	7-8

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

EC	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Οικονομικό τομέα	9-18
EN	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Περιβαλλοντικό τομέα	37-45
LA	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα Εργασιακών Σχέσεων	28-30
HR	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	19-30
SO	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον Κοινωνικό τομέα	32-36
PR	Γνωστοποίηση σε Θέματα Διαχείρισης και Οργάνωσης στον τομέα των Προϊόντων	14, 16-17, 43
FS1	Πολιτικές με ειδικούς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους για τις διάφορες επιχειρηματικές δραστηριότητες	43
FS2	Διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων	39, 43
FS3	Διαδικασίες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς όρους που περιλαμβάνονται στις συμφωνίες ή στις συναλλαγές με τους πελάτες.	43
FS4	Διαδικασία βελτίωσης της ικανότητας του ανθρώπινου δυναμικού να εφαρμόζει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πολιτικές και διαδικασίες	25
FS5	Αλληλεπιδράσεις με ενδιαφερόμενα μέρη όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες	7, 16, 17, 43
FS15	Πολιτικές για το δίκαιο σχεδιασμό και πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών	16

#### ΜΕΡΟΣ III: Δείκτες Επίδοσης

##### Για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα

FS6	Ποσοστό του χαρτοφυλακίου ανά επιχειρηματική δραστηριότητα, περιοχή, μέγεθος επιχείρησης και τομέα.	Ετήσιος Απολογισμός 2010 & 9, 10, 15, 47-49
FS7	Νομισματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό.	Δεδομένης της Οικονομικής Κρίσης η διάθεση ρευστότητας μέσω δανείων συνολικού ποσού 21,3 εκατομμύρια ευρώ συνιστά κοινωνικό όφελος
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 σελ. 43 (ανανεώσιμες πηγές ενέργειας)
FS9	Κάλυψη και η συχνότητα των ελέγχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και των διαδικασιών αξιολόγησης του κινδύνου.	13, 43
FS10	Ποσοστό και αριθμός των εταιρειών του χαρτοφυλακίου του οργανισμού, με τους οποίους ο οργανισμός συνεργάστηκε σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα.	Καθώς η πιστωτική πολιτική εμπεριέχει κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια, αυτό προκύπτει μέσω της άμεσης χρηματοδότησης της πελατείας. Δεν υπάρχει η πληροφορία για τον ακριβή αριθμό των επιχειρήσεων.
FS11	Ποσοστό των περιουσιακών στοιχείων που υπόκεινται σε θετικούς και αρνητικούς περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς ελέγχους	Προτεραιότητά μας είναι η ενσωμάτωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής διάστασης στην βασική λειτουργία της Τράπεζας. Αν και προβαίνουμε σε έλεγχο των κεφαλαίων που διαχειριζόμαστε, η πληροφορία δεν είναι διαθέσιμη.

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Αναφορά, σελίδα
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	10-11
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	1-8, 37-39
EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	Οι παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία, περιλαμβάνουν προγράμματα καθορισμένων εισφορών και προγράμματα ιατροφαρμακευτικής περιθαλψής. Το δεδουλευμένο κόστος των προγραμμάτων καθορισμένων εισφορών καταχωρείται ως έξοδο στην περίοδο που αφορά. Ετήσια Έκθεση 2010, σελ. (22) από 59 και σημείωση 33 σελ. (47) από 53
EC4	Χρηματοοικονομική βοήθεια που λαμβάνεται από κυβερνητικούς φορείς.	Δεν λαμβάνουμε
EC5	Βασικός μισθός νεοπροσληθέντων σε σύγκριση με τον αντίστοιχο εισαγωγικό βασικό μισθό σε επίπεδο χώρας.	Ο βασικός μισθός των νεοεισερχομένων ξεπερνά τον κατώτατο βασικό μισθό σε επίπεδο χώρας. Ειδική αναλογία δεν αναφέρεται καθώς είναι δύσκολο να διαθέσουμε αξιόπιστο συγκριτικό στοιχείο.
EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του οργανισμού	17, 18
EC7	Διαδικασίες για προσλήψεις προσωπικό από την περιοχή και αναλογία προσλήψεων ανώτερων στελεχών από την τοπική κοινότητα στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται σημαντικά ο οργανισμός	22,23
EC8	Περιγραφή των επενδύσεων σε υποδομές και ενεργειών προς όφελος της τοπικής κοινωνίας και οικονομίας, προκειμένου να αντιμετωπιστούν τρέχουσες ή αναμενόμενες επιπτώσεις.	7,8, 32-36
EC 9	Κατανόηση και περιγραφή των έμμεσων οικονομικών επιπτώσεων, συμπεριλαμβανομένης της έκτασης των επιπτώσεων	16, 17,18, 19-31, 32-36
Περιβαλλοντικοί Δείκτες		
EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	39, 42
EN2	Χρησιμοποιούμενα υλικά που προέρχονται από εισαγωγή ανακυκλωμένων υλικών	ανακυκλωμένο χαρτί, 15% της συνολικής κατανάλωσης
EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	Κατανάλωση βενζίνης & πετρελαίου, 41
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας, με βάση την πρωτογενή πηγή ενέργειας	40-41, 44-45
EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας ως αποτέλεσμα της βελτίωσης της ενεργειακής αποδοτικότητας	39-41, 44-45
EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή ενεργειακά αποδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, ή ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και μείωση των ενεργειακών απαιτήσεων λόγω αυτών των πρωτοβουλιών	σελ. 43. Δεν έχουμε την πληροφορία για την μείωση των ενεργειακών απαιτήσεων.
EN7	Πρωτοβουλίες για την μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και μείωση που επιτεύχθηκε	39-41, 44-45
EN8	Συνολική άντληση νερού κατά πηγή	Τοπικές αρχές παρέχουν το νερό προς κατανάλωση. Σελ.41-42, 44-45
EN9	Πηγές υδάτων που επηρεάστηκαν σημαντικά από την άντληση	Δεν είναι ουσιώδες, λόγω της χαμηλής κατανάλωσης νερού.
EN10	Ποσοστιαία και συνολική ποσότητα νερού που ανακυκλώθηκε και επαναχρησιμοποιήθηκε	
EN11	Θέση και έκταση ιδιόκτητων, εκμισθωμένων ή διαχειριζόμενων γαιών εντός ή παρακείμενων σε προστατευόμενες ή υψηλής αξίας βιοποικιλότητας περιοχές	43
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	43
EN13	Οικοσυστήματα που προστατεύθηκαν και αποκαταστάθηκαν	Δεν γνωρίζουμε πόσες εκτάσεις οικοσυστημάτων προστατεύθηκαν ή/και αποκαταστάθηκαν ως αποτέλεσμα της τραπεζικής μας χρηματοδότησης

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Αναφορά, σελίδα
EN14	Στρατηγικές, τρέχουσες δραστηριότητες, και μελλοντικά σχέδια για την διαχείριση των επιπτώσεων στη βιοποικιλότητα	39, 43
EN15	Απειλούμενα Είδη στην Κόκκινη Κατάταξη της (IUCN)	Δεν έχουμε δραστηριότητες κοντά σε περιοχές που υπάρχουν είδη υπό τον κίνδυνο της εξαφάνισης
EN16	Συνολικές άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	39-40
EN17	Άλλες σχετικές έμμεσες εκπομπές αερίων θερμοκηπίου με βάση το βάρος	39-40
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Επικεντρωθήκαμε στις εκπομπές CO2, 39-41
EN19	Εκπομπές ουσιών που καταστρέφουν το όζον, με βάση το βάρος	Δεν αφορά τη λειτουργία των Τραπεζών
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων, με βάση τον τύπο και το βάρος	Τα επίπεδα των εκπομπών δεν είναι ουσιώδη
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.	42-43
EN23	Συνολικός αριθμός και όγκος σημαντικών διαρροών.	Μη σχετικός
EN24	Διαχείριση επικίνδυνων αποβλήτων	Δεν παράγονται απόβλητα που νομικά ορίζονται ως επικίνδυνα
EN25	Προσδιορισμός, μέγεθος, επίπεδο προστασίας και αξία βιοποικιλότητας των νερών και βιότοπων που επηρεάστηκαν σημαντικά από εκροές νερού και νερών απορροής.	Μη σχετικός, καθώς οι τοπικές αρχές διαχειρίζονται τις εκροές και απορροές των νερών.
EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών και βαθμός μείωσης των επιδράσεων.	39, 43 Δεν έχουμε στοιχεία για τον βαθμό μείωσης των επιδράσεων
EN27	Ποσοστό πωληθέντων προϊόντων και τα επιστρεφόμενα υλικά συσκευασίας τους, ανά κατηγορία.	Μη σχετικός για τη Τράπεζα
EN28	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς.	Δεν επιβλήθηκαν πρόστιμα ή κυρώσεις, 43
EN29	Επιπτώσεις από εταιρικές μετακινήσεις	41 (Ελαχιστοποιούμε τις εταιρικές μετακινήσεις, κατά το δυνατόν. Σταδιακά αντικαθιστούμε τα εταιρικά αυτοκίνητα με υβριδικά).
EN30	Συνολικές δαπάνες για την προστασία του περιβάλλοντος και επενδύσεις κατά κατηγορία	Δεν διαθέτουμε πλήρες λογιστικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Επιφυλασσόμαστε να το διαμορφώσουμε στο μέλλον.

#### Εργασιακές πρακτικές και συνθήκες εργασίας

LA1	Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή	22-23
LA2	Συνολικός αριθμός και ποσοστό κίνησης προσωπικού με βάση την ηλικιακή ομάδα, το φύλο και την περιοχή	22-23
LA3	Παροχές στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης που δεν διατίθενται στους εργαζομένους μερικής απασχόλησης	Όλο το ανθρώπινο δυναμικό είναι πλήρους απασχόλησης μόνο.
LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	28
LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	5 εβδομάδες
LA6	Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού που εκπροσωπείται στην κοινή επιτροπή για την Υ&Α η οποία συντονίζει και βοηθά τα προγράμματα Υ&Ας.	100%
LA7	Ποσοστά τραυματισμών, επαγ. ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων και αριθμός θανατηφόρων εργατικών ατυχημάτων ανά περιοχή	28, 31
LA8	Προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης, παροχής συμβουλών, πρόληψης και περιορισμού κινδύνων, που εφαρμόζονται για την υποστήριξη των μελών της κοινότητας σχετικά με σοβαρές ασθένειες	25
LA9	Υγεία και Ασφάλεια που εμπεριέχεται σε τυπικές επιχειρησιακές συμφωνίες με τον Σύλλογο Εργαζομένων	Επιχειρησιακές Συμβάσεις περιέχουν δεσμεύσεις για την Υγεία και Ασφάλεια, σελ. 27-28
LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	24
LA 11	Εκπαιδευτικά προγράμματα για δεξιότητες διοίκησης και δια βίου μάθησης που υποστηρίζουν την συνέχεια της απασχόλησης των εργαζομένων και τους βοηθούν να διαχειρίζονται το τέλος της καριέρας τους.	24-25
LA 12	Ποσοστό εργαζομένων – κατά φύλο – που λαμβάνουν αξιολόγηση της απόδοσης συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης καριέρας.	25
LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης και ανάλυση των εργαζομένων ανά κατηγορία, φύλο και ηλικιακή ομάδα, εάν ανήκουν σε μειονοτικές ομάδες και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	12-13 για τους φορείς διακυβέρνησης 21-25 για το ανθρώπινο δυναμικό
LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	25

Δείκτης	Συνοπτική Περιγραφή	Αναφορά, σελίδα
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>		
HR1	Σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες που περιλαμβάνουν όρους που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα ή έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Οι επενδυτικές συμφωνίες διέπονται από τους κανόνες της μητρικής Credit Agricole, και τις «Αρχές του Ισημερινού» <a href="http://www.ca-cib.com/group-overview/the-equator-principles-in-project-finance.htm">http://www.ca-cib.com/group-overview/the-equator-principles-in-project-finance.htm</a>
HR2	Προμηθευτές και ανάδοχοι που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δεν υπολογίσαμε το ποσοστό-Στόχος για το 2011
HR3	Συνολικός αριθμός εκπαιδευτικών ωρών των εργαζομένων σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	24-25, Η εκπαίδευση είναι ενσωματωμένη σε διάφορα προγράμματα. Δεν μπορούμε να προσδιορίσουμε με ακρίβεια τις εκπαιδευτικές ώρες μόνο για ανθρώπινα δικαιώματα.
HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	κανένα περιστατικό διάκρισης
HR5	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	28-30
HR6	Παιδική εργασία και μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της παιδικής εργασίας	17-18, 22
HR7	Μέτρα που έχουν ληφθεί για την εξάλειψη της εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας	17-18
HR 8	Ποσοστό του προσωπικού ασφαλείας που εκπαιδεύθηκε για τις πολιτικές και τις διαδικασίες ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα και σχετίζονται με τη λειτουργία τους.	Δεν αναφέρεται
HR 9	Σύνολο περιστατικών παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων των αυτόχθονων και ενέργειες που έγιναν	Κανένα. Χάρτα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, 20, και πολιτική Ίσης Μεταχείρισης, σελ 21
<b>Κοινωνία</b>		
SO1	Προγράμματα και πρακτικές που αξιολογούν και διαχειρίζονται τις επιδράσεις στην τοπική κοινωνία	32-36
FS13	Σημεία πρόσβασης σε αεροκατοικημένες ή οικονομικά μειονεκτικές περιοχές	16
FS14	Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα	32
SO2	Επιχειρηματικές μονάδες που εξετάζονται για κινδύνους που σχετίζονται με τη διαφθορά	όλες οι μονάδες, 12-13
SO3	Εκπαίδευση σε πολιτικές και διαδικασίες κατά της διαφθοράς	4,8% των εκπαιδευτικών ωρών
SO4	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς	13, 14, 30
SO5	Συμμετοχή στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής και στη δημιουργία ομάδων πίεσης (λόμπι)	6, 7
SO6	Οικονομική συνεισφορά και συνεισφορά σε είδος σε πολιτικά κόμματα, πολιτικούς και σχετικά ιδρύματα ανά χώρα	Απαγορεύεται, 13
SO7	Συμπεριφορά κατά του υγιούς ανταγωνισμού	Δεν ασκήθηκε πράξη κατά της Εμπορικής για συμπεριφορά παραβίασης των κανόνων του υγιούς ανταγωνισμού
SO8	Πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς	14
<b>Ευθύνη για τα Προϊόντα</b>		
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	Μη σχετικός, καθώς τα προϊόντα είναι χρηματοπιστωτικά
PR2	Αριθμός περιπτώσεων Μη συμμόρφωσης των προϊόντων ως προς την Υ&Α	
PR3	Πληροφορίες για προϊόντα & υπηρεσίες	Τα προϊόντα είναι χρηματοπιστωτικά και διέπονται από υποχρέωση διάθεσης πληροφοριών
PR4	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και κώδικες συμπεριφοράς ως προς την διάθεση πληροφοριών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.	Δεν αναφέρεται το στοιχείο. Ενδεικτικά στοιχεία μπορεί να είναι οι αιτίες των παραπόνων των πελατών, σελ. 17
PR5	Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών	14, 16, 17
PR6	Προγράμματα συμμόρφωσης με νομοθεσία, πρότυπα και προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς, που σχετίζονται με το marketing και τις επικοινωνίες.	Για κάθε προϊόν υπάρχουν διαδικασίες που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το νόμο
PR7	Περιστατικά μη συμμόρφωσης με νομοθεσία και κώδικες συμπεριφοράς, που αφορούν την διαφήμιση και επικοινωνία πωλήσεων	Κανένα
PR8	Παραπόνια πελατείας που αφορούν παραβίαση προσωπικών δεδομένων	Κανένα
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.	14
FS16	Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των χρηματοοικονομικών γνώσεων ανά είδος δικαιούχου	16, 32

# ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Στην Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το έτος 2010 παρουσιάσαμε τον τρόπο που η Τράπεζα διαχειρίστηκε ουσιαστικά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Μετρήσαμε τις θετικές και αρνητικές επιδόσεις και διαθέσαμε τα σχετικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων προηγούμενων ετών.

Η Έκθεση αποτελεί χρήσιμο εργαλείο γιατί μας βοηθά να εκτιμήσουμε τι καλύτερο μπορούμε να κάνουμε, προκειμένου η Τράπεζα να βελτιώσει τις επιδόσεις της.

Η Έκθεση αυτή είναι αποτέλεσμα συλλογικής προσπάθειας. Με την επιφύλαξη παράλειψης ονομάτων, πλέον των λειτουργών του δικτύου καταστημάτων που διέθεσαν περιβαλλοντικά στοιχεία, οι παρακάτω λειτουργοί, κατ' αλφαβητική σειρά, συνέβαλαν στην δημιουργία αυτής της Έκθεσης.

Τέλος, ευχαριστούμε την προμηθεύτρια εταιρεία **\*aia relate A.E.** για τον σχολιασμό αυτής της Έκθεσης.

## Ονοματεπώνυμα Λειτουργών

Andonov Valentin	Κακούσης Αθανάσιος	Νασόπουλος Νίκος
Grafiadeli Kathy	Κακλαμάνης Ευθύμιος	Οικονομίδη Ιωάννα
Krasniqi Valbona	Καλαμπόκα Δήμητρα	Οικονόμου Θεοδώρα
Stalo Michael-Partella	Καποθανάση Ευτυχία	Παγώνη Ελένη
Turbureau Mihaela	Καρπούζος Ιωάννης	Παλαιολόγος Στρατής
Αναγνωστοπούλου Αικατερίνη	Κατή Σπυριδούλα	Παλιούρα Γιάννα
Αναστασιάδου Κλέα	Κίτσος Παναγιώτης	Παναγιωτίδη Ναταλία
Βαρλαμίτης Κωνσταντίνος	Κλεισιούνης Αλέξανδρος	Παπαθανασίου Στυλιανή
Βεντήρη Μαρία	Κογιώνης Θωμάς	Παπακωνσταντίνου Ευάγγελος
Βήτος Αντώνιος	Κορκατζής Παναγιώτης	Παπακωνσταντίνου Ζωή
Βορίδης Παντελής	Κωνσταντίδου Ρεβέκκα	Πασχόπουλος Φώτιος
Βουλγαρίδου Μαργαρίτα	Κωνσταντόπουλος Κωνσταντίνος	Πίτσικας Ηλίας
Βουρβούλια Ξένα	Λαγκαδινού Αρτεμισία	Πρεσβέλου Βασιλική
Γεράκη Σοφία	Λειβαδίτης Γιώργος	Ρίκου Μαρίνα
Γεροντάκης Μιχάλης	Λινοξυλιάκη Τατιάνα	Ροδίου Ευαγγελία
Γεωργουλοπούλου Κλεοπάτρα	Λυμπεροπούλου Ευσταθία	Σαχακιάν Ευαγγελία
Γιαγκουδάκη Λυδία	Μακρή Ευαγγελία	Σγουρίδου Αικατερίνη
Γιαννακόπουλος Ιωάννης	Μαμάκου Διαμάντω	Σκαμαγκούλης Κωνσταντίνος
Γιαννάτου Βασιλική - Μαρία (Βανέσσα)	Μαγδαλοπούλου Χριστίνα	Σταμούλης Μιχαήλ
Γιωτοπούλου Αγγελική	Μαρασιδής Αλέξανδρος	Στεφανάτου Πελαγία
Γκανασούλης Γεώργιος	Μαργέλου Χριστίνα	Στρουμπάκου Κορίνα
Γκοβόση Βασιλική	Μαστρογιαννόπουλος Κωνσταντίνος	Τζουρά Κάλια
Δερμενιάκης Παύλος	Μερκούρη Αικατερίνη	Τραυλοπούλου Ειρήνη
Δημούδη Χριστίνα	Μελάς Ραφαήλ	Τσάκα Ελένη
Διβάρης Διονύσιος	Μιλαθιανίκη Ευτυχία	Τσακίρης Αθανάσιος
Δρακωνάκη Μαρίνα	Μιχαλά Τατιάνα	Τσιούμος Γιώργος
Ζαφειρέλλης Ζαφείριος	Μουρδουκούτα Δέσποινα	Φαραώ Κωνσταντίνος
Ζωζωνάκης Εμμανουήλ	Μπακάλης Χαράλαμπος	Φραγκάκης Ιωάννης
Καϊκτσάκη Ολυμπία	Μπαρδής Φώτιος	Χαρέτης Βασίλειος
Κακούρου Μελανία	Μποζανίνου Αναστασία	Χαμπίμπης Γιώργος

## **Συντονισμός-Σύνταξη Έκθεσης ΕΚΕ έτους 2010**

Στέλλα Κοβλακά, Διευθύντρια Γραφείου ΕΚΕ

### **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**

Εμπορική Τράπεζα  
Γραφείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης  
Οδός Σοφοκλέους, αριθ. 11  
Αθήνα, ΤΚ 10235

Τηλ: 210 328 2077

Fax: 210 328 4660

Email: kovlaka.s@emporiki.gr



**CRÉDIT AGRICOLE GROUP**

Έδρα Διοίκησης: Σοφοκλέους 11, 10235, Αθήνα

Τηλεφωνικό κέντρο: 210 - 328 4000

