



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2015



2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

▶ ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας Σημαντικοί Σταθμοί στην Πορεία της Εθνικής Τράπεζας Σημαντικοί Σταθμοί Κοινωνικής Δράσης της Εθνικής Τράπεζας Εταιρικό Προφίλ Συμμετοχές Δείκτες Αειφορίας Βραβεύσεις - Διακρίσεις Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders) Αναγνώριση των Ουσιαστικών Θεμάτων Υλοποίηση Στόχων 2015	
▶ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	47
Δημιουργώντας Αξία Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα Εταιρική Διακυβέρνηση Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές Γενική Συνέλευση	
▶ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	81
Προϊόντα και Υπηρεσίες Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων-Διευκολύνσεων Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες Έρευνες Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση Διαφάνεια στις Προμήθειες	
▶ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	117
Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Οι Άνθρωποι της Εθνικής Τράπεζας Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Θέματα Στρατηγικής Θέματα Διαχείρισης Θέματα Εκπαίδευσης Κοινωνικές Παροχές προς τους Εργαζόμενους ΤΥΠΕΤ	

Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού ΕΤΕ
Λοιπά Θέματα
Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

▶ **ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ** 179

Περιβαλλοντική Πολιτική
Κλιματική Αλλαγή: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες
Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων
Εξορθολογισμός Μετακινήσεων
Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών
Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση
Περιβαλλοντικού Κινδύνου
Πρώθηση Πράσινης Τραπεζικής
Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση Ενδιαφερομένων Μερών

▶ **ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ** 201

Πρόγραμμα Δράσεων "Ευθύνη"
Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο
Με Ευθύνη για το Περιβάλλον
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό
Μορφωτικό Ίδρυμα της Εθνικής Τράπεζας
Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

▶ **ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ** 220

Τουρκία - Finansbank
Βουλγαρία - United Bulgarian Bank
Ρουμανία - Banca Romaneasca
Σερβία - Vojvodjanska Banka
ΠΓΔΜ - Storanska Banka
Αλβανία - Banka NBG Albania SH.A.
Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)
Αίγυπτος - NBG Egypt
Νότιος Αφρική - South African Bank of Athens (SABA)

▶ **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ** 236

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Δείκτες κατά GRI
Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

▶ **ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ** 251

Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. και του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, σε μια πορεία 175 χρόνων, έχει διαδραματίσει πρωταγωνιστικό και θεσμικό ρόλο στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις της χώρας, αναλαμβάνοντας σημαντικές πρωτοβουλίες και μάλιστα, σε ιδιαίτερα δύσκολες περιόδους. Παράλληλα, διαθέτει δομές και Πολιτικές που δημιούργησαν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρησιακής ηθικής.

Στο πλαίσιο αυτό και αναγνωρίζοντας την αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ως απαραίτητης προϋπόθεσης για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης, η Τράπεζα προσεγγίζει όλο και πιο συστηματικά την έννοια της Κοινωνικής Υπευθυνότητας, την οποία ενσωματώνει αποτελεσματικά στη Στρατηγική της. Για τον λόγο αυτό, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και υλοποιεί δράσεις που ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα σημαντικών αναγκών και απαιτήσεων, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συνολική συμβολή του Ομίλου της στην κοινωνία εν γένει.

Παρά τις δυσκολίες κατά το 2015, το χρηματοπιστωτικό σύστημα συνολικά ανταποκρίθηκε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, με επαγγελματισμό και ταχύτητα, στις πολλαπλές προκλήσεις που αντιμετώπισε. Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας ανακεφαλαιοποίησης τον Δεκέμβριο του 2015, με σημαντική συμμετοχή μάλιστα ιδιωτών επενδυτών, οι συστημικές τράπεζες είναι πλέον κεφαλαιακά θωρακισμένες και έτοιμες να ανταποκριθούν στον βασικό τους ρόλο, δηλαδή στη διοχέτευση ρευστότητας στην πραγματική οικονομία και στη χρηματοδότηση βιώσιμων επενδυτικών και επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, με την ισχυρή παράδοση, το κύρος, την πρωτοπορία και τη σημαντική συμβολή του στον αναπτυξιακό και κοινωνικό μετασχηματισμό της χώρας, αλλά κυρίως με τη σταθερή και διαχρονική εμπιστοσύνη των μετόχων, πελατών, καταθετών και εργαζομένων της, αποτελεί πυλώνα σταθερότητας και σιγουριάς για την Ελληνική οικονομία και την κοινωνία.

Στην προσπάθειά της αυτή η Εθνική Τράπεζα, έχει προχωρήσει στην αναβάθμιση των διαδικασιών που αφορούν στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και υιοθέτησε -για τέταρτη χρονιά- την εφαρμογή του Προτύπου AA1000 APS, το οποίο αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών και παράλληλα, στην αποδοτικότερη ανταπόκρισή της στις εν λόγω προσδοκίες. Ταυτόχρονα, στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου Προτύπου GRI G4 -πρώτη από τον τομέα των τραπεζών στη χώρα μας- το 2015 σχεδίασε και ολοκλήρωσε με επιτυχία σε συνεργασία με ανεξάρτητο φορέα εξωτερικό materiality analysis με χρήση προσωπικών συνεντεύξεων και materiality workshop, προσδίδοντας την ιδιαίτερη βαρύτητα που αρμόζει στις απόψεις όλων των ενδιαφερομένων μερών, ώστε να σχεδιάσει ένα ευρύτερο πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder engagement) καθώς και τρόπων ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους.

Σταθερή στις δεσμεύσεις της, η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2015, στο πλαίσιο της στρατηγικής της, το ευρύ κοινωνικό της έργο υλοποιώντας τους στόχους της για την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, με έμφαση στη στήριξη δράσεων για την πράσινη ανάπτυξη και αειφορία, τη βελτίωση του ποιοτικού επιπέδου του ανθρώπινου δυναμικού της, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της και τη συνεισφορά της στην κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται.

Στο πλαίσιο αυτό, υποστήριξε ένα ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών επιτυγχάνοντας σημαντικούς και απαιτητικούς στόχους, όπως οι ακόλουθοι:

- Η αναθεώρηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου (Code of Ethics) με σκοπό την εναρμόνιση της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και τις «βέλτιστες» πρακτικές διεθνώς.
- Η στήριξη των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων με ρυθμίσεις οφειλών, ώστε να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης και με την παροχή νέων δανειοδοτήσεων.
- Η προσπάθεια για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με την εξασφάλιση της συμμετοχής της Τράπεζας στην κοινοτική πρωτοβουλία JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια, καθώς και με τα Προγράμματα της ETEAN A.E.
- Η συμμετοχή της Τράπεζας στο πρόγραμμα JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas) με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που συνυπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.

- Η χρηματοδότηση του προγράμματος Συμβολαιακής Γεωργίας / Κτηνοτροφίας μέσω του οποίου χορηγήθηκε κατά το 2015 σε αγρότες / κτηνοτρόφους ποσό ύψους €3,35 εκατ. για κάλυψη του κόστους παραγωγής των προϊόντων τους.
- Η στήριξη, μέσω πιστοδοτήσεων, των επενδύσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.
- Η διευκόλυνση δεκάδων χιλιάδων νοικοκυριών, προκειμένου να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις, μετά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν λόγω της μείωσης των εισοδημάτων τους και της ανεργίας.
- Η ενίσχυση της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, μέσω υλοποίησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- Η μέριμνα για την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζομένους, καθώς και η φροντίδα για την υγεία και την ασφάλειά τους στους χώρους εργασίας.
- Η ενίσχυση πρωτοβουλιών και δράσεων που καλλιεργούν στο ανθρώπινο δυναμικό της το αίσθημα του εθελοντισμού και της κοινωνικής προσφοράς.
- Η επιτυχής λειτουργία του θεσμού του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, στο πλαίσιο εφαρμογής νέου κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς με την πελατεία.
- Η δημοσίευση, μέσω του Carbon Disclosure Project, στοιχείων σχετικών με τη στρατηγική της Τράπεζας για την αντιμετώπιση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, καθώς επίσης και δεδομένων που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.
- Η μείωση των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκαλούνται από τη λειτουργία της, μέσω της εγγραφής 236.280 νέων χρηστών στο Internet - Phone - Mobile Banking.
- Η διάθεση «πράσινων» προϊόντων με στόχο, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των κτηρίων και την επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Η υλοποίηση του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «ΕΥΘΥΝΗ», μέσω του οποίου στηρίχθηκαν πολυποίικιλες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες για τον άνθρωπο, τον πολιτισμό και το περιβάλλον.
- Η καινοτόμος πρωτοβουλία Act4Greece που έχει ως στόχο τη χρηματοδότηση και προώθηση κοινωνικών και αναπτυξιακών δράσεων. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας αυτής η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε να ενισχύσει το πρόγραμμα του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης για την παροχή σχολικών γευμάτων σε μαθητές δημοτικών σχολείων, ως μιας από τις πλέον ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, σε επιλεγμένες περιοχές της χώρας, οι οποίες έχουν πληγεί ιδιαίτερα από την κρίση και εμφανίζουν υψηλά ποσοστά ανεργίας και φτώχειας.
- Η έναρξη της δεύτερης φάσης των εργασιών ανέγερσης της νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «Ευαγγελισμός».
- Η στήριξη προς το Υπουργείο Υγείας, με την παροχή μηχανολογικού εξοπλισμού άμεσης ανάγκης σε 28 Νοσοκομειακές Μονάδες σε όλη τη χώρα, κόστους περίπου €1 εκατ.
- Η συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης για τη χορήγηση σε 150.000 οικογένειες/δικαιούχους της «Κάρτας Αλληλεγγύης», για τη διενέργεια αγορών από καταστήματα εμπορίας τροφίμων.
- Η συνέχιση της στήριξης του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου που αποτελούν πρότυπα δράσεων στην Ελλάδα.

Σε κάθε περίπτωση και παρά τη δύσκολη οικονομική και κοινωνική συγκυρία, η Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας δεσμεύεται να συνεχίσει την κοινωνική της συνεισφορά με σεβασμό προς τους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους της και την ελληνική κοινωνία γενικότερα.

Ο Πρόεδρος
του Διοικητικού Συμβουλίου



Π. Θωμόπουλος

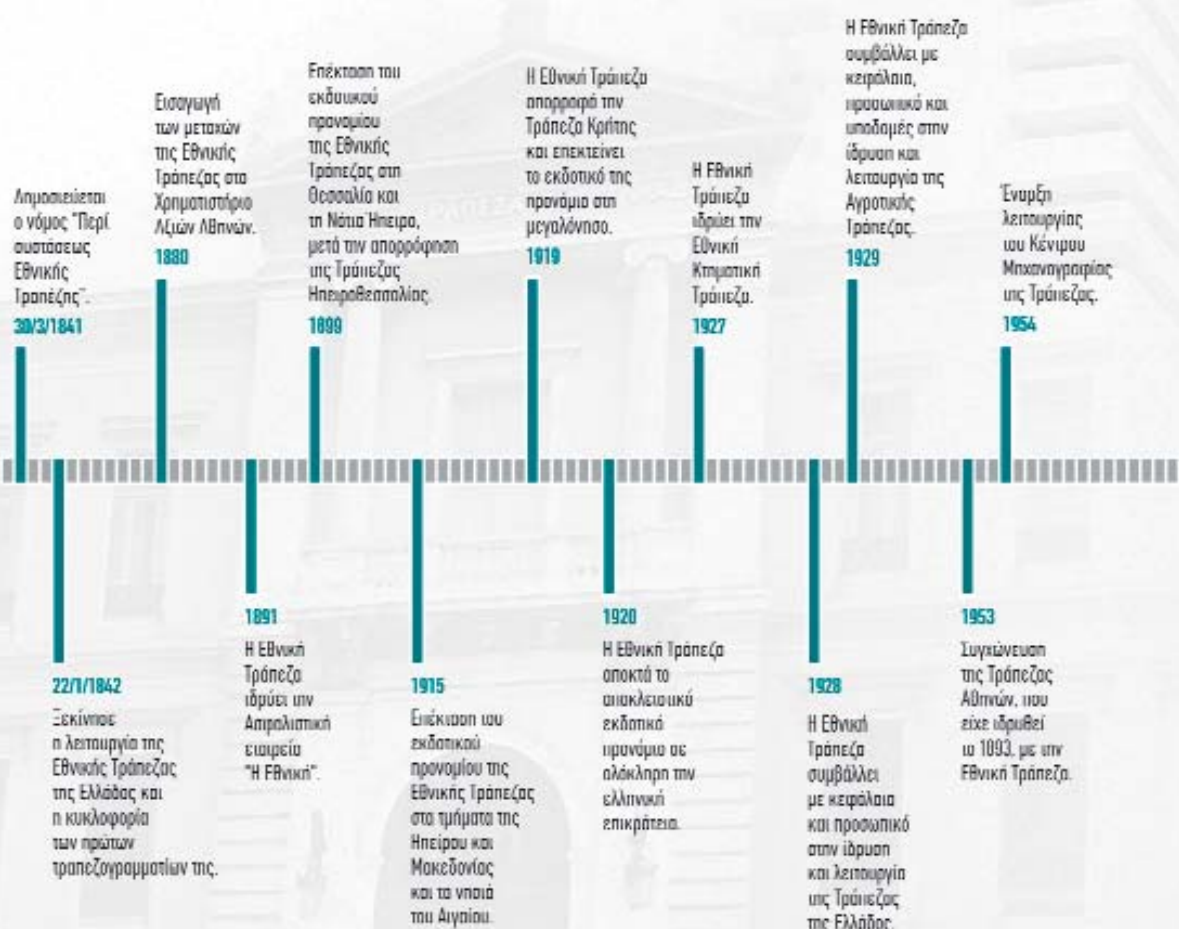
Ο Διευθύνων Σύμβουλος



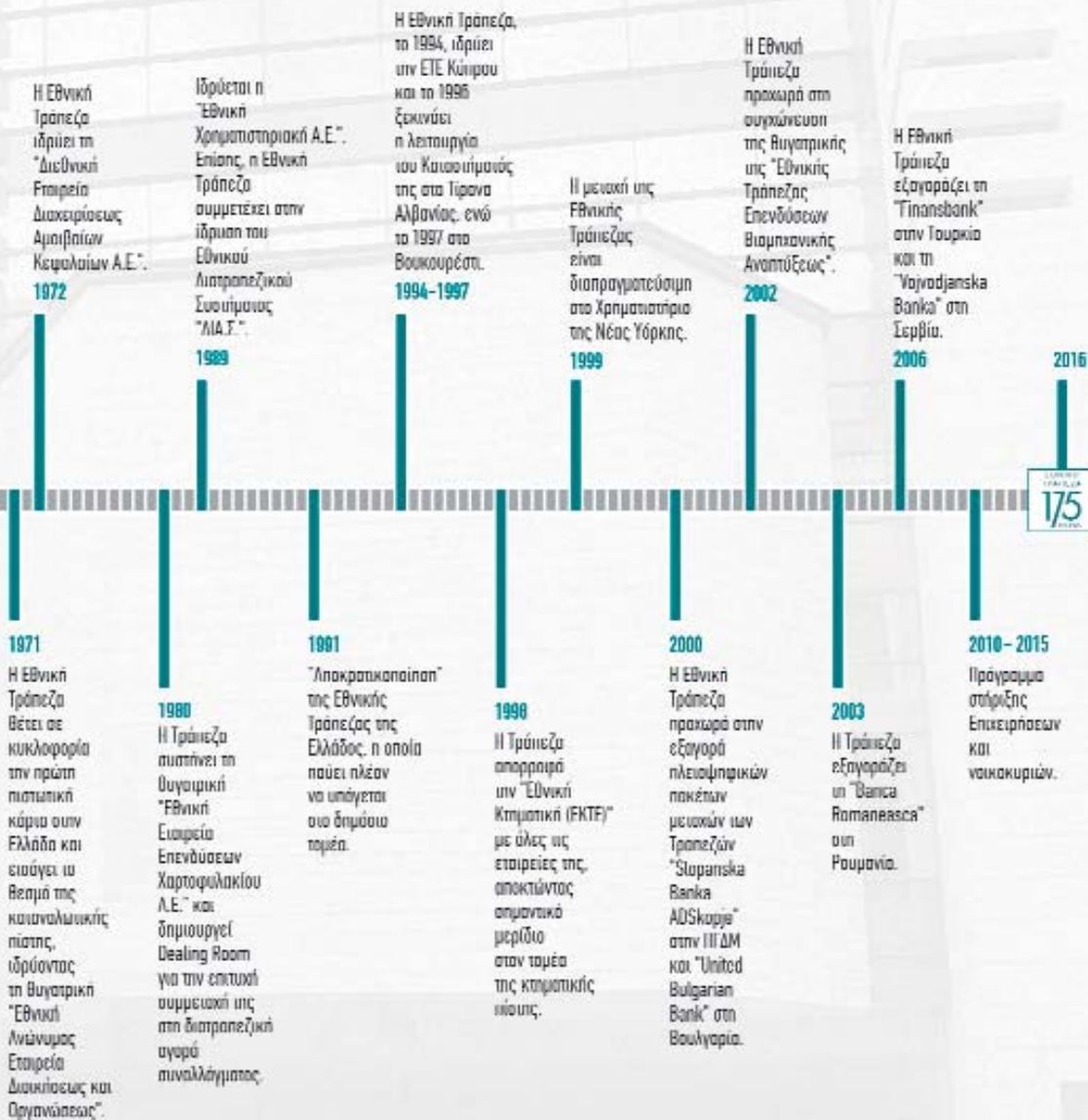
Λεωνίδα Φραγκιαδάκης

Σημαντικοί σταθμοί στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, ιδρύθηκε το 1841 με κύριες εργασίες δάνεια και προξοφλήσεις, καθώς και με το προνόμιο έκδοσης τραπεζικών γραμματίων, το οποίο διατήρησε μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος το 1928. Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από την ίδρυσή του το 1880, ενώ τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας εισάγεται στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

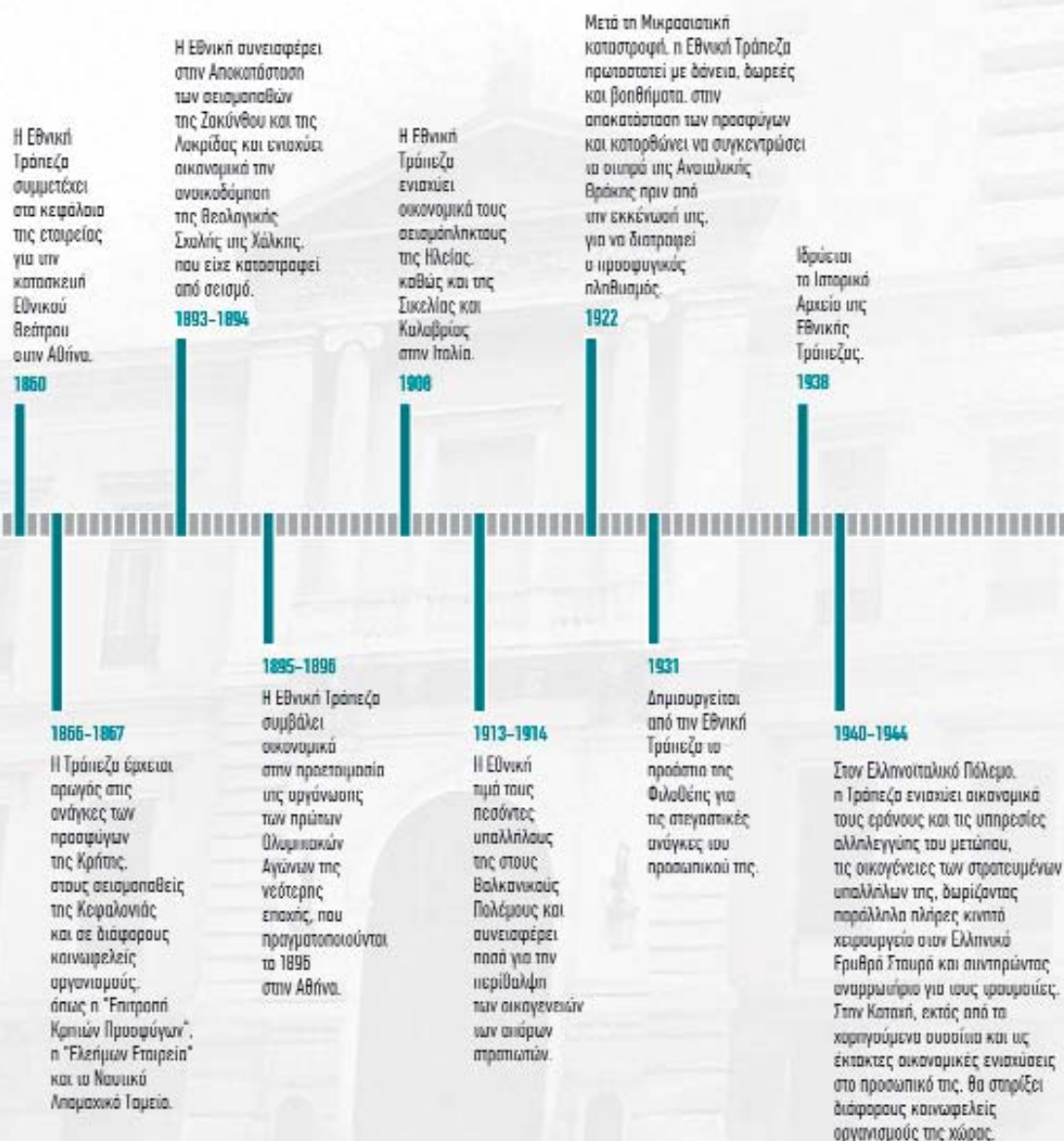


175 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική οικονομία



Σημαντικοί σταθμοί κοινωνικής δράσης της Εθνικής Τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα, σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής, από το 1841 μέχρι σήμερα, αποδεικνύει έμπρακτα το διαχρονικό της ενδιαφέρον και την υπευθυνότητά της σε όλους τους τομείς της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, αλλά και της καθημερινότητας των πολιτών.



175 χρόνια στηρίζουμε την ελληνική κοινωνία

Με την ευκαιρία του εορτασμού των 175 χρόνων συνετούς λειτουργίας της, υφάρξει το Μορφωτικό Ύψωμα Εθνικής Τράπεζας, ως προσφορά στην ελληνική κοινωνία.

Με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας και τη συμμετοχή 20 οικολογικών και δημοσίου τραπεζικού και επιχειρηματικού κόσμου της χώρας, δημιουργείται το "Εθνικό Σύστημα Χορηγιών" με τη μορφή ΜΚΟ, με στόχο την εξασφάλιση πόρων για τη διατήρηση της εθνικής κληρονομιάς (ισίμερο έχει αναλάβει η λειτουργία του).

Η Τράπεζα κατατάσσεται στις "Χρυσές Εταιρείες" που οι Έλληνες έχουν ξεχωρίσει για τη δράση τους στην ταμεία της κοινωνικής υπευθυνότητας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που παρουσιάζονται στο συνέδριο του Economist.

Η Εθνική Τράπεζα βραβεύεται με το Βραβείο Κοινωνικής Ευθύνης του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών.

Βραβεύσεις για την Κοινωνική Υπευθυνότητα και την Επιχειρηματική Ηθική
1) CR INDEX PLATINUM
2) EBEN PLATINUM
3) Κορυφαίο Βραβείο ETHOS SUSTAINABILITY AWARD

1994

2005

Έπισημος "Εξαμηνιαίος Προσφοράς", για τη μακρόχρονη συμβολή της Τράπεζας σε θέματα κοινωνικής ευαισθησίας, από το Σύνδεσμο Διασημιζομένων Ελλάδος.

2008

Η Τράπεζα εκδίδει την πρώτη Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τη 2007, στο πλαίσιο των διεθνών προτύπων αναφοράς (Global Reporting Initiative).

Το Βραβείο "THAI FS", κορυφαία διάκριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, απονέμεται στην Εθνική Τράπεζα.

2015

Κορυφαίο βραβείο Ethos Sustainability Award 2014

2016

1966

1996

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει τον πρώτο Κοινωνικό Απολογισμό της.

2004

Η Εθνική Τράπεζα ενσωματώνει τις αξίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη στρατηγική της και δημοσιεύει την Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ).

2007

Η Εθνική Τράπεζα συμβάλει άμεσα στο έργο της αποκατάστασης των περιπατών, που ειλιγίστησαν από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού.

2010

Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο "Ευαγγελισμός".

2010

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - SILVER

2012

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - GOLD

2013

Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX - PLATINUM

175
ΕΤΟΙΜΑ
ΧΡΟΝΙΑ

1973 Η Εθνική Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, εισάγει το σύστημα συστήματα συναλλαγών on line-real time, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό των τραπεζικών συναλλαγών.

2004

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας στο χρηματιστηριακό δείκτη αξιοπιστίας FTSE4Good. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, θεσμοθετούνται από την Τράπεζα διαδικασίες και το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διακρίσεως.

ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Όραμα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η διατήρηση της θέσης της ως ισχυρή τράπεζα της χώρας, συνεχίζοντας να αποτελεί βασικό πυλώνα ανάπτυξης της Ελληνικής οικονομίας. Αξιοποιώντας τα βασικά της ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, ισχυρή ρευστότητα, ηγετικό όνομα) θα ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της νέας εποχής, λειτουργώντας ως ένας αποτελεσματικός, πελατοκεντρικός και καινοτόμος Οργανισμός πάντα με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος του πελάτη, του μετόχου, του εργαζόμενου και με ευθύνη για την κοινωνία.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφαλιστικά προϊόντα, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού-παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing), καθώς και διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2015 δραστηριοποιήθηκε διεθνώς σε 12 χώρες (Ελλάδα, Τουρκία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Π.Γ.Δ.Μ., Σερβία, Κύπρος, Ν. Αφρική, Μάλτα, Αλβανία, Αίγυπτο, Ηνωμένο Βασίλειο), όπου λειτουργούν 10 τράπεζες και 68 χρηματοοικονομικοί και λοιποί οργανισμοί.

Η Εθνική Τράπεζα, με το πληρέστατο δίκτυό της, που αριθμεί 526 Καταστήματα, 43 Γραφεία Συναλλαγών και 1.443 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας. Παράλληλα, αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile, Phone και Internet Banking.

Σήμερα, σε όλες τις χώρες παρουσίας του Ομίλου, το δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.187 Μονάδες (Branches και Agencies) και 4.124 ATMs.

Οι πλέον των 12 εκατομμυρίων λογαριασμοί καταθέσεων και οι περισσότεροι από 1,6 εκατομμύρια λογαριασμοί χορηγήσεων, αποτελούν τη σημαντικότερη απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού της Τράπεζας και συνιστούν την κινητήρια δύναμή της.

Η Εθνική Τράπεζα κατετάγη στην 127η θέση μεταξύ των 1.000 κορυφαίων τραπεζών στον κόσμο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του «The Banker Financial Times» το 2015 για την οικονομική χρήση του 2014.

Με επιβεβαιωμένη την ισχυρή της θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και με στόχο την πλήρη κάλυψη των πελατών της, καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, η Τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες.

Η έδρα της Τράπεζας βρίσκεται στο ιστορικό κτήριο επί της οδού Αιόλου 86 στην πλατεία Κοτζιά, τμήμα του οποίου υπήρξε και η πρώτη ιδιόκτητη στέγη της Τράπεζας από το 1845.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Όμιλος/Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας και της δέσμευσής της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συμμετέχει σε ενώσεις, σωματεία και οργανισμούς με στόχο την προαγωγή της αειφό-

Βασικά στοιχεία / μεγέθη (31.12.2015)

	ΟΜΙΛΟΣ Εθνικής Τράπεζας	Εθνική Τράπεζα (Ελλάδα)
Ανθρώπινο Δυναμικό (*)	34.766	10.470
Πελάτες που εξυπηρετούνται	11.098.856	
Καταστήματα	1.713	526
Ενεργητικό (σε € δια.)	111	77
Κέρδη/(ζημιές) προ Φόρων (σε € εκατ.)	(3.589)	(3.853)
Κύκλος Εργασιών (σε € εκατ.) - Καθαρά Λειτουργικά Έσοδα	1.972	1.430
Ποσοστό κύκλου εργασιών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με το ΑΕΠ της Ελλάδας (%) (**)	1,12%	0,81%

(*) Στον αριθμό του προσωπικού του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας περιλαμβάνεται και το προσωπικό των Εταιριών που η συμμετοχή της ΕΤΕ στο μετοχικό τους κεφάλαιο δεν υπερβαίνει το 50 %.

(**) Τα στοιχεία προκύπτουν ως ακολούθως:
Κύκλος εργασιών Ομίλου Εθνικής Τράπεζας/ΑΕΠ Ελλάδας.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 και στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Όμιλος/Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).

ρου ανάπτυξης, είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων.

Global Reporting Initiative (G4)

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με το πρότυπο GRI G3 από το 2007 και GRI G3.1 από το 2012. Από το 2010 έως και το 2013 παρέχει και τα συμπληρωματικά στοιχεία του Χρηματοοικονομικού Τομέα (Financial Sector Supplement) και αξιολογείται στο επίπεδο B+. Το 2014, η Εθνική Τράπεζα αναβαθμίστηκε στο επίπεδο A+ για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2013, σύμφωνα με το πρότυπο GRI G3.1. Από το 2015 η Τράπεζα εφαρμόζει το νέο πρότυπο GRI G4.

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ιδρύθηκε το 1999 και αποτελεί τον εθνικό εκπρόσωπο του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «CSR Europe».

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί κύριο μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη από το Δεκέμβριο του 2008.

Το 2012 το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συγκρότησε από εκπροσώπους των μελών του την Ομάδα Εργασίας «Διαφάνεια και Διακυβέρνηση» με σκοπό τη σύνταξη ενός Οδηγού Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Στην ομάδα αυτή συμμετείχε ενεργά και η Εθνική Τράπεζα με 2 εκπροσώπους της. Η Ομάδα ολοκλήρωσε το έργο της το 2014 παρουσιάζοντας τον «Οδηγό Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας: Διαφάνεια και Διακυβέρνηση».

Το 2014, στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης για την κατάρτιση Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η Εθνική Τράπεζα υπέβαλε τις παρατηρήσεις και απόψεις της στο Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ το οποίο συμμετείχε ως συλλογικός φορέας στη διαβούλευση αυτή.

Το 2015, κατά τη Γενική Συνέλευση του Δικτύου, ο Υποδιευθυντής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας εξελέγη για μια τριετία ως μέλος στο Δ.Σ. του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.)

Η Εθνική Τράπεζα είναι ένα από τα βασικότερα μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, η οποία αποτελεί φορέα εκπροσώπησης των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων που λειτουργούν στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα, με τη συμμετοχή της στην Ε.Ε.Τ., λαμβάνει μέρος τόσο στη ρυθμιστική διαδικασία, όσο και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο.

Σε ό,τι αφορά στις δράσεις για την αειφόρο ανάπτυξη, η Ε.Ε.Τ. έχει συστήσει διατραπεζική Επιτροπή, στην οποία συμμετέχει ενεργά και η Εθνική Τράπεζα. Η Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ. έχει ως στόχους της, μεταξύ άλλων:

- Την διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα Προστασίας του Περιβάλλοντος και Αειφόρου Ανάπτυξης.
- Την ανάλυση της νομοθεσίας τραπεζικού ενδιαφέροντος που αφορά στο Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη.



- Τη συνεργασία με την Πρωτοβουλία για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI).
- Τη συνδρομή στη δράση της Ευρωπαϊκής και Περιφερειακής Ομάδας του UNEPFI, και του Interbalkan Forum of Banking Associations, ιδιαίτερα για την ευαισθητοποίηση των τραπεζών στις βαλκανικές χώρες.
- Την ανάπτυξη συνεργειών με επιχειρηματικούς φορείς που δραστηριοποιούνται σε θέματα αειφόρου ανάπτυξης, ιδίως με το World Business Council for Sustainable Development και τη Global Reporting Initiative.
- Τη διάχυση τεχνογνωσίας, βέλτιστων πρακτικών καθώς και τη συμβολή στην κατάρτιση τραπεζικών στελεχών, όπως για θέματα Διαχείρισης Περιβαλλοντικών Κινδύνων.
- Την παρακολούθηση των εξελίξεων και την ενημέρωση των τραπεζών όπως η συμμόρφωση στα ευρωπαϊκά και διεθνή περιβαλλοντικά standards.
- Τη μελέτη τάσεων της αγοράς, όπως Microfinance, Ethical Banking, Fair Trade, Socially Responsible Investment.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα, μέσω των εκπροσώπων της στην Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ., συμμετείχε ενεργά:

- Στη δημόσια διαβούλευση για την κατάρτιση του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καταθέτοντας τις προτάσεις και απόψεις της.
- Στη διαμόρφωση της θέσης της Ε.Ε.Τ. αναφορικά με τις δράσεις της Πρωτοβουλίας για τη Βιώσιμη Ελλάδα «SUSTAINABLE GREECE 2020» για τη δημιουργία Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας.

Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020»

Η Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020» προέκυψε από την ανάγκη δημιουργίας ενός νέου αναπτυξιακού μοντέλου που θα επιτρέψει στη χώρα μας να θέσει τις βάσεις μιας Βιώσιμης Οικονομίας. Η Πρωτοβουλία υλοποιείται από το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας και της ευρύτερης κοινωνίας στα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας. Στρατηγικός στόχος της Πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου Διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίζουν την πορεία της χώρας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.

Η Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020» αναπτύσσεται με:

- Τη συμμετοχή 33 Επιχειρηματικών Φορέων, 120 Επιχειρήσεων, 17 Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και 43 Οργανισμών της Κοινωνίας Πολιτών.
- Την ενεργό υποστήριξη από Διεθνείς Οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το German Sustainability Council, το World Business Council for Sustainable Development και ο ερευνητικός οργανισμός EIRIS.
- Τη συμμετοχή εκπροσώπων της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, των Θεσμικών, Κοινωνικών και Επιχειρηματικών Φορέων, των Επιχειρήσεων και των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Κοινωνίας Πολιτών.
- Την αιγίδα των Υπουργείων Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας καθώς και Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής.





- Τη χρηματοδότηση από οργανισμούς / μέλη, οι οποίοι αναλαμβάνουν τον ρόλο των Πρεσβευτών Βιωσιμότητας.

Η Εθνική Τράπεζα, πρωτοπόρος σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, προσυπέγραψε το 2014 την ιδρυτική χάρτα της Πρωτοβουλίας, συμμετέχει ενεργά στις δράσεις της και εκπροσωπείται με στελέχη της στην Επιτροπή Ελληνικού Κώδικα Βιωσιμότητας και την Επιτροπή Επικοινωνίας.

Η Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας, έχει ως στόχο να ευαισθητοποιήσει την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και την ευρύτερη κοινωνία γύρω από τα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (Σ.Ε.Ν.)

Η Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Το Σ.Ε.Ν. είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 2005, με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και υποστηρίζεται από 60 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο. Το Σ.Ε.Ν. εκπροσωπεί στην Ελλάδα τον Παγκόσμιο Οργανισμό Junior Achievement.

Άλλες Συμμετοχές

Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά ως μέλος και στους ακόλουθους Οργανισμούς, Σωματεία και Ενώσεις:

Μέλος Δ.Σ. (Συμμετοχή στο Δ.Σ. των Φορέων ανώτατων στελεχών της Τράπεζας):

- Γενικό Νοσοκομείο Παίδων «Παν. & Αγλαΐα Κυριακού»
- «Βοτανικός Κήπος Ιουλίας και Αλέξανδρου Ν. Διομήδους».
- Ίδρυμα Κώστα και Ελένης Ουράνη
- Ίδρυμα Σοφοκλέους Αχιλλοπούλου
- Φιλανθρωπικό Ίδρυμα Προστασίας Μητρικών Έργων Σταμάτη και Ελένης Βαφειαδάκη
- Εθνική Πινακοθήκη - Μουσείο Αλέξανδρου Σούτζου
- Μπάγκειος Επιτροπή
- Κληροδότημα Αγγελικής Παπάζογλου
- Ίδρυμα Υποστηρίξεως του Οικουμενικού Πατριαρχείου
- Ελληνοαμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Απλό Μέλος:

Αθηναϊκή Λέσχη

Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών

Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων (ICOM)

Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου

Ελληνική Αρχαιακή Εταιρεία

Ελληνική Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος (HELMERPA)

Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)

Ελληνοαφρικανικό Επιμελητήριο Εμπορίου & Ανάπτυξης

Ελληνοβουλγαρικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Ελληνοβρετανικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Ελληνογαλλικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Ελληνοελβετικός Σύνδεσμος Ι.Γ. Εϋνάρδος

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών – (ΕΙΕΠ)

Ελληνοκινεζικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Ελληνορωσικό Εμπορικό Επιμελητήριο

Ελληνοτουρκικό Εμπορικό Επιμελητήριο
Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ)
Εμπορικός Σύλλογος Αθηνών
Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών
Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών
Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Αυστραλίας
Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδας - Σερβίας
Ινστιτούτο Επικοινωνίας (Έρευνα)
Ναυτιλιακή Λέσχη Πειραιά
Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων
Σύνδεσμος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.
Σύνδεσμος Εμπορικών Αντιπροσώπων Αθηνών
Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.)
Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΣΔΑΔΕ)
ATM Industry Assosiation (ATMIA)
Economie Méditerranée - ECOMED
Endeavor Greece
European Association of Long Term Investors (ELTI)
Guide Share Europe (GSE)
International Council on Archives (ICA)
International Institute for Conservation of Historic and Artistic Works (IIC)
International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO)
International Ombudsman Association (IOA)
International Trade & Forfaiting Association - ITFA
Institut International d'Etudes Bancaires
Institute of International Finance
The European Association for Banking and Financial History E.V.
The Propeller Club of the United States

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

FTSE4GOOD Index Series

Η Εθνική Τράπεζα, μετά από αξιολόγησή της, εντάχθηκε στο Χρηματιστηριακό Δείκτη Αειφορίας FTSE4Good από το 2004 έως και το 2012. Το 2014 η Τράπεζα επανεπεντάχθηκε και εξακολουθεί να συμπεριλαμβάνεται στον εν λόγω Δείκτη και το 2015.

Ο Όμιλος FTSE βεβαιώνει ότι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε. αξιολογήθηκε ανεξάρτητα και σύμφωνα με τα κριτήρια του FTSE4Good και πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης στο δείκτη FTSE4Good.

Ο δείκτης FTSE4Good δημιουργήθηκε από τον παγκόσμιο αξιολογικό Όμιλο FTSE και αποτελεί μετοχικό δείκτη που σχεδιάστηκε για τη διευκόλυνση των επενδύσεων σε εταιρείες που πληρούν παγκόσμια αναγνωρισμένες προϋποθέσεις εταιρικής υπευθυνότητας. Οι εταιρείες που έχουν ενταχθεί στο Δείκτη FTSE4Good, πληρούν αυστηρά περιβαλλοντικά, κοινωνικά κριτήρια και κριτήρια διακυβέρνησης και είναι σε θέση να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της υπεύθυνης επιχειρηματικής πρακτικής.

Ethibel EXCELLENCE Investment Registers

Το Forum Ethibel αποτελεί έναν ανεξάρτητο Οργανισμό, ο οποίος στοχεύει σε μια κοινωνία που σέβεται την ισορροπία ανάμεσα στην οικονο-





μική πρόοδο, την κοινωνική υπευθυνότητα και το σεβασμό στο περιβάλλον. Για την επίτευξη αυτού του στόχου αναπτύσσει εργαλεία και μεθοδολογίες όσον αφορά στις υπεύθυνες επενδύσεις, ενεργοποιώντας εταιρείες και οργανισμούς στην εφαρμογή της πολιτικής τους για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Παράλληλα, συζητά με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (εταιρείες, ΜΚΟ, Κυβερνήσεις, Επενδυτές, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και συνδικαλιστικές οργανώσεις), έτσι ώστε να διαμορφώσει κοινωνικά αποδεκτά κριτήρια, αναφορικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τις Υπεύθυνες Επενδύσεις.

Ο Διεθνής Οργανισμός Forum Ethibel με επιστολή του επαναβεβαίωσε, για μια ακόμη διετία, την ένταξη της Εθνικής Τράπεζας στον δείκτη «Ethibel EXCELLENCE Investment Registers» από τις 11 Ιουνίου 2015.

Αυτή η επιλογή από τον Οργανισμό Forum ETHIBEL καταδεικνύει ότι η επίδοση της Τράπεζας στον τομέα της είναι πάνω από το μέσο όρο, όσον αφορά στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Επισημαίνεται ότι η Εθνική Τράπεζα συμμετέχει στον εν λόγω δείκτη από τις 11 Ιουνίου 2013.

Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει από το 2007 και για 9η συνεχή χρονιά, αναλυτικά στοιχεία στην εθελοντική αυτή πρωτοβουλία, παρέχοντας πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές της δράσεις και την περιβαλλοντική της επίδοση, ανοικτές και διαθέσιμες στο επενδυτικό κοινό.

ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ - ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων της που την εμπιστεύονται, της παροχής πληρέστερης πληροφόρησης και διαφάνειας για τη δράση της σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης καθώς και του ευρύτατου κοινωνικού έργου που επιτελεί, έλαβε, κατά τη διάρκεια του 2015, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις.

■ Βράβευση για την Κοινωνική Υπευθυνότητα από το δείκτη CR INDEX 2015.

Το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης επιβράβευσε τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για την ένταξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην επιχειρηματική της στρατηγική με ενσωμάτωση δράσεων προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς.

Η Εθνική Τράπεζα, που συμμετείχε, για τέταρτη φορά, στο Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), διακρίθηκε και για το 2015 στην κατηγορία PLATINUM, ενώ παράλληλα απέσπασε και διάκριση στην κατηγορία «ΕΠΑΙΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ». Ο Δείκτης CR Index είναι ένας σημαντικός διεθνώς δείκτης αξιολόγησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και χρησιμοποιείται ως εθνικός δείκτης ΕΚΕ σε διάφορες χώρες. Ως ένα κατεξοχήν εργαλείο αξιολόγησης αποτελεί και σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε 4 επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.

■ Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO»

Ο Θεσμός «Bravo Sustainability Awards» στοχεύει στην ανάδειξη και επιβράβευση των «βέλτιστων πρακτικών» που υλοποιούνται στην Ελλάδα για να συμβάλλουν στην προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης, της Κοινωνικής Συνοχής, της δημιουργίας προτύπων υπεύ-



θυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής. Η Εθνική Τράπεζα υπέβαλε υποψηφιότητα με «Βέλτιστες Πρακτικές» τις οποίες υλοποιεί στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Από αυτές αξιολογήθηκαν και βραβεύθηκαν:

- Στην κατηγορία BRAVO SOCIETY το Πολυετές Χορηγικό Πρόγραμμα της Ε.Τ.Ε. για την Ανέγερση Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ».
- Στην κατηγορία BRAVO MARKET ο «Συνήγορος του Πελάτη της Εθνικής Τράπεζας».

■ **«Platinum» Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής στην Εθνική Τράπεζα και Βραβείο για το Γραφείο Συνηγόρου του Πελάτη της Εθνικής Τράπεζας από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής**

Η Εθνική Τράπεζα, κατόπιν γενικής επισκόπησης τομέων εργασιών της, πιστοποιήθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής «EBEN GR» σύμφωνα με το μοντέλο SEEG για το 2015 και της απονεμήθηκε το Ανώτατο (Gold) Βραβείο Επιχειρηματικής Ηθικής. Τονίζεται, ότι η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που πιστοποιείται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά και παράλληλα βραβεύεται με αυτήν την κορυφαία διάκριση για την επιχειρηματική ηθική. Θα πρέπει να αναφερθεί, ότι το Μοντέλο SEEG αξιολογεί τις επιχειρήσεις με βάση τους ακόλουθους άξονες δράσης: Social, Ethics, Environment και Governance εξετάζοντας τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα που οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν στους τομείς αυτούς, ώστε να ευθυγραμμιστούν και να συμβάλλουν ενεργά στην αειφόρο ανάπτυξη και την εταιρική υπευθυνότητα. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο αυτής της βράβευσης αξιολογήθηκε ως ιδιαίτερα καινοτόμος δράση εταιρικής υπευθυνότητας της Τράπεζας και παρουσιάστηκε στο κοινό το πολυετές χορηγικό Πρόγραμμα Ανέγερσης της Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ» (PLATINUM AWARD).

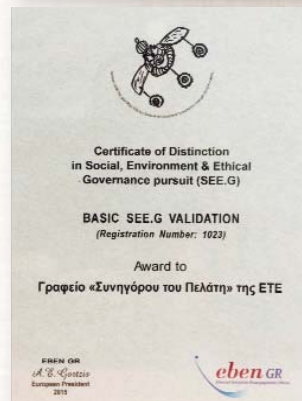
Στο πλαίσιο της ανωτέρω διαδικασίας, αξιολογήθηκε αυτόνομα το Γραφείο του Συνηγόρου του Πελάτη της Εθνικής Τράπεζας -για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά- και κρίθηκε ότι πληροί όλες τις απαραίτητες προδιαγραφές (πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα), ώστε να πιστοποιηθεί από το "EBEN GR" στο επίπεδο Basic Model for Small and Medium Companies για το 2015 και να αποσπάσει βράβευση στον τομέα της επιχειρηματικής ηθικής.

■ **Κορυφαίο Βραβείο Ethos Sustainability Award 2015**

Μια ακόμη επιβράβευση των πρωτοβουλιών που αναλαμβάνει η Εθνική Τράπεζα για την ένταξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην επιχειρηματική της στρατηγική με ενσωμάτωση δράσεων προς όφελος της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, των εργαζομένων και της αγοράς μέσω του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «ΕΥ-ΘΥΝΗ» το οποίο υλοποιεί, αποτελεί το Gold Βραβείο στην κατηγορία «Κορυφαίο Βραβείο Ethos Sustainability Award 2015» το οποίο της απονεμήθηκε στο πλαίσιο του Θεσμού «9th Ethos Sustainability Forum and Awards 2015». Στο πλαίσιο της ίδιας διοργάνωσης, η Εθνική Τράπεζα έλαβε το Bronze Βραβείο στην κατηγορία «Καμπάνια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2015» για το Πρόγραμμα «Όλοι Μαζί για το Παιδί», το οποίο με μεγάλη επιτυχία υλοποιεί για τρίτη συνεχής χρονιά, τρεις φορές το χρόνο με τη σύμπραξη του Ομίλου ΣΚΑΪ.

■ **Global Business Excellence Awards**

Το Global Business Excellence Award είναι από τα σημαντικότερα βραβεία επιχειρηματικής αριστείας στον κόσμο και έχει ως κριτές μια μεγάλη ομάδα ανεξάρτητων εμπειρογνομόνων, που επιλέγουν





τους νικητές με αυστηρά κριτήρια για κάθε κατηγορία και τομέα εστιάζοντας στα οικονομικά αποτελέσματα, την καινοτομία, τις εργασιακές σχέσεις, τις επενδύσεις και τα κοινωνικά οφέλη. Η Εθνική Τράπεζα με δύο υποψηφιότητες δράσεων Ε.Κ.Ε. και μετά από αξιολόγηση των προτάσεων της έλαβε δύο σημαντικές διεθνείς βραβεύσεις:

1. Global Business Excellence Award for Outstanding HR Initiative για το Πολυετές Χορηγικό Πρόγραμμα «ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ + Ι.Κ.Υ.: Πρόγραμμα Υποτροφιών και Εργασίας 2+2».
2. Global Business Excellence Award for Outstanding Community Initiative για το Πολυετές Χορηγικό Πρόγραμμα «Ανέγερση Νέας πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο "ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ"».

■ HR Community Awards 2015

Στο πλαίσιο του Θεσμού «HR Community Awards 2015» η Εθνική Τράπεζα έλαβε τις ακόλουθες βραβεύσεις:

- Gold Βραβείο στην κατηγορία «Υγιεινή και Ασφάλεια»
- Silver Βραβείο στην κατηγορία «Ισορροπία Επαγγελματικής- Προσωπικής Ζωής»
- Silver Βραβείο στην κατηγορία «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού»
- Silver Βραβείο στην κατηγορία «Intranet ως Εργαλείο HR»
- Silver Βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη».

■ Hellenic Responsible Business Awards

Τα Hellenic Responsible Business Awards θεσμοθετήθηκαν το 2015, προκειμένου επιχειρήσεις από πολλούς διαφορετικούς κλάδους της ελληνικής αγοράς να επικοινωνήσουν τις στρατηγικές τους για την ΕΚΕ και να αναδειχθούν εκείνες που επιδεικνύουν υψηλό επίπεδο υπευθυνότητας και καινοτομίας. Στο πλαίσιο αυτό η Εθνική Τράπεζα έλαβε:

- Gold Βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Υπευθυνότητα / Κοινωνία / Μεγάλη Επιχείρηση», για το πολυετές χορηγικό Πρόγραμμα Ανέγερσης της Νέας Πτέρυγας Χειρουργείων στο Νοσοκομείο "ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ".
- Gold Βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Υπευθυνότητα / Εκπαίδευση – Υποτροφίες / Μεγάλη Επιχείρηση» για το πολυετές χορηγικό πρόγραμμα υποτροφιών «ΙΚΥ – ΕΤΕ 2+2».
- Silver Βραβείο στην κατηγορία «Εταιρική Υπευθυνότητα / Πολιτισμός», για το πολυετές χορηγικό της πρόγραμμα υποστήριξης των ανασκαφικών και αναστηλωτικών έργων στην Αρχαία Μεσσήνη.

■ Corporate affairs excellence awards

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αποτελεί για την Εθνική Τράπεζα συνειδητή και κορυφαία επιλογή και εντάσσεται στη μακροπρόθεσμη στρατηγική της για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης του Οργανισμού και την περαιτέρω ενίσχυση του κοινωνικού του αποτυπώματος. Η Εθνική Τράπεζα βραβεύθηκε από τον Τομέα Εταιρικών Υποθέσεων της Ε.Ε.Δ.Ε. στο πλαίσιο του θεσμού «Corporate Affairs Excellence Awards 2015» στην κατηγορία «Ειδική Διάκριση: Έρευνα και Προγραμματισμός» για το Πρόγραμμα «Επικοινωνία, Δέσμευση και Ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας προς τα Ενδιαφερόμενα Μέρη». Η βράβευση αυτή αποτελεί μία ακόμη σημαντική αναγνώριση του έργου της Τράπεζας στον τομέα της συνολικότερης προσπάθειάς της για αναβάθμιση των διαδικασιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και σύνταξης της Ετήσιας Έκθεσης Ε.Κ.Ε. του Οργανισμού, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και τις «βέλτιστες» πρακτικές διεθνώς.

■ Health and Safety Awards 2015

Η Εθνική Τράπεζα έλαβε την ύψιστη διάκριση «WINNER» του επιχειρηματικού κλάδου «Banking» για την υποψηφιότητά της «Μέριμνα της Τράπεζας για την Υγεία και Ασφάλεια των Εργαζομένων της» και το GOLD Βραβείο στην Κατηγορία Πρωτοβουλίες Εκπαίδευσης & Ευαισθητοποίησης για την υποψηφιότητά της «Υποχρεωτική εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε θέματα πρώτων βοηθειών».

■ HR Awards 2015

Η Εθνική Τράπεζα έλαβε τις ακόλουθες βραβεύσεις:

- SILVER βραβείο στην κατηγορία Effective Use of e-Learning για το πρόγραμμα «Εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες».
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Youth Employment Initiative για το «Πρόγραμμα ΙΚΥ - ΕΤΕ 2+2».
- SILVER βραβείο στην κατηγορία Best Apprenticeship / Internship Program για το «Θερινό Πρόγραμμα Απασχόλησης Τελειόφοιτων Μεταπτυχιακών Σπουδών ΕΤΕ».
- BRONZE βραβείο στην κατηγορία Best Internal Use of Academies για το «Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα της Εθνικής Τράπεζας με τίτλο: "Ακαδημία Πίστης"».
- BRONZE βραβείο στην κατηγορία Excellence in Employee Work-life Balance για το «Πλαίσιο Δράσεων και Μέριμνας της Εθνικής Τράπεζας για την Ισορροπία Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής».

■ Mobile Excellence Awards 2015

Στα «Cyta Mobile Excellence Awards 2015», τα οποία διοργανώθηκαν για πρώτη χρονιά το 2015 από την εταιρεία Boussias Communications σε συνεργασία με το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, οι υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας κέρδισαν δύο χρυσά βραβεία:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Security / Anti-Fraud Product or Solution» για την πρωτοποριακή αρχιτεκτονική ασφάλειας στο i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας.
- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Mobile Banking Services» για το νέο i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας.

■ Apps Awards 2015

Στα βραβεία «Apps Awards 2015», τα οποία διοργανώθηκαν από την Ethos Events, το περιοδικό bit & MOBILE και το portal «bitdaily.gr» υπό την αιγίδα του Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδας (ΣΕΚΕΕ), οι υπηρεσίες i-bank κέρδισαν δύο βραβεία:

- SILVER βραβείο στην κατηγορία «Best eBanking App» για το νέο i-bank Mobile Banking.
- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Best Financial Services App» για το i-bank Simple Pay App.

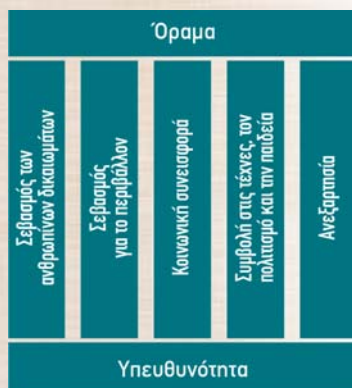
■ Business IT Excellence (BITE) Awards 2015.

Στα «Business IT Excellence (BITE) Awards 2015» που διοργανώθηκαν από το περιοδικό netweek της Boussias Communications και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, οι υπηρεσίες i-bank έλαβαν δύο διακρίσεις:

- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Mobility & Mobile Εφαρμογές» για το νέο i-bank Mobile Banking.



- GOLD βραβείο στην κατηγορία «Ηλεκτρονική Συνεργασία / Ηλεκτρονική Τιμολόγηση» για τη νέα υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών σε σημεία μικρής λιανικής της Εθνικής Τράπεζας, i-bank Simple Pay Spot.

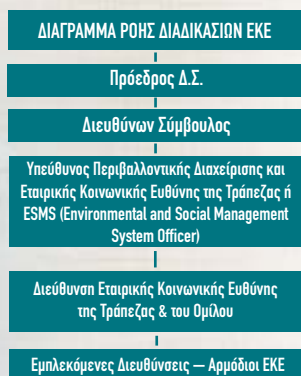


Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η υπεύθυνη λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας αντανακλάται στο Όραμα και στις Βασικές Αξίες του Οργανισμού, αποδεικνύοντας την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδει στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Όραμα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η διατήρηση της θέσης της ως ισχυρή τράπεζα της χώρας, συνεχίζοντας να αποτελεί βασικό πυλώνα ανάπτυξης της Ελληνικής οικονομίας. Αξιοποιώντας τα βασικά της ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, ισχυρή ρευστότητα, ηγετικό όνομα) θα ανταποκρίνεται στις προκλήσεις της νέας εποχής, λειτουργώντας ως ένας αποτελεσματικός, πελατοκεντρικός και καινοτόμος Οργανισμός πάντα με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος του πελάτη, του μετόχου, του εργαζόμενου και με ευθύνη για την κοινωνία.

Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία.
Σεβασμός για το Περιβάλλον	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της πιστεύουν ότι αναπόσπαστο κομμάτι καλής εταιρικής συμπεριφοράς αποτελεί η υιοθέτηση και η εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών για το περιβάλλον, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης.
Κοινωνική Συνεισφορά	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συνεισφέρουν στην κοινωνική συνοχή και στην πρόοδο των χωρών όπου δραστηριοποιούνται. Ο Όμιλος υποστηρίζει τις προσπάθειες αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.
Συμβολή στις Τέχνες, τον Πολιτισμό και την Παιδεία	Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμβάλλουν στην ενίσχυση και προβολή των πολιτιστικών αξιών και δράσεων στον χώρο της τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται.
Ανεξαρτησία	Η Εταιρική Κοινωνική Δράση της Τράπεζας και των θυγατρικών της είναι ανεξάρτητη από τα επιμέρους συμφέροντα πελατών, μετόχων ή τρίτων. Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της δεν υποστηρίζουν ούτε επιχορηγούν πολιτικά κόμματα, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο.



Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής για Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Διοίκηση της Τράπεζας, τον Δεκέμβριο του 2014, αποφάσισε την περαιτέρω αναβάθμιση του πλαισίου παρακολούθησης των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης και προχώρησε στη σύσταση της Διεύθυνσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Παράλληλα, από τον Ιούνιο του 2015, η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου εντάχθηκε υπό την εποπτεία του Βοηθού Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου κ. Π. Δασμάνογλου ο

ο οποίος ορίστηκε ως Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας ή ESMS (Environmental and Social Management System Officer) τον Δεκέμβριο του 2015.

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, ως εκπρόσωπος της Διοίκησης, έχει την απαιτούμενη δικαιοδοσία και αρμοδιότητα για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας, τον έλεγχο εφαρμογής της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και την επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων της Τράπεζας και τη συχνή υποβολή εκθέσεων ως προς τις επιδόσεις του Συστήματος και τον προσανατολισμό προς τη βελτίωσή του.

Οι αποφάσεις αυτές της Διοίκησης της Τράπεζας τεκμηριώνουν τη διαχρονική δέσμευση και τη στρατηγική της απόφαση για συνεχή αναβάθμιση του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με την Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

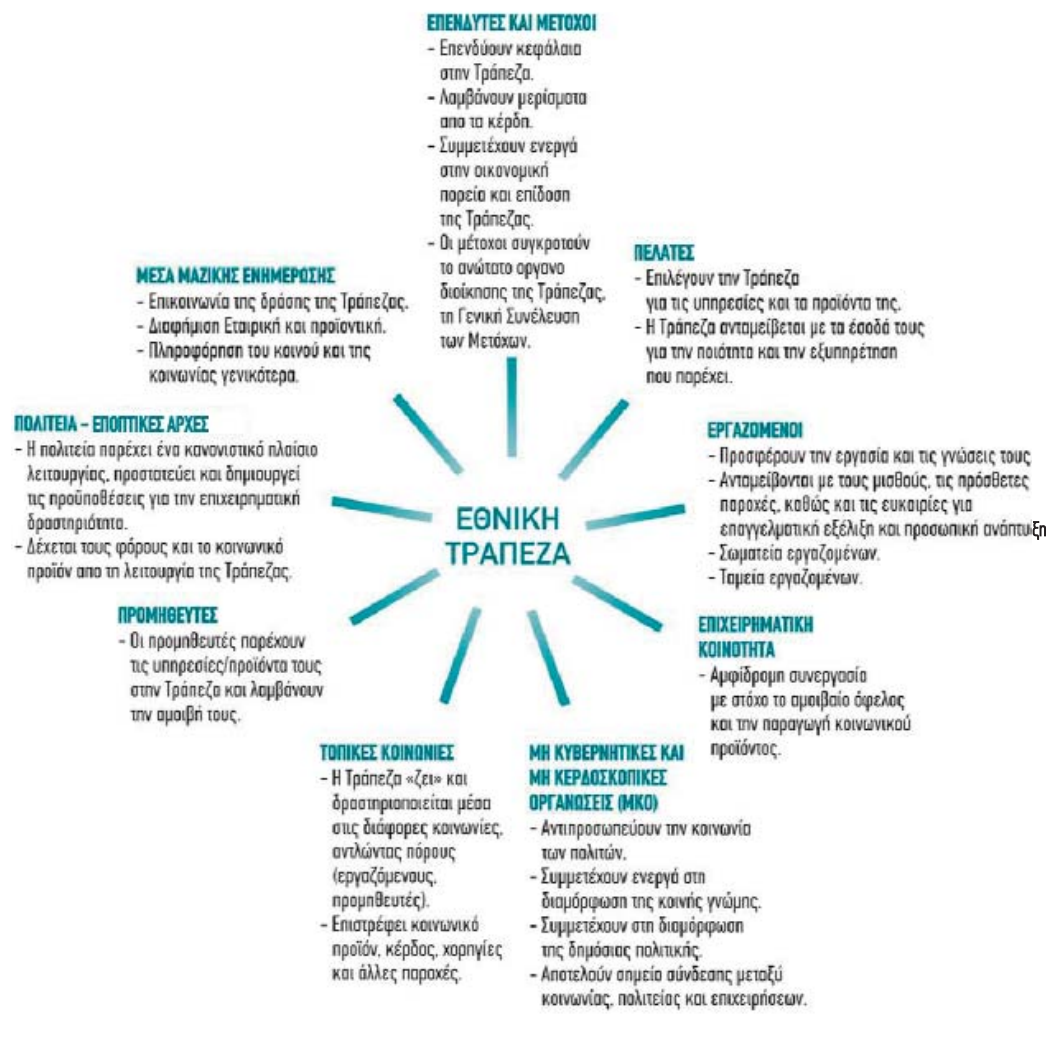
Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Η Τράπεζα θεωρεί ως ενδιαφερόμενα μέρη τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζουν και επηρεάζονται ή αναμένεται να επηρεαστούν σημαντικά από τις αποφάσεις, τις δραστηριότητες και την εν γένει λειτουργία της. Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες για τον καθορισμό των ενδιαφερομένων μερών, αναγνωρίζει ως βασικές ομάδες, τις ακόλουθες:

- Επενδυτές και Μέτοχοι.
- Πελάτες.
- Εργαζόμενοι.
- Επιχειρηματική κοινότητα.
- Τοπικές κοινωνίες.
- Προμηθευτές.
- Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ).
- Πολιτεία και Εποπτικές Αρχές.
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.

Η Εθνική Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτική βάση με κάθε ομάδα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ για κάθε μια από αυτές υπάρχουν αρμόδια τμήματα επικοινωνίας και διαχείρισης της αντίστοιχης πληροφορίας.





Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα βασικά θέματα και οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών για το 2015, όπως καταγράφηκαν, μέσω των διαύλων επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα και αναλύθηκαν/αξιολογήθηκαν από αυτήν διεξοδικά στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου AA1000APS.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Επενδυτές και Μέτοχοι	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξάμηνη και ετήσια βάση. • Ετήσια Έκθεση. • Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. • Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων. • Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων. • Τμήμα Σχέσεων με Θεσμικούς Επενδυτές και Αναλυτές (Investor Relations). • Roadshows σε χώρες του εξωτερικού και ειδικές εκδηλώσεις ενημέρωσης. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου. • Ενίσχυση τιμής μετοχής/Μερισματική απόδοση. • Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου. • Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση δραστηριοτήτων σε αναπτυσσόμενες αγορές. • Επάρκεια οικονομικών πληροφοριών και ποιότητα οικονομικών αναφορών. • Διαφάνεια και Ισότιμη πληροφόρηση επενδυτών. • Συμμόρφωση με κανόνες λειτουργίας της αγοράς.
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών. • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center). • Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας. • Ιστοσελίδα. • Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας. • Ανάπτυξη νέας υπηρεσίας προώθησης βασικών ασφαλειών μέσω web, από την Εθνική Ασφαλιστική. • Πρόγραμμα «Δειξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού. • Infotainment οθόνες σε 45 Καταστήματα της Τράπεζας. • Επισκέψεις σχολείων σε Καταστήματα της Τράπεζας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Αναβάθμιση εξυπηρέτησης στα Καταστήματα. • Διαφανείς οικονομικοί όροι, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές, σε προϊόντα / υπηρεσίες. • Τιμολογιακή πολιτική. • Προσφορά ευέλικτων προϊόντων / υπηρεσιών, που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες τους, καλύτερη εξυπηρέτηση. • Ευέλικτες διαδικασίες / Μείωση γραφειοκρατίας. • Κάλυψη χρηματοδοτικών αναγκών επιχειρήσεων και ιδιωτών. • Προσφορά προϊόντων / υπηρεσιών που συμβάλλουν στην προώθηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών σκοπών. • Κάλυψη του ψηφιακού χάσματος. • Διευκολύνσεις / Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας. • Προστασία καταναλωτή, προσωπικών δεδομένων και τραπεζικού απορρήτου.
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπροσώπηση στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. • Περιοδικό «Πρώτοι Εμείς», Ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Τράπεζας (intranet), Ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία», Ιστοσελίδες Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού και Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπογραφή κλαδικής και επιχειρησιακής σύμβασης εργασίας. • Περαιτέρω ενίσχυση προγραμμάτων επιμόρφωσης και εκπαίδευσης. • Προγραμματισμός αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό για την ενίσχυση Καταστημάτων και Μονάδων της Διοίκησης. • Αναβάθμιση εσωτερικών διαδικασιών και Κανονισμών.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. • Σύστημα υποβολής προτάσεων / παραπόνων. • Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των Συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση και συναντήσεις με ειδικούς συνεργάτες για εργασιακά τους θέματα. • Ετήσια αξιολόγηση (σε συνεργασία αξιολογούμενου και αξιολογητή). • Ετήσιος διαγωνισμός «i-δέα» με αξιολόγηση προτάσεων καινοτομίας του προσωπικού. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ευκαιρίες ανάπτυξης και εξέλιξης. • Περαιτέρω ενίσχυση της Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον και διαρκείς ενέργειες για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. • Μέριμνα για τη στήριξη εργαζομένων σε περιστατικά βίας ή ληστείας και πρόσθετες κοινωνικές παροχές. • Διαφάνεια, ισότητα και αξιοκρατία. • Διευκολύνσεις / Ρυθμίσεις οφειλών εργαζομένων. • Αμοιβές – Παροχές.
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις. • Συνέδρια. • Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια). • Διαγωνισμός «i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία». 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση των χρηματοδοτήσεων. • Στήριξη επενδυτικών πρωτοβουλιών με περιβαλλοντικό χαρακτήρα. • Συμμετοχή της Τράπεζας σε Ευρωπαϊκά και Κρατικά επιχειρηματικά προγράμματα. • Στήριξη επαγγελματιών και επιχειρήσεων. • Καλύτεροι όροι συνεργασίας. • Διευκολύνσεις – Ρυθμίσεις οφειλών πελατείας.
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημερωτικές συναντήσεις και ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. • Ενημερωτικές εκστρατείες και συμμετοχή σε κοινές δράσεις, για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. • Κύριο μέλος Ελληνικού Δικτύου για την Ε.Κ.Ε. 	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ενίσχυση των δράσεών τους. • Αμεσότερες διαδικασίες αξιολόγησης των προτάσεών τους. • Συμμετοχή της Τράπεζας σε εθελοντικές δράσεις. • Αξιολόγηση και κριτήρια επιλογής φορέων και δράσεων. • Λογοδοσία και διαφάνεια επωφελούμενων ΜΚΟ. • Εξοικονόμηση ενέργειας / φυσικών πόρων / κλιματική αλλαγή / ανακύκλωση / βιοποικιλότητα.
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους. • Συνεργασία με τις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης. • Χορηγίες / δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, σε ετήσια βάση, κατόπιν μελέτης αναγκών. • Διαγωνισμός «i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία». • Επισκέψεις σχολείων σε Καταστήματα της Τράπεζας. • Πρόγραμμα «Δειξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού. 	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες που δραστηριοποιείται. • Επιλογή τοπικών προμηθευτών. • Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών φορέων (κοινωνικών, πολιτιστικών, αθλητικών, κ.ά).
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Συναντήσεις διαβούλευσης. • Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής. • Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς. • Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων και αρχών Ε.Κ.Ε. στις συμβάσεις. 	<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση. • Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών. • Πληρωμές. • Εφαρμογή εργασιακής/περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας	Βασικά θέματα - προσδοκίες
Πολιτεία, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεχείς συναντήσεις συνεργασίας και διαβούλευσης με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την Τράπεζα της Ελλάδος και τις Εποπτικές Αρχές. • Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος. • Υποβολή εκθέσεων και αναφορών σε Εποπτικές Αρχές. 	<ul style="list-style-type: none"> • Συμμετοχή στη διαμόρφωση και επιτυχή εφαρμογή της εθνικής οικονομικής πολιτικής. • Λήψη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας, την τόνωση της αγοράς καθώς και την παροχή χρηματοδότησης σε κρίσιμους τομείς της οικονομίας. • Στήριξη δράσεων και προγραμμάτων της Πολιτείας. • Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση. • Συνεντεύξεις • Δελτία τύπου. • Διαφημίσεις. • Web Portal της Τράπεζας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με τα μέσα. • Συνεντεύξεις τύπου, σχετικά με την υλοποίηση των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης.

Η Τράπεζα, με στόχο την απρόσκοπτη και πιο αποτελεσματική συλλογή πληροφοριών, χρησιμοποιεί – διαφορετικά κατά περίπτωση - μέσα επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως:

- Έρευνες ικανοποίησης πελατών.
- Ειδικές υπηρεσίες επικοινωνίας και υποβολής παραπόνων.
- Συναντήσεις με συνδικαλιστικά σωματεία και ενώσεις εργαζομένων.
- Εταιρικές παρουσιάσεις, ημερίδες, ενημερωτικές συναντήσεις κ.λπ.
- Έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης της Αγοράς.
- Έρευνα για τις Μικρές και πολύ Μικρές Επιχειρήσεις (Μ.Μ.Ε.).

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ (MATERIALITY ANALYSIS)

Η ανταπόκριση της Τράπεζας

Η ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών συμβάλλει στο διαρκή εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της, στην αναβάθμιση των προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς και στη βελτίωση του συνόλου των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από την επιχειρηματική λειτουργία της.

Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο αναβάθμισης των διαδικασιών Ε.Κ.Ε., προχώρησε για τρίτη συνεχή χρονιά, στην εφαρμογή του Προτύπου AA1000APS, το οποίο αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και στην αποτύπωση της ανταπόκρισης της Τράπεζας στις εν λόγω προσδοκίες.

Σχηματική αποτύπωση των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders)

Η συγκεκριμένη διαδικασία είχε ως απώτερο στόχο να ενισχύσει το διάλογο της Τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενά της μέρη (stakeholders) στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της προσέγγισης αναφορικά με τη δέσμευσή της για συνεχή προώθηση των θεμάτων της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας στη χώρα μας, αλλά και της ανάπτυξης εποικοδομητικού διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της για την καταγραφή των σημαντικών θεμάτων που αποτελούν πεδίο ενδιαφέροντος τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, με βάση το πρότυπο AA1000APS και προκειμένου να εναρμονιστεί με τις σύγχρονες τάσεις του Reporting, σύμφωνα με το πρότυπο G4 του Global Reporting Initiative, η Τράπεζα ενίσχυσε τη διαδικασία της ανάλυσης ουσιαστικότητας (materiality analysis) από τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

Ακολουθώντας το εν λόγω Πρότυπο, ο καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 της Τράπεζας, πραγματοποιείται με βάση τα αποτελέσματα της διαδικασίας ουσιαστικότητας (Materiality) με την έννοια:

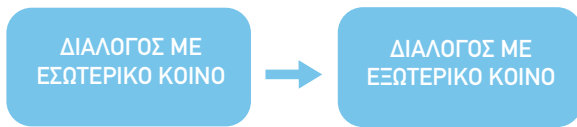
- Της αποτύπωσης των σημαντικών επιδράσεων του Οργανισμού σε οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο.
- Της επιρροής που έχουν στις αποφάσεις και στις αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε αφορούσε:

- Την ανάπτυξη διαλόγου με το εσωτερικό κοινό (Internal Materiality Analysis).
- Την ανάπτυξη διαλόγου με το εξωτερικό κοινό (External Materiality Analysis) ο οποίος υλοποιήθηκε σε δυο φάσεις. Σε πρώτη φάση, διοργανώθηκε μια σειρά εις βάθος συνεντεύξεων (face to face interviews) με επιλεγμένους συμμετόχους (stakeholders) της Τράπεζας. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε εξωτερικό materiality workshop με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων.

Η διαδικασία διαλόγου και αποτύπωσης των ουσιαστικών θεμάτων καθώς και η προτεραιοποίησή τους πραγματοποιήθηκε από τρίτο ανεξάρτητο φορέα, το QualityNet Foundation, προκειμένου να ακολουθηθεί η μεθοδολογία και να διατηρηθεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Σχηματική αποτύπωση του πλαισίου ανάπτυξης διαλόγου



Διάλογος με εσωτερικό κοινό (Εσωτερικό Materiality Analysis)

Η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου προχώρησε στην αρχική αναγνώριση και αναλυτική αποτύπωση των θεμάτων τα οποία αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας ενσωματώνοντας στη σχετική διαδικασία τα προβλεπόμενα από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες Απολογισμού Βιωσιμότητας του Προτύπου GRI G4, του σχετικού Συμπληρώματος του Κλάδου των Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (FSSS) και τη σχετική πληροφόρηση από τη συμμετοχή της σε φορείς που σχετίζονται με τα θέματα της Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Επιχειρηματικής Ηθικής (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ελληνικό Δίκτυο για την Επιχειρηματική Ηθική «EBEN GR», Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ε.Ε.Τ. και Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020»).

Στη συνέχεια, και με βάση τα παραπάνω, η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου - σε συνεργασία με 20 κεντρικές Διευθύνσεις της Τράπεζας - προχώρησε στην από κοινού μελέτη και αναλυτική επεξεργασία / αξιολόγηση των θεμάτων τα οποία αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας όπως αυτά συγκεντρώθηκαν από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας της με τα ενδιαφερόμενα μέρη και παράλληλα αποτύπωσαν και την τακτική επικοινωνία των στελεχών της μαζί τους. Από τη διαδικασία αυτή αποτυπώθηκαν 89 ζητήματα από τα οποία 69 αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της Τράπεζας, τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν τελικά σε 25 σχετικά θέματα.

Διάλογος με εξωτερικό κοινό (Εξωτερικό Materiality Analysis)

Η ανάπτυξη του διαλόγου της Τράπεζας με το εξωτερικό κοινό (External Materiality Analysis) υλοποιήθηκε σε δυο φάσεις. Στην πρώτη φάση υλοποιήθηκε μια ποιοτική προσέγγιση με μια σειρά από εις βάθος συνεντεύξεις (face to face interviews) με επιλεγμένα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) της Τράπεζας τα οποία διαθέτουν εμπειριστατωμένη γνώση των θεμάτων της χρηματοοικονομικής αγοράς καθώς και των θεμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και επιχειρηματικής ηθικής. Στη δεύτερη φάση υλοποιήθηκε συνάντηση εργασίας (materiality workshop) με μια ευρύτερη ομάδα συμμετόχων με εκπροσώπους όλων των ομάδων.

Βήματα διαδικασίας εξωτερικού materiality analysis:

1. Προσωπικές συνεντεύξεις: Στόχος των προσωπικών συνεντεύξεων ήταν να καταγραφεί η προτεραιοποίηση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας καθώς και ο καθορισμός των ορίων του κάθε θέματος από προσωπικότητες που έχουν γνώση και εμπειρία είτε αναφορικά με τα θέματα της εταιρικής υπευθυνότητας και της βιώσιμης ανάπτυξης, είτε σε θέματα που άπτονται του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού τομέα.

2. Συνάντηση εργασίας (materiality workshop): Αντικείμενο του συγκεκριμένου workshop, ήταν να αναπτύξει διάλογο μεταξύ εκπροσώπων των ενδιαφερομένων μερών της Εθνικής Τράπεζας ως προς τα θέματα τα οποία έχουν αναγνωριστεί από την ίδια την Τράπεζα ως σχετικά σύμφωνα με τη διαδικασία της εσωτερικής αξιολόγησης ουσιαστικότητας που διεξήχθη

σε συνεργασία με τις αρμόδιες Κεντρικές Διευθύνσεις της. Στη συνέχεια, τα σχετικά θέματα αξιολογήθηκαν και ιεραρχήθηκαν από τους συμμετέχοντες σύμφωνα με μια κοινά αποδεκτή κλίμακα. Για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν, καθορίστηκαν τα όρια της επίδρασής τους εντός και εκτός του Οργανισμού. Στο εν λόγω workshop έλαβαν μέρος συμμετέχοντες οι οποίοι καλύπτουν το σύνολο σχεδόν των ομάδων των ενδιαφερομένων μερών της Τράπεζας (Επιχειρηματική Κοινότητα, Θεσμικοί και Εποπτικοί Φορείς, Μ.Μ.Ε., Μ.Κ.Ο., Πελάτες, Εργαζόμενοι).

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια του materiality workshop παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν στους συμμετέχοντες τα θέματα, όπως αυτά είχαν αξιολογηθεί από την Εθνική Τράπεζα, σύμφωνα με τους άξονες δραστηριότητας που αποτυπώνονται στο Πρότυπο GRI G4. Τα ενδιαφερόμενα μέρη προσκλήθηκαν να προτεραιοποιήσουν τα σχετικά θέματα ανά άξονα δραστηριότητας σύμφωνα με μια προαποφασισμένη κλίμακα αξιολόγησης. Μετά την ολοκλήρωση της προτεραιοποίησης των ουσιαστικών θεμάτων, καθορίστηκαν τα όρια των θεμάτων αυτών, δηλαδή η επίδραση που έχει το κάθε θέμα εντός και εκτός του Οργανισμού και σε ποιο κοινό αντίστοιχα. Στη συνέχεια, τα ενδιαφερόμενα μέρη προσκλήθηκαν να καταγράψουν -σύμφωνα με τη δική τους αντίληψη- την επίδραση που έχει το κάθε θέμα στο αντίστοιχο κοινό στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού. Οι γενικότερες παρατηρήσεις τους ως προς το περιεχόμενο των ουσιαστικών θεμάτων θα ληφθούν υπόψη για την μελλοντική ανάπτυξη της επίδρασης της Τράπεζας στους πυλώνες της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.

3. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε σύγκριση ανάμεσα στους μέσους όρους των βαθμολογιών των στοχευμένων ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις και στους μέσους όρους των βαθμολογιών της ευρύτερης ομάδας των ενδιαφερομένων μερών που συμμετείχαν στη συνάντηση εργασίας, προκειμένου να καταγραφούν οι μεγάλες αποκλίσεις και η προτεραιότητα της κάθε ομάδας. Η συγκεκριμένη διαδικασία οδήγησε σε μια ποιοτική μελέτη του δείγματος και των δεδομένων και στην καταγραφή των σχετικών συμπερασμάτων. Τα αποτελέσματα μελετήθηκαν από την Τράπεζα, ώστε να σχεδιαστεί ένα ευρύτερο πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τους συμμετόχους (stakeholder engagement) καθώς και τρόπων ανταπόκρισης στις προσδοκίες τους. Ενδεικτικά, τα θέματα στα οποία παρατηρήθηκαν οι μεγαλύτερες αποκλίσεις είναι τα παρακάτω:

- Στον Άξονα Οικονομία: Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση, Υπεύθυνες Προμήθειες.
- Στον Άξονα Ευθύνη Προϊόντος και Υπηρεσιών: Απόρρητο Πελατών, Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Στον Άξονα Εργασιακές Σχέσεις: Σχέσεις Εργαζομένων-Διοίκησης.
- Στον Άξονα Περιβάλλον: Παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων.

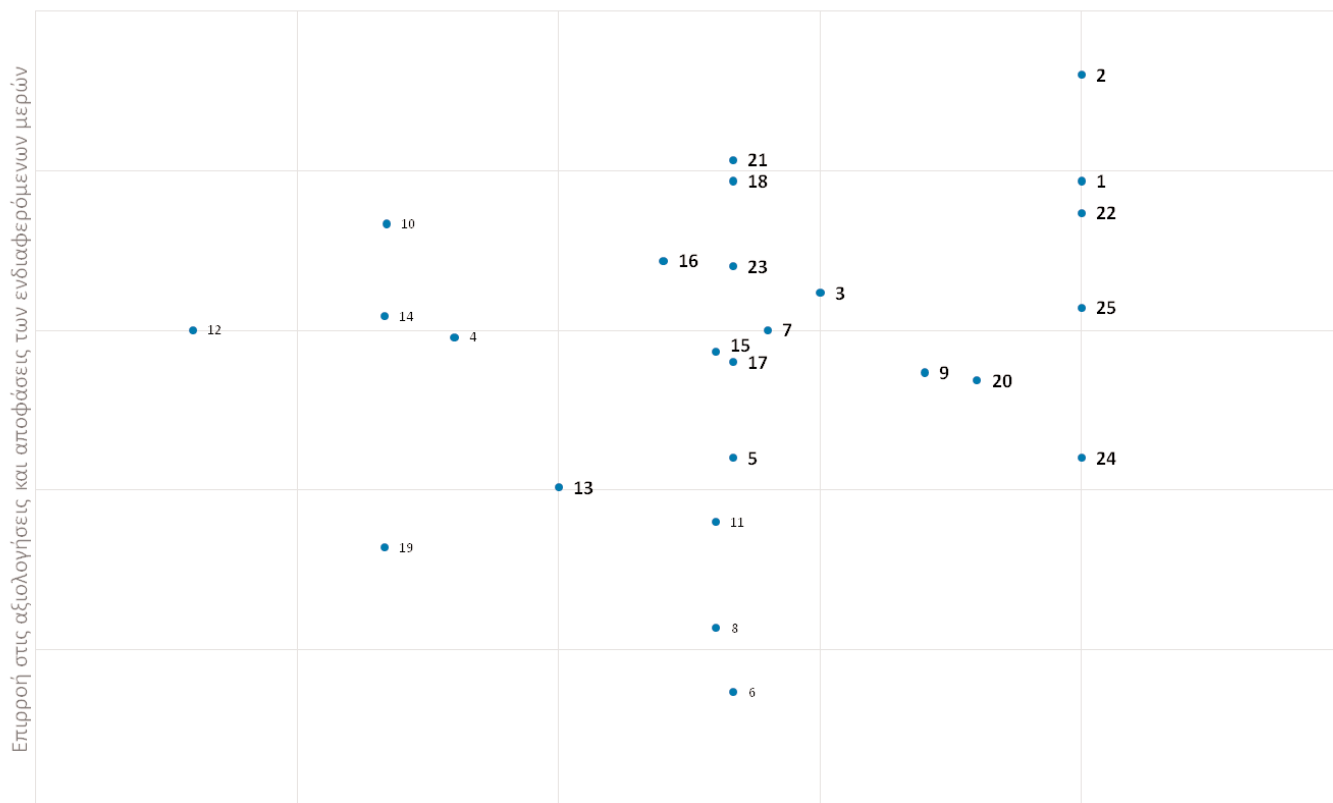
Η συνολική διαδικασία διαλόγου, όπως περιγράφηκε αναλυτικά παραπάνω, είχε ως αποτέλεσμα η Τράπεζα να εξετάσει 25 σχετικά θέματα τα οποία συνδέονται με τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αξιολογήσεις και τις αποφάσεις των ενδιαφερομένων μερών της. Από τα θέματα αυτά και με βάση τη μεθοδολογία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που εφάρμοσε η Τράπεζα, προέκυψαν 17 ουσιαστικά θέματα. Ο πίνακας με τα ουσιαστικά θέματα και τα όρια επίδρασης καθώς και το διάγραμμα των ουσιαστικών θεμάτων (materiality matrix) παρουσιάζονται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ*

Θέματα	Όρια
	Εντός Οργανισμού
1. Οικονομική Επίδοση	Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Θυγατρικές, Δίκτυα
2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση	Μέτοχοι, Διοίκηση, Επενδυτές, Δίκτυο Καταστημάτων
3. Παρουσία στην Αγορά	Μέτοχοι, Διοίκηση, Επενδυτές, Δίκτυο Καταστημάτων, Θυγατρικές
4. Υπεύθυνες Προμήθειες	Μέτοχοι, Διοίκηση
5. Διαχείριση Ενέργειας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση
6. Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου	Εργαζόμενοι, Διοίκηση
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	Δίκτυο Καταστημάτων, Θυγατρικές, Διοίκηση
8. Στερεά Απόβλητα	Διοίκηση
9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση	Διοίκηση, Μέτοχοι
10. Παρακολούθηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων	Μέτοχοι, Διοίκηση
11. Πολιτική Μετακινήσεων Στελεχών	Εργαζόμενοι
12. Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών	Διοίκηση
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι
14. Σχέσεις Εργαζομένων - Διοίκησης	Διοίκηση, Εργαζόμενοι
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Εργαζόμενοι, Διοίκηση
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων
17. Ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση
18. Μηχανισμοί παραπόνων για εργασιακές πρακτικές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Συνήγορος του Πελάτη
19. Ανθρώπινα Δικαιώματα	Εργαζόμενοι
20. Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών	
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	Διοίκηση
22. Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Διοίκηση
23. Απόρρητο Πελατών	Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων
24. Επικοινωνία και Υπεύθυνο Μάρκετινγκ	Διοίκηση, Εργαζόμενοι
25. Ποιοτική εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατείας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση
	Εκτός Οργανισμού
	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Εποπτικές Αρχές, Κράτος, Πελάτες
	Πελάτες, Επενδυτές, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κράτος
	Προμηθευτές
	Τοπικές Κοινωνίες
	Τοπικές Κοινωνίες, Εποπτικές Αρχές, Κράτος
	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Τοπικές Κοινωνίες
	Εποπτικές Αρχές, Κράτος
	Εποπτικές Αρχές, Κράτος
	Προμηθευτές, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Πελάτες
	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Πελάτες
	Πελάτες, Τοπικές Κοινωνίες, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Πελάτες
	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα

* Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαεπτά (17) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση.

Matrix Materiality Analysis- Εθνική Τράπεζα



Σημασία των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων.



Τα ουσιαστικά θέματα τα οποία προέκυψαν από την όλη διαδικασία είναι τα δεκαεπτά (17) τα οποία επισημαίνονται με έντονη σήμανση όπως και στον Πίνακα Σχετικών και Ουσιαστικών Θεμάτων και Όρια Επίδρασης και αναφέρονται παρακάτω αναλυτικά.

2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση.
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων.
 1. Οικονομική Επίδοση.
18. Μηχανισμοί Παραπόνων για Εργασιακές Πρακτικές.
22. Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών.
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση.
23. Απόρρητο Πελατών.
 3. Παρουσία στην Αγορά.
25. Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατείας.
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες.
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία.
17. Ίσες Ευκαιρίες, διαφορετικότητα και Ίσες Αμοιβές.
 9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση.
20. Στήριξη Τοπικών Κοινωνιών.
 5. Διαχείριση Ενέργειας.
24. Επικοινωνία και Υπεύθυνο Μάρκετινγκ.
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων.

Materiality - ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Ουσιαστικά Θέματα	M.O. Εσωτερικού Materiality	M.O. Stakeholders Workshop	M.O. Face to Face Interviews
1. Οικονομική Επίδοση	4,00	4,52	4,33
2. Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εταιρική Διακυβέρνηση	4,00	4,77	4,88
3. Παρουσία στην Αγορά	3,50	4,18	3,94
5. Διαχείριση Ενέργειας	3,33	3,55	3,75
7. Περιβαλλοντικά Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες	3,40	4,09	3,75
9. Περιβαλλοντική Συμμόρφωση	3,70	3,91	3,75
13. Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Πολιτική Προσλήψεων	3,00	3,56	3,38
15. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	3,30	4,05	3,63
16. Κατάρτιση και Εκπαίδευση	3,20	4,27	4,06
17. Ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	3,33	4,05	3,50
18. Μηχανισμοί παραπόνων για εργασιακές πρακτικές	3,33	4,73	3,75
20. Τοπικές Κοινωνίες	3,80	3,85	3,82
21. Χαρτοφυλάκιο Προϊόντων	3,33	4,64	4,25
22. Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	4,00	4,36	4,38
23. Απόρρητο Πελατών	3,33	3,91	5,00
24. Επικοινωνία Μάρκετινγκ	4,00	3,73	3,25
25. Ποιοτική εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση πελατείας	4,00	4,36	3,75

Η ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

Η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2015, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Στη συνέχεια, παρατίθεται το σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και διαδικασιών, τις οποίες έθεσε σε εφαρμογή η Τράπεζα το 2015 με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

Επενδυτές και Μέτοχοι

- Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διαχειρίζεται ενεργά την κεφαλαιακή του βάση, ώστε να εξασφαλίσει ότι οι εταιρείες του Ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετόχων τους μέσα από την βέλτιστη ισορροπία χρέους και κεφαλαίου. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό την διατήρηση της κεφαλαιακής του επάρκειας.

Πελάτες

- Συνέχισε τη λειτουργία του θεσμού του «Συνηγόρου του Πελάτη» που από το 2011 επεκτάθηκε και στην Εθνική Ασφαλιστική, με στόχο τη φιλική διευθέτηση των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών της.
- Συνέχισε τη λειτουργία του Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Συνέχισε, και κατά το 2015, την ανακαίνιση Καταστημάτων, με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, φιλικού και πιο λειτουργικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης.
- Διέθεσε στην αγορά χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση Φωτοβολταϊκών Συστημάτων τόσο προς ιδιώτες, όσο και προς επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη το ενδιαφέρον και την τάση των καταναλωτών για φιλικότερες προς το περιβάλλον επενδύσεις, με παράλληλο οικονομικό όφελος.
- Διέθεσε στην αγορά προϊόντα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, καθώς και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.
- Συνέχισε σταθερά, και κατά το 2015, τη χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων.
- Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών και νοικοκυριών.
- Μεριμνήσε για τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που διέπει την προστασία του καταναλωτή, τη διαφάνεια στις συναλλαγές, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Εργαζόμενοι

- Συνέχισε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τόσο με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια, όσο και με συμμετοχές σε εκπαιδύσεις εκτός Τράπεζας.
- Στο πλαίσιο της απόφασης του Δ.Σ. της Τράπεζας για την απορρόφηση των θυγατρικών Εταιρειών της, «Εθνική Κεφαλαίου» και «Εθνodata», πραγματοποιήθηκε η απορρόφηση του Προσωπικού των εν λόγω Εταιρειών, με την προοπτική ένταξής τους στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας.
- Συνεχίστηκε με στοχευμένα προγράμματα η περαιτέρω θωράκιση της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της Τράπεζας.
- Συνεχίστηκε η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου «Πρώτες Βοήθειες» στο προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Πραγματοποιήθηκαν και συνεχίζονται να πραγματοποιούνται ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό σε θέματα πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.

Επιχειρηματική Κοινότητα

- Η Τράπεζα προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναδιάρθρωσης και ρύθμισης οφειλών σε επιχειρηματικούς δανειολήπτες με προσωρινά προβλήματα ρευστότητας.
- Η Τράπεζα στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, συνέχισε τη χρηματοδότηση μικρομεσαίων μέσω της κοινοτικής πρωτοβουλίας JEREMIE, που υλοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά σε συγχρηματοδοτούμενα δάνεια, καθώς και μέσω των Προγραμμάτων της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ).
- Η Τράπεζα συμμετέχει στο πρόγραμμα JESSICA με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος, με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
- Η Τράπεζα στήριξε, μέσω πιστοδοτήσεων, τις επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας μας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Αναπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών
Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεργάστηκε με διάφορες ΜΚΟ (περισσότερες πληροφορίες παρέχονται στα κεφάλαια «Με Ευθύνη για την Αγορά», «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον»). • Ανέπτυξε δράσεις εθελοντισμού.
Τοπικές Κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Συνέχισε το πλούσιο χορηγικό της πρόγραμμα, με έμφαση στον Άνθρωπο, τον Πολιτισμό, το Περιβάλλον, στηρίζοντας δράσεις και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη τη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. • Ανέπτυξε δράσεις εθελοντισμού.
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Η Τράπεζα, από το 2013, ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας σε όλες τις προκηρύξεις διαγωνισμών και συμβάσεις με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την παιδική εργασία, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.
Πολιτεία, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> • Συνέχισε το 2015, συνεπής στο θεσμικό της ρόλο, τη σταθερή χρηματοδότηση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων (σε στεγαστικά, επιχειρηματικά δάνεια σε ΜΜΕ και καταναλωτικά). • Μεριμνήσε για τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου. • Μεριμνήσε για την αποτελεσματική επικοινωνία και την άμεση ανταπόκριση στα ερωτήματα / αιτήματα Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών.
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων. • Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία. • Αναβάθμιση του web portal της Τράπεζας.

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ 2015

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες και ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών της, θέτει σε ετήσια βάση στόχους ανά άξονα Ε.Κ.Ε.

Ακολούθως, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα, αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2015 και παρατίθενται οι ενότητες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΠΡΟΦΙΛ - Η ΕΚΕ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ		
Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης».
Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του Ο.Η.Ε. για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative)	Στο στάδιο της μελέτης για τη λήψη αποφάσεων για περαιτέρω ενέργειες	
Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ, τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.	Επετεύχθη	Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης» Ενότητα: «Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»

Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών, μέσω κεντροποίησης, απλοποίησης και αυτοματοποίησης, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη του προσωπικού και τη βέλτιστη κατανομή των ανθρώπινων πόρων, με σκοπό την απρόσκοπτη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και την προστασία των συμφερόντων του, αλλά και της Τράπεζας. Κύρια αντικείμενα για το 2015 αποτελούν η νέα εφαρμογή διαχείρισης γνώσης (info center), όπου συγκεντρώνεται, ταξινομείται και αποδελτιώνεται το σύνολο των πληροφοριών / οδηγιών που αφορούν στη λειτουργία του Δικτύου Καταστημάτων, οι διαδικασίες συναλλακτικής εξυπηρέτησης και η αναβάθμιση υποδομών για πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών.

Αναδιάρθρωση του Δικτύου Καταστημάτων για την υποστήριξη της στρατηγικής της Τράπεζας, με στόχο την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων και την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας. Το βέλτιστο Δίκτυο (έως το τέλος του 2017) έχει προσδιοριστεί σε 550 Καταστήματα στην Επικράτεια, διαρθρωμένο με βάση οικονομικά αλλά και κοινωνικά κριτήρια.

Περαιτέρω καλλιέργεια πελατοκεντρικής αντίληψης στο Δίκτυο Καταστημάτων. Συστηματική και στοχευμένη εκπαίδευση προσωπικού, ολοκλήρωση αξιολόγησης πιλοτικής εφαρμογής του νέου Πελατοκεντρικού Μοντέλου λειτουργίας και επίλυση θεμάτων μέσω κατάλληλων έργων υποδομής.

Επετεύχθη η α΄ φάση, σε εξέλιξη η β΄ φάση του έργου

Σε εξέλιξη

Ο εν λόγω στόχος είναι διαχρονικός και για το 2015 επετεύχθη μέσω της υλοποίησης των ακόλουθων δράσεων:

- Συνέχιση πιλοτικής πελατοκεντρικής λειτουργίας 22 Καταστημάτων.
- Ενημέρωση του συνόλου του προσωπικού 95 Καταστημάτων για το πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας.
- Εκπαίδευση Διευθυντών των ανωτέρω Καταστημάτων καθώς και των Στελεχών των πιλοτικών Καταστημάτων στην πελατοκεντρική αντίληψη.
- Αξιολόγηση των πρώτων ευρημάτων από τη λειτουργία των πιλοτικών Καταστημάτων και δρομολόγηση περαιτέρω ενεργειών υποστήριξης της πελατοκεντρικής λειτουργίας (βελτιώσεις συστημάτων και διαδικασιών).

ΣΤΟΧΟΙ 2015 ΑΓΟΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<p>Στρατηγική για τη μεγιστοποίηση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από την πελατεία μέσα από κατάλληλες υπηρεσίες και στοχευμένες ενημερωτικές ενέργειες.</p>	<p>Επετεύχθη. Εντός του 2015 μελετήθηκε η συναλλακτική συμπεριφορά της πελατείας του Δικτύου των Καταστημάτων και διαμορφώθηκε στρατηγική για μετάπτωση ταμειακών συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα και υπηρεσίες. Η σταδιακή υλοποίησή της αποτελεί στόχο του 2016.</p>	<p>Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας)</p>
<p>Συστηματική παρακολούθηση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας των εσωτερικών δικλίδων ασφαλείας (controls) με σκοπό τον περιορισμό της έκθεσης του Δικτύου σε λειτουργικούς κινδύνους και την ελαχιστοποίηση των σχετικών ζημιών, μέσα από την καθημερινή και συνεχή παρακολούθηση (ongoing monitoring) των διαδικασιών εκείνων που σύμφωνα με τις ελεγκτικές αρχές της Τράπεζας και των Εποπτικών Αρχών στοιχειοθετούν δυνητικά υψηλό λειτουργικό κίνδυνο.</p>	<p>Επετεύχθη Το 2015 ο Τομέας Εποπτείας Λειτουργιών Δικτύου επεξεργάστηκε και έθεσε σε εφαρμογή περίπου 15 σενάρια προκειμένου να διαπιστωθεί, μέσα από την καθημερινή παρακολούθηση (ongoing monitoring) ότι οι δικλίδες ασφαλείας λειτουργούν σύμφωνα με τις εγκύκλιες οδηγίες. Παράλληλα υπέβαλε στις αρμόδιες υπηρεσίες 12 προτάσεις για βελτίωση και απλοποίηση των διαδικασιών στις λειτουργίες των Καταστημάτων με στόχο τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους, τον εκσυγχρονισμό της Τράπεζας και τη συμμόρφωσή της με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.</p>	
<p>Ανίχνευση αδυναμιών και παραλείψεων στις λειτουργίες και διαδικασίες των Καταστημάτων και υποβολή προτάσεων για τη λήψη και την ορθή υλοποίηση διορθωτικών μέτρων που συνίστανται στην επανεξέταση συγκεκριμένων δικλίδων ασφαλείας, με έμφαση στην εφαρμογή της αρχής των 4 ματιών στις διαδικασίες των Καταστημάτων και στο διαχωρισμό των καθηκόντων που πηγάζουν από ασυμβίβαστα καθήκοντα.</p>	<p>Επετεύχθη Βλέπε ανωτέρω διευκρίνιση.</p>	
<p>Σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της ταμειακής εξυπηρέτησης, μέσω ανάπτυξης εξειδικευμένων εφαρμογών (π.χ. ηλεκτρονικό εισιτήριο) και προγνωστικών μοντέλων για το συναλλακτικό φόρτο στα ταμεία.</p>	<p>Επετεύχθη εν μέρει. Εντός του 2015 ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός εφαρμογών για: - Την δυνατότητα και ηλεκτρονικής έκδοσης αριθμού προτεραιότητας εξυπηρέτησης στα ταμεία των Καταστημάτων. - Την διαχείριση των tellers με βάση μοντέλο πρόγνωσης του συναλλακτικού φόρτου ανά ημέρα. Λόγω των έκτακτων προτεραιοτήτων λειτουργίας του Δικτύου (capital controls) η υλοποίηση των ανωτέρω αποτελεί στόχο του 2016.</p>	

ΑΓΟΡΑ

Διενέργεια επιτόπιων ελέγχων σε προεπιλεγμένα, ανά επίπεδο λειτουργικού κινδύνου, Καταστήματα με στόχο τη διαπίστωση της συμμόρφωσής τους με τις εγκύκλιες οδηγίες της Τράπεζας και την παροχή, όπου χρειάζεται, συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν την τήρηση των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου.

Επετεύχθη
Κατά τη διάρκεια του 2015 ο Τομέας Εποπτείας Λειτουργιών Δικτύου πραγματοποίησε επισκέψεις σε 20 επιλεγμένα Καταστήματα έτσι ώστε να διαμορφώσει άποψη, από κοινού με τα στελέχη των τελευταίων, για τις περιοχές που χρήζουν βελτιώσεων αναφορικά με τον λειτουργικό κίνδυνο. Για την επιλογή των καταστημάτων ο Τομέας εφαρμόζει (πilotικά προς το παρόν) συγκεκριμένη μεθοδολογία που λαμβάνει υπόψη πλήθος κριτηρίων και κάνει χρήση συγκεκριμένου Φύλλου Ελέγχου (Check List) το οποίο εμπεριέχει προεπιλεγμένο δείγμα από καθορισμένες θεματικές περιοχές δραστηριοτήτων της Μονάδας. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου ο Τομέας αποστέλλει στο Κατάστημα, με κοινοποίηση στον Περιφερειακό Διευθυντή, μέσω ΣΗΔΑ, το Check List με τις περιοχές στις οποίες υπάρχουν ευρήματα καθώς και συνοδευτική επιστολή με κατά περίπτωση οδηγίες.

Διεύρυνση του υγιούς και καινοτόμου πελατολογίου και αύξηση των πιστοδοτήσεων που απευθύνονται σε αυτό:

- μέσω συστηματικών επισκέψεων εξειδικευμένου προσωπικού, για την προσέγγιση-προσέλκυση και ενημέρωση της επιχειρηματικής πελατείας αλλά και
- μέσω οργάνωσης και ενεργούς συμμετοχής σε εγχώρια και διεθνή συνέδρια και εκθέσεις επιχειρηματικότητας και αειφόρου ανάπτυξης.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)

Παροχή χρηματοδοτικής στήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση νέων παραγωγικών και αναπτυξιακών επενδύσεων από υφιστάμενους και νέους πελάτες περιλαμβανομένου και του κλάδου των Α.Π.Ε., εξοικονόμησης ενέργειας και νέων τεχνολογιών, όπου η Τράπεζα παραδοσιακά πρωτοστατεί κατέχοντας υψηλή τεχνογνωσία.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)

Στήριξη της ρευστότητας, της δραστηριότητας και αποδοτικότητας / κερδοφορίας των υφιστάμενων και των νέων επιχειρηματικών πελατών μέσω:

- της απρόσκοπτης παροχής χρηματοδοτήσεων που καλύπτουν

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο - Μεσαίων Επιχειρήσεων)

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
<p>πραγματικές λειτουργικές ανάγκες, με αυξημένη ευαισθησία ως προς τη διατήρηση του χρηματοοικονομικού κόστους των επιχειρήσεων στα χαμηλότερα δυνατά επίπεδα,</p> <ul style="list-style-type: none"> - της απρόσκοπτης εκτέλεσης όλων των Τραπεζικών μεσολαβητικών εργασιών που υποστηρίζουν τη ρευστότητα και την ομαλή εκτέλεση όλων των λειτουργιών της επιχειρηματικής πελατείας, - της διαρκούς ενημέρωσης και διάθεσης νέων προϊόντων διαχείρισης ρευστότητας και ηλεκτρονικής τραπεζικής, - της συνέχισης των ενεργειών αναδιάρθρωσης ή και ρύθμισης οφειλών επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές. 	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
<p>Η Τράπεζα, και για το 2015, διατηρεί τη στρατηγική στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων του τομέα των μεσαίων επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης, παρέχοντας την αναγκαία ρευστότητα για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.</p>	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
<p>Συστηματική στήριξη υφιστάμενου επιχειρηματικού πελατολογίου με την παροχή της απαιτούμενης, κάτω από την δύσκολη οικονομική συγκυρία, ρευστότητας, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων, αλλά και αναδιρθρώσεων υφιστάμενων δανείων.</p>	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
<p>Η Τράπεζα και το 2015 θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, συμμετέχοντας σε Δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ΜΜΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους και αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες. Παράλληλα, θα διερευνήσει σε συνεργασία με λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς τη συμμετοχή σε νέα προγράμματα στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014 – 2020.</p>	Επετεύχθη αύξηση στις νέες χορηγήσεις, ενώ η αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης αποτελεί έργο σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες)
<p>Χορήγηση νέων στεγαστικών δανείων προς νοικοκυριά και ουσιαστική αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησής τους, μέσω ταχύτερων διαδικασιών υποβολής και αξιολόγησης των σχετικών αιτημάτων και ανάπτυξης σύγχρονων εργαλείων πληροφόρησης (on-line υπολογιστής και υποβολή αιτήματος για λήψη στεγαστικού δανείου).</p>		

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
<p>Επιπρόσθετα, η Τράπεζα θα διαχειριστεί αποτελεσματικότερα τους πελάτες που εμφανίζουν δυσκολία στην εξυπηρέτηση των υποχρεώσεών τους, συμμορφούμενη πλήρως στα προβλεπόμενα από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013 και ανταποκρινόμενη στις προωθούμενες νομοθετικές δυνατότητες ρύθμισης. Ήδη συστάθηκε ο Τομέας Διευθέτησης Οφειλών Λιανικής με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση – εκτός άλλων – και οφειλών από επιχειρηματικά δάνεια Φυσικών Προσώπων.</p>	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων, Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων - Διευκολύνσεων)
<p>Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.</p>	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαφάνεια στις Προμήθειες)
<p>Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.</p>	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαφάνεια στις Προμήθειες)
<p>Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανεργία παραμένει σε υψηλά επίπεδα και παράλληλα το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών έχει μειωθεί και κατά το τρέχον έτος, η Τράπεζα στοχεύει στη συνεχή επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων ρύθμισης με την προσαρμογή τους στα νέα οικονομικά δεδομένα.</p>	Σε συνεχή εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Υποστήριξη των Νοικοκυριών: Πλαίσιο Ρυθμίσεων – Διευκολύνσεων)
<p>Σε ό,τι αφορά στα εναλλακτικά δίκτυα της Τράπεζας για το 2015 προγραμματίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Νέα εφαρμογή i-bank ειδικά για έξυπνα κινητά τηλέφωνα και ταμπλέτες, εκτέλεσης ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, με αυξημένη χρηστικότητα και συναλλαγές. - Η ίδρυση και λειτουργία νέου πολυχώρου i-bank store στη Λάρισα. 	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας)

ΣΤΟΧΟΙ 2015 ΑΓΟΡΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
<ul style="list-style-type: none"> - Η λειτουργία κωδικού ασφαλείας μιας χρήσης για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο (SMS i-code) με αποστολή μέσω sms στο κινητό τηλέφωνο το οποίο έχει δηλώσει ο πελάτης, η οποία παρέχει αυξημένη ασφάλεια σε σχέση με την χρήση της συσκευής token, καθώς περιέχει και πληροφορίες σχετικά με την αιτούμενη συναλλαγή, και ευκολία για τον πελάτη, αφού πλέον δεν απαιτείται να έχει την εν λόγω συσκευή μαζί του προκειμένου να εκτελέσει συναλλαγές. - Η υπηρεσία i-bank Simple Pay Spot για εκτέλεση πληρωμών από σημεία λιανικής και συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. - Η ολοκλήρωση της εφαρμογής P2P Payments, i-bank Social Pay, καθώς και η ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών statements λογαριασμών πιστωτικών καρτών και δανείων (i-bank statements) με σκοπό σταδιακά την πλήρη διακοπή της αποστολής έντυπων ενημερωτικών και ειδοποιητηρίων προς την πελατεία. 		
<p>Συνέχιση της προώθησης του θεσμού των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών από τον «Συνήγορο του Πελάτη» σε συνεργασία με τομείς της Τράπεζας και της Εθνικής Ασφαλιστικής ή / και εξωτερικούς φορείς διαμεσολάβησης.</p>	<p>Επετεύχθη</p>	<p>Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες)</p>

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΓΟΡΑ		
<p>Σε ό,τι αφορά στην παρουσία της Τράπεζας στα Social Media, για το 2015 προγραμματίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> - go4more & Social Media: Η δημιουργία σελίδας στο δημοφιλέστερο κοινωνικό δίκτυο Facebook, με στόχο την ενίσχυση της προβολής του προγράμματος και τη δημιουργία μίας «ζωντανής κοινότητας φίλων» του go4more. - Εθνική Τράπεζα & Social Media: Η παρουσία της Τράπεζας και στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο LinkedIn με εταιρική σελίδα, με στόχο την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας, καθώς και την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας της. 	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας)
<p>Σε ό,τι αφορά στον τομέα των ATMs σε συνέχεια για το 2015 προγραμματίζονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Η ανανέωση του στόλου των ATMs της Τράπεζας με μηχανήματα νέας τεχνολογίας. 	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας)
<ul style="list-style-type: none"> - Η αναβάθμιση του λογισμικού των υπόλοιπων ATMs κατά τα έτη 2015-2016, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της διαθεσιμότητάς τους και την ενίσχυση ασφάλειας των συναλλαγών. 	Σε εξέλιξη	
<ul style="list-style-type: none"> - Η ένταξη νέων συναλλαγών στο μενού των ATMs προς βελτίωση εξυπηρέτησης της πελατείας. 	Επετεύχθη	
<ul style="list-style-type: none"> - Η ανάρτηση μενού συναλλαγών στα αγγλικά προς εξυπηρέτηση αλλοδαπών κατόχων καρτών ΕΤΕ και ΔΙΑΣ. 	Επετεύχθη στο 70% του δικτύου ATMs	
<ul style="list-style-type: none"> - Η εγκατάσταση ATMs σε νέες θέσεις και ενίσχυση με επιπλέον ATMs υφιστάμενων θέσεων για την εξυπηρέτηση νέων περιοχών και εταιρικών πελατών. 	Επετεύχθη	
<ul style="list-style-type: none"> - Προσαρμογή των ATMs με on-line μηχανισμό καταθέσεων για την αποδοχή της νέας σειράς χαρτονομισμάτων ES2 προς συμμόρφωση με τα ελληνικά και ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα (Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα). 	Επετεύχθη	

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Εφαρμογή του PMS στην Εθνική Τράπεζα.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Αξιολόγηση Εργαζομένων)
Εξορθολογισμός πλαισίου λειτουργίας εξειδικευμένων Κανονισμών.	Σε εξέλιξη	
Εκπόνηση και εφαρμογή νέου πλαισίου χορήγησης και εξυπηρέτησης δανείων προς το προσωπικό.	Σε εξέλιξη	
Πιστοποίηση σε θέματα ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων.	Σε εξέλιξη	
Ενδυνάμωση συνεργασίας με τις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητες: Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εσωτερικού και Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εξωτερικού)
Οριστικοποίηση και εφαρμογή της Πολιτικής Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου και η εδραίωσή της σε ομιλικό επίπεδο.	Σε εξέλιξη	
Διεύρυνση του Προγράμματος «Ακαδημίας Πίστης».	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ακαδημία Πίστης)
Υποστήριξη του Ανθρώπινου Δυναμικού για την απόκτηση και ανανέωση επαγγελματικών πιστοποιήσεων για την παροχή υπηρεσιών στους τομείς επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.	Επετεύχθη. Όσον αφορά στην επαναπιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση βρίσκεται σε εξέλιξη (ολοκλήρωση σε βάθος πενταετίας σύμφωνα με τη νομοθεσία).	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο)
Σχεδιασμός και υλοποίηση Προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας για ανώτατα στελέχη.	Εκκίνηση Σχεδιασμού Προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας	
Θέσπιση κύκλων εκπαίδευσης ανά τυπική θέση εργασίας.	Σε εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου.	
Συνέχιση της συστηματικής αξιολόγησης και συμβουλευτικής καθοδήγησης του ανθρώπινου δυναμικού και περαιτέρω ενίσχυση του Συμβουλευτικού και Καθοδηγητικού ρόλου της Επιλογής.	Σε εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου.	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Επιλογή Προσωπικού)

ΣΤΟΧΟΙ 2015**ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ****ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ****ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ**

Εφαρμογή Προγραμμάτων Διαδοχής και Καριέρας του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, με στόχο τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού Ανάπτυξης Στελεχών και Διάδοχης Κατάστασης για θέσεις εποπτείας.

Σε εξέλιξη.
Λόγω της μεγάλης διοικητικής αναδιαμόρφωσης της Τράπεζας τα Προγράμματα επανασχεδιάστηκαν. Εκκρεμεί η θεσμοθέτηση και υλοποίησή τους.

Πρόγραμμα Ένταξης και Ανάπτυξης Νεοπροσληφθέντων πτυχιούχων διαγωνισμού ΑΣΕΠ 2014.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων, Επιλογή Προσωπικού)

Περαιτέρω αξιοποίηση νέων εργαλείων ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, όπως ενσωμάτωση βίντεο εισηγητή συγχρονισμένου με το εκπαιδευτικό περιεχόμενο (webcast), λειτουργία εικονικής τάξης (webinar), καθώς και σύγχρονων μεθόδων παρακίνησης μέσω επιβράβευσης των εκπαιδευτικών ενεργειών (gamification) και η επέκτασή τους.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ηλεκτρονική Εκπαίδευση)

Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας και για τις λοιπές θέσεις εργασίας και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ που θα προκύψουν λόγω αλλαγών στην οργανωτική δομή της Τράπεζας.

Σε συνεχή εξέλιξη λόγω της δυναμικής του στόχου, δεδομένου ότι οι θέσεις εργασίας μεταβάλλονται συνεχώς σύμφωνα με τις οργανωτικές αλλαγές που προκύπτουν στη δομή της Τράπεζας.

Παροχή συνδρομής στις Θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Περιγραφές Θέσεων εργασίας – Job Description)

Υλοποίηση του ετήσιου επιχειρησιακού προγραμματισμού σε Ανθρώπινο Δυναμικό στην Τράπεζα και τον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες που τίθενται και τους διαθέσιμους πόρους.

Επετεύχθη

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό)

Ολοκλήρωση βάσης δεδομένων επί παροχών και εξόδων Θυγατρικών εταιρειών Ομίλου και διαμόρφωση σχετικής αναφοράς προς τη Διοίκηση.

Σε εξέλιξη

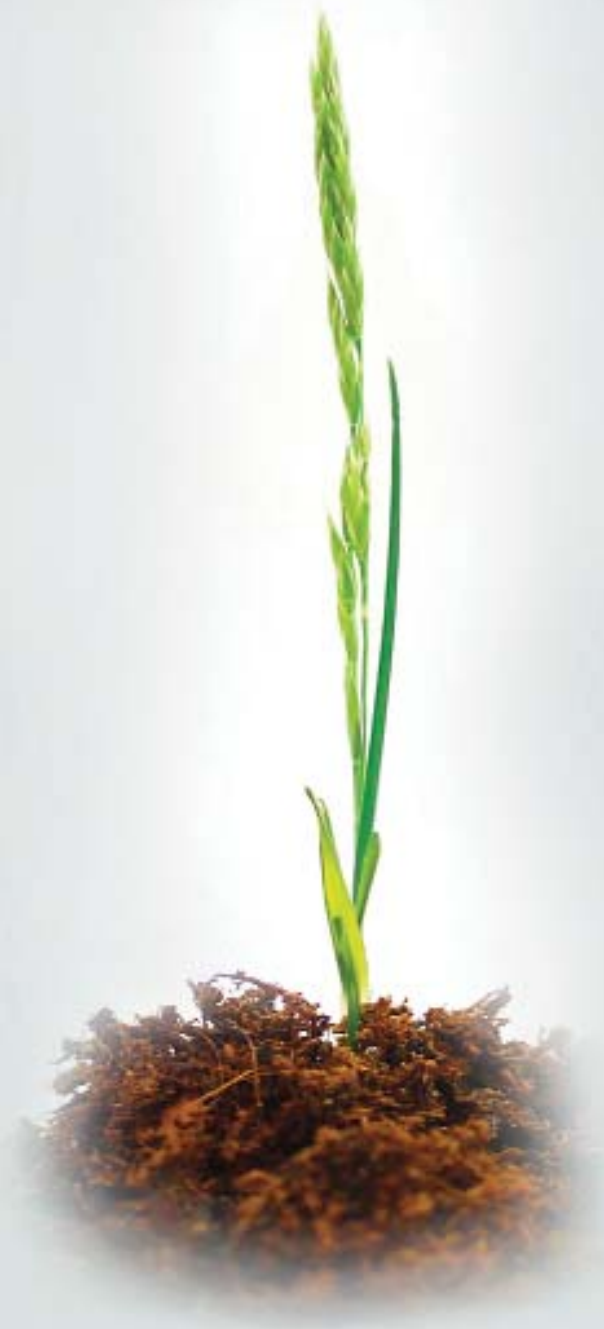
Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Ολοκλήρωση Πιλοτικού Προγράμματος Εφαρμογής Πολιτικής Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου και Εφαρμογή στην τράπεζα και τον Όμιλο)

ΣΤΟΧΟΙ 2015	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Προσαρμογή και αναθεώρηση του πλαισίου παροχών και κάλυψης υπηρεσιακών εξόδων σύμφωνα με τις φορολογικές εξελίξεις.	Σε εξέλιξη	
Προγραμματισμός νέας διεξαγωγής Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας 2015–2016.	Σε εξέλιξη	
Συντονισμός αξιολόγησης συμμετεχόντων στο πιλοτικό Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών μετά το πέρας της ετήσιας δοκιμαστικής περιόδου και διαβίβαση σχετικών εισηγήσεων στην αρμόδια Επιτροπή.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών)
Συντονισμός πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών ΙΚΥ–ΕΤΕ	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Πρόγραμμα Υποτροφιών ΙΚΥ-ΕΤΕ)
Υλοποίηση νέων Προγραμμάτων Internship "i-work@nbg" και συνέχιση προγράμματος πρακτικής άσκησης τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών εγχώριων ΑΕΙ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Θερινό Πρόγραμμα Απασχόλησης Τελειόφοιτων Μεταπτυχιακών Σπουδών)
Ολοκλήρωση Β' φάσης αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων, μέσω του Control Room της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου.	Σε εξέλιξη	
Ολοκλήρωση Κέντρου Λήψης Σημάτων Συναγερμού, για το σύνολο των Καταστημάτων της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο» (ενότητα: Θέματα Ασφαλείας)
Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (πολλαπλά κλειδώματα πόρτας διαφυγής, ρολά ασφαλείας κ.λπ.). Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων.	Σε εξέλιξη	

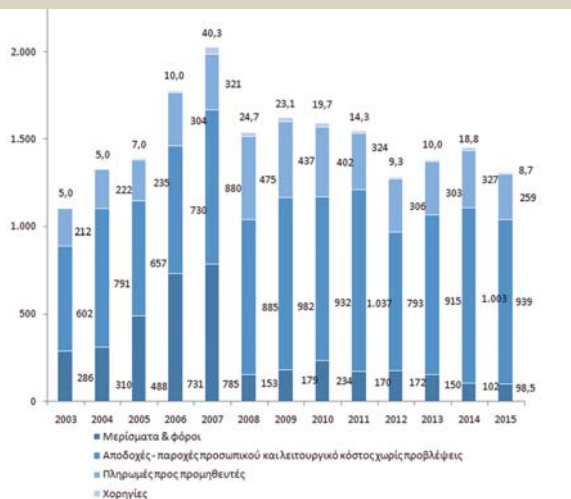
ΣΤΟΧΟΙ 2015 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Χρηματοδοτική στήριξη του κλάδου των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας με επιλεκτική χρηματοδότηση βιώσιμων επενδύσεων μεγάλων επιχειρήσεων, στήριξη επενδύσεων με εφαρμογή νέων τεχνολογιών Α.Π.Ε. (π.χ. ηλιοθερμία, βιομάζα κ.λπ.) και χρηματοδότηση μεσαίας κλίμακας επενδύσεων μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων.	Επετεύχθη μέσω διάθεσης ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε Α.Π.Ε. από νέο δάνειο Μ.Μ.Ε. το οποίο υπέγραψε η Τράπεζα με την Ε.Τ.Επ.	Επετεύχθη μέσω διάθεσης ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων, Ενίσχυση των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων)
Προώθηση εγκρίσεων σχεδίων προς ένταξη στο πρόγραμμα JESSICA για χρηματοδότησή τους από το Ταμείο Περιβάλλοντος.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Στήριξη της πελατείας, μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.λπ. που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.	Επετεύχθη	Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank) με τη μεταφορά των συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης και επέκταση των δυνατοτήτων τραπεζικής εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληρωμών i-bank με το σχεδιασμό νέων λειτουργικών και μηχανογραφικών βελτιώσεων των συστημάτων.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Καινοτόμες Πρωτοβουλίες μέσω των Εναλλακτικών Δικτύων της Τράπεζας) Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές)

ΣΤΟΧΟΙ 2015 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων για τον περιορισμό της διατύπωσης αναφορών-παραπόνων σχετικά με την υποβάθμιση του περιβάλλοντος από σκουπίδια που εγκαταλείπονται από τρίτους σε ακίνητα ιδιοκτησίας της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων)
Επέκταση / παραγωγική λειτουργία του συστήματος SAP - SRM για το σύνολο των παραγγελιών (Υλικά -Υπηρεσίες - Εξοπλισμός) σε όλες τις Μονάδες και τα Καταστήματα της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαφάνεια στις Προμήθειες)
Χρήση του μηχανογραφικού συστήματος Reqmonitor, που παρακολουθεί την ροή των εργασιών κατάρτισης και διαπραγμάτευσης των συμβάσεων, καταγράφοντας αναλυτικά τα στάδια υλοποίησης και τον χρόνο που απαιτήθηκε ανά στάδιο και του Π-Data, που αποτελεί την εφαρμογή καταγραφής των υπογεγραμμένων συμβάσεων της Τράπεζας.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Διαφάνεια στις Προμήθειες)
Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.	Επετεύχθη	
Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.	Σε εξέλιξη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)
Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.	Επετεύχθη	
Σε ό,τι αφορά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Εθνική Τράπεζα με γνώμονα την πεποίθηση ότι οι επενδύσεις στον τομέα της πράσινης ενέργειας και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων, αποτελούν δραστηριότητες που συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας και στην προστασία του περιβάλλοντος, χρηματοδοτεί επενδυτικά σχέδια με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση επιχειρηματικών εγκαταστάσεων καθώς και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) Κεφάλαια: «Με Ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: Προϊόντα και Υπηρεσίες) και «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: Προώθηση Πράσινης Τραπεζικής)
ΣΤΟΧΟΙ 2015 ΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το κορηγικό της πρόγραμμα προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας, παιδείας και αντιμετώπισης της ανθρωπιστικής κρίσης.	Επετεύχθη	Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» (ενότητα: Πρόγραμμα Δράσεων "ΕΥΘΥΝΗ")

Με Ευθύνη για
την Οικονομία



ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)



Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2015)

	Ποσό σε € εκατ.
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.430
Μείον	
Λειτουργικό κόστος (χωρίς προβλέψεις)	(340)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(590)
Μερίσματα	0
Φόροι	(98,5)
Χορηγίες	(8,7)
Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2015)	392,8

Βασική προτεραιότητα της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί η δημιουργία αξίας για τον Μέτοχο, για τον Πελάτη, για τον Εργαζόμενο και για την Κοινωνία γενικότερα, σε συνδυασμό με κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές και δράσεις στο πλαίσιο της λειτουργίας της.

Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας είναι η ανάπτυξη και περαιτέρω εξέλιξη του τομέα της λιανικής τραπεζικής και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η ικανοποίηση των αναγκών της ελληνικής οικογένειας, η αύξηση των χορηγούμενων δανείων, με επέκταση σε ελκυστικούς εγχώριους επιχειρηματικούς τομείς, η αποτελεσματική διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση, με στόχο τη στήριξη των βιώσιμων επιχειρήσεων και η βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας, με τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και τη βελτιστοποίηση των διοικητικών λειτουργιών.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία, καθώς και την Κοινωνική Ανάπτυξη.

Κατά το 2015, η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1.3 δισ., το οποίο περιλαμβάνει καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στη συνέχεια παρατίθενται βασικά στοιχεία των οικονομικών αποτελεσμάτων της Εθνικής Τράπεζας κατά το 2015.

Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	1.430	1.323	1.872	840 ⁽⁷⁾	2.306,9	2.112,2	2.636,3 ⁽¹⁾
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρων ΕΤΕ (σε € εκατ.)	(3.853)	(2.050)	(501)	(3.015) ⁽⁷⁾	(13.135,6)	(333,6)	403,6
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	(2.846)	(382)	618	(2.926) ⁽⁷⁾	(12.144,7)	(360,9)	225,0 ⁽¹⁾
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	939	(1.003)	1.347	1.219 ⁽⁷⁾	1.479,5	1.401,3	1.439,1
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	3.100	5.194	9.228	1.242,9	1.548,9	5.784,3	10.987,1 ⁽¹⁾
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	77,1	81,9	84,2	77,9	87,2	96,3	91,2
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	25.240	20.481	26.473	33.287 ⁽⁷⁾	33.870,9	28.869,5	18.390,7
Μερίσματα (σε € εκατ.)	-	-	-	-	0,7	71,6	42,2
Φόροι (σε € εκατ.)	98,5	1.668 ⁽⁹⁾	1.119 ⁽⁸⁾	89 ⁽⁶⁾	990,8 ⁽⁵⁾	(27,2) ⁽²⁾	178,6
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	(2,26)	(1,83) ⁽¹⁰⁾	0,45	(15,41) ⁽⁷⁾	(12,7)	(0,57)	0,28 ⁽³⁾
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	70	78	88	92 ⁽⁷⁾	90,4	87,3	99,6 ⁽⁴⁾

(1) Αναθεώρηση λόγω λάθους στη στρογγυλοποίηση.

(2) Το ποσό των €(27,2) εκατ., περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 64,8 εκατ., φόρους εισοδήματος €(17,2) εκατ. και έκτακτη εισφορά Κοινωνικής Αλληλεγγύης € (74,9) εκατ.

(3) Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του ποσού από € 0,32 σε € 0,28, λόγω αύξησης του μετοχικού κεφαλαίου.

(4) Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του ποσού, από € 105,6 εκατ. σε € 99,6 εκατ., λόγω αναταξινόμησης απομείωσης ενσώματων παγίων στοιχείων από το λογαριασμό αποσβέσεων στο λογαριασμό προβλέψεων.

(5) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.008,3 εκατ. και € (17,5) εκατ. φόρους εισοδήματος.

(6) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 103 εκατ. και € (14) εκατ. φόρους εισοδήματος.

(7) Τροποποίηση στοιχείων λόγω αναμορφώσεων ή και στρογγυλοποιήσεων.

(8) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.104 εκατ. και € 15 εκατ. από επιστροφές παρακρατούμενων φόρων και αντισταθμιστά προβλέψεων για φόρο εισοδήματος προηγούμενων χρήσεων.

(9) Το ποσό περιλαμβάνει αναβαλλόμενο φορολογικό όφελος € 1.664 εκατ.

(10) Όπως αναμορφώθηκαν στις Οικονομικές Καταστάσεις 31.12.2015.

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διαχειρίζεται με τέτοιο τρόπο την κεφαλαιακή του βάση, ώστε να εξασφαλίσει ότι οι εταιρείες του Ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετόχων τους ως προς τον κίνδυνο που αναλαμβάνουν. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό τη διατήρηση και ενίσχυση της κεφαλαιακής του επάρκειας.

Κατά το 2015, η ΕΚΤ προχώρησε στη διεξαγωγή «Άσκησης Συνολικής Αξιολόγησης 2015» για τις τέσσερις ελληνικές συστημικές τράπεζες, η οποία ανέδειξε κεφαλαιακό έλλειμμα για την Εθνική Τράπεζα €4.482 εκατ¹. Η Τράπεζα δεν κατάφερε να καλύψει το εν λόγω έλλειμμα αμιγώς από ιδιωτικές πηγές (συμπεριλαμβανομένης της Άσκησης Διαχείρισης Παθητικού), με αποτέλεσμα να υποβάλλει αίτημα για κρατική ενίσχυση («Κρατική Ενίσχυση»). Με την έγκριση της εν λόγω Κρατικής Ενίσχυσης και χορήγησης αυτής στην Τράπεζα, το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας («ΤΧΣ») προέβη σε εγγραφή νέων μετοχών αξίας €676 εκατ. και χρηματοπιστωτικών μέσων μετατρέψιμων υπό αίρεση σε μετοχές €2.029 εκατ.

Περισσότερες πληροφορίες στις ενότητες «Άσκηση Συνολικής Αξιολόγησης 2015» και «Ανακεφαλαιοποίηση 2015» της Έκθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου επί των Οικονομικών Καταστάσεων 31 Δεκεμβρίου 2015.

ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΕΔΡΑ

Η επωνυμία και η νομική μορφή της Τράπεζας σήμερα, όπως περιγράφεται στο καταστατικό της, ορίζεται ως «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.», ενώ σε κείμενα στην αγγλική γλώσσα η επωνυμία της Τράπεζας είναι «National Bank of Greece S.A.» και αποτελεί Ανώνυμη Εταιρεία. Η «Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.» έχει την έδρα της στο Δήμο Αθηναίων επί της οδού Αιόλου 86.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό. Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 198.040 περίπου μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες.

Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2015 προκύπτει ότι το ΤΧΣ κατείχε το 40,39% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 47,78% ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 7,73% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού. Αν δεν ληφθεί υπόψη το ποσοστό του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανερχόταν σε 80,16%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 12,96%.

Περισσότερες πληροφορίες στην Επεξηγηματική Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων 31 Δεκεμβρίου 2015.

¹Κατόπιν αναθεώρησης επί τω βελτίω (€120 εκατ.) των κεφαλαιακών αναγκών όπως αυτές προσδιορίστηκαν από τη Συνολική Αξιολόγηση που διενεργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ).

Μετοχική σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (31.12.2015)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία ΝΠΔΔ	0,19%
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	47,60%
Φυσικά πρόσωπα εξωτερικού	0,18%
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	7,73%
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	3,09%
Λοιποί μέτοχοι*	0,82%
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	40,39%
Σύνολο	100,00%

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Ε.Τ.Ε., Τράπεζες, Ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

Μετοχική σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (Εκτός ΤΧΣ) (31.12.2015)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία ΝΠΔΔ	0,32%
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	79,85%
Φυσικά πρόσωπα εξωτερικού	0,31%
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	12,96%
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	5,19%
Λοιποί μέτοχοι*	1,37%
Σύνολο	100,00%

(*) Περιλαμβάνονται θυγατρικές Ε.Τ.Ε., Τράπεζες, Ασφαλιστικές, νοσοκομεία, σύλλογοι κ.ά.

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες
 Η μετοχή της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχει, μεταξύ άλλων, στους ακόλουθους Χρηματιστηριακούς Δείκτες:

Bloomberg Code	Δείκτης	31.03.2016 Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	4,588
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	20,625
BIERBSEC	BI Europe Regional Banking Europe SEE	7,225
MEDI	FTSE Med 100 Index	0,117
SXBXP	STOXX Balkan total Market	1,472
MXCXNRTA	MSCI Northern Trust ESG Index	0,047

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από το ευρωπαϊκό κανονιστικό πλαίσιο, τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας, τους κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τους κανονισμούς και το καταστατικό της Τράπεζας, καθώς και από τα όσα ορίζουν το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ Τράπεζας και Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και οι υποχρεώσεις της Τράπεζας απέναντι στον Επίτροπο Παρακολούθησης (Monitoring Trustee) οι οποίες έχουν πλέον ενσωματωθεί στο εγκεκριμένο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Σχέδιο Αναδιάρθρωσης (Restructuring Plan) της Τράπεζας. Επιπλέον, λόγω του γεγονότος ότι η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ («SEC») συνεχίζει να εποπτεύει την Τράπεζα στις ΗΠΑ, η Τράπεζα υποχρεούται σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου που σχετίζονται με τη διαπραγμάτευση κινητών αξιών στις Η.Π.Α. (Νόμος Sarbanes Oxley και SEC).

Η εταιρική διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των Αρχών και Κανόνων της Τράπεζας που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των Μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερομένων μερών.

Η Τράπεζα με σκοπό την επίτευξη εταιρικής διακυβέρνησης υψηλού επιπέδου και την ενίσχυση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης κινδύνων έχει υιοθετήσει τις ακόλουθες κύριες πρακτικές και πολιτικές εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες είναι εναρμονισμένες με τις δραστηριότητές της και εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών της:

- Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.
- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη.
- Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους.
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
- Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών.
- Πολιτική για την Υποβολή Εμπιστευτικών Αναφορών.
- Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας.
- Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου της Τράπεζας.

- Ασφαλιστική Κάλυψη μελών των Διοικητικών Συμβουλίων του Ομίλου.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης αναρτάται στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Η Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα αποσκοπεί στην ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της, καθώς και στην πρόληψη και διαχείριση ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ αυτής και των Ανώτατων Στελεχών της, οι οποίες δύνανται να ζημιώσουν τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των πελατών, των Μετόχων και των εργαζομένων της. Η εφαρμογή της Πολιτικής παρακολουθείται σε συστηματική βάση από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και ετησίως υποβάλλεται σχετική αναφορά στην Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. Επιπρόσθετα, στις Οικονομικές Καταστάσεις οι οποίες δημοσιοποιούνται περιλαμβάνεται ειδική αναφορά στις πάσης φύσεως συναλλαγές μεταξύ της Τράπεζας και του Ομίλου με τα συνδεδεμένα μέρη, που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της οικονομικής χρήσης. Τέλος, η Ετήσια Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης η οποία δημοσιοποιείται ως μέρος της Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου περιλαμβάνει στοιχεία για το Δ.Σ. της Τράπεζας και την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων.

Οι σημαντικότερες ενέργειες το 2015 όσον αφορά σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Αναθεώρηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου τον Δεκέμβριο του 2015, ο οποίος εγκρίθηκε από το Δ.Σ. και τέθηκε σε ισχύ τον Μάιο του 2016.
- Ανασκόπηση και αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, ο οποίος τροποποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2015. Σημειώνεται ότι έχει ήδη δρομολογηθεί η αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας σε συμμόρφωση με τις νέες διατάξεις του Ν. 3864/2010 και το επικαιροποιημένο Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement- RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ.
- Επισκόπηση της τρέχουσας σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο καθώς και με το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement- RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ.
- Προμήθεια εξειδικευμένης εφαρμογής Γραμματείας Δ.Σ. (Board Pad) για την υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματική λειτουργία των οργάνων διακυβέρνησης καθώς και ανανέωση και αναβάθμιση της τεχνολογικής υποδομής στην αίθουσα που διεξάγονται οι συνεδριάσεις του Δ.Σ. και των Επιτροπών του (Board Room).
- Ενέργειες για την αναβάθμιση της εφαρμογής του μετοχολογίου της Τράπεζας και της εφαρμογής που χρησιμοποιείται για την υποστήριξη της διεξαγωγής των Γενικών Συνελεύσεων, με στόχο την καλύτερη υποστήριξη των μετόχων και τη βελτίωση της παρακολούθησης της μετοχικής σύνθεσης της Τράπεζας.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, τις Πολιτικές, τη λειτουργία της Γενικής Συνέλευσης, του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών Δ.Σ. περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της

Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2015 του Ομίλου της ΕΤΕ, η οποία έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2015).

Κανονιστική Συμμόρφωση

Με γνώμονα την κατάλληλη ενσωμάτωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών στη λειτουργία του Ομίλου, οι Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, οι οποίες υπάγονται στο Βοηθό Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, είναι αρμόδιες για τη διαρκή παρακολούθηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών στους τομείς αρμοδιότητάς τους, την παροχή κατευθύνσεων και υποστήριξης στις Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου και την παρακολούθηση της κατάλληλης εφαρμογής του ισχύοντος πλαισίου.

Το 2015 ήταν ένα έτος κατά το οποίο οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα συνεχίστηκαν με αμείωτο ρυθμό, ενώ παράλληλα η επιδείνωση των μακροοικονομικών συνθηκών επηρέασε το περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί το τραπεζικό σύστημα, καθιστώντας καθοριστική τη συνδρομή της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης στη διαχείριση των ζητημάτων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους και την προσαρμογή στο κανονιστικό περιβάλλον.

Αξιοσημείωτο και ιδιαίτερης σημασίας γεγονός αποτέλεσε η κήρυξη τραπεζικής αργίας βραχείας διάρκειας και η επιβολή περιορισμών στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls). Στο πλαίσιο των ιδιαίτερων συνθηκών που δημιουργήθηκαν, οι Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης συνέβαλαν στην αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που ανέκυψαν βάσει της περίπτωσης.

Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις διατάξεις αναφορικά με τους περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων (capital controls), στη Διεύθυνση συστάθηκε Ειδική Ομάδα Εργασίας για την αντιμετώπιση θεμάτων σχετικά με την εφαρμογή τους. Επιπρόσθετα η Διεύθυνση παρέιχε οδηγίες προς το Δίκτυο και τις Διευθύνσεις της Τράπεζας αναφορικά με την ορθή εφαρμογή του διαρκώς μεταβαλλόμενου κανονιστικού πλαισίου, συνέδραμε στην επικαιροποίηση του ενημερωτικού υλικού που απευθύνεται προς την πελατεία και συνεργάστηκε με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών για την εκπόνηση ενημερωτικού κειμένου αναφορικά με το εύρος των επιτρεπόμενων συναλλαγών προς την πελατεία των πιστωτικών ιδρυμάτων. Παράλληλα, η Μονάδα συμμετείχε στην κατάρτιση εγκυκλίων οδηγίων προς το Δίκτυο της Τράπεζας. Περαιτέρω σημειώνεται ότι ένα στέλεχος της Διεύθυνσης ορίστηκε ως Γραμματέας της Ειδικής Υποεπιτροπής Έγκρισης Τραπεζικών Συναλλαγών της Τράπεζας.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην έγκαιρη προσαρμογή του Ομίλου στο νέο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και στις υποχρεώσεις της Τράπεζας που απορρέουν από το Πλαίσιο Συνεργασίας της με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) (Relationship Framework Agreement - RFA), το οποίο αναθεωρήθηκε το 2015.

Κατά το 2015 οι Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης ασχολήθηκαν κυρίως με ζητήματα εταιρικής διακυβέρνησης, προστασίας καταναλωτή/επενδυτή, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καταπολέμησης του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της

τρομοκρατίας (AML / CFT), ερευνών περιουσιακών στοιχείων πελατών, κατασχέσεων εις χείρας τρίτων, διαχείρισης παραπόνων πελατείας, εκπαίδευσης, ελέγχων παρακολούθησης (monitoring) και επικοινωνίας με τις Εποπτικές Αρχές.

Ειδικότερα, πρωτεύουσα σημασία αποδόθηκε και κατά το 2015 στην αντιμετώπιση και πρόληψη πράξεων νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς οι πράξεις αυτές έρχονται σε αντίθεση με τις θεμελιώδεις αξίες και αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας του Ομίλου.

Ιδιαίτερως επισημαίνεται ότι κατόπιν υπαγωγής της φοροδιαφυγής στα «βασικά αδικήματα» του ν. 3691/2008, η Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου μεριμνά για τη δημιουργία του κατάλληλου πλέγματος ελέγχων και διαδικασιών και την εγκατάσταση συστημάτων ελέγχου για την αποτροπή νομιμοποίησης εσόδων μέσω της Τράπεζας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, λαμβάνοντας υπόψη την προτεραιότητα που δίνεται στον πελάτη, ο οποίος τίθεται στο κέντρο της δράσης της Τράπεζας, και μάλιστα ενόψει των τρεχουσών οικονομικών συγκυριών, τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή αποτέλεσαν τομέα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος και κατά το 2015, τόσο κατά το σχεδιασμό των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, όσο και κατά τη διαφήμιση και προώθηση αυτών.

Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει θεσπίσει ειδική διαδικασία για τον λεπτομερή έλεγχο των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των νέων προϊόντων και υπηρεσιών πριν την τοποθέτησή τους και τη διάθεσή τους στην αγορά, κατά την οποία προβλέπεται και ο έλεγχός τους με σκοπό την πλήρη εναρμόνισή τους με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Παράλληλα, αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι η διαφήμιση αποτελεί συνήθως το πρώτο στάδιο επικοινωνίας με το ευρύ συναλλακτικό κοινό και προκειμένου αφενός να διατηρεί συνεχώς μία αρμονική συνεργασία με την υφιστάμενη πελατεία της, και αφετέρου να οικοδομήσει από νωρίς μία σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τη μελλοντική της πελατεία, η Τράπεζα λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα ώστε οι διαφημιστικές και προωθητικές ενέργειες να διενεργούνται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το σχετικό θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται συγκεκριμένη διαδικασία ελέγχου των διαφημίσεων και της εν γένει επικοινωνίας που διενεργεί η Τράπεζα, σύμφωνα με την οποία, πριν από οποιαδήποτε διαφημιστική προβολή προϊόντος ή υπηρεσίας σε έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο, ελέγχεται μεταξύ άλλων και από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου τόσο το περιεχόμενο, όσο και ο τρόπος παρουσίασης σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών.

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση και την ενιαία αντιμετώπιση των παραπόνων που υποβάλλονται από την πελατεία της Τράπεζας είτε απευθείας είτε μέσω Εποπτικής Αρχής ή Φορέα, καθώς και την ποιοτική και άμεση ανταπόκριση της Τράπεζας στα θέματα που ανακύπτουν, σύμφωνα με τις προθεσμίες που ορίζονται στο εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει συσταθεί και λειτουργεί ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας, ο οποίος υπάγεται πλέον στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Οι διαφορές των συναλλασσόμενων με την Τράπεζα εξετάζονται δίκαια και αμερόληπτα με διαφανείς διαδικασίες και επιδιώκεται η διευθέτησή τους. Παράλληλα, προβλέπονται η αποδελτίωση, η σύνοψη και η ποι-

οτική και ποσοτική επεξεργασία των παραπόνων της πελατείας της Τράπεζας για τον εντοπισμό τυχόν δυσλειτουργιών, καθώς και η υποβολή προτάσεων βελτίωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές εταιρείες.

Παράλληλα λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για την παρακολούθηση του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο (Compliance Monitoring). Ειδικότερα προβλέπεται η παρακολούθηση της εφαρμογής του Κανονιστικού Πλαισίου για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από ΞΧ/ΧΤ, της Οδηγίας για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MiFID), η παρακολούθηση της εμπρόθεσμης υποβολής αναφορών στις Εποπτικές Αρχές, η επεξεργασία των ευρημάτων σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης από πορίσματα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, η επεξεργασία ευρημάτων Εποπτικών Αρχών και Εξωτερικών Ελεγκτών, ενώ έχει διαμορφωθεί πρόγραμμα παρακολούθησης του βαθμού συμμόρφωσης των εταιρειών του Ομίλου.

Όπως και τα προηγούμενα έτη, έτσι και κατά τη διάρκεια του 2015 δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στα εκπαιδευτικά προγράμματα σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Ειδικότερα η εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας, των Καταστημάτων εξωτερικού και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου αποτέλεσε τομέα έντονης δραστηριοποίησης και κατά το 2015 σε τρόπο ώστε, αφενός μεν να αναπτυχθεί κουλτούρα κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance culture) και αφετέρου το προσωπικό να γνωρίζει τις σχετικές με τις αρμοδιότητές του κανονιστικές εξελίξεις έχοντας ταυτόχρονα επίγνωση των κινδύνων και των γεγονότων που ενδέχεται να επηρεάσουν τη φήμη της Τράπεζας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην εκπαίδευση σε θέματα που σχετίζονται με την πρόληψη και αποτροπή του ξηπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, το θεσμικό πλαίσιο της κεφαλαιαγοράς, την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφάνεια των συναλλαγών, την προστασία του καταναλωτή, το τραπεζικό απόρρητο, τις αρχές του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας κ.λπ. Επιπρόσθετα, ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη ειδικού εκπαιδευτικού προγράμματος e-learning για το νέο επικαιροποιημένο Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, το οποίο περιλαμβάνει αναλυτική καθοδήγηση, σεναρία και ερωτήσεις έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η κατάλληλη κατανόηση και εφαρμογή του.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο διασφάλισης της τήρησης υψηλών προτύπων ηθικής στον Όμιλο, τον Δεκέμβριο του 2015 επικαιροποιήθηκε, με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας της Τράπεζας, ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου (Code of Ethics), ο οποίος αποσκοπεί στην ικανοποίηση των βασικών Αρχών της διαφάνειας, της συνέπειας και της υπευθυνότητας (λογοδοσίας) και αποτελεί κομβικό σημείο αναφοράς για το σύνολο των Στελεχών και των Υπαλλήλων της Τράπεζας και του Ομίλου αλλά και για τους τρίτους μετόχους, πελάτες και συνεργάτες, ώστε να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν την εταιρική παράδοση και φιλοσοφία του Ομίλου.

Παράλληλα, υπήρξε ενασχόληση, μεταξύ άλλων, με θέματα όπως η εφαρμογή της αμερικανικής νομοθεσίας «Foreign Account Tax Compliance Act», η παρακολούθηση των εξελίξεων αναφορικά με την εφαρμογή του Προτύπου του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών και την υιοθέτηση της σχετικής Ευρωπαϊκής Οδηγίας, η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη συμμετοχή της Τράπεζας στη διαμόρφωση του δείκτη Euribor, και η παρακολούθηση της τήρησης των υποχρεώσεων που προ-

κύπτουν από το Πλαίσιο Συνεργασίας της Τράπεζας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Relationship Framework Agreement), καθώς και από τη σύμβαση με τον Επίτροπο Παρακολούθησης (Monitoring Trustee).

Με σκοπό τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το νέο θεσμικό πλαίσιο για τη διαχείριση δανείων σε καθυστέρηση (ΠΕΕ 42/2014, όπως ισχύει, την ΕΠΑΘ 116/2014 όπως ισχύει, RFA, Ν. 4354/2015, όπως ισχύει) μεταξύ άλλων, αναπτύχθηκε η στρατηγική διαχείρισης των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΣΔΚ), σχεδιάστηκε κατάλληλο πλαίσιο εναλλακτικών τύπων ρύθμισης των εν λόγω ανοιγμάτων, καταρτίστηκε και εφαρμόστηκε η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, μέρος της οποίας είναι η Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση συνέδραμε στην προετοιμασία των εμπλεκόμενων Μονάδων της Τράπεζας για την έγκαιρη συμμόρφωσή τους με τα ανωτέρω, συμμετείχε στη διαμόρφωση του απαιτούμενου ενημερωτικού υλικού και της ειδικής ενότητας που διαμορφώθηκε στην ιστοσελίδα της, ενώ παράλληλα προχώρησε σε γνωστοποίηση προς την Τράπεζα της Ελλάδος της μεθοδολογίας ιεράρχησης της αποστολής των πρώτων επιστολών του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 προς τους δανειολήπτες που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ΕΠΑΘ 148/10/5.10.2015.

Περαιτέρω, κατά τη διάρκεια του 2015 και εντός του πρώτου εξαμήνου του 2016, πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από ενέργειες οι οποίες στοχεύουν στην περαιτέρω αναβάθμιση του πλαισίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στη διασφάλιση του ότι ο Όμιλος υιοθετεί τις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα που εφαρμόζονται διεθνώς στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Εν κατακλείδι και δεδομένου ότι ως σημαντικότερη απειλή για τη φήμη ενός πιστωτικού ιδρύματος θεωρείται η αδυναμία συμμόρφωσης με το ισχύον λειτουργικό και εποπτικό θεσμικό πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει για τη συνεχή ενίσχυση και ενδυνάμωση της κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου της.

Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων

Βασικές αρχές και πρότυπο διακυβέρνησης διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου

Ο έλεγχος και η διαχείριση των κινδύνων διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στη συνολική στρατηγική του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική παρακολούθηση των υπαρκτών και πιθανών κινδύνων για τον οργανισμό, αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομικές και εποπτικές απαιτήσεις.

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει σαφώς το περίγραμμα (risk profile) και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων (risk appetite) και έχει σχεδιάσει τη στρατηγική και την πολιτική διαχείρισής τους. Τελικός υπεύθυνος για τη σύνθεση και τήρηση αυτού του γενικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, σε επίπεδο Ομίλου, είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (εφεξής Δ.Σ.) και πιο συγκεκριμένα η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. (Ε.Δ.Κ.), με την άμεση συνδρομή της Επιτροπής Ελέγχου.

Η Ε.Δ.Κ. υποβάλλει προς έγκριση στο Δ.Σ. τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου σε ετήσια βάση. Επιπλέον, θέτει τις αρχές, εγκρίνει την πολιτική διαχείρισης κινδύνων και εποπτεύει την καταλληλότητα της διαχείρισης των κινδύνων. Η Επιτροπή απαρτίζεται αποκλειστικά από μη

εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τουλάχιστον τρία στον αριθμό, η πλειονότητα των οποίων (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) είναι ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής εκλέγονται από το Δ.Σ. κατόπιν σύστασης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Η Ε.Δ.Κ. έχει την ευθύνη να εξετάζει αναφορές και να αξιολογεί τη συνολική έκθεση στον κίνδυνο της Τράπεζας και του Ομίλου σε τακτική βάση, λαμβάνοντας υπόψη την εγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του Ομίλου. Οι προτάσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από το Βοηθό Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων και Group Chief Risk Officer (CRO). Κατά το έτος 2015 η Ε.Δ.Κ. συνεδρίασε 11 (έντεκα) φορές. Λεπτομερής περιγραφή των αρμοδιοτήτων, της σύνθεσης και του τρόπου λειτουργίας της Επιτροπής είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (Όμιλος/ Εταιρική Διακυβέρνηση/ Διοικητικό Συμβούλιο/ Επιτροπές).

Κεντρικό ρόλο στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, ο οποίος συνίσταται στην αναγνώριση, αξιολόγηση, παρακολούθηση και έλεγχο των κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος, διαδραματίζουν οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων: η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (Δ.Ε.Δο.Κ.Τ.&Ο) και η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (Δ.Δ.Χ.Λ.Κ.Τ.&Ο). Οι εν λόγω Μονάδες εντοπίζουν τους κινδύνους των χαρτοφυλακίων και δραστηριοτήτων του Ομίλου και ασκούν εποπτεία σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

Οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων υποστηρίζουν:

- Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας (ALCO), που ορίζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας σε θέματα διάρθρωσης και διαχείρισης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές και τα όρια κινδύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει.
- Τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, που έχει την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης σε κανόνες και εποπτικές αρχές. Ειδικότερα ως κανόνες και εποπτικές αρχές αναφέρονται: η ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, καθώς και οι αποφάσεις των αρμόδιων αρχών που εποπτεύουν τις εταιρείες του Ομίλου. Η Διεύθυνση αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου.
- Τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου που αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Αυτή συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο που επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του πλαισίου.

Επιπλέον, οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων συνεργάζονται με τις Μονάδες Πίστης (Credit Units), οι οποίες εποπτεύουν τις Πιστοδοτικές Μονάδες των πιστωτικών ιδρυμάτων του Ομίλου και συμμετέχουν στα εγκριτικά τους όργανα. Με την ανεξαρτησία τους οι Μονάδες Πίστης διασφαλίζουν έναν αδιάβλητο έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου σε πρώτο επίπεδο. Οι Μονάδες Πίστης είναι επίσης θεματοφύλακες των Πιστωτικών Πολιτικών (Credit Policies).

Μοντέλο «τεσσάρων γραμμών άμυνας» στη διαχείριση κινδύνων του Ομίλου

Η διαχείριση κινδύνων του Ομίλου επιμερίζεται σε τέσσερα διαφορετικά επίπεδα, ώστε να δημιουργούνται τέσσερις γραμμές άμυνας, ως εξής:

- Σε πρώτο επίπεδο, οι Μονάδες ανάληψης κινδύνων (π.χ. Πιστοδοτικές Μονάδες, Διαχείριση Διαθεσίμων και Χρηματαγορών), είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων για δεδομένο επίπεδο προσδοκώμενης απόδοσης, θεσπίζοντας και εφαρμόζοντας εσωτερικούς κανονισμούς στη συνήθη ροή εργασιών τους.
- Σε δεύτερο επίπεδο, οι Μονάδες Πίστης, οι οποίες είναι ανεξάρτητες από τις Πιστοδοτικές Μονάδες, συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία με δικαίωμα αρνησικυρίας (veto) και εξασφαλίζουν, μέσω της αρχής των «τεσσάρων οφθαλμών» (four eyes principle) τον αμερόληπτο έλεγχο του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου.
- Σε τρίτο επίπεδο, οι δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων εντοπίζουν, παρακολουθούν, ελέγχουν και ποσοτικοποιούν τους κινδύνους κάθε μορφής σε επίπεδο χαρτοφυλακίων ή/και εταιρειών. Επιπλέον, συνδράμουν τις Μονάδες ανάληψης κινδύνων (πιστοδοτικές και μη) και μεριμνούν για την παροχή κατάλληλων εργαλείων τιμολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων. Τέλος, προτείνουν μέτρα άμβλυνσης των αναλαμβανόμενων κινδύνων. Στο ίδιο επίπεδο εντοπίζεται και η συμβολή της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία ελέγχει τη συμμόρφωση σε κανόνες και εποπτικές αρχές.
- Σε τέταρτο επίπεδο, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου είναι επιφορτισμένη με το ρόλο της ανεξάρτητης ελεγκτικής λειτουργίας για τη συμμόρφωση των διαδικασιών που ακολουθούνται με εσωτερικούς και εξωτερικούς κανόνες.

Οι αρμοδιότητες όλων των γραμμών άμυνας είναι σαφώς προσδιορισμένες και διαχωρισμένες, οι δε Μονάδες που τις ασκούν είναι επαρκώς ανεξάρτητες.

Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων Τράπεζας και Ομίλου

Όλες οι Μονάδες διαχείρισης κινδύνων των θυγατρικών αναφέρονται αρμοδίως στις δύο Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων. Σε αυτές προΐσταται ο Βοηθός Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων και Group CRO.

Η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου έχει ως αποστολή:

- Την εξειδίκευση και υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα πιστωτικού κινδύνου με κύρια έμφαση στα συστήματα διαβάθμισης, υποδείγματα αξιολόγησης και παραμέτρους κινδύνου σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση της πολιτικής διαχείρισης κινδύνων σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αναφορών του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα πιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου, καθώς και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τον υπολογισμό του εποπτικού και εσωτερικού κεφαλαίου που απαιτείται για την κάλυψη όλων των κινδύνων και την κατάρτιση των σχετικών εσωτερικών και εποπτικών αναφορών.

- Την καθιέρωση κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη των μεθοδολογιών εκτίμησης της Αναμενόμενης Ζημιάς και των συστατικών της, δηλαδή της Πιθανότητας Αθέτησης (ΠΑ), της Ζημιάς σε Περίπτωση Αθέτησης (ΖΠΑ) και του Ανοίγματος σε Αθέτηση (EAD) για κάθε κατηγορία επιχειρηματικού και λιανικού χαρτοφυλακίου.
- Την εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών και διαδικασιών για την ανάπτυξη, επικύρωση και βαθμονόμηση όλων των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου σε ομιλικό επίπεδο.

Η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου περιλαμβάνει Τμήμα Επικύρωσης Υποδειγμάτων, το οποίο είναι ανεξάρτητο από τα υπόλοιπα τμήματα της Διεύθυνσης και αναφέρεται απευθείας στον Επικεφαλής της.

Αντίστοιχα, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου έχει υπό την ευθύνη της:

- Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα διαχείρισης κινδύνου αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και λειτουργικού κινδύνου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας των μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης, παρακολούθησης, ελέγχου και αναφορών των παραπάνω κινδύνων που αναλαμβάνει η Τράπεζα και τα πιστωτικά ιδρύματα του Ομίλου, καθώς και την περιοδική επικύρωσή τους.
- Τη διενέργεια ανεξάρτητων αποτιμήσεων χρηματοοικονομικών προϊόντων και λοιπών στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Τον τακτικό χειρισμό συναφών με τους κινδύνους αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και λειτουργικού κινδύνου θεμάτων, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων και των ειδικών αποφάσεων της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. και του Συμβουλίου Διαχειριστικής Πολιτικής (ALCO).

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην "Ετήσια Έκθεση 2015" καθώς και στη "Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2015 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III". Βλέπε: www.nbg.gr (Ενόπτες: 1. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Ετήσια Έκθεση 2015 και 2. Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών/Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Δημοσιοποίηση στοιχείων 31.12.2015 σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III).

Κύρια Χαρακτηριστικά του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου

Η Τράπεζα διαθέτει ένα αποτελεσματικό Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο συντελεί στην ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της. Ειδικότερα, η Τράπεζα διαθέτει:

- Επιτροπές του Δ.Σ. και της Τράπεζας.
- Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών και Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου
- Διεύθυνση Φορολογίας.

Με σκοπό τη διασφάλιση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου έναντι των Μετόχων, των Πελατών,

των Επενδυτών και των Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών, η Τράπεζα φροντίζει σε επίπεδο Ομίλου για τη διαρκή ενίσχυση και ενδυνάμωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου («Σ.Ε.Ε.»). Το Σ.Ε.Ε. αποτελεί το σύνολο των ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών που καλύπτουν σε συνεχή βάση κάθε δραστηριότητα και συντελεί στην αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.

Το Σ.Ε.Ε. της Τράπεζας αποβλέπει στη διασφάλιση των ακόλουθων στόχων:

- Την συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής του Ομίλου, με την αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Την αναγνώριση και αντιμετώπιση των πάσης φύσεως κινδύνων που αναλαμβάνονται, περιλαμβανομένου και του λειτουργικού κινδύνου.
- Την διασφάλιση της πληρότητας και της αξιοπιστίας των στοιχείων και πληροφοριών που απαιτούνται για τον ακριβή και έγκαιρο προσδιορισμό της χρηματοοικονομικής κατάστασης του Ομίλου και την παραγωγή αξιόπιστων οικονομικών καταστάσεων που υποβάλλονται σε ελληνικές και διεθνείς αρχές.
- Την συμμόρφωση με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία οδηγιών (π.χ. Ν.3016/2002, ΠΔΤΕ 2577/2006, Νόμος Sarbanes Oxley) που ρυθμίζει τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των εσωτερικών αρχών και διαδικασιών, των πληροφοριακών συστημάτων και του κώδικα δεοντολογίας.
- Την υιοθέτηση διεθνών βέλτιστων πρακτικών και αρχών εταιρικής διακυβέρνησης.
- Την πρόληψη και την αποφυγή λανθασμένων ενεργειών και παρατυπιών που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, των Μετόχων και των συναλλασσόμενων με αυτή.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας, με την υποστήριξη των Επιτροπών του, στο πλαίσιο της εξέτασης της εταιρικής στρατηγικής και των κύριων επιχειρηματικών κινδύνων, υιοθετεί τις κατάλληλες πολιτικές που αποσκοπούν στη διασφάλιση επαρκούς και αποτελεσματικού Σ.Ε.Ε. για την Τράπεζα και τον Όμιλο. Η Διοίκηση έχει την ευθύνη της ανάπτυξης και ενσωμάτωσης των κατάλληλων ελεγκτικών μηχανισμών και διαδικασιών ανάλογα με το εύρος, τους κινδύνους και τη φύση των εργασιών των Μονάδων του Ομίλου, της αξιολόγησης των αδυναμιών που προκύπτουν και της λήψης των απαιτούμενων διορθωτικών μέτρων.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Έκθεση 2015. Βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Ετήσια Έκθεση 2015).

Φορολογία

Η αποτελεσματική είσπραξη των φόρων αποτελεί την κύρια συνιστώσα της λειτουργίας του ευνομούμενου Κράτους και η δίκαιη κατανομή τους την κύρια συμβολή του στην Κοινωνία. Η Τράπεζα και ο Όμιλος πρέπει να επιβαρύνονται με τους ανάλογους φόρους στα εισοδήματά τους και να αποδίδουν τους φόρους αυτούς ορθά και εγκαίρως.

Το συνεχές μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τις αλλαγές στο φορολογικό δίκαιο της χώρας, απαιτεί συνεχή ενημέρωση και παρακολούθηση των εξελίξεων στον εν λόγω τομέα, προκειμένου να επιτευχθεί η πλήρης ανταπόκριση και συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου με τις κείμενες φορολογικές διατάξεις. Η Διεύθυνση Φορολογίας, αντιλαμβανόμενη την ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις φορολογικές

εξελίξεις και αναλαμβάνει ενεργό συμβουλευτικό και εποπτικό ρόλο με στόχο τη θωράκιση του Ομίλου έναντι των φορολογικών κινδύνων και την αποφυγή, τόσο των σοβαρότατων επιβαρύνσεων όσο και της ποινικής ευθύνης της Διοικήσεως της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό, το έργο της Διεύθυνσης Φορολογίας καθίσταται εξαιρετικά σημαντικό, καθώς είναι η Μονάδα της Τράπεζας η οποία έχει ως αποστολή τη μέριμνα για την κατά Νόμο εκπλήρωση όλων των φορολογικών υποχρεώσεων της και τη φορολογική εποπτεία και συνδρομή σε όλα τα φορολογικά ζητήματα των εταιρειών του Ομίλου στο Εσωτερικό και το Εξωτερικό καθώς και των εταιρειών στις οποίες συμμετέχει η Τράπεζα.

Με στόχο την έγκαιρη προσαρμογή του Ομίλου στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, δόθηκαν οι κατάλληλες κατευθύνσεις στις Μονάδες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, με αποτέλεσμα την πρόληψη και αποτροπή των φορολογικών κινδύνων που σχετίζονται με ενδεχόμενη παραβίαση των υφιστάμενων νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων.

Η καθιέρωση από τη Διεύθυνση Φορολογίας και η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών, εγγυάται την πλήρη συμμόρφωση με τις φορολογικές διατάξεις που αφορούν την Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες της ημεδαπής και της αλλοδαπής, την αποφυγή του φορολογικού κινδύνου, τον εντοπισμό και τη διαχείριση φορολογικών κινδύνων που άπτονται στη λειτουργία της Τράπεζας, και τη συμβολή στην κοινωνία με τους φόρους που βαρύνουν την Τράπεζα και τον Όμιλο και με τους φόρους για τους οποίους διαμεσολαβεί. Επιπλέον, παρέχεται ενημέρωση στο σύνολο του προσωπικού για τις σημαντικότερες φορολογικές εξελίξεις, γεγονός που συμβάλει σημαντικά στη διασφάλιση του μέγιστου δυνατού βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου με το ισχύον φορολογικό πλαίσιο.

ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Το Διοικητικό Συμβούλιο

Η Τράπεζα διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο είναι υπεύθυνο για τη χάραξη στρατηγικής κατεύθυνσης, την εποπτεία της Διοίκησης και τον επαρκή έλεγχο της Τράπεζας, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων και των διατάξεων του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement) της Τράπεζας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Monitoring Trustee.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τα τρία (3) έτη, με δυνατότητα επανεκλογής σύμφωνα με όσα ορίζονται από τη σχετική νομοθεσία και το Καταστατικό της Τράπεζας.

Το Δ.Σ. αποτελείται από εκτελεστικά, μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη. Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. είναι μη εκτελεστικό μέλος. Μέχρι την 31.12.2015, το Δ.Σ. της Τράπεζας αποτελείτο από 12 μέλη, εκ των οποίων 3 εκτελεστικά και 9 μη εκτελεστικά, συμπεριλαμβανομένου και του Προέδρου του, εκ των οποίων τα 4 είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά.

Σύμφωνα με τους Ν. 3723/2008 (άρθρο 1) και Ν. 3864/2010 (άρθρο 10) και το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Τ.Χ.Σ.), οι εκπρόσωποι του Ελληνικού Δημοσίου και του Τ.Χ.Σ. έχουν –μεταξύ άλλων– δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη οποιασδήποτε απόφασης του Δ.Σ. του πιστωτικού ιδρύματος σχετικής με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ., καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους αναπληρωτές τους.

Στο πλαίσιο συμμετοχής της Τράπεζας στο σχέδιο ενίσχυσης της ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας σε εφαρμογή του Ν.3723/2008, το Ελληνικό Δημόσιο συμμετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω εκπροσώπου του, ο οποίος έχει το δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών προς ανώτατα στελέχη της διοίκησης καθώς και την άσκηση επιρροής στις στρατηγικές αποφάσεις του Ομίλου. Ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σε εφαρμογή του ανωτέρω νόμου έχει οριστεί η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη σε αντικατάσταση του κ. Αλέξανδρου Μακρίδη.

Σε εφαρμογή του Ν.3864/2010 αλλά και του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ., το Τ.Χ.Σ. έχει ορίσει τον κ. Χαράλαμπο Μάκκα ως εκπρόσωπό του στο Δ.Σ. της Τράπεζας. Ο εκπρόσωπος του Τ.Χ.Σ., έχει δικαίωμα να συμμετέχει στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες δεν αποτελούνται από εκτελεστικά μέλη.

Η λειτουργία, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες του Δ.Σ. της Τράπεζας περιγράφονται αναλυτικά στο Καταστατικό της Τράπεζας και στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Για την παρακολούθηση της υλοποίησης του προγράμματος αναδιάρθρωσης του τραπεζικού τομέα και ειδικότερα της τήρησης των Δεσμεύσεων του Ελληνικού Δημοσίου, όσον αφορά τη λειτουργία της Τράπεζας,

η εταιρεία Grant Thornton έχει οριστεί «Επίτροπος Παρακολούθησης» (Monitoring Trustee), με αντικείμενο την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις ανωτέρω Δεσμεύσεις. Ειδικότερα, ο Επίτροπος Παρακολούθησης είναι επιφορτισμένος με την παρακολούθηση της τήρησης των δεσμεύσεων που αφορούν στη διατήρηση αποτελεσματικού συστήματος εσωτερικού ελέγχου, την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών πιστοδοτήσεων, καταθέσεων και διαχείρισης κινδύνων, τον περιορισμό κρατικής βοήθειας, την εφαρμογή περιορισμών στην καταβολή μερισμάτων, τοκομεριδίων και αγορών ιδίων χρηματοπιστωτικών μέσων. Επίσης, έχει πρόσβαση σε όλα τα σχετικά αρχεία και δικαίωμα να συζητά με αναλυτές πιστώσεων και στελέχη διαχείρισης κινδύνων.

Η σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας με ημερομηνία 31.12.2015 ήταν η εξής:

Όνοματεπώνυμο	Θέση στο Δ.Σ.
Λούκα Π. Κατσέλη	Πρόεδρος Δ.Σ. (Μη Εκτελεστικό Μέλος) ⁽¹⁾
Εκτελεστικά μέλη	
Λεωνίδα Ε. Φραγκιαδάκης	Διευθύνων Σύμβουλος ⁽²⁾
Δημήτριος Γ. Δημόπουλος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος ⁽³⁾
Παύλος Κ. Μυλωνάς	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος ⁽³⁾
Μη εκτελεστικά μέλη	
Ευθύμιος Χ. Κατσίκας	Μέλος ⁽⁴⁾
Σταύρος Α. Κούκος	Μέλος ⁽⁴⁾
Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη	
Δημήτριος Ν. Αφεντούλης	Μέλος ⁽⁵⁾
Σπυρίδων Ι. Θεοδωρόπουλος	Μέλος ⁽⁶⁾
Πέτρος Κ. Σαμπατακάκης	Μέλος ⁽⁷⁾
Ανδρέας Χ. Μπούμης	Μέλος ⁽⁸⁾
Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου	
Αγγελική Ι. Σκανδαλιάρη	Μέλος ⁽⁹⁾
Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	
Χαράλαμπος Α. Μάκκας	Μέλος ⁽¹⁰⁾

1) Η κα Λούκα Κατσέλη ορίστηκε Πρόεδρος του Δ.Σ. (μη εκτελεστικός) της Τράπεζας κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. στις 23.03.2015.

(2) Ο κ. Λεωνίδα Φραγκιαδάκης ορίστηκε Διευθύνων Σύμβουλος του Δ.Σ. της Τράπεζας κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. στις 23.03.2015.

(3) Οι κ.κ. Δημήτριος Δημόπουλος και Παύλος Μυλωνάς εκλέχθηκαν μέλη του Δ.Σ. της Τράπεζας κατά την Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας στις 26.06.2014 και ορίστηκαν Αναπληρωτές Διευθύνοντες Σύμβουλοι κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. την ίδια ημερομηνία.

(4) Οι κ.κ. Σταύρος Κούκος και Ευθύμιος Κατσίκας ορίστηκαν μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στις 21.06.2012.

(5) Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης είχε εκλεγεί ως μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. στις 20.2.2014, και ορίστηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας στις 26.6.2014.

(6) Ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος ορίστηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. στις 14.04.2011.

(7) Ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης ορίστηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. στις 14.01.2010.

(8) Ο κ. Ανδρέας Μπούμης ορίστηκε ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. από την Ετήσια Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας στις 19.06.2015.

(9) Η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη ορίστηκε ως εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας στις 23.03.2015 σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3723/2008 και δυνάμει της από 04.03.2015 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ ΥΟΔΔ 104/06.03.2015).

(10) Ο κ. Χαράλαμπος Μάκκας ορίστηκε ως εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) στο Δ.Σ. της Τράπεζας στις 11.06.2012.

Η θητεία του παρόντος Δ.Σ. λήγει το 2018.

Τα μέλη του Δ.Σ. δεν ασκούν άλλες επαγγελματικές δραστηριότητες που να είναι σημαντικές για την Τράπεζα με εξαίρεση τα παρακάτω :

- Η κα Λούκα Κατσέλη διατελεί Καθηγήτρια Οικονομικής Επιστήμης (μερικής απασχόλησης) στο ΕΚΠΑ.
- Ο κ. Σταύρος Κούκος είναι Πρόεδρος της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (ΟΤΟΕ).
- Ο κ. Ευθύμιος Κατσίκας είναι Εκπρόσωπος Εργαζομένων της Τράπεζας.

- Ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος είναι Διευθύνων Σύμβουλος της Chipita A.E.
- Ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης είναι μέλος Δ.Σ. της TITAN A.E.
- Ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης είναι Γραμματέας και μέλος του Εκτελεστικού Συμβουλίου του κοινωφελούς ιδρύματος «John S. Latsis Public Benefit Foundation» και στέλεχος στην εταιρεία SETE Technical Services S.A.

Κατά τη διάρκεια του 2015 και έως και την 11.08.2016, επήλθαν οι ακόλουθες αλλαγές στη σύνθεση του Δ.Σ.:

- Ο κ. Αλέξανδρος Μακρίδης υπέβαλε την παραίτησή του από το Δ.Σ. την 25.02.2015, η οποία έγινε δεκτή από τον Υπουργό Οικονομικών την 02.03.2015.
- Η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη ορίστηκε νέα εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.3 του άρθρου 1 του Ν. 3723/2008 με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών που δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως την 04.03.2015.
- Ο κ. Γεώργιος Ζανιάς παραιτήθηκε από Πρόεδρος του Δ.Σ. της Τράπεζας την 23.03.2015.
- Η κα Λούκα Κατσέλη εκλέχθηκε ως νέα μη εκτελεστικός Πρόεδρος του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. Γεωργίου Ζανιά στη συνεδρίαση του Δ.Σ. την 23.03.2015.
- Ο κ. Αλέξανδρος Τουρκολιάς παραιτήθηκε από Διευθύνων Σύμβουλος του Δ.Σ. της Τράπεζας την 23.03.2015.
- Ο κ. Λεωνίδα Φραγκιαδάκης εκλέχτηκε ως νέος Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας σε αντικατάσταση του παραιτηθέντος κ. Αλέξανδρου Τουρκολιά στη συνεδρίαση του Δ.Σ. την 23.03.2015.
- Ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. την 23.03.2015.
- Ο κ. Πέτρος Χριστοδούλου παραιτήθηκε από μέλος του Δ.Σ. την 30.04.2015.
- Η κα Πόλα Χατζησωτηρίου παραιτήθηκε από εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. και Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος την 28.05.2015.
- Ο κ. Ανδρέας Μπούμης εκλέχθηκε ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. στη συνεδρίαση του Δ.Σ. την 19.06.2015.
- Η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενοπούλου παραιτήθηκε από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Δ.Σ. την 17.07.2015.
- Ο κ. Ανδρέας Μπούμης παραιτήθηκε από τη θέση του ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας την 26.01.2016.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο κατά τη συνεδρίασή του στις 26.05.2016, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, εξέλεξε ως ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου τους κ.κ. Kurt Geiger και Mike Aynsley, σε πλήρωση των κενών θέσεων ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών, σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ. 3 του Καταστατικού της Τράπεζας και το υφιστάμενο πλαίσιο αρχών εταιρικής διακυβέρνησης.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, κατά τη συνεδρίασή του στις 29.6.2016 και σε συνέχεια της παραίτησης του κ. Kurt Geiger από ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, εξέλεξε ως ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου την κα Marianne Økland, σε πλήρωση κενής θέσης ανεξάρτητου μη εκτελεστικού μέλους, σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ. 3 του Καταστατικού της Τράπεζας.
- Κατόπιν σχετικής ενημέρωσης από το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) και σε συνέχεια της από 19.7.2016 συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, ο κ. Παναγιώτης Λευθέρης ορίστηκε ως νέος εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. της Τράπε-

ζας, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν.3864/2010 όπως ισχύει και τη Σύμβαση Πλαίσιο μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, στη θέση του Χαράλαμπου Μάκκα, ο οποίος υπέβαλε την παραίτησή του.

- Την 22.7.2016 εξοφλήθηκαν ολοσχερώς και διαγράφηκαν οι τίτλοι εκδόσεως Εθνικής Τράπεζας που είχαν εκδοθεί με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν.3723/2008. Ως εκ τούτου, μετά και την οριστική λήξη των εγγυήσεων αυτών, η Εθνική Τράπεζα έπαψε να υπάγεται στις διατάξεις του Ν. 3723/2008 και παράλληλα έπαυσε η εκπροσώπηση του Ελληνικού Δημοσίου στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.
- Ο κ. Χαράλαμπος Μάκκας εξελέγη ως μη εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. που έλαβε χώρα στις 28.7.2016.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά κατηγορία και φύλο (31/12/2015)

Κατηγορία	Αριθμός Μελών	Ποσοστά ανδρών - γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Εκτελεστικά Μέλη	3	(3 άνδρες 100%)	Λεωνίδας Ε. Φραγκιαδάκης Δημήτριος Γ. Δημόπουλος Πάυλος Κ. Μυλωνάς
Μη Εκτελεστικά Μέλη	5	(3 άνδρες 60%) (2 γυναίκες 40%)	Λούκα Κατσέλη Ευθύμιος Κατσίκας Σταύρος Κούκος Αγγελική Ι. Σκανδαλιάρη Χαράλαμπος Μάκκας
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	4	(4 άνδρες 100%)	Δημήτριος Ν. Αφεντούλης Σπυρίδων Ι. Θεοδωρόπουλος Πέτρος Κ. Σαμπατακάκης Ανδρέας Χ. Μπούμης

Το 16,67% (2 εκ των 12) των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι γυναίκες. Τα 2 εκ των 12 μελών του Δ.Σ. είναι κάτω των 50 ετών, ενώ τα 10 εκ των 12 μελών είναι άνω των 50 ετών.

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά ηλικιακή ομάδα και φύλο (31/12/2015)

Ηλικιακή Ομάδα	Αριθμός Μελών	Ποσοστά ανδρών - γυναικών ανά κατηγορία	Μέλη
Άνω των 50 ετών	10	2 γυναίκες 20% 8 άντρες 80%	Λούκα Κατσέλη Αγγελική Σκανδαλιάρη Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Ευθύμιος Κατσίκας Σταύρος Κούκος Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Πέτρος Σαμπατακάκης Ανδρέας Μπούμης Χαράλαμπος Μάκκας
30 - 50 ετών	2	2 άντρες 100%	Λεωνίδας Φραγκιαδάκης Δημήτριος Αφεντούλης
Κάτω των 30 ετών	-	-	

Το Δ.Σ. της Τράπεζας συνεδρίασε είκοσι επτά φορές (27) και οι Επιτροπές του συνεδρίασαν σαράντα τέσσερις φορές (44) κατά τη διάρκεια του 2015.

Η Εθνική Τράπεζα διαχωρίζει το ρόλο του Προέδρου του Δ.Σ. από αυτόν του Διευθύνοντος Συμβούλου. Σύμφωνα με το Καταστατικό και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εθνικής Τράπεζας, ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Τράπεζας προεδρεύει των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, εισηγείται τα προς συζήτηση θέματα, διευθύνει τις εργασίες του και μεριμνά για την εκπλήρωση των καθηκόντων του Δ.Σ., την αποτελεσματικότητα των συνεδριάσεών του και την ορθή αξιοποίηση του χρόνου και των ικανοτήτων των μελών του και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας διευθύνει τις εργασίες της και είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου με σκοπό την επίτευξη των στρατηγικών στόχων που έχουν τεθεί από το Δ.Σ. Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. δεν είναι εκτελεστικό στέλεχος.

Εκτελεστικά θεωρούνται τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου που ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης της Τράπεζας, ενώ μη εκτελεστικά τα μέλη που είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή όλων των εταιρικών ζητημάτων και τα οποία δεν είναι υπάλληλοι της Τράπεζας και δεν εμπλέκονται στις καθημερινές εργασίες της. Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002, ο αριθμός των μη εκτελεστικών μελών του διοικητικού συμβουλίου δεν πρέπει να είναι μικρότερος του 1/3 του συνολικού αριθμού των μελών του Δ.Σ. Τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. διακρίνονται περαιτέρω σε ανεξάρτητα και μη ανεξάρτητα. Τα ανεξάρτητα μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας και πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο (2), με εξαίρεση την περίπτωση που ορίζονται ρητά και συμμετέχουν στο Δ.Σ. ως μέλη εκπρόσωποι της μειοψηφίας των μετόχων, οπότε η ύπαρξη ανεξάρτητων μελών του Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωτική.

Όπως ορίζεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και στο Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement-RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, τουλάχιστον η πλειοψηφία (μισά πλέον ενός) του Δ.Σ. της ΕΤΕ είναι μη εκτελεστικά μέλη εκ των οποίων τουλάχιστον τα μισά είναι ανεξάρτητα, όπως αυτά ορίζονται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, και τουλάχιστον δύο (2) από τα μέλη του Δ.Σ. είναι εκτελεστικά.

Η Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας ορίζει τα ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3016/2002, ο οποίος προβλέπει ότι τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου πρέπει κατά τη διάρκεια της θητείας τους να μην κατέχουν μετοχές σε ποσοστό μεγαλύτερο του 0,5% του μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας και να μην έχουν σχέση εξάρτησης με την εταιρεία ή με συνδεδεμένα με αυτή πρόσωπα.

Στο Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας συμμετέχουν δύο (2) εκπρόσωποι των εργαζομένων. Η εκπροσώπηση αυτή διευκολύνει την κοινοποίηση απόψεων και προβληματισμών των εργαζομένων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης του Οργανισμού.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης ο οποίος είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα : Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας) περιλαμβάνει αναλυτικά τα κριτήρια ανεξαρτησίας τα οποία είναι σύμφωνα με το Νόμο 3016/2002.

Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. της Τράπεζας έχει, μεταξύ άλλων, τη γενική ευθύνη για τη λειτουργία της Τράπεζας συμπεριλαμβανομένων της έγκρισης και εποπτείας της εφαρμογής των στρατηγικών στόχων της, της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, της εταιρικής διακυβέρνησης και των εταιρικών αξιών, με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της Τράπεζας και την προάσπιση του γενικότερου εταιρικού συμφέροντος, σύμφωνα με το Νόμο.

Το Δ.Σ. είναι, ενδεικτικά, αρμόδιο για την:

- Εξέταση και έγκριση της στρατηγικής κατεύθυνσης της Τράπεζας και του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένου και του επιχειρησιακού σχεδίου, του ετήσιου προϋπολογισμού και των μεγάλων στρατηγικών αποφάσεων, και την παροχή σχετικής καθοδήγησης στη Διοίκηση της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εξέταση της εταιρικής δομής του Ομίλου, την παρακολούθηση τυχόν κινδύνων που απορρέουν από τη δομή αυτή και διασφάλιση της συνεκτικότητας και αποτελεσματικότητας του συστήματος της εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου.
- Συμμετοχή της Τράπεζας σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό ή εκποίηση συμμετοχών της σε αυτές.
- Ίδρυση Υποκαταστημάτων, Πρακτορειών και Γραφείων Αντιπροσωπείας στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Σύσταση σωματείων, ιδρυμάτων του άρθρου 108 ΑΚ και συμμετοχή σε εταιρείες του άρθρου 784 ΑΚ.
- Έγκριση του Κανονισμού Εργασίας της Τράπεζας.
- Ονομασία των Γενικών Διευθυντών και λοιπών στελεχών της Τράπεζας, κατόπιν πρότασης των αρμόδιων οργάνων της Τράπεζας, σύμφωνα με τα όσα κατά περίπτωση προβλέπονται από το ισχύον πλαίσιο.
- Εξέταση και έγκριση της ετήσιας και ενδιάμεσης οικονομικής έκθεσης της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Έκδοση Ομολογιακών Δανείων πάσης φύσεως, εκτός εκείνων για τα οποία ορίζεται αποκλειστικά αρμόδια από το νόμο η Γενική Συνέλευση.
- Έγκριση και ανασκόπηση του Κώδικα Δεοντολογίας για τους υπαλλήλους της Τράπεζας και του Ομίλου και του Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών.
- Έγκριση της Πολιτικής ΕΚΕ της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Έγκριση και αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, κατόπιν απόφασης μη εκτελεστικών Μελών του, ύστερα από εισήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ.

Το έργο του Δ.Σ. της Τράπεζας υποστηρίζεται από τις αρμόδιες Επιτροπές που έχουν συσταθεί για το σκοπό αυτό, η λειτουργία των οποίων είναι σύμφωνη με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, περιλαμβανομένων και των διατάξεων του Πλαισίου Συνεργασίας της Τράπεζας με το Τ.Χ.Σ. και των υποχρεώσεων της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης.

Σύμφωνα με το άρθρο 22 του Καταστατικού της Τράπεζας το Διοικητικό Συμβούλιο εκπροσωπεί την Τράπεζα δικαστικά και εξώδικα και μπορεί, με απόφασή του, να αναθέτει την άσκηση των εξουσιών και των αρμοδιοτήτων του, είτε το σύνολο είτε ένα μέρος αυτών, περιλαμβανομένου του δικαιώματος εκπροσώπησης, στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, στους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους, σε ένα ή περισσότερα μέλη του, στους Γενικούς Διευθυντές της Τράπεζας, στους Διευθυντές της Τράπεζας, σε υπαλλήλους της Τράπεζας ή σε άλλα πρόσωπα που έχουν

τα απαιτούμενα τεχνικά και άλλα προσόντα, σε δικηγόρους και εν γένει σε τρίτους, καθορίζοντας συγχρόνως με την απόφαση αυτή τα θέματα, για τα οποία παραχωρούνται αυτές οι εξουσίες. Εξαιρούνται τα θέματα που απαιτούν συλλογική ενέργεια του Διοικητικού Συμβουλίου.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας και στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2015 του Ομίλου της ΕΤΕ. Το Καταστατικό και η Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015 είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (Ενότητες: www.nbg.gr / Εταιρική Διακυβέρνηση/ Κανονισμοί και αρχές Λειτουργίας και www.nbg.gr / Όμιλος / Ενθέρωση Επενδυτών / Ετήσιες & Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2015 αντίστοιχα)

Διαδικασία επιλογής μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η διαδικασία επιλογής και τα κριτήρια για την καταλληλότητα των μελών του Δ.Σ. (πλην των εκπροσώπων του Τ.Χ.Σ. και του Ελληνικού Δημοσίου) υπάγονται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τον Ν.4261/2014, τον Ν. 3016/2002, τον Ν.3864/2010 όπως ισχύει, την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 22/12.7.2013 της Τράπεζας της Ελλάδος, τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 468/2014, το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – R.F.A) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ., το Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ. Ο κάθε προτεινόμενος υποψήφιος πληροί κριτήρια μέσω των οποίων εξασφαλίζεται εν γένει η βέλτιστη διακυβέρνηση και καθοδήγηση της στρατηγικής της Τράπεζας σε οικονομικά, επιχειρηματικά και θέματα πολιτικής προκειμένου να διασφαλίσει και την απαιτούμενη έγκριση των αρμόδιων εποπτικών αρχών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 1 εδ. (β) του Καταστατικού της Τράπεζας, η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι η μόνη αρμόδια να αποφασίζει για την εκλογή των μελών και τυχόν αναπληρωματικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και για τον ορισμό των ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών. Κατ' εξαίρεση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 18 παρ. 3 του Καταστατικού της Τράπεζας και του άρθρου 18 παρ. 7 του Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών», σε περίπτωση κατά την οποία λόγω παραίτησης, θανάτου ή έκπτωσης, για οποιοδήποτε λόγο, ένα μέλος παύσει να μετέχει στο Διοικητικό Συμβούλιο και εφ' όσον η αναπλήρωσή του δεν είναι εφικτή από αναπληρωματικά μέλη που έχουν τυχόν εκλεγεί από τη Γενική Συνέλευση, τα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου μπορούν είτε να εκλέγουν προσωρινά άλλον για να καλύψει την κενή θέση για τον υπόλοιπο χρόνο ως τη λήξη της θητείας του μέλους που αντικαταστάθηκε, είτε να συνεχίσουν τη διαχείριση και εκπροσώπηση της Τράπεζας χωρίς αντικατάσταση των ελλειπόντων μελών, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των υπόλοιπων μελών είναι τουλάχιστον εννέα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών», κάθε μέτοχος μπορεί να προτείνει έναν υποψήφιο για το Διοικητικό Συμβούλιο στη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και το δικαίωμα αυτό (δηλαδή να προτείνει έναν υποψήφιο στη Γενική Συνέλευση), δίνεται επίσης στο Διοικητικό Συμβούλιο. Για το σκοπό αυτό, σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, το Διοικητικό Συμβούλιο, επικουρούμενο από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, προτείνει στη Γενική Συνέλευση τους υποψηφίους για συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο με βάση την πολιτική ανάδειξης υποψηφιοτήτων

μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με την οποία απαιτείται τα υποψήφια μέλη να πληρούν τις προδιαγραφές καταλληλότητας ("fit and proper" requirements) και να μην έχουν συστηματική σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα. Δεν είναι απαραίτητο το Διοικητικό Συμβούλιο να υποβάλει ξεχωριστή πρόταση για τις θέσεις του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και του Διευθύνοντα Συμβούλου.

Μετά την εκλογή των νέων Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, το Διοικητικό Συμβούλιο στην εναρκτήρια συνεδρία του εκλέγει από τα μέλη του, με απόλυτη πλειοψηφία, τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διαχειρίζεται την Τράπεζα. Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας, η Τράπεζα διαχωρίζει αυτούς τους δύο ρόλους. Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να εκλέγει Αντιπρόεδρο και Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο / Συμβούλους.

Κατά την επιλογή και πρόταση προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων των υποψηφίων μελών του Δ.Σ., ή κατά τον διορισμό νέων μελών κατ' αντικατάσταση αποχωρησάντων μελών του, το Δ.Σ. επιδιώκει να προτείνει υποψηφίους οι οποίοι πληρούν τις προδιαγραφές καταλληλότητας (fit and proper requirements) όπως αυτές περιγράφονται στην Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων, δεν έχουν συστηματική σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα και των οποίων η εκλογή διασφαλίζει ότι το Δ.Σ., ως συλλογικό όργανο, έχει τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- Γνωρίζει σε βάθος το χρηματοπιστωτικό σύστημα και περιλαμβάνει στη σύνθεσή του μέλη που υπηρετούν ή έχουν υπηρετήσει σε ηγετικές θέσεις σε χρηματοοικονομικούς οργανισμούς.
- Διαθέτει σημαντική εμπειρία στον επιχειρηματικό και επαγγελματικό κόσμο, καθώς και στον ευρύτερο κοινωνικό χώρο, περιλαμβάνοντας μεταξύ των μελών του στελέχη που διατελούν ή έχουν διατελέσει πρόεδροι, διευθύνοντες σύμβουλοι ή ανώτατα διοικητικά στελέχη σε μεγάλους οργανισμούς και των οποίων η ικανότητα να διαμορφώνουν κρίση επί σημαντικών και λεπτών θεμάτων, όπως αυτά επί των οποίων το Δ.Σ. καλείται να λάβει αποφάσεις, είναι ευρέως αναγνωρισμένα.
- Έχει πλήρη κατανόηση της δομής και της δυναμικής της πελατείας της Τράπεζας, καθώς και των κύριων αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος σήμερα.
- Διαθέτει σημαντική διεθνή εμπειρία και είναι σε θέση να συμβάλει στις αναπτυξιακές προοπτικές της Τράπεζας στην συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησής της.
- Διαθέτει κατάλληλη εμπειρία σε χρηματοοικονομικά θέματα, ώστε να είναι σε θέση να ασκήσει αποτελεσματικά την εποπτεία ενός Ομίλου που προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και δραστηριοποιείται σε διεθνές επίπεδο.
- Εξασφαλίζει, κατά το δυνατόν, επαρκή εκπροσώπηση των δύο φύλων.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης καθώς επίσης και η Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων μελών Δ.Σ. περιγράφουν συγκεκριμένα κριτήρια καταλληλότητας που πρέπει να πληρούν τα υποψήφια μέλη αναφορικά με επαγγελματικές ιδιότητες που είναι μη συμβατές με τη θέση του μέλους του Δ.Σ. της Τράπεζας, κριτήρια αναφορικά με την ανεξαρτησία των μη εκτελεστικών μελών, τη συμμετοχή των υποψηφίων μελών σε άλλα διοικητικά συμβούλια καθώς και άλλες περιπτώσεις που είναι ασυμβαστές με την ιδιότητα του μέλους του Δ.Σ. Όλα τα παραπάνω έχουν ως στόχο να διασφαλίζουν την άριστη σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας.

Συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα προσφέρει στα νέα μέλη του Δ.Σ. εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης αναφορικά με θέματα διαχείρισης κινδύνων, παρακολούθησης του επιχειρηματικού σχεδίου της Τράπεζας, χρηματοοικονομικής και λογιστικής, κανονιστικής συμμόρφωσης και εταιρικής διακυβέρνησης, Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, οργανωτικής δομής και διοίκησης, καθώς και θέματα εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων. Επίσης, στα νέα μέλη του Δ.Σ. παρέχεται ενημερωτικό υλικό το οποίο περιλαμβάνει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μελών του Δ.Σ. στην Τράπεζα. Το εισαγωγικό πρόγραμμα περιλαμβάνει επισκέψεις σε αντιπροσωπευτικά καταστήματα της Τράπεζας και σε θυγατρικές του Ομίλου. Η Τράπεζα παρέχει σε όλα τα μέλη του Δ.Σ. προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου της επίβλεψης από το Δ.Σ., τα οποία είναι συνεχή και αφορούν τις ανωτέρω συνθήκες λειτουργίας της Τράπεζας.

Αποζημίωση μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου η οποία θεσπίζει το πλαίσιο για την παροχή αμοιβών σε επίπεδο Ομίλου και καθορίζει τις αρχές, σύμφωνα με τις οποίες ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας οφείλει να λειτουργεί σχετικά με θέματα αμοιβών που καταβάλλονται στις κατηγορίες του προσωπικού που αφορά. Η εν λόγω Πολιτική εγκρίνεται και αναθεωρείται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατόπιν απόφασης μη εκτελεστικών Μελών του, ύστερα από εισήγηση της Επιτροπής Αποδοχών της Τράπεζας (Ε.Α.Δ.Α.) και τίθεται σε ισχύ με την έκδοση αντίστοιχων Πράξεων Διοίκησης. Η Πολιτική Αποδοχών αναπτύσσεται με τη συμβολή των Μονάδων Ανθρώπινου Δυναμικού, Ελέγχου και Δομής Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

Το Δ.Σ. διαμορφώνει πρόταση που υποβάλλεται στη Γενική Συνέλευση όσον αφορά στην αποζημίωση των μελών του για τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η πρόταση αυτή καταρτίζεται σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις δεσμεύσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης, με βάση την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας, τον κανονισμό της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, με τρόπο που αντανακλά επαρκώς το χρόνο και την προσπάθεια που αναμένεται να καταβάλλουν τα μέλη ώστε να συμβάλλουν στις εργασίες του Δ.Σ. αλλά και ταυτόχρονα προάγει την αποδοτικότητα των εργασιών του Δ.Σ. Οι αμοιβές του Προέδρου, του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Αναπληρωτών Διευθυνόντων Συμβούλων καθορίζονται από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Σύμφωνα με τους Ν.3723/2008 και Ν.3864/2010, οι εκπρόσωποι του Ελληνικού Δημοσίου και του Τ.Χ.Σ. μπορούν, μεταξύ άλλων, να ασκήσουν το δικαίωμά τους για αρνησικυρία (veto) στη διαδικασία λήψης απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική παροχών προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και τα λοιπά μέλη του Δ.Σ., καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές. Σύμφωνα με το πρόγραμμα ανακεφαλαιοποίησης των ελληνικών τραπεζών, όπως ισχύει, απαγορεύεται η Τράπεζα να δώσει έκτακτες παροχές στα μέλη του Δ.Σ., τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους, τους Γενικούς Διευθυντές ή τους Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει η αποζημίωση του προαναφερθέντος προσωπικού να ξεπεράσει την αποζημίωση του Διοι-

κτητή της Τράπεζας της Ελλάδος. Αναφορικά με τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., η Τράπεζα έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποδοχών για τον καθορισμό των αμοιβών τους στο ευρύτερο πλαίσιο προσδιορισμού των αμοιβών ανώτατων διοικητικών στελεχών που έχει σκοπό την προώθηση της αξιοκρατίας και τη διαμόρφωση νοοτροπίας προσανατολισμένης στην απόδοση. Επιπλέον, σημειώνεται ότι η αποζημίωση των μελών του Δ.Σ. είναι σύμφωνη με τις δεσμεύσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee) και το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ.

Κατά τη διάρκεια του 2015 δεν χορηγήθηκαν μεταβλητές αποδοχές στον Πρόεδρο και στα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., ενώ οι αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. δεν περιλαμβάνουν έκτακτες παροχές σύμφωνα με την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας.

Στις 19 Ιουνίου 2015, κατόπιν σχετικής πρότασης του Δ.Σ. μετά από εισήγηση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, η Τακτική Γενική Συνέλευση ενέκρινε τις αμοιβές των μελών του Δ.Σ. της Τράπεζας για την εταιρική χρήση 2014, προσδιόρισε τις αμοιβές του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου, του Διευθύνοντος Συμβούλου, των Αναπληρωτών Διευθύνοντων Συμβούλων καθώς και τις αμοιβές των μη εκτελεστικών μελών του Διοικητικού Συμβουλίου έως την Τακτική Γενική Συνέλευση έτους 2016. Επίσης ενέκρινε για την εταιρική χρήση 2014 τις αμοιβές των μελών Δ.Σ. για τη συμμετοχή τους στις Επιτροπές Ελέγχου, Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, Διαχείρισης Κινδύνων και Στρατηγικής, ενώ προσδιόρισε τις αμοιβές τους έως την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2016, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Στο πλαίσιο του υφιστάμενου Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης το Διοικητικό Συμβούλιο έχει σύστημα αυτοαξιολόγησης της απόδοσης της λειτουργίας του και της λειτουργίας των Επιτροπών του βάσει μεθοδολογίας που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Κάθε τρία έτη, η αξιολόγηση της απόδοσης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, πραγματοποιείται σε βάθος από εξωτερικό σύμβουλο, η επιλογή και εποπτεία του οποίου εμπήκει στις αρμοδιότητες της Επιτροπής αυτής. Η αξιολόγηση αυτή διενεργείται με τη χρήση μεθοδολογίας που βασίζεται σε βέλτιστες πρακτικές και περιλαμβάνει τη διενέργεια συνεντεύξεων με τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τη χρήση αναλυτικών ερωτηματολογίων, καλύπτοντας όλο το φάσμα των εργασιών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του.

Τον Ιούνιο του 2015 έγινε επισκόπηση της τρέχουσας σύνθεσης του Δ.Σ. σε σχέση με το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και ιδίως τον Ν.3016/2002, Ν.4261/2014 και το Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement – RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ. και τους εσωτερικούς κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας. Συγκεκριμένα έγινε παρουσίαση στην Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων πλήρους ανάλυσης του βαθμού συμμόρφωσης της τρέχουσας σύνθεσης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του σε σχέση με το υφιστάμενο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και ιδίως τον Ν.3016/2002, Ν.4261/2014 και το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης αυτής κατέδειξαν το υφιστάμενο υψηλό επίπεδο συμμόρφωσης σε σχέση με το ως άνω κανονιστικό πλαίσιο.

Λαμβάνοντας υπόψη τις τροποποιήσεις στον Ν.3864/2010 και στο αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του Τ.Χ.Σ., έχει ήδη δρομολογηθεί η επικαιροποίηση της διαδικασίας αυτής, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου τριμήνου του 2016.

Κλιματική Αλλαγή - Αειφόρος Ανάπτυξη

Το Δ.Σ. της Τράπεζας στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της κλιματικής αλλαγής, καθώς και τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για την Τράπεζα το έτος 2016.

Το Δ.Σ. στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του ενημερώθηκε και προτίθεται να εξετάσει θέματα που άπτονται της επίδοσης της Τράπεζας στον τομέα της αειφόρου ανάπτυξης το έτος 2016.

Το Δ.Σ. της Τράπεζας ενημερώνεται για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα από τα αρμόδια στελέχη, ενώ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και προκειμένου να αναζητήσουν πληροφορίες και συμβουλές, τα μέλη του Δ.Σ. έχουν πρόσβαση σε όλα τα ανώτατα διοικητικά στελέχη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Η Τράπεζα έχει συστήσει τη Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου η οποία εποπτεύεται από τον Βοηθό Γενικό Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου ο οποίος έχει ορισθεί από τη Διοίκηση της Τράπεζας ως Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Ε.Τ.Ε. ή ESMS (Environmental and Social Management System Officer). Ο Βοηθός Γενικός Διευθυντής Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου είναι Γραμματέας του Δ.Σ. της Τράπεζας και των Επιτροπών του καθώς και μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής χωρίς δικαίωμα ψήφου και αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, την Επιτροπή Ελέγχου και το Δ.Σ. της Τράπεζας. Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας έχει την απαιτούμενη δικαιοδοσία και αρμοδιότητα για την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας καθώς και την επιβεβαίωση της επίτευξης των στόχων της και τη συχνή υποβολή εκθέσεων ως προς τις επιδόσεις του Συστήματος και τον προσανατολισμό προς τη βελτίωση του.

Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας

Το Δ.Σ. συστήνει και επικουρείται στη λειτουργία του από τις ακόλουθες Επιτροπές:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων
- Επιτροπή Ανθρωπίνου Δυναμικού και Αμοιβών
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και
- Επιτροπή Στρατηγικής

Οι Κανονισμοί λειτουργίας των Επιτροπών του Δ.Σ. έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Τα μέλη των Επιτροπών λαμβάνουν ετήσια αμοιβή για τη συμμετοχή τους σε κάθε μία από αυτές. Περαιτέρω στο πλαίσιο του Ν.3864/2010, όπως ισχύει, θα συσταθεί και επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου για την παρακολούθηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Ελέγχου συστάθηκε το 1999 και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΔ/ΤΕ 2577/2006, το άρθρο 37 του Ν. 3693/2008 και τις διατάξεις του Νόμου Sarbanes-Oxley.

Τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας κατόπιν προτάσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων προς τον Πρόεδρο του Δ.Σ. Ο Πρόεδρος και ο Αντιπρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Δ.Σ. Μέχρι και την 31.12.2015 η Επιτροπή απαρτίζεται από τέσσερα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., εκ των οποίων τρία μέλη είναι ανεξάρτητα και ένα μέλος είναι ειδικός σε χρηματοοικονομικά θέματα και με εμπειρία αναφορικά με θέματα που σχετίζονται με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ. Η θητεία των μελών είναι ετήσια και μπορεί να ανανεωθεί απεριόριστα. Η Επιτροπή Ελέγχου απασχολεί εξειδικευμένο σύμβουλο που αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Η εκλογή των μελών της εν λόγω επιτροπής κατά τις διατάξεις του Ν. 3693/2008 έγινε με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της 19ης Ιουνίου 2015 κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων και του Δ.Σ. Η θητεία της Επιτροπής ορίστηκε για ένα χρόνο.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες, σύνθεση και λειτουργία της Επιτροπής περιλαμβάνονται στον κανονισμό λειτουργίας που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο / Επιτροπές).

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε δεκάξι (16) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου (31.12.2015) (1 μη εκτελεστικό μέλος, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Πέτρος Σαμπατακάκης*
Μέλη	Δημήτριος Αφεντούλης Χαράλαμπος Μάκκας Ανδρέας Μπούμης**

*Ειδικός σε χρηματοοικονομικά θέματα.

**Την 19.06.2015 ο κ. Ανδρέας Μπούμης εξελέγη μέλος του Δ.Σ. από την Τακτική Γενική Συνέλευση και ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ.

- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 23.3.2015 ο κ. Στέφανος Βαβαλιδής παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής.

Περαιτέρω, σε συνέχεια της από 19.07.2016 συνεδρίασης του Δ.Σ., η σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου διαμορφώθηκε ως εξής:

Σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου (2 μη εκτελεστικά μέλη, 4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Προσωρινός Πρόεδρος της Επιτροπής	Πέτρος Σαμπατακάκης
Αντιπρόεδρος	Marianne Økklan
Μέλη	Mike Aynsley Δημήτριος Αφεντούλης Χαράλαμπος Μάκκας Παναγιώτης Λευθέρης (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1259/5 Μαΐου 2005).

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συνεδρίασε τέσσερις (4) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (31.12.2015) (2 μη εκτελεστικά μέλη, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος**
Μέλη	Λούκα Κατσέλη* Δημήτριος Αφεντούλης Πέτρος Σαμπατακάκης*** Χαράλαμπος Μάκκας

* Στις 23.03.2015 το Δ.Σ. εξέλεξε την Καθηγήτρια κα Λούκα Κατσέλη στη θέση της μη εκτελεστικού Προέδρου του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Γεώργιου Ζανιά που παραιτήθηκε. Την ίδια ημέρα η κα Λούκα Κατσέλη ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών.

** Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 ο κ. Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος ορίστηκε Πρόεδρος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών.

***Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 ο κ. Πέτρος Σαμπατακάκης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών.

- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 17.07.2015 η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου υπέβαλε την παραίτησή της από μέλος του Δ.Σ. και των Επιτροπών του.

Περαιτέρω, σε συνέχεια της από 19.07.2016 συνεδρίασης του Δ.Σ., η σύνθεση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών διαμορφώθηκε ως εξής:

Σύνθεση της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (2 μη εκτελεστικά μέλη, 4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Marianne Økland
Αναπρόεδρος	Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος
Μέλη	Λούκα Κατσέλη Mike Aynsley Πέτρος Σαμπατακάκης Παναγιώτης Λευθέρης (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1259/5 Μαΐου 2005).

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων συνεδρίασε επτά (7) φορές.

**Σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων (31.12.2015)
(2 μη εκτελεστικά μέλη, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)**

Πρόεδρος της Επιτροπής	Λούκα Κατσέλη*
Μέλη	Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Δημήτριος Αφεντούλης** Πέτρος Σαμπατακάκης Χαράλαμπος Μάκκας

* Στις 23.03.2015 το Δ.Σ. εξέλεξε την Καθηγήτρια κα Λούκα Κατσέλη στη θέση της μη εκτελεστικού Προέδρου του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Γεώργιου Ζανιά που παραιτήθηκε. Την ίδια ημέρα η κα Λούκα Κατσέλη ορίστηκε πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.

** Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.

- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 17.07.2015 η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεπούλου υπέβαλε την παραίτησή της από μέλος του Δ.Σ. και των Επιτροπών του.

Περαιτέρω, σε συνέχεια της από 19.07.2016 συνεδρίασης του Δ.Σ., η σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων διαμορφώθηκε ως εξής:

**Σύνθεση της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης & Υποψηφιοτήτων
(1 μη εκτελεστικό μέλος, 4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)**

Πρόεδρος της Επιτροπής	Marianne Økland
Αναπρόεδρος	Δημήτριος Αφεντούλης
Μέλη	Πέτρος Σαμπατακάκης Mike Aynsley Παναγιώτης Λευθέρης (Εκπρόσωπος ΤΧΣ)

Επιτροπή Στρατηγικής του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Στρατηγικής συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1387/29 Σεπτεμβρίου 2009).

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Επιτροπή Στρατηγικής συνεδρίασε έξι (6) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Στρατηγικής (31.12.2015) (3 εκτελεστικά μέλη, 1 μη εκτελεστικό και 4 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)	
Πρόεδρος της Επιτροπής	Λούκα Κατσέλη*
Μέλη	Λεωνίδα Φραγκιαδάκης** Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Σπυρίδων Θεοδωρόπουλος Ανδρέας Μπούμης**** Δημήτριος Αφεντούλης*** Πέτρος Σαμπατακάκης
* Στις 23.03.2015 το Δ.Σ. εξέλεξε την Καθηγήτρια κα Λούκα Κατσέλη στη θέση της μη εκτελεστικού Προέδρου του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Γεώργιου Ζανιά που παραιτήθηκε. Την ίδια ημέρα η κα Λούκα Κατσέλη ορίστηκε πρόεδρος της Επιτροπής Στρατηγικής.	
** Στις 23.03.2015 το Δ.Σ. εξέλεξε τον κ. Λεωνίδα Φραγκιαδάκη στη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Τράπεζας σε αντικατάσταση του κ. Αλέξανδρου Τουρκολιά που παραιτήθηκε.	
***Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 ο κ. Δημήτριος Αφεντούλης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.	
****Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 24.09.2015 ο κ. Ανδρέας Μπούμης ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.	
- Την 17.07.2015 η κα Αλεξάνδρα Παπαλεξοπούλου-Μπενεοπούλου υπέβαλε την παραίτησή της από την Επιτροπή.	
- Την 28.05.2015 η κα Πόλα Χατζησωτηρίου παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής.	
- Την 30.04.2015 ο κ. Πέτρος Χριστοδούλου παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής.	
- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 23.03.2015 ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής Στρατηγικής.	
- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 ο κ. Χαράλαμπος Μάκκας (εκπρόσωπος ΤΧΣ) ορίστηκε ως παρατηρητής της Επιτροπής Στρατηγικής.	

Περαιτέρω, σε συνέχεια της από 19.07.2016 συνεδρίασης του Δ.Σ., η σύνθεση της Επιτροπής Στρατηγικής διαμορφώθηκε ως εξής:

Σύνθεση της Επιτροπής Στρατηγικής (3 εκτελεστικά μέλη, 2 μη εκτελεστικά και 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)	
Πρόεδρος της Επιτροπής	Λούκα Κατσέλη
Μέλη	Λεωνίδα Φραγκιαδάκης Δημήτριος Δημόπουλος Πάυλος Μυλωνάς Mike Aynsley Παναγιώτης Λευθέρης (Εκπρόσωπος ΤΧΣ) Marianne Økland Πέτρος Σαμπατακάκης

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1308/20 Ιουλίου 2006) βάσει των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2577/09.03.2006.

Η Επιτροπή, από 19.12.2013, αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., τα οποία είναι τουλάχιστον τρία σε αριθμό και στην πλειοψηφία τους (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) είναι ανεξάρτητα μέλη του Δ.Σ., σύμφωνα με τον ορισμό της ανεξαρτησίας που περιλαμβάνεται στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας. Τα μέλη και ο Πρόεδρος της Επιτροπής ορίζονται από το Δ.Σ. της Τράπεζας κατόπιν εισηγήσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Όλα τα μέλη της πρέπει να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και εμπειρία σε τραπεζικά και χρηματοοικονομικά θέματα, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος ως ειδικός θα πρέπει να διαθέτει σημαντική εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων και κεφαλαίου, καθώς επίσης και γνώση του εθνικού και διεθνούς κανονιστικού πλαισίου.

Κατά τη διάρκεια του 2015, η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδρίασε έντεκα (11) φορές.

Σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων (31.12.2015) (3 μη εκτελεστικά μέλη, 2 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Ανδρέας Μπούμης**
Μέλη	Λούκα Κατσέλη* Αγγελική Σκανδαλιάρη*** Πέτρος Σαμπατακάκης Χαράλαμπος Μάκκας

* Στις 23.03.2015 το Δ.Σ. εξέλεξε την Καθηγήτρια κα Λούκα Κατσέλη στη θέση της μη εκτελεστικού Προέδρου του Δ.Σ. σε αντικατάσταση του κ. Γεώργιου Ζανιά που παραιτήθηκε. Την ίδια ημέρα η κα Λούκα Κατσέλη ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

** Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 19.06.2015 ο κ. Ανδρέας Μπούμης ορίστηκε πρόεδρος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

***Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 30.07.2015 η κα Αγγελική Σκανδαλιάρη ορίστηκε μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

- Την 30.04.2015 ο κ. Πέτρος Χριστοδούλου παραιτήθηκε από μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

- Κατά τη συνεδρίαση του Δ.Σ. της 23.03.2015 ο κ. Στέφανος Βαβαλίδης παραιτήθηκε από μέλος (πρόεδρος) της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων.

Περαιτέρω, σε συνέχεια της από 19.07.2016 συνεδρίασης του Δ.Σ., η σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων διαμορφώθηκε ως εξής

Σύνθεση της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων (3 μη εκτελεστικά μέλη, 3 ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη)

Πρόεδρος της Επιτροπής	Mike Aynsley
Αναπρόεδρος	Marianne Økland
Μέλη	Λούκα Κατσέλη Παναγιώτης Λευθέρης (Εκπρόσωπος ΤΧΣ) Πέτρος Σαμπατακάκης Χαράλαμπος Μάκκας

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

Το Καταστατικό της Τράπεζας περιγράφει τον τρόπο λειτουργίας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, τις βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες της, καθώς και τα δικαιώματα των Μετόχων και τον τρόπο άσκησής τους, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920, του Ν. 3864/2010 και του Πλαισίου Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Σύμφωνα με το Καταστατικό της ΕΤΕ, η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανο της Τράπεζας. Οι νόμιμες αποφάσεις της είναι υποχρεωτικές για όλους τους Μετόχους ακόμη και για τους απόντες ή εκκείνους που διαφωνούν. Όλοι οι Μέτοχοι της Τράπεζας δικαιούνται να συμμετάσχουν στη Γενική Συνέλευση, ενώ μπορούν να αντιπροσωπευτούν σε αυτή από άλλο πρόσωπο, κατάλληλα εξουσιοδοτημένο σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας. Κάθε μετοχή παρέχει δικαίωμα ψήφου, ως ορίζει ο νόμος. Ο αριθμός των ψήφων κάθε Μετόχου ισούται με τον αριθμό των μετοχών του. Η Τράπεζα διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των Μετόχων που βρίσκονται στην ίδια θέση.

Ο τρόπος λειτουργίας της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες της, καθώς και τα δικαιώματα των Μετόχων και ο τρόπος άσκησής τους περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ο Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Μέτοχοι Μειοψηφίας

Τα δικαιώματα Μετόχων Μειοψηφίας εφαρμόζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 όπως ισχύει και τα σχετικά άρθρα του Καταστατικού της Τράπεζας.

Με αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να συγκαλεί έκτακτη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, ορίζοντας ημέρα συνεδρίασης αυτής, η οποία δεν πρέπει να απέχει περισσότερο από σαράντα πέντε (45) ημέρες από την ημερομηνία επίδοσης της αίτησης στον Πρόεδρο του Δ.Σ. Η αίτηση περιέχει το αντικείμενο της Ημερησίας Διάταξης.

Με αίτηση μετόχων, που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να εγγράψει στην Ημερήσια Διάταξη Γενικής Συνέλευσης, που έχει ήδη συγκληθεί, πρόσθετα θέματα, εάν η σχετική αίτηση περιέλθει στο Δ.Σ. δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση και είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις της παρ. 2 του άρθρου 31 του Καταστατικού.

Ενώσω οι μετοχές της εταιρείας είναι εισηγμένες στο χρηματιστήριο, με αίτηση μετόχων που εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. θέτει στη διάθεση των μετόχων κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 27 παρ. 3 του Κ.Ν. 2190/1920, έξι (6) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Γενικής Συνέλευσης, σχέδια αποφάσεων για θέματα που έχουν περιληφθεί στην αρχική ή την αναθεωρημένη Ημερήσια Διάταξη, αν η σχετική αίτηση περιέλθει στο Δ.Σ. επτά (7) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία της Γενικής Συνέλευσης. Το Δ.Σ. δεν είναι υποχρεωμένο να προβεί στην ως άνω ενέργεια αν το περιεχόμενο της σχετικής αίτησης έρχεται προφανώς σε αντίθεση με το νόμο και τα χρηστά ήθη. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν.3864/2010, οι έξι (6) και οι επτά (7) ημέρες που προβλέπονται ανωτέρω, μειώνονται σε τρεις (3) και τέσσερις (4) ημέρες αντίστοιχα.

Ύστερα από αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, ο Πρόεδρος της Συνέλευσης οφείλει να αναβάλει μία μόνο φορά τη λήψη αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης, τακτικής ή έκτακτης, ορίζοντας ημέρα συνεδρίασης για τη λήψη των αποφάσεων αυτών εκείνη που ορίζεται στην αίτηση των Μετόχων και που δεν μπορεί, πάντως, να απέχει περισσότερο από τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία αναβολής. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010, οι παραπάνω τριάντα (30) ημέρες μειώνονται σε τρεις (3) ημέρες.

Η μετ' αναβολή Γενική Συνέλευση αποτελεί συνέχιση της προηγούμενης και δεν απαιτείται η επανάληψη των διατυπώσεων δημοσίευσης της πρόσκλησης των Μετόχων. Σε αυτή μπορούν να μετάσχουν και νέοι Μέτοχοι, τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 27 παρ. 2, 28 και 28α Κ.Ν. 2190/1920.

Ύστερα από αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η λήψη αποφάσεων πάνω στα θέματα της Ημερησίας Διάταξης της Γενικής Συνέλευσης ενεργείται με ονομαστική κλήση.

Μετά από αίτηση οποιουδήποτε Μετόχου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5), τουλάχιστον, πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση τις αιτούμενες συγκεκριμένες πληροφορίες για τις υποθέσεις της Τράπεζας, στο μέτρο που αυτές είναι χρήσιμες για την πραγματική εκτίμηση των θεμάτων της Ημερησίας Διάταξης. Ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010, οι παραπάνω πέντε (5) ημέρες μειώνονται σε τρεις (3) ημέρες. Το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να απαντήσει ενιαία σε αιτήσεις μετόχων με το ίδιο περιεχόμενο. Υποχρέωση παροχής πληροφοριών δεν υφίσταται όταν οι σχετικές πληροφορίες διατίθενται ήδη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, ιδίως με τη μορφή ερωτήσεων και απαντήσεων. Επίσης, με αίτηση Μετόχων, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, το Δ.Σ. υποχρεούται να ανακοινώνει στη Γενική Συνέλευση, εφ' όσον είναι τακτική, τα ποσά που, κατά την τελευταία διετία, καταβλήθηκαν σε κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου ή τους Διευθυντές της Τράπεζας, καθώς και κάθε παροχή προς τα πρόσωπα αυτά από οποιαδήποτε αιτία ή σύμβαση της Τράπεζας με αυτούς. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά. Τέτοιος λόγος μπορεί να είναι, κατά τις περιστάσεις, η εκπροσώπηση των αιτούντων Μετόχων στο Δ.Σ., σύμφωνα με τις παραγράφους 3 ή 6 του άρθρου 18 Κ.Ν.2190/1920.

Μετά από αίτηση Μετόχων, που εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, η οποία υποβάλλεται στην Τράπεζα πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση, το Δ.Σ. υποχρεούται να παρέχει στη Γενική Συνέλευση πληροφορίες για την πορεία των εταιρικών υποθέσεων και την οικονομική κατάσταση της Τράπεζας. Δεδομένου ότι εφαρμόζεται η προθεσμία για πέντε (5) τουλάχιστον πλήρεις ημέρες πριν από τη Γενική Συνέλευση της παραγράφου 4 του άρθρου 39 του Κ.Ν.2190/1920, ειδικά για τις Γενικές Συνελεύσεις οι οποίες συγκαλούνται σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 3864/2010 θα ισχύει η παραπάνω μειωμένη προθεσμία των τριών (3) ημερών. Το Δ.Σ. μπορεί να αρνηθεί την παροχή των πληροφοριών για αποχρώντα ουσιώδη λόγο, ο οποίος αναγράφεται στα Πρακτικά.

Στις περιπτώσεις του πέμπτου εδαφίου της παραγράφου 6, καθώς και του δευτέρου εδαφίου της παραγράφου 7 του άρθρου 31 του Καταστατικού της Τράπεζας, τυχόν αμφισβήτηση ως προς το βάσιμο ή μη της αιτιολογίας άρνησης παροχής των πληροφοριών προς τους Μετόχους επιλύεται από το αρμόδιο δικαστήριο της έδρας της Τράπεζας, με απόφασή του. Με την ίδια απόφαση, το δικαστήριο υποχρεώνει την Τράπεζα να παράσχει τις πληροφορίες που αρνήθηκε.

Σε όλες τις περιπτώσεις, οι αιτούντες Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν τη μετοχική τους ιδιότητα και τον αριθμό των μετοχών που κατέχουν κατά την άσκηση του σχετικού δικαιώματος. Τέτοια απόδειξη αποτελεί και η προσκόμιση βεβαίωσης από τον φορέα στον οποίο τηρούνται οι οικείες κινητές αξίες ή η πιστοποίηση της μετοχικής ιδιότητας με απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση φορέα και Τράπεζας.

Σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει ο νόμος, οι Μέτοχοι της Τράπεζας που αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το ένα εικοστό (1/20) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο έλεγχο της Τράπεζας. Ο έλεγχος διατάσσεται, εάν πιθανολογούνται πράξεις που παραβιάζουν διατάξεις των νόμων ή του Καταστατικού της Τράπεζας ή αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης. Σε κάθε περίπτωση, η αίτηση ελέγχου πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών (3) ετών από την έγκριση των οικονομικών καταστάσεων της χρήσης, εντός της οποίας τελέστηκαν οι καταγγελλόμενες πράξεις.

Μέτοχοι της Τράπεζας, οι οποίοι εκπροσωπούν το ένα πέμπτο (1/5) του καταβεβλημένου Μετοχικού Κεφαλαίου, δικαιούνται να ζητήσουν από το αρμόδιο Δικαστήριο τον έλεγχο της Τράπεζας, εφ' όσον από την όλη πορεία αυτής καθίσταται πιστευτό ότι η διοίκηση των εταιρικών υποθέσεων δεν ασκείται, όπως επιβάλλει η χρηστή και συνετή διαχείριση. Οι αιτούντες τον έλεγχο Μέτοχοι οφείλουν να αποδείξουν στο δικαστήριο ότι κατέχουν τις μετοχές που τους δίνουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον έλεγχο της Τράπεζας.

Τα δικαιώματα μειοψηφίας είναι καταγεγραμμένα στο Καταστατικό της Τράπεζας, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (ενότητα : Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Οι αρμοδιότητες της Γενικής Συνέλευσης της Εθνικής Τράπεζας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας / Καταστατικό).

Στόχοι 2016

- Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.
- Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative).
- Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ, τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.
- Ενίσχυση της θετικής εικόνας της Τράπεζας και παροχή ενημέρωσης προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης των απαιτούμενων ενεργειών και δράσεων.

Με Ευθύνη για
την Αγορά



Η Εθνική Τράπεζα, ο παλαιότερος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στην Ελλάδα με ιστορία 175 χρόνων και με ένα ευρύτατο δίκτυο καταστημάτων, δραστηριοποιείται στην αγορά με βάση τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελώντας έναν πυλώνα σταθερότητας και ανάπτυξης για τη χώρα. Η Εθνική Τράπεζα δεσμεύεται και φροντίζει για τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας των συναλλαγών της, επιδιώκει τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών της παρέχοντάς τους σύγχρονα και πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες και κυρίως συνεχίζει με συνέπεια την ανάπτυξη πρωτοβουλιών, για τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και των νοικοκυριών στην τρέχουσα δύσκολη οικονομική συγκυρία.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική Τράπεζα, στοχεύουν στην αποτελεσματική και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της. Στο πλαίσιο αυτό, ανταποκρινόμενη στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες επιχειρήσεων και ιδιωτών, έχει αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν:

- Δάνεια καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης.
- Πιστωτικές κάρτες.
- Τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας για το παιδί και τη σύνταξη, την υγεία και την περιουσία.
- Επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις.
- Καταθετικές λύσεις και χρεωστικές κάρτες.
- Επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου.
- Χρηματοδοτήσεις μεγάλων αναπτυξιακών έργων.
- Ειδικές πιστοδοτήσεις [Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) – Έργα υλοποιούμενα μέσω Συμβάσεων Παραχώρησης Project Finance].
- Χρηματοδοτήσεις ανταποδοτικών έργων ανάπτυξης και αναβάθμισης αστικών περιοχών μέσω της Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας JES-SICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas). Η Τράπεζα έχει αναλάβει τα Ταμεία Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος.
- Υπηρεσίες χρηματοοικονομικών συμβουλών.

Η Εθνική Τράπεζα, με τις επιχειρησιακές δυνατότητές της και την υπευθυνότητα που χαρακτηρίζει την επιχειρηματική της κουλτούρα, σχεδίασε και προσφέρει μια σειρά από «κοινωνικά – περιβαλλοντικά υπεύθυνα» προϊόντα, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται και τα ακόλουθα:

- **«Εθνική Παιδών»:** Καταθετικό προϊόν για παιδιά έως 17 ετών, με σκοπό να διευκολύνει τους γονείς να δημιουργήσουν την οικονομική σιγουριά και ασφάλεια που χρειάζονται τα παιδιά στο ξεκίνημα της ενηλικίωσής τους. Επιπλέον, βοηθάει το παιδί να εξοικειωθεί με την τραπεζική σχέση και να αφομοιώσει τις αξίες της αποταμίευσης και της υπεύθυνης διαχείρισης του χρήματος.
- **«go4more»:** Τον Ιανουάριο του 2015 ξεκίνησε τη λειτουργία του το νέο πρόγραμμα loyalty της Εθνικής Τράπεζας το οποίο αποτελεί το μοναδικό πρόγραμμα πελατειακής πίστης στην Ελλάδα, που επιβραβεύει, όχι μόνο τη χρήση της κάρτας, αλλά και τη συνολική σχέση του πελάτη με την Τράπεζα. Μέσω του προγράμματος αυτού, συλλέγονται αυτόματα «πόντοι» τους οποίους ο πελάτης μπορεί να εξαργυρώσει στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, αλλά και σε προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας. Η ενεργοποίησή του απαιτεί την εγγραφή του πελάτη μέσω μίας απλής διαδικασίας, χρησιμοποιώντας ένα από τα ακόλουθα κανάλια: το internet site του προγράμ-

ματος ή την ειδική εφαρμογή για smartphones, το internet banking της Τράπεζας, μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της ή καλώντας στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Στον ένα χρόνο λειτουργίας του, το «go4more» αριθμεί πάνω από 500.000 εγγεγραμμένους χρήστες και 4.000 ενεργά σημεία εξαργύρωσης. Μέσω του προγράμματος, το μέλος συλλέγει «πόντους», τους οποίους μπορεί να εξαργυρώσει χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε κάρτα του (πιστωτική, χρεωστική ή prepaid), έκδοσης της Εθνικής Τράπεζας, στις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις αλλά και σε επιλεγμένα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας. Το 2015, με στόχο την ενίσχυση της προβολής του, το πρόγραμμα αποκτά παρουσία στο δημοφιλές κοινωνικό δίκτυο Facebook (/go4more.gr), μέσω του οποίου οι φίλοι του go4more ενημερώνονται για τα πλεονεκτήματα και οφέλη που προσφέρει στα μέλη του, καθώς και τις τακτικές και έκτακτες προσφορές του προγράμματος, ενώ συμμετέχουν σε κληρώσεις και διαγωνισμούς με πλούσια δώρα και λαμβάνουν άμεσα απάντηση σε ερωτήσεις και σχόλιά τους.

- **«ΣΠΟΥΔΑΖΩ»:** Ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων για φοιτητές και σπουδαστές ανεξαρτήτως ηλικίας, που βρίσκονται στο ξεκίνημα της συνεργασίας τους με το τραπεζικό σύστημα και μαθητές α΄ β΄ βαθμιας και β΄ βαθμιας εκπαίδευσης, με σκοπό να καλύψει αποτελεσματικά τις ανάγκες αφενός των σπουδαστών – φοιτητών και αφετέρου των κηδεμόνων τους, κατά τη διάρκεια των σπουδών. Η Τράπεζα προσφέρει πλήθος συναλλακτικών και πιστωτικών διευκολύνσεων, καθώς και δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων για λόγους σπουδών, με προνομιακούς όρους.
- **«Πράσινο Δάνειο»:** Δάνειο για τη χρηματοδότηση πελατών, που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και προϊόντα εξοικονόμησης ενέργειας με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας ή την αγορά καινούργιου αυτοκινήτου υβριδικής τεχνολογίας. Το Πράσινο Δάνειο έχει σχεδιαστεί με κριτήριο την εξοικονόμηση ενέργειας, δίνοντας στους πελάτες της Τράπεζας τη δυνατότητα να συμμετάσχουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, βελτιώνοντας ουσιαστικά τις συνθήκες ζωής τους. Κατά το 2015, η Τράπεζα δέχθηκε 8 αιτήσεις για «Πράσινο Δάνειο» συνολικού ποσού €35.877,92, από τις οποίες εγκρίθηκαν 3 αιτήσεις συνολικού ποσού €9.512,92.
- **«Εστία Πράσινη»:** Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει το στεγαστικό προϊόν «Εστία Πράσινη», το οποίο χορηγείται με σκοπό την αγορά ή ανέγερση κατοικίας υψηλής ενεργειακής κλάσης ή την επισκευή κατοικίας με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμισή της. Το ύψος της χρηματοδότησης φτάνει έως και το 100% του τιμήματος αγοράς ή του κόστους των έργων ανέγερσης ή επισκευής και λαμβάνεται εμπράγματο εξασφάλιση. Το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο για όλη τη διάρκεια του δανείου με βάση το Euribor διάρκειας 3 μηνών, με ελάχιστο το επιτόκιο της Ε.Κ.Τ., πλέον περιθωρίου. Επί του ως άνω επιτοκίου παρέχεται έκπτωση από 0,20 εκατοστιαίες μονάδες (0,20%) έως και 0,80 εκατοστιαίες μονάδες (0,80%), ανάλογα με το σκοπό του δανείου και την ενεργειακή κατηγορία στην οποία ανήκει το χρηματοδοτούμενο ακίνητο κατά την αγορά ή μετά την ολοκλήρωση των έργων ανέγερσης ή επισκευής. Επιπρόσθετα παρέχεται και έκπτωση 50% στα έξοδα εξέτασης αιτήματος για λήψη δανείου. Στις 31.12.2015 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Εστία Πράσινη» ανερχόταν σε €3,6 εκατ.
- **Δάνειο «Φωτοβολταϊκό Σπίτι» για την εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος:** Χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε ταράτσα ή/και στέγη, στο πλαίσιο του Ειδικού Προγράμματος Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων μέχρι 10 kWp. Πιο συγκεκριμένα, με το «Ειδικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης

Φωτοβολταϊκών Συστημάτων» (ΦΕΚ 1079/Β/04-06-2009 και 2317/Β/10-08-2012) παρασχέθηκε η δυνατότητα εγκατάστασης Φωτοβολταϊκού Συστήματος συνολικής ισχύος μέχρι 10 kWp στη σκεπή ή την ταράτσα οικίας, ενώ παράλληλα ο ιδιοκτήτης του Φωτοβολταϊκού Συστήματος γίνεται προμηθευτής της ΔΕΗ, η οποία αγοράζει από αυτόν την παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια.

- **Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον»:** Η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να κατέχει την πρώτη θέση όσον αφορά στον αριθμό εκταμιεύσεων που έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο του Προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», το οποίο έχει ξεκινήσει από το Φεβρουάριο του 2011 με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών. Ειδικότερα, το Πρόγραμμα απευθύνεται σε ιδιοκτήτες κατοικιών που βρίσκονται σε περιοχή με τιμή ζώνης χαμηλότερη ή ίση των €2.100/τ.μ. και επιθυμούν να πραγματοποιήσουν κατασκευαστικές παρεμβάσεις, προκειμένου να επιτύχουν πιστοποιημένη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας. Η Εθνική Τράπεζα, το 2015 δέχτηκε 689 αιτήσεις ενδιαφερόμενων για προέγκριση δανείου για το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», συνολικού ύψους €3,6 εκατ. Από αυτές, εγκρίθηκαν 383 συνολικού ύψους €2,1 εκατ.
- **Επενδύσεις στην παραγωγή ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων:** Πρόγραμμα με το οποίο η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τις κατάλληλες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις που επιθυμούν να επωφεληθούν από τα κίνητρα των Ν.3468/2006, Ν.3734/2009, Ν.3851/2010 & Ν.3889/2010, για επενδύσεις που αφορούν στην παραγωγή ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων.
- **Αμοιβαίο Κεφάλαιο ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια – Μετοχικό Εξωτερικού:** Η Εθνική Τράπεζα, διέθετε μέχρι 26.06.2015 το Α/Κ «ΔΗΛΟΣ Πράσινη Ενέργεια – Μετοχικό Εξωτερικού».

Χρεωστικές Κάρτες

Η Εθνική Τράπεζα, έχοντας στρατηγικό στόχο για το 2015 τη συνεχή βελτίωση των χαρακτηριστικών και των παρεχόμενων υπηρεσιών των χρεωστικών της καρτών, ξεκίνησε από τις αρχές του έτους ένα μεγάλο έργο αναβάθμισης του χρεωστικού της χαρτοφυλακίου με την έκδοση των νέων καρτών Debit MasterCard και Debit MasterCard Business εγκαινιάζοντας ταυτόχρονα την τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών στα προϊόντα καρτών της. Έτσι, πάνω από 3 εκατομμύρια πελάτες αποκτούν σταδιακά τη νέα χρεωστική κάρτα, η οποία θα αντικαταστήσει την κάρτα ΕΘΝΟCASH PLUS.

Επιπρόσθετα, κατά την καλοκαιρινή περίοδο η Εθνική Τράπεζα ανταποκρινόμενη άμεσα στις έκτακτες συνθήκες που δημιουργήθηκαν στην αγορά με την εφαρμογή των capital controls και την επιβεβλημένη ανάγκη της πελατείας για άμεση έκδοση χρεωστικών καρτών, προέβη μόνο κατά το δίμηνο Ιουλίου – Αυγούστου 2015 στην έκδοση 515 χιλιάδων νέων χρεωστικών καρτών Debit Mastercard, ενώ κατά το 2ο εξάμηνο του 2015 εκδόθηκαν συνολικά 1,23 εκατ. νέες χρεωστικές κάρτες. Η νέα χρεωστική κάρτα Debit MasterCard συνδυάζει νέα βελτιωμένα χαρακτηριστικά, όπως διευρυμένη αποδοχή σε εκατομμύρια επιχειρήσεις με το σήμα MasterCard σε όλο τον κόσμο και σε ηλεκτρονικά καταστήματα στο διαδίκτυο, δυνατότητα συναλλαγών για εξόφληση πάγιων υποχρεώσεων, ανάληψη μετρητών και άλλων τραπεζικών συναλλαγών μέσω του εκτεταμένου δικτύου i-bank ATMs της Εθνικής Τράπεζας και του δικτύου ATMs των υπολοίπων Τραπεζών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ συμμετέχει και στο πρόγραμμα go4more, το πρώτο και μοναδικό μέχρι σήμερα πρόγραμμα συνολικής επιβράβευσης στην Ελλάδα.

Επίσης, με στόχο τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών και εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, ξεκίνησε στις αρχές του 2015 για το σύνολο των καρτών της Εθνικής Τράπεζας (χρεωστικών και πιστωτικών) η νέα σύγχρονη μέθοδος παραγωγής και αποστολής του PIN των καρτών (Smart Pin Delivery).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, παρατίθενται στην ιστοσελίδα www.nbg.gr. Σχετικά με τα «πράσινα» προϊόντα της Τράπεζας αναλυτικότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΑΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Τράπεζα διατήρησε κατά το 2015, τη στρατηγική στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων του τομέα των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων οι οποίες αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης, παρέχοντας την αναγκαία ρευστότητα για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.

Παράλληλα, εκδήλωσε έμπρακτα τη στήριξή της στην προσπάθεια ανάκαμψης της εθνικής οικονομίας, με τη χρηματοδότηση επιχειρηματικών σχεδίων τα οποία ενισχύουν την καινοτομία, την εξωστρέφεια, την ανταγωνιστικότητα και τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης καθώς και με την ενεργή συμμετοχή της σε προγράμματα ενίσχυσης επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων επιχειρήσεων, μέσω πόρων του ΕΣΠΑ 2007-2013.

Ειδικότερα, η Τράπεζα συμμετείχε στην παροχή χαμηλότοκων δανείων προς επιχειρήσεις με τη συγχρηματοδότηση του Εθνικού Ταμείου Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης (ΕΤΕΑΝ Α.Ε.), χρηματοδοτώντας επενδυτικά και επιχειρηματικά σχέδια νεοσύστατων και υφιστάμενων επιχειρήσεων, μέσω της Δράσης Ζ' «ΤΕΠΙΧ- Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» και της Δράσης Η' «ΤΕΠΙΧ- Νησιωτική Επιχειρηματικότητα», αλλά και μέσω της πρωτοβουλίας JEREMIE, του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).

Επιπλέον, συμμετείχε στο πρόγραμμα έκδοσης Εγγυητικών Επιστολών προς προμηθευτές επιχειρήσεων, με την εγγύηση της ΕΤΕΑΝ Α.Ε., στο πρόγραμμα «Εξωστρέφεια» για τη χρηματοδότηση εξαγωγικών πιστώσεων μέσω απαιτήσεων ασφαλισμένων από τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) και στο πρόγραμμα Παροχής Εγγυοδοσίας της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) για τη Διενέργεια Διεθνών Εμπορικών Συναλλαγών, ενισχύοντας την επιχειρηματική δραστηριότητα και την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.

Πρόσθετα, συνέβαλε στον περιορισμό του χρηματοοικονομικού κόστους χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, με τη διάθεση χρηματοδοτήσεων μέσω του προγράμματος «Grouped Loans for SMEs» και ιδιαίτερα στη στήριξη της νεανικής απασχόλησης στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας «Απασχόληση για τους Νέους» (Jobs for Youth Initiative), σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ).

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟ-ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι €2,5 εκατ.)

Σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) προχώρησε στις εξής ενέργειες:

- Στον τομέα της χρηματοδότησης των Μικρο-Μεσαίων επιχειρήσεων, η Τράπεζα συνέχισε να στηρίζει τόσο τις υγιείς επιχειρήσεις που δοκιμάζονται από την εγχώρια οικονομική κρίση, παρέχοντάς τους την απαραίτητη ρευστότητα όσο και αυτές που εμφάνισαν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων, ρυθμίζοντας με ευνοϊκούς όρους και προϋποθέσεις τις οφειλές τους. Επίσης, συνέχισε να στηρίζει τη ρευστότητα των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση τη συνέχιση της λειτουργίας τους, προχωρώντας στην αναδιάρθρωση των οφειλών τους, οι οποίες βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο ληξιπροθεσμίας, παράλληλα πάντα με τη συνέχιση των προγραμμάτων διευκόλυνσης της αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών μέσω ρυθμίσεων / επαναρρυθμίσεων. Το συνολικό υπόλοιπο των ρυθμίσεων - επαναρρυθμίσεων - αναδιρθρώσεων οφειλών πελατείας αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Πιστοδοτήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων ανήλθε την 31 Δεκεμβρίου 2015 στο ποσό των €560,05 εκατ. Στις παραπάνω οφειλές δεν περιλαμβάνονται αναδιρθρωμένες / ρυθμισμένες / επαναρρυθμισμένες οφειλές, οι οποίες, εν τω μεταξύ, μεταφέρθηκαν σε οριστική καθυστέρηση.

- Η Τράπεζα παρείχε ρευστότητα στις Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) με τη συμμετοχή της σε Συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα χορήγησης δανείων / πιστώσεων με ιδιαίτερα χαμηλό επιτοκιακό κόστος και με σημαντικά μέχρι σήμερα αποτελέσματα μέσω:

- Της Πρωτοβουλίας JEREMIE για Γενική Επιχειρηματικότητα, με σκοπό την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης ή την απόκτηση παγίων στοιχείων από πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες υγιείς εγχώριες επιχειρήσεις, που δεν δραστηριοποιούνται στους τομείς της αλιείας και του πρωτογενούς αγροτικού τομέα. Τα δάνεια της μορφής αυτής χρηματοδοτούνται σε ποσοστό 50% από το ΕΣΠΑ 2007-2013 μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ) και σε ποσοστό 50% από ίδια διαθέσιμα της Τράπεζας.

- Των Προγραμμάτων της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και συγκεκριμένα:

- Δράση Ζ' «ΤΕΠΙΧ-Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» για την κάλυψη αναγκών κεφαλαίου κίνησης επιχειρηματικής ανάπτυξης, καθώς και για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών σχεδίων πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, οι οποίες δε δραστηριοποιούνται στους τομείς της αλιείας και του πρωτογενούς αγροτικού τομέα.
- Δράση Η' «ΤΕΠΙΧ-Νησιωτική Επιχειρηματικότητα» για την ενίσχυση των πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνται στην αλυσίδα του τουριστικού προϊόντος στη νησιωτική Ελλάδα. Μέσω αυτής της Δράσης χορηγούνται δάνεια με μηδενικά έξοδα και μηδενικό επιτόκιο, για επιχειρήσεις οι οποίες εδρεύουν σε νησιά με πληθυσμό μικρότερο των 3.100 κατοίκων, και σταθερό επιτόκιο 2,8% στις λοιπές περιπτώσεις.

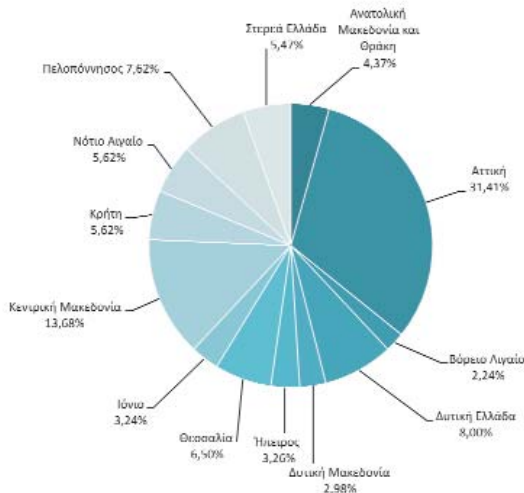
- Συνεχίστηκε και το 2015 η υλοποίηση του προγράμματος υποβοήθησης των συναλλαγών διεθνούς εμπορίου των υγιών εγχώριων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης, που αντιμετωπίζουν δυσκολία αποδοχής του κιν-

Δάνεια και Ρυθμίσεις Δανείων προς ΜΜΕ (2015)*

	€ εκατ.
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	822,40
Δάνεια Παγίων	345,34
Δάνεια μέσω ΕΤΕΑΝ Α.Ε. και JEREMIE	76,78
Δάνεια για Αναδιάρθρωση – Ρύθμιση – Επαναρρύθμιση	560,05
Σύνολο	1.804,57

*Σωρευτικά υπόλοιπα με λογιστικό 31.12.2015

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΜΜΕ (2015)



Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr.

δύνου Χώρας από τους εμπορικούς εταίρους τους, μέσω της παροχής εγγυοδοσίας από την ΕΤΕπ υπέρ της Τράπεζας σε επιλεγμένες ανταποκρίτριες Τράπεζες του εξωτερικού. Παράλληλα, η Τράπεζα προσφέρει σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις) και ελεύθερους επαγγελματίες, την πλατφόρμα συνολικής εξυπηρέτησης «Εθνικός Όψεως», η οποία δίνει τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους απολαμβάνοντας πλήθος προνομίων και ευνοϊκών όρων.

Το συνολικό ύψος νέων χορηγήσεων για τα προγράμματα της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. καθώς και της πρωτοβουλίας JEREMIE, όσον αφορά στις Μ.Μ.Ε., για το 2015 ανήλθε σε €14,3 εκατ.

Το 2015 διατέθηκαν από την Τράπεζα, μέσω ιδίων κεφαλαίων της, δάνεια προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις συνολικού ύψους €162,35 εκατ.

Επιπρόσθετα η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας τη δυναμική και τα περιθώρια ανάπτυξης του αγροτικού τομέα ως βασικού πυλώνα του πρωτογενούς τομέα της οικονομίας, εφαρμόζει τα τελευταία χρόνια διευρυμένο σχέδιο δράσης για τη στήριξη και ανάπτυξη του, με χρηματοδοτικά εργαλεία και λύσεις σε όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών. Στο πλαίσιο αυτό, μέσω του προγράμματος χρηματοδότησης Συμβολαιακής Γεωργίας / Κτηνοτροφίας εγκρίθηκαν κατά το 2015 χρηματοδοτήσεις σε αγρότες / κτηνοτρόφους συνολικού εγκεκριμένου ποσού €3,35 εκατ. για κάλυψη του κόστους παραγωγής των προϊόντων τους, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους. Σημειώνεται ότι στο εν λόγω πρόγραμμα, το οποίο υλοποιείται σε συνεργασία με 15 επιλεγμένες μεταποιητικές ή εμπορικές επιχειρήσεις του αγροδιατροφικού τομέα, έχουν ενταχθεί μέχρι σήμερα περισσότεροι από 1.000 παραγωγοί αγροτικών ή κτηνοτροφικών προϊόντων. Για το πρόγραμμα Συμβολαιακή Γεωργία / Κτηνοτροφία, δικαιούχοι είναι αγρότες και κτηνοτρόφοι, οι οποίοι έχουν συνάψει συμβόλαια αγοραπωλησίας με μεγάλες επιχειρήσεις του αγροδιατροφικού τομέα.

ΜΟΝΑΔΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, με σκοπό τη βέλτιστη διαχείριση πιστοδοτήσεων που χρήζουν ειδικής αντιμετώπισης και με γνώμονα την πραγματική στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων και της ελληνικής οικονομίας γενικότερα, έχει προχωρήσει στη σύσταση Μονάδων Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης. Οι εν λόγω Μονάδες φροντίζουν για την υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων αναδιάρθρωσης και εξυγίανσης, ικανών να συμβάλλουν στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων οι οποίες σήμερα παρουσιάζουν λειτουργικές και οικονομικές αδυναμίες και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους. Οι Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης προβαίνουν στην αξιολόγηση των επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη σειρά δεδομένων όπως η βιωσιμότητά τους, η δυνατότητα εξυπηρέτησης του χρέους τους, οι συνθήκες της αγοράς, ο ανταγωνισμός, ο κλάδος δραστηριότητας κ.λπ. Στη συνέχεια προτείνουν κατάλληλες λύσεις ρύθμισης των δανείων τους στο πλαίσιο της οικονομικής και λειτουργικής τους αναδιάρθρωσης. Η Εθνική Τράπεζα με τη λειτουργία των ως άνω Μονάδων επιδιώκει την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ουσιαστικότερη αντιμετώπιση των μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων, τα οποία αποτελούν καθοριστική τροχοπέδη για την ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας. Το συνολικό υπόλοιπο ρυθμισμένων οφειλών πελατείας που διαχειρίζονται οι Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης ανήλθε την 31.12.2015 στο ποσό των €1,8 δισ.

Γεωγραφική Κατανομή
Χαρτοφυλακίου Πιστοδοτήσεων Μ.Μ.Ε. (2015)

Περιφέρεια	Ποσό (σε €)	Ποσοστό %
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	78.819.480	4,37
Αττικής	566.833.194	31,41
Βορείου Αιγαίου	40.508.731	2,24
Δυτικής Ελλάδος	144.281.099	8,00
Δυτικής Μακεδονίας	53.839.034	2,98
Ηπείρου	58.805.261	3,26
Θεσσαλίας	117.306.410	6,50
Ιονίων Νήσων	58.446.405	3,24
Κεντρικής Μακεδονίας	246.847.991	13,68
Κρήτης	101.346.195	5,62
Νοτίου Αιγαίου	101.337.963	5,62
Πελοποννήσου	137.519.736	7,62
Στερεάς Ελλάδας	98.686.892	5,47
Σύνολα	1.804.578.391	100,00

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ: ΠΛΑΙΣΙΟ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ – ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ

Η Εθνική Τράπεζα και κατά το 2015 συνέχισε την εφαρμογή πολιτικής ευνοϊκών μέτρων για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Τα προσφερόμενα προγράμματα, προσαρμοσμένα στις συνθήκες της αγοράς, διασφαλίζουν βιώσιμες λύσεις για την πελατεία καθώς προσφέρουν εξατομικευμένα πλάνα αποπληρωμής βασισμένα στα τρέχοντα εισοδήματα των δανειοληπτών. Ανάλογη προσπάθεια αναμένεται να καταβληθεί από πλευράς Τράπεζας και κατά το τρέχον έτος, με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση της πελατείας.

Οι αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας παρακολουθούν τις οικονομικές εξελίξεις και προσαρμόζουν τα προϊόντα αυτά αναθεωρώντας σε τακτική βάση τα χαρακτηριστικά τους. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης Καταναλωτικής Πίστης (2015)*

	€ εκατ.
Προϊόντα διευκολύνσεων	666,72
Προϊόντα αναδιαρθρώσεων	119,42
Προϊόντα ρυθμίσεων	1.607,22
Σύνολο	2.393,36

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν υπόλοιπα αναχρηματοδοτήσεων χαρτοφυλακίου Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων στις 31.12.2015.

Προϊόντα Στεγαστικής Πίστης (2015)*

	€ εκατ.
Προϊόντα με σκοπό την αγορά/ανέγερση/ επισκευή ακινήτου και την αγορά οικοπέδου	10.757,30
Προϊόντα διευκολύνσεων	680,80
Προϊόντα αναδιαρθρώσεων	167,80
Προϊόντα ρυθμίσεων	5.772,60
Σύνολο	17.378,50

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν υπόλοιπα χαρτοφυλακίου Κτηματικής Πίστης στις 31.12.2015.

Δράσεις Στεγαστικής Πίστης	Δράσεις Καταναλωτικής Πίστης
<p>Η Τράπεζα και κατά το 2015 συνέχισε την προσφορά προγραμμάτων για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών στεγαστικών δανείων που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Ειδικότερα:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Στους πελάτες με ενήμερες ή χαμηλά ληξιπρόθεσμες οφειλές παρέχεται περίοδος καταβολής μόνο τόκων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και επιμήκυνση της διάρκειας του στεγαστικού δανείου. Ειδικά για τους άνεργους πελάτες το παραπάνω πρόγραμμα προσφέρεται σε συνδυασμό με ιδιαίτερα χαμηλό σταθερό επιτόκιο για συγκεκριμένη αρχική περίοδο. → Στους πελάτες με δάνεια σε σοβαρή καθυστέρηση παρέχεται δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών τους, με προσαρμογή της δόσης στις τρέχουσες οικονομικές τους δυνατότητες και επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση. → Επίσης, κατά το έτος 2015, τοποθετήθηκε το καινοτόμο πρόγραμμα ρύθμισης οφειλών «Μακροπρόθεσμη λύση με πάγωμα» («Split & Freeze»), το οποίο στοχεύει στη διαμόρφωση ενός μακροπρόθεσμου βιώσιμου πλάγιου αποπληρωμής, μέσω διαχωρισμού της δανειακής οφειλής σε δύο τμήματα. Το 1ο τμήμα εξοφλείται τοκαχρεολυτικά και προκύπτει βάσει της δόσης που μπορεί να καταβάλλει ο οφειλέτης («split» τμήμα) ενώ για το 2ο τμήμα, το οποίο περιλαμβάνει το υπόλοιπο ποσό της ρυθμιζόμενης οφειλής, δεν υπάρχει υποχρέωση καταβολής δόσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, αλλά εξοφλείται εφάπαξ στη λήξη του εν λόγω διαστήματος («freeze» τμήμα). Επιπρόσθετα, παρέχεται και στο πρόγραμμα αυτό επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση. → Τέλος, παρέχεται και η δυνατότητα συγκέντρωσης καταναλωτικών οφειλών από δάνεια και κάρτες με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής. Και στην περίπτωση αυτή, οι άνεργοι επωφελούνται από την εφαρμογή χαμηλότερου επιτοκίου. <p>Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει εναρμονιστεί με το πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Στους πελάτες με ενήμερες καταναλωτικές οφειλές παρέχεται η δυνατότητα: <ul style="list-style-type: none"> → επιμήκυνσης της διάρκειας του καταναλωτικού δανείου τους και → συγκέντρωσης οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής και δυνατότητα επιλογής περιόδου καταβολής μόνο τόκων, ανάλογα με την εξασφάλιση που προσφέρεται. ■ Παράλληλα διατίθενται και ειδικά προϊόντα αναδιάρθρωσης οφειλών που απευθύνονται σε πελάτες με καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες σε χαμηλή ληξιπρόθεσμία, προκειμένου να επιτευχθεί η μείωση της μηνιαίας δόσης και κατ'επέκταση η ομαλή εξυπηρέτηση των δανειακών υποχρεώσεών τους. ■ Συνεχίζεται με μεγάλη επιτυχία η παροχή ανανεωμένων προγραμμάτων Ρύθμισης καταναλωτικών οφειλών που απευθύνονται σε πελάτες με μεγάλη ληξιπρόθεσμία και στοχεύουν στην κατάρτιση ενός ρεαλιστικού και βιώσιμου χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής των υποχρεώσεών τους. Ως μια επιπλέον ευκαιρία τακτοποίησης των οφειλών, παρασχέθηκε η δυνατότητα εκ νέου ένταξης στα προγράμματα Ρύθμισης και των ήδη χορηγηθέντων δανείων Αναδιάρθρωσης, Ρύθμισης, Επαναρρύθμισης και 2ης Επαναρρύθμισης. Τα εν λόγω προγράμματα διατίθενται με παροχή κινητήρων επιβράβευσης υπό προϋποθέσεις ενημερότητας, μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής και δόση προσαρμοσμένη στο οικογενειακό εισόδημα του πελάτη, κατά τη διάρκεια της οποίας καταβάλλεται μέρος της μηνιαίας δόσης (κλασματική δόση). Οι άνεργοι δανειολήπτες, που εντάσσονται στα προγράμματα ρύθμισης οφειλών καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών απολαμβάνουν ειδικής αντιμετώπισης σε ότι αφορά το τιμολόγιο (απαλλαγή από δαπάνες) όσο και ως προς τη δόση αποπληρωμής, η οποία είναι ιδιαίτερως χαμηλή. ■ Τα προαναφερθέντα προγράμματα παρέχονταν, καθόλη τη διάρκεια του έτους, με δυνατότητα εγγραφής προσημείωσης επί ακινήτου. Στην περίπτωση αυτή, προσφέρεται πολύ χαμηλότερο επιτόκιο και μεγαλύτερη διάρκεια αποπληρωμής, ο συνδυασμός των οποίων οδηγεί σε μείωση και της δόσης σε πολύ χαμηλά επίπεδα αλλά και του συνολικού κόστους πίστωσης και αυξάνει τις πιθανότητες ομαλής εξυπηρέτησης των οφειλών. Η πελατεία της Τράπεζας επιλέγει σε σταθερά υψηλό ποσοστό (23,3% για το 2015), να προσφέρει προσημείωση επί ακινήτου ως εξασφάλιση για να βελτιώσει τους οικονομικούς όρους της ρύθμισης. ■ Με το Ν. 4224/31.12.2013, προβλέφθηκε η έκδοση με απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος, Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, ο οποίος θεσπίστηκε με την ΕΠΑΘ 116/25.8.2014, με στόχο τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού επίλυσης του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους φυσικών, νομικών προσώπων και επιχειρήσεων και προβλέφθηκε η σύσταση Κυβερνητικού Συμβουλίου Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. Το Κυβερνητικό Συμβούλιο για τη Διαχείριση του Ιδιωτικού Χρέους όρισε με απόφασή του την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» έναντι των δανειστών του και προέβη στον προσδιορισμό των «εύλογων δαπανών διαβίωσης». Οι βασικές έννοιες του Κώδικα Δεοντολογίας είναι: η Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, η υποβολή εκ μέρους των δανειοληπτών της Τυποποιημένης Κατάστασης Οικονομικής Πληροφόρησης και η εξυπηρέτησή τους από τα Ειδικά Σημεία Επικοινωνίας. ■ Στο πλαίσιο ευθυγράμμίσεώς της με το υπόψη θεσμικό πλαίσιο, η Τράπεζα προέβη σε όλες τις απαραίτητες και ενδεδειγμένες ενέργειες, ήτοι το σχεδιασμό ειδικών προϊόντων Ρύθμισης οφειλών σε καθυστέρηση, εναρμονισμένων με τις έννοιες και αξίες του νέου Κώδικα Δεοντολογίας, την υλοποίηση των αναγκαίων μηχανογραφικών προσαρμογών στα συστήματά της και την αποστολή, μέσω κεντροποιημένης διαδικασίας, στο σύνολο των ενεχομένων στις συμβάσεις με ληξιπρόθεσμες οφειλές, συμπεριλαμβανομένων των συνδανειοληπτών ή/και εγγυητών που ενέχονται σε δάνεια με καθυστέρηση μεγαλύτερη των 30 ημερών, εξασταμικευμένων επιστολών με αναφορά στο σύνολο των οφειλών κάθε ενεχομένου. Επίσης, εκπονήθηκαν τα σχετικά εγχειρίδια διαδικασιών και δόθηκαν αναλυτικές οδηγίες στο Δίκτυο των Μονάδων Καταστημάτων της Τράπεζας για τις ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθούν για την πλήρη ενημέρωση και άρτια εξυπηρέτηση των δανειοληπτών. Σε περίπτωση που ο δανειολήπτης προσέλθει είτε πρωτόβουλα είτε στο πλαίσιο των πάγιων ενεργειών διαχείρισης είτε μετά τη λήψη Ενημερωτικής ή Προειδοποιητικής επιστολής, το αρμόδιο στέλεχος του Καταστήματος προβαίνει σε όλες τις προβλεπόμενες νόμιμες ενέργειες.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης μέσω των οποίων οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζας, αποτελεί βασικό στρατηγικό άξονα της Εθνικής Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το i-bank αντικατοπτρίζει την αλλαγή προσέγγισης που έχει ήδη συντελεστεί στην Εθνική Τράπεζα και επικεντρώνεται στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα ηλεκτρονικά δίκτυα (24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα), οπουδήποτε, μέσω τηλεφώνου - σταθερού ή κινητού, internet, ATM και APS. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκολύνουν όλο το εύρος των πελατών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα μειώνουν και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

Τα εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης της Τράπεζας είναι τα ακόλουθα:

- Το δίκτυο των 1.443 ATMs σε όλη την Ελλάδα.
- Το internet, phone και mobile banking καθώς και η πύλη ηλεκτρονικών πληρωμών i-bank Simple Pay και i-bank Social Pay.
- Τα 48 κέντρα αυτόματων πληρωμών (Automated Payment Systems – APS).

Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα έχει ξεκινήσει από το 2010 την ανάπτυξη δύο νέων τεχνολογικά προηγμένων λύσεων, οι οποίες είναι διαθέσιμες για το κοινό:

- Τα «i-bank stores».
- Τη δράση «Δείξ' τους», που στόχο έχει τη μείωση του ψηφιακού χάσματος με την εξοικείωση των «Μεγαλύτερων» στη χρήση του internet.

Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος μέσω της χρήσης των Εναλλακτικών Δικτύων

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Πρόσβαση στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας από ειδικές μη-προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες

Η Τράπεζα από το 2003 φροντίζει για την προμήθεια ATMs (σήμερα λειτουργούν περίπου 1.200) τα οποία πληρούν τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από Α.Μ.Ε.Α.), ώστε να διευκολύνει τη βελτίωση της πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες.

Ασφαλείς συναλλαγές στο διαδίκτυο με χρήση καρτών

Η Εθνική Τράπεζα εγκαινίασε τον Οκτώβριο του 2012 την υπηρεσία ασφαλών συναλλαγών MasterCard® SecureCode™ / Verified by VISA για τους κατόχους των πιστωτικών και χρεωστικών της καρτών. Πρόκειται για μια νέα υπηρεσία πιστοποίησης της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας, που παρέχει πρόσθετη ασφάλεια κατά τη διενέργεια αγορών στο διαδίκτυο. Μέσω της χρήσης ενός μοναδικού Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας που δημιουργεί ο κάτοχος της κάρτας, εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ασφάλεια στις αγορές στο διαδίκτυο με πιστωτικές κάρτες MasterCard ή VISA, ενώ καθίσταται δυνατή και η χρήση της χρεωστικής κάρτας Debit MasterCard για αγορές στο διαδίκτυο, σε πιστοποιημένους εμπόρους.

Η εγγραφή στην υπηρεσία είναι εύκολη, γρήγορη και εντελώς δωρεάν για τους κατόχους καρτών της Εθνικής Τράπεζας. Η διαδικασία, που ολοκληρώνεται σε τρία απλά βήματα, μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε

μέσω του webportal της Εθνικής Τράπεζας, www.nbg.gr είτε μέσω συμβεβλημένου ηλεκτρονικού καταστήματος κατά τη διάρκεια της πρώτης online αγοράς του κατόχου.

Με τη χρήση του Προσωπικού Κωδικού Ασφαλείας, η μεν Τράπεζα επιβεβαιώνει την ταυτότητα του κατόχου της κάρτας σε κάθε συναλλαγή σε πιστοποιημένο έμπορο, ο δε κάτοχος διασφαλίζει ότι επικοινωνεί με την Τράπεζά του, αποτρέποντας τη χρήση της κάρτας από μη εξουσιοδοτημένο άτομο ή την έκθεση των στοιχείων της κάρτας σε αμφίβολο περιβάλλον.

i-bank stores

Η Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα, δημιούργησε το 2011 ένα πρωτοποριακό concept store, το i-bank store. Το 2014 λειτούργησαν 4 i-bank stores, δύο στην Αθήνα (στο Εμπορικό Κέντρο The Mall Athens και στην Κηφισιά) και δύο στη Θεσσαλονίκη (στην πλατεία Αριστοτέλους και στο Mediterranean Cosmos). Το Σεπτέμβριο του 2015 εγκαινιάστηκε ένα ακόμη i-bankstore, σε ένα από τα κεντρικότερα σημεία της Λάρισας, το οποίο η τοπική κοινότητα υποδέχθηκε με ενθουσιασμό. Τα i-bankstores είναι πολυχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου οι επισκέπτες μπορούν να γνωρίσουν και να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές μέσα από όλα τα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank της Εθνικής Τράπεζας (i-bank Internet Banking, i-bank Mobile Banking, Phone Banking, i-bank Simple Pay, ATM, APS). Ταυτόχρονα, μπορούν να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικές εκδηλώσεις στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους, που λειτουργούν σε 2 από τα 5 i-bank stores.

Τα i-bank stores προσελκύουν ολοένα και περισσότερο το ενδιαφέρον του κοινού, καθώς μέσα στο 2015 επετεύχθη η υψηλότερη επισκεψιμότητα από την έναρξη λειτουργίας τους το 2011, με 930.000 περίπου επισκέπτες (αύξηση 52%). Στα i-bank stores στην πλατεία Αριστοτέλους και στο εμπορικό κέντρο The Mall στην Αθήνα, πραγματοποιήθηκαν το 2015, 64 εκδηλώσεις σε συνεργασία με σημαντικούς τεχνολογικούς και εκπαιδευτικούς φορείς. Τα i-bank stores επικεντρώνονται σε ενεργοποιήσεις i-bank Internet Banking, δημιουργώντας έτσι μια δυναμική για την αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών i-bank και την περαιτέρω μείωση κατανάλωσης ενέργειας και εκπομπών.

Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr/ibankstore.

i-bank Social Media

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank συνεχίζουν να έχουν παρουσία στα δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook (/ibanknbg), Twitter (@ibanknbg) και YouTube (/ibanknbg), με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη της online κοινότητας των φίλων του i-bank. Μέσα από τις παραπάνω πλατφόρμες, οι φίλοι του i-bank ενημερώνονται για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας και τη συμβολή τους στη βελτίωση της καθημερινότητας, μαθαίνουν τα τελευταία νέα από το χώρο της τεχνολογίας, της καινοτομίας, της νεανικής επιχειρηματικότητας, αλλά και του Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας, ενημερώνονται για τις εκδηλώσεις που διοργανώνονται στα i-bank stores, συμμετέχουν σε κληρώσεις και διαγωνισμούς με πλούσια δώρα και λαμβάνουν άμεσα απάντηση σε ερωτήσεις και σχόλιά τους.

Η παρουσία του i-bank στα Social Media συνεχίστηκε με δυναμικό τρόπο μέσα στο 2015, ιδίως στο Facebook, όπου ο αριθμός των followers ξεπέρασε τους 15.000, οι οποίοι κατά πλειοψηφία ανήκουν στο νεανικό κοινό. Το περιεχόμενο που αναμεταδίδεται μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα αφορά κυρίως τις διάφορες δράσεις του i-bank με έμφαση στις εκδηλώσεις που διοργανώνονται στα i-bank stores.

Δράση «Δείξ' τους»

Η Εθνική Τράπεζα μέσα στο 2015 συνέχισε τη δράση «Δείξ' τους», η οποία διακηρύττει ότι όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας - πρέπει και μπορούν να έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή εποχή και τις νέες τεχνολογίες. Με τους κύκλους μαθημάτων «Δείξ' τους» που διοργανώθηκαν από την ομάδα των i-bank stores σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, περισσότεροι από 50 εθελοντές-εκπαιδευτές μετέδωσαν τις ψηφιακές τους γνώσεις σε 100 περίπου μαθητές, ηλικίας άνω των 50 ετών. Τα μαθήματα διαρκούν συνολικά 4 εβδομάδες, ενώ από την πρώτη στιγμή η ανταπόκριση που παρατηρήθηκε ήταν πολύ μεγάλη. Μέσα από τη δράση «Δείξ' τους» επικοινωνείται το μήνυμα στους νέους ότι αξίζει να αφιερώσουν λίγο από το χρόνο τους για να δείξουν σε ένα μεγαλύτερο σε ηλικία την αξία της χρήσης του Διαδικτύου.

i-bank statements

Με τη νέα αυτή υπηρεσία, οι χρήστες του i-bank Internet Banking μπορούν να ενημερώνονται και να διαχειρίζονται τα αντίγραφα λογαριασμών των καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών τους καρτών στην Εθνική Τράπεζα ηλεκτρονικά. Αντικαθιστώντας τα έγχαρτα αντίγραφα των μηνιαίων λογαριασμών με ηλεκτρονικά αντίγραφα i-statements, η Τράπεζα συνεισφέρει έμπρακτα και ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος.

i-bank Simple Pay Spot

Μέσα στο 2015 η Τράπεζα ανέπτυξε την υπηρεσία i-bank Simple Pay Spot για την πληρωμή λογαριασμών σε ΔΕΚΟ (ρεύμα, νερό κ.ά.), τηλεπικοινωνίες (σταθερή και κινητή τηλεφωνία, internet), ασφαλιστικές εταιρείες και άλλους οργανισμούς σε καταστήματα μικρής λιανικής (μίνι μάρκετ, ψιλικά, kiosk, περίπτερο κ.ά.), με το σήμα i-bank Simple Pay Spot. Στις 31.12.2015 το δίκτυο αριθμούσε 393 Καταστήματα μικρής λιανικής σε όλη την Ελλάδα.

i-bank Mobile Banking

Τον Φεβρουάριο του 2015 η Εθνική ανέπτυξε τη νέα, πλήρως αναβαθμισμένη εφαρμογή i-bank Mobile Banking για έξυπνα κινητά τηλέφωνα και tablets. Από τον πρώτο μήνα προώθησης της, η νέα έκδοση της εφαρμογής ξεπέρασε τα 33.000 downloads, μόνο σε κινητά και tablets Android. Η εξαιρετικά θετική ανταπόκριση των πελατών στην καινοτομία, την ταχύτητα και το μοντέρνο σχεδιασμό του νέου i-bank Mobile Banking επισφραγίστηκε μέσα στη χρονιά με 6 βραβεία (Apps Awards, Mobile Excellence Awards, BITE Awards). Επίσης, αξιοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία και με στόχο τη μέγιστη ασφάλεια των πελατών, η Τράπεζα ανέπτυξε τη νέα υπηρεσία SMS i-code, με την οποία οι πελάτες του i-bank Internet, Phone, Mobile Banking και του i-bank Simple Pay, μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με την εισαγωγή ενός κωδικού μιας χρήσης (SMS i-code), που αποστέλλεται με γραπτό μήνυμα SMS στο κινητό τους, εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ασφάλεια.

i-bank Internet Banking

Η Τράπεζα διέθεσε το νέο i-bank Internet Banking για Επιχειρήσεις τον Ιανουάριο του 2015, με ανανεωμένη σχεδίαση, σύγχρονη εμφάνιση, νέες λειτουργικότητες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες. Το νέο i-bank Internet Banking ενσωματώνει στοιχεία, λύσεις και εργαλεία που καλύπτουν τις ανάγκες κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους.

i-bank Social Pay

Η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε το Δεκέμβριο 2015 το i-bank Social Pay, μια νέα πρωτοποριακή εφαρμογή πληρωμών μέσω κινητού, για πληρωμές μικροποσών μεταξύ φίλων από τις τηλεφωνικές επαφές ή το Facebook (αφορά smartphones με λειτουργικό Android™ και iPhone™). Μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα από την κυκλοφορία της εφαρμογής, και χωρίς καμπάνια επικοινωνίας από την πλευρά της Τράπεζας, η εφαρμογή έγινε η δημοφιλέστερη σε Google Play Store και AppStore.

i-bank POS & micropayments

Το i-bank POS αποτελεί μια πρωτοποριακή προσέγγιση στην αποδοχή πληρωμών με κάρτα. Απευθύνεται στον επιχειρηματία, τον έμπορο, τον επαγγελματία, τον επιτηδευματία, με στόχο να τους επιτρέψει να δέχονται πληρωμές με χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες από τους πελάτες τους. Με την υπηρεσία i-bank POS, η Εθνική Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα απόκτησης τερματικής συσκευής αποδοχής συναλλαγών με κάρτες, οικονομικά, εύκολα και γρήγορα, υιοθετώντας ένα μοντέλο που εφαρμόζεται με επιτυχία εδώ και χρόνια σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο. Η επιχείρηση και ο επαγγελματίας βελτιώνουν έτσι σημαντικά το επίπεδο εξυπηρέτησης που προσφέρουν στους πελάτες τους, ενώ παράλληλα αυξάνουν την ανταγωνιστικότητά τους και εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια στις συναλλαγές. Συνοπτικά, το i-bank POS προσφέρει τη δυνατότητα αποδοχής των πιο διαδεδομένων καρτών πληρωμής στην αγορά, ανέπαφες συναλλαγές, προσθήκη υπηρεσιών αξίας, όπως προγράμματα αγορών με δόσεις, δυνατότητα ένταξης στο go4more, και όλα αυτά με διαρκή υποστήριξη και αναβαθμίσεις. Πρόσφατα, η Εθνική Τράπεζα διέθεσε στην αγορά και το i-bank POS economy, μια νέα λύση για την απόκτηση ενός πλήρους πακέτου υπηρεσιών αποδοχής συναλλαγών με κάρτες, έναντι ενός σταθερού μηνιαίου κόστους. Προσφέρεται έτσι και σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις με μικρότερους τζίρους η δυνατότητα αποδοχής συναλλαγών, με χαμηλό κόστος που μπορούν να προϋπολογίσουν. Τέλος, το i-bank POS συνδυάζεται με τις πολύ χαμηλές προμήθειες εκκαθάρισης μικρών συναλλαγών που εισήγαγε η Εθνική Τράπεζα. Πιο συγκεκριμένα, ειδικά για συναλλαγές ύψους μέχρι €10 που πραγματοποιούνται με όλες τις κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες όλων των Τραπεζών) σε POS μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ατομικών, ομόρρυθμων και ετερόρρυθμων εταιρειών), ισχύει μειωμένη προμήθεια, η οποία ανέρχεται σε 0,50%. Καθίσταται έτσι ακόμα οικονομικότερη η αποδοχή συναλλαγών με κάρτες, ακόμα και για μικρότερες επιχειρήσεις.

2ος Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας

Ο Διαγωνισμός i-δέα, που διεξάγεται σε ετήσια βάση, έχει σκοπό να αναδείξει και να επιβραβεύσει τις πρωτότυπες ιδέες των εργαζομένων της Τράπεζας, οι οποίες θα συμβάλουν στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης, στην ανάπτυξη ή/και βελτίωση υπηρεσιών και προϊόντων, στην απλοποίηση και επιτάχυνση διαδικασιών και γενικότερα στην προώθηση της καινοτομίας στην Εθνική Τράπεζα.

Η συμμετοχή στο διαγωνισμό ήταν και φέτος μεγάλη, καθώς υποβλήθηκαν περισσότερες από 100 ιδέες, στο διάστημα από 11.12.2015 μέχρι και 15.01.2016. Οι προτάσεις αξιολογήθηκαν από αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας με κριτήρια την καινοτομία, το όφελος για τον Πελάτη, το όφελος για την Τράπεζα και τη δυνατότητα υλοποίησής τους.

Οι 12 ιδέες, που συγκέντρωσαν την υψηλότερη βαθμολογία και προκρίθηκαν, παρουσιάστηκαν την Τρίτη 22 Μαρτίου 2016 στην Επιτροπή Τελικής Αξιολόγησης, η οποία απαρτιζόταν από τους αρμόδιους Γενικούς Διευθυντές και τους Επικεφαλής των Μονάδων, που τις είχαν ήδη βαθμολογήσει.

Όλοι οι συμμετέχοντες στην τελική φάση απέσπασαν επαινετικά σχόλια από την Επιτροπή, όχι μόνο για το περιεχόμενο των ιδεών τους αλλά και για την πλήρη και εμπειριστατωμένη τεκμηρίωσή τους. Ιδιαίτερα θετικό στοιχείο θεωρήθηκε το γεγονός ότι όλες οι ιδέες ήταν υλοποιήσιμες.

Η βράβευση των 3 νικητών του διαγωνισμού πραγματοποιήθηκε το Σάββατο 9 Απριλίου 2016 από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας, κατά τη διάρκεια της Ετήσιας Συνάντησης Δικτύου, ενώ απονεμήθηκε τιμητικός έπαινος σε όλους όσους συμμετείχαν στην τελική φάση του Διαγωνισμού.

Ανεξάρτητα από τα αποτελέσματα του διαγωνισμού, πολλές από τις ιδέες που υποβλήθηκαν θα δρομολογηθούν προς υλοποίηση, με τη συμμετοχή των υποψηφίων που τις υπέβαλαν στις αντίστοιχες ομάδες έργου.

Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία: Πρόγραμμα στήριξης επιχειρηματικότητας «NBG Business Seeds»

Η Εθνική Τράπεζα δημιούργησε τον Ιούνιο του 2014 το πρόγραμμα NBG Business Seeds για την ενίσχυση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας και τη δημιουργία δυναμικών εξωστρεφών επιχειρήσεων, που να συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στη δημιουργία θέσεων εργασίας ανεξάρτητα από το στάδιο ωρίμανσής τους.

Ιδέες που δεν έχουν ακόμη μετουσιωθεί σε επιχειρηματικό σχέδιο, επιχειρηματικά σχέδια που χρήζουν βελτιώσεων, εταιρείες στα πρώτα βήματά τους με έτοιμο ή πιλοτικό προϊόν, εταιρείες που παρουσιάζουν ήδη πελατολόγιο και έσοδα αλλά και ώριμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σημαντικά έσοδα μπορούν να συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει δράσεις ανάδειξης και προβολής καινοτόμων ιδεών και έργων, εκπαίδευσης και καθοδήγησης ομάδων, παροχής υποδομών, δικτύωσης και χρηματοδότησης. Πέρα από τη διαγωνιστική φάση και τη βράβευση των προτάσεων μέσα από τον ετήσιο Διαγωνισμό Καινοτομίας και Τεχνολογίας, έμφαση δίνεται στην υποστήριξη της υλοποίησης όσων προτάσεων έχουν διακριθεί.

Σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ) και τον ΣΕΒ, επιλεγμένες ομάδες παρακολουθούν προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα επιχειρηματικότητας, λαμβάνουν δωρεάν υπηρεσίες, mentoring και προϊόντα της Amazon, της Microsoft και της Google, ενώ παρέχονται υπηρεσίες incubation σε συνεργασία με τον ΣΕΒ και τον incubator 1776 με έδρα τις Η.Π.Α.

Επίσης, για την οικονομική στήριξη εταιρειών, προβλέπονται στοχευμένες δράσεις δανεισμού και συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο, δράσεις καθοδήγησης σε συνεργασία με τη Grant Thornton καθώς και δράσεις δικτύωσης σε συνεργασία με την Endeavor Greece και το Ελληνο-Αμερικάνικο Επιμελητήριο.

Η δικηγορική εταιρία Watson Farley & Williams, στο πλαίσιο των δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της, συνδράμει την Τράπεζα για την ενημέρωση, ανάδειξη και ανάλυση νομικών ζητημάτων που δύναται να απασχολούν τις εταιρείες.

Στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην ενθάρρυνση και την ανάπτυξη της νέας επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας, η Εθνική Τράπεζα προβαίνει σε μια νέα πρωτοβουλία

στήριξης των νεοφυών επιχειρήσεων (Start-Ups) που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, με την υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου i-bank e-commerce, εντελώς ανέξοδα για τον πρώτο χρόνο και με εξαιρετικά προνομιακή προμήθεια από το δεύτερο χρόνο και μετά.

Το πρόγραμμα δεν στηρίζει μόνο εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς της πληροφορικής, της πράσινης ενέργειας και της βιοτεχνολογίας, αλλά και σε παραδοσιακούς κλάδους (γεωργία, κτηνοτροφία, μεταποίηση, υπηρεσίες τουρισμού) με έμφαση στην καινοτομία, στην τυποποίηση, στην πιστοποίηση, στην παραγωγή και τέλος στη διάθεση προϊόντων στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

1ο στάδιο του προγράμματος NBG Business Seeds: Διαγωνισμός Καινοτομίας & Τεχνολογίας

Η είσοδος στο πρόγραμμα πραγματοποιείται κυρίως μέσω του Διαγωνισμού Καινοτομίας & Τεχνολογίας της Εθνικής Τράπεζας (www.nbg.gr/ibank/innovation), που βοηθά αρχικά στην ωρίμανση επιχειρηματικών ιδεών. Η αξιολόγηση των προτάσεων πραγματοποιείται σε συνεργασία με τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα:

- Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
- Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
- Πανεπιστήμιο Πειραιά
- Πανεπιστήμιο Πατρών
- Πανεπιστήμιο Κρήτης

Στις δέκα πρώτες προτάσεις που διακρίνονται, η Εθνική Τράπεζα προσφέρει σημαντικά χρηματικά έπαθλα (ο πρώτος νικητής παίρνει 20.000 ευρώ), καθώς και εκτενή προβολή στα ΜΜΕ. Στα έξι χρόνια διεξαγωγής του Διαγωνισμού έχουν υποβληθεί 2.267 προτάσεις από 3.779 συμμετέχοντες. Στον έκτο Διαγωνισμό συμμετείχαν 777 άτομα, ενώ κατατέθηκαν 437 ατομικές και ομαδικές προτάσεις, οι περισσότερες που έχουν υποβληθεί από την έναρξη του θεσμού.

Αναλυτικότερες πληροφορίες για το Διαγωνισμό Καινοτομίας & Τεχνολογίας μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα www.nbg.gr/ibank/innovation

2ο στάδιο του προγράμματος NBG Business Seeds: Χρηματοδότηση νέων-νεοφυών επιχειρήσεων & συνεργασίες

Με αρχικό προϋπολογισμό €15 εκατ., επιλεγμένες ομάδες στηρίζονται είτε μέσω δανεισμού είτε μέσω συμμετοχής στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας τους. Η Εθνική Τράπεζα, μέχρι στιγμής, συμμετέχει στο εταιρικό κεφάλαιο 5 εταιρειών (Sourcelair, Insybio, giaola.gr, ITBOOMS, blue-ground), ενώ έχει εγκριθεί η συμμετοχή της σε 5 επιπλέον εταιρείες.

Τα εγκεκριμένα κεφάλαια για συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο εταιρειών αγγίζουν συνολικά τα €2,22 εκατ., από τα οποία €1,43 εκατ. το 2015, σε διάφορους τομείς όπως τουρισμός, βιοτεχνολογία, εκπαιδευτικά παιχνίδια. Με δάνεια ειδικού σκοπού για ανάπτυξη δραστηριοτήτων, η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει 2, συμμετέχουσες στο πρόγραμμα, εταιρείες.

Επιπρόσθετα, μέσα από τη συνεργασία με την Endeavor Greece το πρόγραμμα εξασφαλίζει σε ώριμες επιχειρήσεις, με σημαντικά έσοδα, δικτύωση και υποστήριξη για το άνοιγμά τους σε αγορές του εξωτερικού. Ήδη, η Τράπεζα προχώρησε σε δανεισμό (ύψους €2 εκατ.) τεσσάρων εταιρειών που ανήκουν στο δίκτυο της Endeavor, με δραστηριότητα σχετική με υπηρεσίες τουρισμού, πληροφορικής και μεταποίησης αγροτικών

Κατανομή off-site ATMs της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή δυσπρόσιτες περιοχές (31.12.2015)*

Νομός	Αριθμός off-site ATM
Αρκαδίας	1
Βοιωτίας	1
Δωδεκανήσου	3
Έβρου	1
Ευβοίας	1
Ηρακλείου	1
Καβάλας	1
Κιλίκης	1
Κυκλάδων	4
Λακωνίας	1
Λέσβου	1
Λευκάδας	1
Μαγνησίας	2
Πειραιώς	1
Ροδόπης	1
Σάμου	4
Σερρών	1
Φθιώτιδος	1
Φωκίδας	1
Χανίων	1
Χίου	2
Σύνολο	31
Σύνολο off-site ATMs της Τράπεζας	631
Ποσοστό % του συνόλου των off-site ATMs της Τράπεζας	4,91%

* Κατά το 2015, υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2014 κατά 23,37% όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα.

Κατανομή off-site ATMs σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές, ανά Γεωγραφική Περιφέρεια και κατ' αναλογία με τα αντίστοιχα Καταστήματα (31.12.2015)*

Διεύθυνση Θέσης ATM - Περιφέρεια	Αριθμός ATMs	Αριθμός Καταστημάτων	Αναλογία %
Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης	3	23	13,04%
Αττικής	1	203	0,49%
Βορείου Αιγαίου	7	13	53,85%
Δυτικής Ελλάδας	0	31	0,00%
Δυτικής Μακεδονίας	0	12	0,00%
Ηπείρου	0	14	0,00%
Θεσσαλίας	2	30	6,67%
Ιονίων Νήσων	1	12	8,33%
Κεντρικής Μακεδονίας	2	76	2,63%
Κρήτης	2	23	8,70%
Νοτίου Αιγαίου	7	23	30,43%
Πελοποννήσου	2	29	6,90%
Στερεάς Ελλάδας	4	37	10,81%
Γενικό άθροισμα	31	526	5,89%

* Κατά το 2015, υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2014 κατά 1,34%, όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα

προϊόντων, ενώ διερευνάται η χρηματοδότηση άλλων δύο.

Η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε ειδικές συνεργασίες με 7 εταιρείες είτε κάνοντας πιλοτική χρήση των προϊόντων / υπηρεσιών τους όπως της ismood είτε προβάλλοντάς τες σε επιλεγμένους πελάτες της (incrediblue), διαθέτοντας τα i-bank stores για διοργάνωση εκδηλώσεων (nannuka), ή παρέχοντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (inverse, RTsafe, nest-cargo, kinems).

Πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα NBG Business Seeds μπορείτε να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα του προγράμματος www.nbg.gr/el/nbgseeds.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Οι πελάτες αποτελούν άμεση και βασική ομάδα ενδιαφερομένων μερών της Εθνικής Τράπεζας. Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ποιότητα της εξυπηρέτησης και η ικανοποίηση των πελατών, αποτελούν συνεχείς επιδιώξεις της Τράπεζας.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Ανάπτυξης Πελατών Λιανικής που ως αποστολή έχει τη διαχείριση και ανάπτυξη της λιανικής πελατείας της Τράπεζας, έχει προχωρήσει σε:

- Κατηγοριοποίηση των πελατών σε 3 τμήματα (premium, business, ιδιώτες).
- Ανάπτυξη στοχευμένων προϊόντων και υπηρεσιών για κάθε ένα από τα τμήματα αυτά.
- Σχεδιασμό διαφορετικού μοντέλου εξυπηρέτησης για κάθε τμήμα.

Βασικός στόχος είναι να προσφερθούν στους πελάτες προϊόντα και υπηρεσίες που ταιριάζουν απόλυτα στις ανάγκες τους και να αναπτυχθεί και διατηρηθεί η μακροχρόνια σχέση μαζί τους.

Στο ίδιο πλαίσιο δραστηριοποιούνται και οι Διευθύνσεις:

- Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών
- Πιστοδοτήσεων Μεγάλων Επιχειρήσεων
- Private Banking
- Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων
- Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων Βορείου Ελλάδας

Πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί και η ανάρτηση στην ιστοσελίδα της τον Φεβρουάριο του 2015 του εργαλείου υπολογισμού δόσης στεγαστικού δανείου, το οποίο προσέλκυσε το ενδιαφέρον των πελατών, σημειώνοντας πάνω από 110.000 επισκέψεις.

Επίσης, στο πλαίσιο αυτό, ο τομέας δραστηριότητας της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων, που αφορά στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TÜV Austria. Η πιστοποίηση αυτή ανανεώθηκε το Νοέμβριο 2013 και ισχύει για τρία έτη, δηλαδή μέχρι το Νοέμβριο 2016.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Λειτουργιών και Υποδομών Πληροφορικής Ομίλου, το Δεκέμβριο του 2011, πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 20000-1, για τις Υπηρεσίες Πληροφορικής, τις οποίες παρέχει σε θυγατρικές Εξωτερικού του Ομίλου, πιστοποίηση η οποία ισχύει και για το 2016. Επιπρόσθετα, οι Διευθύνσεις Λειτουργιών και Υποδομών Πληροφορικής Ομίλου, Εφαρμογών Πληροφορικής και Διακυβέρνησης

Πληροφορικής Ομίλου διατηρούν και για το 2016, την πιστοποίηση κατά το διεθνές πρότυπο ISO 27001 για την Ασφάλεια Πληροφοριών.

Δίκτυο Καταστημάτων σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές

Το Δίκτυο Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας περιλάμβανε στις 31.12.2015, 526 Καταστήματα και 43 Γραφεία Συναλλαγών με ευρεία γεωγραφική κατανομή.

Σε επίπεδο χώρας, στις 31.12.2015, η Τράπεζα διέθετε το 22% περίπου του συνόλου των τραπεζικών μονάδων (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών). Στις 13 περιοχές που χαρακτηρίζονται ως αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς το μερίδιο της Εθνικής Τράπεζας ανήρχετο στο 27% (Στοιχεία Ε.Ε.Τ., αρχείο HEBIC).

Στις υπόψη περιοχές, το Δίκτυο της Τράπεζας στις 31.12.2015 αριθμούσε 36 Μονάδες, ποσοστό 6% περίπου του Δικτύου της, εκ των οποίων 32 Καταστήματα και 4 Γραφεία Συναλλαγών. Στις περιοχές αυτές, εντός του 2015 το πλήθος των καταστημάτων της Τράπεζας δε μεταβλήθηκε.

Πέραν όμως των ως άνω Νομών οι οποίοι χαρακτηρίζονται ως οικονομικά ασθενείς, η Εθνική Τράπεζα έχει παρουσία και σε ακριτικές περιοχές/μικρά νησιά με χαμηλό πληθυσμό (λιγότερο των 5.000 κατοίκων), όπως απεικονίζονται στο σχετικό πίνακα. Σε κάποιες εξ' αυτών, μάλιστα (Μεγίστη, Οινούσες, Αλόνησος, Σκύρος) η Εθνική Τράπεζα είναι και η μοναδική τράπεζα με παρουσία, παρότι οι σχετικοί δείκτες δυναμικής είναι χαμηλοί.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει τοποθετήσει 31 off-site ATMs σε αραιοκατοικημένες και δυσπρόσιτες περιοχές (ποσοστό 4,91% επί του συνόλου των 631 off-site ATMs που διαθέτει), τόσο στην ηπειρωτική χώρα όσο και σε νησιά.

Η Τράπεζα επίσης, εφαρμόζει καθεστώς προνομιακής τιμολόγησης (μη-δενικές προμήθειες) στις συναλλαγές μέσω ATMs άλλων Τραπεζών, που λειτουργούν σε μικρά νησιά όπου η ίδια δεν έχει παρουσία: Κάσος, Κύθνος, Αστυπάλαια και Παξοί, καλύπτοντας η ίδια το κόστος προμηθειών προς τη ΔΙΑ.Σ.

Ως μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες θεωρούνται από την Τράπεζα οι απομακρυσμένες γεωγραφικά περιοχές με μικρή πληθυσμιακή πυκνότητα. Η Τράπεζα διατηρεί off-site ATMs σε 31 περιοχές, η κατανομή των οποίων απεικονίζεται στον σχετικό πίνακα.

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, στις 31.12.2015 το Δίκτυο της Τράπεζας αριθμούσε 57 Μονάδες (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών), σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές καθώς και ακριτικές περιοχές και μικρά νησιά, ήτοι 49 Καταστήματα και 8 Γραφεία Συναλλαγών. Κατά το 2015, στις εν λόγω περιοχές, το πλήθος των Καταστημάτων μας δε μεταβλήθηκε παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία, στο πλαίσιο του ενεργού κοινωνικού ρόλου της Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι κατά την περίοδο της τραπεζικής αργίας (από 28.06 έως 20.07.15) τέθηκαν σταδιακά σε λειτουργία 327 Καταστήματα για την εξυπηρέτηση των εργασιών που ορίζονταν από τις εκάστοτε εκδιδόμενες ΠΝΠ. Ειδικότερα, εξυπηρέτησαν την καταβολή συντάξεων, μισθοδοσιών και προνοιακών επιδομάτων σε δικαιούχους μη δυνάμενους να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά δίκτυα. Παράλληλα, δραστηριοποιήθηκαν ενεργά τόσο για την παροχή πρόσβασης της πελατείας στα ηλεκτρονικά δίκτυα όσο και για την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή της από τα ATMs του

Σημεία πρόσβασης σε ATMs ανά γεωγραφική περιοχή* (2015)

Γεωγραφικό Διαμέρισμα	Πλήθος ATMs 2015	Μεταβολή % ως προς το 2014
Ανατ. Μακεδονίας & Θράκης	48	0,00%
Αττικής	646	1,25%
Βορείου Αιγαίου	33	0,00%
Δυτικής Ελλάδας	85	4,94%
Δυτικής Μακεδονίας	30	3,45%
Ηπείρου	36	2,86%
Θεσσαλίας	69	6,15%
Ιονίων Νήσων	28	-3,45%
Κεντρικής Μακεδονίας	194	2,65%
Κρήτης	67	1,52%
Νοτίου Αιγαίου	70	1,45%
Πελοποννήσου	69	4,55%
Στερεάς Ελλάδας	68	3,03%
Γενικό άθροισμα	1.443	2,05%

* Η κατηγοριοποίηση των περιφερειών έγινε με γεωγραφικά κριτήρια, ταυτιζόμενη με την κατανομή του Υπουργείου Εσωτερικών & Δημόσιας Διοίκησης («Καλλικράτης»), σε συνδυασμό με δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία οικονομικής δραστηριότητας, προκειμένου να κατηγοριοποιηθούν ιδιαίτερα οι απομακρυσμένες/οικονομικά μειονεκτικές περιοχές.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές* (31.12.2015)

Οικονομικά Ασθενείς Περιοχές	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Ευρυτανίας	2	-	2
Γρεβενών	2	-	2
Φωκίδας	4	1	5
Λευκάδας	1	-	1
Σάμου	3	1	4
Θεσπρωτίας	3	-	3
Ζακύνθου	2	-	2
Φλώρινας	2	-	2
Καστοριάς	2	-	2
Πρέβεζας	3	2	5
Άρτας	1	-	1
Κεφαλονιάς	4	-	4
Κιλκίς	3	-	3
Σύνολο	32	4	36
Σύνολο χώρας	526	43	569
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	6%	9%	6%

* Ως οικονομικά ασθενείς περιοχές χαρακτηρίζονται οι Νομοί εκείνοι των οποίων χρησιμοποιούμενος εκ μέρους της Τράπεζας Δείκτης Δυναμικής βρίσκεται στο κατώτερο τεταρτημόριο της κατάταξης των Νομών της Χώρας. Ο ανά Νομό Δείκτης Δυναμικής, καταρτίζεται λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως: το φορολογητέο εισόδημα, τις τραπεζικές καταθέσεις, το Α.Ε.Π., τις δηλώσεις φόρου ΦΠΑ φυσικών και νομικών προσώπων κ.λπ.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε ακριτικές περιοχές και μικρά νησιά (απομονωμένες περιοχές) (31.12.2015)*

Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Αλόνησος	1	-	1
Αντίπαρος	-	1	1
Ίος	1	-	1
Ιθάκη	1	-	1
Κέα	1	-	1
Κύθηρα	1	1	2
Μεγίστη	1	-	1
Μήλος	1	1	2
Οινούσες	1	-	1
Πάτμος	1	-	1
Πόρος	1	1	2
Σαμοθράκη	1	-	1
Σίφνος	1	-	1
Σκόπελος	1	-	1
Σκύρος	1	-	1
Σπέτσες	1	-	1
Σύμη	1	-	1
Ύδρα	1	-	1
Σύνολο	17	4	21
Σύνολο χώρας	526	43	569
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	3%	9%	4%

* Κατά το 2015, δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2014, όσον αφορά στις περιοχές που περιλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα.

Κατηγορίες Παραπόνων

Παράπονα πελατών ανά κατηγορία	Ποσοστό
Χορηγήσεις / Στεγαστικά	5,4%
Χορηγήσεις / Καταναλωτικά	5,5%
Χορηγήσεις / Επιχειρηματικά	1,5%
Χορηγήσεις / Πιστωτικές Κάρτες	12,2%
Επενδυτικά - Σύνθετα Προϊόντα	2,0%
Καταθέσεις	4,3%
Κίνηση Κεφαλαίων - Πληρωμές	6,1%
Εξυπηρέτηση Πελατείας	32,7%
Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών	14,7%
Εναλλακτικά Δίκτυα	15,6%
Σύνολο	100,0%

συνόλου των Καταστημάτων. Ενδεικτικά, την περίοδο αυτή υποβάλλονταν κατά μέσο όρο την ημέρα 25.000 αιτήματα έκδοσης νέων χρεωστικών καρτών και 3.000 αιτήματα σύνδεσης στο Internet Banking.

Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας

Η Εθνική Τράπεζα το 2009 συνέστησε τον Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων / καταγγελιών των Πελατών, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Με απόφαση της Διοίκησης της Τράπεζας, από το Δεκέμβριο του 2012 και με στόχο τη διαρκή συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατείας εντάχθηκε στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου (η οποία έχει πλέον μετονομαστεί σε Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου). Από το Δεκέμβριο του 2014 λειτουργεί πλέον ως Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας.

Ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα / καταγγελίες που υποβάλλονται είτε απευθείας από την πελατεία της Τράπεζας είτε μέσω Φορέων. Πρόσθετα, μέσω της μηχανογραφικής εφαρμογής ΣΕΠ (Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας) που χρησιμοποιεί, αντλεί στοιχεία για ενημέρωση της Διοίκησης, ενώ παράλληλα, από την αποδελτίωση των παραπόνων που έχει διαχειριστεί, υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν:

- Για όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, ηλεκτρονική φόρμα καταχώρησης παραπόνων στο ΣΕΠ.
- Για τους πελάτες:
 - Τηλεφωνική γραμμή
 - Ηλεκτρονική φόρμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr)
 - Ηλεκτρονική διεύθυνση για αποστολή e-mail

Επιπλέον οι πελάτες μπορούν να αποστείλουν το παράπονό τους μέσω φυσικής αλληλογραφίας ή φαξ.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του Συστήματος Εξυπηρέτησης Πελατείας (ΣΕΠ), κατά το 2015 υποβλήθηκαν συνολικά 17 παράπονα σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών τα οποία προέρχονται από σχετικές διαμαρτυρίες τους. Από τον έλεγχο που διενεργήθηκε προέκυψαν περιορισμένες αποκλίσεις από τις εγκύκλιες οδηγίες της Τράπεζας.

Ειδικότερα, κατά το 2015, συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν από τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας 5.206 παράπονα.

Τέλος, επισημαίνεται ότι και κατά το 2015 η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με τους κανονισμούς και την κείμενη νομοθεσία σχετικά με τις πληροφορίες και την επισήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Αποτέλεσμα της δέσμευσης της Τράπεζας αναφορικά με τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το ισχύον σχετικό θεσμικό πλαίσιο, ήταν η μη διαπίστωση από τις Εποπτικές της Αρχές περιστατικών μη συμμόρφωσης με αυτό.

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας της Τράπεζας

Με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων πελατείας και

προκειμένου να αποτραπεί το ενδεχόμενο επιπτώσεων στη φήμη της Τράπεζας έχει θεσπιστεί Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατείας.

Διαδικασία Διαχείρισης των Παραπόνων Πελατείας

Η διαδικασία που ακολουθείται, συνοπτικά έχει ως εξής:

- Λήψη παραπόνου του πελάτη από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας της Εθνικής Τράπεζας (Κεντρική Υπηρεσία, Κατάστημα, επιστολή του πελάτη μέσω φυσικής αλληλογραφίας ή φαξ, e-mail: customer.service@nbg.gr, ηλεκτρονική φόρμα μέσω της ιστοσελίδας, τηλεφωνική κλήση), καθώς και από Εποπτικές και άλλες Αρχές.
- Καταχώριση των παραπόνων στη μηχανογραφική εφαρμογή ΣΕΠ.
- Κατηγοριοποίηση των παραπόνων, ανά προϊόν και τραπεζική λειτουργία.
- Αποστολή προς διερεύνηση στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας.
- Λήψη απόψεων ή σχεδίου απάντησης από τις αρμόδιες Μονάδες.
- Σύνταξη απαντητικής επιστολής και αποστολή στον πελάτη ή προφορική διαχείριση.
- Τήρηση αρχείου παραπόνων, καθώς και του σχετικού υλικού.

Διαδικασία Υποβολής Προτάσεων Βελτίωσης Προϊόντων / Υπηρεσιών

Από την επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων των παραπόνων, με τα οποία ενημερώνεται η Διοίκηση, καθώς και από τη μελέτη περιπτώσεων, ο Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας συντάσσει και υποβάλλει στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας Προτάσεις Βελτίωσης των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται στην Πελατεία, με σκοπό την αποφυγή επανάληψης ανάλογων περιστατικών και την αναβάθμιση του επιπέδου της ποιότητας εξυπηρέτησης εν γένει.

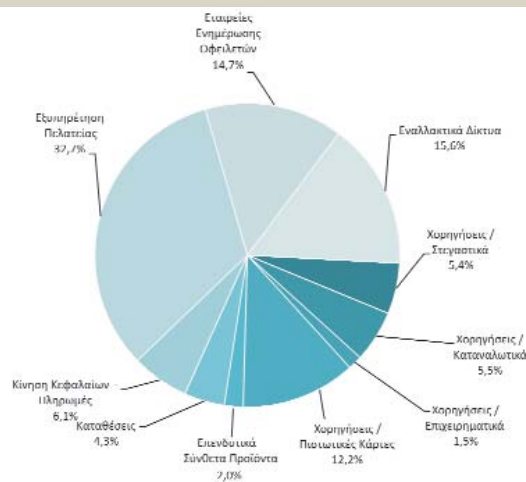
Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» αντικατοπτρίζει την μεγιστοποίηση της προσφοράς του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας προς τους πελάτες του, υπαγόμενος απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου και λειτουργώντας ανεξάρτητα ως «Μονάδα Φιλικής Διευθέτησης Διαφορών» για θέματα Τράπεζας και Εθνικής Ασφαλιστικής πριν την προσφυγή του πελάτη σε δικαστικές ή άλλες διαιτητικές Αρχές.

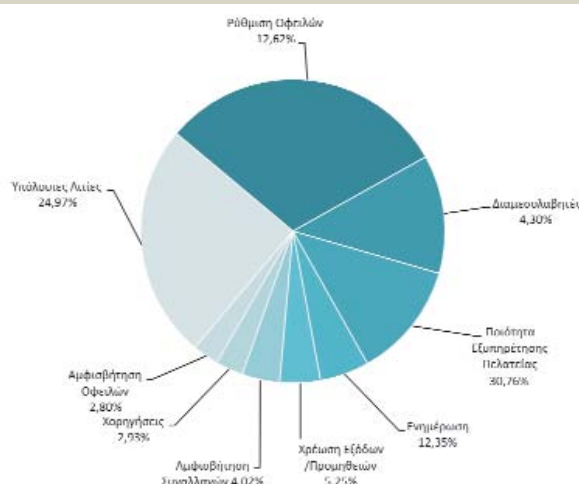
Το 2015 ο Θεσμός:

- Βραβεύτηκε στον τομέα της Επιχειρηματικής Ηθικής, από το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής (EBEN.GR), μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος εκπροσωπεί στην Ελλάδα το European Ethics Network.
- Βραβεύθηκε στο πλαίσιο του θεσμού «BRAVO Sustainability Awards 2015» στην κατηγορία «BRAVO Market» από το Quality Net Foundation.
- Επιβεβαίωσε το σημαντικό ρόλο που προσδίδει ο Όμιλος της Εθνικής στον Πελάτη, «σκύβοντας με σεβασμό» στα προβλήματά του, αναζητώντας μια αμοιβαία ικανοποιητική λύση σε αυτά, σε μια χρονιά που σηματοδεύτηκε από την πολυήμερη τραπεζική αργία και τους ελέγχους και περιορισμούς στις τραπεζικές συναλλαγές (capital controls), όπου το 81% των ζητημάτων εντός αρμοδιότητας που διερευνήθηκαν από το Γραφείο, επιλύθηκε θετικά ενώ το 77% αντιμετωπίστηκε μέσα σε μια εβδομάδα.
- Ενίσχυσε τη σχέση μεταξύ Τράπεζας και Διεθνούς Ένωσης Ombudsmen μέσω της ενεργούς συμμετοχής της «Συνήγορου του Πελάτη» ως

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (2015)



«ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ» ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΑΙΤΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ (2015)



«ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ» ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΑΙΤΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ (2015)

Κατηγορία αιτήματος	% Ποσοστό επί του συνόλου
Ποιότητα Εξυπηρέτησης πελατείας	30,76%
Ρύθμιση οφειλών	12,62%
Ενημέρωση	12,35%
Χρέωση Εξόδων/ Προμηθειών	5,25%
Διαμεσολαβητές	4,30%
Αμφισβήτηση συναλλαγών	4,02%
Χορηγήσεις	2,93%
Αμφισβήτηση οφειλών	2,80%
Υπόλοιπες αιτίες	24,97%
Σύνολο	100,00%

μέλους της “Regional Advisory Committee” και επικεφαλής της “Research and Assessment Committee – Research Clearinghouse Analysis Subcommittee”, που διενεργείται διεθνώς σχετικά με τον θεσμό

- Ενίσχυσε τις σχέσεις Τράπεζας και Ασφαλιστικής με την Πελατεία και διάφορους φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό συμμετέχοντας σε διεθνή συνέδρια και ημερίδες, παρουσιάσεις και εκδηλώσεις της Τράπεζας και της Εταιρίας και πραγματοποιώντας συναντήσεις με τρίτους φορείς.

Απόσπασμα από τον Κώδικα Δεοντολογίας «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας

Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί έναν πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα θεσμό, ο οποίος παρουσιάστηκε για πρώτη φορά στον τραπεζικό χώρο από την Τράπεζα και αναδεικνύει τη συνεχή δέσμευσή της σε παραδοσιακές και διαχρονικές αξίες, όπως η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία και η κοινωνική ευαισθησία στη σχέση με τους πελάτες της.

Προτεραιότητες για τον θεσμό αποτελούν η φιλική διευθέτηση των παραπόνων των πελατών εντός της Τράπεζας και πριν την προσφυγή τους σε άλλους φορείς ή ανεξάρτητες Αρχές, η ικανοποίηση του πελάτη και η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων από την Τράπεζα υπηρεσιών. Στόχος του θεσμού είναι η ενίσχυση του αισθήματος προστασίας και ασφάλειας του πελάτη απέναντι στην πολυπλοκότητα του τραπεζικού συστήματος, έτσι ώστε δεδομένης της πληθώρας των διατάξεων και διαδικασιών να διασφαλίζεται η πλήρης ενημέρωση του πελάτη, προκειμένου να είναι σε θέση να λαμβάνει τις ορθότερες για το συμφέρον του αποφάσεις.

Το προσωπικό που εντάσσεται στο Γραφείο του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τις αρχές που αναφέρονται στο σχετικό Κώδικα Δεοντολογίας, οι οποίες εναρμονίζονται με τις διεθνώς παραδειγματικές αρχές που αναφέρονται σε αντίστοιχους Κώδικες Δεοντολογίας και Κανόνες Λειτουργίας (Standards of Practice) Διεθνών Ενώσεων Ombudsman.

ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- Ανεξαρτησία
- Ουδετερότητα και Αμεροληψία
- Καθήκον Εχεμύθειας
- Μη Δεσμευτική Διαμεσολάβηση

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε: Κώδικας Δεοντολογίας «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας, www.nbg.gr (Ενότητα: Συνήγορος του Πελάτη / Δημοσιεύματα & Εκδόσεις / Κώδικας Δεοντολογίας).

ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΝΩΜΗΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για την Εθνική Τράπεζα, αποτελεί διαχρονική προτεραιότητα και στρατηγικό εργαλείο η παρακολούθηση των αντιλήψεων των πελατών ως προς την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, καθώς και η ικανοποίηση της πελατείας από τη συνεργασία μαζί της, με σκοπό την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες της.

Έρευνα Πελατών για την ΕΚΕ

Στο πλαίσιο του ερευνητικού της προγράμματος, η Τράπεζα, κατά το 2015, διενήργησε ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Οκτωβρίου – Δεκεμβρίου 2015, σε δείγμα περίπου 1.050 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι πιο σημαντικοί τομείς όπως ιεραρχούνται από το κοινό, για τη δραστηριοποίηση των Τραπεζών σε επίπεδο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η κοινωνική προσφορά μέσω χορηγικής υποστήριξης πρωτοβουλιών, κυρίως με επίκεντρο τον Άνθρωπο, και η διαφάνεια, αξιοπιστία και ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία – αξίζει να σημειωθεί ότι και στους δυο αυτούς τομείς η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών. Τρίτη σε σημαντικότητα παρουσιάζεται η προσφορά ευέλικτων προϊόντων/ υπηρεσιών που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών, όπου η Εθνική διατηρεί την ισχυρή της θέση.

Αύξηση παρουσιάζει ο Δείκτης Κοινωνικής Ευαισθησίας, όπως αυτός αποτυπώνεται από την τραπεζική πελατεία για την Εθνική Τράπεζα, μιας και στο 2015 ανήλθε στο επίπεδο των 160 μονάδων έναντι 112 του 2014, ενώ κατέχει ισχυρή θέση στους τομείς εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες. Τέλος, θεωρείται μια τράπεζα με σημαντική συνεισφορά στον τομέα του Πολιτισμού γενικά, και ειδικότερα μέσω του έργου που προσφέρουν τόσο το Μορφωτικό Ίδρυμα όσο και το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας.

Έρευνα Tracking σε Ιδιώτες

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2015, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2015, σε δείγμα περίπου 3.150 ατόμων, ιδιώτες – πελάτες τραπεζών) ως προς την εικόνα της και τον βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της, με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την Τράπεζα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών, η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των τραπεζών, στα χαρακτηριστικά της Καλής Φήμης, της Αξιοπιστίας, της Εμπιστοσύνης, ενώ ταυτόχρονα αξιολογείται από τη τραπεζική πελατεία ως μια Δυναμική Τράπεζα με Ηγετική Θέση που καθορίζει τα πρότυπα για το μέλλον του κλάδου. Το DNA της εταιρικής της εικόνας, εδράζει στον άξονα της σιγουριάς και αξιοπιστίας που έχει εμπειδωθεί στο καταναλωτικό κοινό και αποτελεί λόγο επιλογής και σύστασης για την Τράπεζα.

Επιπλέον, σε επίπεδο αντίληψης του κοινού (perception), η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει να κατέχει ηγετική θέση στην Τραπεζική Αγορά. Συγκεκριμένα, κατέχει τα υψηλότερα ποσοστά του τραπεζικού κοινού που δηλώνουν ότι:

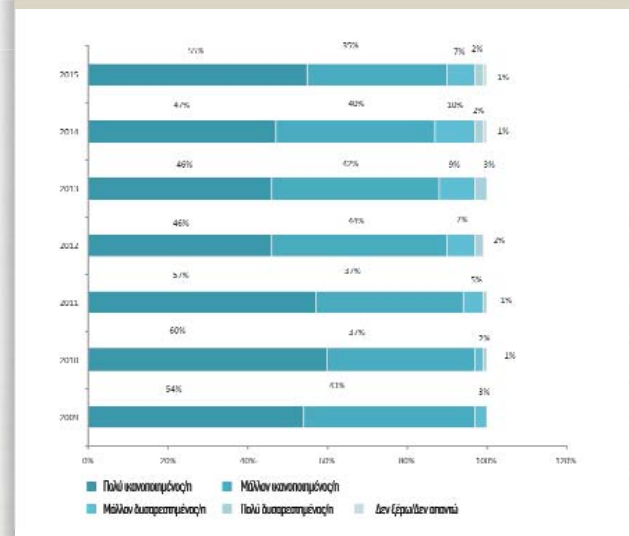
- Συνεργάζονται μαζί της.
- Την έχουν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας.

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα που ανακαλούν αυθόρμητα οι ερωτώμενοι, σε σύνολο χώρας, στο ερώτημα «ποια είναι η πρώτη τράπεζα που σας έρχεται στο μυαλό;» με στατιστικά σημαντική διαφορά από τη δεύτερη τράπεζα στην αγορά. Ο δείκτης αυτός, Top of Mind, αποτελεί το ισχυρότερο μέτρο αναγνωρισιμότητας (awareness) και αντιστοιχεί στις τράπεζες που είναι έντονα χαραγμένες στο μυαλό του κοινού.

Ικανοποίηση Πελατείας

Ως προς το Δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης πελατών, η Εθνική Τράπεζα κινείται σε υψηλά επίπεδα μιας και ποσοστό 90% των πελατών της, τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας και δηλώνουν ικανοποιημένοι

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΩΣ ΚΥΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



και μάλιστα σε μια ιδιαίτερη κοινωνικό/οικονομική συγκυρία. Αξιοσημείωτο είναι ότι, στο 2015 παρατηρήθηκε αύξηση του βαθμού ικανοποίησης της πελατείας της ΕΤΕ σε σχέση με το 2014.

Έρευνα Tracking στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Άλλος τομέας συνεχούς παρακολούθησης και διερεύνησης της Τράπεζας είναι και η Επιχειρηματική Τραπεζική. Με στόχο τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ), η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2015, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση των ΜΜΕ, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2015, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα των επιχειρήσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και 5 μεγάλα αστικά κέντρα) για την αποτύπωση του επιχειρηματικού κλίματος και των τάσεων στην αγορά των ΜΜΕ, την αξιολόγηση της εικόνας της και τη σχέση των επιχειρηματιών πελατών με την Εθνική Τράπεζα και τον ανταγωνισμό.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας Tracking, τα δυνατά σημεία της Εθνικής Τράπεζας όπως αξιολογούνται από την πελατεία της, είναι η Καλή Φήμη, η ανταπόκριση στις υποσχέσεις της, η έλλειψη γραφειοκρατίας, η εμπέλεια, τα ανταγωνιστικά της επιτόκια, οι λογικές χρεώσεις και η δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης σε αυτό που προτείνει. Επιπλέον, είναι Προσιτή / Κοντά στον πελάτη της όταν τη χρειάζεται.

Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί την ισχυρή της θέση στα μερίδια συνολικής συνεργασίας, ενώ παράλληλα καταγράφει από τα υψηλότερα επίπεδα διείσδυσης σε καταθετικά, χρηματοδοτικά και άλλα προϊόντα της Αγοράς.

Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και του ρόλου της Εθνικής Τράπεζας στην αγορά των ΜΜΕ, το 2012 η Τράπεζα προχώρησε στην κατασκευή Δείκτη Επιχειρηματικής Εμπιστοσύνης, εναρμονισμένου με τους δείκτες επιχειρηματικής εμπιστοσύνης των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο οποίος αποτυπώνει με ακρίβεια την εικόνα της διαχρονικής πορείας των ΜΜΕ.

Πρακτικές που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών

- Συχνότητα εκτίμησης της ικανοποίησης πελατών, σε τακτή βάση, έως 3 φορές ετησίως.
- Ποσοτική έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης (tracking study), υπό τη μορφή C.A.P.I. Συνεντεύξεων (Computer Aided Personal Interviews), με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.
- Ένταξη στο ερωτηματολόγιο, της παραπάνω έρευνας,
 - I. Ανοιχτής ερώτησης με αυθόρμητα σχόλια από την πελατεία (Λόγοι Ικανοποίησης / Δυσαρέσκειας).
 - II. Σε τακτική βάση, ενότητας, για το βαθμό ικανοποίησης, από τα κανάλια εξυπηρέτησης (κατάστημα, internet/phone/mobile banking, ATM, Μηχανήματα Αυτόματων Πληρωμών μέσα στο Κατάστημα, Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης) με ανοιχτές ερωτήσεις για σχόλια από την κύρια πελατεία.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Διαφάνεια στις Συμβάσεις και Τιμολογιακή Πολιτική

Η Εθνική Τράπεζα, δίνει μεγάλη σημασία στη σωστή πληροφόρηση της πελατείας και φροντίζει, μέσω του προσωπικού και των διαδικασιών της, ώστε αυτή να παρέχεται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα.

Επιτροπή Διαφήμισης

Με σκοπό το συντονισμό των αναγκαίων ενεργειών για την προβολή της εταιρικής ταυτότητας της Τράπεζας, έχει συσταθεί Επιτροπή Διαφήμισης, μεταξύ των αρμοδιοτήτων της οποίας περιλαμβάνεται η έγκριση των προγραμμάτων προβολής της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας, των προϊόντων και των υπηρεσιών της, καθώς και η διερεύνηση προτάσεων για τη βέλτιστη αξιοποίηση του διαδικτυακού τόπου και των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας, ως μέσων προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών της.

Η Τράπεζα, με στόχο την πλήρη συμμόρφωση με την ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους εσωτερικούς κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες που ακολουθεί, εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία ελέγχου των διαφημιστικών ενεργειών και της εν γένει επικοινωνίας που διενεργεί.

Η Τράπεζα ακολουθεί ειδικές διαδικασίες ελέγχου πριν από την υλοποίηση οποιασδήποτε ενημερωτικής / προωθητικής ενέργειας αναφορικά με υφιστάμενα και/ή νέα προϊόντα και/ή υπηρεσίες της στο πλαίσιο των οποίων δίνονται οι απαραίτητες κατευθυντήριες οδηγίες για τη συμμόρφωση με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, πριν τη διαφημιστική προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας με οποιονδήποτε τρόπο (έντυπη/ηλεκτρονική), οι σχετικές διαφημιστικές ανακοινώσεις ελέγχονται από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Νομικών Υπηρεσιών. Ειδικότερα, ελέγχεται το περιεχόμενό τους και ο τρόπος παρουσίασής τους με βάση:

- Το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή και τη διαφάνεια των συναλλαγών.
- Τις αρχές, τους εσωτερικούς Κανονισμούς και τις Πολιτικές της Τράπεζας.
- Τους εθελοντικούς Κώδικες Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, στους οποίους η Τράπεζα έχει προσχωρήσει (Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ε.Ε.Τ., Κώδικας Δεοντολογίας για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα της Ε.Ε.Τ.).

Επιπλέον, στο πλαίσιο εφαρμογής του Ν.3606/2007 «Ενσωμάτωση Οδηγίας για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων MiFID», η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει την «Πολιτική Ελέγχου Διαφήμισης Χρηματοπιστωτικών Μέσων», η οποία καθορίζει τις αρχές που διέπουν τις διαφημιστικές ανακοινώσεις, τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων της Τράπεζας κατά τη δημιουργία διαφημιστικών ανακοινώσεων, καθώς και τις ενέργειες των εμπλεκόμενων Μονάδων για την παραγωγή και την τελική έγκριση των διαφημιστικών ανακοινώσεων.

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της νομολογίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει προχωρήσει σε αναδιτύπωση των όρων των συμβάσεων δανείων σε απλή και κατανοητή γλώσσα για τον πελάτη. Τα υποδείγματα των συμβάσεων για τα βασικά δανειακά προϊόντα (στεγαστικά και καταναλωτικά) έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr), ώστε να είναι εύκολα και άμεσα προσβάσιμα από κάθε ενδιαφερόμενο για ενημέρωσή του πριν από την υπογραφή τους. Επιπλέον, οι πελάτες, μέσω του δελτίου πληροφόρησης (γενικό και εξατομικευμένο ανά πελάτη) που παραδίδεται σε αυτούς σε εφαρμογή του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου (ΠΔΤΕ2501/2002, όπως ισχύει, Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς κατά την προσυμβατική ενημέρωση για τα στεγαστικά δάνεια, ΚΥΑ Ζ1-699/10 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης κ.λπ.), ενημερώνονται για τα επιμέρους χαρακτη-

ριστικά των προσφερόμενων δανειακών προϊόντων, καθώς και για τους όρους και προϋποθέσεις χορήγησής τους. Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πελατών πραγματοποιείται και μέσω της συνεχώς επικαιροποιούμενης ιστοσελίδας της Τράπεζας.

Κατά τον ίδιο τρόπο, η Τράπεζα παρέχει αναλυτική περιγραφή και χρήσιμες πληροφορίες και για τα λοιπά προϊόντα της όπως καταθετικά προϊόντα, πιστωτικές κάρτες, επαγγελματικά δάνεια κ.λπ., μέσω της ιστοσελίδας της www.nbg.gr.

Επίσης, η Τράπεζα έχει ενσωματώσει, μεταξύ άλλων, στην Πιστωτική της Πολιτική για το επιχειρηματικό της χαρτοφυλάκιο, διαδικασίες μέσα από τις οποίες προβλέπεται ότι, σε περίπτωση διενέργειας πράξεων επί χρηματοπιστωτικών μέσων (π.χ. για λόγους κάλυψης έναντι επιτοκιακού ή συναλλαγματικού κινδύνου), οι πελάτες θα πρέπει να επιβεβαιώνουν (μέσω σχετικής δήλωσης) την επαρκή τους γνώση και ικανότητα διαχείρισης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου.

Τα κείμενα των συμβάσεων που προορίζονται για τη σύναψη συναλλακτικών σχέσεων της Τράπεζας με την πελατεία της, ελέγχονται από τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Παράλληλα, κατά τη διαδικασία εισαγωγής νέων προϊόντων οι νέες συμβάσεις, καθώς και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης ελέγχονται από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, από άποψη κανονιστικής συμμόρφωσης.

Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατανοητή πληροφόρηση των πελατών της Τράπεζας πριν και κατά την παροχή των υπηρεσιών της. Η Εθνική Τράπεζα, δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερομένων μερών ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης και κατά συνέπεια, δεν έγινε αποδέκτης σχετικών παραπόνων ή ερωτημάτων.

Πρόγραμμα Συγχώνευσης Καταστημάτων

Η Τράπεζα εφαρμόζει ειδικό επικοινωνιακό σχεδιασμό (σχέδιο δράσης) που περιλαμβάνει κατά περίπτωση:

- Ενημερωτικές επιστολές προς την πελατεία.
- Ανάρτηση ανακοίνωσης στο υπό συγχώνευση Κατάστημα.
- Ενιαίο τρόπο διαχείρισης της επικοινωνίας από το προσωπικό των υπό συγχώνευση Καταστημάτων.
- Προσωπικές επαφές και ενημέρωση σε ομάδες επιλεγμένης πελατείας.
- Ενημέρωση της πελατείας για σύγχρονους, εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής με την Τράπεζα.
- Διατήρηση ενός ATM σε off-site θέση ή Γραφείο Συναλλαγών για συναλλακτική διευκόλυνση της περιοχής.

Νομοθετικό και Κανονιστικό Πλαίσιο

1. ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους».
2. ΕΤΠΘ 259/02.05.2008 «Διευκρίνιση διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002, όπως ισχύει».
3. ΕΤΠΘ 263/21.07.2008 «Εφαρμογή των διατάξεων της Απόφασης ΕΤΠΘ 259/02.05.2008».

4. Κώδικας Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη διαφημιστική προβολή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από πιστωτικά ιδρύματα.
5. Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης – Επικοινωνίας της Ένωσης Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας.
6. Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.
7. Ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.
8. ΚΥΑ Ζ1 – 699/23.06.2010 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2009 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης».
9. Εγκύκλιος – Οδηγία του Συμβουλίου Ελέγχου Επικοινωνίας για τα τηλεοπτικά μηνύματα (Μάιος 2010).
10. Υπ' αριθμ. 1/03.05.2008 Σύσταση – Εγκύκλιος του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης.
11. Ευρωπαϊκή Οδηγία Markets in Financial Instruments Directive (MiFID).
12. Ν. 3862/2010 για τις υπηρεσίες πληρωμών.
13. Ν.Δ. 1195/1942 και Ν. 4151/2013 για την παραγραφή υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, μεταξύ άλλων.
14. Ν. 3746/2009 για το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.

Συμμόρφωση με Νομοθεσία, Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες

Αξίζει να σημειωθεί ότι, και κατά το 2015, η Τράπεζα μερίμνησε και κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της συμμόρφωσής της με την ισχύουσα Νομοθεσία, τους Κανονισμούς, και τους Εθελοντικούς Κώδικες που αφορούν, εκτός άλλων, πληροφορίες, σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών, πρακτικές marketing, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης και της προώθησης προϊόντων, με αποτέλεσμα να μην καταγραφούν δικαστικές ή διοικητικές κυρώσεις.

Τοποθέτηση Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών και Επικαιροποίηση Υφιστάμενων

Η Τράπεζα, επιδιώκοντας τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις της, εφαρμόζει διαδικασία ελέγχου και στις περιπτώσεις της τοποθέτησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, το σύνολο των κειμένων των συμβάσεων (όροι χρήσης) και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής Τράπεζας με τους πελάτες της, επικαιροποιούνται βάσει νέων οδηγιών, νόμων, ή επιχειρηματικών αποφάσεων, μέσω των Διευθύνσεων Νομικών Υπηρεσιών, Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου και Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και ακολουθούνται οι διαδικασίες ενημέρωσης των πελατών που προβλέπονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Επίσης, οι συμβάσεις (όροι χρήσης) είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, με δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των ενδιαφερομένων. Υπό αυτήν την έννοια, δεν υπάρχουν «ψιλά γράμματα».

Επιπλέον, εντός του 2013 συστάθηκε η Επιτροπή Νέων Προϊόντων, προκειμένου να διασφαλίζεται η πλήρης εναρμόνιση κάθε νέου προϊόντος και υπηρεσίας με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Σκοπός της Επιτροπής είναι η επισκόπηση και έγκριση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της επέκτασής τους σε νέες αγορές κατόπιν εισήγησης της αρμόδιας επιχειρηματικής Μονάδας, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη συμβατότητα του εκάστοτε νέου προϊόντος, με την τρέχουσα διάθεση ανάληψης κινδύνων και την ορθή και συνετή διαχείριση κεφαλαίων και ρευστότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, κάθε νέο προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία, από το στάδιο σχεδιασμού του ως τη διάθεσή του σε πελάτες ελέγχεται κατ' ελάχιστον από τις Διευθύνσεις-Μέλη της ως άνω Επιτροπής και σε κάθε περίπτωση από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου και Νομικών Υπηρεσιών. Διασφαλίζεται έτσι η εναρμόνιση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με το σχετικό ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών και τις οδηγίες/συστάσεις Διεθνών Οργανισμών.

Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Πελατών

Στο πλαίσιο αυτό, το 2015, η Εθνική Τράπεζα απέκτησε παρουσία και στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο LinkedIn, με εταιρική σελίδα (/company/national-bank-of-greece), με στόχο την ενίσχυση της εταιρικής της εικόνας, καθώς και την ενδυνάμωση του κύρους και της αξιοπιστίας της.

Διασφάλιση Νομιμότητας και Προστασία Οικονομικών Δραστηριοτήτων, Πρόληψη και Καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η Εθνική Τράπεζα αποδίδει πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ) και στην τήρηση των προβλεπόμενων τόσο στις σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες και στις οδηγίες Διεθνών Οργανισμών (FATF, Moneyval, κ.ά) όσο και στο ισχύον εθνικό κανονιστικό πλαίσιο που τις ενσωματώνει, όπως καθορίζεται στο Ν.3691/2008 και στην Απόφαση ΕΤΠΘ 281/17.3.2009 της ΤτΕ, όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν.

Συνακόλουθα, σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις, έχουν εγκριθεί από το Δ.Σ. της Τράπεζας οι ακόλουθες πολιτικές οι οποίες εξειδικεύονται περαιτέρω μέσω των κατά περίπτωση εγκυκλίων οδηγίων και διαδικασιών:

- i. Πολιτική AML/CFT, στην οποία περιλαμβάνεται και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών.
- ii. Πολιτική AML/CFT στις διασυννοριακές σχέσεις Τραπεζικής Ανταπόκρισης.

Με τις Πολιτικές αυτές επιδιώκονται:

- Η διαμόρφωση επαρκούς, εναρμονισμένου και αποτελεσματικού πλαισίου, μέσω του οποίου να γνωστοποιούνται στις εταιρείες του Ομίλου, στις Κεντρικές Μονάδες Διοίκησης, στο Δίκτυο των Καταστημάτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, στη Διοίκηση και στο προσωπικό, οι αρχές, οι κανόνες και τα πρότυπα που διέπουν την πρόληψη και καταπολέμηση του ΞΧ και της ΧΤ.
- Η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος.
- Η διασφάλιση της φήμης του Ομίλου, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή της χρήσης των υπηρεσιών του για σκοπούς ΞΧ και ΧΤ.
- Η αποφυγή ποινικών ή/και διοικητικών κυρώσεων ως επακόλουθο τυχόν εμπλοκής του Ομίλου σε θέματα ΞΧ και ΧΤ.

Το κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη ΞΧ/ΧΤ παρακολουθείται σε συνεχή βάση και λαμβάνεται υπόψη κατά την αξιολόγηση και τοποθέτηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών ή την αναθεώρηση υφιστάμενων διαδικασιών.

Εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πρόληψη ΞΧ/ΧΤ

Πέραν της θέσπισης Πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη ΞΧ/ΧΤ, της ενημέρωσης του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού της στα θέματα αυτά, η Εθνική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης (e-learning, σεμινάριο αίθουσας) ανάλογα με τη θέση εργασίας του προσωπικού, με στόχο να εντοπίζονται συναλλαγές ή δραστηριότητες που κρίνονται ως ύποπτες ή ασυνήθεις.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες, βλέπε επίσης στην ενότητα «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο».

Αντιμετώπιση της Απάτης

Η Τράπεζα, στοχεύοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της απάτης, έχει θεσπίσει ολοκληρωμένη δεσμευτική Πολιτική για την Αντιμετώπιση της Απάτης.

Η Πολιτική αυτή αφορά στο σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας και τα βασικά της σημεία συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του Ομίλου της Τράπεζας, αναφορικά με την αποτροπή και την παρεμπόδιση της απάτης.
- Εκπαίδευση των εργαζομένων και διαμόρφωση ενιαίας επιχειρηματικής συμπεριφοράς και κουλτούρας για την αντιμετώπιση της απάτης.
- Καθορισμός και περιγραφή των σχετικών δράσεων, που οφείλουν να αναλαμβάνουν τα αρμόδια Όργανα, σε περιπτώσεις εκδήλωσης κρουσμάτων απάτης.
- Ανάπτυξη συστημάτων, διαδικασιών και ελεγκτικών μηχανισμών, που υποβοηθούν στην πρόληψη και την αποφυγή της απάτης.

Καταπολέμηση της Δωροδοκίας

Με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με την καταπολέμηση της δωροδοκίας, έχει υιοθετηθεί η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας. Η Πολιτική, στο πεδίο εφαρμογής της οποίας εμπίπτουν όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι του Ομίλου της Τράπεζας, και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως, αποσκοπεί στην περαιτέρω ενίσχυση των υφιστάμενων διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου και ειδικότερα του υφιστάμενου πλαισίου επί μέρους κανόνων που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος για την καταπολέμηση της δωροδοκίας, μέσω, μεταξύ άλλων, της καθιέρωσης βασικών αρχών για την πρόληψη, αποτροπή και καταπολέμηση της δωροδοκίας.

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Εθνική Τράπεζα, λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πελατών, εργαζομένων, προμηθευτών και μετόχων και φροντίζει για τη θεμιτή και νόμιμη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και για την ασφαλή τήρησή τους, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορί-

ζει ο Νόμος 2472/1997. Παράλληλα, συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο παρακολουθείται συνεχώς, προκειμένου να γίνουν οι απαιτούμενες αλλαγές σε διαδικασίες και έντυπα της Τράπεζας, ενώ διοργανώνονται τακτικά σεμινάρια για την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση της Εθνικής Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και σύμφωνα με Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Ε.Τ.Ε. έχει τεθεί σε ισχύ η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η Πολιτική αυτή αποσκοπεί στο σαφή καθορισμό των αρχών και των κανόνων οι οποίοι διέπουν την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται σε γνώση της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου κατά τη διάρκεια επιχειρηματικής ή άλλης σχέσης συνεργασίας.

Μέσω της Πολιτικής αυτής ενισχύεται περαιτέρω το υφιστάμενο πλαίσιο κανόνων το οποίο έχει υιοθετήσει η Τράπεζα για την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που συλλέγει και παράλληλα καθιερώνεται ενιαίο πλαίσιο αρχών και κανόνων σε επίπεδο Ομίλου, τηρουμένου του ισχύοντος, αντίστοιχου εθνικού εποπτικού δικαίου της χώρας στην οποία κάθε εταιρεία του Ομίλου δραστηριοποιείται.

Όλα τα Στελέχη και οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της, έχουν υποχρέωση πλήρους συμμόρφωσης με την ανωτέρω Πολιτική, καθώς και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τις υπηρεσιακές εγκυκλίους που αφορούν στην εφαρμογή της.

Αρμόδια για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής της Πολιτικής, καθώς και την υποβολή προτάσεων προς τη Διοίκηση της Τράπεζας, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, για την αναθεώρηση αυτής, είναι η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ασφάλεια Διενέργειας Συναλλαγών στα Εναλλακτικά Δίκτυα της Εθνικής Τράπεζας

Η Τράπεζα, αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών που διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATMs) και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Εργασιών και Εναλλακτικών Δικτύων, η οποία εποπτεύει τα ATMs, διαθέτει ειδικό τμήμα πρόληψης και καταστολής της απάτης συνδυάζοντας πληροφορίες από συναλλαγές και άλλα εναλλακτικά κανάλια και βρίσκεται σε επαφή με τη Δίωξη του Οικονομικού Εγκλήματος για την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών απάτης.

Η Διεύθυνση Καρτών και Καταναλωτικών Δανείων, η οποία είναι υπεύθυνη και για την ασφάλεια συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών, διαθέτει:

- Τμήμα Αμφισβητούμενων Συναλλαγών, με βασικό αντικείμενο την εξέταση κάθε αμφισβήτησης ή διαμαρτυρίας πελάτη-κατόχου πιστωτικής κάρτας.

- Τμήμα Διαχείρισης Εξουσιοδοτήσεων και Έρευνας Συναλλαγών, για την παρεμπόδιση παράνομων συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες.

Μέτρα Προστασίας

- Διενέργεια καθημερινών ελέγχων των ATMs κάθε Καταστήματος και περιοδικών ελέγχων των off-site ATMs, για ίχνη παραβίασης ή άλλης προσπάθειας παρέμβασης, η οποία έχει ως στόχο την εξαπάτηση πελατών της Τράπεζας (π.χ. παράνομη τοποθέτηση μικροκάμερας για την απόσπαση με δόλο του μυστικού κωδικού πρόσβασης PIN).
- Απενεργοποίηση της κάρτας από το ATM, σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής του PIN για 5 συνεχόμενες φορές.
- Παρακολούθηση των συναλλαγών που διενεργούνται στα ATMs και τα EFT/POS, καθημερινά 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, μέσα από εξειδικευμένη εφαρμογή παρακολούθησης ύποπτων συναλλαγών (Anti Fraud Σύστημα, Prevention-Detection Mode).
- Υπηρεσία SMS i-code, με την οποία οι πελάτες του i-bank Internet, Phone, Mobile Banking και του i-bank Simple Pay μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ασφάλεια, η οποία αντικατέστησε την παροχή στους πελάτες, ειδικής συσκευής απονομής κωδικών μιας χρήσης (ηλεκτρονικός κλειδάριθμος ή i-code).
- Παροχή δυνατότητας διενέργειας ασφαλών συναλλαγών μέσω διαδικτύου, με χρήση πιστωτικών καρτών μέσω της υπηρεσίας MasterCard® SecureCode™/Verified by VISA.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2015:

- Απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους € 4.199.985,81
- Δεσμεύτηκαν 2.771 κάρτες, εκ των οποίων 169 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές κάρτες αναλήψεων). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς στορ use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 9.811. Το ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων ανέρχεται στο ποσό των €2.250,85 και αφορά αναλήψεις εκτός δικτύου της Εθνικής Τράπεζας. Το ποσό αφορά μόνο πιστωτικές κάρτες Ε.Τ.Ε. και όχι χρεωστικές.
- Διενεργήθηκαν 60 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές / ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 5 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 49 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει πολιτικές, κανονισμούς και διαδικασίες οι οποίες περιγράφουν σχετικούς κώδικες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας που εξασφαλίζουν τη διαφάνεια και την αμεροληψία, καθώς και την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων στον τομέα των προμηθειών και της υλοποίησης των τεχνικών έργων. Η Τράπεζα διαθέτει το πλέον σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης προμηθειών στην Ελλάδα (SRM-SAP Suppliers Relationship Management), το οποίο διευκολύνει τη συνεργασία της με τους περίπου 25.000 προμηθευτές της. Η αρμόδια Μονάδα απασχολεί άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε να εξασφαλίζεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα. Στο

αριθμό των προμηθευτών της Τράπεζας συμπεριλαμβάνονται και όλοι όσοι παρέχουν στην Τράπεζα κάθε είδους υπηρεσίες, όπως μηχανικοί, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές, κ.λπ. Οι προμηθευτές της Τράπεζας κατηγοριοποιούνται σε εσωτερικού και εξωτερικού, εκπροσωπώντας τους περισσότερους επιχειρηματικούς κλάδους. Για τον πλήρη αυτοματισμό των διαδικασιών, τη διαφάνεια και τη μείωση χρήσης χαρτιού, η Διεύθυνση Προμηθειών από τον Οκτώβριο του 2011 χρησιμοποιεί νέα πλατφόρμα ηλεκτρονικών διαγωνισμών (e-RFx), παραλαμβάνοντας προσφορές σε ηλεκτρονική μορφή, αντί της έντυπης. Από 01.01.2015 έως 31.12.2015, ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή, ανέρχονταν σε 47.

Ο αριθμός των προμηθευτών της Τράπεζας για το 2015 ανήλθε σε 27.887 (συμπεριλαμβανομένων και των ελεύθερων επαγγελματιών, μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων, κ.λπ.) εκ των οποίων οι 710 ήταν προμηθευτές εξωτερικού. Οι πληρωμές μέσω συστήματος SAP για προμηθευτές εσωτερικού το 2015 ανήλθαν σε € 246.033.862,56. Τα εμβάσματα σε προμηθευτές εξωτερικού για το 2015 ανήλθαν σε € 12.879.791,27. Παράλληλα, οι πληρωμές μέσω Business Card για το έτος 2015 ανήλθαν σε € 15.263,25. Για 5.717 νέα αιτήματα Μονάδων της Τράπεζας, διενεργήθηκαν αντίστοιχες προμήθειες. Τα αιτήματα των Μονάδων της Τράπεζας για παραγγελία αναλωσίμων ή αποθηκευόμενων ειδών ανήλθαν σε 18.544. Τα αιτήματα των θυγατρικών του Ομίλου ανήλθαν σε 622 τα οποία αντιστοίχως ικανοποιήθηκαν με ισάριθμες παραγγελίες.

Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Εκτός από τα οικονομικά και τεχνικά κριτήρια που τίθενται κατά τη διαδικασία επιλογής ενός προμηθευτή, κατά την αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη κριτήρια όπως οι κατάλληλες πιστοποιήσεις, κ.ά. Η Τράπεζα με τον τρόπο αυτό επιδιώκει την άσκηση έμμεσης πίεσης στους προμηθευτές της, προς την κατεύθυνση της βελτίωσης σε όρους υπεύθυνης λειτουργίας.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων

Το 2010, εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, τα σχετικά θεσμικά κείμενα (Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων). Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, όλοι οι εμπλεκόμενοι σε δραστηριότητες προμηθειών και τεχνικών έργων οφείλουν να γνωρίζουν και να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου της, το πεδίο εφαρμογής του οποίου διευρύνθηκε για θέματα προμηθειών και τεχνικών έργων.

Διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση προμηθειών σε επίπεδο Ομίλου

- Επίτευξη, κατά το δυνατόν, ενιαίας μεθόδου διαχείρισης όλων των περιπτώσεων προμήθειας από τρίτους, υλικών και άυλων αγαθών.

- Κατανομή αρμοδιοτήτων για την εκτέλεση των σχετικών με τις προμήθειες διαδικασιών.
- Εξασφάλιση της διαπραγματευτικής ικανότητας των εταιρειών του Ομίλου έναντι των Προμηθευτών, με στόχο τη μείωση του συνολικού κόστους προμηθειών στον Όμιλο.
- Αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων (decision making), με την παροχή της απαιτούμενης, ανά πάσα στιγμή, πληροφόρησης για τις προμήθειες, προς όλα τα επίπεδα της Διοίκησης.
- Ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου για την υλοποίηση κάθε προμήθειας και περιορισμός της γραφειοκρατίας.
- Θέσπιση βασικών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με όλες τις διαδικασίες προμηθειών για την τυποποίηση-ομογενοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών, σε όλο τον Όμιλο.
- Διασφάλιση της αξιοπιστίας και της διαφάνειας των διαδικασιών, για όλες τις διενεργούμενες προμήθειες στον Όμιλο.
- Ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων από τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες προμηθειών.
- Αναζήτηση συνεργειών σε θέματα προμηθειών του Ομίλου.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των προμηθευτών.

Διαδικασίες που σχετίζονται με τις αναθέσεις τεχνικών έργων σε επίπεδο Ομίλου

- Υιοθέτηση ενιαίας πολιτικής ως προς τη διαχείριση όλων των τεχνικών έργων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Διαφάνεια, αντικειμενικότητα και αδιάβλητο της διαδικασίας παραγωγής των τεχνικών έργων.
- Κατανομή αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των σχετικών με τα τεχνικά έργα διαδικασιών.
- Αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων, με την παροχή της απαιτούμενης, ανά πάσα στιγμή, πληροφόρησης για τα τεχνικά έργα, προς όλα τα επίπεδα της Διοίκησης.
- Ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου για την υλοποίηση κάθε τεχνικού έργου και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας.
- Θέσπιση βασικών κατευθυντήριων γραμμών που ομογενοποιούν / τυποποιούν τις διαδικασίες παραγωγής τεχνικών έργων σε όλο τον Όμιλο.
- Ελαχιστοποίηση των πιθανών κινδύνων από τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες για τα τεχνικά έργα.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των Αναδόχων (ατομικών επιχειρήσεων - τεχνικών εταιρειών).
- Υποστήριξη της Διοίκησης κάθε εταιρείας του Ομίλου στην υλοποίηση τεχνικών έργων.

Διαχείριση Σχέσεων με Προμηθευτές

Στο πλαίσιο της Κεντρικής Διαχείρισης παραπόνων, που έχει θεσπίσει η Εθνική Τράπεζα, υποβάλλονται και διαχειρίζονται, λόγω συνάφειας, τυχόν παράπονα από προμηθευτές, στη διαγωνιστική διαδικασία, εκκρεμότητες πληρωμής τιμολογίων κ.λπ.

Έλεγχος Προμηθευτών

Η Τράπεζα ελέγχει και αξιολογεί διαρκώς τους προμηθευτές της (ποιότητα, πιστοποιήσεις κ.λπ.). Σε περιπτώσεις που απαιτούνται έλεγχοι εγκαταστάσεων - ασφάλειας δεδομένων, ειδικά κλιμάκια επισκέπτονται τους χώρους και πιστοποιούν την καταλληλότητά τους (π.χ. επίσκεψη κλιμακίου στο εργοστάσιο παραγωγής - εκτύπωσης των προσωποποιημένων επιταγών όψεως της Τράπεζας). Τακτικοί δειγματοληπτικοί ποιοτικοί και ποσοτικοί έλεγχοι, γίνονται σε κάθε παραγγελία και παραλαβή ειδών / παγίων κ.λπ. Σε ότι αφορά στο σεβασμό των ανθρωπίνων / εργασιακών δικαιωμάτων, η Τράπεζα διενεργεί ελέγχους προς τους προμηθευτές της. Ως παράδειγμα αναφέρεται η συνεχής ενημέρωση της αρμόδιας Υπηρεσίας της Τράπεζας, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα τα οποία αφορούν στο προσωπικό που απασχολείται από τους εργολάβους στα συνεργαζόμενα συνεργεία καθαριότητας των χώρων της.

Στόχοι 2016

- Διεύρυνση του υγιούς και καινοτόμου πελατολογίου και αύξηση των πισοδοτήσεων που απευθύνονται σε αυτό:
 - μέσω συστηματικών επισκέψεων εξειδικευμένου προσωπικού, για την προσέγγιση-προσέλκυση και ενημέρωση της επιχειρηματικής πελατείας αλλά και
 - μέσω οργάνωσης και ενεργούς συμμετοχής σε εγχώρια και διεθνή συνέδρια και εκθέσεις επιχειρηματικότητας και αειφόρου ανάπτυξης.
- Παροχή χρηματοδοτικής στήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση νέων παραγωγικών και αναπτυξιακών επενδύσεων από υφιστάμενους και νέους πελάτες, περιλαμβανομένου και του κλάδου των Α.Π.Ε., εξοικονόμησης ενέργειας και νέων τεχνολογιών, όπου η Τράπεζα παραδοσιακά πρωτοστατεί κατέχοντας υψηλή τεχνογνωσία.
- Στήριξη της ρευστότητας, της δραστηριότητας και αποδοτικότητας / κερδοφορίας των υφιστάμενων και των νέων επιχειρηματικών πελατών, παρά το μη ευνοϊκό οικονομικό περιβάλλον, μέσω:
 - της απρόσκοπτης παροχής χρηματοδοτήσεων που καλύπτουν πραγματικές λειτουργικές ανάγκες, με αυξημένη ευαισθησία ως προς τη διατήρηση του χρηματοοικονομικού κόστους των επιχειρήσεων στα χαμηλότερα δυνατά επίπεδα,
 - της απρόσκοπτης εκτέλεσης όλων των Τραπεζικών μεσολαβητικών εργασιών, οι οποίες υποστηρίζουν τη ρευστότητα και την ομαλή εκτέλεση όλων των λειτουργιών της επιχειρηματικής πελατείας,
 - της διαρκούς ενημέρωσης και διάθεσης νέων προϊόντων διαχείρισης ρευστότητας, αντιστάθμισης κινδύνου και ηλεκτρονικής τραπεζικής, που αναπτύσσονται από άλλες προϊόντικές μονάδες της Τράπεζας,
 - της συνέχισης των ενεργειών διευθέτησης οφειλών επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.
- Η Τράπεζα και για το 2016, διατηρεί τη στρατηγική στήριξης των επιχειρηματικών σχεδίων του τομέα των μεσαίων επιχειρήσεων που αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις της οικονομικής ύφεσης, παρέχοντας την αναγκαία ρευστότητα για τη βιώσιμη λειτουργία των επιχειρηματικών πελατών που παρουσιάζουν θετικές προοπτικές.

- Συστηματική στήριξη υφιστάμενου επιχειρηματικού πελατολογίου με την παροχή της απαιτούμενης, κάτω από τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, ρευστότητας, μέσω νέων χρηματοδοτήσεων αλλά και αναδιαρθρώσεων υφιστάμενων δανείων.
- Η Τράπεζα και το 2016 θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας, παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, μέσω της αξιοποίησης των διαθέσιμων Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (ΜΧΤ) του ΕΣΠΑ 2007-2013 (των οποίων η καταληκτική ημερομηνία απορρόφησης των πόρων έχει παραταθεί μέχρι τις 30.09.2016) στοχεύοντας στην ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜΜΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους χορήγησης, με σκοπό την υλοποίηση των επενδυτικών / επιχειρηματικών τους σχεδίων. Παράλληλα, στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα επιχειρεί τη διεύθυνση των συνεργασιών της με τους διαθέσιμους αναπτυξιακούς φορείς και οργανισμούς, αποβλέποντας στην αξιοποίηση κάθε δυναμικά διαθέσιμης πηγής για την χρηματοοικονομική ενίσχυση των ΜΜΕ, προερχόμενης είτε από τους πόρους της νέας προγραμματικής περιόδου 2014 – 2020 είτε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων κ.ά.
- Χρηματοδότηση των ελληνικών νοικοκυριών για την κάλυψη των στεγαστικών τους αναγκών και βελτίωση της παρεχόμενης σε αυτά εξυπηρέτησης, μέσω αναβάθμισης των συστημάτων υποβολής και αξιολόγησης αιτημάτων για λήψη στεγαστικού δανείου.
- Ενίσχυση του πληροφοριακού υλικού που παρέχεται στους πελάτες αναφορικά με τα στεγαστικά δάνεια.
- Συνεχής επικαιροποίηση των προσφερόμενων προγραμμάτων διευθέτησης οφειλών νοικοκυριών, με προσαρμογή αυτών στα νέα οικονομικά δεδομένα.
- Εφαρμογή επικείμενης νομοθεσίας για υιοθέτηση από τις Τράπεζες της Κοινωνικής Οδηγίας για τα στεγαστικά δάνεια. Μέσω αυτής επιτυγχάνεται ακόμα μεγαλύτερη διαφάνεια ως προς τα προσφερόμενα προϊόντα της Τράπεζας και τους κινδύνους που απορρέουν για τον υποψήφιο δανειολήπτη με βάση τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους.
- Επέκταση των i-statements με στόχο την περαιτέρω μείωση των έγχαρτων ειδοποιητηρίων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών και την ενημέρωση της πελατείας μέσω της υπηρεσίας i-bank (internet banking), ενέργεια με την οποία επιτυγχάνεται η μείωση της χρήσης χαρτιού και η συμβολή της Τράπεζας στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών, μέσω κεντροποίησης, απλοποίησης και αυτοματοποίησης, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη του προσωπικού, τη βελτίωση της ευελιξίας του λειτουργικού μοντέλου, την αύξηση της παραγωγικότητας, την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους και τη βέλτιστη κατανομή των πόρων, με σκοπό την απρόσκοπτη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και την προστασία των συμφερόντων του αλλά και της Τράπεζας.



- Συνέχιση του έργου info center (γνωστού και ως knowledge management), δηλαδή της νέας εφαρμογής διαχείρισης γνώσης, όπου συγκεντρώνεται, ταξινομείται και αποδελτιώνεται το σύνολο των πληροφοριών / οδηγιών που αφορούν στη λειτουργία του Δικτύου Καταστημάτων, οι διαδικασίες συναλλακτικής εξυπηρέτησης και η αναβάθμιση υποδομών για πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Αναδιάρθρωση του Δικτύου Καταστημάτων για την υποστήριξη της Στρατηγικής της Τράπεζας, με στόχο την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων και την αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας. Το βέλτιστο Δίκτυο (έως το τέλος του 2017) έχει προσδιοριστεί σε 550 Καταστήματα στην Επικράτεια, διαρθρωμένο με βάση οικονομικά αλλά και κοινωνικά κριτήρια.
- Περαιτέρω ανάπτυξη και εδραίωση πελατοκεντρικής αντίληψης στο Δίκτυο Καταστημάτων και βελτιστοποίηση διαδικασιών, υποδομών και συστημάτων για την υποστήριξη της λειτουργίας του Πελατοκεντρικού Μοντέλου. Συστηματική και στοχευμένη διαχείριση πελατολογίων για όλα τα τμήματα πελατείας.
- Διάθεση στο κοινό συστημάτων για τη βελτιστοποίηση της ταμειακής του εξυπηρέτησης μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών (ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίου) και υλοποίηση λύσεων για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση πελατείας (προγνωστικό μοντέλο για το συναλλακτικό φόρτο στα ταμεία).
- Υλοποίηση στοχευμένων ενεργειών μέσω του Δικτύου Καταστημάτων για τη μεγιστοποίηση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από την πελατεία.
- Έναρξη συστηματικής παρακολούθησης ικανοποίησης της πελατείας μέσω εγκατάστασης συσκευών για άμεση λήψη ανατροφοδότησης από τους πελάτες.
- Συστηματική παρακολούθηση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας των εσωτερικών δικλιδών ασφαλείας (controls) με σκοπό τον περιορισμό της έκθεσης του Δικτύου σε λειτουργικούς κινδύνους και την ελαχιστοποίηση των σχετικών ζημιών, μέσα από την καθημερινή και συνεχή παρακολούθηση (on going monitoring) των διαδικασιών εκείνων που σύμφωνα με τις ελεγκτικές αρχές της Τράπεζας και τις Εποπτικές Αρχές στοιχειοθετούν δυνητικά υψηλό λειτουργικό κίνδυνο.
- Ανίχνευση αδυναμιών και παραλείψεων στις λειτουργίες και διαδικασίες των Καταστημάτων και υποβολή προτάσεων για τη λήψη και την ορθή υλοποίηση διορθωτικών μέτρων που συνίστανται στην επανεξέταση συγκεκριμένων δικλιδών ασφαλείας, με έμφαση στην εφαρμογή της αρχής των 4 ματιών στις διαδικασίες των καταστημάτων και στο διαχωρισμό των καθηκόντων που πηγάζουν από ασυμβίβαστα καθήκοντα.
- Διενέργεια επιτόπιων ελέγχων σε προεπιλεγμένα, ανά επίπεδο λειτουργικού κινδύνου, Καταστήματα με στόχο τη διαπίστωση της συμμόρφωσής τους με τις εγκύκλιες οδηγίες της Τράπεζας και την παροχή, όπου χρειάζεται, συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν την τήρηση των διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου.
- Η μείωση της πολυπλοκότητας και η απλοποίηση των διαδικασιών των καταστημάτων με τη χρήση των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων που διαθέτει η Τράπεζα, με σκοπό τη βελτίωση της ευελιξίας του λειτουργικού μοντέλου, την αύξηση της παραγωγικότητας και την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους.

- Αντικατάσταση των υπόλοιπων ATMs παλαιάς τεχνολογίας (1/3 του στόλου) με νέα μηχανήματα (σταδιακή ολοκλήρωση εντός της 2ετίας 2015-2016) και αναβάθμιση λογισμικού των υπόλοιπων ATMs κατά το έτος 2016.
- Ένταξη νέων συναλλαγών στο μενού των ATMs (εξυπηρέτηση νέας κάρτας Prepaid Visa) και αναδιάταξη του μενού πληρωμών μέσω ATMs για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας.
- Εφαρμογή του μενού συναλλαγών στα αγγλικά σε όλα τα ATMs του Δικτύου της Τράπεζας έως το τέλος του έτους.
- Εγκατάσταση 40 επιπλέον μηχανημάτων έως το τέλος του 2016 για την εξυπηρέτηση νέων περιοχών και εταιρικών πελατών. Σε 10 περιπτώσεις, τα ATMs προγραμματίζεται να εγκατασταθούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά, προσφέροντας στην τοπική πελατεία και τη δυνατότητα on-line κατάθεσης μετρητών.
- Επέκταση της προσαρμογής των προσώπων του συνόλου των ATMs πανελλαδικά σύμφωνα προς το ισχύον εταιρικό προφίλ, για τη βελτίωση της αναγνωρισιμότητας και κατ' επέκταση της επισκεψιμότητάς τους.
- Επέκταση του δικτύου των APS σε 100 μονάδες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Ανάπτυξη και νέας κοινής πλατφόρμας λογισμικού σε όλα τα ATMs, η οποία θα επιτρέπει τη διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη.
- Βελτίωση λειτουργικότητας του internet banking με την προσθήκη νέων υπηρεσιών τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις με σκοπό την αύξηση χρηστών και συναλλαγών.
- Σημαντική επέκταση του δικτύου i-bank Simple Pay Spot σε περισσότερα από 800 σημεία στην Ελλάδα.
- Επέκταση της υπηρεσίας i-bank Social Pay για μικροπληρωμές μεταξύ φυσικών προσώπων (P2P – Person to Person Payments) και σε υπηρεσίες πληρωμών από φυσικά πρόσωπα σε επιχειρήσεις (P2B – Person to Business Payments). Αυτό σημαίνει ότι τα φυσικά πρόσωπα θα μπορούν να πραγματοποιούν μέσω του έξυπνου κινητού τους πληρωμές σε εμπόρους.
- Ανάπτυξη NFC mobile payments σε συνεργασία με τις εταιρείες Vodafone και Cosmote.
- Ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας της Τράπεζας www.nbg.gr και του i-bank Internet Banking, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα λειτουργικότητας και UI/UX.
- Αναβάθμιση των τεχνολογιών και των υποδομών των i-bank stores.
- Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών της Τράπεζας.
- Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFX.
- Ολοκλήρωση του έργου ανάπτυξης Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.

Με Ευθύνη για
τον Εργαζόμενο



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 10.470 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2015 και 34.766 εργαζόμενους σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης των εταιρειών του Ομίλου της αναδεικνύεται σε έναν από τους σημαντικότερους εργοδότες στα Βαλκάνια. Στο πλαίσιο αυτό, η ικανοποίηση, η εκπαίδευση, η εξέλιξη και η ανταμοιβή των εργαζομένων της αποτέλεσαν βασική προτεραιότητα της Τράπεζας και για το 2015.

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (2015)

Εταιρεία	2015	Ποσοστό % του συνόλου
Εθνική Τράπεζα	10.470	30,12%
Θυγατρικές εξωτερικού	22.807	65,60%
Θυγατρικές εσωτερικού	1.489	4,28%
Σύνολο	34.766	100,00%



Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας

Τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί διεθνώς ιδιαίτερη βαρύτητα στην εθελοντική δέσμευση των εταιρειών για υψηλά πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής. Οι Ηθικοί Κανόνες και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη κάθε εταιρείας αποτελούν σημαντικό της περιουσιακό στοιχείο και αξιολογούνται –προσμετρώνται σε μεγάλο βαθμό από τις Εποπτικές Αρχές, τους εργαζόμενους, τους μετόχους, τους πελάτες αλλά και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της συμπλήρωσης 175 χρόνων λειτουργίας της, με δομές και Πολιτικές που δημιούργησαν πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς και επιχειρησιακής ηθικής αλλά και υψηλό επίπεδο εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς και για σκοπούς εναρμόνισης της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και τις «βέλτιστες» πρακτικές διεθνώς, τον Δεκέμβριο του 2015 προχώρησε στην αναθεώρηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου. Ο αναθεωρημένος Κώδικας, ο οποίος εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, τέθηκε σε ισχύ το Μάιο του 2016. Προβλέπεται, μεταξύ άλλων, ότι η Εκτελεστική Επιτροπή επανεξετάζει τον Κώδικα, κατόπιν εισήγησης της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου, οποτεδήποτε απαιτηθεί, τουλάχιστον όμως ανά τριετία, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητά του αναφορικά με τις αρχές που υιοθετεί και τους κανόνες που εφαρμόζει ο Όμιλος και σε περίπτωση αναθεώρησης εισηγείται σχετικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας. Σε περίπτωση τροποποίησης του Κώδικα, η Τράπεζα και οι Εταιρείες του Ομίλου μεριμνούν για την άμεση γνωστοποίηση του αναθεωρημένου κειμένου στο προσωπικό με κάθε πρόσφορο τρόπο (λ.χ. μέσω του intranet – εκπαιδευτικών διαδικασιών/σεμιναρίων).

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου θέτει με σαφήνεια τις ηθικές αρχές και αξίες καθώς και τους συναφείς κανόνες που οριοθετούν τη δράση του Προσωπικού και της Διοίκησης. Παράλληλα παρέχει τις απαιτούμενες κατευθυντήριες οδηγίες για τη λήψη σωστών αποφάσεων σε συμμόρφωση με τους κανόνες εταιρικής διακυβέρνησης και το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ανά χώρα στην οποία ο Όμιλος διατηρεί δραστηριότητα. Ο Κώδικας αποτελεί σημαντικής αξίας σημείο αναφοράς για το σύνολο των στελεχών και υπαλλήλων της Τράπεζας, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην προστασία

των συμφερόντων των εργαζομένων, των πελατών και των μετόχων με βάση τις καταγεγραμμένες δομές διακυβέρνησης ενώ παράλληλα η τήρηση των προτύπων που θέτει διασφαλίζει τη διατήρηση και ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Οι Βασικές Αξίες και οι Αρχές Δεοντολογίας του Ομίλου συνίστανται στα εξής:

- Ακεραιότητα και εντιμότητα.
- Σεβασμός και Ειλικρίνεια προς τους πελάτες μας.
- Υψηλό επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού και ποιότητας υπηρεσιών.
- Ομαδικό πνεύμα συνεργασίας.
- Δρώντας προληπτικά προηγούμεστε των εξελίξεων.
- Διαφάνεια στις σχέσεις μας.
- Εταιρική Δέσμευση.
- Υψηλό Επίπεδο Εταιρικής Διακυβέρνησης και Συμμόρφωσης.
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Αναλυτικά βλέπε: Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση/Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

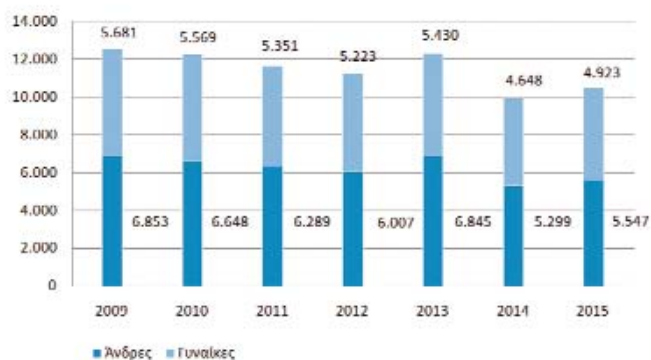
Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας

Ο Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας καταρτίστηκε και ισχύει από το 2001. Έχει αναθεωρηθεί με σειρά Επιχειρησιακών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (ΕΣΣΕ) που ακολούθησαν και ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων στην Τράπεζα, από την πρόσληψη μέχρι την αποχώρησή τους, όπως ενδεικτικά προαγωγές, τοποθετήσεις, αμοιβές, άδειες, πειθαρχική διαδικασία και λοιπά θέματα που αφορούν στην εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων.

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το συνολικό προσωπικό, που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2015, ανήλθε σε 10.470 εργαζόμενους, εκ των οποίων το 52,98% ήταν άνδρες και το 47,02% γυναίκες. Σε σχέση με το 2014 σημειώθηκε αύξηση στο συνολικό προσωπικό της Τράπεζας κατά 5,26%, η οποία οφείλεται στην πρόσληψη 120 ατόμων και στην απορρόφηση δύο θυγατρικών Εταιρειών της, των τ. Εθνodata (463 εργαζόμενοι) και τ. Εθνικής Κεφαλαίου (21 εργαζόμενοι).

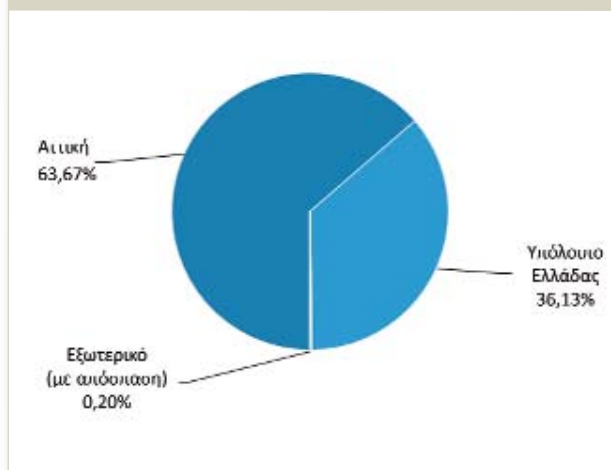
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ
ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα

Ανθρώπινο Δυναμικό	2015	2015 Ποσοστό % του συνόλου	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Άνδρες	5.547	52,98%	5.299	6.845	6.007	6.289	6.648	6.853
Γυναίκες	4.923	47,02%	4.648	5.430	5.223	5.351	5.569	5.681
Συνολικό προσωπικό	10.470	100,00%	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2015)



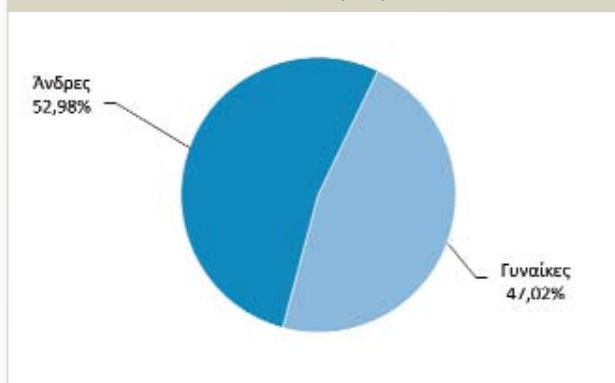
Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας κατά Φύλο (2015)

Γεωγραφική Ενότητα	2015		Ποσοστό % του συνόλου	2014 Σύνολο	2013 Σύνολο	2012 Σύνολο	2011 Σύνολο	2010 Σύνολο	2009 Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες							
Αττική	3.511	3.155	63,67%	6.139	7.640	6.841	7.030	7.466	7.334
Υπόλοιπη Ελλάδα	2.019	1.764	36,13%	3.785	4.609	4.360	4.581	4.712	5.163
Εξωτερικό με απόσπασση	17	4	0,20%	23	26	29	29	39	37
Σύνολο	5.547	4.923	100,00%	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217	12.534

Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά Ηλικία και Φύλο (2015)

Ηλικία Γεωγραφική Ενότητα	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο		%	Σύνολο		Γενικό σύνολο
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ				
Αττική	16	25	1.127	1.300	1.050	1.223	1.335	611	3.528	52,76%	3.159	47,24%	6.687	
Υπόλοιπη Ελλάδα	17	13	664	859	486	572	852	320	2.019	53,37%	1.764	46,63%	3.783	
Σύνολο	33	38	1.791	2.159	1.536	1.795	2.187	931	5.547	52,98%	4.923	47,02%	10.470	
%	0,31%	0,36%	17,11%	20,62%	14,67%	17,14%	20,89%	8,90%						

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2015)



Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας ανά Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας και Φύλο (2015)

Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας		Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας		Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	
Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ.	3	0	100%	0%	3
Γενικοί Διευθυντές	7	2	77,78%	22,22%	9
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	19	1	95,00%	5,00%	20
Διευθυντές Διοίκησης	43	15	74,14%	25,86%	58
Διευθυντές Καταστημάτων	363	152	70,49%	29,51%	515
Άλλες Διοικητικές Βαθμίδες	5.112	4.753	51,82%	48,18%	9.865
Γενικό Σύνολο	5.547	4.923			10.470

**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
κατά Τύπο Απασχόλησης και Σύμβαση Εργασίας**

Τύποι απασχόλησης	2015	2015 Ποσοστό % του συνόλου	2014	2013	2012	2011	2010
Πλήρους απασχόλησης	10.432	99,64%	9.909	12.235	11.186	11.596	11.502
Μερικής απασχόλησης	38	0,36%	38	40	44	44	50
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	10.470	100,00%	9.947	12.275	11.230	11.640	12.217
Εποχικοί εργαζόμενοι	91		28	0	252	267	380

Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων σε Μονάδες της Τράπεζας*

Έτος	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Εργαζόμενοι	91	28	0	252	267	380	270	378
Μονάδες που απασχολήθηκαν	87	27	0	219	250	317	232	315

* Αφορά προσλήψεις εποχικών υπαλλήλων τετράμηνης σύμβασης, που απασχολήθηκαν από την Τράπεζα.

**Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
κατά Τύπο Απασχόλησης και Φύλο (2015)**

Τύποι απασχόλησης	Άνδρες	Γυναίκες
Πλήρους απασχόλησης	5.547	4.885
Μερικής απασχόλησης	0	38
Σύνολα	5.547	4.923
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	10.470	
Εποχικοί εργαζόμενοι	20	71

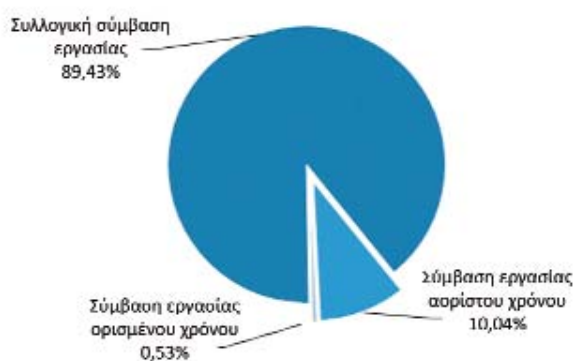
Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Σύμβαση Εργασίας και κατά Φύλο (2015)

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	Άνδρες	Γυναίκες	Πλήθος
Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	4.976	4.388	9.364
Άνευ Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας εκ των οποίων	571	535	1.106
Σύμβαση Εργασίας Αορίστου Χρόνου	533	518	1.051
Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου	38	17	55
Σύνολο Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	5.547	4.923	10.470

Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας ανά Σύμβαση Εργασίας

Τύποι Σύμβασης Εργασίας	2015	2014	2013	2012	2011
Συλλογική σύμβαση εργασίας	9.364	9.316	10.778	10.319	10.529
Άνευ συλλογικής σύμβασης εργασίας, εκ των οποίων:	1.106	631	1.497	911	1.111
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.051	579	1.426	833	964
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	55	52	71	78	147
Συνολικό προσωπικό της Τράπεζας	10.470	9.947	12.275	11.230	11.640

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (2015)



Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία* (2015)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	0	14	18	21	53	0,51%
Γυναίκες	1	8	6	12	27	0,25%
Σύνολο	1	22	24	33	80	0,76%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,01%	0,21%	0,23%	0,31%	0,76%	

* (π.χ.: σύνταξη, τεματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία* (2015)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα						
Αττική	1	19	16	22	58	0,55%
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	3	8	11	22	0,21%
Σύνολο	1	22	24	33	80	0,76%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,01%	0,21%	0,23%	0,31%	0,76%	

* (π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο* (2015)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	0	1	12	7	11	5	15	7	38	20
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	2	1	7	1	6	5	15	7
Σύνολο	0	1	14	8	18	6	21	12	53	27

* (π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία (2015)*

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα						
Αττική	4	52	17	11	84	0,80%
Υπόλοιπη Ελλάδα	8	28	0	0	36	0,34%
Σύνολο	12	80	17	11	120	1,14%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,11%	0,76%	0,16%	0,11%	1,14%	

* Σημειώνουμε επίσης ότι, εκτός των ανωτέρω 120 προσλήψεων, μετά από τις σχετικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για την απορρόφηση δύο θυγατρικών Εταιρειών της, το 2015 απασχολούνται στην Τράπεζα, έναντι του 2014, επιπλέον 463 υπάλληλοι της τ. Εθνοdata και 21 της τ. Εθνικής Κεφαλαίου.

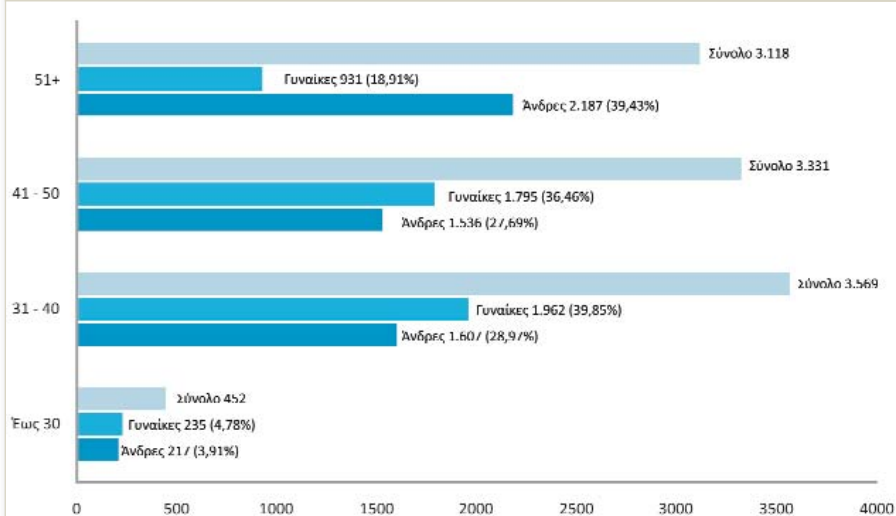
Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Φύλο και Ηλικία (2015)

Ηλικία	18-25	26-40	41-50	51+	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Άνδρες	5	39	10	6	60	0,57%
Γυναίκες	7	41	7	5	60	0,57%
Σύνολο	12	80	17	11	120	1,14%
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας	0,11%	0,76%	0,16%	0,11%	1,14%	

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο (2015)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	
	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ
Αττική	0	4	25	27	10	7	6	5	41	43
Υπόλοιπη Ελλάδα	5	3	14	14	0	0	0	0	19	17
Σύνολο	5	7	39	41	10	7	6	5	60	60

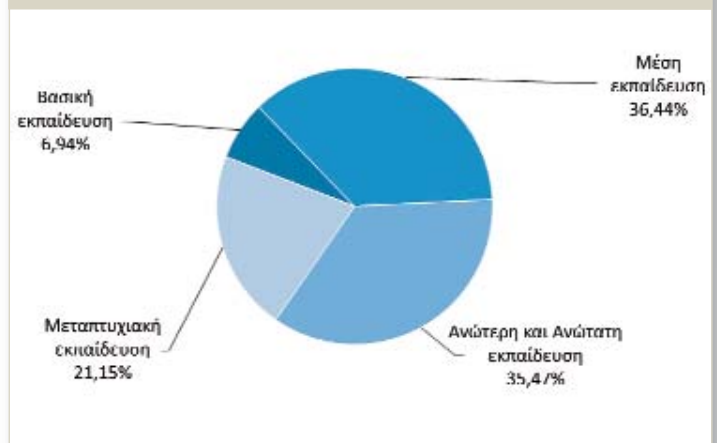
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2015)



Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας κατά φύλο και ηλικιακή ομάδα (2015)

Ηλικία	Άνδρες	Ποσοστό % του συνόλου των ανδρών	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου των γυναικών	Σύνολο	Ποσοστό % του συνόλου των εργαζομένων
Έως 30	217	3,91%	235	4,78%	452	4,32%
31 - 40	1.607	28,97%	1.962	39,85%	3.569	34,09%
41 - 50	1.536	27,69%	1.795	36,46%	3.331	31,81%
51+	2.187	39,43%	931	18,91%	3.118	29,78%
Γενικό Σύνολο	5.547	100,00%	4.923	100,00%	10.470	100,00%

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2015)



Επίπεδο Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας (2015)

Επίπεδο	Σύνολο	Ποσοστό
Βασική εκπαίδευση	727	6,94%
Μέση εκπαίδευση	3.815	36,44%
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	3.714	35,47%
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	2.214	21,15%
Σύνολο	10.470	100,00%

Κατανομή Επιπέδου Σπουδών Ανθρώπινου Δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας ανά φύλο (2015)

Επίπεδο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	426	301	727
Μέση εκπαίδευση	2.124	1.691	3.815
Ανώτερη και Ανώτατη εκπαίδευση	1.893	1.821	3.714
Μεταπτυχιακή εκπαίδευση	1.104	1.110	2.214
Σύνολο	5.547	4.923	10.470
Γενικό σύνολο		10.470	

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Κατά τη διάρκεια του 2015, συνεχίστηκε η εφαρμογή προγραμμάτων εκσυγχρονισμού των συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας.

Θέματα Στρατηγικής

Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Τράπεζα, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (μη εκτελεστικών μελών) και σε συμμόρφωση με τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 2650/19.1.2012 Πράξης Διοικητή της Τραπέζης της Ελλάδος, έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της. Η εν λόγω Πολιτική είναι σε συμμόρφωση με τον Ν. 3723/2008, τον Ν.3864/2010, το Πλαίσιο Συνεργασίας με το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Τ.Χ.Σ.) και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee). Η Πολιτική Αποδοχών θεσπίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διαχείριση και παροχή αποδοχών προς το Προσωπικό της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της, διασφαλίζει την αξιοπιστία και διαφάνεια αναφορικά με τις αρχές και τις διαδικασίες που σχετίζονται με τις αποδοχές του Προσωπικού του Ομίλου και συμβάλλει στην αποτροπή ή ελαχιστοποίηση καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή επιρροών που αποβαίνουν σε βάρος της ορθής, συνετής και χρηστής διαχείρισης των κινδύνων που αναλαμβάνονται. Επιπρόσθετα, οι πρακτικές αποδοχών της Τράπεζας είναι σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ειδικότερα με τον Ν.4261/2014, ο οποίος μετέφερε στην ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 2013/36/ΕΕ (CRDIV), καθώς και με τις νέες δεσμεύσεις έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης. Η Πολιτική Αποδοχών έχει προωθηθεί και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου προς υιοθέτηση από τα Διοικητικά τους Συμβούλια, μετά την πραγματοποίηση των αναγκαίων προσαρμογών.

Πολιτική Παροχών Στελεχών Τράπεζας και Ομίλου

Στα τέλη του 2013 αναθεωρήθηκε η Πολιτική Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και του Ομίλου και εγκρίθηκε κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αποδοχών, από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Η αναθεωρημένη Πολιτική Παροχών Στελεχών της Τράπεζας και του Ομίλου απεστάλη για υιοθέτηση σε επίπεδο Ομίλου με στόχο την κατάρτιση αντίστοιχης Πολιτικής Παροχών σε Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Στο πλαίσιο αυτό η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου διατηρεί εποπτικό ρόλο κατά τον οποίο ελέγχει την τήρηση των προβλεπόμενων και υποβάλλει προτάσεις αναβάθμισης και βελτίωσης του πλαισίου παροχών και κάλυψης υπηρεσιακών εξόδων στην Τράπεζα και τον Όμιλο, όταν απαιτείται. Εντός του 2015, προέβη:

- Στη διαχείριση εξαιρέσεων και την επίλυση προβλημάτων.
- Στην παραπομπή 95 αιτημάτων ειδικών απαιτήσεων στο αρμόδιο εγκριτικό όργανο της Τράπεζας, ενώ παράλληλα διασφάλισε και την τήρηση των σχετικών αποφάσεών του.
- Στη συλλογή στοιχείων παροχών και υπηρεσιακών εξόδων των Θυ-

γατρικών εταιρειών του Ομίλου, με στόχο την σύνταξη διοικητικής πληροφόρησης σε επίπεδο Ομίλου και την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ευθυγράμμιση του πλαισίου.

- Στην επισκόπηση δέκα εταιρικών Πολιτικών εξειδικευμένων σε ζητήματα παροχών και υπηρεσιακών εξόδων που ανέπτυξαν / αναθεώρησαν οι θυγατρικές του Ομίλου εντός του έτους, με στόχο την ευθυγράμμισή τους με τις γενικές αρχές του Ομίλου.

Επίσης συνέβαλε στη διαμόρφωση και εξέλιξη του Συστήματος Παροχών και Εξόδων θέτοντας νέες προδιαγραφές για την καλύτερη λειτουργία, την ενίσχυση του αυτοματισμού, την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Τράπεζας και την ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Με άξονα τη στρατηγική της Διοίκησης καθώς και τις εποπτικές και λειτουργικές απαιτήσεις, τέθηκε σε ισχύ ο νέος Κανονισμός Χορήγησης Ηλεκτρονικών Μέσων Επικοινωνίας και Αποθήκευσης Δεδομένων.

Μέσω αυτού επιτυγχάνεται:

- Η κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών, όπως προκύπτουν ανά θέση / ρόλο στελέχους.
- Η καθιέρωση ενιαίας μεθοδολογίας χορήγησης και χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων.
- Η κεντρική διαχείριση των ηλεκτρονικών μέσων στην Τράπεζα.
- Ο εξορθολογισμός του κόστους των ηλεκτρονικών μέσων για την Τράπεζα.

Στο πλαίσιο τήρησης και εφαρμογής του εν λόγω Κανονισμού, ως προς τις θέσεις - ρόλους και τα αντίστοιχα όρια δαπάνης χρήσης εταιρικής κινητής τηλεφωνίας, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προέβη στον έλεγχο όλων των ενεργών συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας στην Τράπεζα και συνέβαλε στην υλοποίηση των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών.

Στην κατεύθυνση της θεσμοθέτησης και εδραίωσης κοινών κανόνων, προτύπων και μεθοδολογιών σε επίπεδο Ομίλου, επισκοπήθηκαν συνολικά 34 πολιτικές και διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού που ανέπτυξαν / αναθεώρησαν οι θυγατρικές του Ομίλου εντός του έτους, με στόχο την ευθυγράμμισή τους με τις γενικές αρχές του Ομίλου ενώ παράλληλα σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου και Οργάνωσης εκπονείται νέα ενιαία Πολιτική Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου της Τράπεζας.

Θέματα Διαχείρισης

Σχεδιασμός και εφαρμογή νέων διαδικασιών στην Τράπεζα

Πραγματοποιήθηκε η εφαρμογή νέων διαδικασιών ελέγχου ως προς την παρακολούθηση της τήρησης της Πολιτικής Παροχών καθώς και την υλοποίηση των σχετικών διορθωτικών ενεργειών, όπως προτάθηκαν από τα ελεγκτικά όργανα της Τράπεζας. Ειδικότερα προβλέπεται:

- Ο έλεγχος των χρηστών και του κόστους της παροχής ενοικιαζόμενων θέσεων στάθμευσης για την Τράπεζα.
- Ο τακτικός έλεγχος της χορήγησης των εταιρικών αυτοκινήτων και ηλεκτρονικών μέσων από την Τράπεζα βάσει των προβλεπόμενων

στη σχετική Πολιτική και τον Κανονισμό και η ορθή διαχείριση τυχόν εξαιρέσεων.

- Ο προσδιορισμός των παροχών και εξόδων στελεχών στις περιπτώσεις εξαιρέσεων που δεν καλύπτονται από τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες της μηχανογραφικής εφαρμογής.
- Ο ετήσιος απολογιστικός έλεγχος της χορήγησης διατακτικών σίτισης στους δικαιούχους της Τράπεζας και η διευθέτηση τυχόν διαφορών.

Ένταξη του προσωπικού της τ. Εθνodata και τ. Εθνικής Κεφαλαίου στο σύστημα παροχών και εξόδων της Τράπεζας

Κατά την απορρόφηση του Προσωπικού των εταιρειών τ. Εθνodata και τ. Εθνική Κεφαλαίου μέσα στο έτος, το εν λόγω προσωπικό εντάχθηκε στο πλαίσιο παροχών και εξόδων της Τράπεζας.

Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job Description)

Με γνώμονα τη διευκόλυνση της διασύνδεσης των λειτουργιών που σχετίζονται με τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού και την εναρμόνιση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό περιβάλλον και τις βέλτιστες πρακτικές διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, συνεχίστηκε και επεκτάθηκε το έργο των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ).

Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2015:

- Καταρτίστηκαν 145 νέες Περιγραφές Θέσεων Εργασίας.
- Επικαιροποιήθηκαν 44 Περιγραφές Θέσεων Εργασίας στο πλαίσιο της παρακολούθησης και αποτύπωσης της συνεχώς μεταβαλλόμενης δομής και οργάνωσης της Τράπεζας.
- Παρασχέθηκε συνδρομή σε 9 θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου (Εσωτερικού και Εξωτερικού). Αναλυτικότερα, έγινε επισκόπηση και διατυπώθηκαν σχόλια-παρατηρήσεις για 22 συνολικά ΠΘΕ.
- Εξακολούθησε η παροχή υποστήριξης στην Ομάδα Έργου που συστάθηκε με την Π.Δ. 466/10.6.2014, με σκοπό την επέκταση της εφαρμογής του νέου ενιαίου Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System – PMS) στην Τράπεζα.

Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγραμματισμού Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό και με δεδομένες τις αυξημένες λειτουργικές ανάγκες της Τράπεζας, προσδιορίστηκαν από τους Διευθυντές, με την έγκριση των Γενικών και Βοηθών Γενικών Διευθυντών της Τράπεζας οι ποσοτικές και ποιοτικές ανάγκες σε προσωπικό των Μονάδων εποπτείας τους (αριθμός ατόμων, θέσεις εργασίας προς κάλυψη, απαιτούμενα προσόντα), καθώς και το πλεονάζον προσωπικό που θα μπορούσε να διατεθεί προς αξιοποίηση, χωρίς αντικατάσταση, σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας. Επίσης, συγκεντρώθηκαν στοιχεία για τις ανάγκες σε προσωπικό των θυγατρικών Εταιρειών του Ομίλου Εσωτερικού.

Προσλήψεις Προσωπικού στην Εθνική Τράπεζα

Στη διάρκεια του 2015 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 120 προσλήψεις προσωπικού, οι οποίες απεικονίζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

**Προσλήψεις προσωπικού οι οποίες πραγματοποιήθηκαν
στη διάρκεια του 2015**

Κατηγορία	Πλήθος
Πρόεδρος	1
Γενικοί Διευθυντές	1
Ειδικοί Συνεργάτες (αορίστου χρόνου)	43
Ειδικοί Συνεργάτες (ορισμένου χρόνου)	13
Σύμβουλος Διοικήσεως (αορίστου χρόνου)	1
Σύμβουλοι Διοικήσεως (ορισμένου χρόνου)	3
Δικηγόροι	13
Δόκιμοι (Διαγωνισμός 2014)	34
Μαθητευόμενοι Εργαζόμενοι (ορισμένου χρόνου)	6
Προσωρινός Υπάλληλος (με δικαστική απόφαση)	1
Τέκνα θανόντων Εργαζομένων	3
Υπάλληλοι ορισμένου χρόνου	1
Σύνολο	120

Σημειώνουμε επίσης ότι, εκτός των ανωτέρω 120 προσλήψεων, μετά από τις σχετικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας για την απορρόφηση δύο θυγατρικών Εταιρειών της, το 2015 απασχολούνται στην Τράπεζα, έναντι του 2014, επιπλέον 463 υπάλληλοι της τ. Εθνodata και 21 της τ. Εθνικής Κεφαλαίου.

Προσλήψεις από την Αγορά

Η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου έχει την ευθύνη για το συντονισμό της διαδικασίας προσλήψεων προσωπικού από την αγορά, βάσει ειδικών προδιαγραφών και προϋποθέσεων. Στο πλαίσιο της διασφάλισης πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού υψηλού επιπέδου, τα στάδια της εν λόγω διαδικασίας συνοψίζονται στις παρακάτω ενέργειες:

- Παρελήφθησαν, από τους αρμόδιους Γενικούς Διευθυντές ή Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές, 23 Βιογραφικά Σημειώματα υποψηφίων για πρόσληψη στις Μονάδες εποπτείας τους.
- Μετά από διαδικασίες εργασιακών τεστ ικανοτήτων και συνεντεύξεων από Επιτροπή απαρτιζόμενη από αρμόδια Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Τράπεζας και του Ομίλου, συντάχθηκαν 15 εισηγητικά σημειώματα, τα οποία απεστάλησαν στον αρμόδιο επιχειρηματικό χώρο για την τελική επιλογή του καταλληλότερου υποψηφίου.

Τελικά, εγκρίθηκε η πρόσληψη 5 υποψηφίων. Σημειώνουμε ότι εντός του 2015 προσλήφθηκαν 26 ακόμα Ειδικοί Συνεργάτες για τους οποίους είχαν συνταχθεί ανάλογα εισηγητικά σημειώματα κατά το 2014.

Επίσης, διενεργήθηκαν 3 συνεντεύξεις για την επιλογή στελεχών στις Θυγατρικές Εταιρείες Εθνική Ασφαλιστική και Εθνική Χρηματιστηριακή ΑΕΠΕΥ, μετά από σχετικά αιτήματα των επιχειρηματικών χώρων και συντάχθηκαν ισάριθμα εισηγητικά σημειώματα.

Προσλήψεις Προσωπικού σε θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Εσωτερικού

Στο πλαίσιο της Διαδικασίας Πρόσληψης Προσωπικού σε θυγατρικές Εταιρείες Εσωτερικού από την αγορά εργασίας, για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών και θέσεων εργασίας, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ενέκρινε την ανάγκη πρόσληψης 5 ατόμων, κατόπιν αξιολόγησης αντίστοιχων αιτημάτων που έλαβε από 4 θυγατρικές Εσωτερικού.

Εσωτερικές Μετακινήσεις Εργαζομένων εντός της Τράπεζας και του Ομίλου

Με σκοπό τη βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, Στελέχη των Διευθύνσεων εποπτείας Γενικού Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, συμμετείχαν σε Επιτροπές για την επιλογή προσωπικού, σύμφωνα με τους όρους σχετικών προκηρύξεων.

Στο πλαίσιο της απορρόφησης της τ. Ethodata και με σκοπό την ορθολογική τοποθέτηση του προσωπικού στην Τράπεζα βάσει καταλληλότητάς του, διενεργήθηκαν 17 συνεντεύξεις από αρμόδια Επιτροπή.

Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών

Στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού ανάπτυξης των εργαζομένων της Τράπεζας και σε εφαρμογή της Ειδικής Επιχειρησιακής ΣΣΕ 22.10.2013, συνεχίστηκε το πιλοτικό Πρόγραμμα Αξιοποίησης Στελεχών, το οποίο αφορούσε μεσαία Στελέχη Διοίκησης και Δικτύου με βαθμό Υπομηματάρχη και Τμηματάρχη Β', για την κάλυψη, κατ' εξαίρεση, μέχρι 45 θέσεων 2ου και 3ου κλιμακίου ευθύνης σε Διευθύνσεις της Διοίκησης.

Τριάντα Στελέχη, τα οποία επελέγησαν μέσω μιας απαιτητικής και αξιολογικής διαδικασίας, ανέλαβαν, κατ' εξαίρεση, με προσωρινή ανάθεση καθήκοντα Αναπληρωτή Διευθυντή Διοίκησης, Επικεφαλής Τομέα ή Υποδιευθυντή Διοίκησης, για χρονική περίοδο ενός έτους που ορίστηκε ως δοκιμαστική.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Προγράμματος δρομολογήθηκε η οριστική τοποθέτηση των Στελεχών. Κατά τη διάρκεια του εν λόγω Προγράμματος, στα επιλεγμένα Στελέχη παρασχέθηκε συμβουλευτική καθοδήγηση, συνεχής αξιολόγηση και ανατροφοδότηση, καθώς και ποικίλες αναπτυξιακές και εκπαιδευτικές δράσεις, με γνώμονα πάντα τη σύζευξη των ατομικών και επιχειρησιακών αναγκών και στόχων.

Πρόγραμμα Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας (Job Rotation)

Σε συνέχεια της θεσμοθέτησης του Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας, έγιναν κατά τη διάρκεια του τελευταίου τριμήνου του 2015, οι απαιτούμενες ενέργειες για την υποβολή πρότασης και την έγκριση του πλαισίου εφαρμογής νέου Προγράμματος εντός του 2016 προκειμένου να παρασχεθεί σε περισσότερους εργαζόμενους η ευκαιρία να εμπλουτίσουν τις εργασιακές τους εμπειρίες και γνώσεις, να αποκτήσουν ευρύτερη οργανωτική αντίληψη και να ενισχύσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα.

Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.

Η Τράπεζα υποδέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τελειόφοιτους Ελληνικών Α.Ε.Ι. για να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση διάρκειας 1,5 έως 4 μηνών τόσο στο Δίκτυο των Καταστημάτων της, όσο και σε Μονάδες Διοίκησης. Το 2015 η Τράπεζα συνεργάστηκε με 15 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα και με 30 διαφορετικά τμήματα σπουδών και απασχολήθηκαν συνολικά 243 φοιτητές. Το Πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης είναι χρη-

ματοδοτούμενο από πόρους του ΕΣΠΑ και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ).

Κατά το έτος 2015 η Τράπεζα απασχόλησε συνολικά 1.176 φοιτητές ΑΕΙ και ΤΕΙ, έναντι 1.363 φοιτητών το 2014, ήτοι μείωση 13,72%, προκειμένου να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, στις διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.

Πρόγραμμα Υποτροφιών ΙΚΥ- ΕΤΕ

Το 2015 συνεχίστηκε η υλοποίηση του πρωτοποριακού και ευρύτατης αποδοχής πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών ΙΚΥ-ΕΤΕ, το οποίο σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, στα τέλη του 2014. Το εν λόγω πρόγραμμα περιλαμβάνει δύο στάδια και προβλέπει:

- Χορήγηση υποτροφιών από το ΙΚΥ διάρκειας 18 έως 24 μηνών σε 100 αριστούχους πτυχιούχους (80 στην Αθήνα και 20 στη Θεσσαλονίκη) για μεταπτυχιακές σπουδές σε γνωστικά αντικείμενα συναφή με τις εργασίες της Τράπεζας.
- Πρακτική άσκηση στο Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας για απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας κατά το χρονικό διάστημα των σπουδών τους (α' στάδιο) και στη συνέχεια, την πρόσληψη των υποτρόφων στην Τράπεζα με σύμβαση ορισμένου χρόνου διετούς διάρκειας, με την προϋπόθεση επιτυχούς ολοκλήρωσης του μεταπτυχιακού τους και ικανοποιητικής απόδοσης στην πρακτική τους άσκηση (β' στάδιο).

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, Στελέχη ανθρώπινου δυναμικού μεριμνούν για τη συστηματική υποστήριξη των υποτρόφων, την εναλλαγή των αντικειμένων απασχόλησής τους (rotation), την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων αίθουσας και εξ' αποστάσεως (e-learning) και την αξιολόγηση της επίδοσής τους. Επίσης, φροντίζουν για τη διευκόλυνσή τους με στόχο την επιτυχή ανταπόκριση στις ακαδημαϊκές τους σπουδές παρέχοντας τη δυνατότητα αξιοποίησης ειδικών διαφοροποιημένων ωραρίων απασχόλησης, καθώς και συνεργασίας με εξειδικευμένα Στελέχη της Τράπεζας για την εκπόνηση της διπλωματικής τους εργασίας.

Στόχος του καινοτόμου αυτού Προγράμματος είναι η αποτελεσματική διασύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και η ανάσχεση του φαινομένου της διαρροής των νέων επιστημόνων της Ελλάδας στο εξωτερικό (braindrain).

Αξίζει να σημειωθεί ότι για την υλοποίησή του απαιτήθηκε η διαμόρφωση και ψήφιση ειδικής νομοθετικής διάταξης σχετικά με την ασφάλιση των υποτρόφων κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης. Συγκεκριμένα, οι υπότροφοι ασφαλιζονται στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για όλους τους κλάδους αυτού, πλην των κλάδων ασθένειας σε είδος και σε χρήμα, καθώς και του Ε.Τ.Ε.Α. και του Ο.Α.Ε.Δ. Η εν λόγω ασφάλιση βαρύνει την Τράπεζα και παρέχεται για 25 ημέρες κατά ημερολογιακό μήνα, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της ημερήσιας ή της κατά μήνα απασχόλησης στο Πρόγραμμα (άρθρο 55 παράγραφος 2 του Ν. 4310/2014, ΦΕΚ 258 Α'/8.12.2014).

Ο πρωτοπόρος χαρακτήρας του Προγράμματος και η ευρύτατη αποδοχή του αναδείχθηκε, μεταξύ άλλων, και από τις διακρίσεις που έχει μέχρι σήμερα λάβει η Τράπεζα, στο πλαίσιο ανοικτών και καταξιωμένων στην αγορά θεσμών βραβεύσεων.

Προγράμματα Internship «i-work@nbg»

Με στόχο την υποστήριξη της απασχολησιμότητας των νέων, την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας της Τράπεζας και τη διασύνδεσή της με υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικά ιδρύματα υλοποιήθηκαν τα Προγράμματα Internship «i-work@nbg», τα οποία προέβλεπαν την απασχόληση, για χρονικό διάστημα 6-12 μηνών τελειόφοιτων και απόφοιτων της τελευταίας διετίας επιλεγμένων προγραμμάτων σπουδών.

Τα «i-work@nbg» απευθύνονται σε τελειόφοιτους και απόφοιτους υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου που επιθυμούν να αποκτήσουν τεχνογνωσία και πρακτική εμπειρία στον Τραπεζικό κλάδο και να αναπτύξουν επαγγελματικές δεξιότητες σημαντικές για τη μελλοντική τους εξέλιξη και σταδιοδρομία. Το συγκριτικό πλεονέκτημα των Προγραμμάτων «i-work@nbg», για τα οποία βραβεύτηκε η Τράπεζα το 2015, είναι η ανάληψη ουσιαστικών καθηκόντων σε εξειδικευμένους τομείς δραστηριότητας της Τράπεζας, με τη συστηματική καθοδήγηση και υποστήριξη έμπειρων Στελεχών.

Μετά από μια απαιτητική διαδικασία επιλογής 16 άτομα απασχολήθηκαν ή/και συνεχίζουν να απασχολούνται σε Μονάδες της Τράπεζας. Το Πρόγραμμα αξιολογήθηκε πολύ θετικά από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Συνεργασία με Πανεπιστήμια στην Ελλάδα και το Εξωτερικό

Στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν:

- Σε ημέρες σταδιοδρομίας που διοργάνωσαν το Οικονομικό Πανεπιστήμιο και το ALBA. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με φοιτητές και αποφοίτους του iMBA και διαφόρων μεταπτυχιακών προγραμμάτων του ALBA.
- Στην παρουσίαση καλών πρακτικών σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου.

Εξωστρέφεια «Γενικής Διεύθυνσης» Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Κατά το έτος 2015 συνεχίστηκε η ενεργή παρουσία της Τράπεζας στον Σύνδεσμο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (ΣΔΑΔΕ), αφενός με την εγγραφή στον εν λόγω φορέα και νέων μελών (ο αριθμός ανέρχεται πλέον σε 29 Στελέχη των 3 Διευθύνσεων που υπάγονται στον Γενικό Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου) και αφετέρου με τη συμμετοχή των μελών σε σειρά ημερίδων που διοργάνωσε ο ΣΔΑΔΕ, η οποία προσέφερε άμεση και έγκυρη ενημέρωση σε οικονομικά, ασφαλιστικά, εργασιακά και συναφή θέματα, ενώ επίσης συνετέλεσε και στη δημιουργία και τόνωση των δεσμών συνεργασίας με Στελέχη HR άλλων επιχειρήσεων και φορέων.

Πέραν αυτού, κατά το έτος 2015 έλαβε χώρα η πιστοποίηση, σε θέματα HR, 8 Στελεχών των Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού, μετά από την παρακολούθηση του Προγράμματος SHRM-CP (Society for Human Resources Management – Certified Professional) του Οργανισμού SHRM των ΗΠΑ, μέσω της Εταιρείας ICAP, και την επιτυχή συμμετοχή τους σε σχετικές εξετάσεις. Το εν λόγω πρόγραμμα πιστοποιεί τις γνώσεις των στελεχών σε όλους τους τομείς που άπτονται των αρμοδιοτήτων της «Γενικής Διεύθυνσης» (HR Competencies, People, Organization, Workplace, Strategy), ενισχύει τις γνώσεις τους και αποτελεί μια διεθνή, αξιόπιστη και αναγνωρισμένη πιστοποίηση για τους επαγγελματίες του HR. Η πιστοποίηση και άλλων εξελιξιμων Στελεχών της ΕΤΕ μέσω του ίδιου προγράμματος θα συνεχιστεί και το επόμενο έτος. Με τον τρόπο αυτό, η Τράπεζα αποκτά εξειδικευμένα Στελέχη, ενημερωμένα για τις βέλτιστες πρακτικές στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, μέσω διεθνώς αναγνωρισμένου φορέα.

Παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω αναφορών για την Τράπεζα και τον Όμιλο

Με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση της Διοίκησης, την ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου και τη συνολική διαχείριση του προϋπολογισμού του κόστους προσωπικού, καταρτίστηκαν αναφορές (τριμηνιαίες κτλ.) με οικονομικά και ποιοτικά μεγέθη για το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας και του Ομίλου. Οι αναφορές περιλαμβάνουν κυρίως στοιχεία που αφορούν:

- Πλήθος απασχολούμενων σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου
- Κόστος μισθοδοσίας απασχολούμενων Τράπεζας και Ομίλου
- Παρακολούθηση υπολοίπων ημερών κανονικής αδειάς τρέχοντος έτους
- Δείκτες που αντικατοπτρίζουν ποιοτικά στοιχεία του Ανθρώπινου Δυναμικού, όπως π.χ. ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, βαθμός, κ.λπ.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2015, και μετά το μηδενισμό, εντός του έτους 2014, των υπολοίπων κανονικών αδειών όλων των προηγούμενων ετών, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στον έγκαιρο προγραμματισμό των κανονικών αδειών του έτους 2015, προκειμένου να επιτευχθεί η ανάλωση αυτών μέχρι 31.12.2015, στόχος ο οποίος επιτεύχθηκε σε μέγιστο βαθμό.

Υπόλοιπα Κανονικών Αδειών Προσωπικού Τρέχοντος Έτους (2015) (σε ημέρες)

01.01.2015	255.148
31.12.2015	1.103

Παροχή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων

Κατά τη διάρκεια του έτους, για την υποστήριξη του έργου της Διοίκησης ως προς την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού στην Τράπεζα και τον Όμιλο, έγινε επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων που αφορούσαν στο ανθρώπινο δυναμικό, με σκοπό την παροχή σχετικής πληροφόρησης προς:

- Τη Διοίκηση (έκτακτες ή / και ειδικές ανάγκες πληροφόρησης, κατάρτιση διαφόρων σεναρίων, εξέταση των επιπτώσεων τους στο συνολικό κόστος προσωπικού).
- Τις αρμόδιες εποπτικές αρχές (Τράπεζα της Ελλάδος και ΤΧΣ μέσω του Managing Trustee).
- Συμβουλευτικές εταιρείες λόγω συμμετοχής της Τράπεζας σε διάφορες έρευνες του Χρηματοπιστωτικού κλάδου που διεξήχθησαν από αυτές (HAY, KPMG, κλπ.).

Εκσυγχρονισμός τήρησης αρχείου προσωπικού της Τράπεζας - Ψηφιοποίηση εγγράφων

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σταθερά προσανατολισμένη στον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της με αξιόπιστες λύσεις που συμβάλλουν στην αυτοματοποίηση και τη μείωση του λειτουργικού κόστους των εργασιών της, συνέστησε Ομάδα Έργου για την ψηφιοποίηση όλων των εγγράφων του προσωπικού της Τράπεζας, που τηρούνται στο αρχείο της στους Ατομικούς Φακέλους του προσωπικού. Η Ομάδα Έργου προχώρησε εντός του έτους 2015 σε όλες τις απαραίτητες προκαταρκτικές ενέργειες για την προετοιμασία υλοποίησης του έργου, η οποία αναμένεται να ξεκινήσει στις αρχές του επόμενου έτους. Η ολοκλήρωση του έργου θα μειώσει, έως εξαλείψει, τους εγγενείς λειτουργικούς κινδύνους, ενώ θα έχει ως αποτέλεσμα την απλοποίηση της εργασίας, με τελικό σκοπό τη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Κατάρτιση προϋπολογισμού του κόστους μισθοδοσίας προσωπικού και μηνιαία παρακολούθησή του

Στο πλαίσιο κατάρτισης του ετήσιου προϋπολογισμού της Τράπεζας, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου κατήρτισε τον προϋπολογισμό του ετήσιου κόστους μισθοδοσίας προσωπικού. Στη συνέχεια, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διοικητικής Πληροφόρησης, παρακολούθησε σε μηνιαία βάση ενδεχόμενες αποκλίσεις του πραγματικού κόστους από το προϋπολογισθέν.

Εξορθολογισμός Μετακινήσεων Στελεχών και Πολιτική Ταξιδιών

Τον Ιανουάριο του 2013 καταρτίστηκε από την Τράπεζα και τέθηκε έκτοτε σε ισχύ η Πολιτική Ταξιδιών των Στελεχών της, με κεντροποίηση της λογιστικής παρακολούθησης και εκκαθάρισής τους από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Κατά το έτος 2015, για την ταχύτερη και ορθότερη διαχείριση / εκκαθάριση των επαγγελματικών ταξιδιών, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ολοκλήρωσε, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής, την παραμετροποίηση της εφαρμογής SAP Travel Management. Κατόπιν αυτού, από 1.1.2016 η εκκαθάριση και η πληρωμή των επαγγελματικών ταξιδιών του προσωπικού, πραγματοποιούνται μέσω της εν λόγω εφαρμογής, με αποτέλεσμα να:

- περιορίζεται σημαντικά ο χρόνος εκκαθάρισης και πληρωμής των εξόδων ταξιδιών λόγω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών,
- περιορίζονται σημαντικά τα ανθρώπινα λάθη, μέσω της τυποποίησης των διαδικασιών και του κεντρικού ελέγχου,
- εξυπηρετούνται ποιοτικότερα οι υπάλληλοι,
- δημιουργείται σωστή βάση δεδομένων για εξαγωγή στατιστικών στοιχείων,
- μειώνεται το διαχειριστικό κόστος και
- παρέχονται σημαντικές δυνατότητες για περαιτέρω αυτοματοποίηση.

Αντιμετώπιση Δικαστικών Αγωγών

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επεξεργάστηκε στοιχεία και συνέταξε εμπειριστατωμένα σημειώματα προς τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, αναφορικά με αγωγές και εφέσεις κατά της Τράπεζας ή της Τράπεζας κατά των αντιδίκων, για συνολικά 111 περιπτώσεις (ενδεικτικά: αποζημίωση λόγω αποχώρησης, προαγωγές, καταγγελία συμβάσεων, επιδόματα, μη πρόσληψη επιτυχόντων από διαγωνισμό, ασφαλιστικά μέτρα κατά της Τράπεζας κ.ά.). Επίσης, συντάχθηκαν 5 Εισηγητικά Σημειώματα προς τη Διοίκηση για την έγκριση εξωδικαστικού συμβιβασμού. Επιπρόσθετα, εκτελέστηκαν 38 δικαστικές αποφάσεις για τις οποίες εστάλησαν 49 ειδοποιητήρια-εντολές πληρωμής προς το Λογιστήριο της Τράπεζας.

Διοικητική μέριμνα προς το ΤΥΠΕΤ

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς της για εξορθολογισμό των δαπανών, εφαρμόζει από το 2012 ειδική διαδικασία υποβολής αιτήσεων συμμετοχής των παιδιών των εργαζομένων της στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ, μέσω της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, εξασφαλίζοντας παράλληλα την καλύτερη εξυπηρέτηση των εμπλεκομένων μερών (ΤΥΠΕΤ και εργαζόμενου). Στο πλαίσιο αυτό, το 2015 παρέλαβε και επεξεργάστηκε 1.313 αιτήσεις για συμμετοχή στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εσωτερικού

Το 2015 συνεχίστηκε η συνεργασία με τις Θυγατρικές Μονάδες Εσωτερικού για οποιοδήποτε θέμα έρχιζε της προσunenνόησης, της έγκρισης και της εν γένει συμβολής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Με αυτό τον τρόπο, εναρμονίσθηκε με τις αρχές του Ομίλου η αντιμετώπιση των θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού των Θυγατρικών Εσωτερικού και διασφαλίστηκε η άμεση και έγκυρη ενημέρωση της Διοίκησης του Ομίλου για τα συναφή θέματα. Οι ενέργειες αυτές είχαν ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθούν όλα τα αιτήματα των Θυγατρικών που υποβλήθηκαν κατά το 2015.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εξωτερικού

Αναφορικά με τις Θυγατρικές Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό, συνεχίστηκε και εντός του 2015 η παρακολούθηση και επίλυση θεμάτων του προσωπικού τους, καθώς και η εποικοδομητική συνεργασία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου με τις τοπικές Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η συμβολή της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου στην έγκαιρη και έγκυρη αντιμετώπιση θεμάτων που άπτονται συμβάσεων, φορολογικών και ασφαλιστικών ζητημάτων των αποσπασμένων Στελεχών της Τράπεζας στις Μονάδες του εξωτερικού, διασφάλισε για μια ακόμη χρονιά το κύρος και τη φήμη της Τράπεζας και του Ομίλου.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, οι Business Partners (BPs) πραγματοποίησαν εντός του έτους 8 ταξίδια στις χώρες που εδρεύουν Μονάδες του Ομίλου Εξωτερικού, προκειμένου να εποπτεύσουν τις εργασίες των τοπικών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού. Στη διάρκεια των εν λόγω ταξιδίων διενήργησαν επισκέψεις (follow-up) σε 10 Θυγατρικές, ενώ μια εξ αυτών, λόγω της σημαντικότητας παρακολούθησης των έργων της, χρειάστηκε να την επισκεφθούν περισσότερο από μία φορά.

Αξιολόγηση Εργαζομένων

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων της, τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των ικανοτήτων τους και τον εντοπισμό σημείων βελτίωσης, έχει από ετών αναπτύξει Εσωτερικό Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Προσωπικού. Το Σύστημα εφαρμόζεται σε ετήσια βάση, ενώ έχει επεκταθεί και σε Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο.

Ο εργαζόμενος συμμετέχει ενεργά στην αξιολόγησή του, ενώ μετά την ολοκλήρωσή της, έχει πλήρη πρόσβαση στα αποτελέσματα. Η πρόσβαση των εργαζομένων στα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους ισχύει για το σύνολο των αξιολογηθέντων και η συμπλήρωση του δελτίου αξιολόγησης πραγματοποιείται με τη συμμετοχή τους.

Η αξιολόγηση των εργαζομένων πραγματοποιείται στις αρχές κάθε έτους, και αφορά στο προηγούμενο έτος. Κατά το 2015 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση για 8.335 εργαζόμενους (4.608 άντρες, ποσοστό 55,28% και 3.727 γυναίκες, ποσοστό 44,72%), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα (ποσοστό 79,61% επί του συνόλου 10.470 εργαζομένων). Το σύνολο των ανδρών που αξιολογήθηκαν σε σχέση με το συνολικό αριθμό ανδρών που εργάζεται στην Εθνική Τράπεζα αποτελεί το 83,07% ενώ το αντίστοιχο των γυναικών είναι 75,71%.

Στα ανωτέρω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται 2.135 άτομα, ήτοι:

- Ενταγμένο προσωπικό Γενικοί / Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, κάτοχοι 1ου και 2ου κλιμακίου, κάτοχοι 3ου κλιμακίου με βαθμό Υποδιευθυντή Α' και νεοπροσληφθέντες μετά την 1/7/2015.
- Μη ενταγμένο προσωπικό (Σύμβουλοι Διοίκησης, Ειδικοί Συνεργάτες, Δικηγόροι, προσωπικό καθαριότητας κ.λπ.).

Αναφορικά με το νέο ενιαίο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System-PMS) σημειώνονται τα εξής:

1. Εφαρμογή του PMS στη θυγατρική Storanska Banka A.D. Skorje (SB). Συνεχίστηκε εντός του 2015 η πιλοτική εφαρμογή του νέου συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης, PMS, στη θυγατρική Storanska Banka, με την πραγματοποίηση σειράς ενεργειών, όπως:

- Ετήσια αξιολόγηση του συνόλου του προσωπικού της SB για το 2014 και επακόλουθη επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων από Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, με παροχή σχετικών οδηγιών προς τη θυγατρική, όπου απαιτήθηκε.
- Στοχοθεσία και επιμερισμός των KPIs/στόχων για το 2015, κατάρτιση τελικής λίστας KPIs και εισαγωγή τους στο σύστημα SAPHCM της θυγατρικής, καθώς και ανάπτυξη από την SB διαδικασιών για την παρακολούθηση και μέτρηση αυτών.
- Εξάμηνη αξιολόγηση το 2015 για το σύνολο του προσωπικού της SB, σύνταξη της σχετικής Αναφοράς από τη θυγατρική και αποστολή αυτής στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου προς επισκόπηση και τυχόν παρατηρήσεις από τα αρμόδια Στελέχη της.

2. Εφαρμογή του PMS για την αξιολόγηση των Ανώτατων Στελεχών της Τράπεζας.

Το έτος 2014 η Διοίκηση της Τράπεζας αποφάσισε την επέκταση της εφαρμογής του PMS στην Τράπεζα, με σκοπό την αξιολόγηση των θέσεων της ανώτατης ιεραρχίας της Τράπεζας μέχρι και επιπέδου Επικεφαλής Διευθύνσεων Διοίκησης και Διευθύνσεων Δικτύου. Σε συνέχεια της απόφασης αυτής, εντός του έτους 2015, έλαβαν χώρα αρκετές προπαρασκευαστικές ενέργειες, σε περιορισμένο όμως εύρος, λόγω των έκτακτων συγκυριών που ενέσκηψαν. Εντός του επόμενου έτους αναμένεται να ληφθούν οι τελικές εγκρίσεις και να ολοκληρωθούν οι διαδικασίες που απαιτούνται για την έναρξη αξιολόγησης των Ανώτατων, και ενδεχομένως και Ανώτερων, Στελεχών της Τράπεζας.

3. Εφαρμογή του PMS σε λοιπές θυγατρικές

Με σχετική της έγκριση εντός του έτους 2015, η Διοίκηση της Τράπεζας αποφάσισε την επέκταση της εφαρμογής του PMS στη θυγατρική του Ομίλου στη Σερβία, Vojvodjanska Banka A.D. Novisad. Για την υλοποίηση της ανωτέρω απόφασης, η αρμόδια Ομάδα Έργου προέβη εντός του έτους στις απαιτούμενες ενέργειες όσον αφορά την εφαρμογή του PMS στο σύστημα SAP, ενώ επίσης πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση Στελεχών της θυγατρικής για θέματα του PMS, από πιστοποιημένη εισηγήτρια της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Πρόσθετα, εντός του έτους 2015, πραγματοποιήθηκε παρουσίαση του συστήματος PMS στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σε Στελέχη της Εθνικής Χρηματιστηριακής ΑΕΠΕΥ. Στη συνέχεια υποβλήθηκε αίτημα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της θυγατρικής για την εγκατάσταση του PMS σε αυτή, προκειμένου η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου να προβεί στις απαιτούμενες προς τούτο ενέργειες. Η απόφαση της Διοίκησης της Τράπεζας, για την επέκταση της εφαρμογής του PMS στην Εθνική Χρηματιστηριακή ΑΕΠΕΥ, αναμένεται να ληφθεί εντός του επόμενου έτους.

Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2015 τη συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή του, καθώς και για την κάλυψη των αναγκών της για συγκεκριμένες θέσεις, κυρίως με εσωτερικές προκηρύξεις μεταξύ των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν 41 Προγράμματα Επιλογής με διενέργεια 860 δομημένων συνεντεύξεων και 1.782 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, προφίλ προσωπικότητας, καθώς και γραπτών δοκιμασιών.

Παράλληλα, ενισχύθηκε σημαντικά ο συμβουλευτικός και καθοδηγητικός ρόλος της Επιλογής με εξατομικευμένες επαφές ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής με εργαζόμενους και στελέχη και ενδυναμώθηκε η συστηματική αξιολόγηση και δημιουργία δεξαμενής εργαζομένων που διαθέτουν υψηλό δυναμικό ή/και καταλληλότητα για καίριες θέσεις του Οργανισμού μέσω Κέντρων Αξιολόγησης και Ανάπτυξης.

Ακόμη, δόθηκε έμφαση στην τοποθέτηση των εργαζομένων της τ. Εθνοdata, στη συνδρομή σε θυγατρικές του Ομίλου και στο ΤΥΠΕΤ, καθώς και στα στοχευμένα Προγράμματα Ανάπτυξης και Διαχείρισης για τους προσληφθέντες πτυχιούχους του διαγωνισμού ΑΣΕΠ, με εκπαίδευση σε προσωπικές δεξιότητες, συνεντεύξεις και δημιουργία προφίλ αξιολόγησης δυναμικού. Τέλος, ενισχύθηκαν περαιτέρω τα εργαλεία της Επιλογής και διευρύνθηκε η εξωστρέφειά της με την παρουσίαση του έργου, της μεθοδολογίας και των καλών πρακτικών της σε μεταπτυχιακού φοιτητές του Παντείου Πανεπιστημίου και τη συμμετοχή σε Career Fairs.

Θέματα Εκπαίδευσης

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση περιλαμβάνει το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση ανοικτών και ειδικών προγραμμάτων, με στόχο την επιμόρφωση και την ανάπτυξη του συνόλου των εργαζομένων στην Τράπεζα και τον Όμιλο. Με τον τρόπο αυτό, συμβάλλει ενεργά στην προώθηση της άριστης γνώσης των τραπεζικών εργασιών και της άρτιας εξυπηρέτησης των πελατών, που είναι καθοριστικοί παράγοντες για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Τράπεζας.

Κυριότερες δραστηριότητες κατά το 2015:

- Σχεδιάστηκε κύκλος προγραμμάτων για την εκπαίδευση 149 νεοεισερχόμενων υπαλλήλων, ο οποίος περιλαμβάνει την παρακολούθηση εισαγωγικού σεμιναρίου, καθώς και σεμινάρια προετοιμασίας για την απασχόληση σε θέση συναλλαγής (teller), πελατοκεντρικής αντίληψης στην εξυπηρέτηση των πελατών και ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων. Για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών των νέων υπαλλήλων, υλοποιήθηκαν 3 εισαγωγικά προγράμματα, 18 προγράμματα Βασικών Συναλλαγών για Tellers, καθώς και 8 προγράμματα για την εξοικείωσή τους με την πελατοκεντρική αντίληψη (2.384 ανθρωπόωρες). Η εκπαίδευσή τους θα ολοκληρωθεί εντός του 2016, με την παρακολούθηση σεμιναρίων ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων.
- Διοργανώθηκε μεγάλος αριθμός προγραμμάτων με στόχο την καλλιέργεια πελατοκεντρικής αντίληψης στον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών. Τα προγράμματα σχεδιάστηκαν σε συνεργασία με εξειδικευμένο φορέα και, μετά τις πιλοτικές διοργανώσεις, εκπαιδεύτηκαν και πιστοποιήθηκαν εσωτερικοί εκπαιδευτές της Τράπεζας.

Συνολικά, οι εκπαιδεύσεις που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2015, ήταν οι εξής:

- Πελατοκεντρική αντίληψη για:
 - α) Διευθυντές Καταστημάτων: εκπαιδεύτηκαν 135 Διευθυντές Καταστημάτων (3.170 ανθρωποώρες).
 - β) την ομάδα εξυπηρέτησης Ιδιωτών: εκπαιδεύτηκαν 44 στελέχη (792 ανθρωποώρες).
 - γ) την ομάδα εξυπηρέτησης PREMIUM: εκπαιδεύτηκαν 35 στελέχη (595 ανθρωποώρες).
 - δ) την ομάδα εξυπηρέτησης BUSINESS: εκπαιδεύτηκαν 39 στελέχη (1.092 ανθρωποώρες).
- 3 διοργανώσεις Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, τις οποίες παρακολούθησαν 29 στελέχη (554 ανθρωποώρες).

Τα προγράμματα περιλαμβάνουν και σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (webinars) κατά τις οποίες, καλές πρακτικές συζητήθηκαν σε ειδική τάξη ένα μήνα μετά το σεμινάριο.

- Συνεχίστηκε η προετοιμασία στελεχών για την απόκτηση των απαιτούμενων από το Νόμο πιστοποιήσεων και την ανανέωση τις ισχύος των πιστοποιήσεων που έληξαν (επαναπιστοποιήσεις), σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία MiFID, σε θέματα επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 1.729 στελέχη, σε 69 διοργανώσεις (29.736 ανθρωποώρες).
- Υλοποιήθηκε το πρόγραμμα Φυσική Ασφάλεια Καταστημάτων, για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων στους χώρους εργασίας, στο οποίο εκπαιδεύτηκαν 32 εργαζόμενοι σε Καταστήματα (608 ανθρωποώρες).
- Πραγματοποιήθηκε ημερίδα, την οποία παρακολούθησαν 123 στελέχη Διευθύνσεων αρμοδιότητας Γενικού Διευθυντή Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης, σε θέματα στρατηγικής σχετικά με τις επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις (διαδικασίες / εργαλεία για την παρακολούθηση βιωσιμότητας των επιχειρήσεων, αναδιάρθρωση / ρύθμιση, αναγκαστική εκτέλεση).
- Διοργανώθηκαν επιμορφωτικοί κύκλοι του Προγράμματος «Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων I και II» για μεσαία και ανώτερα στελέχη Διοίκησης, στους οποίους συμμετείχαν 91 εργαζόμενοι (2.528 ανθρωποώρες). Επίσης, 75 ανώτερα στελέχη παρακολούθησαν ηλεκτρονικά το πρόγραμμα «Βασικές Αρχές Management», πριν τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα «Ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων II».
- Πραγματοποιήθηκαν πολλά εξειδικευμένα προγράμματα όπως: RCSA - Course for Business Units, Oracle Hyperion Financial Management, Financial Data Quality Management & Financial Reporting.
- Για την κάλυψη εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, υλοποιήθηκαν προγράμματα σε θέματα όπως: IFRS9, EGRC, Coso Framework-Methodology Revision και Financial Fraud.
- Διοργανώθηκαν, για πρώτη φορά, 20 ενημερωτικές συναντήσεις για 360 φοιτητές ΤΕΙ, που απασχολούνται στην Τράπεζα στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης, προκειμένου να αποκτήσουν βασικές δεξιότητες επαγγελματικής συμπεριφοράς και ομαδικής συνεργασίας. Επίσης, ενημερώθηκαν για τις αρχές και τους κανόνες της πελατοκεντρικής αντίληψης, ως τρόπο ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών της Τράπεζας.
- Υλοποιήθηκαν 51 προγράμματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων των εργαζομένων, σε θέματα επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, διαχείρισης

εργασιακού άγχους (σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας), τεχνικών πωλήσεων, πελατοκεντρικής αντίληψης και εξυπηρέτησης, διαχείρισης χρόνου και αντιμετώπισης της έντασης στο χώρο εργασίας στο πλαίσιο της ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι συμμετοχές ανήλθαν στις 793.

Δείκτες Εκπαίδευσης

Έτος	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	1.009	1.042	588	641	549	557	480
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	6.067	8.688	4.538	6.719	6.150	8.713**	9.800**
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	625	581	724	374	210	510**	600**
Συμμετοχές σε σεμινάρια e-learning	15.892	13.530	6.015	6.356	4.207		
Συμμετοχές σε σεμινάρια distance learning εκτός Τράπεζας	28	16	6				
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	22.612	22.815	11.283	13.449	10.567	9.223	10.400
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	244.310	216.830	113.631	228.831	173.901	130.838	206.000
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο *	23,33*****	21,80*****	9,25*****	14,65***	14,90	10,70	16,40
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	4,2	3,6	3,5	3,06	3,8	3,8	3,8

*Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) εργαζομένων στην Ελλάδα / συνολικό αριθμό εργαζομένων στην Ελλάδα

**Συμπεριλαμβάνονται και οι συμμετοχές σε προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης

***Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 64.279 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.603 συμμετοχές)

****Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.283 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (731 συμμετοχές)

*****Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 14.157 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές)

*****Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 15.180 ανθρωποώρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.629 συμμετοχές)

Ακαδημία Πίστης

Ο βραβευμένος πλέον κύκλος σπουδών της Ακαδημίας Πίστης, μέσω του οποίου μεταλαμπαδεύονται γνώσεις και εμπειρίες από εξειδικευμένα και ανώτατα στελέχη της Τράπεζας, καθώς και Πανεπιστημιακούς φορείς, στα στελέχη των Πιστοδοτικών Μονάδων της Τράπεζας, συνεχίστηκε και κατά το 2015.

Η διάρκεια του μακροχρόνιου προγράμματος αυξήθηκε από 200 σε 232 ώρες, εμπλουτίζοντας τη θεματολογία με τις ενότητες: «Εργασίες Εξωτερικού» και «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα». Τις διοργανώσεις που ξεκίνησαν εντός του 2015 παρακολουθούν 132 στελέχη.

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2015)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	28,77%	24,13%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	21,60%	25,48%
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0,02%	0,00%

* Υπολογισμός ποσοστού:

Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις.

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2015)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	58,30%	58,42%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	63,94%	71,20%
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	17,24%	0,00%

* Υπολογισμός ποσοστού:

Φυσικά Πρόσωπα ανά κατηγορία / Σύνολο εργαζομένων ανά κατηγορία.

Κατανομή συμμετοχών εργαζομένων σε εκπαιδευτικά προγράμματα ανά φύλο και κλιμάκιο ευθύνης (2015)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	57,10%	48,64%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	42,86%	51,36%
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0,04%	0,00%

* Υπολογισμός ποσοστού: Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο Συμμετοχών ανά Φύλο.

Ετήσιος μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2015)*

Κατηγορία Εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	22,19	21,4	21,83
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	21,79	28,77	25,16
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	1,69	0,00	1,48
Συνολικός μέσος όρος	21,9	24,95	23,33

* Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) ανά κατηγορία εργαζομένων/ συνολικό αριθμό εργαζομένων, ανά αντίστοιχη κατηγορία.

Δείκτες Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά Κατηγορία Εργαζομένων και φύλο (2015)

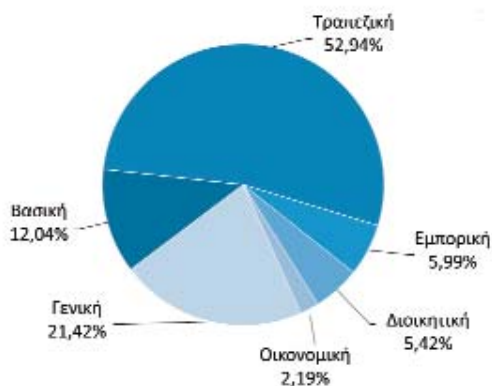
Εκπαίδευση ανά Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών			Αριθμός φυσικών προσώπων		
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	11.962	6.506	5.456	3.210	1.728	1.482
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	10.645	4.884	5.761	3.329	1.633	1.696
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	5	5	0	5	5	0
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	1.629	690	939	878	380	498
Σύνολο	24.241	12.085	12.156	7.422	3.746	3.676

Κατανομή συμμετοχών και ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία αντικειμένου και φύλο (2015)*

Κατηγορίες εκπαίδευσης	Σύνολο συμμετοχών εργαζομένων ΕΤΕ			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	635	579	1.214	15.611	13.804	29.415
Τραπεζικές εργασίες	3.644	3.761	7.405	62.861	66.478	129.339
Εμπορική επιμόρφωση	496	455	951	7.797	6.824	14.621
Διοικητική επιμόρφωση	612	810	1.422	5.782	7.451	13.233
Οικονομική επιμόρφωση	153	177	330	2.373	2.987	5.360
Γενική επιμόρφωση	5.855	5.435	11.290	27.062	25.280	52.342
Σύνολο	11.395	11.217	22.612	121.486	122.824	244.310

* Δεν απεικονίζονται 15.180 ανθρωποώρες οι οποίες αφορούν σε λοιπούς συνεργάτες (1.629 συμμετοχές)

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (2015)



Ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση ανά πόλη εντός Ελλάδος (2015)

Πόλη	Διοργανώσεις	Συμμετοχές
Αθήνα	306	4.766
Θεσσαλονίκη	92	1.428
Πάτρα	11	147
Λάρισα	5	73
Ιωάννινα	4	61
Κομοτηνή	1	17
Ναύπλιο	2	39
Ηράκλειο	1	18
Κέρκυρα	2	18
Μυτιλήνη	1	26
Κως	1	21
Σύνολο	426	6.614

Πολιτικές Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

Για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού θεσμοθετήθηκαν Πολιτικές Υποστήριξης Προγραμμάτων Σπουδών, με στόχο την οικονομική ενίσχυση εργαζομένων της Τράπεζας που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε προγράμματα απόκτησης διεθνών επαγγελματικών πιστοποιήσεων. Οι εν λόγω Πολιτικές είναι ζετούς διάρκειας και αφορούν τα έτη 2010 – 2012 και 2013 - 2015 αντίστοιχα.

Συμμετοχές σε Προγράμματα Σπουδών που οδηγούν σε απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2015	2014	2013	2012	2011	2010
9****	9***	10**	7*	10	10

*CFA, ACCA, CIPD
 **CFA, ACCA, CISA
 ***CFA, ACCA, CAMS
 ****CFA, ACCA, PRM, FRM, CIPD

Συμμετοχές σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα σε συνδυασμό με απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2015	2014	2013
2**	2**	2*

* «MSc in Finance» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση CFA
 ** «MSc in Finance» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση CFA και «MBA in Shipping» του ALBA σε συνδυασμό με πιστοποίηση ICS

Επίσης η Τράπεζα προσφέρει τη δυνατότητα σε εξειδικευμένα στελέχη Μονάδων της, οι οποίες έχουν τεκμηριωμένες ανάγκες σε προσωπικό με εξειδικευμένα χαρακτηριστικά, να συμμετάσχουν σε Προγράμματα που οδηγούν στην απόκτηση Διεθνών Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων με τη μέθοδο της Αυτοεκπαίδευσης.

Συμμετοχές σε Προγράμματα που οδηγούν σε απόκτηση Διεθνούς Επαγγελματικής Πιστοποίησης (με Αυτοεκπαίδευση)

2015	2014	2013
9***	18**	22*

*CIA, CISA, CFE, CFSA
 ** CIA, CISA, CFE
 *** CIA, CFE

Ξένες γλώσσες

Στο πλαίσιο της διαχρονικής οικονομικής στήριξης της Τράπεζας όσον αφορά στην εκμάθηση Ξένων Γλωσσών, δόθηκε έμφαση στην επιδότηση προγραμμάτων γενικών και επιχειρηματικών Αγγλικών καθώς και γλωσσών χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Το προηγούμενο έτος οι εκπαιδευόμενοι σημείωσαν αξιόλογη επιτυχία σε εξετάσεις, καθώς 39 άτομα απέκτησαν πτυχίο επιπέδου Β1-Γ2 («πολύ καλή-άριστη γνώση»), γεγονός που συνιστά αύξηση κατά 44% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Συμμετοχές σε Προγράμματα Ξένων Γλωσσών

2015	2014	2013	2012	2011	2010
105	125	117	105	149	268

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο

Κατά τη διάρκεια του 2015 διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς 16 σειρές εξετάσεων, οι 6 εκ των οποίων αφορούσαν σε πιστοποίηση επενδυτικών υπηρεσιών και οι υπόλοιπες 10 σε πιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση:

- Αναφορικά με την πιστοποίηση γνώσεων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (επίπεδο Α) οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις ήταν 345. Το ποσοστό επιτυχίας ήταν 72,52%.

Επιπλέον, ξεκίνησε η διαδικασία ανανέωσης 2.053 τίτλων πιστοποίησης στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση μέσω συμμετοχής σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning, στους γνωστικούς τομείς των δεξιοτήτων και του Θεσμικού Πλαισίου της Ιδιωτικής Ασφάλισης.

- Αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία MiFID, οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης ήταν 1.232. Οι συμμετοχές αυτές αφορούσαν στη λήψη των ακόλουθων τίτλων:

- A1 «λήψη και διαβίβαση εντολών σε κινητές αξίες»,
- A2 «λήψη και διαβίβαση εντολών σε παράγωγα προϊόντα»,
- B1 «παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες»,
- B «παροχή επενδυτικών συμβουλών»

καθώς και την ανανέωση των σχετικών υφιστάμενων πιστοποιητικών με λήξη το 2014-15.

Κατά το 2015 τα αποτελέσματα στις εξετάσεις ανά εξεταζόμενη ενότητα, έχουν ως εξής:

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις επιβεβλημένες από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο

Ενότητα	Ποσοστό επιτυχίας υποψηφίων της Τράπεζας (%)
Θεσμικό πλαίσιο	54,41
A1	76,38
A2	78,5
B1	79,83
B	67,96

Συγκεκριμένα, πιστοποιήθηκαν 264 άτομα στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση και 235 στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, ενώ ανανεώθηκε η πιστοποίηση 464 κατόχων τίτλων στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

Επιπλέον Υποστήριξη για την προετοιμασία των συμμετεχόντων στις παραπάνω εξετάσεις

Διατίθεται μέσω της web πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης:

- Εκπαιδευτικό υλικό και ηλεκτρονική βάση επαναληπτικών ερωτήσεων που καλύπτουν την εξεταστέα ύλη για κάθε επίπεδο πιστοποίησης επενδυτικών υπηρεσιών, προσφέροντας στους υποψήφιους ουσιαστική εξατομικευμένη ανατροφοδότηση.
- Ηλεκτρονική προσομοίωση των εξετάσεων επαναπιστοποίησης.

	Εξετάσεις πιστοποίησης για την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	Εξετάσεις για την πιστοποίηση γνώσεων στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση
Πιστοποιητικά	699	264

Συνεργασία με το Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος

Σε συνέχεια της συνεργασίας μας με το Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος, το έτος 2015 επελέγησαν 3 στελέχη της Τράπεζας από το εσωτερικό και 2 στελέχη από τις Μονάδες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας στο εξωτερικό, για την συμμετοχή τους στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα «EXECUTIVE MBA».

Συμμετοχές στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «EXECUTIVE MBA» του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος				
2015	2014	2013	2012	2011
5	3	5	3	3

Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (anti-fraud)

Συνεχίστηκε και κατά το 2015 η εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποτροπής κρουσμάτων απάτης και πρόληψης της διαφθοράς, σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Αντιμετώπισης Απατών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης της Τράπεζας και του Ομίλου. Πραγματοποιήθηκαν τριώρες παρουσιάσεις που εντάχθηκαν σε σεμινάρια βασικών τραπεζικών εργασιών, τις οποίες παρακολούθησε πλήθος εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων και των νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων. Επίσης, διοργανώθηκε εξειδικευμένο σεμινάριο με θέμα Financial Fraud, το οποίο παρακολούθησε μεγάλο μέρος των Επιθεωρητών της Τράπεζας.

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2015)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετεχόντων	Ποσοστό συμμετεχόντων (%) του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωποώρες	Ποσοστό ανθρωποωρών (%) του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	1.933	43,45%	18.614	43,84%
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	2.404	54,03%	22.560	53,13%
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0	0,00%	0	0,00%
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	112	2,52%	1.286	3,03%
Σύνολο	4.449	100,00%	42.460	100,00%

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2015)

Κατηγορία Εργαζομένων	Καταπολέμηση της απάτης	Κανονιστική συμμόρφωση	Ξέπλυμα χρήματος	Αριθμός συμμετοχών
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	268	178	1.487	1.933
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	161	55	2.188	2.404
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0	0	0	0
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	13	3	96	112
Σύνολο συμμετοχών ανά θεματολογία	442	236	3.771	4.449

Εκπαίδευση σε θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά θεματολογία (2015)

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωπόωρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάριο σε αίθουσα)	442	2.526
Κανονιστική συμμόρφωση και ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα)	1.090	3.729
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	2.910	36.074
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω distance learning)	7	131
Σύνολο	4.449	42.460

Πρόληψη Ξεπλύματος Χρήματος και Αποφυγή Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου, συνέχισε την πραγματοποίηση εκπαιδεύσεων σε θέματα Πρόληψης Ξεπλύματος Χρήματος μέσω e-learning διοργανώσεων, καθώς και με τριώρες παρουσιάσεις σε σχετικά σεμινάρια αίθουσας. Παράλληλα, επικαιροποιεί διαρκώς εκπαιδευτικό υλικό για την ενημέρωση των εργαζομένων στα υπόψη θέματα.

Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων

Συνεχίστηκε η επιμόρφωση των εργαζομένων που απασχολούνται σε θέσεις συναλλαγής, με σεμινάρια που αφορούν στην αναγνώριση της γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων. Πραγματοποιήθηκαν 11 διοργανώσεις συνολικά, στην Αθήνα και σε άλλες πόλεις, στις οποίες εκπαιδεύτηκαν 137 εργαζόμενοι.

Εσωτερικός Έλεγχος και Λήψη Μέτρων κατά της Διαφθοράς

Βασική υποχρέωση της Τράπεζας είναι η προστασία των συμφερόντων των πελατών της και κατ' επέκταση της ίδιας. Για το σκοπό αυτό εξαντλεί την αυστηρότητά της προς όλους τους υπαλλήλους της που, αποσκοπώντας σε ίδιον όφελος, εμπλέκονται σε υποθέσεις διαφθοράς. Κατά το 2015 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς 16 υπαλλήλων και ελήφθησαν άμεσα τα απαραίτητα και επιβεβλημένα μέτρα. Αναλυτικότερα:



- 7 εργαζόμενοι μνηύθηκαν και εξ αυτών οι 5 απολύθηκαν (οι άλλοι 2 είχαν ήδη αποχωρήσει από την υπηρεσία της Τράπεζας).
- 2 εργαζόμενοι παραιτήθηκαν από την Τράπεζα, χωρίς να απαιτηθεί η Τράπεζα να λάβει εναντίον τους πρόσθετα μέτρα.
- Για 7 εργαζόμενους, οι οποίοι εμπλέκονται σε περιστατικά που διαπιστώθηκαν εντός του έτους 2015, θα ληφθούν τα προβλεπόμενα μέτρα εναντίον τους εντός του έτους 2016, αφού ολοκληρωθούν οι σχετικές έρευνες και ακολουθηθούν οι προβλεπόμενες διαδικασίες για τη λήψη των απαιτούμενων αποφάσεων.

Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων

Κατά το 2015, υλοποιήθηκαν 51 προγράμματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων των εργαζομένων, σε θέματα επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, διαχείρισης εργασιακού άγχους (σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας), τεχνικών πωλήσεων, πελατοκεντρικής αντίληψης και εξυπηρέτησης, διαχείρισης χρόνου και αντιμετώπισης της έντασης στο χώρο εργασίας, στο πλαίσιο της ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι συμμετοχές ανήλθαν στις 793.

Κύριες δράσεις που συντονίστηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου για τις ανάγκες των θυγατρικών Εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού το 2015

Όσον αφορά στο εξωτερικό, πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση εκπαιδευτή της θυγατρικής NBG Albania στο πρόγραμμα «Αποτελεσματική Επιχειρησιακή Επικοινωνία» καθώς και αντίστοιχη αξιολόγηση της δοκιμαστικής διδασκαλίας σε ομάδα 16 στελεχών της θυγατρικής.

Όσον αφορά στο εσωτερικό, το Ανθρώπινο Δυναμικό των Μονάδων εσωτερικού και εξωτερικού του Ομίλου εκπαιδεύτηκε σε 82 διαφορετικά ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα της Τράπεζας. Οι συνολικές συμμετοχές ανήλθαν σε 510, οι οποίες αναλύονται σε 346 στην ηλεκτρονική εκπαίδευση και 164 σε σεμινάρια αίθουσας.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της σε θέματα κοινωνικής ευθύνης, συμπεριλαμβάνει στο Εισαγωγικό πρόγραμμα για Νέους Υπαλλήλους παρουσίαση των σχετικών θεμάτων, την οποία παρακολούθησαν 149 νεοεισερχόμενοι υπάλληλοι.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2015)

	Σεμινάριο	Άτομα	Ανθρωπόωρες
Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Εισαγωγικό Σεμινάριο Νέων Υπαλλήλων	149	298
	SR01 - Social Value και Impact Measurement	2	16
	Advanced Certified Sustainability Practitioner Training	2	32
Σύνολο		153	346

Τον Δεκέμβριο του 2015, οι Διευθύνσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου και Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνεργάστηκαν για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εκπαιδευτικού προγράμματος αίθουσας αναφορικά με τα ζητήματα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2016.

Εξωεπιχειρησιακή Εκπαίδευση

Παράλληλα με την Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση και στο πλαίσιο της κάλυψης των ολοένα και αυξανόμενων εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών αλλά και θεσμικών υποχρεώσεων, η Τράπεζα επενδύει, αναπτύσσει και δραστηριοποιείται ενεργά και στην εκπαίδευση των στελεχών της με φορείς εκτός Τράπεζας στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό με μια ευρύτατη θεματολογία. Μεταξύ των θεμάτων, στα οποία δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση το 2015, περιλαμβάνονται τα εξής:

- Διαχείριση Χρηματαγορών, Τραπεζικού Κινδύνου καθώς και θέματα για την Αγορά Παραγώγων.
- Λιανικής Τραπεζικής, Mobile και Internet Banking.
- Θέματα αντιμετώπισης Απάτης, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Ξεπλύματος Χρήματος.
- Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων.
- HR Θέματα και Πρακτικές Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ηλεκτρονική Εκπαίδευση

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική εκπαίδευση, το 2015:

- Συνεχίστηκε, στο πλαίσιο εφαρμογής νομοθετικών απαιτήσεων, η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου Πρώτων Βοηθειών σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Εξακολούθησε η υποστήριξη του προγράμματος της Ακαδημίας Πίστης με την προσφορά ηλεκτρονικών σεμιναρίων, για την καλύτερη προετοιμασία των συμμετεχόντων.
- Πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της διαρκούς αναζήτησης σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης, για πρώτη φορά στην Τράπεζα, διοργανώσεις εικονικής τάξης (webinars), με ζωντανή παρακολούθηση μέσω τηλεδιάσκεψης, στις οποίες συμμετείχαν συνολικά 79 εργαζόμενοι.
- Δημιουργήθηκαν δύο νέα ηλεκτρονικά σεμινάρια, στους τομείς του Θεσμικού πλαισίου και της ανάπτυξης ατομικών δεξιοτήτων, με σκοπό τη διεύρυνση των γνώσεων και την επικαιροποίηση της επαγγελματικής επάρκειας των κατόχων πιστοποιητικών στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση.
- Ολοκληρώθηκε και προσφέρθηκε στο Προσωπικό, το ηλεκτρονικό σεμινάριο GoDigital, στο οποίο ενσωματώθηκαν αποτελεσματικά καινοτόμες τεχνικές εκπαίδευσης και κινητοποίησης. Το σεμινάριο είχε ως στόχο τη μετάδοση γνώσεων σχετικά με τις νέες τεχνολογίες, την καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων, και την ανάπτυξη ψηφιακής κοινωνικής ευθύνης και βραβεύθηκε από ανεξάρτητο φορέα κατά το 2015.
- Τα παραπάνω έργα είχαν ως αποτέλεσμα τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους και την εκπαίδευση μεγάλου πλήθους συμμετεχόντων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Οι συμμετοχές στα ηλεκτρονικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα παρέμειναν σε υψηλό ποσοστό καθώς αποτέλεσαν το 70,07% του συνολικού αριθμού συμμετοχών, επιτυγχάνοντας έτσι και για το 2015 τον τεθέντα στόχο για περαιτέρω ενίσχυση αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

Όπως είναι γνωστό, η ηλεκτρονική εκπαίδευση ως σύγχρονο εργαλείο συμβάλλει, εκτός των άλλων και στην καταπολέμηση του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής μέσω της μείωσης των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂) και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων (χαρτί, μέλανι, κ.λπ.).

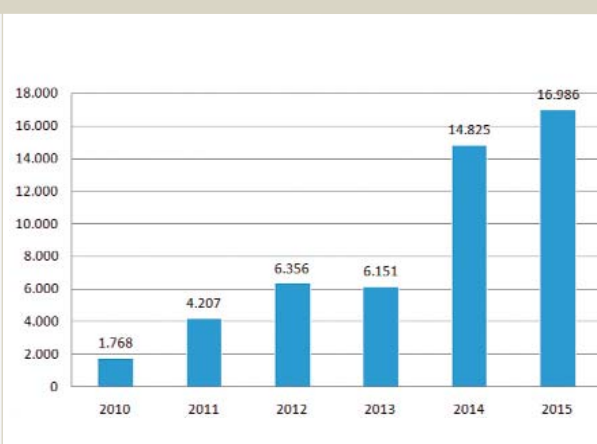


Συμμετοχές σε Εξ' Αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα*

Έτος	2015	2014	2013	2012	2011	2010
E-learning	16.958	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592
Distance learning	28	16	6	2	74	176
Σύνολο	16.986	14.825	6.151	6.356	4.207	1.768
Ποσοστό % επί του συνολικού αριθμού εκπαιδύσεων	70,07%	59,45%	51,50%	47,30%	39,80%	19,20%

*Αφορά στο σύνολο αυτών που εκπαιδεύτηκαν (υπαλλήλους ΕΤΕ, θυγατρικών και λοιπούς).

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Keep Learning...

Με σκοπό τη συνεχή ενημέρωση και την ενίσχυση της δια βίου μάθησης του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, συνεχίστηκε με επιτυχία, σημειώνοντας υψηλό αριθμό επισκεψιμότητας, η αναδημοσίευση άρθρων, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται παρουσιάσεις στελεχών της Τράπεζας σε συνέδρια, αναδημοσιεύσεις άρθρων από το διεθνούς φήμης INSEAD Business School, κ.ά.

Άδειες Σπουδών

Η Τράπεζα, στηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη του προσωπικού της, ικανοποιεί σχετικά αιτήματα για χορήγηση αδειών συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, προκειμένου οι εργαζόμενοι να ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους.

Άδειες Σπουδών

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Άδειες Σπουδών								
Εργαζόμενοι	547	400	360	720	416	523	630	636
Ημέρες άδειας	7.005	5.286	4.759	6.193	6.681	6.528	8.116	8.386
Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών								
Εργαζόμενοι	11	15	14	18	12	19	32	57
Ημέρες άδειας	1.488	2.592	2.416	3.316	3.191	1.897	2.718	2.015

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Καθώς η ισορροπία μεταξύ της εργασίας και προσωπικής ζωής αποτελεί κρίσιμο παράγοντα που επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει μια σειρά από παροχές και σχετικές πολιτικές προς αυτή την κατεύθυνση για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω.

Υποστήριξη των Οικογενειών των εργαζομένων

Η Τράπεζα:

- Χορηγεί οικονομική επιβράβευση στα παιδιά των εργαζομένων που διακρίνονται για τις επιδόσεις τους.
- Διευκολύνει τους υπαλλήλους με ευέλικτα ωράρια σε περιπτώσεις που παρουσιάζεται ανάγκη.
- Χρηματοδοτεί τη φροντίδα των παιδιών των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.
- Παρέχει οικονομικό επίδομα για τη μέριμνα των παιδιών των εργαζομένων.
- Χορηγεί εφάπαξ οικονομική ενίσχυση σε εν ενεργεία και συνταξιούχους υπαλλήλους της Τράπεζας, των οποίων τα παιδιά εισάγονται μέσω των Πανελληνίων Εξετάσεων σε Ανώτατη ή Ανώτερη Σχολή, σε πόλη διαφορετική από τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.

Σημειώνεται ότι, όλο το προσωπικό της Τράπεζας, εκτός της υποχρεωτικής ασφάλισης στους ασφαλιστικούς φορείς (ΤΥΠΕΤ, ΙΚΑ, κ.λπ.), είναι επιπλέον ασφαλισμένο στην Εθνική Ασφαλιστική για περίπτωση θανάτου ή ατυχήματος (αναπηρία μερική ή ολική). Σε ειδικές μάλιστα κατηγορίες προσωπικού (π.χ. ανώτατα στελέχη) παρέχεται από την Τράπεζα επιπλέον ιατροφαρμακευτική περίθαλψη μέσω της Εθνικής Ασφαλιστικής. Το κόστος των προαναφερόμενων ασφαλιστικών προγραμμάτων καλύπτεται από την Τράπεζα και ανήλθε το 2015 στο ύψος των €1.146.217,74.

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής εκδηλώσεων, διέθεσε το 2015, για άλλη μια χρονιά, 470 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση διαφόρων πολιτιστικών δρώμενων (όπως, Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου, Θέατρα και παιδικά θέατρα, κ.ά.).

Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων

Έτος	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	2.738.135,14	2.314.459,75	1.988.494	2.172.033	1.043.542	2.555.194	2.877.633	976.625
Παιδική Μέριμνα (€)	4.894.363,61	4.972.520,46	5.445.228	5.814.435	7.948.633	9.853.547	13.987.899	12.825.940

Παροχές ΤΥΠΕΤ

Πέραν των παραπάνω και έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από το νόμο μισθολογικές και άλλες παροχές προς το ανθρώπινο δυναμικό της, η Τράπεζα, στο πλαίσιο της ευρύτερης κοινωνικής της πολιτικής, προσφέρει μια σειρά πρόσθετων παροχών στους εργαζομένους της. Οι πρόσθετες παροχές για τη φροντίδα των εργαζομένων χορηγούνται, μέσω του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ). Αναλυτικότερα:

- Η λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων σε ιδιόκτητες ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις.
- Δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.
- Μέριμνα για τους βαριά νοσούντες (Πραγματοποίηση 4 Συνεδριάσεων Βαρέων Νοσούντων, βάσει των οποίων αποδόθηκαν €50.181,47).
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις.
- Στον τομέα της Μέριμνας, οργανώθηκαν εντός του 2015 Προγράμματα Οικογενειακής Συμβουλευτικής και πραγματοποιήθηκαν 15 συνεδρίες, ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκαν 1.426 θεραπευτικές και διαγνωστικές συνεδρίες.
- Καταβολή ιατροφαρμακευτικής βοήθειας σε 5 βοηθηματούχους ύψους €10.656,98.

ΤΑΜΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΤΥΠΕΤ)

Το ΤΥΠΕΤ είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας που παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους εργαζόμενους και τους συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και στις οικογένειές τους. Ιδρύθηκε το 1930 και σήμερα αριθμεί 50.000 περίπου ασφαλισμένους. Το ΤΥΠΕΤ κατατάσσεται σήμερα ανάμεσα στα πιο επιτυχημένα Ταμεία Υγείας που λειτουργούν στην Ελλάδα. Δημιουργώντας ένα νέο μοντέλο πολύπλευρης δράσης, αναβαθμίζει και επεκτείνει συνεχώς τις παροχές προς όλα τα μέλη του, γεγονός που το κατατάσσει ανάμεσα στα πιο σύγχρονα και πρωτοπόρα ευρωπαϊκά Ταμεία Υγείας. Κύριος λόγος επιτυχίας αυτού του πρότυπου Ταμείου είναι ο αυτοδιοικούμενος και αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας της Διοίκησής του (25 μέλη) και η αποδοχή και η διαρκής εμπιστοσύνη εκ μέρους των ασφαλισμένων μελών του.

Το Δ.Σ. του ΤΥΠΕΤ, συνεχίζοντας απρόσκοπτα τις προσπάθειές του για την ανάπτυξη και την προοπτική του Οργανισμού αλλά και την εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της εξέλιξής του, προχώρησε στη λήψη αποφάσεων για την εφαρμογή μέτρων ελέγχου και περιστολής των δαπανών με γνώμονα την εφαρμογή κανόνων καλής λειτουργίας και διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα. Συνοπτικά αναφέρονται:

- Η εφαρμογή του νέου Κανονισμού Ασφάλισης και Παροχών, ο οποίος εξορθολογίζει τα έξοδα και σίγουρα βελτιώνει την ουσιαστική και αναγκαία παροχή υπηρεσιών υγείας.
- Η εφαρμογή του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (SAP), με την ουσιαστική συμβολή της Εθνικής Τράπεζας, η οποία ανέλαβε εξ' ολοκλήρου το σημαντικό κόστος αγοράς, εγκατάστασης και εφαρμογής του από την 1η Ιανουαρίου 2012.
- Η ένταξη στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της εταιρείας Η.ΔΙ.ΚΑ., η οποία σε συνδυασμό με τη μείωση των τιμών των φαρμάκων, συνέβαλαν στην ουσιαστική μείωση της φαρμακευτικής δαπάνης.
- Η διαρκής περιστολή των νοσοκομειακών δαπανών, με την εφαρμογή κλινικού ελέγχου των νοσηλείων σε νοσοκομεία και κλινικές μέσω της εταιρείας Accurate.
- Η κατάργηση της αποζημίωσης νοσηλείων σε ιδιωτικές κλινικές ή κρατικά νοσοκομεία της Αττικής, για περιστατικά που αντιμετωπίζονται στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» .
- Η ολοκλήρωση, με λίγες εξαιρέσεις, της συνεργασίας με τον Πανελλήνιο Φαρμακευτικό Σύλλογο, για την προμήθεια φαρμάκων πανελλαδικά, με την καταβολή μόνο του αναλογούντος ποσοστού συμμετοχής.
- Ο εξορθολογισμός των αιματολογικών εξετάσεων, η υπερσυνταγογράφηση των οποίων επιβάρυνε οικονομικά το Τ.Υ.Π.Ε.Τ.
- Η υπογραφή συμβάσεων με ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα και φυσικοθεραπευτήρια, σε όλη την Ελλάδα, με αποτέλεσμα τη μείωση τιμών σε ποσοστό 20-30% επί του κρατικού τιμολογίου.
- Η επέκταση συνεργασίας με συνταγογραφούντες και συνεργαζόμενους ιατρούς στην Περιφέρεια, με στόχο τον έλεγχο των δαπανών αλλά και την χωρίς οικονομική επιβάρυνση εξυπηρέτηση των μελών που διαμένουν εκτός Αττικής, Θεσσαλονίκης και Πάτρας.

- Η υπογραφή συμβάσεων συνεργασίας με Οφθαλμολογικά Κέντρα στην Αθήνα και τα Ιωάννινα, για επεμβάσεις και ιατρικές πράξεις που δεν πραγματοποιούνται στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ».
- Η απόκτηση πιστοποίησης για τη λειτουργία του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων και του συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης Τροφίμων της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ», καθώς και η έναρξη της διαδικασίας πιστοποίησης της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας και του Οδοντιατρικού Τομέα, προκειμένου να αποκτηθεί το σχετικό ISO.
- Η πλήρης ανακαίνιση του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων της κλινικής «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ».
- Η ολοκλήρωση της μελέτης και η έναρξη υλοποίησης της ενιαίας αδειοδότησης των τριών υγειονομικών κτηρίων της οδού Θερειανού, προκειμένου το «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ» να λειτουργήσει ως ενιαίο και ολοκληρωμένο υγειονομικό συγκρότημα.
- Η ανακαίνιση και η βελτίωση των εγκαταστάσεων του Υγειονομικού Συγκροτήματος του Τ.Υ.Π.Ε.Τ. στη Θεσσαλονίκη, καθώς και η ολοκλήρωση της κατασκευής, από πλευράς της Τράπεζας, των ιατρείων που θα χρησιμοποιεί το Ταμείο Υγείας στην Πάτρα.
- Η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης και τήρησης συμβάσεων μεταξύ Τ.Υ.Π.Ε.Τ. και συνεργατών – προμηθευτών, μέσω της εφαρμογής SAP.
- Η ολοκλήρωση του έργου της αρμόδιας επιτροπής για τη σύνταξη νέου Οργανογράμματος, με στόχο τον εξορθολογισμό και την αναμόρφωση λειτουργίας των υπηρεσιών του Τ.Υ.Π.Ε.Τ.
- Ο ορισμός μόνιμων Επιτροπών Αξιολόγησης και Πρόσληψης ιατρικού, νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού όλων των ειδικοτήτων.
- Η ασφάλιση του συνόλου σχεδόν των εργαζομένων των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου της Τράπεζας, πλην αυτών της Εθνικής Ασφαλιστικής και της ASSET Management.
- Η λήψη απόφασης για την αναγκαιότητα συνεργασίας με εξειδικευμένα στον κλάδο της Υγείας εταιρεία, για την εκπόνηση μελέτης βιωσιμότητας του Τ.Υ.Π.Ε.Τ.

Η εφαρμογή της δέσμης αυτών των μέτρων οδήγησε, για τέταρτη συνεχή χρονιά, σε πλεονασματική χρήση, ως τελικό αποτέλεσμα.

Η Κλινική «Υγείας Μέλαθρον» αποτελείται σήμερα από συγκρότημα τριών κτηρίων και είναι πρότυπος χώρος υγειονομικών υπηρεσιών που παρέχει τη διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση της υγείας με γνώμονα τη φροντίδα στον άνθρωπο. Κύριο μέλημα της Διοίκησής του είναι η συνεχής αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Κλινικής, οι οποίες πρέπει να συνδυάζουν την ασφάλεια, την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα.

Με γνώμονα την ασφάλεια, εφαρμόστηκε ο «ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΠΛΕ», επανάλειτούργησε η Μονάδα Αυξημένης Φροντίδας (Μ.Α.Φ.), στελεχωμένη και πλήρως εξοπλισμένη, εκσυγχρονίστηκε ο ιατροτεχνολογικός εξοπλισμός του Ταμείου Υγείας, συμβάλλοντας στη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων ιατρικών υπηρεσιών. Η επανασύσταση της Επιτροπής Ενδονοσοκομειακών Λοιμώξεων, υπό τον Αναπληρωτή Καθηγητή Ε.Κ.Π.Α. κ. Νικόλαο Σύψα, απέφερε σημαντικά αποτελέσματα καθώς σημειώθηκε ελάττωση της συνταγογράφησης προωθημένων αντιβιοτικών κατά 54,5% συγκριτικά με το 2014, μειώθηκε σε ποσοστό 38% ο αριθμός των ενδογε-

νών νοσοκομειακών λοιμώξεων από πολυανθεκτικά μικρόβια, μειώθηκε κατά 10,3% η θνησιμότητα χάρη στην ορθολογική χρήση των αντιβιοτικών, το μέσο κόστος των οποίων παρουσίασε μείωση της τάξης του 23,7%.

Η επέκταση, η ανακαίνιση και ο εξοπλισμός του χώρου υποδοχής ασθενών (Χ.Υ.Α.) αλλά και της υποδοχής του Εργαστηρίου Ιατρικών Απεικονίσεων συντελούν στην άρτια εξυπηρέτηση των μελών που απευθύνονται στην Κλινική του Ταμείου Υγείας για ιατρικά θέματα ή διαγνωστικές εξετάσεις. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 2015 πραγματοποιήθηκαν 6.589 αξονικές τομογραφίες, 37.697 υπέρηχοι, 3.309 ψηφιακές μαστογραφίες, καθώς και 10.344 ακτινογραφίες.

Η εφαρμογή του καθεστώτος της 24ωρης εφημερίας του Καρδιολογικού Τμήματος, από το Νοέμβριο του 2014, προσφέρει πλήρη καρδιολογική κάλυψη και ασφάλεια της υγείας των μελών του ΤΥΠΕΤ.

Η επισκεψιμότητα των εξωτερικών ιατρείων του «Υγείας Μέλαθρον», όλων των ειδικοτήτων, εκτός των νοσηλείων και των χειρουργείων, ανήλθε στις 95.497 επισκέψεις.

Όσον αφορά στον τομέα της πρωτοβάθμιας περίθαλψης, τόσο τα ιατρεία του 1ου και 6ου ορόφου στην οδό Σοφοκλέους 15, όσο και τα ιατρεία του Υγειονομικού Συγκροτήματος στη Θεσσαλονίκη, αλλά και αυτά της Πάτρας, σε συνδυασμό με τα περιφερειακά ιατρεία του ΤΥΠΕΤ στον Πειραιά, το Ψυχικό, τη Λεωφόρο Αθηνών, τη Διεύθυνση Πληροφορικής, το κτήριο του πρώην Κέντρου Μηχανογραφίας και το κτήριο της οδού Πειραιώς (πρώην Probank), προσέφεραν στους ασφαλισμένους αξιόπιστες υπηρεσίες υγείας από ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων.

Το Οδοντιατρικό Κέντρο στην Αθήνα καθώς και το πολυοδοντιατρείο, το οποίο λειτούργησε από το Σεπτέμβριο 2014, στον 2ο όροφο του κτηρίου επί της οδού Σοφοκλέους, παρείχαν τις υπηρεσίες τους σε χιλιάδες ασφαλισμένα μέλη στην Αττική και όχι μόνο, λειτουργώντας καθημερινά με 12ωρο πρόγραμμα εξυπηρέτησης ασφαλισμένων. Παράλληλα, συνέχισαν τη λειτουργία τους τα Περιφερειακά Οδοντιατρεία προκειμένου να εξυπηρετήσουν ασφαλισμένους που διαμένουν εκτός Κέντρου. Το Οδοντιατρικό Τμήμα του ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη, στελεχωμένο με οδοντιάτρους όλων των ειδικοτήτων, καλύπτει πλέον με επιτυχία τις ανάγκες των μελών του συγκεκριμένου Νομού αλλά και των γύρω περιοχών. Με 12ωρη καθημερινή λειτουργία κέρδισε την εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της Βόρειας Ελλάδας.

Κατά την περίοδο 2008-2015 επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 1.389 άτομα, που ακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα διακοπής. Το 2015 επισκέφθηκαν το ιατρείο διακοπής καπνίσματος του ΤΥΠΕΤ 211 άτομα από τα οποία 156 (ποσοστό 73,9%) πέτυχε παρατεταμένη αποχή για διάστημα μεγαλύτερο των 3 μηνών.

Επίσης, την ίδια περίοδο (2015), επισκέφθηκαν το ιατρείο παχυσαρκίας 84 άτομα, τα οποία παρακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα απώλειας βάρους. Από αυτά, 56 άτομα (ποσοστό 66,7%) πέτυχαν απώλεια βάρους μεγαλύτερη του 10% σε διάστημα 3 έως 6 μηνών.

Στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 1.426 ατομικές συνεδρίες στο Γραφείο Ψυχολογικής Υποστήριξης του Ταμείου Υγείας, ενώ 408 έλαβαν χώρα στο «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ». Εκ των 408, οι 15 αφορούσαν σε επισκέψεις νοσηλευομένων, ενώ οι 87 αφορούσαν σε νευρολογικές εκτιμήσεις (test μνήμης), οι οποίες είχαν παραγγελθεί από το Νευρολογικό Τμήμα της Κλινικής. Διοργανώθηκαν επίσης ενημερωτικά σεμινάρια με θέμα τη Διαχείριση του Εργασιακού

Άγκους, απευθυνόμενα στους εργαζόμενους της Τράπεζας, δύο εξ αυτών στην Αθήνα, ένα στη Θεσσαλονίκη.

Για την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των ασφαλισμένων μελών του, το ΤΥΠΕΤ διαθέτει τον ιστότοπο www.tydet.gr ο βασικός κορμός του οποίου αναμορφώθηκε και δημοσιεύθηκε στο διαδίκτυο από τον Αύγουστο 2014. Παράλληλα, εμπλουτίστηκε και με ένα νέο συνδεδεμένο ιστότοπο, του οποίου το περιεχόμενο αφορά στις Κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ και έχει ως σκοπό του την προβολή των κατασκηνωτικών εγκαταστάσεων, αλλά και την ενημέρωση των γονέων-μελών του Ταμείου Υγείας. Σε εύθετο χρόνο αναμένεται η κατασκευή ιστότοπου ο οποίος αφορά στην κλινική του Ταμείου Υγείας «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΛΑΘΡΟΝ». Στόχος του όλου εγχειρήματος είναι η παροχή άμεσης, εύκολα προσβάσιμης και επικαιροποιημένης ενημέρωσης.

Πέραν των παροχών προς τα μέλη του, το ΤΥΠΕΤ προσφέρει αξιόλογο κοινωνικό έργο. Η δράση όμως του ΤΥΠΕΤ ξεπερνάει τα σύνορα της χώρας. Τα τελευταία χρόνια λειτούργησε ως ένα δημιουργικό κύτταρο, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο, αναδεικνύοντας τον Αυτοδιοικούμενο και Αυτοδιαχειριζόμενο χαρακτήρα του. Σήμερα το ΤΥΠΕΤ είναι ιδρυτικό μέλος της Ομοσπονδίας Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας Ελλάδος (ΟΑΤΥΕ), μέλος της Διεθνούς Ένωσης Αυτοδιαχειριζόμενων Ταμείων Υγείας (ΑΙΜ), καθώς και της Διεθνούς Κατασκηνωτικής Ένωσης (Ι.Σ.Ε.).

Κοινωνική Προσφορά του ΤΥΠΕΤ

Στο πλαίσιο του κοινωνικού του χαρακτήρα, το ΤΥΠΕΤ φιλοξένησε το 2015 στις κατασκηνώσεις του 3.060 παιδιά (1.457 παιδιά εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα και το ΤΥΠΕΤ, 1.375 παιδιά διαφόρων Οργανισμών και ιδιωτών, 171 συμμετέχοντα στο πρόγραμμα ανταλλαγών και 57 παιδιά φιλοξενοούμενα σε Ιδρύματα).

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π.ΕΤΕ):

Με Ευθύνη για τον Ασφαλισμένο

Το 2015 μπορεί να χαρακτηριστεί για τους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (Α.Ο.Π. ΕΤΕ) ως μία επιτυχημένη χρονιά. Στη διάρκεια της επιτεύχθηκαν όλοι οι στόχοι που είχαν θέσει οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ και επιπλέον επιβραβεύτηκαν από αναγνωρισμένους θεσμούς της αγοράς οι συνεχείς προσπάθειές τους για άμεση, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των ασφαλισμένων.

Η πρώτη βράβευση πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2015 στο πλαίσιο του θεσμού «Corporate Affairs Excellence Awards», ο οποίος έχει σκοπό την ανάδειξη βέλτιστων και επιτυχημένων στρατηγικών που εφαρμόζουν επιχειρήσεις στην Ελλάδα σε θέματα επικοινωνίας και εταιρικών υποθέσεων. Η Εθνική Τράπεζα και οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ ήταν υποψήφιοι στην κατηγορία «Εσωτερική Επικοινωνία» και παρουσίασαν τις διαδικασίες και τις υποδομές που έχουν αναπτύξει με σκοπό την συνεχή, διαφανή και αμφίδρομη ενημέρωση του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού της Τράπεζας και των συνταξιούχων της. Οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ απέσπασαν βραβείο για την ιστοσελίδα επικοινωνίας www.aopete.gr, η οποία έκλεισε ήδη έξι χρόνια συνεχούς λειτουργίας και κατά το προηγούμενο έτος ξεπέρασε το ένα εκατομμύριο επισκέψεις, φτάνοντας τις 1.077.000.

Η ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη τόσο μέσω διαδικτύου όσο και μέσω του Intranet της Τράπεζας. Βασική προτεραιότητα των Α.Ο.Π. ΕΤΕ είναι η συ-

νεχής ανανέωση και ο εμπλουτισμός της με κάθε σχετική με τα ασφαλιστικά θέματα πληροφόρηση.

Η ιστοσελίδα παρέχει πλήρη ενημέρωση για όλους τους φορείς που συναποτελούν τους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς (ιστορικό, Κανονισμοί, έντυπα και αιτήσεις, ανακοινώσεις, επικοινωνία κ.λπ.), η οποία χάρη στα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή ακόμα και στους συνταξιούχους συναδέλφους που για διάφορους λόγους βρίσκονται εκτός Ελλάδος. Εκτός από την δυνατότητα εκτύπωσης όλων των εντύπων και των αιτήσεων παρέχεται και η δυνατότητα υπολογισμού με ηλεκτρονικό τρόπο της επικουρικής παροχής. Σε ιδιαίτερο σύνδεσμο της ιστοσελίδας βρίσκονται συγκεντρωμένοι και καταγεγραμμένοι με το Φ.Ε.Κ. της δημοσίευσής τους όλοι οι νόμοι που ψηφίστηκαν από το 1920 έως σήμερα και διέπουν το ασφαλιστικό μας πλαίσιο. Στον ίδιο σύνδεσμο βρίσκονται επίσης Προεδρικά Διατάγματα, εγκύκλιοι των οικείων Υπουργείων, εγκύκλιοι του Ι.Κ.Α. και υπουργικές αποφάσεις που άπτονται των εργασιακών και συνταξιοδοτικών θεμάτων που αφορούν τους ασφαλισμένους.

Η επόμενη βράβευση για την ιστοσελίδα των Α.Ο.Π. ΕΤΕ ήρθε τον Μάιο του 2015 από τον θεσμό «HR Community Awards 2015», με την απονομή του Silver Βραβείου στην κατηγορία «Intranet ως Εργαλείο HR» για το πλαίσιο της αμφίδρομης και πολλαπλής ενημέρωσης των εργαζομένων και των συνταξιούχων της Ε.Τ.Ε. σε θέματα λειτουργίας και ζητήματα εργασιακών δικαιωμάτων και συνταξιοδοτικών παροχών.

Η σημαντική αυτή διάκριση αποτελεί ουσιαστική αναγνώριση της διαχρονικής στρατηγικής προσήλωσης των Ασφαλιστικών Οργανισμών όχι μόνο στη διαρκή ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους ασφαλισμένους υπηρεσιών αλλά γενικότερα στις αρχές της εταιρικής ευθύνης, οι οποίες συνεπάγονται πρωτίστως την αναγνώριση της προσφοράς του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας στην ανάπτυξή της και στην επίτευξη των στόχων της.

Παράλληλα μέσα στο 2015, οι Α.Ο.Π. ΕΤΕ συνέχισαν την αναζήτηση νέων τρόπων ποιοτικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων. Στην πορεία αυτής της αναζήτησης διαπιστώθηκε ότι ήταν πλέον ώριμη η ανάγκη για την ένταξη των εκκαθαριστικών μισθοδοσίας των συνταξιούχων στην εφαρμογή του Internet Banking της Τράπεζας, όπως ακριβώς έγινε με την μισθοδοσία των εν ενεργεία υπαλλήλων. Το έργο υλοποιήθηκε σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Τράπεζας και από τον Νοέμβριο 2015 και στο εξής οι συνταξιούχοι του Λογαριασμού Επικούρησης (Λ.Ε.Π. ΕΤΕ) και του Ειδικού Λογαριασμού Επικούρησης Πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων (Ε.Λ.Ε.Π. ΕΤΕ-Π.Π.ΕΘΝΑΚ) δεν λαμβάνουν πλέον έγχαρτο εκκαθαριστικό, αλλά έχουν πρόσβαση σε αυτό μέσω του e-banking τους. Τα οφέλη από την εφαρμογή της νέας ψηφιακής αυτής υπηρεσίας είναι πολλαπλά, μεταξύ δε άλλων συγκαταλέγεται η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συνταξιούχους της Τράπεζας και ταυτοχρόνως η ελάττωση της κατανάλωσης των φυσικών πόρων που συνεπάγεται μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας.

Το 2015 συνεχίστηκε και η ψηφιοποίηση των ασφαλιστικών φακέλων των ασφαλισμένων – εργαζομένων της Τράπεζας, ήτοι η ψηφιακή απεικόνιση στοιχείων και αρχείων που μέχρι πρότινος παρακολουθούνταν σε φυσική μορφή. Μετά από την ολοκλήρωση του έργου θα πραγματοποιηθεί η σύνδεση και αυτών των ηλεκτρονικών φακέλων με την εφαρμογή του Internet Banking της Τράπεζας, γεγονός που θα εξασφαλίσει σε κάθε ασφαλισμένο πρόσβαση στον ασφαλιστικό του φάκελο με το ίδιο μέσο που παρακολουθεί την μισθοδοσία του και τους τραπεζικούς του λογαριασμούς.

Η συγκεκριμένη καινοτομία (η δημιουργία των ηλεκτρονικών φακέλων και η πρόσβαση σε αυτούς με επίσης ηλεκτρονικό τρόπο), η οποία έως σήμερα δεν έχει εφαρμοσθεί σε κανένα άλλο τραπεζικό ασφαλιστικό ταμείο στην Ελλάδα, θα επιτρέψει στους Α.Ο.Π. ΕΤΕ να επιτύχουν εκτός από την καταγραφή του ασφαλιστικού βίου του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού της Τράπεζας και τα εξής:

- Την ελάττωση του όγκου εργασίας των υπηρεσιών και επίσπευση των διαδικασιών έκδοσης διοικητικών πράξεων.
- Την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων λόγω της συντόμευσης και απλοποίησης της διαδικασίας χορήγησης συνταξιοδοτικών παροχών.
- Την άμεση ενημέρωση των συνταξιούχων της Τράπεζας, όπου και αν διαμένουν (Ελλάδα ή εξωτερικό) και οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν.

Με την σύγχρονη μέθοδο της ψηφιοποίησης τηρείται επίσης και το Αρχείο των φορέων των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Ε.Τ.Ε. Αυτό σημαίνει ότι κάθε φορέας ανεξαιρέτως έχει συγκεντρώσει και τηρεί ψηφιοποιημένα πρακτικά Δ.Σ. και Δ.Ε., Πράξεις Διευθυντή, δικαστικές αποφάσεις κ.λπ., ήτοι κάθε έγγραφο που αφορά την λειτουργία του και την πορεία του μέσα στον χρόνο. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ασφαλής αποθήκευση σημαντικών δεδομένων, εξασφαλίζεται διαφάνεια στον τρόπο διοίκησης και λειτουργίας τους και διευκολύνεται η αναζήτηση και άντληση στοιχείων σε περιπτώσεις όπως η εκπόνηση αναλογιστικών μελετών και η επεξεργασία των διαφόρων αιτημάτων που υποβάλλονται από τους ασφαλισμένους των Α.Ο.Π.ΕΤΕ.

Λοιπά Θέματα

Εθελοντισμός

Η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο είναι συνυφασμένη με την πορεία της Εθνικής Τράπεζας και αποτελεί βασική αξία της. Μια έκφραση κοινωνικής προσφοράς είναι και ο εθελοντισμός των εργαζομένων, τον οποίο η Τράπεζα στηρίζει, ενισχύει και επιβραβεύει.

Κοινωνικές Δράσεις

Οι εργαζόμενοι της Διεύθυνσης Δικτύου Ε΄ της Τράπεζας στήριξαν, όπως κάθε χρόνο, την Παντραπεζική Αιμοδοσία που διοργανώνει η Πνευματική-Πολιτιστική Λέσχη Τραπεζικών Υπαλλήλων Πατρών. Επίσης, η Διεύθυνση Δικτύου Ε΄ της Τράπεζας συνδιοργάνωσε στο Επιμελητήριο Αχαΐας την παρουσίαση της εικονικής επιχείρησης του Αρσακείου Σχολείου Πάτρας, στο πλαίσιο του Προγράμματος του Σωματίου Επιχειρηματικότητας Νέων (Σ.Ε.Ν.) «Εικονική Επιχείρηση».

Αιμοδοσία

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει δυναμικά το θεσμό της εθελοντικής αιμοδοσίας, μέσω του προγράμματος αιμοδοσίας του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ). Η τράπεζα αίματος που διατηρεί η Εθνική Τράπεζα καλύπτει τις ανάγκες των υπαλλήλων και των μελών των οικογενειών τους. Η Εθνική Τράπεζα, επιβραβεύοντας το πνεύμα εθελοντισμού των εργαζομένων της, χορηγεί δύο επιπλέον ημέρες άδειας στους εθελοντές αιμοδότες.

Εθελοντικές αιμοδοσίες (2015)

Γεωγραφική περιοχή	Αιμοδοσίες που πραγματοποιήθηκαν	Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν
Αττική	18	953
Θεσσαλονίκη	2	264
Σύνολο	20	1.217

Το Γραφείο Αιμοδοσίας του Τμήματος Κοινωνικής Μέριμνας ΤΥΠΕΤ, συνεργαζόμενο με το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς» και το Γ.Ν.Α. «Γεώργιος Γεννηματάς», διοργάνωσε 18 προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας στην Αττική, συγκεντρώνοντας 953 φιάλες. Διέθεσε 227 φιάλες σε νοσηλευόμενους σε διάφορα νοσοκομεία του νομού Αττικής και της Περιφέρειας. Εξ αυτών οι 32 μονάδες διατέθηκαν σε ασθενείς του «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΟΝ», το οποίο έχει ως τράπεζα αίματος το Γ.Ν.Α. «Η Ελπίς». Επίσης, η υπηρεσία αιμοδοσίας του ίδιου νοσοκομείου εξυπηρέτησε 255 ασθενείς της Κλινικής του ΤΥΠΕΤ, οι οποίοι μεταγγίστηκαν με 1.647 μονάδες αίματος [μετάγγιση αίματος, πλάσματος και PLT (διαφορετικών στοιχείων αίματος)]. Σημειώνεται ότι το οικογενειακό, το συγγενικό περιβάλλον αλλά και άλλες τράπεζες αίματος, κάλυψαν τους προαναφερόμενους ασθενείς με 621 φιάλες αίματος και πλάσματος.

Παράλληλα, οι Υπηρεσίες Πρόνοιας του Ταμείου Υγείας, σε συνεργασία με το Ιπποκράτειο Νοσοκομείο, διοργάνωσαν το 2015 δύο τριήμερες εθελοντικές αιμοδοσίες για τη στήριξη της Τράπεζας Αίματος του Τ.Υ.Π.Ε.Τ. στη Θεσσαλονίκη, από τις οποίες συγκεντρώθηκαν 264 φιάλες αίματος από εργαζόμενους της Διεύθυνσης Δικτύου Δ΄ της Τράπεζας. Ταυτόχρονα χορηγήθηκαν 240 φιάλες σε αιμοδότες, μέλη του Ταμείου Υγείας που το χρειάστηκαν.

Διαχρονική εξέλιξη εθελοντικής αιμοδοσίας

Έτος	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2007-2008	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός αιμοδοσιών που πραγματοποιήθηκαν	20	17	18	16	23	25	22	44	185
Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν	1.217	977	901	799	1.136	1.136	809	1.900	8.875

Την πολύτιμη διαχρονική προσφορά ζωής των εθελοντών αιμοδοτών επιβράβευσε το Διοικητικό Συμβούλιο του Τ.Υ.Π.Ε.Τ. σε ειδικές εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

Συμμετοχή στελεχών σε προγράμματα του Σωματείου «Επιχειρηματικότητα Νέων»

Το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων / Junior Achievement Greece, (ΣΕΝ / JA Greece) είναι μέλος του Παγκόσμιου Οργανισμού Εκπαίδευσης και Επιχειρηματικότητας (Junior Achievement Worldwide) και υλοποιεί τα εκπαιδευτικά προγράμματα και στην Ελλάδα.

Τα προγράμματά του έχουν αναγνωριστεί από το Γραφείο Επιχειρηματικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως η «Καλύτερη Εφαρμογή Πρακτικής στην εκπαίδευση που αφορά την επιχειρηματικότητα». Σκοπός του ΣΕΝ/JA Greece είναι η στήριξη της εκπαιδευτικής κοινότητας με σχολικά προγράμματα εγκεκριμένα από το Υπουργείο Παιδείας, που προάγουν την επιχειρηματικότητα, την καινοτόμο σκέψη, την ευαισθητοποίηση των μαθητών στις έννοιες των οικονομικών και στις βασικές αρχές και αξίες του σύγχρονου και υγιούς επιχειρείν, με δημιουργικό και βιωματικό τρόπο.

Η Εθνική Τράπεζα συμβάλλοντας στην προσπάθεια αυτή, συμμετείχε για το έτος 2015 με 42 στελέχη της ως εθελοντές – εκπαιδευτές. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων «Οικονομία και Εγώ» (23 στελέχη), «Εικονική Επιχείρηση» (11 στελέχη), «Η Δική μου Επιχείρηση» (8 στελέχη) και «Στη Σκιά ενός Στελέχους», τα στελέχη-εθελοντές επισκέπτονται ιδιωτικά και δημόσια σχολεία σε όλη την Ελλάδα, όπου καλούνται να μεταφέρουν στους μαθητές εμπειρίες και διδάγματα από την εργασιακή τους απασχόληση, καθώς και επίκαιρα μηνύματα οικονομικής διαχείρισης και συναλλακτικής συμπεριφοράς.

Για τη συμβολή της η Εθνική Τράπεζα έλαβε για έκτη συνεχόμενη χρονιά το Βραβείο Εθελοντισμού από το ΣΕΝ / JA Greece, το οποίο επιβεβαιώνει τον επαγγελματισμό και το αίσθημα κοινωνικής προσφοράς των στελεχών της Εθνικής Τράπεζας.

«Όλοι Μαζί για το Παιδί»: Δράσεις εθελοντισμού από τους εργαζόμενους της Τράπεζας

Το 2015, η Εθνική Τράπεζα, συνεχίζοντας την επιτυχημένη πρωτοβουλία «Όλοι Μαζί για το Παιδί», προχώρησε στη διοργάνωση τριών δράσεων με συνολικά 28 εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και την υπόλοιπη Ελλάδα, σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό ΣΚΑΪ.

Βασικό ρόλο στις δράσεις αυτές ανέλαβε το προσωπικό, το οποίο συμμετείχε εθελοντικά στις εκδηλώσεις, στηρίζοντας και προβάλλοντας με τον πιο ζωντανό τρόπο τη διαχρονική συνεισφορά της Τράπεζας προς το κοινωνικό σύνολο. Πιο συγκεκριμένα:

Κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα και με σύνθημα «Αυτό το Πάσχα γίνε και εσύ Νονός», η Εθνική Τράπεζα κάλεσε γονείς και παιδιά να προσφέρουν ρούχα, παπούτσια, λαμπάδες και παιχνίδια για να δοθούν σε παιδιά που έχουν ανάγκη. Για το σκοπό αυτό διοργανώθηκαν 12 εκδηλώσεις, κατά τις οποίες συγκεντρώθηκαν συνολικά 2.100 κούτες με ρούχα, παπούτσια, παιχνίδια και λαμπάδες που μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της περιφέρειας, καθώς και σε παιδιά των οργανώσεων «Το χαμόγελο του παιδιού», «Κιβωτός του Κόσμου» και των ιδρυμάτων της ένωσης «Μαζί για το παιδί».

Το Σεπτέμβριο, με την έναρξη της σχολικής χρονιάς διοργανώθηκαν 8 εκδηλώσεις στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, με στόχο να καλυφθούν ανάγκες σε σχολικά είδη. Με σύνθημα «Ας γεμίσουμε την τσάντα τους χαμόγελα», η Εθνική Τράπεζα κάλεσε γονείς και παιδιά να προσφέρουν σχολικές τσάντες, τετράδια, στυλό, μολύβια και οτιδήποτε άλλο χρειάζεται ένας μαθητής κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν 900 κούτες, που προσφέρθηκαν σε παιδιά των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και «Κιβωτός του Κόσμου», καθώς και σε παιδιά πολύτεκνων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης. Η Τράπεζα, για την ενίσχυση αυτού του σκοπού, πρόσφερε επιπλέον 20.000 τετράδια σε ιδρύματα, κοινωνικά παντοπωλεία δήμων και άλλους κοινωνικούς φορείς.

Με σύνθημα «Φέτος τα Χριστούγεννα γίνε και εσύ Αϊ-Βασίλης», διοργανώθηκαν το Δεκέμβριο 8 συνολικά εκδηλώσεις για τη συγκέντρωση παιχνιδιών και ρούχων, που προσφέρθηκαν σε παιδιά που έχουν ανάγκη τη μέριμνα όλων μας. Οι 1.250 μεγάλες κούτες με παιχνίδια και ρούχα που συγκεντρώθηκαν, μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, καθώς και σε παιδιά που βρίσκονται κάτω από τη φροντίδα των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί».

Αθλητισμός και Κοινωνική Προσφορά από τους εργαζόμενους της Τράπεζας

Η Τράπεζα έλαβε μέρος στο 2ο Αγώνα Δρόμου "ΟΛΟΙ ΜΑΖΙ ΜΠΟΡΟΥΜΕ", στις 11 Οκτωβρίου 2015, στο Δάσος Καισαριανής. Ο αγώνας διοργανώθηκε από τον ραδιοτηλεοπτικό σταθμό ΣΚΑΪ, με την υποστήριξη του Συνδέσμου για την Προστασία και Ανάπτυξη του Υμηττού (ΣΠΑΥ), με αντίτιμο συμμετοχής την προσφορά τροφίμων. Για την ενίσχυση αυτού του σκοπού, η Τράπεζα προσέφερε δύο τόνους ζυμαρικά, για τα συσσίτια της Αρχιεπισκοπής Αθηνών και των Μητροπόλεων της Ελλάδος.

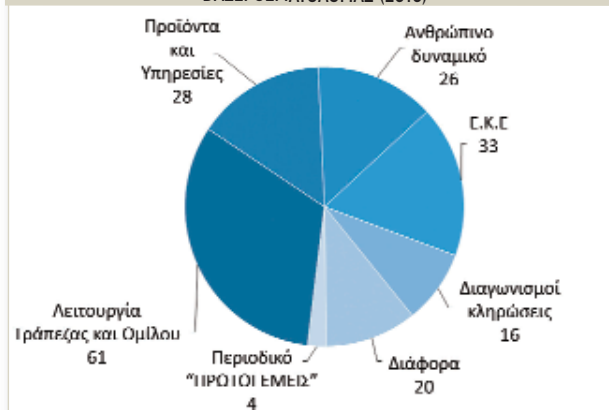
Εσωτερική Επικοινωνία

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης ενιαίας κουλτούρας στους κύκλους των εργαζομένων της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και της προσπάθειας για καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση, έχει δημιουργήσει σχετική ιστοσελίδα αμφίδρομης επικοινωνίας στο intranet και παράλληλα αναρτά σε ηλεκτρονική μορφή το περιοδικό «Πρώτοι Εμείς».

Η ιστοσελίδα «ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ» στο intranet της Τράπεζας ενημερώνει το Ανθρώπινο Δυναμικό της, με έγκυρο και άμεσο τρόπο για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου. Κατά το 2015 αναρτήθηκαν μέσω της «Εσωτερικής Επικοινωνίας» 188 ανακοινώσεις.



ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
ΒΑΣΕΙ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ (2015)



Μηνιαία Στοιχεία Επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας «Εσωτερική Επικοινωνία» (2015)

Μήνας	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις	Αρχική Σελίδα	Κληρώσεις	Εισπήρια
Ιανουάριος	10	17.086	13	0	0
Φεβρουάριος	14	27.445	13	0	0
Μάρτιος	33	69.287	20	0	0
Απρίλιος	10	33.807	15	0	0
Μάιος	21	42.844	16	0	0
Ιούνιος	21	64.529	18	2	120
Ιούλιος	11	54.909	17	1	90
Αύγουστος	9	28.928	11	0	0
Σεπτέμβριος	17	40.961	19	0	0
Οκτώβριος	12	38.357	16	2	160
Νοέμβριος	11	40.530	13	0	0
Δεκέμβριος	19	41.257	20	1	100
Σύνολο	188	499.940	191	6	470

Διαχρονική εξέλιξη επισκεψιμότητας
των ανακοινώσεων της εσωτερικής επικοινωνίας

Έτος	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις
2005*	10	-
2006	90	40.000
2007	109	225.400
2008	129	329.300
2009	217	458.800
2010	182	370.500
2011	145	257.200
2012	218	366.100
2013	212	441.800
2014	220	463.542
2015	188	499.940
ΣΥΝΟΛΟ	1.720	3.452.582

* Από 29/9/2005

Παράλληλα, μέσω της αρχικής οθόνης (logon / startup), εμφανίζεται καθημερινά κατά την εκκίνηση όλων ανεξαιρέτως των τερματικών των εργαζομένων στην Τράπεζα, πρόσθετη ενημέρωση -μέσω μηνυμάτων και ειδοποιήσεων- για τις νέες ανακοινώσεις που αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της «Εσωτερικής Επικοινωνίας», για εκπαιδευτικά προγράμματα, για νέες εγκυκλίους κ.λπ. κατόπιν αίτησης των αρμόδιων Διευθύνσεων.

Το περιοδικό «Πρώτοι Εμείς» αναρτάται σε τριμηνιαία βάση σε ηλεκτρονική μορφή στην ιστοσελίδα του εσωτερικού δικτύου (intranet) της Τράπεζας στα ελληνικά, καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr, στα ελληνικά και τα αγγλικά. Στο πλαίσιο περιστολής της κατανάλωσης χαρτιού και εξοικονόμησης φυσικών πόρων η έκδοσή του γίνεται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή. Η θεματολογία του περιοδικού αφορά στις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα και στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο περιοδικό περιλαμβάνονται επίσης και θέματα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση της Τράπεζας.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΠΡΩΤΟΙ ΕΜΕΙΣ» ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ (2015)

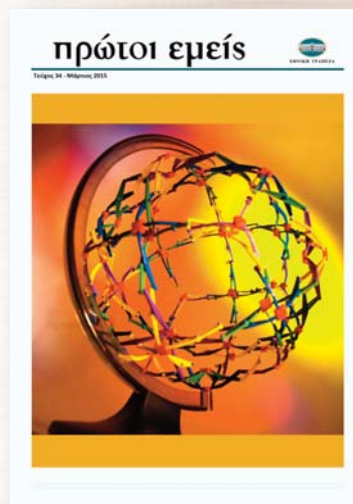
Κατηγορίες θεματολογίας άρθρων	Αριθμός
Λειτουργία Τράπεζας και Ομίλου	19
Ανθρώπινο Δυναμικό	8
Ε.Κ.Ε.	4
Προϊόντα και Υπηρεσίες	15
Διάφορα	4
Σύνολο άρθρων	50

Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου έχει αναλάβει τη διαχείριση της γραμμής του Κέντρου Υποδοχής Μηνυμάτων (Κ.Υ.Μ.), το οποίο δέχεται προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα των εργαζομένων της Τράπεζας, με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών και των συστημάτων λειτουργίας της.

Αρμόδια για τη διαχείριση του Κ.Υ.Μ. είναι η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων και Αναφορών Προσωπικού της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία, αφού αξιολογήσει τα λαμβανόμενα μηνύματα, τα διαβιβάζει μέσω της ηλεκτρονικής οδού ανώνυμα (χωρίς δηλαδή να εμφανίζεται ο αποστολέας του μηνύματος) στους Επικεφαλής των αρμόδιων Μονάδων. Ακολουθώντας μεριμνά για τη λήψη των απαντήσεων, τις οποίες και προωθεί, μέσω ηλεκτρονικής οδού, στους αποστολείς τους.

Στο πλαίσιο αυτό, εντός του έτους 2015, η υπηρεσία δέχθηκε 695 μηνύματα, εκ των οποίων 424 είχαν άμεση σχέση με ερωτήσεις σχετικές με μισθολογικά θέματα, μετά την εφαρμογή του νέου συστήματος μισθοδοσίας, τα 268 αφορούσαν γενικότερους προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα του προσωπικού της Τράπεζας και τα υπόλοιπα 3 αφορούσαν την υποβολή των ακόλουθων παραπόνων, τα οποία απαντήθηκαν/τακτοποιήθηκαν εντός του έτους.



Πίνακας καταγραφής παραπόνων εργαζομένων (2015)

Αριθμός εργαζομένων	Θέμα	Αριθμός παραπόνων που απαντήθηκαν	Απάντηση από αρμόδια Διεύθυνση
2	Είσοδος πελάτη σε Κατάστημα με μεγαλόσωμο σκύλο, χρήση ηλεκτρονικού τσιγάρου σε χώρο εργασίας	2	Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών
1	Ασφάλεια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	1	Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάλυσης

Αναφέρουμε ότι στο Κέντρο Υποδοχής Μηνυμάτων δεν αναφέρθηκαν εντός του 2015 παράπονα ή καταγγελίες από εργαζόμενους σχετικά με περιστατικά διάκρισης.

Γραμμή Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία «Communication Desk»

Τον Νοέμβριο του 2013, καθιερώθηκε από την Τράπεζα η λειτουργία της Γραμμής Επικοινωνίας για την Εσωτερική Πελατεία «Communication Desk», την οποία χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι της Τράπεζας, προκειμένου να λαμβάνουν πληροφόρηση σε ερωτήματα και αιτήματά τους προς τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, τα οποία τους αφορούν είτε σε προσωπικό είτε σε υπηρεσιακό επίπεδο και εμπίπτουν αμιγώς στις αρμοδιότητες της εν λόγω Διεύθυνσης. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, η οποία εξακολουθεί να λειτουργεί εξυπηρετώντας την εσωτερική πελατεία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, υποβλήθηκαν, εντός του έτους 2015, 160 αιτήματα / ερωτήματα, τα οποία απαντήθηκαν από τα αρμόδια στελέχη της εν λόγω Μονάδας.

Διαδικασία Αξιοποίησης Νέων Ιδεών και Προτάσεων «Creativity Box»

Τον Οκτώβριο του 2013, καθιερώθηκε από την Τράπεζα η Διαδικασία Αξιοποίησης Νέων Ιδεών και Προτάσεων, «Creativity Box», η οποία αφορά στη συλλογή, επεξεργασία και αξιοποίηση νέων ιδεών και προτάσεων που διατυπώνονται από το προσωπικό της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου για την ίδια τη Διεύθυνση.

Για το λόγο αυτό, συστάθηκε Ομάδα Αξιοποίησης Δημιουργικής Έκφρασης, με κύριο έργο την επεξεργασία των συλλεγόμενων ιδεών και προτάσεων, την υποβολή τεκμηριωμένων εισηγήσεων στον Διευθυντή της Μονάδας προς έγκριση και την ενημέρωση των αρμόδιων χώρων οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των εγκεκριμένων προτάσεων.

Όπως και το έτος 2014, η υποβολή προτάσεων από το προσωπικό της Διεύθυνσης συνεχίστηκε και κατά το έτος 2015, με θετικά για τη Διεύθυνση αποτελέσματα.

Ίσες Ευκαιρίες και Διαφορετικότητα

Η προώθηση των ίσων ευκαιριών και η προστασία της διαφορετικότητας αποτελούν βασικές αρχές της Τράπεζας. Όπως προβλέπεται και στον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας «Η Τράπεζα:

- Αναπτύσσει αξιολογικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της.
- Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων, με στόχο την παροχή ίσων ευκαιριών.
- Πιστεύει στη διαρκή βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού της και οργανώνει σημαντικά προγράμματα επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και ανάπτυξής του. Στο πλαίσιο αυτό καλύπτει τα έξοδα του προσωπικού της για την παρακολούθηση σεμιναρίων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό».

Μία ακόμα έκφραση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τράπεζας αποτελεί η μέριμνα για τις διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες του πληθυσμού, με την απασχόληση σημαντικού αριθμού εργαζομένων ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ). Η ευαισθησία της Τράπεζας για τη συγκεκριμένη ομάδα του πληθυσμού αποδεικνύεται από το γεγονός ότι απασχολεί ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία από αυτό που νομοθετικά επιβάλλεται.

Επιπλέον στην Τράπεζα επιδιώκεται και διασφαλίζεται, πέραν του φύλου, η απουσία διακρίσεων αναφορικά με τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, το χρώμα και την εθνική καταγωγή ή κοινωνική προέλευση. Στο πλαίσιο των λειτουργιών της Εθνικής Τράπεζας, δεν έχει εντοπιστεί ή αναφερθεί ποτέ κάποιο περιστατικό διάκρισης στο σύνολο του προσωπικού της, όπως επίσης δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας.

Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Π.Δ. 62/1998, σύμφωνα με το οποίο απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλ. εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών). Επιπλέον η Τράπεζα δεν απασχολεί ούτε εφήβους, υπό την έννοια του άνω Π.Δ. (δηλ. πρόσωπα μεταξύ 15 και 18 ετών). Παράλληλα δεδομένης της φύσης της λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και της επιχειρηματικής της κουλτούρας, δεν εντοπίζεται κίνδυνος εμφάνισης τέτοιων φαινομένων.

Η αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει είναι 160,4%. Σύμφωνα με την τελευταία Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, ο κατώτατος βασικός μισθός ανέρχεται σε €940 ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και γεωγραφικής περιοχής. Σύμφωνα με την τελευταία Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ο κατώτατος βασικός μισθός ανέρχεται σε €586 για άτομα μεγαλύτερα των 25 ετών. Δεν υφίσταται διάκριση μισθού ανά φύλο και γεωγραφική περιοχή. Το 2015, η συνολική αποζημίωση του υψηλότερα αμειβόμενου στελέχους της Τράπεζας κατά το 2015 ήταν 7,55 φορές υψηλότερη από τη μέση ετήσια συνολική αποζημίωση όλων των υπολοίπων εργαζομένων της Τράπεζας. Κατά το 2015, δεν δόθηκε μισθολογική αύξηση στην Τράπεζα.

Φύλο και Ισότητα

Κατά το 2015 το 47,02% του συνόλου του προσωπικού αποτελείται από γυναίκες, σε σχέση με το 2014 που αντίστοιχα ήταν 46,73%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφής διάκριση και φροντίζει ώστε να μην

υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο. Επίσης, στο νέο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης που σχεδιάστηκε το 2012 και τέθηκε σε πιλοτική εφαρμογή το 2013 στη θυγατρική Τράπεζα του Ομίλου Storanska Banka (με προοπτική επέκτασής του στην Τράπεζα και στις λοιπές εταιρείες του Ομίλου), ως επαγγελματική δεξιότητα των εργαζόμενων, στο πλαίσιο της ετήσιας αξιολόγησής τους, περιλαμβάνεται και η «διαχείριση της διαφορετικότητας».

Στήριξη Ειδικών Πληθυσμιακών Ομάδων σε Συνεργασία με τους Αρμόδιους Φορείς

Ανθρώπινο δυναμικό	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
AMEA	262 (2,5%)	267	286	292	308	333	352	362

Σε ό,τι αφορά στα άτομα με ειδικές ανάγκες στους χώρους της η Τράπεζα έχει μεριμνήσει για τα παρακάτω:

- Τοποθέτηση ειδικού αναβατόριου στο κεντρικό κτήριο της Διοίκησης (Αιόλου 86), ώστε τα άτομα με ειδικές ανάγκες να έχουν πρόσβαση σε αυτό, καθώς και ειδικής σχετικής σήμανσης στην είσοδο του κτηρίου από Σοφοκλέους, που ενημερώνει το κοινό για την πρόσβαση των ΑΜΕΑ από την είσοδο της οδού Αιόλου.
- Τοποθέτηση ειδικής ράμπας στις Μονάδες για εύκολη πρόσβαση των ΑΜΕΑ.
- Τοποθέτηση χειρολισθήρων στις Μονάδες της Τράπεζας για ευκολότερη πρόσβαση.
- Τοποθέτηση αντιολισθητικών ταινιών στις Μονάδες, προς αποφυγή πτώσης.

Η Τράπεζα παρέχει σε κάθε περίπτωση την από το νόμο προβλεπόμενη άδεια, στους εργαζόμενους που έχουν ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το 2015, 300 γυναίκες εργαζόμενες της Τράπεζας δικαιούνταν και έλαβαν άδεια τοκετού και λοχείας. Επίσης δικαιούνταν και έλαβαν σωρευτική χορήγηση μειωμένου ωραρίου 352 άτομα εκ των οποίων 343 γυναίκες και 9 άνδρες. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν άδειες των ανωτέρω κατηγοριών συνεχίζουν να απασχολούνται στην Εταιρεία και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήξη της άδειας και την επιστροφή τους στον εργασιακό χώρο.

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων και Συναλλασσόμενου Κοινού

Στην Τράπεζα λειτουργεί η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, Ε.Υ.Α.Ε., (βάσει της Π.Δ. 573/04.10.2013 «Κανονισμός Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας» και σύμφωνα με το Ν. 3850/2010), η οποία είναι συμβουλευτικό όργανο και αποτελείται από:

- τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, οριζόμενο από το Δ.Σ. της Τράπεζας, καθώς και αρμόδια Στελέχη της Τράπεζας και
- εκλεγμένους αντιπροσώπους των εργαζομένων, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από τον αριθμό του Προσωπικού της Τράπεζας (από 7 μέλη σε επιχειρήσεις με περισσότερους από 2.000 εργαζομένους Ν. 3850/2010,αρθρ.6).

Η Ε.Υ.Α.Ε. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Μελετά τις συνθήκες εργασίας στην Τράπεζα και ειδικότερα σε κάθε κτήριο που στεγάζονται εργαζόμενοί της, μετά από αιτήματά τους,

προτείνει μέτρα για τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας, παρακολουθεί την τήρηση των μέτρων υγείας και ασφάλειας και συμβάλλει στην εφαρμογή τους.

- Ενημερώνεται από τη Διοίκηση της Τράπεζας για τα στοιχεία των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών που διαπιστώνονται στους χώρους εργασίας της.
- Υποβάλλει προτάσεις στις αρμόδιες Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, ενώ, σε περιπτώσεις σοβαρών εργατικών ατυχημάτων ή σχετικών συμβάντων, μεριμνά ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή επανάληψής τους.
- Επισημαίνει στις αρμόδιες Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, τον επαγγελματικό κίνδυνο στους χώρους και τις θέσεις εργασίας και προτείνει μέτρα για την αντιμετώπισή του, συμμετέχοντας έτσι στη διαμόρφωση της πολιτικής της Τράπεζας για την πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου.
- Ενημερώνεται για την εισαγωγή στις λειτουργίες των Μονάδων της Τράπεζας νέων παραγωγικών διαδικασιών, μηχανημάτων, εργαλείων και υλικών, για τη λειτουργία εγκαταστάσεων σε αυτή και διερευνά το ενδεχόμενο όλα τα παραπάνω να επηρεάζουν τις συνθήκες υγείας και ασφάλειας της εργασίας.
- Ενημερώνει τη Διοίκηση της Τράπεζας σε περίπτωση άμεσου και σοβαρού κινδύνου να λάβει τα ενδεικνυόμενα μέτρα, χωρίς να αποκλείεται και η διακοπή λειτουργίας μηχανήματος ή εγκατάστασης ή παραγωγικής διαδικασίας.
- Έχει τη δυνατότητα, στην περίπτωση που το κρίνει σκόπιμο, να ζητήσει τη συνδρομή εμπειρογνομόνων για θέματα υγείας και ασφάλειας της εργασίας, με τη σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης της Τράπεζας.

Η Ε.Υ.Α.Ε. συνεδριάζει μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε τριμήνου για τη διευθέτηση θεμάτων αρμοδιότητάς της, ενώ στις συνεδριάσεις της Επιτροπής συμμετέχουν ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Τεχνικός Ασφαλείας και Γιατρός Ασφαλείας. Πριν από την ημέρα της κοινής συνεδρίασης, η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας καθορίζει τα θέματα τα οποία πρόκειται να συζητηθούν και μεριμνά για τη γνωστοποίησή τους στους συμμετέχοντες 3 τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες νωρίτερα. Στις συνεδριάσεις αυτές συντάσσονται πρακτικά εις διπλούν και τηρούνται το ένα αντίτυπο από την Τράπεζα και το άλλο από την Επιτροπή.

Για την εξυπηρέτηση του σκοπού του Κανονισμού Πρόληψης και Προστασίας Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζόμενων της Τράπεζας λειτουργεί στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της Τράπεζας (ΕΣ.Υ.Π.Π. -Πράξη Διοίκησης 730/18.12.2001).

Η ΕΣ.Υ.Π.Π. μεριμνά, μεταξύ άλλων, για:

- Την κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας, σε συνεργασία με Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞ.Υ.Π.Π.), σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών της Τράπεζας,
- Την κατάθεση στην αρμόδια Γενική Διεύθυνση του Υπουργείου Εργασίας:
 - Σε ετήσια βάση, ονομαστικών συγκεντρωτικών πινάκων, με τα ονόματα των Τεχνικών Ασφαλείας και Γιατρών Εργασίας,
 - Ετήσιας έκθεσης των δραστηριοτήτων των ανωτέρω και
 - Κάθε εξάμηνο, αναλυτικών δελτίων παρουσίας των ανωτέρω

- Τη σύνταξη αναλυτικών πινάκων με στοιχεία των Μονάδων της Τράπεζας, τον αριθμό των εργαζομένων ανά φύλο και τις συνολικές ώρες επισκέψεων των Γιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας για το εκάστοτε έτος και την αποστολή τους στις κατά τόπους αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία για θεώρηση.
- Τη συγκέντρωση και κατάρτιση των προγραμμάτων επισκέψεων των Τεχνικών Ασφαλείας και Γιατρών Εργασίας, τα οποία υποβάλλονται προς έγκριση στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία στην χώρα.
- Την ενημέρωση και συνεργασία με άλλες αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας (π.χ. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, Τομέας Πυρασφάλειας, κ.α.) για τεχνικά προβλήματα στους χώρους εργασίας της Τράπεζας, προκειμένου αυτές να τα αξιολογήσουν και να προβούν σε ενέργειες αρμοδιότητάς τους για την επίλυσή τους.

Σε υλοποίηση των προβλεπόμενων από την ισχύουσα Νομοθεσία, αναφορικά με τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας των εργαζομένων, πραγματοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Παρακολούθηση της τρέχουσας πρακτικής και των εξελίξεων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς φορείς, καθώς και παροχή σχετικών οδηγιών προς τις Μονάδες της Τράπεζας.
- Συνεδρίαση της Επιτροπής Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων για τη συζήτηση θεμάτων που ανέκυψαν στο χώρο των Μονάδων της Τράπεζας και παροχή των κατάλληλων οδηγιών προς διευθέτησή τους.
- Συγκέντρωση και κατάρτιση των προγραμμάτων επισκέψεων των Τεχνικών Ασφαλείας και των Ιατρών Εργασίας στις Μονάδες της Τράπεζας και υποβολή τους προς έγκριση στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία.
- Αποστολή των εγκεκριμένων προγραμμάτων επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας σε όλες τις Διευθύνσεις Δικτύου και στις Μονάδες της Διοίκησης της Τράπεζας, προκειμένου να ενημερωθούν έγκαιρα και παραλαβή από τις επιμέρους Μονάδες των Βεβαιώσεων Καλής Εκτέλεσης επισκέψεων Ιατρών Εργασίας και Τεχνικών Ασφαλείας, σύμφωνα με την υφιστάμενη διαδικασία.
- Ενημέρωση και παρακολούθηση της επίλυσης τεχνικών προβλημάτων όλων των Μονάδων της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και τον Τομέα Πυρασφάλειας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις / υποδείξεις των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας των Μονάδων της Τράπεζας, για το 2015, δεν έχουν καταγραφεί στα βιβλία υποδείξεων / παρατηρήσεων των Μονάδων περιστατικά εμφάνισης μυοσκελετικών ασθενειών, εργασιακού στρες και άλλων συναφών ασθενειών.

Επιπλέον σημειώνεται ότι βρίσκονται σε εξέλιξη οι διαδικασίες προκειμένου να επιλεγεί εξωτερικός φορέας για την πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας.

Τραυματισμοί, επαγγελματικές ασθένειες και θάνατοι

Κατά το 2015, καταγράφηκαν 7 εργατικά ατυχήματα τα οποία αντιστοιχούν σε 358 ημερολογιακές απολεσθείσες ημέρες. Οι θάνατοι κατά το 2015 ανήλθαν σε 12.

Επισκέψεις γιατρών και τεχνικών ασφαλείας σε Μονάδες της Τράπεζας (2015)

Έτος	Σύνολο κτηρίων	Σύνολο επισκέψεων ιατρών εργασίας	Σύνολο επισκέψεων τεχνικών ασφαλείας
2015	657	1.331	1.453
2014	664	1.267	1.418

Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας, πραγματοποιούνται στην Εθνική Τράπεζα σεμινάρια σε σχετικά θέματα, όπως πυρασφάλειας, αντιμετώπισης κρίσεων και νομοθεσίας πυρασφάλειας. Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες στα εν λόγω σεμινάρια, σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερώνουν με τη σειρά τους το προσωπικό της Τράπεζας, μέσω προγραμματισμένων παρουσιάσεων.

Παράλληλα, από το 2014, η Τράπεζα μέσω της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου παρείχε στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας υποχρεωτικό e-learning σεμινάριο για θέματα πρώτων βοηθειών.

Ανάλυση εργατικών ατυχημάτων κατά φύλο και γεωγραφική περιοχή (2015)

Γεωγραφική περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες
Αττική	2	2
Υπόλοιπο Ελλάδας	2	1
Σύνολο	4	3
Γενικό σύνολο	7	

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία**

Δείκτης	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Απουσίες – απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	51.172	43.819	67.993	83.630	73.349	72.266	88.045
Απουσίες – απολεσθείσες εργοδοτικές ημέρες λόγω ασθενειών	383.790	328.643	509.948	627.225	542.783	534.768	651.533
Επίσης αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων που προκύπτουν από ή κατά τη διάρκεια της εργασίας	7	2	1	2	3	0	0
Συνολικός αριθμός εργαζομένων (*)	20.144.280	19.138.028	23.617.100	21.606.520	22.395.360	23.505.508	24.115.416

(*) 37 ώρες/εβδ. * 52 εβδ./έτος = 1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο
 1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο * 10.470 εργαζόμενοι = 20.144.280 εργαζομένες.
 (**) Οι ημέρες ασθενείας λογίζονται από την πρώτη ημέρα του συμβάντος

Εκπαιδευθέντες σε θέματα πρώτων βοηθειών (2015)

Έτος	Εκπαιδεύσεις σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Αριθμός εκπαιδευθέντων
2015	Ηλεκτρονικό σεμινάριο πρώτων βοηθειών	6.903

Θέματα Υγείας και Ασφάλειας που Καλύπτονται από Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης*

Προσωπικός προστατευτικός εξοπλισμός	✓
Επιτροπές σε θέματα υγείας και ασφάλειας στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι της διοίκησης και των εργαζομένων	✓
Συμμετοχή των εκπροσώπων των εργαζομένων στις επιθεωρήσεις υγείας και ασφάλειας, στους ελέγχους και τις έρευνες για ατυχήματα	✓
Κατάρτιση και εκπαίδευση	✓
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	✓
Δικαίωμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλούς εργασίας	✓
Περιοδικές επιθεωρήσεις	✓
Διακανονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	✓
Συμμόρφωση με τις συμβάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO)	✓
Δεσμεύσεις σχετικά με τα πρότυπα για τους στόχους επίδοσης ή το επίπεδο της πρακτικής που εφαρμόζεται	✓

*Οι Συμφωνίες μεταξύ Εργαζομένων και Διοίκησης καλύπτουν το σύνολο(100%) των παραπάνω θεμάτων υγείας και ασφάλειας.

ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ ΣΕ ΗΜΕΡΕΣ - ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΦΥΛΟ

ΝΟΜΟΣ	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Αιτωλοακαρνανίας	211	187	398
Αργολίδος	139	458	597
Αρκαδίας	148	88	236
Άρτας	137	56	193
Αττικής	14.357	18.211	32.568
Αχαΐας	343	532	875
Βοιωτίας	111	198	309
Γρεβενών	18	14	32
Δράμας	56	104	160
Δωδεκανήσου	222	191	413
Έβρου	104	151	255
Εύβοιας	525	194	719
Ευρυτανίας	7	59	66
Ζακύνθου	91	52	143
Ηλείας	173	175	348
Ημαθίας	328	35	363
Ηρακλείου	517	157	674
Θεσπρωτίας	46	17	63
Θεσσαλονίκης	1.726	1.956	3.682
Ιωαννίνων	158	138	296
Καβάλας	719	88	807
Καρδίτσας	237	49	286
Καστοριάς	29	10	39
Κέρκυρας	65	89	154
Κεφαλληνίας	65	32	97
Κιλκίς	7	256	263
Κοζάνης	20	72	92
Κορινθίας	114	128	242
Κυκλάδων	242	237	479
Λακωνίας	42	147	189
Λαρίσης	289	285	574
Λασιθίου	93	46	139
Λέσβου	132	123	255
Λευκάδας	60	37	97
Μαγνησίας	114	207	321
Μεσσηνίας	269	449	718
Ξάνθης	120	79	199
Πέλλας	141	276	417
Περίας	203	39	242
Πρέβεζας	142	97	239
Ρέθυμνου	175	91	266
Ροδόπης	335	70	405
Σάμου	159	134	293
Σερρών	208	84	292
Τρικάλων	244	337	581
Φθιώτιδας	267	134	401
Φλώρινας	58	17	75
Φωκίδος	19	19	38
Χαλκιδικής	48	90	138
Χανίων	86	230	316
Χίου	51	77	128
Γενικό σύνολο	24.170	27.002	51.172

Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας

Ο Κανονισμός αποσκοπεί:

- Στην καταγραφή των απαιτούμενων ενεργειών για την πρόληψη και αντιμετώπιση πυρκαγιάς, έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών.
- Στον καθορισμό των ρόλων όλων των εμπλεκόμενων στις διαδικασίες φυσικής ασφάλειας με τον ορισμό πλαισίου αρμοδιοτήτων και ευθυνών και ειδικότερα με την περιγραφή των καθηκόντων και των ευθυνών:
 - των Στελεχών και του προσωπικού των Καταστημάτων.
 - των αρμόδιων Στελεχών της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Στη συμμόρφωση με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Στη διασφάλιση της καλής φήμης, του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και της εμπιστοσύνης της Τράπεζας.
- Στην ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας για την υλοποίηση των πάσης φύσεως ενεργειών που σχετίζονται με θέματα φυσικής ασφάλειας της Τράπεζας.
- Στην αναβάθμιση των ελεγκτικών μηχανισμών που αφορούν τις διαδικασίες που σχετίζονται ή/και αφορούν θέματα φυσικής ασφάλειας της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και Ομίλου, μέσω του αρμόδιου Τομέα της (Τομέας Πυρασφάλειας, Πρόληψης Κινδύνων από Φυσικές Καταστροφές και Πολιτικής Άμυνας), είναι αρμόδια για:

- Την παρακολούθηση της τρέχουσας πρακτικής και των εξελίξεων σε θέματα πυρασφάλειας και μέτρων αντιμετώπισης έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών, τη συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς φορείς, καθώς και την παροχή σχετικών οδηγιών σε όλες τις Μονάδες της Τράπεζας.
- Την αντιμετώπιση θεμάτων πυρασφάλειας των Κεντρικών Υπηρεσιών και των Καταστημάτων του Δικτύου της Τράπεζας.
- Την αξιολόγηση της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των πολιτικών και των διαδικασιών που έχουν θεσπισθεί για θέματα αντιμετώπισης έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών και αφορούν την προστασία των εργαζομένων της Τράπεζας και της συναλλασσόμενης πελατείας.

Στο πλαίσιο των παραπάνω αρμοδιοτήτων της, η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου μεριμνά, μεταξύ άλλων, για:

- Τη συντήρηση, μέσω των συμβεβλημένων εταιρειών και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας, των φορητών πυροσβεστικών μέσων.
- Τη διενέργεια τακτικών και έκτακτων ελέγχων στις Μονάδες της Τράπεζας με σκοπό την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας των συστημάτων πυρασφάλειας και της τήρησης των κανόνων από το προσωπικό της Τράπεζας και των συνεργαζόμενων εταιρειών, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, τους κανονισμούς και το πιστοποιητικό πυροπροστασίας.
- Την εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα πυροπροστασίας, πυρόσβεσης, χρήσης των φορητών πυροσβεστικών μέσων και τη διενέργεια ασκήσεων ετοιμότητας, με σκοπό την πρόληψη και αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων και φυσικών καταστροφών που σχετίζονται με την εκδήλωση πυρκαγιάς, πλημμύρας,

σεισμού, χιονόπτωσης και παγετού, σε συνεργασία με αρμόδιους κρατικούς ή άλλους φορείς και τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου.

- Την παροχή οδηγιών και πληροφοριακού υλικού στους επικεφαλής των Μονάδων για γενικότερα θέματα πυρασφάλειας ή άλλου έκτακτου γεγονότος, με σκοπό τη λήψη σχετικών προληπτικών και κατασταλτικών μέτρων.
- Την παραλαβή και αξιολόγηση εξαμηνιαίων αναφορών (Ιανουάριο και Ιούλιο εκάστου έτους) των Επικεφαλής των Μονάδων με βάση ερωτηματολόγιο (checklist) που θα αποστέλλεται από τη Διεύθυνση μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ).
- Την τοποθέτηση, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και τον Τεχνικό Ασφαλείας, της προβλεπόμενης από τη νομοθεσία ειδικής σήμανσης σε κάθε κτήριο που στεγάζεται Μονάδα της Τράπεζας.
- Την άμεση επίσκεψη σε Μονάδα της Τράπεζας, έπειτα από εκδήλωση πυρκαγιάς που προκλήθηκε από οποιαδήποτε αιτία σε κτήριο Μονάδας (εμπρησμός κ.λπ.) ή άλλου έκτακτου ή καταστροφικού γεγονότος.
- Την παροχή, σε συνεργασία με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς, οδηγιών στις Μονάδες της Τράπεζας που έχουν χαρακτηριστεί ως Ανεξάρτητα Ιδρύματα Πολιτικής Άμυνας (Α.Ι.Π.Α.) για την οργάνωση και το συντονισμό ομάδων στο πλαίσιο του προγράμματος Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης (Π.Σ.Ε.Α.).
- Τη διενέργεια ασκήσεων στα Α.Ι.Π.Α., με τη συνδρομή της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου και των αρμόδιων κρατικών φορέων, προκειμένου να εκπαιδευτεί το προσωπικό στην αποτελεσματική εφαρμογή του προγράμματος Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης σε περίπτωση εκδήλωσης πραγματικού γεγονότος.

Εντός του έτους 2015, ο αρμόδιος Τομέας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, πραγματοποίησε τα ακόλουθα έργα, τα οποία αφορούν σε όλα τα κτήρια της Τράπεζας (Μονάδες Διοίκησης και Καταστήματα):

- Σήμανση και ανάρτηση των φορητών μέσων πυρόσβεσης (ΠΔ 105/1995), για την κατά μόνιμο τρόπο σήμανση των υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς (υλοποιήθηκε σε 456 Κτήρια/Καταστήματα, 79% του συνόλου).
- Κατάρτιση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής (Ν. 3850/2010), για την επισήμανση οδούσεων και εξόδων διαφυγής (αναρτήθηκαν σε 387 Κτήρια / Καταστήματα – 68% του συνόλου).
- Εκπόνηση Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης/Εκκένωσης Εγκαταστάσεων (Ν. 3850/2010) για την αντιμετώπιση κινδύνων πυρκαγιάς και σεισμού και πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης εγκαταστάσεων (πραγματοποιήθηκαν 136 ασκήσεις εκκένωσης το 2015).

Επιπλέον, συνεχίστηκε το έργο της εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα πυρασφάλειας. Κατά τη διάρκεια του έτους 2015 εκπαιδεύτηκαν 2.410 άτομα ενώ, συνολικά, ο αριθμός των εκπαιδευμένων ανέρχεται σε 3.879 άτομα.

Τέλος, διενεργήθηκε η ετήσια συντήρηση των Φορητών Μέσων Πυρόσβεσης των κτηρίων – Καταστημάτων της Τράπεζας και, όπου απαιτήθηκε, έγιναν συντονισμένες ενέργειες με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών για την επίτευξη της έκδοσης των πιστοποιητικών πυροπροστασίας (έχουν ήδη εκδοθεί 603 πιστοποιητικά επί συνόλου 635 κτηρίων – Καταστημάτων της Τράπεζας).

Θέματα Ασφαλείας

Κατά το 2015, από τη Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου:

- Βρίσκεται σε εξέλιξη η β' φάση αναβάθμισης του συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων, μέσω του C.C.TV.
- Έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες του Κέντρου Λήψης Σημάτων Συναγερμού.
- Έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες που αφορούν κλειδώματα πόρτας διαφυγής καθώς και εργασίες που αφορούν ασφαλή όδευση χρηματοποστολών σε Καταστήματα που τηρούν Τ.Α.Τ.Ε.
- Έχουν ολοκληρωθεί, κατά περίπτωση, οι εργασίες θωράκισης χώρων Κεντρικών Χρηματοκιβωτίων.

Όσον αφορά τα περιστατικά ληστειών στα Καταστήματα της Τράπεζας, εφαρμόζεται πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε όσους εργαζόμενους βιώνουν σχετικά περιστατικά.

Κατανομή Προσωπικού Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2015)

Ειδικοί συνεργάτες	2
Προσωπικό ΕΘΝΟDATA	2
Προσωπικό Ασφαλείας ΕΤΕ	149
Προσωπικό Ασφαλείας Ιδιωτικών Εταιρειών στην ΕΤΕ και στον Όμιλο	188
Σύνολο	341

Ενέργειες Υποστήριξης Εργαζομένων σε Περιπτώσεις Περιστατικών Βίας, Ληστείας

Θέτοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων σε υψηλή προτεραιότητα για τη λειτουργία της, η Τράπεζα παρακολουθεί και βελτιώνει συνεχώς τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού της, εξασφαλίζοντας ένα προστατευμένο εργασιακό περιβάλλον. Εντούτοις, παρόλο που οι ληστείες στα Καταστήματα της Τράπεζας εμφανίζουν μείωση σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, η αντιμετώπιση τέτοιου είδους περιστατικών εξακολουθεί να θεωρείται σημαντική. Για το λόγο αυτό η Τράπεζα έχει καθιερώσει μια σειρά από διαδικασίες, προγράμματα και δράσεις, με σκοπό την υποστήριξη των εργαζομένων της σε περιπτώσεις εμφάνισης περιστατικών βίας (ληστείες και λεκτική ή σωματική βία από πελάτες), όπως:

- Τοποθέτηση των θυρών αποτροπής στα Καταστήματα.
- Φύλαξη επιλεγμένων Καταστημάτων και ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης λοιπών κτηρίων.
- Έκδοση οδηγιών για:
 - Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών ληστείας.
 - Ενέργειες και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της ληστείας.
 - Ενέργειες μετά τη ληστεία.
 - Πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της που βίωσαν τέτοια περιστατικά.

Τα συμπτώματα του μετατραυματικού στρες ενός εργαζόμενου που βίωσε μια τέτοια τραυματική εμπειρία μπορεί να εκδηλωθούν αμέσως ή μετά από μερικούς μήνες, έχουν διάρκεια 1-2 μήνες περίπου και η έντασή τους εξαρτάται, αφενός από το βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και αφετέρου από την ψυχολογία του.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο αντιμετώπισης μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις περιστατικών ληστείας, εφαρμόζει εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους που βίωσαν ανάλογη εμπειρία. Το πρόγραμμα αυτό πραγματοποιείται από ειδικό δίκτυο συμβούλων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (ψυχολόγους) και υλοποιείται, είτε σε ομαδικές συνεδρίες, είτε σε ατομικές, ανάλογα με την ανάγκη των εργαζομένων. Παράλληλα η Τράπεζα έχει ενσωματώσει στον Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας πρακτικές αντιμετώπισης πριν και μετά τη ληστεία.

Στόχος του προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης είναι η υποστήριξη των εργαζομένων που έχουν βιώσει περιστατικά ληστείας και παρουσιάζουν μετατραυματικό στρες, καθώς και η προστασία της ψυχικής τους υγείας στον εργασιακό χώρο.

Κατά το 2015 διεπράχθη 1 ληστεία σε Κατάστημα της Εθνικής Τράπεζας.

ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ - ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά Σωματεία. Το 88,14% του προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας κατά το έτος 2015 είναι μέλος σε σύλλογο εργαζομένων, ενώ το 89,44% καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, Σωματεία και Σύλλογοι), όσο και σε ατομικό επίπεδο, μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας. Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, καθώς και η συνεχής επικοινωνία τους με τα σώματα ανώτατης Διοίκησης, εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπων των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Η Τράπεζα συνεργάζεται με τα σωματεία των εργαζομένων για όλα τα θέματα που τους αφορούν, χωρίς να υπάρχουν δραστηριότητες κατά τις οποίες το δικαίωμα στην ελευθερία του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων να τίθεται υπό αμφισβήτηση. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις υπογράφονται οι επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις εργασίας, οι οποίες καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα των εργασιακών σχέσεων. Επιπλέον, εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν σε συμβούλια που λαμβάνουν αποφάσεις για τα θέματα που σχετίζονται με εργαζόμενους, όπως πειθαρχικά, προαγωγές, τοποθετήσεις κ.λπ.

Διαβούλευση με τους εκπροσώπους των εργαζομένων για την υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Εντός του 2014 υπογράφηκαν 2 Ειδικές Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, οι οποίες αφενός θεσμοθέτησαν διευκολύνσεις στους όρους δανειοδότησης του Προσωπικού της Τράπεζας (επιμήκυνση διάρκειας, μείωση επιτοκίου, δυνατότητα συγκέντρωσης ληξιπρόθεσμων οφειλών κ.α.) και αφετέρου καθόρισαν τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις ένταξης των εργαζομένων των τ. FBB και PROBANK στις διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού Εργασίας της ΕΤΕ.

Δεδομένης της λήξης της ισχύος της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας στις 31/12/2015, είναι σε εξέλιξη οι σχετικές συλλογικές διαπραγματεύσεις για την υπογραφή νέας, διαδικασίας που αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του επόμενου έτους. Όσον αφορά την Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, η οποία λήγει επίσης στις 31/12/2015, έχει συμφωνηθεί η παράταση της ισχύος της μέχρι και 31/3/2016, οπότε ακολούθως θα λάβει χώρα η υπογραφή της νέας ΕΣΣΕ.

Στην Τράπεζα λειτουργούν οι παρακάτω σύλλογοι Εργαζομένων:

- Σύλλογος Υπαλλήλων Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας (ΣΥΕΤΕ): Ιδρύθηκε το 1917. Σύμφωνα με το καταστατικό του «έχει ως σκοπό την προστασία και προαγωγή των ηθικών, οικονομικών και επαγγελματικών συμφερόντων των μελών του».

Περισσότερες πληροφορίες για το ΣΥΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.syete.gr

- Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα (ΣΥΤΑΤΕ): Ιδρύθηκε το 1945 με την επωνυμία «Σύλλογος Εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα - Ταμιακών Τεχνικών και Κλάδου Ασφάλειας» με διακριτικό τίτλο ΣΥΤΑΤΕ. Ο Σύλλογος λειτουργεί με το νέο αναθεωρημένο καταστατικό του από το 2001.

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΥΤΑΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.syatate.gr

- Σύλλογος Επιστημονικού Προσωπικού της Τράπεζας (ΣΕΠΕΤΕ): Ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των πτυχιούχων εργαζομένων της Τράπεζας.

Περισσότερες πληροφορίες για τους σκοπούς και τις δράσεις του ΣΕΠΕΤΕ είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συλλόγου www.sepete.gr

- Σύλλογος Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων Α.Ε. (ΣΥΠΕΤΕ - ΠΠΕΘΝΑΚ): Ιδρύθηκε το 1945 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, «Εθνική Ακινήτων Α.Ε.».
- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην προσωπικού ΕΘΝΟΚΑΡΤΑΣ (ΣΕΕΤΕ-ΠΠΕ): Ιδρύθηκε το 1975 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας, «Εθνοκάρτα Α.Ε.».
- Σύλλογος Εργαζομένων ΕΤΕ πρώην Ethodata. Ιδρύθηκε το 2010, με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας «Ethodata Α.Ε.».

Προσωπικό ανά Σύμβαση εργασίας και τύπο απασχόλησης

Προσωπικό ανά σύμβαση εργασίας	2015
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας	9.364
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από συλλογική σύμβαση εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας), εκ των οποίων:	1.106
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	1.051
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	55
Συνολικό προσωπικό	10.470
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	1.176
Εποχικοί εργαζόμενοι	91
Προσωπικό ανά τύπο απασχόλησης	2015
Πλήρους απασχόλησης	10.432
Μερικής απασχόλησης	38
Συνολικό προσωπικό	10.470

ΣΤΟΧΟΙ 2016

- Υλοποίηση εθελούσιας εξόδου προσωπικού της Τράπεζας.
- Ολοκλήρωση έργου ενιαίου Κανονισμού Εξειδικευμένου Προσωπικού της Τράπεζας
- Ολοκλήρωση έργου διατύπωσης προτάσεων για το δανειακό χαρτοφυλάκιο του Προσωπικού της Τράπεζας και επικαιροποίηση Κανονισμού Ατομικών Δανείων.
- Εφαρμογή PMS για τα Ανώτατα Στελέχη της Τράπεζας, την Vojvodjanska Banka και την Εθνική Χρηματιστηριακή.
- Μετατάξεις προσωπικού της Τράπεζας και εντάξεις Ειδικών Συνεργατών.
- Προαγωγές όλων των βαθμίδων του προσωπικού, κάλυψη κενών θέσεων Διευθυντών και Υποδιευθυντών σε Μονάδες του Δικτύου και κάλυψη κενών θέσεων σε Μονάδες της Διοίκησης
- Συνέχιση της θωράκισης της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της, στο πλαίσιο των συνεχιζόμενων δράσεων του Τομέα Πυρασφάλειας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου με εκπαίδευση / ενημέρωση προσωπικού, επισκέψεις Στελεχών του Τομέα σε Κτήρια της Τράπεζας, σήμανση και ανάρτηση φορητών μέσων πυρόσβεσης, εκπόνηση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής, πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης, κ.ά.
- Εμφάνιση του ασφαλιστικού παρελθόντος των υπαλλήλων της Τράπεζας από το ΤΣΠΕΤΕ στο Σύστημα ATLAS (ηλεκτρονική εμφάνιση ενσήμων όλων των περιόδων προ του 8ου/2008 για όσους ήταν ασφαλισμένοι στο ΤΣΠΕΤΕ).
- Πρακτική άσκηση φοιτητών σε Μονάδες της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα).
- Πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.
- Ανανέωση της υποστήριξης προγραμμάτων σπουδών που οδηγούν στην απόκτηση διεθνούς επαγγελματικής πιστοποίησης.
- Ανανέωση της υποστήριξης εκμάθησης ξένων γλωσσών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων προγραμμάτων για τη διατήρηση / ανανέωση υφιστάμενων πιστοποιήσεων που προβλέπονται από το Νόμο (κοινοτική οδηγία MIFID) για την παροχή Τραπεζοασφαλιστικών και Επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Εμπλουτισμός και διεύρυνση του μακροχρόνιου προγράμματος «Ακαδημία Πίστης».
- Σχεδιασμός στοχευμένων προγραμμάτων για τις Μονάδες ειδικής διαχείρισης και αναδιάρθρωσης πιστοδοτήσεων.
- Δημιουργία προγράμματος εκπαίδευσης Νέων Διευθυντών Καταστημάτων.
- Επέκταση κύκλων εκπαίδευσης για τυπικές θέσεις εργασίας.
- Συνέχιση της συστηματικής διερεύνησης των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού και ενίσχυση του συμβουλευτικού και καθοδηγητικού ρόλου της Επιλογής Προσωπικού.
- Σχεδιασμός και πιλοτική εφαρμογή Προγραμμάτων Καριέρας, Διαδοχής και Διοίκησης Ταλέντου του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου.
- Σχεδιασμός προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας για ανώτατα στελέχη.
- Ανάπτυξη νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων με θέμα: α) «Ανθρώπινα Δικαιώματα και Επιχειρηματικότητα», από κοινού με τη Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου και β) «Κώδικας Ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας» (e-learning).

- Διαρκής αναβάθμιση και διεύρυνση των παρεχομένων ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών (εσωτερικής παραγωγής εκπαιδευτικών βίντεο, webinars κλπ.) με παράλληλη ενίσχυση της δέσμευσης και παρακίνησης των εργαζομένων.
- Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας και για τις λοιπές θέσεις εργασίας καθώς και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ λόγω αλλαγών που θα προκύψουν στην οργανωτική δομή της Τράπεζας.
- Παροχή συνδρομής στις Θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους.
- Υλοποίηση του ετήσιου επιχειρησιακού προγραμματισμού σε Ανθρώπινο Δυναμικό στην Τράπεζα και τον Όμιλο, λαμβάνοντας υπόψη τις προτεραιότητες που τίθενται και τους διαθέσιμους πόρους.
- Συμμετοχή σε Επιτροπές για την αξιολόγηση στελεχών αναφορικά με τη δυνατότητα κάλυψης εξειδικευμένων αναγκών της Τράπεζας και του Ομίλου, είτε μέσω προσλήψεων είτε μέσω μετακινήσεων, από και προς άλλες Εταιρείες του Ομίλου.
- Η ανάπτυξη / αναθεώρηση πολιτικών και διαδικασιών ανθρωπίνου δυναμικού ως εξής:
 - Υποβολή προς έγκριση στο ΔΣ της Πολιτικής Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου και διάδοσή της στην Τράπεζα και τον Όμιλο.
 - Ολοκλήρωση της κατάρτισης της διαδικασίας περιγραφών θέσεων εργασίας στην Τράπεζα.
 - Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, της Πολιτικής Ταξιδίων καθώς και των θεσμικών κειμένων του πλαισίου παροχών και εξόδων.
- Παρακολούθηση του κόστους συγκεκριμένων κονδυλίων παροχών, εξόδων και ειδικού εξοπλισμού και υποβολή διοικητικών αναφορών και προτάσεων επί του εξορθολογισμού του κόστους ή άλλων σχετικών θεμάτων, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Αντιστοίχιση των καταβαλλόμενων παροχών και εξόδων με τα θεσμικά κείμενα των θυγατρικών του Ομίλου τους με στόχο την καλύτερη παρακολούθησή τους ως προς τα προβλεπόμενα σε επίπεδο εταιρείας ή / και Ομίλου.
- Προγραμματισμός νέας διεξαγωγής Προγράμματος Εναλλαγής Θέσεων Εργασίας 2016-2017 (Job Rotation).
- Ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου του πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών IKY-ETE και πρόσληψη με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης, διάρκειας 2 ετών, των υποτρόφων που ολοκλήρωσαν επιτυχώς το Α' Στάδιο του Προγράμματος.
- Υλοποίηση νέων Προγραμμάτων Internship «i-work@nbg».
- Συνέχιση προγράμματος πρακτικής άσκησης τελειόφοιτων προπτυχιακών φοιτητών ελληνικών ΑΕΙ.
- Συμμετοχή σε ημέρες σταδιοδρομίας και λοιπές διοργανώσεις επιλεγμένων Πανεπιστημιακών ιδρυμάτων / τμημάτων.
- Συμμετοχή Στελεχών της Τράπεζας σε ειδική ομάδα έργου (task-force) στο πλαίσιο προώθησης και υλοποίησης στην Ελλάδα του «European Pact4Youth», το οποίο μεταξύ άλλων στοχεύει στα ακόλουθα:
 - Την προώθηση προγραμμάτων πρακτικής άσκησης και επαγγελματικής κατάρτισης.
 - Την αποτελεσματικότερη διασύνδεση της ακαδημαϊκής κοινότητας με την αγορά εργασίας.

- Συνδρομή στη Διοίκηση μέσω:
 - Παροχής διοικητικής πληροφόρησης για θέματα ανθρώπινου δυναμικού.
 - Παροχής ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων.
 - Μηνιαίας παρακολούθησης του προϋπολογισμού του κόστους μισθοδοσίας προσωπικού και κατάρτισής του για το επόμενο έτος.
- Ολοκλήρωση Β' φάσης αναβάθμισης συστήματος επιτήρησης των Καταστημάτων, μέσω του Control Room της Τράπεζας.
- Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων Κεντρικών χρηματοκιβωτίων κατά περίπτωση, κ.λπ.).
- Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων της Τράπεζας.
- Θωράκιση Κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από διενεργούμενους ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.

Με Ευθύνη για
το Περιβάλλον



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αιφύρο ανάπτυξη και βασικό πυλώνα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα με συντονισμένες ενέργειες εντάσσει συνεχώς στην επιχειρηματική της δραστηριότητα διαδικασίες και αναλαμβάνει δράσεις που αποσκοπούν στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Τα παραπάνω επιτυγχάνονται μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας. Παράλληλα, η προστασία των οικοτόπων, η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση εργαζομένων και πελατών, αλλά και άλλες περιβαλλοντικές δράσεις που έχουν ενταχθεί στην επιχειρηματική της κουλτούρα, περιορίζουν περαιτέρω τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που προκαλούνται από τη λειτουργία της.

Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία προκύπτει τόσο από τη Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής, που έχει θεσπίσει και εφαρμόζει, όσο και από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Αναλυτικότερα βλέπε:

- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας & του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Πλαίσιο ΕΚΕ / Πολιτική ΕΚΕ της Τράπεζας και του Ομίλου).
- Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής της ΕΤΕ: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Με Ευθύνη για το Περιβάλλον / Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής).
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί & Αρχές Λειτουργίας).

Αρχή της Πρόληψης

Η Εθνική Τράπεζα, κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων χρηματοδότησης, λαμβάνει υπόψη της την αρχή της πρόληψης, τόσο στον επιχειρησιακό σχεδιασμό όσο και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Η λειτουργία της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, δεν εμπεριέχει εγγενώς αυξημένες πιθανότητες εμφάνισης άμεσου περιβαλλοντικού κινδύνου (όπως μια βαριά βιομηχανία). Παρόλα αυτά, η Εθνική Τράπεζα αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις, υιοθετώντας βασικές αρχές του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου, που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα δημοσίευσε για 9η συνεχή χρονιά, μέσω του Ανεξάρτητου Μη - Κερδοσκοπικού Οργανισμού CARBON DISCLOSURE PROJECT, ο οποίος διαθέτει τη μεγαλύτερη βάση δεδομένων πρωτογενών εταιρικών πληροφοριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή, στοιχεία αναφορικά με θέματα στρατηγικής της για την αντιμετώπιση του φαινομένου του θερμοκηπίου, καθώς επίσης και δεδομένα που αφορούν στη χρήση νερού και τις εκπομπές CO₂ που προέρχονται από τις δραστηριότητές της.

ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στους δυνητικούς κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επίπτωση της κλιματικής αλλαγής και άπτονται της αειφορίας σε ευρύτερο επίπεδο. Σύμφωνα με έκθεση του United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), με τίτλο «Climate Change & the Financial Services Industry - Threats and Opportunities», οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής είναι ήδη ορατές στον τραπεζικό και ασφαλιστικό κλάδο σε διεθνές επίπεδο. Η κλιματική αλλαγή επιφέρει σημαντικούς κινδύνους στα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και σε τραπεζικούς πελάτες - δανειολήπτες, λόγω της επιβολής αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αέριων ρύπων του θερμοκηπίου, της αύξησης των ασφαλίσιμων, της αρνητικής κοινής γνώμης σχετικά με τις ρυπαίνουσες βιομηχανίες και των φυσικών καταστροφών.

Οι κίνδυνοι που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή είναι:

- Φυσικοί κίνδυνοι.
- Επιχειρηματικοί κίνδυνοι.
- Νομοθετικοί και ρυθμιστικοί κίνδυνοι.

Ωστόσο, ενώ οι κίνδυνοι από την κλιματική αλλαγή είναι ορατοί, παρουσιάζονται ταυτόχρονα και σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, τις οποίες η Εθνική Τράπεζα προτίθεται να αξιοποιήσει. Ενδεικτικά, η διαμόρφωση μιας οικονομίας που θα παράγει λιγότερους ρύπους σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, θα προσδώσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στους οργανισμούς που έχουν ήδη δράσει προληπτικά προς αυτή την κατεύθυνση, ενώ παράλληλα θα αναδείξει δυναμικά νέες αγορές και καινοτόμα προϊόντα για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, οι οποίες θα αποτελέσουν ένα νέο πεδίο δραστηριοποίησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Στο πλαίσιο εφαρμογής της δέσμευσης της Εθνικής Τράπεζας για μια περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία, η Τράπεζα έχει αναπτύξει από το 2004 και εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

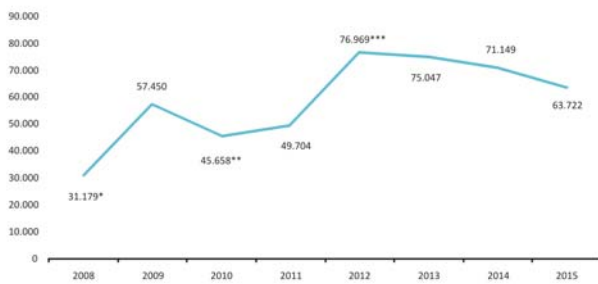
Μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, έχουν αναλυθεί οι συνολικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας και ως συνέπεια έχουν καθοριστεί οι ακόλουθοι πέντε βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας:

1. Η εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων γενικότερα.
2. Ο εξορθολογισμός των επαγγελματικών μετακινήσεων.
3. Η αποτελεσματική διαχείριση του χαρτιού και των στερεών αποβλήτων.
4. Η εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες.
5. Η εφαρμογή πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες.

Αναλυτικότερα βλέπε:

www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Με Ευθύνη για το Περιβάλλον / Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης)

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ (ΣΕ MWh)

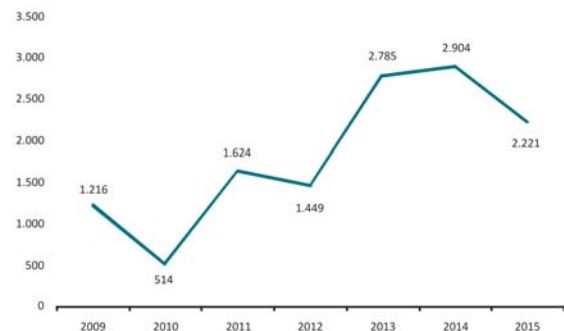


* Οι μετρήσεις για το 2008 αφορούν κατανάλωση σε κτήρια της Τράπεζας, που καλύπτουν εμβαδόν μεγαλύτερο από το 1/3 του συνολικού εμβαδού των κτηρίων της στην Ελλάδα.

** Σημειώνεται ότι, για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος κατά το 2010, έχει γίνει αναμόρφωση στοιχείων και συμπεριελήφθησαν επιπλέον καταναλώσεις που εντοπίστηκαν κατά το 2012 σε λογαριασμούς με αναδρομικές χρεώσεις.

*** Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εμφανίζεται κατά το 2012 αυξημένη έναντι του 2011 εξαιτίας της κεντροποίησης της παρακολούθησης και καταγραφής των σχετικών δαπανών από την Τράπεζα. Μέσω αυτής της διαδικασίας παρακολουθούνται πλέον από την Τράπεζα συγκεντρωτικά το σύνολο των παροχών ηλεκτρικής ενέργειας. Στην κατανάλωση του 2012 συμπεριλαμβάνονται κατά συνέπεια και κτήρια της Τράπεζας για τα οποία δεν υπήρχαν κατά το παρελθόν διαθέσιμα στοιχεία.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ (ΣΕ MWh)



Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Με γνώμονα την προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περικοπής λειτουργικών δαπανών, αποφασίστηκε η δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος παρακολούθησης της κατανάλωσης των φυσικών πόρων. Ο σχεδιασμός του εν λόγω συστήματος ολοκληρώθηκε εντός του 2015 και η εφαρμογή του άρχισε τον Ιανουάριο του 2016. Εντός του συστήματος αυτού εντάχθηκαν αναδρομικά όλα τα σχετικά με την κατανάλωση φυσικών πόρων στοιχεία για τα έτη 2013-2015. Στο πλαίσιο αυτό έχει ήδη κεντροποιηθεί η καταγραφή της κατανάλωσης φυσικού αερίου, πετρελαίου, ηλεκτρικού ρεύματος και νερού.

Διαχείριση Ενέργειας

Η διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της περιβαλλοντικής ευθύτητας της Τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2015, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

- Ολοκληρώθηκε η υποκατάσταση του πετρελαίου θέρμανσης από φυσικό αέριο σε δύο κτήρια της Τράπεζας.
- Έγινε αντικατάσταση 19.000 φωτιστικών PL 2X18 W και 2X26 W με αντίστοιχα νέας τεχνολογίας LED των 14 W και 18 W αντίστοιχα, με την οποία επιτεύχθηκε εξοικονόμηση της τάξης των 1.900.000 kWh (6.840GJ) ή €190.000 κατ' έτος περίπου. Από την έως και το 2015 εγκατάσταση 48.824 λαμπτήρων νέας τεχνολογίας επιτεύχθηκε εξοικονόμηση ενέργειας 3,77GWh (13.572GJ) ή €451,962,74.
- Η έκδοση πιστοποιητικών ενεργειακής απόδοσης σε ιδιόκτητα κτήρια της Τράπεζας, αποτελεί την πρώτη φάση για τεχνική επέμβαση ενεργειακής αναβάθμισης σε κτήρια, στα οποία καταγράφεται χαμηλή ενεργειακή βαθμίδα. Ολοκληρώθηκαν οι ενεργειακές αναβαθμίσεις σε δώδεκα κτήρια Διοίκησης, ενώ βρίσκονται σε εξέλιξη σε έξι ακόμη κτήρια (όλα στην περιοχή Αττικής-Πειραιά). Σε εξέλιξη βρίσκονται επίσης, οι εργασίες ενεργειακής αναβάθμισης σε έξι κτήρια ακόμη. Υπό δημοπράτηση βρίσκονται οι μελέτες ενεργειακής αναβάθμισης σε έξι κτήρια. Τέλος, υπό μελέτη βρίσκονται οι ενεργειακές αναβαθμίσεις σε τρία κτήρια.
- Βρίσκεται σε εξέλιξη η εργολαβία που αφορά στην ενεργειακή διαχείριση του DATA CENTER της Τράπεζας.

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας για το 2015 ανήλθε σε 259.280,32GJ.

Αναλυτικότερα, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας το 2015 για ηλεκτρικό ρεύμα και θέρμανση ανήλθε σε 246.423,17GJ.

Συγκεκριμένα:

- Η κατανάλωση ενέργειας ηλεκτρικού ρεύματος των 526 καταμετρημένων κτηρίων της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα) και των Offsite ATMs κατά το 2015, ανήλθε σε 63.722,09 MWh (229.399,53 GJ). Από την κατανάλωση αυτή, εκτιμάται ότι το ποσοστό της ενέργειας που προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές αντιστοιχεί σε 16,77%, όπως αυτό δηλώνεται από τους παρόχους.

Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2015 από:

- Φυσικό αέριο (193.260,02 m³) ανήλθε σε 2.221,23 MWh (7.996,44GJ)
- Πετρέλαιο θέρμανσης (247.390,97 lt) εκτιμάται σε 2.507,55 MWh (9.027,20 GJ)

Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (2015)*

Είδος Καυσίμου	Ποσότητα (ltr)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων
Πετρέλαιο	52.315,12	
Βενζίνη	315.889,75	
Υγραέριο	1.711,97	
Σύνολο	369.916,84	3.571 MWh (12.857 GJ)
		Πλήθος αυτοκινήτων
Πετρέλαιο		45
Βενζίνη		206
Υγραέριο		1
Σύνολο		252

* Η Τράπεζα καταμετρά αναλυτικά την κατανάλωση ενέργειας του στόλου των αυτοκινήτων που χρησιμοποιεί και για τα οποία διαθέτει κάρτα καυσίμων για τον εφοδιασμό τους.

Κεντρική απενεργοποίηση των σταθμών εργασίας (PC) των Μονάδων της Τράπεζας

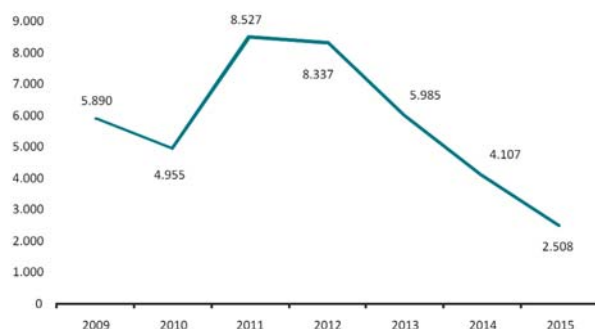
Πραγματοποιείται μετά τις 19:00 ή τις 22:00, ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε Μονάδας. Εκτιμάται ότι με το μέτρο αυτό η Τράπεζα εξοικονομεί ενέργεια 772.200KWh (2.779,92 GJ) ετησίως.

Μείωση Εκπομπών

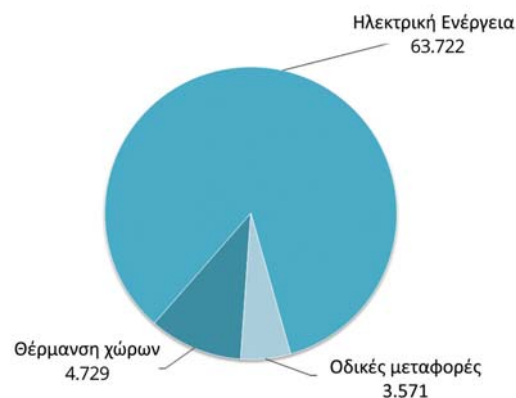
Η Εθνική Τράπεζα και το 2015 συνέχισε την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα, μέσω της λήψης μέτρων που αφορούν:

- Στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της.
- Στην προμήθεια και αναβάθμιση του εξοπλισμού της.
- Στον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΑΠΟ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟ (ΣΕ MWh)



ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ MWh ΚΑΤΑ ΤΟ 2015



Εκπομπές αερίων CO₂ από κατανάλωση ενέργειας* (2015)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO ₂ σε τόνους
Ηλεκτρικό Ρεύμα (1)	63.021,15
Θέρμανση χώρων [Φυσικό Αέριο (2) + Πετρέλαιο θέρμανσης (3) (4)]	435,36 + 661,99 = 1.097,35
Οδικές Μεταφορές (5)	942,86
Σύνολο	65.061,36

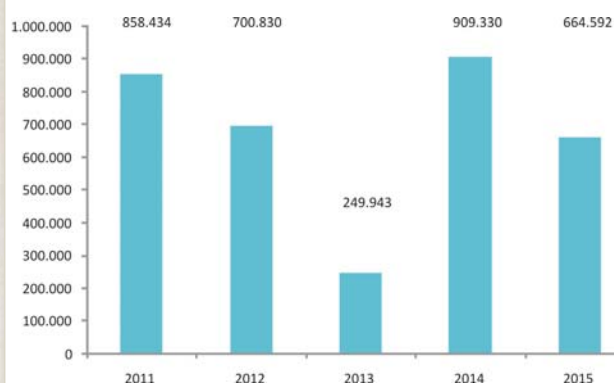
* Συντελεστές μετατροπής υπολογισμού εκπομπών αερίων CO₂:

- (1) 0,989 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (2) 0,196 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (3) 0,264 Kg CO₂ / KWh ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)].
- (4) 10,136 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου θέρμανσης σε KWh [Βάσει GHG Protocol] από το 2015 και μετά. Μέχρι και το 2014 ίσχυε συντελεστής 9,9 KWh / lt.
- (5) 10,31 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου κίνησης σε KWh [Βάσει GHG Protocol].

Οι άμεσες εκπομπές του Φαινομένου Αερίου του Θερμοκηπίου (score 1) υπολογίστηκαν σε 2.040,21 t CO₂ eq (1. οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του IPCC 2006 2. Για τις οδικές μεταφορές υπολογίστηκαν μόνο οι εκπομπές CO₂ καθώς δεν είναι διαθέσιμα τα στοιχεία για την απόσταση που διένυσαν τα αυτοκίνητα του στόλου).

Οι έμμεσες εκπομπές ανήλθαν σε 63.181,16 t CO₂ eq. (οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από την απογραφή εκπομπών αερίων του φαινομένου θερμοκηπίου και στοιχεία της EUROSTAT)

ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ (ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΜΙΛΙΑ*)



* 1,852 χλμ./μίλι ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

ΕΚΠΟΜΠΕΣ CO₂ ΑΠΟ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ*)



* 0,00013 tn CO₂/χλμ. ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

Εξορθολογισμός μετακινήσεων και «Πολιτική Ταξιδιών της Τράπεζας»

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο εξορθολογισμού των μετακινήσεων των στελεχών της έθεσε σε ισχύ από το 2013 την «Πολιτική Ταξιδιών της Τράπεζας» η οποία έχει ως σκοπό τον καθορισμό ενιαίου πλαισίου, που θα διέπει τις εκτός έδρας μετακινήσεις των εργαζομένων στην Τράπεζα. Σκοπός της ανωτέρω Πολιτικής είναι:

- Η ενιαία και ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων.
- Η ασφαλής και άνετη μετακίνηση και διαμονή των εργαζομένων.
- Η αποτελεσματικότερη διαχείριση των δαπανών που σχετίζονται με τις μετακινήσεις και τα υπηρεσιακά ταξίδια των εργαζομένων.
- Η ορθολογικότερη διαχείριση των υπηρεσιακών μετακινήσεων, μέσω της κεντρικής διαχείρισής τους.
- Η εναρμόνιση με τις αρχές του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας.

Παράλληλα, επισημαίνεται ότι, η Τράπεζα για την εξυπηρέτηση του ανθρώπινου δυναμικού της και τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, διαθέτει υπηρεσιακά λεωφορεία για τη μεταφορά του από και προς τους χώρους εργασίας του για ορισμένα κτήρια τα οποία βρίσκονται εκτός του κέντρου της Αθήνας. Αναλυτικότερα:

Μετακινήσεις εργαζομένων προς και από τον χώρο εργασίας με μισθωμένα από την Τράπεζα λεωφορεία (2015)

Χώρος εργασίας	Δρομολόγια λεωφορείων	Μετακινούμενο προσωπικό κατά μέσο όρο	
Κτήριο Γέρακα	16 (8 προσέλευση και 8 αποχώρηση)	280 άτομα	Από και προς κεντρικές συνοικίες Αθήνας και Πειραιά
Κτήριο Γέρακα	<ul style="list-style-type: none"> ■ 12 δρομολόγια κυκλικής κατεύθυνσης από το Σταθμό του Μετρό Δουκίσσης Πλακεντίας προς το Κτήριο Γέρακα και αντίστροφα (6 προσέλευση και 6 αποχώρηση) ■ 8 δρομολόγια (4 προσέλευση και 4 αποχώρηση) 	560 άτομα	Από και προς κεντρικές συνοικίες Αθήνας και Πειραιά
Κτήριο οδού Πειραιώς	2 (1 προσέλευση και 1 αποχώρηση)	80 άτομα	Από το Σταθμό ΜΕΤΡΟ Κεραμεικός προς το Κτήριο οδού Πειραιώς
Κτήριο Λεωφ. Αθηνών	6 δρομολόγια (3 προσέλευση και 3 αποχώρηση)	185 άτομα	Από το Σταθμό ΜΕΤΡΟ Μεταξουργείου προς το Κτήριο Λεωφ. Αθηνών

Μείωση Άμεσων Εκπομπών

Μερικά από τα σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2015 για τις μετακινήσεις του προσωπικού, είναι τα ακόλουθα:

- Αυξήθηκαν τα παρεχόμενα προγράμματα εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης του προσωπικού (e-learning) και ανέρχονται πλέον στα 43.
- Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει 39 συστήματα τηλεδιασκέψεων (Video Conference) σε Μονάδες της στην Ελλάδα και σε θυγατρικές της στο εξωτερικό.
- Στο πλαίσιο της διαρκούς αναζήτησης σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης, το 2015 πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Τράπεζα πιλοτικές διοργανώσεις εικονικής τάξης (webinars), με ζωντανή παρακολούθηση μέσω τηλεδιάσκεψης. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο εκπαίδευσης δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκπαιδευτούν και να αλληλεπιδράσουν με τον εισηγητή σε πραγματικό χρόνο χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τη θέση εργασίας τους, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο δραστικά στην μείωση των αντίστοιχων επιπτώσεων στο περιβάλλον.
- Κατά το 2015 η Τράπεζα συνέχισε την αποκεντρωμένη διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, σε πόλεις της επαρχίας στις οποίες διαθέτει υποδομές εκπαίδευσης, προκειμένου να αποφεύγονται μετακινήσεις και ταξίδια του προσωπικού.
- Προκειμένου να μειωθούν οι μετακινήσεις του προσωπικού, η Υποδιεύθυνση Επιλογής της Τράπεζας πραγματοποίησε, σε αρκετές περιπτώσεις, συνδυασμό συνεντεύξεων με εκπαίδευση, κατά τις ημέρες και ώρες που οι συνάδελφοι είχαν προσέλθει για παρακολούθηση ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων (π.χ. σεμινάρια νεοπροσληφθέντων). Επίσης, πραγματοποίησε συνεντεύξεις για Μονάδες της Τράπεζας στην Ελλάδα και θυγατρικές της στο εξωτερικό μέσω video conference.
- Κατά το 2015, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε 19 υβριδικά αυτοκίνητα. Τα υβριδικά αυτοκίνητα χαρακτηρίζονται για τη χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου, καθώς και για χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

Η παροχή των υπηρεσιών της Τράπεζας συνεπάγεται μετακινήσεις πελατών από και προς τα Καταστήματα. Η Τράπεζα έχει μεριμνήσει προς την κατεύθυνση του περιορισμού των εν λόγω μετακινήσεων, τόσο σε επίπεδο περιορισμού του πλήθους των επισκέψεων, όσο και σε επίπεδο μείωσης των χιλιομετρικών αποστάσεων που χρειάζεται να διανύουν οι πελάτες της όταν απαιτείται η επίσκεψή τους σε σημείο εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

Το πρώτο επίπεδο επιτυγχάνεται με αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες διενεργούνται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών internet banking και phone banking, καθώς και μέσω της αναβάθμισης του εναλλακτικού δικτύου mobile banking. Με τον τρόπο αυτό, οι πελάτες δεν χρειάζεται να προσέλθουν σε σημείο εξυπηρέτησης, αλλά εξυπηρετούνται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, ελαχιστοποιώντας την επίδραση της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή.

Το δεύτερο επίπεδο επιτυγχάνεται με την ορθολογική ανάπτυξη και ευρεία γεωγραφική κατανομή των δικτύων της Τράπεζας (φυσικών Μονάδων: 526 Καταστήματα και 43 Γραφεία Συναλλαγών καθώς και μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών: 1.443 ATMs και 48 APS). Στη στρατηγική ανάπτυξης των δικτύων της η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη κριτήρια, όπως η χιλιομετρική απόσταση μεταξύ των Μονάδων της και η υψηλή επισκεψιμότητα του σημείου, με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιούνται οι απαραίτητες μετακινήσεις για την καθημερινή εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Καταστήματα & ATMs)

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές Simple pay και Simple pay spot

Simple pay	2015	2014
Εγγεγραμμένοι	57.343	25.486
Αριθμός Συναλλαγών	85.304	60.553
Ύψος Συναλλαγών (σε € εκατ.)	14	11
Simple pay spot	2015	
Εγγεγραμμένοι έμποροι	393	
Αριθμός Συναλλαγών	182.451	
Ύψος Συναλλαγών (σε € εκατ.)	18	

Χρήστες Εναλλακτικών Δικτύων και Σχετικές Συναλλαγές*

Internet – Phone – Mobile Banking

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Νέοι χρήστες	236.280	92.209	102.338	101.142	72.085	67.367	97.000	75.000
Σύνολο χρηστών	1.106.236	869.956	777.747	675.409	574.267	502.182	434.000	337.000
Αριθμός συναλλαγών (εγχρήματες)**	21.543.316**	14.711.744**	62.947.504	54.791.000	44.667.000	37.200.000	30.944.000	23.620.000
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	30.623	25.190	20.000	18.245	17.233	19.187	17.314	14.757

ATM

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αριθμός συναλλαγών	130.209.691	111.893.090	103.350.728	100.528.878	100.642.625	110.157.582	90.486.147	86.435.487
Ύψος συναλλαγών (σε € εκατ.)	17.347	16.509	15.601	16.255	17.949	21.437	18.026	17.572

* Τα στοιχεία αφορούν καθαρά στη χρήση των καναλιών internet – phone – mobile banking συνολικά καθώς και τη χρήση του δικτύου ATM. Κατά τη διάρκεια του 2015, πραγματοποιήθηκαν συνολικά άνω των 151 εκατομμυρίων συναλλαγών στα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank, αξίας € 47,9 δισ. περίπου. Μόνο στο Internet – Phone – Mobile Banking εγγράφηκαν 236.280 νέοι χρήστες, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό χρηστών κατά 27,16% σε σχέση με το 2014. Αντίστοιχα, οι εγχρήματες συναλλαγές στα εν λόγω κανάλια ανήλθαν πλέον σε 21,5 εκατ., αξίας 30.623 σε € εκατ..

** Στο πλήθος συναλλαγών μέχρι το 2013 απεικονιζόταν το σύνολο εγχρήματων και πληροφοριακών. Από το 2014 τα στοιχεία αφορούν μόνον τις εγχρήματες συναλλαγές.

Στιβάδα του Όζοντος

Αναφορικά με τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό της μείωσης της στιβάδας του όζοντος, η Τράπεζα εστιάζει τόσο στα ψυκτικά συστήματα που διαθέτει ή προμηθεύεται, όσο και στα κατασβεστικά. Η πλειονότητα των κλιματιστικών μηχανημάτων που είναι εγκατεστημένα στα κτήρια της Τράπεζας, έχουν αντικατασταθεί με μηχανήματα νεότερης τεχνολογίας, ενώ κάθε παλιό μηχάνημα που δεν επιδέχεται επισκευή, αντικαθίσταται από νέο. Οι συσκευές αυτές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410).

Το 2015, έγινε αλλαγή κλιματιστικών μηχανημάτων που λειτουργούσαν με R-22 με αντίστοιχα μηχανήματα που χρησιμοποιούν ψυκτικό υγρό φιλικό προς το περιβάλλον, σε πέντε Καταστήματα (Βόρεια Ελλάδα). Αντίστοιχα, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, έχουν αντικατασταθεί όλα τα συστήματα πυρόσβεσης που περιείχαν halon, με νέα υλικά πιο φιλικά προς το περιβάλλον. Αντί αυτού χρησιμοποιείται το οικολογικό υλικό FM-200.

Συγκεκριμένα:

- Σταθερά μέσα με το υλικό FM200, το οποίο είναι μέσο κατάσβεσης, με περιορισμένο χρόνο ζωής στην ατμόσφαιρα, μηδενική ικανότητα μείωσης του όζοντος (Ozone Depletion Potential - ODP), καθώς και εξαιρετικά χαμηλή συνεισφορά στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (Global Warming Potential - GWP).
- Φορητά μέσα με το αδρανές αέριο του διοξειδίου του άνθρακος (CO₂).

Με τις παραπάνω δράσεις, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει, ώστε να έχει στην κατοχή της συστήματα που περιέχουν όσο το δυνατόν λιγότερο επιβλαβητικές προς το περιβάλλον χημικές ουσίες.

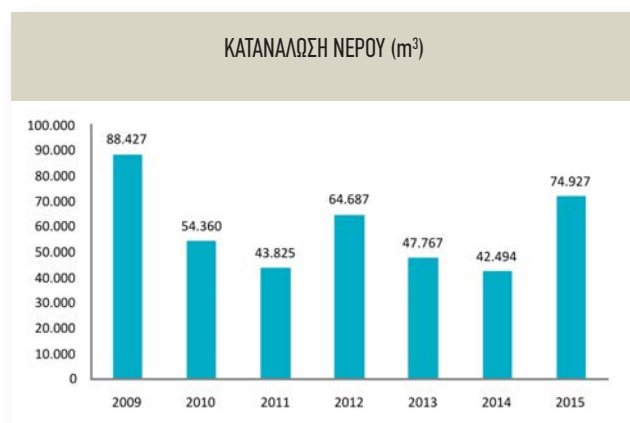
Διαχείριση Νερού

Η Εθνική Τράπεζα έχει αναγνωρίσει τη σημασία της διαχείρισης του πόσιμου νερού, καθώς αυτό αποτελεί σημαντικό φυσικό πόρο, ο οποίος δέχεται συνεχώς πιέσεις από τις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Το σύνολο της κατανάλωσης νερού από την Εθνική Τράπεζα προέρχεται από το δημόσιο δίκτυο ύδρευσης. Λόγω της φύσης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας η κύρια χρήση νερού αφορά στους χώρους υγιεινής και την καθαριότητα των χώρων εργασίας. Η χρήση υδροψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτό επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου.

Η συνολική κατανάλωση νερού κατά το 2015, ανήλθε σε 74.927 m³ και αφορά σε 309 σημεία καταγραφής (50 κτήρια Διοίκησης και 259 Καταστήματα).

Σημεία Καταγραφής και Κατανάλωση Νερού							
Έτος	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Κατανάλωση νερού	88.427	54.360	43.825	64.687	47.767	42.494	74.927
Σημεία καταγραφής	319	253	227	219	309	309	309



Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται υλικά, τα οποία αφορούν κυρίως σε είδη εξοπλισμού και αναλώσιμα υλικά γραφείου. Οι κυριότερες προμήθειες της Τράπεζας σε υλικά είναι: γραφική ύλη, λαμπτήρες, μπαταρίες, UPS, αναλώσιμα είδη γραφείου, αναλώσιμα εκτυπωτικών μηχανημάτων, χαρτί, ηλεκτρονικοί υπολογιστές και λοιπές ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές.

Διαχείριση και Ανακύκλωση Χαρτιού

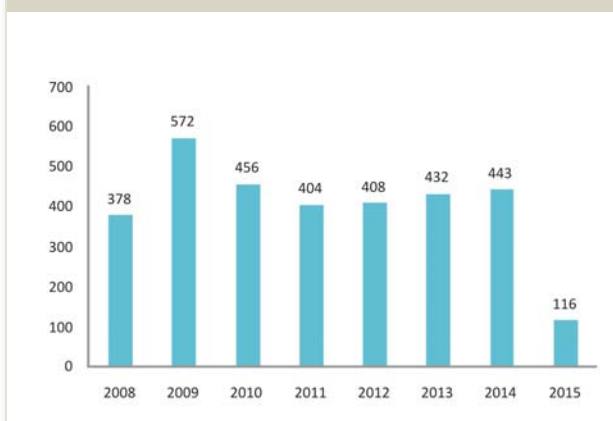
Στην καθημερινή λειτουργία της Τράπεζας, το χαρτί αποτελεί τον κύριο όγκο των παραγόμενων στερεών αποβλήτων της. Από το 2011 η διαχείριση της αλληλογραφίας της Τράπεζας (εσωτερική και προς τρίτους) υλοποιείται πλήρως μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση των εκτυπώσεων και της κατανάλωσης χαρτιού. Το 2015 διακινήθηκαν μέσω ΣΗΔΑ 971.263 έγγραφα εξοικονομώντας περίπου 1.924.526 σελίδες εκτυπώσεων.

Εντός του 2015 συνεχίστηκε η ανάπτυξη νέων διαδικασιών/συναλλαγών υποκαθιστώντας άλλες που απαιτούσαν σημαντικό αριθμό εκτυπώσεων με αποτέλεσμα τη μείωση της συνολικής κατανάλωσης χαρτιού. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν επίσης 16 νέα πρότυπα στο ΣΗΔΑ. Η περαιτέρω ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας και η αποδοχή τους από την πελατεία της, βοήθησε σημαντικά στη μείωση των εκτυπώσεων των συναλλαγών από τα Καταστήματά της.

Η Τράπεζα έχει ήδη δρομολογήσει τη διακοπή των έγχαρτων ειδοποιητηρίων καταναλωτικών δανείων και πιστωτικών καρτών και την αντικατάστασή τους με ηλεκτρονικά i-statements, μέσω της υπηρεσίας i-bank (internet banking ETE), ενέργεια η οποία αποσκοπεί στην εξοικονόμηση περιβαλλοντικών πόρων (χρήση χαρτιού).

Η Τράπεζα και κατά το 2015, συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού στα κτήρια Διοίκησης και Καταστήματά της, με αποτέλεσμα να δοθούν συνολικά προς ανακύκλωση 116 τόνοι χαρτιού. Η Τράπεζα διαθέτει κατ' έτος το ποσό το οποίο εισπράττεται από την ανακύκλωση χαρτιού υπέρ του Λογαριασμού Επικούρησης Υπαλλήλων Ε.Τ.Ε. Το ποσό αυτό κατά το 2015 ανήλθε στα €7.349,93.

ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ (ΣΕ ΤΟΝΟΥΣ)



Συμμετοχή Προσωπικού σε Προγράμματα e-learning και εξοικονόμηση χαρτιού (2010 - 2015)

Έτος	Αριθμός						Ποσοστά επί του συνολικού αριθμού εκπαιδευσεων					
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Διοργανώσεις	439	244	151	159	88	66	43,51%	23,42%	25,21%	24,80%	16,03%	11,85%
Συμμετοχές	16.958	14.809	6.145	6.354	4.133	1.592	69,96%	59,39%	51,44%	47,20%	39,11%	17,26%
Εξοικονόμηση Σελίδων Α4	2.661.281**	2.303.849*	1.330.450	676.728	733.493	288.666	-	-	-	-	-	-

* Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 244 διοργανώσεις 29 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

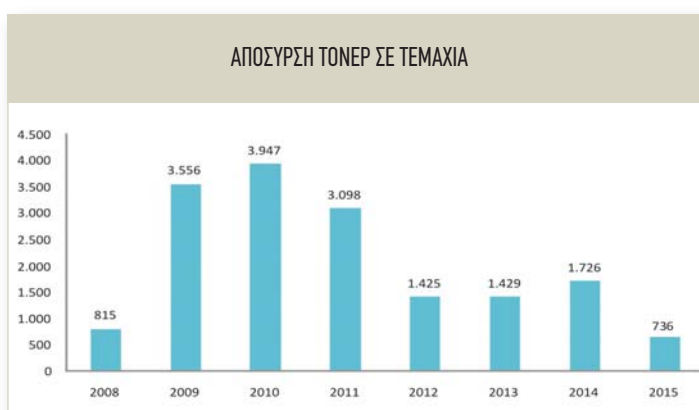
** Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 439 διοργανώσεις 43 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

Διαχείριση Τόνερ

Κατά το 2015, η συνολική προμήθεια μελανιών εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών ανήλθε σε 1.548 τεμάχια. Από αυτά ανακυκλώθηκαν 736 τα οποία συλλέχθηκαν από Μονάδες της Τράπεζας στις οποίες εφαρμόζεται το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης, ενώ παράλληλα αποσύρθηκαν για ανακύκλωση από τις εταιρείες υποστήριξης του προγράμματος MPS ακόμη 1.894 τεμάχια τόνερ.

Από το 2014, ολοκληρώθηκε η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη, της εξυπηρέτησης των εκτυπωτικών αναγκών Managed Print Services (M.P.S.) Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του συνόλου πλέον του

Δικτύου των Καταστημάτων. Οι Μονάδες Διοίκησης στεγάζονται σε περίπου 40 κτήρια ενώ το Δίκτυο αριθμεί 567 σημεία γεωγραφικά κατανεμημένα σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο της παραπάνω συμφωνίας, περιλαμβάνεται και η φιλική προς το περιβάλλον διαχείριση των αποβλήτων, που προκύπτουν από τα αναλώσιμα των συσκευών. Αποτέλεσμα αυτού του προγράμματος, είναι η μείωση των εκτυπώσεων με συνεπακόλουθα αποτελέσματα τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και μελανιών. Το έργο επιτυγχάνει την κεντρική διαχείριση των εκτυπωτικών αναγκών. Το σύνολο των χρηστών, που εξυπηρετούνται πλέον από το σύστημα, ανέρχεται σε περίπου 10.500 άτομα. Επίσης το έργο αναμένεται να επεκταθεί σε θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας οι οποίες συστεγάζονται σε κτήρια με Κεντρικές Υπηρεσίες της Τράπεζας. Τα προσδοκώμενα οφέλη είναι η μείωση του εκτυπωτικού-λειτουργικού κόστους κατά 25-35%.



Διαχείριση Συσσωρευτών

Η Τράπεζα ανακυκλώνει συστηματικά μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών στον αδειοδοτημένο φορέα ΣΥΔΕΣΥΣ Α.Ε., τους συσσωρευτές τους οποίους χρησιμοποιεί. Κατά το 2014 και 2015, δεν κρίθηκε ως απαραίτητη η απόσυρση συσσωρευτών από τους χώρους της Τράπεζας λόγω απαξίωσής τους.

Διαχείριση Μικρών Μπαταριών

Κατά το 2015, μέσω της εταιρείας ΑΦΗΣ Α.Ε., συγκεντρώθηκαν προς ανακύκλωση 4.771 Kg μικρών μπαταριών από τα 650 σημεία συλλογής, που καλύπτουν το σύνολο των κτηριακών μονάδων της Τράπεζας, καθώς και των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.



Διαχείριση Αποβλήτων Φωτιστικών Ειδών και Λαμπτήρων

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας, υλοποιήθηκε και το 2015 το πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης σε όλο το δίκτυο των κτηρίων της (461 σημεία συλλογής: Διοίκηση και Καταστήματα). Μέσω αδειοδοτημένων φορέων, αποσύρθηκαν σε συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης 1.942 kg λαμπτήρων.

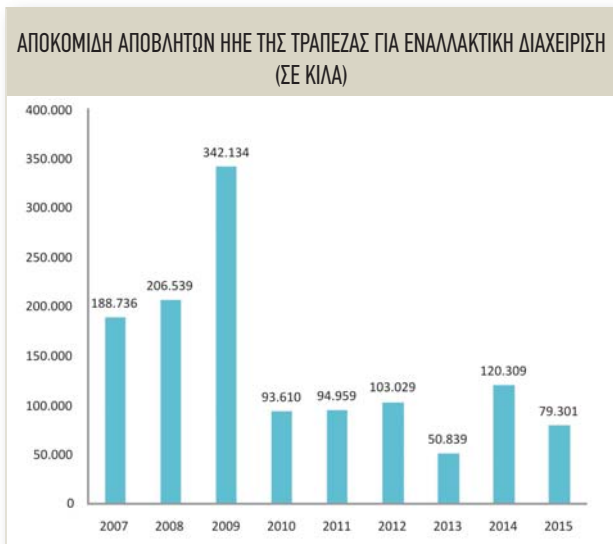


Διαχείριση Εξοπλισμού

Με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων από την προμήθεια και χρήση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (pc, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ), η Τράπεζα επιδιώκει τόσο την επαναχρησιμοποίηση του εξοπλισμού αυτού, όσο και την παράδοση του απαξιωμένου εξοπλισμού σε εξωτερικό πιστοποιημένο φορέα, για την περαιτέρω διαχείριση και ανακύκλωση.

Κατά το 2015, παραδόθηκαν στο φορέα «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» προς ανακύκλωση 79.301 Kg ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που συλλέχθηκαν από τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας (187 σημεία συλλογής με 230 ειδικούς κάδους).

Επιπλέον, δόθηκαν για δωρεά σε διάφορους φορείς 606 τεμάχια μηχανογραφικού και λοιπού μηχανολογικού εξοπλισμού καθώς και 542 τεμάχια επίπλων.



Περιβαλλοντικά Κριτήρια Προμηθειών

Η Τράπεζα επιδιώκει να ενεργεί υπεύθυνα και στο πεδίο των προμηθειών που πραγματοποιεί, στοχεύοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, καθώς και στην άσκηση έμμεσης πίεσης για βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών της.

Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για το λόγο αυτό, περιλαμβάνει στην αξιολόγηση των προμηθευτών της περιβαλλοντικά κριτήρια, όπως:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων (π.χ. χαμηλή ενεργειακή κατανάλωση).
- Συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις, που αφορούν σε περιβαλλοντικά ζητήματα (π.χ. αποφυγή χρήσης επικίνδυνων χημικών ουσιών).
- Συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης στο τέλος του κύκλου ζωής των προϊόντων.

Από το 2013, η Τράπεζα ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας στο σύνολο των προκηρύξεων διαγωνισμών και συμβάσεων με προμηθευτές της, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, σχετικά με ζητήματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων / εργασιακών δικαιωμάτων και της παιδικής εργασίας, την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.

Ανακυκλώσιμο και Ανακυκλωμένο Χαρτί

Το 2015, η Τράπεζα για το σύνολο των προμηθειών της σε χαρτί (A4, A3, καθώς και ειδικές εκτυπώσεις) προμηθεύτηκε ανακυκλώσιμο χαρτί με σήμανση EU Ecolabel πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας FSC (Forest Stewardship Council) ή PEFC (Programme for the Endorsement of the Forest Certification). Το χαρτί αυτό είναι λευκασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον. Το συνολικό βάρος των προμηθειών ανακυκλώσιμου χαρτιού A3 και A4 ανήλθε στα 454.387 κιλά.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Για την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τη χρήση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, η Τράπεζα εφαρμόζει περιβαλλοντικά κριτήρια, τα οποία διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά:

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνουν δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση / εναλλακτική διαχείρισή τους.
- Τα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνουν πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

Υπεύθυνη Χρηματοδότηση - Αξιολόγηση και Διαχείριση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων, το οποίο υλοποιείται μέσω του Συστήματος Risk Analyst, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's KMV, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο της. Στο μοντέλο αυτό της αξιολόγησης περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου κλάδου, η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του κάθε κλάδου οικονομικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων, η οποία διαβαθμίζεται σε τρία επίπεδα (υψηλό, μεσαίο και χαμηλό) και είναι εναρμονισμένη με τον ανεξάρτητο διεθνή οργανισμό Ethical Investment Research Services (EIRIS).

Επίσης, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων με γνώμονα τη στήριξη επιχειρηματικών ενεργειών που αποσκοπούν στην ενίσχυση της απασχόλησης και την προστασία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι, στις δανειακές συμβάσεις με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγιεινομικής νομοθεσίας, από πλευράς του Πιστούχου και των τυχόν Εγγυητών, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από πλευράς της Τράπεζας. Ρυπογόνες επιχειρηματικές δραστηριότητες, χωρίς τη λήψη των απαραίτητων μέτρων, θεωρούνται ανεπιθύμητες με βάση την πιστωτική πολιτική.

Από την Τράπεζα ενισχύονται και υποστηρίζονται δραστηριότητες που αναπτύσσουν το συνολικό περιβαλλοντικό δυναμικό της χώρας, όπως:

- Παραγωγή «πράσινων», παραδοσιακών και βιολογικών προϊόντων.
- Υποδομές (Ο.Τ.Α. κ.λπ).
- Επενδύσεις περιβαλλοντικής προστασίας, «καθαρής» τεχνολογίας, πιστοποίησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, εξοικονόμησης ενέργειας και φυσικών πόρων.
- Συμμετοχή σε χρηματοδοτικά σχήματα «περιβαλλοντικών» προγραμμάτων ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας.
- Έρευνα και ανάπτυξη (R&D) περιβαλλοντικών προϊόντων και πρακτικών.

Η Τράπεζα δεν προβαίνει στη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που έχουν απαγορευθεί από Κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενδεικτικά αναφέρονται: η εμπορία προστατευόμενης άγριας πανίδας, η παραγωγή και εμπορία ραδιενεργών υλικών και χημικών ουσιών που έχουν απαγορευθεί από διεθνή πρωτόκολλα, η μεταφορά και απελευθέρωση στο φυσικό περιβάλλον γενετικά τροποποιημένου υλικού κ.ά.

Για τη χρηματοδότηση διαφόρων δραστηριοτήτων, λαμβάνονται υπόψη γνωμοδοτήσεις και μελέτες των αρμοδίων αρχών, καθώς και ανεξάρτητων εκτιμητών με εξειδίκευση στο εκάστοτε αντικείμενο για την αξιολόγηση και εποπτεία του περιβαλλοντικού κινδύνου. Επίσης, σύμφωνα με την Πιστωτική Πολιτική της Τράπεζας, η αξιολόγηση των Κινδύνων διενεργείται με βάση την πλατφόρμα Risk Analyst (η οποία περιλαμβάνει και περιβαλλοντικά κριτήρια).

Η αξιολόγηση διενεργείται τουλάχιστον κάθε 12 μήνες (σε ορισμένες περιπτώσεις η συχνότητα της είναι μεγαλύτερη, 4-6 μήνες) καθώς και με επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με Πελατεία (R.M's) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, σε ετήσια βάση, παρακολουθείται η συμμόρφωση με συμβατικά συμφωνημένους όρους, με επιτόπιες επισκέψεις εξειδικευμένων κλιμακίων της Δ/σης Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο τακτικών επανεκτιμήσεων ακινήτων & βιομηχανικών μονάδων.

Σημειώνεται ότι, όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Μεγάλων Έργων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται, εφόσον απαιτηθεί, κατά περίπτωση (ad hoc) από εξειδικευμένους περιβαλλοντικούς συμβούλους που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών. Οι σύμβουλοι αυτοί, διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας και την έκδοση των σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 24 έργων της Διεύθυνσης Μεγάλων Έργων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι περιβαλλοντικοί σύμβουλοι, ενώ για κάθε έργο απαραίτητη προϋπόθεση για την εκταμίευση του δανείου αποτελεί η συμμόρφωση με τους ισχύοντες περιβαλλοντικούς όρους και η έκδοση των σχετικών αδειών και πιστοποιητικών.

Προστασία της Βιοποικιλότητας

Για την Εθνική Τράπεζα, η ευθύνη προς το περιβάλλον και η εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμελιώδη λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει διαδικασίες πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης των περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, ενώ παράλληλα δεσμεύεται να συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία, απορρίπτοντας αιτήματα για χρηματοδοτήσεις σε προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, σε συνέχεια της πολυετούς ευαισθητοποίησής της σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, χορηγεί κάθε χρόνο χρηματικό ποσό για την προστασία και βέλτιστη διαχείριση σημαντικών βιοτόπων της χώρας.

Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές

Για τη χρηματοδότηση έργων και γενικότερα για την πραγματοποίηση επενδύσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχείρηση ή γενικότερα το φορέα υλοποίησης, αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εκάστοτε Αρμόδιες Αρχές, η οποία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων μελέτη για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του έργου (π.χ. χρηματοδότηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, Έργων υποδομών, Εθνικών Οδών, Μετρό, κ.λπ.). Η συμμόρφωση προς τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση εκταμίευσης των δανείων. Σε ό,τι αφορά τις συμβάσεις κοινοπρακτικών και ομολογιακών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα, προβλέπονται όροι σύμφωνα με τους οποίους ο Εκδότης και οι τυχόν Εγγυητές οφείλουν να τηρούν την εκάστοτε ισχύουσα περιβαλλοντική και υγειονομική νομοθεσία. Μετά την εκταμίευση, τυχόν περιβαλλοντικές επιπτώσεις των έργων που χρηματοδοτήθηκαν καλύπτονται μέσω ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων

Η Τράπεζα προχώρησε άμεσα στη λήψη όλων των ενδεδειγμένων μέτρων σε ό,τι αφορά στον καθαρισμό κτηρίων και στην αποκατάσταση τυχόν ζημιών, έπειτα από σχετική αναφορά-παράπονο. Στο πλαίσιο αυτό ξεκίνησε όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για την άμεση αντιμετώπιση των 11 αυτών περιπτώσεων.

ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στο ενδιαφέρον της κοινωνίας και των πελατών της για υπηρεσίες και προϊόντα τα οποία συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος, υποστηρίζει επενδύσεις για την υλοποίηση έργων φιλικών προς το περιβάλλον.

Πράσινα Προϊόντα

Η Εθνική Τράπεζα, αφουγκραζόμενη τα μηνύματα των καιρών, διαπιστώνοντας και εκτιμώντας τους κινδύνους που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή και την υποβάθμιση του περιβάλλοντος και αντιλαμβανόμενη τις νέες ευκαιρίες που παρουσιάζονται για ανάπτυξη πράσινων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που ενθαρρύνουν και επιβραβεύουν την πράσινη επιχειρηματικότητα, έχει λάβει μία σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της χρηματοδότησης έργων και τεχνολογιών, που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Εθνική Τράπεζα, μέχρι σήμερα, έχει δημιουργήσει τα ακόλουθα πράσινα τραπεζικά προϊόντα, τα οποία συνεισφέρουν θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος:

- Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» για συμμετοχή στο ομώνυμο πρόγραμμα του ΥΠΕΚΑ σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. (πρώην ΤΕΜΠΜΕ) με 383 εγκρίσεις δανείων για το 2015.
- «Πράσινο Δάνειο» με ειδικούς προνομιακούς όρους, με σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο «ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟ ΣΠΙΤΙ» για Εγκατάσταση Φωτοβολταϊκού Συστήματος σε οικίες.
- Δάνειο «Εστία Πράσινη» για την αγορά, επισκευή ή κατασκευή ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στην ευρωπαϊκή πρωτοβουλία JESSICA (Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas/Κοινή Ευρωπαϊκή Υποστήριξη για Βιώσιμες Επενδύσεις σε Αστικές Περιοχές) με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια € 83,3 εκατ.

Στις υποστηριζόμενες δράσεις για χρηματοδότηση από το πρόγραμμα JESSICA, περιλαμβάνονται ενδεικτικά η αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, η αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος, η αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η ανάπτυξη υψηλής τεχνολογίας δικτυώσεων και υποδομών ενέργειας, κ.λπ. Έργα που μπορούν να υπαχθούν στο πρόγραμμα αφορούν σε:

- Επαναξιοποίηση εγκαταλελειμμένων περιοχών.
- Αστικές Υποδομές (χώροι στάθμευσης και πρασίνου, διαμόρφωση υποδομών δρόμων).
- Δημόσια Δίκτυα (μεταφοράς, ύδρευσης, αποχέτευσης, ενεργειακά).
- Υποδομές ανάπτυξης επιχειρηματικότητας (τεχνολογικά πάρκα κ.λπ).
- Υγεία / εκπαίδευση (νοσοκομεία, κέντρα αποκατάστασης κ.λπ).
- Τουρισμό (ξενοδοχεία, χώροι αναψυχής).
- Αποκατάσταση ιστορικών κτηρίων.
- Πολιτιστικά κέντρα και χώρους αναψυχής πολλαπλών χρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συμμετείχε στη χρηματοδότηση έργου για τη δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Απορριμμάτων στη Δυτική Μακεδονία με το ποσό των €5.320.000 (χρηματοδότηση



ΦΠΑ). Κατασκευαστικό κόστος έργου χωρίς ΦΠΑ €35,4 εκατ., συνολικό κόστος έργου χωρίς ΦΠΑ €43,5 εκατ. και συνολικό κόστος έργου με ΦΠΑ €49 εκατ. Υπό εξέταση τελούν επίσης, δύο ακόμη αιτήματα χρηματοδότησης παρεμφερών έργων σχετικά με απορρίμματα σε Σέρρες και Ήπειρο.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες σχετικά με τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας βλέπε επίσης Ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Ιδιώτες / Οικολογικές λύσεις, Ενότητα: Επαγγελματίες και Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις / Συγχρηματοδοτούμενα Δάνεια, Ενότητα: Επιχειρήσεις / Ειδικές Πιστοδοτήσεις και Ενότητα: Επιχειρήσεις & Financial Institutions/ Project Finance).

Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2015, ήταν η χρηματοδότηση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, που αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η Εθνική Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας, υψηλής τεχνογνωσίας, καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για θετικότερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει εξειδικευμένη ομάδα στελεχών, η οποία ασχολείται συστηματικά με την πιστοδότηση επενδύσεων ΑΠΕ, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές μεγάλων έργων, καθώς και μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Τα δάνεια για τη χρηματοδότηση επενδύσεων στον Τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και τη συστηματική διαχείριση αστικών και εμπορικών αποβλήτων, συμβάλλουν στον περιορισμό εκπομπής ρύπων CO₂.

Ειδικότερα, κατά το 2015 εγκρίθηκε η πιστοδότηση με €76 εκατ. περίπου επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ μεγάλων επιχειρήσεων συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους €88 εκατ. και ισχύος περίπου 69 MW για Αιολικά Πάρκα. Αντίστοιχα το ύψος των χρηματοδοτήσεων στον τομέα ΑΠΕ μεσαίων επιχειρήσεων ανήλθε στο 5,46% επί του συνόλου των χρηματοδοτήσεων αυτής της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας. Κατά το 2015, οι νέες εγκρίσεις για συμμετοχή σε πιστοδοτήσεις επενδύσεων σε ΑΠΕ ανήλθαν στο ποσό των €6,6 εκατ.

Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)

Επενδύσεις ΑΠΕ	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Αιολικά Πάρκα	122,20	277,00	109,50	12,10	0,00	200,80	303,40	121,70
Υδροηλεκτρικά έργα	0,50							
Φωτοβολταϊκά έργα	2,22	31,72	266,82	232,20	267,31	174,64	63,70	30,40
Λοιπά	0,80	2,00	1,70	1,30	7,20	0,00	10,00	0,00
Σύνολο Έργων	125,72	310,72	378,02	245,50	274,51	375,44	377,10	152,10

Ναυτιλία

Στον τομέα της Ναυτιλίας, η Τράπεζα στόχευσε στη στήριξη του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου της, δεδομένης της συνεχιζόμενης ύφεσης στην αγορά των φορτηγών ξηρού φορτίου με την προσπάθεια κυρίως υλοποίησης ρυθμίσεων / αναδιαρθρώσεων δανείων.

Το χαρτοφυλάκιο της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών ανέρχεται σε €2.359 εκατ., αποτελεί το 19% του συνολικού επιχειρηματικού (domestic

corporate) καρτοφυλακίου της Τράπεζας και περιλαμβάνει 295 χρηματοδοτούμενα πλοία μέσω διμερούς ή κοινοπρακτικού δανεισμού εξυπηρετώντας 110 χρηματοδοτούμενους πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό ο δανεισμός που αφορά σε χρηματοδότηση πλοίων από 0-5 ετών ανέρχεται σε €575,24 εκατ., εκ των οποίων €189,64 εκατ. αφορούν Double Hull δεξαμενόπλοια. Στις δανειακές συμβάσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση των διεθνών περιβαλλοντικών κανονισμών, από πλευράς του πλοιοκτήτη, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από πλευράς της Τράπεζας.

Στο χώρο των δεξαμενοπλοίων, λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα, ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν πλοία που τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές πρόληψης ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας περιβάλλοντος.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στη συνεχή βελτίωση της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, στην ενίσχυση της επιχειρηματικής περιβαλλοντικής κουλτούρας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, προέβη κατά το 2015, σε μια σειρά από ενέργειες:

Προσωπικό

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Τράπεζας έχουν οριστεί από το 2011 αρμόδια στελέχη και αναπληρωτές τους σε όλες τις Μονάδες της (Διοίκηση και Καταστήματα). Παράλληλα, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω 4 δημοσιευμάτων στο περιοδικό «ΠΡΩΤΟΙ ΕΜΕΙΣ» και 33 ανακοινώσεων στο intranet για ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και για θέματα που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση της Τράπεζας (1 άρθρο και 4 ανακοινώσεις), αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.

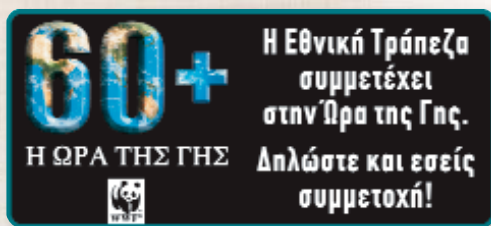
E-Learning "Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση"

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και ειδικότερα των δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, το 2010 σχεδιάστηκε και διατέθηκε για εκπαίδευση του Προσωπικού ηλεκτρονικό σεμινάριο με θέμα «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση». Το ηλεκτρονικό αυτό σεμινάριο, μετά από τέσσερα χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας, βρίσκεται σε διαδικασία επικαιροποίησης και αναβάθμισης του περιεχομένου του ώστε να διατεθεί εκ νέου στο προσωπικό της Τράπεζας για εκπαίδευση.

«Μάθετε το ενεργειακό σας αποτύπωμα!»: Ανάπτυξη Ηλεκτρονικού Εργαλείου–Υπολογιστή Ενεργειακού Αποτυπώματος στον διαδικτυακό ιστότοπο της Τράπεζας για την προώθηση των πράσινων προϊόντων.

Με στόχο την προβολή και προώθηση των "πράσινων" χρηματοδοτικών προϊόντων, αλλά και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των πελατών της, η Τράπεζα προχώρησε στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού quiz – υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος για τους επισκέπτες του διαδικτυακού της ιστότοπου.





Μέσω του υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος (energy footprint), ο κάθε επισκέπτης έχει τη δυνατότητα, συμπληρώνοντας στοιχεία και δεδομένα που αφορούν στην ενεργειακή του κατανάλωση τόσο στο σπίτι, όσο και από τις καθημερινές του μετακινήσεις, να μαθαίνει ποια είναι η επιβάρυνση στο περιβάλλον με τον υπολογισμό της συνολικής έκλυσης διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα. Στη συνέχεια, δίνεται η δυνατότητα να κατευθυνθεί σε ένα ειδικό section για την αναζήτηση των καταλληλότερων λύσεων με σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος, αλλά και την εξοικονόμηση κόστους μέσα από μια εύχρηστη πλατφόρμα παρουσίασης των εξειδικευμένων "πράσινων" χρηματοδοτικών προγραμμάτων που προσφέρει η Τράπεζα. Μάλιστα, ενημερώνεται για τη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας που θα αποκομίσει, ανάλογα με την ενεργειακή παρέμβαση που τον ενδιαφέρει να υλοποιήσει.

Για την αρτιότερη επιστημονικά και τεχνικά ανάπτυξη του συγκεκριμένου εργαλείου, την αξιοπιστία, την εγκυρότητα, καθώς και την εφαρμογή συγκεκριμένης επιστημονικής μεθοδολογίας στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων, ο εν λόγω υπολογιστής αναπτύχθηκε με τη συνεργασία του Εργαστηρίου Επιχειρησιακής Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Διαχείρισης του Τμήματος Περιβάλλοντος του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η Ώρα της Γης"

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε, για έβδομη συνεχή χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η Ώρα της Γης", διακόπτοντας συμβολικά για μία ώρα τον εξωτερικό φωτισμό σε 5 κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.

Στόχοι 2016

- Χρηματοδοτική στήριξη του κλάδου των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας με επιλεκτική χρηματοδότηση βιώσιμων επενδύσεων μεγάλων επιχειρήσεων, στήριξη επενδύσεων με εφαρμογή νέων τεχνολογιών ΑΠΕ (π.χ. ηλιοθερμία, βιομάζα κ.λπ.) και χρηματοδότηση μεσαίας κλίμακας επενδύσεων μέσω των διαθέσιμων κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων.
- Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.
- Διάθεση δανείων σε μεσαίες επιχειρήσεις για επενδύσεις σε Α.Π.Ε. από νέο δάνειο Μ.Μ.Ε. το οποίο υπέγραψε η Τράπεζα με την Ε.Τ.Επ.
- Προώθηση εγκρίσεων σχεδίων προς ένταξη στο πρόγραμμα JESSICA για χρηματοδότησή τους από το Ταμείο Περιβάλλοντος.
- Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.
- Στήριξη της πελατείας, μέσω της χρηματοδότησης, κατά προτεραιότητα, αλλαγών, παρεμβάσεων κ.τ.λ. που συμβάλλουν στη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης και στην αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
- Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank) με τη μεταφορά των συναλλαγών σε ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης και επέκταση των δυνατοτήτων τραπεζικής

εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληρωμών i-bank με το σχεδιασμό νέων λειτουργικών και μηχανογραφικών βελτιώσεων των συστημάτων.

- Λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων για τον περιορισμό της διατύπωσης αναφορών-παραπόνων σχετικά με την υποβάθμιση του περιβάλλοντος από σκουπίδια που εγκαταλείπονται από τρίτους σε ακίνητα ιδιοκτησίας της Τράπεζας.
- Επέκταση / παραγωγική λειτουργία επόμενων φάσεων SAP/SRM (ηλεκτρονική κατάρτιση και διαχείριση Συμβάσεων, ηλεκτρονική αποστολή και διαχείριση παραγγελιών).
- Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.
- Υλοποίηση Portal Διεύθυνσης Προμηθειών.
- Ανάπτυξη Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών και σχετικών διαδικασιών ελέγχου της εφαρμογής του κατά την περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.
- Επέκταση ηλεκτρονικής τιμολόγησης
- Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.
- Σε ό,τι αφορά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Εθνική Τράπεζα με γνώμονα την πεποίθηση ότι οι επενδύσεις στον τομέα της πράσινης ενέργειας και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων, αποτελούν δραστηριότητες που συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας και στην προστασία του περιβάλλοντος, χρηματοδοτεί επενδυτικά σχέδια, με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση επιχειρηματικών εγκαταστάσεων, καθώς και την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

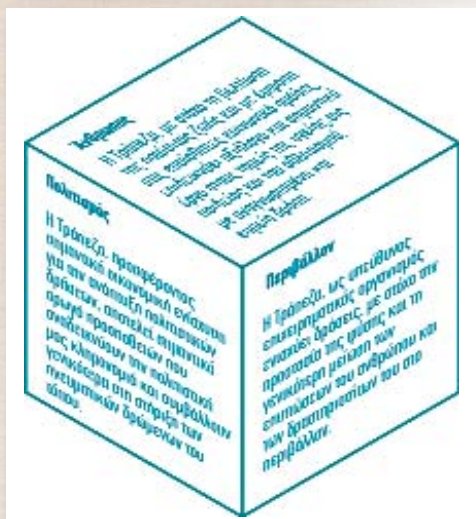
Με Ευθύνη για
την Κοινωνία



ευθύνη

εταιρική κοινωνική δράση

ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Εξέλιξη Χορηγικού Προγράμματος της Τράπεζας

Οικονομικά Στοιχεία	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008*	2007*
Χορηγικό Πρόγραμμα (σε εκατ. €)	8,7	18,8	9,96	9,3	14,3	19,7	23,1	17,6	15,3

* Στα παραπάνω ποσά δεν περιλαμβάνεται η χορηγία για την ενίσχυση των πυρόπληκτων περιοχών, αφού αποτέλεσε έκτακτο γεγονός (έτη χορηγικής ενίσχυσης: 2007 και 2008).

Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της, η Εθνική Τράπεζα συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά. Κατά το 2015 η Τράπεζα συνέβαλε ουσιαστικά στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην πρόοδο και την ευημερία της ελληνικής κοινωνίας, στην προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και στη διάσωση και διαφύλαξη του ελληνικού πολιτισμού.

Κατά το 2015, παρά την τρέχουσα ιδιαίτερα δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Εθνική Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, συνέχισε την παράδοσή της και ανέπτυξε χορηγικό πρόγραμμα ύψους €8,7 εκατ. Στο πλαίσιο αυτό, στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης άμεσα, καθώς και μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος και του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ «ΕΥΘΥΝΗ»

Το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης «Ευθύνη», της Εθνικής Τράπεζας, στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες: Άνθρωπος, Πολιτισμός, Περιβάλλον. Το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος «Ευθύνη» σε πλήθος κοινωνικών δράσεων ανήλθε για το 2015 σε € 8,7 εκατ.

Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο

Το πρόγραμμα «Ευθύνη» της Τράπεζας, με δράσεις που αφορούν στον άνθρωπο, περιλαμβάνει χορηγίες και πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν:

- Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, όπως παιδιά και ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο σε θέματα υγείας.
- Τον αθλητισμό.
- Την παιδεία, την εκπαίδευση, την έρευνα και την ανάπτυξη των επιστημών.

Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες

Κύριος στόχος του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας είναι η κοινωνική συνεισφορά. Στο πλαίσιο αυτό, βασική προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελεί η ενίσχυση και η στήριξη ευαίσθητων ομάδων του πληθυσμού. Προς αυτήν την κατεύθυνση προωθεί συστηματικά, μέσω ουσιαστικής οικονομικής συνεισφοράς, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, την ενίσχυση δράσεων για την αναβάθμιση της υγείας και την ανάπτυξη προγραμμάτων κοινωνικής αλληλεγγύης. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ενδεικτικές δράσεις της Τράπεζας οι οποίες ξεκίνησαν ή ολοκληρώθηκαν εντός του 2015:

- **Κάρτα Αλληλεγγύης:** Η Εθνική Τράπεζα, θέλοντας να στηρίξει αποτελεσματικά την καίρια στόχευση της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, ανέλαβε τον σχεδιασμό, την υλικοτεχνική στήριξη και το συνολικό κόστος για την έκδοση και χορήγηση στους δικαιούχους της «Κάρτας Αλληλεγγύης». Η κίνηση αυτή εντάσσεται σε γενικότερο στρατηγικό σχεδιασμό της Τράπεζας για υλοποίηση πρωτοβουλιών και δράσεων, που στηρίζουν νοικοκυριά και ευρύτερα την Κοινωνία. Κατ' αυτό τον τρόπο, η Εθνική Τράπεζα, έμπρακτα αποδεικνύει και πάλι τον κοινωνικό ρόλο που επί δεκαετίες υπηρετεί και αντανακλά τη γενικότερη κινητοποίησή της μέσα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της κρίσης, σηματοδοτώντας την προσπάθεια για μια νέα εποχή.

Η «Κάρτα Αλληλεγγύης», είναι ένας σύγχρονος και ασφαλής τρόπος

διενέργειας αγορών από τους δικαιούχους του επιδόματος αλληλεγγύης. Είναι ονομαστική και έχει τη μορφή προπληρωμένης κάρτας με τεχνολογία «chip and pin». Η κάρτα θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για αγορές τροφίμων σε πάνω από 5.000 καταστήματα, σε όλη την Ελλάδα, τα οποία διαθέτουν τερματικές συσκευές αποδοχής καρτών όλων των Τραπεζών (POS).

Η «Κάρτα Αλληλεγγύης», που εκδόθηκε με χορηγία της Εθνικής Τράπεζας, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, χορηγήθηκε σε 150.000 οικογένειες για τη διενέργεια αγορών από καταστήματα εμπορίας τροφίμων, στο πλαίσιο του Νόμου «Ρυθμίσεις για τη λήψη άμεσων μέτρων για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης, την οργάνωση της Κυβέρνησης και των Κυβερνητικών Οργάνων και λοιπές διατάξεις» (Ν.4320/2015).

- **Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ»:** (Πολυετές χορηγικό Πρόγραμμα): Τον Ιούνιο του 2015 ξεκίνησαν οι εργασίες της δεύτερης φάσης ανέγερσης της Νέας Πτέρυγας χειρουργείων του προγράμματος ύψους € 30.000.000, το οποίο υλοποιείται σταδιακά από το 2008 και αποτελεί το μεγαλύτερο χορηγικό έργο στο χώρο της δημόσιας υγείας στην Ελλάδα. Έως το τέλος του 2015 είχε ολοκληρωθεί η θεμελίωση του κτηρίου, ο φέρων οργανισμός του υπογείου (από οπλισμένο σκυρόδεμα) και ο μεταλλικός φέρων οργανισμός της πυλωτής. Με αυτή τη χορηγική δράση η Εθνική Τράπεζα προσφέρει στην κοινωνία ένα σημαντικό έργο για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας όλων των Ελλήνων πολιτών.
- **Γενικό Νοσοκομείο Αιτωλοακαρνανίας - Νοσηλευτική Μονάδα Μεσολογγίου:** Χορηγία για την προμήθεια ψηφιακού μαστογράφου.
- **Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο:** Συνέχιση της οικονομικής στήριξης του Νοσοκομείου για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών από τη Β΄ Χειρουργική Πανεπιστημιακή Κλινική.
- **Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας (ΕΛ.Ι.ΚΑΡ):** Χορηγική συνδρομή της Τράπεζας προς το ΕΛ.Ι.ΚΑΡ για την πραγματοποίηση των σκοπών του και την υποστήριξη του τομέα πρόληψης και αντιμετώπισης των καρδιακών νοσημάτων.
- **Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Προσώπων (ΕΛΕΠΑΠ):** Χορηγική στήριξη για την ανακαίνιση χώρου στέγασης των Τμημάτων Λογοθεραπείας και των Ιατρείων και δημιουργία Παιδοδοκτιατρείου και Ιατρείου Παιδοψυχιάτρου.
- Στήριξη του Μη Κυβερνητικού Οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή» για τη συνέχιση των φιλανθρωπικών του δράσεων για τη στήριξη ευπαθών ομάδων, που αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα διαβίωσης.
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας στον Ετήσιο Ραδιομαραθώνιο της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF για την υλοποίηση προγραμμάτων αφιερωμένων στην προστασία χιλιάδων παιδιών στον κόσμο, που αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα επιβίωσης, είναι απροστάτευτα και βιώνουν συνθήκες πολέμου ή εκμετάλλευσης.
- Ένωση «Μαζί για το παιδί»: Χορηγική υποστήριξη της Τράπεζας προς την υπηρεσία του φορέα «Προσφέρω γιατί νοιάζομαι». Η υπηρεσία αυτή, στηρίζει περίπου 10.000 παιδιά συγκεντρώνοντας είδη πρώτης ανάγκης, με τα οποία εφοδιάζει Ιδρύματα και φορείς παιδικής προστασίας στο Νομό Αττικής.
- Οικονομική στήριξη για τη λειτουργία του Πανελληνίου Συλλόγου για άτομα με εγκεφαλική παράλυση και σύνδρομο Down «Φρο-

ντίδα», του Κέντρου Φύλαξης και Αποκατάστασης στο οποίο παρέχεται φροντίδα, φύλαξη, ιατρικές εξετάσεις και φυσικοθεραπεία σε παιδιά με εγκεφαλική παράλυση, σύνδρομο Down και νοητική υστέρηση.

- Κάλυψη της δαπάνης συμμετοχής και φιλοξενίας μαθητών της Πατριαρχικής Μεγάλης του Γένους Σχολής στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.
- Κάλυψη δαπάνης για τη συμμετοχή δύο παιδιών του Ορφανοτροφείου «Η Μέλισσα», στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.
- Χορηγική στήριξη Νοσοκομείου «ΣΩΤΗΡΙΑ» για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών συστημάτων του Τμήματος Ιατρικής Απεικόνισης και Επεμβατικής Ακτινολογίας.
- Χορηγική στήριξη των Ιερών Μητροπόλεων Αλεξανδρουπόλεως και Εδέσσης, Πέλλης και Αλμωπίας για την κατασκευή και ανακαίνιση των παιδικών τους κατασκηνώσεων.
- Χορηγική στήριξη του Ιδρύματος Υποστηρίξεως Οικουμενικού Πατριαρχείου για την επιτυχή επίτευξη των σκοπών του.
- Χορηγική στήριξη της Ιεράς Μητροπόλεως Γουϊνέας του Ελληνορθόδοξου Πατριαρχείου Αλεξανδρείας για την ολοκλήρωση προγράμματος προφύλαξης/πρόληψης των πολιτών της Δυτικής Αφρικής με φάρμακα και αντισηπτικά ενάντια στην εξάπλωση του θανατηφόρου ιού Έμπολα.

Επιπλέον, κατά το 2015, ενισχύθηκαν από την Τράπεζα μία σειρά από φορείς με αναγνωρισμένο κοινωνικό έργο, όπως: Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών - Πρότυπο Κέντρο Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης «Πόρτα Ανοιχτή», Σωματείο «Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής – Ιατρικής “Ανοιχτή Αγκαλιά”», Ίδρυμα Στήριξης Ογκολογικών Ασθενών «Η ΕΛΠΙΔΑ», Σύλλογος Γονιών - Παιδιών με νεοπλασματική ασθένεια «ΦΛΟΓΑ», ActionAid Hellas, Γιατροί Χωρίς Σύνορα κ.ά.

Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει τη συνεχή και ενεργό υποστήριξη του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους, στοχεύοντας στην προαγωγή του πολιτισμού και στη συναδέλφωση των λαών, μέσω του υγιούς συναγωνισμού και της ευγενούς άμιλλας. Η χορηγική στήριξη αθλητών, κατά την προετοιμασία και συμμετοχή τους σε παγκόσμιας εμβέλειας αθλητικές διοργανώσεις, έχει συμβάλει διαχρονικά στην κατάκτηση μοναδικών διακρίσεων για τη χώρα μας.

Για το 2015, οι σημαντικότερες χορηγικές δράσεις αφορούσαν στα ακόλουθα προγράμματα:

- **Αθλητισμός & κοινωνική προσφορά από τους εργαζόμενους της Τράπεζας:** Η Εθνική Τράπεζα, ως Επίσημος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ για την πενταετία 2014-2019 και Ονομαστικός Χορηγός του Αγώνα Παιδιών, συμμετείχε για 2η χρονιά, με τη δική της ομάδα «i-run», στον 33ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, που πραγματοποιήθηκε στις 8 Νοεμβρίου 2015 με τη συμμετοχή 43.000 περίπου δρομέων. Με περισσότερους από 700 εργαζόμενους, φίλους και συγγενείς αυτών, η ομάδα «i-run» αποτέλεσε μια από τις μεγαλύτερες εταιρικές συμμετοχές της διοργάνωσης, με σημαντική αύξηση του αριθμού των δρομέων της και στα τρία αγωνίσματα, των 5, 10 και 42 χλμ. Με τη συμμετοχή της στο Μαραθώνιο, η Τράπεζα επιδιώκει να στείλει και μήνυμα κοινωνικής αλληλεγγύης, σπρίζοντας ιδρύματα και οργανισμούς με αποδεδειγμένη κοινωνική προσφορά. Στο πλαίσιο του 33ου Αυθεντικού Μαραθωνίου, η Τράπεζα στήριξε το σημαντικό έργο του Κέντρου Ειδικής Φροντίδας Παιδιών (ΚΕΦΠ), του Ναυτικού Νοσοκομείου Πειραιά. Επίσης, με αφορμή την επέτειο των 70 ετών του ΟΗΕ, σε συνεργασία με τον ΣΕΓΑΣ, συνέβαλε στην προώθηση

των 17 στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών: σε 17 σημεία της διαδρομής του Αυθεντικού Μαραθωνίου, οι αθλητές και οι θεατές είχαν την ευκαιρία να «συναντήσουν» τους στόχους του Οργανισμού για καλύτερες συνθήκες ζωής σε ολόκληρο τον πλανήτη.

Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε με την ομάδα «i-run», στον 4ο Ημιμαραθώνιο της Αθήνας, τη σημαντικότερη δρομική διοργάνωση της πόλης μετά τον Αυθεντικό Μαραθώνιο, που πραγματοποιήθηκε στις 3 Μαΐου 2015. Περισσότεροι από 300 εργαζόμενοι, φίλοι και συγγενείς αυτών, έλαβαν μέρος στους αγώνες των 3, 5, και 21 χλμ., στέλνοντας το μήνυμα της ανάγκης για σωματική άσκηση, με πολλαπλά οφέλη για την υγεία. Επίσης, πολλοί εργαζόμενοι της Τράπεζας από την περιφέρεια είχαν την ευκαιρία να τρέξουν με την ομάδα «i-run» στους δρομικούς αγώνες πόλης «RunGreece», που διοργανώθηκαν από τον ΣΕΓΑΣ στην Αλεξανδρούπολη, τα Ιωάννινα, το Ηράκλειο, την Καστοριά, τη Λάρισα και την Πάτρα.

- Στήριξη του προγράμματος της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής «Υιοθετήστε έναν αθλητή στο δρόμο για το Ρίο», κατά τα έτη 2014-2016, η οποία αφορά στην προετοιμασία για τους Ολυμπιακούς Αγώνες το 2016 της Ελληνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας σε συγκεκριμένα ολυμπιακά αθλήματα, καθώς και του αθλητή της Ενόργανης Γυμναστικής της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας Ε. Κοσμίδη.
- **Special Olympics Hellas:** Η Εθνική Τράπεζα υποστήριξε ως Χρυσός Χορηγός την Ομάδα Ποδοσφαίρου Ανδρών των Special Olympics Hellas για τη συμμετοχή της στους αγώνες που πραγματοποιήθηκαν στο Λος Άντζελες των ΗΠΑ τον Ιούλιο του 2015, όπου και κατέκτησε το χρυσό μετάλλιο.
- Στήριξη Αθλητικών Συλλόγων και Ομοσπονδιών όπως: Εθνικός Γυμναστικός Σύλλογος, Ποδοσφαιρικός και Γυμναστικός Σύλλογος Κισσαμικός κ.ά.

Επιστήμη – Έρευνα – Εκπαίδευση

Η Εθνική Τράπεζα προωθεί τις καινοτομίες στην εκπαίδευση και τις εξελίξεις στις επιστήμες, μέσα από μια σειρά πολλαπλών δράσεων που αφορούν:

- Στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Στη διοργάνωση και χορηγική στήριξη Επιστημονικών Συναντήσεων (Συνεδρίων, Θερινών Σχολείων, Σεμιναρίων, Ημερίδων) που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης.
- Στην ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών.

Σημαντικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν στον τομέα αυτό κατά το 2015:

- Συνέχιση του Πολυετούς Προγράμματος χορήγησης υποτροφιών προς το London School of Economics and Political Science – Hellenic Observatory, για διακεκριμένους επιστήμονες με αντικείμενο μελέτης που σχετίζεται με την Ελλάδα, στο πλαίσιο του Προγράμματος «The National Bank of Greece Research Fellowship in Contemporary Greek Studies 2013-2016».
- Χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, για τη διοργάνωση του Θερινού Σχολείου και του «10ου Ετήσιου Διεθνούς Συνεδρίου σε θέματα Ανταγωνισμού και Ρύθμισης Αγορών (CRESSE)».
- Χορηγική στήριξη προς το Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, για τη διοργάνωση Διεθνούς Συνεδρίου με θέμα «Public Policy and Policy Sector Reforms».
- Χορηγική στήριξη προς τα Τμήματα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Κρήτης, για

τη διοργάνωση του «19ου Διεθνούς Συνεδρίου στην Μακροοικονομική Ανάλυση και Διεθνή Χρηματοδότηση».

- Χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα MBA International, για τη διοργάνωση του «12th Annual Career Fair».
- Χορηγική στήριξη προς το Εργαστήριο Τεχνητής Νοημοσύνης του Πανεπιστημίου Αιγαίου για τη συμμετοχή της Ομάδας στον Διεθνή Διαγωνισμό ITU Robotics Olympics.
- Χορηγική στήριξη προς το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών - Διδασκαλείο της Νέας Ελληνικής Γλώσσας, για τη διοργάνωση του Προγράμματος «Θερινών Υποτροφιών Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αθηνών».
- Χορήγηση οικονομικής στήριξης προς την Αμερικανική Γεωργική Σχολή, για παροχή υποτροφιών για το ακαδημαϊκό έτος 2015-2016 σε μαθητές που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες.
- Χορηγική στήριξη προς το Ινστιτούτο Διεθνών Σχέσεων για τη διοργάνωση του Διεθνούς Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου με θέμα Eastern Mediterranean: «Regional Dynamics, Global Trends».
- Χορηγική στήριξη προς το Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών και της Βιβλιοθήκης του.
- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για την πραγματοποίηση από το ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος του Συνεδρίου με θέμα «Erasmus and Olympic Society».
- Χορηγική συνεργασία για ανάληψη υποτροφιών ακαδημαϊκής αριστείας από το Πανεπιστήμιο Πειραιά για προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές/τριες του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής.
- Χορηγική στήριξη του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas) για τη διοργάνωση του Συνεδρίου για την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα και τη Βιώσιμη Ανάπτυξη με τίτλο «Growing on Ethics / Last Call to Action for Europe 2020» .
- Χορηγική στήριξη του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τη διοργάνωση του 2ου κύκλου του Φοιτητικού Διαγωνισμού για την ΕΚΕ.
- Χορηγική στήριξη προς τις τρεις ομάδες ρομποτικής του δού Γυμνασίου Καλαμάτας KALAMATA SHARKS I, II και III, για τη συμμετοχή τους στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής που πραγματοποιήθηκε στη Ντόχα του Κατάρ.
- Χορηγική στήριξη της εκπαιδευτικής δράσης του φορέα «Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου (ΕΚΑΔ) – Safer Internet Hellas».
- Χορηγική στήριξη του επιστημονικού έργου του φορέα «Εταιρεία Κυκλαδικών Μελετών».
- Χορηγία στην Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία για τη διοργάνωση του 31ου Πανελληνίου Συνεδρίου Μαθηματικής Παιδείας με θέμα «Προκλήσεις και Προοπτικές της Μαθηματικής Εκπαίδευσης και Έρευνας στην διεθνοποιημένη δικτυακή εποχή».

Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

Για την Εθνική Τράπεζα η υπεύθυνη λειτουργία είναι συνυφασμένη και με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στο πλαίσιο αυτό και προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα από τις προσπάθειες μείωσης του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, η Τράπεζα διαθέτει κάθε χρόνο ένα σημαντικό ποσό για την ενίσχυση δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων με συγκροτημένο πρόγραμμα. Οι φορείς αυτοί έχουν ως στόχο, τόσο την αιχμή ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, όσο και την καλλιέργεια της περιβαλλοντικής συνείδησης και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Μερικές από τις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά το 2015 είναι οι ακόλουθες:

- **Βοτανικός Κήπος Ι. & Α.Ν. Διομήδους:** Η Τράπεζα στηρίζει το έργο του Ιδρύματος από το 2009. Το 2015 στήριξε την κατασκευή και τον εξοπλισμό ειδικού οικήματος πολλαπλών χρήσεων στο χώρο του Ιδρύματος. Το οίκημα δύναται να χρησιμοποιηθεί ως εκθεσιακός χώρος και χώρος ερευνητικής και εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
- Χορηγία προς το Αρχηγείο Πυροσβεστικού Σώματος για την κάλυψη δαπάνης εφοδιασμού με στολές επεμβάσεων σε πυρκαγιές για τις ανάγκες του Πυροσβεστικού Σώματος.
- Προσφορά πυροσβεστικού οχήματος στον Μορφωτικό Εξωραϊστικό Σύλλογο Καλεντζίου Μαραθώνα για την προστασία της πυρόπληκτης περιοχής.
- **i-bike: Παντού με ποδήλατο!** Η Εθνική Τράπεζα από το 2014 έχει αναλάβει την τριετή χορηγία του σύγχρονου συστήματος μίσθωσης κοινόχρηστων ποδηλάτων στη Θεσσαλονίκη, με το διακριτό σήμα i-bike. Η χορηγία περιλάμβανε το κόστος λειτουργίας και συντήρησης των υφιστάμενων 6 σταθμών, καθώς και τη δημιουργία 2 νέων, αυξάνοντας τη συνολική δυνατότητα ενοικίασης σε 140 ποδήλατα.

Τον Σεπτέμβριο του 2015, η Τράπεζα προχώρησε στη δημιουργία ενός επιπλέον σταθμού στη ΔΕΘ, επεκτείνοντας το δίκτυο στη Θεσσαλονίκη σε 9 σταθμούς, με συνολικά 150 ποδήλατα. Επιπλέον, κάλυψε το κόστος συντήρησης και αποκατάστασης φθορών στο σύνολο των υφιστάμενων σταθμών.

Με το σύστημα i-bike δίνεται η δυνατότητα τόσο στους κατοίκους της πόλης όσο και στους επισκέπτες να κινηθούν με το εύχρηστο και οικολογικό αυτό μέσο. Η ενοικίαση γίνεται σε αυτοματοποιημένους και επανδρωμένους σταθμούς που βρίσκονται σε κεντρικά σημεία της πόλης, με τη χρήση είτε ειδικής ηλεκτρονικής κάρτας, είτε μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας.

Για τον σχεδιασμό και την ολοκλήρωση του έργου, η Τράπεζα επέλεξε ελληνική εταιρεία από τη Βόρειο Ελλάδα που ανήκει στο παγκόσμιο δίκτυο της Endeavor Greece - δίκτυο που συνεργάζεται με την Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο του προγράμματος NBG Business Seeds - τηρώντας τη δέσμευσή της για τη στήριξη καινοτόμων και αναπτυσσόμενων επιχειρήσεων

Τα αποτελέσματα από τη χρήση του συστήματος i-bike δείχνουν ότι οι Θεσσαλονικείς έχουν αγκαλιάσει την ιδέα της βιώσιμης κινητικότητας. Από τον Σεπτέμβριο 2014 έως το Σεπτέμβριο 2015, έγιναν περισσότερες από 19.000 μισθώσεις ποδηλάτων, διανύθηκαν περισσότερα από 871.000 "ποδηλατο-χιλιόμετρα" και εξοικονομήθηκαν σχεδόν 200 τόνοι διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), καθώς κάθε χιλιόμετρο με ποδήλατο εξοικονομεί κατά μέσο όρο 271 γραμμάρια CO₂, σε σχέση με τη χρήση αυτοκινήτου για την ίδια απόσταση. Τα στοιχεία αυτά δικαιώνουν την επιλογή της Τράπεζας να στηρίξει καινοτόμες ιδέες, με επίκεντρο την προστασία του περιβάλλοντος και



την ανάπτυξη οικολογικής συνείδησης, καθώς και τη σημασία της καθημερινής άσκησης στην υγεία των κατοίκων των πόλεων.

Μέχρι το τέλος Μαρτίου 2016, αναμένεται η έναρξη λειτουργίας δύο νέων σταθμών i-bike, δυναμικότητας 20 ποδηλάτων και στην Αττική, και συγκεκριμένα στον Δήμο Γλυφάδας.

Παράλληλα, η Τράπεζα, υποστήριξε χορηγικά τα παρακάτω επιστημονικά συνέδρια με θεματολογία σχετική με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη:

- Χορηγική συμμετοχή της Τράπεζας για τη διοργάνωση από το Ερευνητικό Κέντρο Ενεργειακής Διαχείρισης Διεθνούς Συνεδρίου με θέμα «Recent Developments in the Greek Gas and Power Markets».
- Χορηγική στήριξη προς το Δήμο Παιονίας για τη διοργάνωση Ημερίδας με θέμα «Διαχείριση Απορριμμάτων μέσα στα Σχολεία».

Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

Η ανάδειξη της Εθνικής Κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού, αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας. Κύριες δράσεις αυτού του τομέα αφορούν:

- Στη στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν τη μουσική, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες.
- Σε χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού γίνεσθαι, τη συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων και τη στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών.
- Στη χορηγική στήριξη εκδοτικών πρωτοβουλιών πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

Μεταξύ των σημαντικότερων χορηγικών δράσεων που ξεκίνησαν να υλοποιούνται τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και αυτών που άρχισαν και ολοκληρώθηκαν το 2015, περιλαμβάνονται οι εξής:

- Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών: Η Εθνική Τράπεζα από το έτος 2009 στήριζει την Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών, η οποία από το έτος 1986 έχει αναλάβει την αποκάλυψη και ανάδειξη των μνημείων που βρίσκονται στον αρχαιολογικό χώρο της Αρχαίας Μεσσήνης.

Στο πλαίσιο υλοποίησης αυτού του σημαντικού για τον πολιτισμό μας έργου, στον εν λόγω αρχαιολογικό χώρο πραγματοποιούνται ανασκαφικές έρευνες και παράλληλα συγκεκριμένες εργασίες στερέωσης και αναστήλωσης από το έτος 1987 ως σήμερα, με ταχύτερους προοδευτικά ρυθμούς και έχουν έρθει στο φως όλα τα δημόσια και ιερά οικοδομήματα της πόλης της Αρχαίας Μεσσήνης, που είδε και περιέγραψε ο Πausanias, όταν την επισκέφθηκε στα χρόνια του αυτοκράτορα Αντωνίνου του Ευσεβούς (155-160 μ.Χ).

Επισημαίνεται ότι στο χώρο της αρχαίας Μεσσήνης έχουν έρθει στο φως και έχουν αποκατασταθεί αξιόλογα μνημεία (χώρος του Σταδίου, η περιοχή της αρχαίας αγοράς αποκαλύπτεται σταδιακά, μερικά κατάλοιπα βυζαντινού εκκλησιδίου, επιτύμβιες συνθέσεις για τον νεκρό Αγάθωνα, αγάλματα, μερική άποψη κυκλικού ψηφιδωτού δαπέδου με παράσταση όνου και του αγωγιάτη του Ζώσιμου κ.α.), ενώ το σύνολο του επιστημονικού αυτού έργου από την Εταιρεία Μεσσηνιακών και Αρχαιολογικών Σπουδών συνεχίζεται με αμείωτο ενδιαφέρον τόσο από την τοπική κοινωνία όσο και σε εγχώριο επίπεδο.

Η Εθνική Τράπεζα, με αίσθημα ευθύνης απέναντι στο κοινωνικό σύνολο, έχει αναλάβει και ενστερνισθεί το ρόλο του θεματοφύλακα ιερών παραδόσεων και πολύτιμων παρακαταθηκών, που, μαζί με τη νέα καλλιτεχνική δημιουργία, συνιστούν την έννοια και τη σημασία του πολιτισμού. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίζει χορηγικά την ανασκαφή και την αναστήλωση στην Αρχαία Μεσσήνη. Το έργο που επιτελεί εδώ και χρόνια ο καθηγητής κ. Πέτρος Θέμελης, πέρα από την επιστημονική σπουδαιότητα και το αρχαιολογικό ενδιαφέρον, έχει αποκτήσει ξεχωριστή σημασία για όλη την περιοχή της Μεσσηνίας και αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους και πληρέστερους αρχαιολογικούς χώρους της Ελλάδος.

Το Μνημείο γίνεται σημείο αναφοράς και διεθνής πόλος έλξης, προσαρμοζόμενο συνεχώς στα νέα δεδομένα και «ανοιχτό» στους ανθρώπους κάθε ηλικίας. Η επιλογή της Εθνικής Τράπεζας να στηρίξει με τη χορηγία της την ανασκαφή και την αναστήλωση του συγκεκριμένου έργου δικαιώνεται από την ολοκληρωμένη διαχείριση του χώρου και των επιμέρους μνημείων που τον συναποτελούν. Αποτελεί λαμπρό παράδειγμα αποτελεσματικής διαχείρισης της πολιτιστικής μας κληρονομιάς.

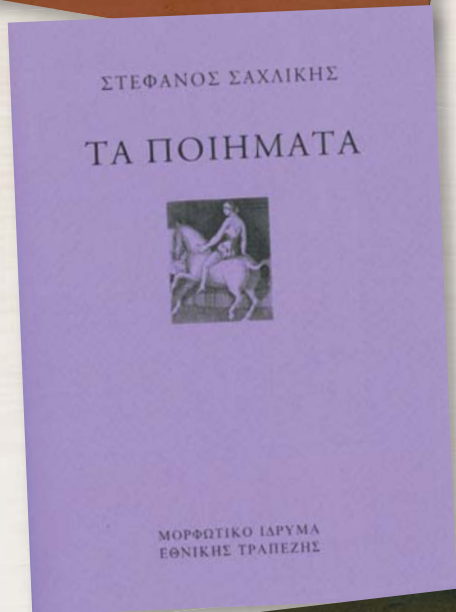
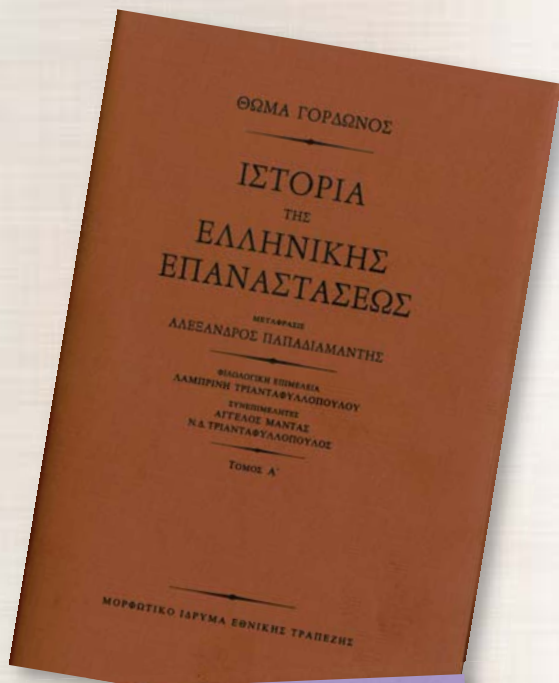
- Μουσείο Επιφανών Λευκαδίων (Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα): Συνεχίστηκε και το 2015 η υλοποίηση των εργασιών κατασκευής του Μουσείου, έργο το οποίο ξεκίνησε το 2006 και εκτελείται σταδιακά. Έως το τέλος του Δεκεμβρίου 2015 είχε σχεδόν ολοκληρωθεί η αποκατάσταση και διαρρύθμιση του μουσείου με κάποιες μικρές εκκρεμότητες. Είχε προηγηθεί ο ισχυρός σεισμός του Νοεμβρίου μετά τον οποίο οι εργασίες διακόπηκαν για περίπου έναν μήνα. Το θετικό του γεγονότος αυτού ήταν η δυνατότητα να διαπιστωθεί η ποιότητα της αποκατάστασης και της στατικής επάρκειας του κτιρίου στην πράξη, η συμπεριφορά του οποίου αποδείχθηκε απόλυτα ικανοποιητική, καθότι δεν παρουσίασε καμία βλάβη. Ξεκίνησαν επίσης εντός του 2015 οι διαδικασίες διενέργειας διαγωνισμών για την ανάθεση:
 - α) της διαμόρφωσης εσωτερικών χώρων και εκθεσιακών κατασκευών
 - β) της μελέτης γραφιστικών
- Χορηγική στήριξη του Μουσείου Μπενάκη για τη στήριξη των εργασιών της Πινακοθήκης Νικολάου Χατζηκυριάκου-Γκίκα.
- Χορηγική στήριξη του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Αθηνών (ΟΜΜΑ) για τις εκδηλώσεις:
 - Δύο συναυλίες στις 15 και 16 Φεβρουαρίου 2015, με τη Φιλαρμονική Ορχήστρα της Βιέννης υπό τη διεύθυνση του Daniele Gatti σε έργα Μπραμς.
 - Δύο συναυλίες, στις 17 και 18 Μαρτίου 2015, με την ορχήστρα Music Aeterna, μία ομάδα από ξεχωριστούς σολίστες και μουσική διεύθυνση Θεόδωρου Κουρεντζή, σε έργα Ραμό και Προκόφιεφ.
- Χορηγική στήριξη του Θεάτρου «Σφενδόνη» για την υλοποίηση της θεατρικής παράστασης «Προμηθέας Δεσμώτης» του Αισχύλου, σε σκηνοθεσία Ν. Μίχα.
- Η Τράπεζα, ως εταιρικό μέλος, στήριξε τις δράσεις του Σωματείου «Διάζωμα» (Πολίτες για τα αρχαία θέατρα).
- Χορηγική στήριξη του «Θεάτρου του Νέου Κόσμου» για την παρουσίαση του θεατρικού έργου του Ε. Τριβιζά «Ο κλέφτης των εφτά κάκτων» σε σκηνοθεσία Π. Δεντάκη. Το έργο παρουσιάστηκε από τη δράση «Θέατρο αλληλεγγύης για παιδιά», την κινητή μονάδα του Θεάτρου η οποία υλοποιεί παραστάσεις για παιδιά τα οποία νοσηλεύονται σε νοσοκομεία και ιδρύματα ή ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες.
- Χορηγική στήριξη της Τράπεζας προς το Δίκτυο Κλασικής Μουσικής (Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία) για τη διοργάνωση του Επετειακού Φεστιβάλ Κλασικής Μουσικής Κυκλάδων, το οποίο πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Δήμου, στην Ερμούπολη της Σύρου, στο θέατρο «Απόλλων».
- Χορηγική στήριξη της έκθεσης του ζωγράφου Παύλου Σάμιου με θέμα "Ζωγραφική Απολογία".
- Χορηγία προς τη Δημοτική Κοινωνική Επιχείρηση Καβάλας «Ημωφέλεια», για τη διοργάνωση του 58ου Φεστιβάλ Φιλίππων - Θάσου.
- Η Τράπεζα υποστήριξε επίσης με χορηγίες της το Μουσείο Ναυτικής Παράδοσης και το Ναυτικό Μουσείο της Ελλάδος.
- Χορηγική στήριξη του Πατριαρχείου Αλεξανδρείας για την ολοκλήρωση των εργασιών αποκατάστασης του οικοδομικού συγκροτήματος του Ιερού Ναού Αγίου Νικολάου Ιμβραημίας και των παρακείμενων κτισμάτων του.

Πρόγραμμα act4Greece

Το Πρόγραμμα act4Greece είναι μια καινοτόμος πρωτοβουλία για τη συγκέντρωση πόρων, με σκοπό να διοχετευτούν σε δράσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Το Πρόγραμμα, με την υποστήριξη φορέων και ιδρυμάτων εγνωσμένου κύρους και προσφοράς, καλύπτει ένα ευρύτατο φάσμα πεδίων, από την πρόνοια, την κοινωνική αλληλεγγύη και την επιχειρηματικότητα, μέχρι τον πολιτισμό, την εκπαίδευση και το περιβάλλον. Το act4Greece είναι μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, που έρχεται να υποστηρίξει δράσεις προσφοράς πόρων, μέσα από την πρακτική και τους μηχανισμούς της συμμετοχικής χρηματοδότησης. Έτσι, εκτός από τους εράνους, το Πρόγραμμα σχεδιάζει να καλύψει σταδιακά, σύμφωνα με το νομοθετικό και το κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει κάθε φορά, όλα τα είδη συμμετοχικής δραστηριότητας crowdfunding. Το crowdfunding είναι μια απλή, διεθνώς αναγνωρισμένη πρακτική χρηματοδότησης, όπου κάθε πολίτης, εταιρεία, φορέας ή ΜΚΟ, ανάλογα με τις δυνατότητές του, μπορεί να συνεισφέρει με χρήματα ή σε είδος, στη στήριξη δράσεων που αφορούν τον άνθρωπο, το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη, μέσα από τους άξονες της κοινωνικής πρόνοιας, της αλληλεγγύης και της επιχειρηματικότητας.

Στόχοι 2016

Η Εθνική Τράπεζα στοχεύει να ολοκληρώσει τις δράσεις του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενισχύσει περαιτέρω το χορηγικό της πρόγραμμα προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας, παιδείας και αντιμετώπισης της ανθρωπιστικής κρίσης.



ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

Το 2015 το MIET πραγματοποίησε 14 νέες εκδόσεις και 21 ανατυπώσεις, ενώ 133 τίτλοι επιλέχθηκαν να δοθούν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα σε 112 τμήματα 28 πανεπιστημιακών σχολών. Συνολικά, σε φοιτητές και βιβλιοθήκες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων διατέθηκαν μέσω του προγράμματος «ΕΥΔΟΞΟΣ» 18.208 αντίτυπα από τις εκδόσεις του MIET. Όπως κάθε χρόνο, το MIET διέθεσε επίσης σημαντικό αριθμό βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν: Thomas Gordon, Ιστορία της Ελληνικής Επανάστασης, 3 τόμοι, ανέκδοτη μετάφραση του Αλέξανδρου Παπαδιαμάντη, Στέφανος Σαχλίκης, Τα ποιήματα, το σύνολο του έργου του Σαχλίκη που για πρώτη φορά εκδίδεται ολόκληρο στη χώρα μας, Ingeborg Scheibler, Αρχαία ελληνική ζωγραφική, ένα σημαντικό σύγγραμμα για την αρχαία ελληνική ζωγραφική, Δημήτρης Σπάθης, Από τον Χορτάτη στον Κούν, μια έκδοση που συγκεντρώνει τις σημαντικότερες μελέτες του Σπάθη, και οι κατάλογοι των εκθέσεων: Νίκος Δραγούμης, ο ζωγράφος, 1874-1933, τα έργα του οποίου συγκεντρώθηκαν και παρουσιάστηκαν από το MIET, και Κοσμάς Ξενάκης, 1925-1984, μνημειώδης κατάλογος της μεγάλης αναδρομικής έκθεσης που φιλοξενήθηκε στο Μουσείο Μπενάκη.

Μεγάλη όπως κάθε χρόνο υπήρξε η ανταπόκριση του βιβλιόφιλου κοινού στις καθιερωμένες εκπτώσεις του Φεβρουαρίου στα βιβλιοπωλεία του MIET.

Το MIET συνέχισε την επιτυχημένη του παράδοση, με τη διοργάνωση καλλιτεχνικών εκδηλώσεων, εκθέσεων ζωγραφικής, χαρακτικής και φωτογραφίας για το ευρύ κοινό, καθώς και με παρουσιάσεις βιβλίων. Διοργάνωσε συνολικά τριάντα εκθέσεις καταξιωμένων καλλιτεχνών και παρουσίασε ενδιαφέροντα θέματα από τις πλούσιες συλλογές του ΕΛΙΑ στα πολιτιστικά του κέντρα και στα βιβλιοπωλεία Αθήνας και Θεσσαλονίκης.

Σημαντικό ενδιαφέρον είχαν οι εκθέσεις: «Νίκος Δραγούμης, Ο ζωγράφος, 1874-1933», η έκθεση φωτογραφίας του Θεόφιλου Προδρόμου «Χαίρε, ω φιλιτάτη Συρία!» καθώς και η έκθεση φωτογραφίας του Στράτου Καλαφάτη «Άθως. Τα χρώματα της Πίστης», η οποία ταξίδεψε και στο Τορίνο της Ιταλίας.

Στα βιβλιοπωλεία του MIET πραγματοποιήθηκαν εκθέσεις ποικίλου ενδιαφέροντος κυρίως από τις συλλογές του ΕΛΙΑ κ.ά. Ενδεικτικά αναφέρεται η έκθεση «Οι εκδόσεις Κασταλία και η Ελλάδα της δεκαετίας του 30».

Στην περιφέρεια σημαντική ήταν η παρουσία του MIET στο Μπελλώνεο Πολιτιστικό Κέντρο της Σαντορίνης με την έκθεση του Μιχάλη Αρφαρά «Διακοπές από τη λογική», την έκθεση του Δημοσθένη Κοκκινίδη «Ομήρου Οδύσεια» στην Λιβαδειά, καθώς και την έκθεση του γλύπτη Θόδωρου «Στίγματα πορείας. Ίχνη σε χαρτί με μολύβι, μελάνι, κάρβουνο» στη Δημοτική Πινακοθήκη Αγρινίου.

Στο πλαίσιο των καλοκαιρινών συναυλιών πραγματοποιήθηκε μια μουσική βραδιά στην αυλή του MIET με έργα δωματίου των Σκαλκώτα και Σούμπερτ.

Το Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο του Ιδρύματος πραγματοποίησε συνολικά πέντε αποστολές με αντικείμενο τη φωτογράφιση και ακο-

λούθως την ψηφιοποίηση χειρογράφων και αρχειακού υλικού. Οι τρεις αποστολές αφορούν τη συνέχιση της συνεργασίας του με τη Θεολογική Σχολή της Χάλκης, την Μονή Αγίας Αικατερίνης του Σινά και το Πατριαρχείο Ιεροσολύμων, ενώ δύο ακόμη νέες συνεργασίες ξεκίνησαν με το ίδιο αντικείμενο, με την Ιερά Μονή Μεταμορφώσεως Ζάβορδας Γρεβενών και τις Μονές Παναγίας Προυσού και Παναγίας Τατάρνας Ευρυτανίας. Το 2015 ξεκίνησε η μικροφωτογράφιση του Αρχείου του Μετοχίου του Παναγίου Τάφου της Κωνσταντινουπόλεως.

Συμμετείχε σε διεθνή επιστημονικά προγράμματα καταγραφής και επεξεργασίας παλίμψηστων αγιολογικών κειμένων και συλλογής αρχειακού υλικού («Ανοικτή Ιερουσαλήμ-Open Jerusalem» του Πανεπιστημίου Paris East, Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο του Πανεπιστημίου Νινιάγκ της Σιγκαπούρης).

Επίσης, σε συνεργασία με επιστημονικούς φορείς διοργάνωσε διαλέξεις ιστορικού και παλαιογραφικού περιεχομένου, σχετιζόμενες με τις σχέσεις Ελλάδα και βαλκανικών λαών (11ο Διεθνές Συνέδριο ΝΑ Ευρώπης στην Σόφια, 3ο Συνέδριο Νεοελληνιστών στο Βουκουρέστι), την ενάλια αρχαιολογία και τις διαπολιτισμικές σχέσεις με τον αραβικό κόσμο, και συμμετείχε σε συνέδρια ιστορικού ενδιαφέροντος.

Με εργαλεία την έρευνα, την καταγραφή αρχείων και την ψηφιοποίηση μικροφίλμ, χειρογράφων και διαφανειών της συλλογής του, προσέφερε πολύτιμες υπηρεσίες σε επιστήμονες και ερευνητές.

Το **Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού** παρέσχε την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη για την προετοιμασία, την οργάνωση και την υλοποίηση των εκθέσεων του Ιδρύματος. Σημαντική ήταν επίσης η συμβολή του Εργαστηρίου στην τεκμηρίωση, την καταγραφή και την καταλογογράφηση των εκθεμάτων και την ψηφιακή αναπαραγωγή έργων.

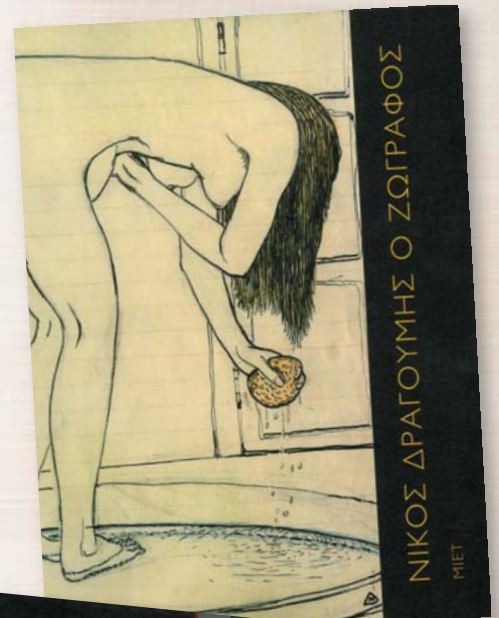
Το εργαστήριο συντήρησης ασχολήθηκε με τη συντήρηση και τη μελέτη αποθηκευτικών μέσων των αρχείων και συλλογών του ΜΙΕΤ-ΕΛΙΑ (συλλογή φωτογραφικών λευκωμάτων του Αρχείου Κουμάντου, συλλογή αρνητικών του Υπουργείου Ανοικοδόμησης 1947-1951, συλλογή προσωπικών οικογενειακών αρχείων Ελληνισμού Αιγύπτου, φωτογραφικού αρχείου του γλύπτη Θόδωρου Παπαδημητρίου), και αρχειακού υλικού άλλων οργανισμών, όπως του Κέντρου Μικρασιατικών Σπουδών, της Εν Αθήναις Αρχαιολογικής Εταιρείας και της βιβλιοθήκης του Εθνικού Θεάτρου.

Παράλληλα η βιβλιοθήκη του Εργαστηρίου Συντήρησης εξυπηρέτησε το ενδιαφερόμενο κοινό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

ΣΥΛΛΟΓΕΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΑ

Έγιναν σημαντικές δωρεές καλλιτεχνικών έργων στο ΜΙΕΤ όπως: η δωρεά τριών έργων της Κλεοπάτρας Δίγκα, δωρεά της ίδιας, είκοσι τεσσάρων έργων της Τζούλιας Ανδρειάδου, δωρεά της ίδιας, είκοσι ενός μπλόκ με σχέδια του Α. Βουρλούμη, δωρεά Π. Βουρλούμη, είκοσι τριών σχεδίων του Ανδρέα Νομικού και τεσσάρων σχεδίων του Στέλιου Ορφανίδη, δωρεά Γ. Παπαδήμου, η δωρεά του Μίνωος Ορφανού που περιλαμβάνει δώδεκα χαρακτηριστικά έργα και δύο ελαιογραφίες του πατέρα του Λάμπρου Ορφανού και τέσσερα έργα της μητέρας του Έλλης Ορφανού.

Τα έργα του Μιχάλη Αρφαρά (20 σχέδια και 24 ψηφιακές εκτυπώσεις) για την εικονογράφηση του βιβλίου: Διονύσης Καψάλης, Μιχάλης Αρφαράς: Ο κρίτος του χρόνου, είναι δωρεά του καλλιτέχνη στο ΜΙΕΤ, και η ίδια η έκδοση (τυπογραφείο ΑΣΚΤ), δωρεά του Δ. Καψάλη. Επί-



σης, δωρεά της Πηνελόπης Βλασσοπούλου στο MIET, είναι η έκδοση Charles Baudelaire / Rénélope Vlassoroulou: Ce qui est créé par l'esprit est plus vivant que la matière, Αθήνα, Μάρτιος 2006.

Από το Αρχείο Ι. Μόραλη/Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης, και με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 100 χρόνων από τη γέννησή του, χρησιμοποιήθηκε φωτογραφία του Γ. Μόραλη για το αναμνηστικό συλλεκτικό νόμισμα, που θα εκδώσει για το 2016 η Τράπεζα της Ελλάδος σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών.

Στο πλαίσιο του έργου «Ασίνη-Ακρόπολη Αρχαίας Ασίνης Αναμόρφωση Αρχαιολογικού Χώρου Καστράκι» που εκτελείται από την Εφορεία Αρχαιοτήτων Αργολίδας, χρησιμοποιήθηκαν φωτογραφίες με θέμα την Ασίνη από το Φωτογραφικό Αρχείο Γ. Σεφέρη /Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης.

Συνεχίστηκε η καταγραφή και η ψηφιοποίηση των σχεδίων του Γιάννη Μόραλη, ενώ καταγράφηκαν τα έργα Νικολάου Δραγούμη, από τα αρχεία μελών της οικογένειας Δραγούμη και τα έργα του Γιάννη Μιχαηλίδη, για την έκθεση που διοργάνωσε το MIET.

ΕΛΙΑ - MIET

Το 2015 η συλλογή αρχείων του Ελληνικού Λογοτεχνικού και Ιστορικού Αρχείου εμπλουτίστηκε με είκοσι μία νέες εισαγωγές και επτά προσθήκες που οφείλονται κυρίως σε δωρεές αρχείων στα τμήματα Αθήνας και Θεσσαλονίκης. Η συλλογή περιλαμβάνει συνολικά 1.313 αρχεία και μικρότερες αρχειακές ενότητες. Στο Φωτογραφικό Αρχείο προστέθηκαν σημαντικές δωρεές, ανάμεσα στις οποίες ξεχωρίζει το αρχείο φωτογραφιών του καθηγητή Γεωργίου Κουμάντου. Στο Φωτογραφικό Αρχείο αποθηκεύονται περίπου 300.000 τεκμήρια. Η βιβλιοθήκη του ΕΛΙΑ στην Αθήνα δέχθηκε ενενήντα πέντε νέες δωρεές βιβλίων και στη Θεσσαλονίκη δεκαπέντε νέες δωρεές, κάποιες από τις οποίες περιλάμβαναν πλήθος τόμων. Συνολικά η βιβλιοθήκη του ΕΛΙΑ αριθμεί περίπου 100.000 τόμους.

Σε όλα τα τμήματα συνεχίστηκαν οι εργασίες καταγραφής των συλλογών σύμφωνα με τα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα και εξυπηρετήθηκαν εκατοντάδες ερευνητές από την ακαδημαϊκή, κυρίως, κοινότητα. Σημαντικά αυξήθηκε και φέτος το ψηφιακό απόθεμα που είναι διαθέσιμο στους ερευνητές μέσω του κόμβου του ΕΛΙΑ, ενώ στην ιστοσελίδα είναι προσβάσιμοι και ενημερώνονται ετησίως όλοι οι κατάλογοι των συλλογών.

Μέρος της συλλογής σχολικών βιβλίων 19ου και 20ού αιώνα ψηφιοποιήθηκε σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής (ΙΕΠ).

Έντυπα, αρχειακά και φωτογραφικά τεκμήρια από τις συλλογές του παρουσιάστηκαν στην έκθεση «Οι εκδόσεις Κασταλία στην Ελλάδα της δεκαετίας του 1930».

Το ΕΛΙΑ συμμετείχε επίσης μαζί με άλλους φορείς (Μουσείο Μπενάκη, ΓΑΚ, ΑΣΚΙ, Πολεμικό Μουσείο, ΕΡΤ κ.ά.) στη διοργάνωση της έκθεσης «Αθήνα 1940-1944. Η πόλη και οι άνθρωποί της. Πόλεμος, Κατοχή, Αντίσταση, Απελευθέρωση» που παρουσιάστηκε στην Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων και στη συνέχεια στα ΓΑΚ.

ΚΛΗΡΟΔΟΤΗΜΑ ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ ΚΑΤΙΝΑΣ ΠΑΞΙΝΟΥ

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία «Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κ. Παξινού», προκήρυξε για το έτος 2015-2016 δύο υποτροφίες για σπουδές στο εσωτερικό. Να σημειωθεί ότι η συμμετοχή των υποψηφίων ήταν η μεγαλύτερη μέχρι σήμερα.

ΜΟΥΣΕΙΟ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟ ΠΑΞΙΝΟΥ-ΜΙΝΩΤΗ

Το Μουσείο και το Αρχείο Παξινού-Μινωτή τροφοδοτεί με υλικό εκθέσεις του Ιδρύματος και συνεργάζεται με άλλα μουσεία, πολιτιστικούς φορείς και ερευνητές. Οργανώνεται εκπαιδευτικό πρόγραμμα που αφορά το Μουσείο και τα εκθέματά του και την καλλιτεχνική πορεία των δύο ηθοποιών.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ - ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Συνεχίστηκαν τα μαθήματα και των τριών κύκλων της Ελληνικής Παλαιογραφίας στην έδρα του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου. Για το ακαδημαϊκό έτος 2015-2016 έχουν εγγραφεί εκατόν ογδόντα μαθητές.

Επίσης διοργανώθηκαν παλαιογραφικά σεμινάρια για μαθητές Λυκείου από τη Βερόνα της Ιταλίας και για φοιτητές των Τμημάτων Ιστορίας του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Κανονικά συνεχίστηκαν και τα μαθήματα του διετούς φοίτησης Εργαστηρίου για Επιμελητές Εκδόσεων, στην έδρα του ΜΙΕΤ. Τον Οκτώβριο του 2015, ύστερα από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, ξεκίνησαν τα μαθήματα του έβδομου κύκλου, τα οποία και συνεχίζονται.

ΒΡΑΒΕΙΟ ΜΟΥΛΛΑ

Το ΜΙΕΤ προκήρυξε και το 2015 το Βραβείο στη μνήμη του Παναγιώτη Μουλλά, το οποίο απονέμεται σε μεταπτυχιακό φοιτητή Νεοελληνικής ή Συγκριτικής Φιλολογίας για τη συγγραφή μελέτης με θέμα τη νεοελληνική γραμματεία. Υποβλήθηκαν 19 εργασίες.

Η κριτική επιτροπή, αποτελούμενη από πέντε πανεπιστημιακούς καθηγητές Νεοελληνικής Φιλολογίας και τον Διευθυντή του Ιδρύματος, αφού μελέτησε και αξιολόγησε το σύνολο των εργασιών, αποφάσισε ομόφωνα το Βραβείο να απονεμηθεί σε δύο ισάξιες εργασίες, το δε χρηματικό έπαθλο να μοιραστεί ισόποσα.



ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το επισκοπούμενο έτος το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας εξακολούθησε να υπηρετεί τους διαχρονικούς στόχους με τους οποίους έχει επιφορτιστεί η λειτουργία του: Τη συλλογή, συντήρηση, ορθή φύλαξη και κατάλληλη επεξεργασία για να καθίσταται φιλική η πρόσβαση κάθε τεκμηρίου, αρχειακού ή συλλεκτικού, που άπτεται της ιστορίας και λειτουργίας του πρώτου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος της χώρας.

Τον πολύτιμο αυτό ιστορικό πλούτο έχει αποφασίσει η Εθνική, από μακρού χρόνου, να θέτει στη διάθεση του ενδιαφερόμενου κοινού με κάθε πρόσφορο τρόπο: Την υποδοχή ερευνητών, την πραγματοποίηση εκθέσεων και εκδηλώσεων για το ευρύτερο κοινό και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τη μαθητώσα και σπουδάζουσα νεολαία. Στην παρούσα οικονομική συγκυρία έχουν ελαττωθεί μόνο τα μεγάλα ερευνητικά και εκδοτικά προγράμματα, που βασίστηκαν στον αρχειακό πλούτο της Τράπεζας, τα οποία συνέβαλαν αποφασιστικά στην καθιέρωση του γνωστικού αντικείμενου της οικονομικής ιστορίας στα διδακτικά προγράμματα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ ταυτόχρονα έδωσαν την ευκαιρία σε μία πλειάδα νέων επιστημόνων να ξεκινήσουν την ακαδημαϊκή τους σταδιοδρομία.

Το 2015 το Ιστορικό Αρχείο συνέβαλε επίσης στην προετοιμασία του εορτασμού για την 175η επέτειο από την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας το 2016. Στο πλαίσιο αυτό δρομολογήθηκαν:

- Η έκδοση συλλεκτικής σειράς γραμματοσήμων που αναφέρεται στην επέτειο αυτή, με την παρουσίαση των οποίων προγραμματίστηκε να 'ανοίξει' το εορταστικό έτος στις 30 Μαρτίου 1916, επέτειο της ίδρυσης της Εθνικής πριν από 175 χρόνια.
- Η προετοιμασία ημερίδας με τίτλο «Όψεις των οικονομικών κρίσεων στην Ελλάδα και ο ρόλος της Εθνικής Τράπεζας».
- Η δημιουργία ντοκιμαντέρ που παρουσιάζει σημαντικούς σταθμούς της πολύχρονης πορείας της Τράπεζας.
- Η έκδοση ιστορικού χρονολογίου που καταγράφει την δράση της Εθνικής επί 175 χρόνια, σε όλους τους τομείς που ανέπτυξε την πολυσχιδή δραστηριότητά της, με τη δημόσια παρουσίαση του οποίου θα κλείσει το εορταστικό έτος στις 22 Ιανουαρίου του 2017, επέτειο της έναρξης λειτουργίας της Τράπεζας το 1842.

Υποδοχή και εξυπηρέτηση ερευνητών

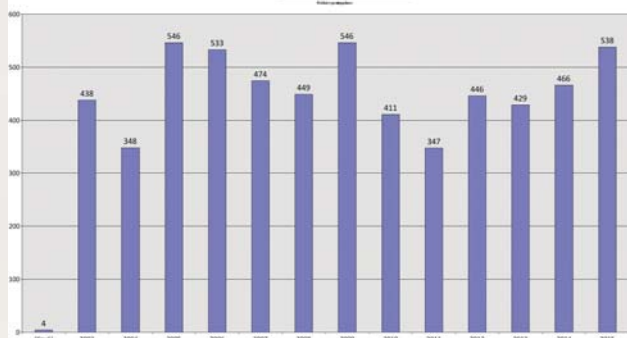
Η πρωτεύουσα λειτουργία της Μονάδας, που είναι η υποδοχή και η εξυπηρέτηση των ερευνητών, το 2015 παρουσίασε τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα της τελευταίας εξαετίας φθάνοντας τους 538 ερευνητές κατά τη διάρκεια του έτους. Οι τρεις πρώτες αρχειακές σειρές προτίμησης των ερευνητών ήταν της 'Βιομηχανικής πίστης', του 'Δικαστικού' και των 'Δανείων'.

Εκπαιδευτικά προγράμματα, επιμορφωτικές και πολιτιστικές δράσεις

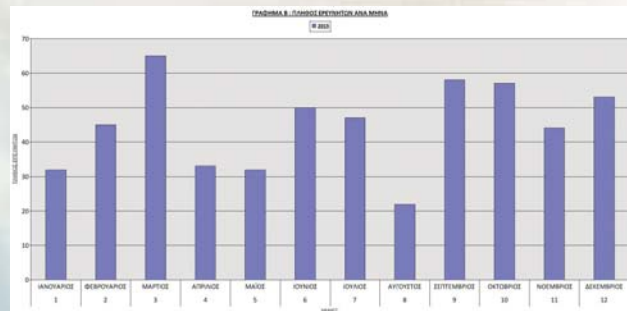
Κατά τη διάρκεια του 2015 το Ιστορικό Αρχείο επισκέφθηκαν 4.234 μαθητές από 123 σχολεία και πραγματοποιήθηκαν 167 εκπαιδευτικά προγράμματα. Εννέα από τα σχολεία ήρθαν από την επαρχία. Τα ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα παρακολούθησαν όλες οι βαθμίδες εκπαίδευσης.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα του Αρχείου βασίζονται τόσο στις εκθέσεις που παρουσιάζονται στους μουσειακούς του χώρους όσο και σε δράσεις που οργανώνει σε συνεργασία με φορείς πολιτισμού. Η αντίληψη που κυριαρχεί στις εκπαιδευτικές του επιλογές είναι ότι η άτυπη μάθηση μπορεί να παντρέψει τη γνώση με το παιχνίδι και τις τέχνες. Καθημερινά έρχονται σχολεία όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης και παρακολουθούν τα προγράμματα:

ΓΡΑΦΗΜΑ Α - Γενικός Ερευνητικός Δείκτης



ΓΡΑΦΗΜΑ Β - Γενικός Ερευνητικός Δείκτης ανά Μηνιά



- «Αρχαία. Πηγές γνώσης, πηγές μνήμης».
- «Ιστορία του ελληνικού χαρτονομίσματος. Μια διαδρομή, 1822-2002».
- Εκπαιδευτικό πρόγραμμα Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Τα προγράμματα προσαρμόζονται κάθε φορά στην ηλικία, στο μαθησιακό επίπεδο των μαθητών και στο σκοπό της επίσκεψής τους, καθώς και στις δυνατότητες και τις ανάγκες ειδικών σχολείων, όπως είναι οι Σχολικές Μονάδες Ειδικής Αγωγής και Εκπαίδευσης (ΣΜΕΑΕ), τα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας, τα διαπολιτισμικά και τα εσπερινά.

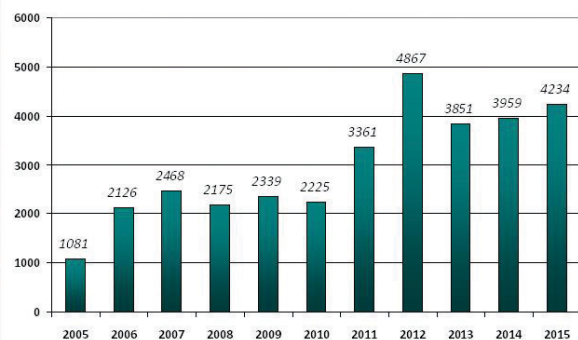
Τόσο οι εκπαιδευτικοί όσο και οι μαθητές μπορούν να επωφεληθούν από τα εκπαιδευτικά εργαλεία που έχει δημιουργήσει το Αρχείο:

- Αρχαία. Πηγές γνώσης, πηγές μνήμης.
- Ανακαλύπτοντας την ιστορία μέσα από τις πηγές, με αφορμή ένα μνημείο και ένα χαρτονόμισμα.
- Χαμένος στο αρχείο (κόμικ).

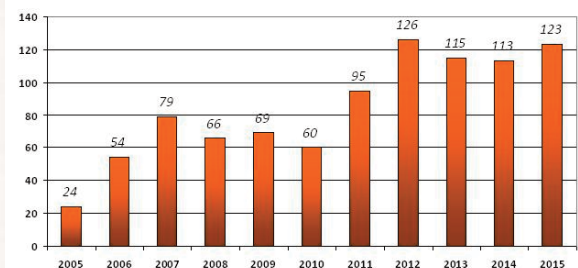
Κατά το 2015 πραγματοποιήθηκαν ακόμη επτά ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα με τους ακόλουθους τίτλους:

- «Τέχνη: Καθρέφτης της ψυχής».
- «Στα ίχνη του ελληνικού πολιτισμού στη Μ. Ασία».
- «Η πρόσβαση στην πληροφορία είναι δικαίωμα όλων».
- «Τα δικαιώματα του μικρού επισκέπτη στο μουσείο και το αρχείο. Το δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφορία μέσα από τεκμήρια και αρχειακό υλικό».
- «Όταν τα σπίτια μιλούν» (συμμετοχή του Ιστορικού Αρχείου στην καμπάνια του Δικτύου για τα Δικαιώματα του παιδιού «Μέρες βιβλίου 2015»).
- «Τα πρέπει και τα θέλω μέσα σ' ένα καπέλο» (συμμετοχή στην καμπάνια του Δικτύου για τα Δικαιώματα του Παιδιού «Νοέμβριος 2015 Παιδί Πολίτης»).
- «Πρόσφυγες: Εμείς τότε, αυτοί σήμερα».

Συνολικός αριθμός μαθητών ανά έτος



Συνολικός αριθμός σχολείων ανά έτος





Επίσης, το 2015 το Αρχείο οργάνωσε επιμορφωτική ημερίδα για εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Δ΄ περιφέρειας Αττικής και φιλοξένησε δύο έργα από την έκθεση παιδικής και εφηβικής ζωγραφικής, φωτογραφίας και κατασκευών που οργάνωσε το Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού με τίτλο «StrArt».

Ερευνητικές και εκδοτικές εργασίες

- *Νέο Χρονολόγιο, 1841-2016.*

Την τελευταία τριετία καταβλήθηκε συστηματική προσπάθεια για την εκβάθρων αναμόρφωση και εμπλουτισμό της παλαιάς έκδοσης του χρονολογίου της Εθνικής Τράπεζας και τη συμπλήρωσή του μέχρι το 2016. Προσφεύγοντας σε άντληση πληροφοριών από τις πρωτογενείς πηγές των πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου και τους απολογισμούς της Εθνικής των 175 ετών λειτουργίας της, κατέστη δυνατό να προστεθούν νέα λήμματα που καθιστούν την έκδοση την πληρέστερη δυνατή για τη διαχρονική λειτουργία της Τράπεζας. Ακόμα έγινε εκτεταμένη συμπλήρωση των ελληνικών και διεθνών γεγονότων, που περιλαμβάνονται στην έκδοση, ώστε ο αναγνώστης που ανατρέχει στην άντληση πληροφοριών για τη δράση της Εθνικής, να γνωρίζει σε ποιο εθνικό και διεθνές πλαίσιο πραγματοποιήθηκε αυτή.

- Περιδιάβαση στους συλλεκτικούς θησαυρούς του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής Τράπεζας. Από τη διάσωση τεκμηρίων στη συγκρότηση συλλογών.

Η μακρά διάρκεια της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας και ο συνακόλουθος περιορισμός πόρων και δυνατότητας εκταμιεύσεων όπως κατά το παρελθόν, επέβαλαν τον αναπροσανατολισμό μέρους των δραστηριοτήτων του Ιστορικού Αρχείου. Έτσι ξεκίνησε μία εντατική προσπάθεια ταξινόμησης υλικού, αρχειακού καθώς και τεκμηρίων φάσεων παραγωγής, που η Μονάδα είχε την πρόνοια να διαφυλάξει από επιχειρήσεις που είχαν περιέλθει στην κυριότητα της Εθνικής. Μέσα από την επεξεργασία του υλικού αναδείχθηκε η δυνατότητα της συγκρότησης συλλογών, που θα τεκμηριώναν τη λειτουργία βιομηχανικών ή και γενικότερα επιχειρηματικών μονάδων, εργασία που βοηθά τελικά την ανάπτυξη του κλάδου της οικονομικής ιστορίας των επιχειρήσεων. Από την άλλη πλευρά, η έκτακτη αναστολή της σημαντικής εκδοτικής δραστηριότητας που είχε το Ιστορικό Αρχείο κατά το παρελθόν, εγκυμονεί τον κίνδυνο να στερήσει από στελέχη της Μονάδας τις δεξιότητες που είχαν αποκτήσει. Έτσι ξεκίνησε η δημιουργία in house εκδόσεων, σε ελάχιστο βέβαια αριθμό αντιτύπων, αξιοποιώντας την εγκατεστημένη υποδομή, εκτυπωτές κλπ., αλλά και επεκτείνοντας τις δεξιότητες των στελεχών μας στις εργασίες μορφοποίησης και σελιδοποίησης των εντύπων.

Συνδυασμό αυτών των δύο "καταναγκασμών" ή "ανέλιξης", αποτελεί και η έκδοση που πραγματοποιήθηκε, δια ιδίων μέσων, με τον παραπάνω τίτλο.

Οι εκδόσεις αυτές, που ξεκίνησαν προ πενταετίας, διανέμονται σε μεγάλο αριθμό στελεχών της Τράπεζας και αποτελούν ένα οιονεί όργανο ενδοεταιρικής επικοινωνίας.

Εκθεσιακές δραστηριότητες

Σχεδόν το σύνολο των λειτουργιών που επιτελούνται στο Ιστορικό Αρχείο απαιτούν συλλογική εργασία. Ιδιαίτερα στη πραγματοποίηση εκθεσιακών δραστηριοτήτων είναι απαραίτητη η συμμετοχή όλων των ειδικοτήτων που διαθέτει η Μονάδα. Το 2015 πραγματοποιήθηκαν δύο εκθέσεις, η πρώτη στο πλαίσιο της συμμετοχής του Ιστορικού Αρχείου στη Νύχτα Μουσείων 2015 και η δεύτερη στο πλαίσιο της Πανελλήνιας Συλλεκτικής Έκθεσης και της Διεθνούς Φιλοτελικής Έκθεσης NOTOS 2015.

- *Νύχτα Μουσείων 2015*

Το Ιστορικό Αρχείο και το θεραπευτικό πρόγραμμα ΚΕΘΕΑ Νόστος-Εξάντας, σε συνεργασία με εικαστικούς καλλιτέχνες και το Κέντρο Χαρακτητικής Αθηνών, διοργάνωσαν εκδηλώσεις με αφορμή τη Διεθνή Ημέρα Μουσείων 2015. Με αφορμή το θέμα «Μουσεία για μια κοινωνία με προοπτικές» πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις για μικρούς και μεγάλους το βράδυ του Σαββάτου 23 Μαΐου 2015, από τις 6 το απόγευμα έως τα μεσάνυχτα, οι οποίες περιελάμβαναν έκθεση πρωτότυπου υλικού από το Ιστορικό Αρχείο με τίτλο «Έκθεση συλλογών από τεκμήρια της Ασιώπη-ΕΛΚΑ», εκθέσεις χαρακτηριστικής οργανωμένες από το Κέντρο Χαρακτητικής Αθηνών («Χαρακτικά Λεξιλόγια», «Επί τω αρχείω»), εικαστικές εγκαταστάσεις, ξεναγήσεις, καλλιτεχνικό εργαστήρι, θέατρο και μουσικό δρώμενο.

- **NOTOS 2015**

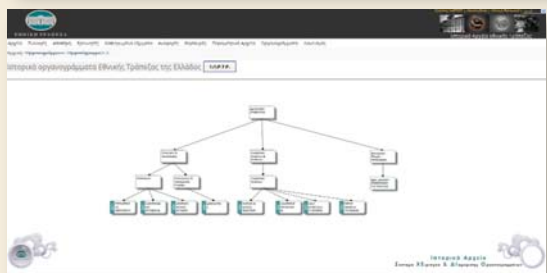
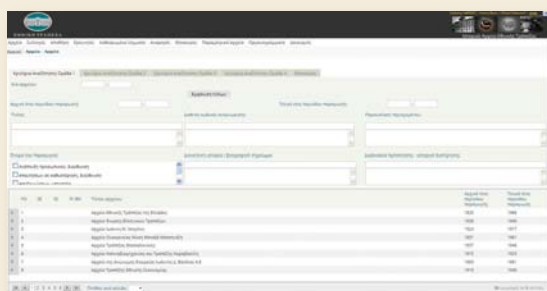
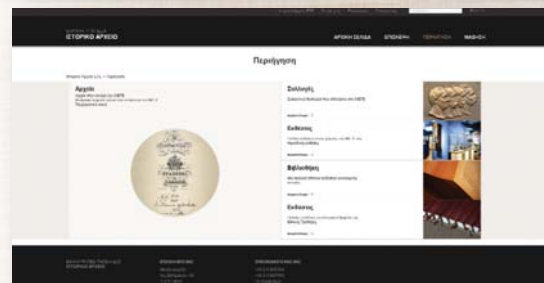
Η Ελληνική Φιλοτελική Εταιρεία οργάνωσε από τις 4 έως τις 15 Νοεμβρίου στο Εκθεσιακό Κέντρο του Δήμου Περιστερίου την Πανελλήνια Συλλεκτική Έκθεση και τη Διεθνή Φιλοτελική Έκθεση NOTOS 2015, με τη συμμετοχή σημαντικών συλλεκτών από 36 χώρες. Το Ιστορικό Αρχείο παρουσίασε δείγματα από συλλογές τεκμηρίων που προέρχονται τόσο από τη λειτουργία της Εθνικής όσο και από τεκμήρια που διέσωσε η Τράπεζα από την Εταιρεία Γραφικών Τεχνών Ασιώπη-ΕΛΚΑ και την Εταιρεία Λιπασμάτων και Χημικών Προϊόντων.

Τρέχουσες αρχειονομικές εργασίες και εργασίες υποδομής

Συνεχίστηκαν με κανονικούς ρυθμούς οι αρχειονομικές εργασίες παραλαβής νέου υλικού από μονάδες της Τράπεζας, ταξινόμησης, συντήρησης, μικροφωτογράφησης - ψηφιοποίησης υλικού και εισαγωγής στο ηλεκτρονικό σύστημα αρχειακών και ιστορικών πληροφοριών.

Συνεχίστηκαν οι εργασίες για τη δημιουργία του νέου ηλεκτρονικού συστήματος αρχειακών και ιστορικών πληροφοριών τρίτης γενιάς καθώς και η κατασκευή του νέου Site της Μονάδας που θα επιτρέπει την επίσκεψη στο ηλεκτρονικό σύστημα πληροφοριών του Αρχείου.

Μετά τη συγχώνευση της Ethnodata στην Εθνική ξεκίνησαν οι εργασίες για τη μετάπτωση του τοπικού δικτύου της Μονάδας στο δίκτυο της Τράπεζας όπως επίσης οι απαραίτητες ενέργειες για την πραγματοποίηση του Role Out.



ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας δραστηριοποιείται στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Ανατολικής Μεσογείου, όπου διαθέτει ένα ευρύτατο δίκτυο Καταστημάτων και ΑΤΜs.

	ΕΛΛΑΔΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΣΕΡΒΙΑ	ΠΓΔΜ	ΑΛΒΑΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ	ΛΟΙΠΕΣ*	ΣΥΝΟΛΟ 2015
Αριθμός Καταστημάτων	569	642	198	110	105	64	31	10**	17	7	3	1756
Αριθμός ΑΤΜs	1443	2.956	692	119	138	153	36	13	17	-	-	5567

* Λοιπές: 1 κατ Λονδίνο, 1 Μάλτα και 1 Γραφ. Αντιπροσωπείας στη Μελβούρνη Αυστραλίας

** Εκ των οποίων 1 αποτελεί θυρίδα

Ο Όμιλος Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας επιδεικνύει σειρά δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς. Στη συνέχεια παρουσιάζονται, ενδεικτικά, οι σημαντικότερες κοινωνικές δράσεις ανά χώρα.



ΤΟΥΡΚΙΑ - FINANSBANK

Η Finansbank ιδρύθηκε το 1987 με έδρα την Τουρκία και από τον Αύγουστο του 2006 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας.

Πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας της Finansbank

Οι πρωτοβουλίες εταιρικής υπευθυνότητας το 2015, σχεδιάστηκαν στη βάση της εθελοντικής συμμετοχής των εργαζόμενων της Finansbank και σε συνεργασία με Μη κυβερνητικές Οργανώσεις που δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς. Στόχος να υποστηριχθούν τα προγράμματα που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Little Hands, Big Dreams». Με αυτή την πρωτοβουλία η Finansbank τιμήθηκε ως «Η πιο αφοσιωμένη Τράπεζα στον Εθελοντισμό» στην Τουρκία από το πρόγραμμα Habitat των Ηνωμένων Εθνών.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, 242 εθελοντές παρακολούθησαν μαζί με 2.500 μη προνομιούχα παιδιά, το παιδικό θεατρικό έργο «Madagascar Live Children Musical» σε 5 διαφορετικές πόλεις και το έργο «The Tales of Sezus» σε 12 πόλεις. Με τη βοήθεια του προγράμματος Habitat, η δράση «Tiny Fingers Coding Future» τέθηκε σε εφαρμογή με σκοπό να υποστηρίξει τη δημιουργικότητα των παιδιών στον τομέα της τεχνολογίας. 202 εθελοντές της Τράπεζας βοήθησαν 5.000 παιδιά σε 22 πόλεις στο πλαίσιο του προγράμματος. Η διαδραστική έκθεση με τίτλο «Math Amazing – The Zone Finansbank Edutainment Center» δέχτηκε 20.000 παιδιά - επισκέπτες σε 6 πόλεις. Τέλος, 50 παιδιά κάθε χρόνο λαμβάνουν πλήρεις υποτροφίες διάρκειας 8 ετών στο κολλέγιο TED, από την Ένωση Τουρκικής Εκπαίδευσης (TED).

Συνολικά ο αριθμός των εθελοντών των πρωτοβουλιών εταιρικής υπευθυνότητας το 2015, άγγιξε τις 5.000.

Υποστηρίχθηκαν οι οργανώσεις «Εταιρεία για την Προστασία των Παιδιών», «Σύλλογος Στήριξης Ατόμων με Αναπηρία και των Οικογενειών τους», «Ίδρυμα για τα παιδιά σε ανάγκη» και «Ίδρυμα Προστασίας Σπαστικών της Τουρκίας», μέσα από δύο διαφορετικές πρωτοβουλίες (μέσω των δελτίων σίτισης κατά τη διάρκεια του Μπαϊραμιού). Παιχνίδια, και εξοπλισμός προσφέρθηκε από την Τράπεζα σε 2.143 παιδιά των ιδρυμάτων. Μέσα από τις εκστρατείες που πραγματοποιήθηκαν για τα παιδιά που έχουν ανάγκη, 340 εθελοντές της Finansbank κάλυψαν τις ανάγκες 543 παιδιών των περιοχών του Ν. Μαρμαρά και της 2ης και 3ης Περιφέρειας της Άγκυρας σε παλτά και παπούτσια.

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Little Hands, Big Dreams», παιδιά που ζουν και εκπαιδεύονται κάτω από δύσκολες συνθήκες (Δημοτικό Σχολείο Çukurova Yalmanlı Köyü) δέχτηκαν με χαμόγελο την προσφορά ηλεκτρονικών υπολογιστών από τους εθελοντές της Finansbank. Συνολικά 4.000 βιβλία δωρίστηκαν σε 4 σχολεία από το περιφερειακό γραφείο της Finansbank, Marmara Güney. Τέλος, δωρίστηκε εξοπλισμός για τη βελτίωση των συνθηκών της ζωής 70 παιδιών στο Ίδρυμα για τα παιδιά με λευχαιμία της πόλης Bursa.

Παράλληλα με τις δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων, πραγματοποιήθηκαν και άλλες δωρεές.

- Ενισχύθηκε η ομάδα μπάσκετ με αναπηρικά αμαξίδια του TÜrev.



- Ενισχύθηκε το Εκπαιδευτικό Ίδρυμα για την Έγκαιρη Διάγνωση του Αυτισμού του Tohum, μέσα από τη συμμετοχή 13 εργαζομένων της Τράπεζας στον 37ο Μαραθώνιο της Κωνσταντινούπολης, στις 15 Νοεμβρίου 2015.
- Στις 23 Απριλίου 2015, με την ευκαιρία του εορτασμού της Παγκόσμιας Ημέρας του Παιδιού και της Ημέρας της Εθνικής Κυριαρχίας, εργαζόμενοι της Finansbank πρόσφεραν 386 εισιτήρια σε παιδιά από Ίδρύματα Προστασίας του Παιδιού (Τουρκικό Ίδρυμα για την Προστασία των Παιδιών σε Ανάγκη, Ίδρυμα για την Προστασία Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες και των Οικογενειών τους), για να επισκεφθούν το εκπαιδευτικό κέντρο Kidzania.
- Το δημοφιλές τουρκικό μιούζικαλ «Damdaki Kemanci'» παρουσιάστηκε από τους εργαζόμενους της Τράπεζας και το παρακολούθησαν 650 υπάλληλοι και ανώτερα στελέχη. Στο πλαίσιο των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας, κάθε χρόνο τα έσοδα της παράστασης διατίθενται σε κάποια Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση. Το 2015 η δωρεά έγινε προς την Ένωση για την Εκπαίδευση (Children Education Association).

2. Εκπαιδευτικές δραστηριότητες, χορηγίες και βραβεύσεις

2.1. Finans Up

Το Finans Up είναι μια κοινότητα φοιτητών που προσφέρει πολλαπλά πλεονεκτήματα και ευκαιρίες, όπως εκπαίδευση για επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη ώστε να διαμορφώσουν την καριέρα τους. Σχεδιάστηκε το 2011 σαν κλαμπ για όσους φιλοδοξούν να είναι οι καλύτεροι και οι δραστηριότητές του διαρκούν ολόκληρο το ακαδημαϊκό έτος. Το Finans Up περιλαμβάνει προγράμματα με σκοπό την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των φοιτητών.

Το κλαμπ καριέρας Finans Up της Finansbank και η αξία του για την προσφορά στους νέους, αναγνωρίστηκε από τα μεγαλύτερα διεθνή βραβεία της Βρετανίας, τα Global Business Excellence Awards και βραβεύτηκε στην κατηγορία HR Implementation Making a Difference in Awards Intelligence.

Το κλαμπ καριέρας FinansUp της Finansbank, αναγνωρίστηκε επίσης ως «Η πιο δημοφιλής δράση ανάπτυξης καριέρας» στην έρευνα για τις δημοφιλέστερες εταιρείες το 2014 και 2015.

1. Χορηγίες

Κατέχοντας ηγετικό ρόλο στον τομέα του Ανθρώπινου Δυναμικού, η Finansbank είναι η Τράπεζα που κατέχει υψηλή τεχνογνωσία την οποία μοιράζεται με άλλες επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετέχει και χρηματοδοτεί συνέδρια και εκθέσεις σχετικές με τον τομέα του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Για έκτη φορά, η Finansbank ήταν ο κύριος χορηγός της διάσκεψης MCTHR στην οποία συγκεντρώνονται κορυφαίοι επαγγελματίες που εξειδικεύονται στον κλάδο του Ανθρώπινου Δυναμικού από όλο τον κόσμο, καθώς και μάντζερ που εφαρμόζουν επιτυχημένες πρακτικές στην Τουρκία. Η διάσκεψη πραγματοποιήθηκε στις 16-17 Φεβρουαρίου 2015 με θέμα "Stepping Up: The Art of Presence".

Από τη σύλληψη στην προώθηση, η εκδήλωση διοργανώθηκε σύμφωνα με την κεντρική ιδέα «Η σημασία της ανάπτυξης τεχνικών Ανθρώπινου Δυναμικού που φέρνουν τους εργαζόμενους στο προσκήνιο». Τα στελέχη της τράπεζας μοιράστηκαν την εμπειρία τους και της πρακτικές της Finansbank με το κοινό σε τρεις διαφορετικές εκδηλώσεις.

Η Τράπεζα ήταν επίσης χορηγός της εκδήλωσης “Employer Brand Management in Turkey Summit”. Η Τράπεζα επιλέχθηκε ως πιο δημοφιλής επιχείρηση για εργασία από πανεπιστημιακούς φοιτητές στην «έρευνα για τη δημοφιλέστερη Εταιρεία» το 2015 και οι καινοτόμες πρακτικές της στον τομέα παρουσιάστηκαν σε δύο διαφορετικές συνεδρίες.

Οι δράσεις / προγράμματα που στοχεύουν στους φοιτητές των Πανεπιστημίων είναι χρήσιμες μέθοδοι που χρησιμοποιεί η Τράπεζα για να βελτιώσει το όνομά της ως καλύτερου εργοδότη, φτάνοντας έτσι στον κοινό σκοπό για την προσέλκυση και πρόσληψη νέων ταλέντων. Για το λόγο αυτό, επικορηγεί προγράμματα που πραγματοποιούνται σε κάθε ακαδημαϊκό έτος, με στόχο να βοηθηθούν οι φοιτητές ώστε να αποκτήσουν αυτογνωσία και να χτίσουν την καριέρα τους (κέντρα καριέρας, δραστηριότητες που διοργανώνονται από πανεπιστημιακές ομάδες).

ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ

Βραβείο «Excellence in Practice» για το Πρόγραμμα «Career Architecture»

Το πρόγραμμα «Career Architecture» βρίσκεται σε εφαρμογή από το 2012. Βασίζεται στον αυτοπροσδιορισμό των στόχων καριέρας των εργαζομένων και υποστηρίζεται από τα στελέχη και το Ανθρώπινο Δυναμικό οι οποίοι ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους να αναπτύξουν και να εδραιώσουν την καριέρα τους. Το «Career Architecture» αποτέλεσε τη μοναδική πρακτική στην Τουρκία που βραβεύτηκε το 2015 με το βραβείο «Excellence in Practice» από τον διεθνή Οργανισμό ATD, έναν από τους σημαντικότερους οργανισμούς για θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού.

Έρευνα για τις δημοφιλέστερες εταιρείες

Στην έρευνα που πραγματοποιείται κάθε χρόνο από την Εταιρεία Realta με τίτλο «Η έρευνα για τη δημοφιλέστερη Εταιρεία», η Finansbank κατατάχθηκε 1η ανάμεσα στις Τράπεζες όπου οι φοιτητές θα επιθυμούσαν να εργαστούν μετά την αποφοίτησή τους, ενώ έλαβε την 11η θέση στη συνολική κατάταξη για το 2015 και 2016.

ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ - UNITED BULGARIAN BANK

Η United Bulgarian Bank (UBB) λειτουργεί στη Βουλγαρία από το 1992. Ως μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας από το 2004, η UBB συνέχισε και το 2015, το κοινωνικό της έργο, στοχεύοντας στην ενίσχυση της εθελοντικής δράσης των υπαλλήλων της, στη στήριξη των ευπαθών κοινωνικά ομάδων, στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και του αθλητισμού, καθώς και την προώθηση του πολιτισμού. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 11 πρωτοβουλίες δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε εθνικό επίπεδο και 44 περιφερειακές εκδηλώσεις.

Οι κυριότερες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς της UBB το 2015, ήταν οι εξής:

- «March Music Days - Ruse»: Πρόκειται για ένα από τα παλαιότερα μουσικά φεστιβάλ της χώρας. Η UBB υποστήριξε για δωδέκατη χρονιά τις εκδηλώσεις αυτού του σημαντικού πολιτιστικού γεγονότος.
- «Όπερα στο Πάρκο» - Όπερα και Μπαλέτο της Σόφιας: Η UBB υποστήριξε, για τρίτη φορά, το Φεστιβάλ «Όπερα στο Πάρκο» που πραγματοποιήθηκε στο Πάρκο της Στρατιωτικής Ακαδημίας της Σόφιας.
- Συνεργασία με την Όπερα και το Μπαλέτο της Σόφιας: Στο πλαίσιο του ανοικτού φεστιβάλ Stage of Ages, παρουσιάστηκε η πρώτη ιστορική βουλγαρική όπερα του G. Atanasov, «Borislav», σε ποίηση του I. Vazov, στο λόφο Τσάρεβets, στην πόλη Βέλικο Τάρνοβο.

Η Τράπεζα ήταν χορηγός της παραγωγής των κουστουμιών.

- Varna Theater Summer Festival: Το φεστιβάλ αυτό διοργανώνεται τα τελευταία 24 χρόνια με όλο και πλουσιότερο καλλιτεχνικό πρόγραμμα. Η Τράπεζα αποτελεί βασικό υποστηρικτή του θεσμού αυτού τα τελευταία 10 χρόνια.
- Arrolonia Festival of Arts: Διοργανώνεται τα τελευταία 31 χρόνια στη Σωζόπολη. Η UBB στηρίζει εδώ και 21 χρόνια αυτή τη διοργάνωση.
- Crossroad Scene Festival: Το θεατρικό φεστιβάλ διοργανώνεται για 19η χρονιά στο Ρλονδίν με την ενεργή υποστήριξη της UBB. Η Τράπεζα ήταν χορηγός και βράβευσε ένα από τα έργα που παρουσιάστηκαν στο Φεστιβάλ, ενώ εισιτήρια προσφέρθηκαν στους εργαζόμενους για να παρακολουθήσουν τις εκδηλώσεις.
- Χορηγική στήριξη στην Εθνική Ακαδημία Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών: Η UBB ανανέωσε την συνεργασία της με την Ακαδημία Θεατρικού Δράματος της Εθνικής Ακαδημίας Θεάτρου και Κινηματογραφικών Τεχνών (NATFA) για μια ακόμη χρονιά. «Τα πρώτα βήματα στον κινηματογράφο» είναι ο τίτλος του εργαστηρίου που διοργανώθηκε ειδικά για τους πρωτοετείς σπουδαστές της Ακαδημίας. Η UBB υποστήριξε για δεύτερη χρονιά αυτή την πιλοτική πρωτοβουλία.
- Χορηγική στήριξη του Εθνικού Μουσείου Φυσικής Ιστορίας: Η UBB στηρίζει χορηγικά το Μουσείο, χρηματοδοτώντας τις παρακάτω δράσεις:
 - Παλαιοντολογική ανασκαφή που πραγματοποιείται από την επιστημονική ομάδα του Μουσείου.
 - Ζωολογική αποστολή για την έρευνα του πληθυσμού του σπάνιου είδους κόκκινου λύκου.
 - Παραγωγή διαδραστικής διαδικτυακής περιήγησης 360° στο Μουσείο σε δύο γλώσσες (αγγλικά και βουλγαρικά) που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του Μουσείου.Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας κλήθηκαν να παραστούν σε όλες τις εκδηλώσεις του Μουσείου.
- Serdica-2 Χορηγική συνεργασία με το Κέντρο Πληροφοριών του Δήμου της Σόφιας: Το Κέντρο πληροφοριών του Δήμου της Σόφιας σχεδιάστηκε σαν one stop place για τουρίστες και επισκέπτες, παρέχοντας πληροφορίες για τη διαμονή, τα αξιοθέατα και τις πολιτιστικές δραστηριότητες στην πόλη της Σόφιας.
- Χορηγική στήριξη Τουρνουά Τένις για Παιδιά: Η Τράπεζα στήριξε χορηγικά τη διοργάνωση δύο τουρνουά τένις για παιδιά.

POYMANIA – BANCA ROMANEASCA

Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Κατά το 2015 η Banca Romaneasca εξακολούθησε να αποτελεί ένα δημιουργικό κύτταρο της κοινωνίας και συνεργάστηκε με συγκεκριμένα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε μια προσπάθεια να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των μη προνομιούχων

ατόμων, να υποστηριχθούν ο πολιτισμός, οι τέχνες και η ελληνική κοινότητα της Ρουμανίας, αλλά και να ενθαρρυνθούν οι δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων της και η συμμετοχή τους στην πρόοδο της Τράπεζας.

Και το 2015 η Banca Romaneasca συνέχισε να αποτελεί κομμάτι της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται.

Η συμμετοχή της Τράπεζας υλοποιήθηκε με σκοπό την υποστήριξη της κοινής πολιτιστικής κληρονομιάς του Ρουμανικού και του Ελληνικού λαού. Παράλληλα η Τράπεζα εγκαινίασε πρωτοβουλίες και δράσεις με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας ζωής ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων (παιδιά με καρκίνο, άτομα με ειδικές ανάγκες).

Υποστηρίζοντας τον πολιτισμό

Η Banca Romaneasca υποστηρίζει προγράμματα που βοηθούν στη διατήρηση των πολιτιστικών αξιών και βρίσκεται κάθε χρόνο δίπλα στην Ελληνική Κοινότητα και τους θεσμούς της που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία (Ελληνορουμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο και Ελληνική Πρεσβεία), συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη διάδοση των ελληνικών παραδόσεων και του ελληνικού πολιτισμού στη χώρα.

- Τον Ιούνιο του 2015 η Τράπεζα στήριξε χορηγικά την παράσταση *Ιλιάδα του Ομήρου* από τη θεατρική ομάδα του Στάθη Λιβαθινού, σε μετάφραση στα νέα ελληνικά από τον Δ. Μαρωνίτη και σκηνοθεσία Στάθη Λιβαθινού, στο πλαίσιο του 22ου Διεθνούς Φεστιβάλ Θεάτρου στην πόλη Sibiu. Το Φεστιβάλ του Sibiu θεωρείται το τρίτο σημαντικότερο φεστιβάλ θεάτρου στην Ευρώπη μετά από αυτά του Εδιμβούργου και της Αβινιόν. Περισσότεροι από 60.000 θεατές είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν παραστάσεις από 70 χώρες του κόσμου.

Υποστηρίζοντας την εκπαίδευση

- **«Διάβασμα στο πάρκο»:** Η δράση πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο του 2015 στο πάρκο Herastau του Βουκουρεστίου συνεχίζοντας την παράδοση που καθιερώθηκε από το 2014. Η Τράπεζα, σε συνεργασία με τους διοργανωτές, δημιούργησαν ένα περιβάλλον που ενθάρρυνε παιδιά και τους γονείς τους να περάσουν χρόνο μαζί διαβάζοντας βιβλία και να συμμετέχουν σε διαδραστικές εκδηλώσεις. Στη διάρκεια της εκδήλωσης, η Τράπεζα οργάνωσε κυνήγι θησαυρού για τα παιδιά, τα οποία έβρισκαν συμβολικά χαρτονομίσματα που χρησιμοποίησαν για την αγορά αγαθών στην εκδήλωση.
- **«Οικονομική Εκπαίδευση»:** Πρόκειται για ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία που είχε την υποστήριξη της «Ένωσης για την προώθηση της επίδοσης στην εκπαίδευση» σε συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα της Ρουμανίας και το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας. Η Τράπεζα συμμετέχει στο πρόγραμμα από το 2014 ως χορηγός με την παροχή 500 αντιτύπων του βιβλίου «Η κατανόηση του χρήματος από τα παιδιά» με σκοπό τη χρήση τους στα δημοτικά σχολεία.

Ευθύνη προς την Κοινωνία

- Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας διοργάνωσαν εσωτερική εθελοντική δράση που ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2015 (τον μήνα των παιδιών), με τίτλο «Un, doi, trei, ajutama-nei» (Ένα, δύο, τρία, βοήθησε όπως μπορείς). Σκοπός της δράσης η συγκέντρωση χρημάτων, αλλά και παι-



χνιδιών και σχολικού υλικού για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την πρόσβαση στην εκπαίδευση των παιδιών της Κοινότητας Mures.

- Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας πραγματοποίησαν το όνειρο 8 παιδιών που νοσηλεύονται στο Ογκολογικό Ινστιτούτο του Βουκουρεστίου, τα οποία απόλαυσαν, για μία ώρα, πτήση με αερόστατο.

ΣΕΡΒΙΑ – VOJVODJANSKA BANKA

Με επιχειρηματική δραστηριότητα στη Σερβία για πάνω από 145 χρόνια, η Vojvodjanska είναι πρωτοπόρος στην υποστήριξη των θετικών κοινωνικών αλλαγών, παράλληλα με την πρωτογενή τραπεζική της δραστηριότητα. Οι δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αντανακλούν την επιθυμία της για μακροχρόνια και βιώσιμη ανάπτυξη. Ακολουθώντας προσεκτικά τις ανάγκες της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται, πραγματοποίησε, κατά το 2015, μια σειρά δράσεων που κάλυψαν ευρύ φάσμα εταιρικά υπεύθυνων πρακτικών.

Οι σημαντικότερες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας για το 2014, είναι οι ακόλουθες:

1. Δωρεά στη UNICEF για τη στέγαση των προσφύγων

Αναγνωρίζοντας το πρόβλημα της ανάγκης για καλύτερες συνθήκες στέγασης των προσφύγων και ειδικότερα των μητέρων και των παιδιών, η Vojvodjanska προχώρησε σε δωρεά προς τη UNICEF με σκοπό να εξοπλιστούν ειδικοί χώροι για τη φιλοξενία παιδιών – προσφύγων που περνούν από τη Σερβία για να φτάσουν σε χώρες της Δυτικής Ευρώπης.

2. Συνεργασία με την Ολυμπιακή Επιτροπή της Σερβίας

Η Vojvodjanska συνέχισε και το 2015 να υποστηρίζει τον αθλητισμό και το αθλητικό πνεύμα και εξακολούθησε να είναι η Επίσημη Τράπεζα της Ολυμπιακής Επιτροπής της Σερβίας επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της να προάγει τις αληθινές Ολυμπιακές Αξίες και να στηρίζει τις εξαιρετικές αθλητικές επιδόσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, διοργανώθηκαν και το 2015 σε ολόκληρη τη χώρα Ολυμπιακές Συγκεντρώσεις με τη συμμετοχή των αθλητών και μαθητών δημοτικών σχολείων σε διάφορες πόλεις (Cacak, Loznica, Priboj, Obrenovac και Pozega). Οι νικητές του φετινού κύκλου από το Δημοτικό Σχολείο "Dragisa Misovic" της πόλης Cacak, έλαβαν αθλητικό εξοπλισμό ενώ αθλητές της Ολυμπιακής Ομάδας της Σερβίας ταξίδεψαν σε όλες τις πόλεις για να υποστηρίξουν τους διαγωνιζόμενους.

Επίσης, για τον ίδιο λόγο, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις:

- Εορτασμός της Ολυμπιακής Ημέρας στο (Kosutnjak) Βελιγράδι τον Ιούνιο.
- Στήριξη στο αθλητικό φεστιβάλ Feel Life Open 9.
- Στήριξη στο Διεθνές Αθλητικό Φεστιβάλ.

3. Πρόγραμμα Κοινωνικής Ένταξης «Generation Next»

Το πρόγραμμα κοινωνικής ένταξης «Generation Next», για παιδιά χωρίς γονική φροντίδα ξεκίνησε το 2013. Η Vojvodjanska Banka συνέχισε να το στηρίζει ως γενικός χορηγός για δεύτερη συνεχή χρονιά.

Το διάστημα από το Νοέμβριο του 2014 μέχρι το Νοέμβριο του 2015, διοργανώθηκαν 66 εκπαιδευτικές εκδηλώσεις και σειρά δραστηριοτήτων



στις οποίες συμμετείχαν πάνω από 200 παιδιά από διάφορες πόλεις (Belgrade, NoviSad, Arandjelovac, Nis, Pirot, Aleksinac, Cacak, Uzice, BelaCrkva, Sabac, Valjevo, Loznica, Krusevac, Barajevo, Prokuplje, SremskaKamenica, Vlasotince and Medvedja).



4. Εθελοντική εκπαίδευση των εργαζομένων της Vojvodjanska στη σερβική νοηματική γλώσσα

Η Vojvodjanska είναι η πρώτη Τράπεζα στη Σερβία στην οποία μπορούν να εξυπηρετηθούν κωφοί και άτομα με προβλήματα ακοής με τη χρήση της σερβικής νοηματικής γλώσσας. Πάνω από εκατό εργαζόμενοι της Τράπεζας έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση στη σερβική νοηματική γλώσσα με σκοπό κωφοί και άτομα με προβλήματα ακοής να μπορούν να εξυπηρετηθούν σε βασικές τραπεζικές εργασίες, χωρίς τη μεσολάβηση διερμηνέα νοηματικής (στο Βελιγράδι υπάρχουν μόνο επτά τέτοιοι διερμηνείς).



Η εθελοντική εκπαίδευση ξεκίνησε το Νοέμβριο του 2014. Μέχρι σήμερα έχει πραγματοποιηθεί σε 10 πόλεις (Belgrade, NoviSad, Zrenjanin, Jagodina, Paracin, Kragujevac, Nis, Kursumlija, Uzice και Kraljevo). Στόχος είναι να υπάρχουν εκπαιδευμένοι υπάλληλοι στη νοηματική σε κάθε Κατάστημα της Τράπεζας. Μέχρι τώρα 17 Καταστήματα σε 12 πόλεις φέρουν σήμανση με ειδικά σχεδιασμένο αυτοκόλλητο.

5. Δωρεά ηλεκτρονικών υπολογιστών σε Οργανώσεις και Ειδικά Σχολεία για κωφούς και άτομα με προβλήματα ακοής

6. Διευκολύνοντας την πρόσβαση στα καταστήματα της Τράπεζας σε άτομα με αναπηρία

Ως κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία, η Vojvodjanska διαρκώς επιδιώκει να εξασφαλίζει σε άτομα με ειδικές ανάγκες την ελεύθερη πρόσβαση στα Καταστήματα και τις υπηρεσίες της.

Η Τράπεζα έλαβε τα κατάλληλα μέτρα και μέχρι τώρα έχει εξασφαλιστεί η εύκολη πρόσβαση στο 50% των υποκαταστημάτων της. Στο επόμενο διάστημα θα διασφαλιστεί η ανεμπόδιση πρόσβαση ατόμων με κινητικά προβλήματα, σε ένα τουλάχιστον Υποκατάστημα της Vojvodjanska σε κάθε πόλη όπου δραστηριοποιείται.

7. Συνεργασία με τον Ελληνικό Επιχειρηματικό Σύνδεσμο της Σερβίας

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά στις δραστηριότητες του Ελληνικού Επιχειρηματικού Συνδέσμου της Σερβίας σε συνεργασία με την Ελληνική Πρεσβεία στη Σερβία, με στόχο την προβολή των αξιών που πηγάζουν από την Ελληνική ιστορία και τον Ελληνικό πολιτισμό. Η Τράπεζα είναι μέλος του Συνδέσμου και κατά το 2015 συμμετείχε σε σειρά πρωτοβουλιών (Πασχαλινή Δωρεά για παιδιά από ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, Πρακτική άσκηση φοιτητών, Πρωτοχρονιάτικο Φιλανθρωπικό Μπαζάρ).

8. Δωρεά υπολογιστών στην Πυροσβεστική Υπηρεσία του NoviSad

Η Τράπεζα δώρισε υπολογιστές στην Πυροσβεστική Υπηρεσία του Novi Sad και οι εργαζόμενοι της εκπαιδεύτηκαν στην αντιμετώπιση πυρκαγιών και στην ασφαλή εκκένωση του κτηρίου σε περίπτωση πυρκαγιάς.

9. Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας στη χριστουγεννιάτικη φιλανθρωπική γιορτή στο Παιδικό Χωριό της Sremska Kamenica

10. Η Ώρα της Γης

Το 2015 η Vojvodjanska συμμετείχε για μια ακόμη χρονιά στην «Ώρα της Γης», μια πρωτοβουλία του Παγκόσμιου Ταμείου για τη Φύση (WWF).





Η Vojvodjanska έσβησε τα εξωτερικά φώτα σε κτήριά της, στις πόλεις όπου έλαβε χώρα η δράση, από τις 8.30 έως τις 9.30 όπως κάθε χρόνο.



11. Εκστρατεία εθελοντικής αιμοδοσίας

Κατά το 2015, οι εθελοντικές αιμοδοσίες πραγματοποιήθηκαν στα Κεντρικά Γραφεία της Τράπεζας στο Novi Sad. Η εθελοντική αιμοδοσία λαμβάνει χώρα εδώ και πολλά χρόνια σε συνεργασία με το Σύλλογο Εργαζομένων της Τράπεζας καθώς και με το Ινστιτούτο Μετάγγισης Αίματος της Vojvodina. Για τις εκστρατείες αιμοδοσίας η Vojvodjanska βραβεύτηκε ως η εταιρεία με το πιο ανθρώπινο περιβάλλον εργασίας (The Most Humane Environment).

12. CSR Forum

Το Forum Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι το δίκτυο των κορυφαίων εταιρειών της Σερβίας που συμβάλλουν στην κοινωνική ανάπτυξη με την εξέλιξη της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και την καθιέρωση σταθερών και μακροχρόνιων πρακτικών στον τομέα των επιχειρήσεων.

Κατά το 2015, οι δράσεις της Vojvodjanska που συνδέονται με το CSR-Forum ήταν οι παρακάτω:

- Ο Πρόεδρος του Εκτελεστικού Συμβουλίου της Vojvodjanska κ. Μαρίνος Βάθης, εκλέχθηκε αντιπρόεδρος του CSR Forum.
- Η Τράπεζα συμμετείχε σε δύο πάνελ του Συνεδρίου του CSR Forum.
- Η Τράπεζα φιλοξένησε τον Μάιο στα Κεντρικά της Γραφεία στο Βελιγράδι την τακτική Μηνιαία Συνέλευση του Forum.

13. Βραβεύσεις και διακρίσεις

- Η Τράπεζα έλαβε το πιστοποιητικό ασφάλειας PCIDSS (Payment-Card Industry Data Security Standard) επιβεβαιώνοντας ότι οι υπηρεσίες καρτών συμμορφώνονται με τα υψηλά διεθνή πρότυπα ασφάλειας.
- Η Western Union βράβευσε τα καλύτερα Καταστήματα της Vojvodjanska για τα αποτελέσματα του 2014. Η Εταιρεία αναγνώρισε τα καλύτερα σημεία εξυπηρέτησης Western Union και βράβευσε τους εργαζόμενους τεσσάρων Καταστημάτων [Sjenica, Subotica

(Stedionica), Cuprija and Apatin] για τα αποτελέσματα που πέτυχαν το 2014 μέσα από το Πρόγραμμα «Top 50».

- Ο ελληνικός Επιχειρηματικός Σύνδεσμος βράβευσε την Τράπεζα για τη μακροχρόνια συνεργασία τους.
- Το κορυφαίο περιοδικό «Global Custodian Magazine», ανακήρυξε τη Vojvodjanska Banka ως την καλύτερη Τράπεζα στη Σερβία για το 2014, στον τομέα των υπηρεσιών θεματοφυλακής.
- Το Εμπορικό Επιμελητήριο της Vojvodina βράβευσε τη Vojvodjanska Banka για τα αποτελέσματα στην κατηγορία των οικονομικών κοινωνιών.
- Η Vojvodjanska Banka βραβεύτηκε το 2015 με το «STP Excellence Award» από τη Deutsche Bank για την εξαιρετική ποιότητα των διεθνών συναλλαγών για το 2014.
- Δύο γερμανικές τράπεζες (Commerzbank, Deutsche Bank), απένειμαν στη Vojvodjanska Banka το «STP Award» για εξαιρετική ποιότητα στην πραγματοποίηση των διεθνών εμπορικών πληρωμών και οικονομικών συναλλαγών.



ΠΓΔΜ – STOPANSKA BANKA

Η Stopanska Banka (SB) ιδρύθηκε το 1944 και από το 2000 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Είναι μια από τις πρώτες εταιρείες της ΠΓΔΜ που έχουν ενταχθεί στην Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών Global Compact και διαχρονικά κατέχει ηγετικό ρόλο τόσο στην οικονομική όσο και την κοινωνική πρόοδο της χώρας. Και το 2015 η Τράπεζα συνέχισε να καλλιεργεί την ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από την υποστήριξη έργων και δράσεων με ευρύτερη θετική επίδραση τόσο στην οικονομία όσο και την κοινωνία συνολικά.

Κατά το 2015, οι σημαντικότερες από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε η Τράπεζα, ήταν οι ακόλουθες:

- **«Ανάπτυξη της ποδηλατικής κουλτούρας»:** Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας, ξεκίνησε μια νέα καμπάνια που απευθύνεται στα παιδιά και τους λάτρεις του ποδηλάτου. Ο τίτλος της ήταν «VoziPravo, VoziZdravo» (Οδήγησε σωστά, οδήγησε υγιεινά) και βασίστηκε σε μια καινούρια ιδέα που θα παραμείνει ως δώρο για τις επόμενες γενιές και θα καλλιεργήσει την ποδηλατική κουλτούρα και τον υγιεινό τρόπο ζωής τόσο στην πόλη, όσο και στην εξοχή. Το πρόγραμμα «VoziPravo, VoziZdravo» υλοποιήθηκε με δύο μεγάλες εκδηλώσεις. Η πρώτη ήταν ένας συμβολικός αγώνας όπου άνθρωποι από ολόκληρη τη χώρα δήλωσαν συμμετοχή και έτρεξαν με ποδήλατα, skateboards, γονείς με παιδικά καροτσάκια, πατίνια. Η συναυλία που πραγματοποιήθηκε στον τερματισμό του αγώνα με μουσικούς, DJ καθώς και η συναυλία από παιδικό συγκρότημα και τηλεοπτικούς star, αποτέλεσε τη δεύτερη εκδήλωση. Η δράση θα ολοκληρωθεί με τη χορηγία για τη δημιουργία ποδηλατικής γωνιάς, την άνοιξη του 2016.
- **Χορηγός του «NASA Space Apps Challenge»:** Πρόκειται για διήμερη εκδήλωση στην οποία συμμετείχαν ομάδες επιστημόνων, τεχνολόγων, σχεδιαστών, εκπαιδευτικών, καλλιτεχνών, νέων επιχειρηματιών και φοιτητών από όλο τον κόσμο οι οποίοι χρησιμοποίησαν δημόσια διαθέσιμα στοιχεία για το σχεδιασμό καινοτόμων λύσεων με στόχο την αντιμετώπιση παγκόσμιων προκλήσεων. Πραγματοποιήθηκαν επίσης διαλέξεις σχετικά με την «Εξαγωγή Δεδομένων» (Data Mining) και τα «Ανοιχτά Δεδομένα» (Open Data) στο ibank Store, τις





οποίες παρακολούθησαν μεταξύ άλλων, φοιτητές και εκπρόσωποι του Τύπου με στόχτην αλλαγή της αντίληψης – από την παραδοσιακή στην καινοτόμο Τράπεζα.

- **Χορηγός του «Καλοκαιρινού Φεστιβάλ Ohrid 2015»:** Η Τράπεζα στηρίζει παραδοσιακά με χορηγία το Καλοκαιρινό Φεστιβάλ το οποίο είναι μια από τις παλαιότερες και πιο δημοφιλείς πολιτιστικές εκδηλώσεις σε ολόκληρη τη χώρα, όπου συμμετέχουν πολλοί γνωστοί ξένοι καλλιτέχνες. Το 2015, ως κύριος χορηγός του 55ου Φεστιβάλ, η Storanska Banka έδωσε το παρόν στην πρεμιέρα και σε όλη τη διάρκεια των εκδηλώσεων.
- **Γενικός Χορηγός του «Καρναβαλιού της Strumica»:** Χάρη στη μακρά παράδοση του καρναβαλιού της, η Strumica είναι μια αναγνωρίσιμη πόλη τόσο στην ευρύτερη περιοχή όσο και σε ολόκληρη τη χώρα. Από το 1994, είναι μέλος της Ομοσπονδίας των Ευρωπαϊκών Καρναβαλικών Πόλεων. Οι καρναβαλικές εκδηλώσεις το 2015 πραγματοποιήθηκαν τον μήνα Μάρτιο. Η Τράπεζα στηρίζει παραδοσιακά το καρναβάλι, επιδεικνύοντας σεβασμό στην παράδοση και την τοπική κοινωνία.
- **Χορηγός των «Λογοτεχνικών Βραβείων Tabernakul 2015»:** Οι νικητές του διεθνούς λογοτεχνικού διαγωνισμού Tabernakul για το 2015 ήταν η Hertha Miller (κάτοχος βραβείου Νόμπελ) και ο Tom Stophard, ένας από τους δημοφιλέστερους σύγχρονους συγγραφείς. Στη διάρκεια της εκδήλωσης, πραγματοποιήθηκε συνέντευξη τύπου, τελετή βράβευσης και παρουσίαση των νικητών. Ο Ρώσος συγγραφέας και κάτοχος του Βραβείου Victor Erofeev, παρουσίασε τη Hertha Miller και ο Goran Stefanovski, ένας από τους διασημότερους τοπικούς συγγραφείς, παρουσίασε τον Tom Stophard.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο των προσπαθειών της να στηρίξει τις αξίες της κοινότητας που αναβαθμίζουν την καθημερινή ζωή, υποστήριξε τόσο οικονομικά όσο και ηθικά την εκδήλωση ενώ παρείχε αντίγραφα των βιβλίων των βραβευμένων συγγραφέων μέσα από τη σελίδα της στο Facebook. Ο διαγωνισμός πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 2015.

- **Άλλες δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας:**
 - Δωρεά τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες στο πλαίσιο της Δράσης «Ζεστό γεύμα για όλους».
 - Χορηγία του Φεστιβάλ Μπύρας του Prilep.
 - Χορηγική στήριξη του Πολιτιστικού Φεστιβάλ στο Tetovo.
 - Ετήσιες υποτροφίες για δύο σπουδαστές του Πανεπιστημίου JIE για ειδικά προγράμματα σπουδών.
 - Χορηγική στήριξη της γυναικείας Ομάδας Πετοσφαίρισης "PetarPopArsov".
 - Χορηγική υποστήριξη προς τηνπληγείσα από τις πλημμύρες περιοχή του Tetovo.
 - Χορηγία στοΒορειοδυτικό Επιμελητήριο.
 - Χορηγία προς το Οικονομικό Τμήμα του Πανεπιστημίου των Σκοπίων.
 - Υποστήριξη με δωρεές στις πληγείσες από τις πλημμύρες περιοχές, σε ολόκληρη τη χώρα κ.λπ.

ALBANIA BANKA NBG ALBANIA SH.A.

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ξεκίνησε να δραστηριοποιείται στην Αλβανία από το Νοέμβριο του 1996 και ανέπτυξε ένα δίκτυο Καταστημάτων, αντιπροσωπειών και ATMs σε όλες τις κεντρικές πόλεις της χώρας, εξυπηρετώντας περισσότερους από 100.000 πελάτες. Στις 28 Μαΐου 2012 η Κεντρική Τράπεζα της Αλβανίας ενέκρινε τη μετατροπή του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας στην Αλβανία σε θυγατρική Τράπεζα με την επωνυμία Banka NBG Albania SH.A. της οποίας το Δίκτυο αποτελείται από 27 Μονάδες.

Η Τράπεζα υποστηρίζει σειρά δράσεων με στόχο την προώθηση του πολιτισμού, την ενίσχυση των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού και την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση. Οι σημαντικότερες δράσεις κατά το 2015 ήταν οι ακόλουθες:

Η Banka NBG Albania συμμετείχε, προσφέροντας δώρα, στη δράση που διοργανώθηκε από το παράρτημα των Τιράνων του Ερυθρού Σταυρού, με την ευκαιρία του εορτασμού της παγκόσμιας Ημέρας του Παιδιού, την 1η Ιουνίου. Η δράση αφορούσε εκατό ορφανά παιδιά της τοπικής κοινότητας.

- Υποστήριξη της καλλιτεχνικής εκδήλωσης που διοργανώθηκε από την Πρεσβεία της Αυστρίας και το Εθνικό Θέατρο, Όπερα και Μπαλέτο στις 13 Ιουνίου με τη συμμετοχή του διακεκριμένου βιολονίστα Shkelzen Dolli. Η Τράπεζα πρόσφερε εισιτήρια στους εργαζόμενους και τα έσοδα της εκδήλωσης διατέθηκαν για την ενίσχυση των Παιδικών Χωριών SOS της Αλβανίας.
- Η Τράπεζα προσέφερε πλήρη σειρά σχολικών ειδών σε 150 παιδιά που έχουν ανάγκη από την περιοχή του Vaqarr. Στην εκδήλωση, εκτός από τα παιδιά και τους γονείς τους, παρευρέθηκε και ο Δήμαρχος των Τιράνων Erion Veliaj.
- Σε συνεργασία με τον Ερυθρό Σταυρό, η Τράπεζα διοργάνωσε εθελοντική αιμοδοσία του προσωπικού της, για τα παιδιά που πάσχουν από Μεσογειακή αναιμία. Οι γονείς των παιδιών αυτών δεν μπορούν να γίνουν αιμοδότες καθώς είναι και οι ίδιοι φορείς της ασθένειας. Στην Αλβανία υπάρχουν 600 παιδιά που πάσχουν από Μεσογειακή αναιμία και χρειάζονται μετάγγιση αίματος κάθε τρεις εβδομάδες.
- Στο πλαίσιο των εορτασμών για το τέλος του έτους, το Υπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας και Νεολαίας πραγματοποίησε σειρά εκδηλώσεων στα 28 κέντρα κοινωνικής φροντίδας σε ολόκληρη τη χώρα. Η Τράπεζα στήριξε με δωρεές τα ορφανοτροφεία στις πόλεις Vloqa και Saranda.
- Η Τράπεζα προσέφερε εξοπλισμό γραφείου στο Γραφείο Εκπαίδευσης στην πόλη Saranda.
- Ο Πρόεδρος της Αλβανίας και η πρώτη κυρία της χώρας, αποφάσισαν να συγκεντρώσουν πόρους για τη στήριξη του Ιδρύματος για τα παιδιά με σύνδρομο Down, στην εκδήλωση του Προεδρικού Πρωτοχρονιάτικου χορού. Στο πλαίσιο αυτό, η NBG Albania αποφάσισε να συμμετέχει με τη δωρεά ποσού για τη στήριξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης παιδιών με σύνδρομο Down.
- Η Τράπεζα για τη στήριξη των τεχνών και του πολιτισμού της χώρας, ήταν γενικός χορηγός της παράστασης «Ποιος έφερε τη Γιαρεντίνα;» που βασίζεται στο μυθιστόρημα του Ισμαήλ Κανταρέ και διασκευάστηκε από τον Λαέρτη Βασιλείου. Η σκηνοθεσία ήταν επίσης του





Λαέρτη Βασιλείου και στους πρωταγωνιστές περιλαμβάνονται ορισμένοι από τους διασημότερους Αλβανούς ηθοποιούς (Margarita Xhera, Bujar Lako). Η παράσταση παρουσιάστηκε στις μεγάλες πόλεις της Αλβανίας και στη Θεσσαλονίκη.

- Ανακαίνιση του κτηρίου του Ληξιαρχείου της Vloqa. Η χορηγία αποσκοπεί στην αναβάθμιση των υπηρεσιών του Ληξιαρχείου προς τους κατοίκους της πόλης.

ΚΥΠΡΟΣ - ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ)

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου), έχει θέσει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως αναπόσπαστο και βασικό στοιχείο του στρατηγικού της σχεδιασμού. Επιδεικνύει το διαχρονικό της ενδιαφέρον και την ευαισθησία της σε ό,τι αφορά το σεβασμό στις ανθρώπινες αξίες, την ανάπτυξη της κοινωνίας, τη διάσωση και τη διαφύλαξη του πολιτισμού του τόπου μας, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και εφαρμόζοντας κατά το 2015, σειρά κοινωνικών προσφορών, συμβάλλοντας έτσι στην πρόοδο και την ευημερία της κοινωνίας.

Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) κατά το 2015 υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- Στήριξε το Ταμείο Υποτροφιών για παιδιά του σχεδίου «Επιτροπή Βοήθειας Παιδιών της Κύπρου», το οποίο δημιουργήθηκε μετά την εισβολή του 1974 και καθήκοντα προέδρου ασκεί η σύζυγος του εκάστοτε προέδρου της Κυπριακής Δημοκρατίας. Δικαιούχοι είναι παιδιά προσφύγων, αγνοουμένων και εγκλωβισμένων.
- Συμμετείχε ως Χορηγός, σε εκδήλωση για οικονομική στήριξη των Κοινωνικών Παντοπωλείων.
- Συμμετείχε ενεργά σε εκστρατείες ενημέρωσης του Συνδέσμου για Άτομα με Αυτισμό «LIGHT IT BLUE».
- Προέβη σε χρηματικές εισφορές προς τον Παγκύπριο Σύνδεσμο για Καταπολέμηση της Μάστιγας της Πείνας, το Καραϊσκάκειο Ίδρυμα, τον Παγκύπριο Αντιλευχαιμικό Σύνδεσμο «ΖΩΗ», τον Σύνδεσμο Καρδιοπαθών, τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Καρκινοπαθών και Φίλων, τον Σύνδεσμο Πολιτικών Κρατουμένων ΕΟΚΑ, την Παγκύπρια Οργάνωση Τυφλών καθώς και του Ιδρύματος Ραδιομαραθώνιος.
- Διοργάνωσε Αιμοδοσίες μεταξύ των μελών του Προσωπικού της, προωθώντας έτσι, την εθελοντική προσφορά του προσωπικού της Τράπεζας προς τον συνάνθρωπό του.
- Διέθεσε δωρεάν την αίθουσα εκδηλώσεων της Τράπεζας για τη διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων, διαλέξεων κοινωνικού, οικονομικού και πολιτιστικού περιεχομένου καθώς επίσης και για εκδηλώσεις φιλανθρωπικού έργου.
- Αντί Χριστουγεννιάτικων δώρων και καρτών, στήριξε Φιλανθρωπικά Ιδρύματα, είτε με εισφορές, είτε αγοράζοντας είδη, που διέθεταν προς πώληση.

ΑΙΓΥΠΤΟΣ - NBG EGYPT

Η παρουσία της Εθνικής Τράπεζας στην Αίγυπτο, ξεπερνά τις δύο δεκαετίες. Σήμερα η Τράπεζα, μέσω της θυγατρικής της, διαθέτει στην Αίγυπτο 17 Καταστήματα. Η NBG Egypt και το 2015 συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους.

Η Τράπεζα, μέσα από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει σταθεί πάντα δίπλα στους Έλληνες της Ελληνικής Κοινότητας της Αιγύπτου και ειδικότερα σε φορείς ή οργανισμούς της. Στο πλαίσιο αυτό, οι σημαντικότερες δράσεις της NBG Egypt για το 2015 ήταν:

- **Χορηγική στήριξη της Ένωσης Φίλων του Εθνικού Αντικαρκινικού Ινστιτούτου** για την εκτύπωση εντύπων ευαισθητοποίησης της Ένωσης. Τα έντυπα διανέμονται τόσο στο Αντικαρκινικό Νοσοκομείο Παίδων στο Κάιρο, όσο και στα Καταστήματα της Τράπεζας.
- **Συναυλία Ελληνικής Μουσικής:** Η Τράπεζα ήταν ο χρυσός χορηγός της συναυλίας που διοργανώθηκε από το Ελληνικό Πολιτιστικό Κέντρο του Καΐρου υπό την αιγίδα της Ελληνικής Πρεσβείας και της Ελληνικής Κοινότητας του Καΐρου για τον εορτασμό της 12ης επετείου της. Η συναυλία πραγματοποιήθηκε στο Al Gomhureya Theatre στην όπερα του Καΐρου, με ερμηνευτή τον τραγουδιστή Παντελή Θαλασσινό.
- **Η Ιστορία του Ελληνικού Τύπου στην Αίγυπτο:** Η Τράπεζα ήταν χορηγός της εκδήλωσης που διοργανώθηκε από τον Έλληνα δημοσιογράφο Νικόλαο Κασιόκα, διαχειριστή του ελληνικού ιστότοπου «Πυραμίδες». Η εκδήλωση έλαβε χώρα στην Ελληνική Λέσχη του Καΐρου και στο Ελληνικό Προξενείο της Αλεξάνδρειας. Κεντρικός καλεσμένος ήταν ο Διευθυντής της Εφημερίδας των Συντακτών Νικόλαος Βουλέλης.
- **Στήριξη της εκπαίδευσης:** Η Τράπεζα στήριξε τις μεταπτυχιακές σπουδές εργαζομένου της.

ΝΟΤΙΟΣ ΑΦΡΙΚΗ - SOUTH AFRICAN BANK OF ATHENS (SABA)

Η South African Bank of Athens Ltd (SABA) ιδρύθηκε το 1947 και έκτοτε λειτουργεί στη Νότιο Αφρική. Η SABA είναι μέλος του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας. Κατά τη διάρκεια του 2015, και στο πλαίσιο της κοινωνικής της προσφοράς η South African Bank of Athens επικεντρώθηκε κυρίως στον τομέα της εκπαίδευσης. Αναλυτικότερα:

- **«George Bizos» – Υποτροφία «SAHETI»:** Χάρη στην υποστήριξη της Τράπεζας προς το Ίδρυμα George Bizos και το Bursary Fund, είκοσι έξι υπότροφοι έχουν ωφεληθεί από το 2007 μέχρι σήμερα. Από αυτούς, οι είκοσι τρεις έχουν ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και σπουδάζουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση προετοιμάζοντας τη μελλοντική τους καριέρα. Τρία παιδιά είναι σήμερα υπότροφοι. Από το σύνολο των υποτρόφων το 58% είναι ελληνικής καταγωγής ενώ το 42% προέρχεται από την ευρύτερη κοινότητα την Ν. Αφρικής.





ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Εισαγωγή

Ο βασικός σκοπός της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας είναι η παροχή αξιόπιστων πληροφοριών για την υποστήριξη και διαρκή προώθηση ενός ανοικτού και με διάρκεια διαλόγου ανάμεσα στην Τράπεζα και έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό εμπλεκόμενων φορέων.

Η Εθνική Τράπεζα εκδίδει Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ετήσια βάση. Αρχικά ξεκινά με την έκδοση ετήσιου Κοινωνικού Απολογισμού (το έτος 1996). Η πρώτη Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας, που συντάσσεται με βάση διεθνή πρότυπα, εκδίδεται το 2008 με στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν στα έτη 2005-2007. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει την περίοδο 1/1/2015 - 31/12/2015 (εκτός αν επισημαίνεται αλλιώς) και αποτελεί την 9η κατά σειρά έκδοση, σε συνέχεια της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του έτους 2014. Οι προηγούμενες Εκθέσεις είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση www.nbg.gr (ενότητα Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Ετήσιες Εκθέσεις ΕΚΕ).

Πεδίο και όριο

Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2015 αφορά στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιριών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών, ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Ωστόσο, τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας, που περιέχονται σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν τις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο και Ηνωμένο Βασίλειο. Επιπλέον, συνοπτική αναφορά πραγματοποιείται σε κάποιες από τις κοινωνικές δράσεις του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας σε θυγατρικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε χώρες του εξωτερικού, με σκοπό την απεικόνιση της διάχυσης της κοινωνικής υπευθυνότητας της Εθνικής Τράπεζας και στις θυγατρικές της εταιρείες. Σε σύγκριση με τις Εκθέσεις ΕΚΕ των προηγούμενων ετών, δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία σημαντική αλλαγή στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης των δεδομένων, που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση, ή αναδιατυπώσεις πληροφοριών προηγούμενων απολογισμών. Επίσης δεν υπήρξαν σημαντικές αλλαγές στη δομή, το μέγεθος και την εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού. Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας καλύπτει το σύνολο των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων της Τράπεζας, ενώ δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι περιορισμοί ή εξαιρέσεις. Καθώς στην Έκθεση δεν περιλαμβάνονται οι διάφορες θυγατρικές εταιρείες της Εθνικής Τράπεζας, πιθανές εξαγορές, πωλήσεις ή άλλες μεταβολές, δεν αναμένεται να επηρεαστεί ουσιωδώς η δυνατότητα σύγκρισης των δεδομένων από έτος σε έτος.

Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει διαδικασιών καταγραφής της Εθνικής Τράπεζας και σε σημαντικό βαθμό είναι διαθέσιμες και σε άλλες έντυπες ή ψηφιακές εκδόσεις της Τράπεζας. Στις περιπτώσεις όπου πραγματοποιούνται αριθμητικοί υπολογισμοί, στο πλαίσιο της Έκθεσης, παρατίθεται ο τύπος ή η μέθοδος υπολογισμού, ενώ τα οικονομικά στοιχεία που αναφέρονται είναι διαθέσιμα και στις Ετήσιες Οικονομικές Εκθέσεις της Τράπεζας, οι

οποίες προσυπογράφονται από την Ανώτατη Διοίκηση και ελέγχονται αναλόγως. Η Τράπεζα έχει επιλέξει να παρουσιάζει τα αριθμητικά δεδομένα της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής της επίδοσης, κυρίως σε βάση τριετίας με στόχο την παροχή δυνατότητας σύγκρισης της πορείας της στους επιμέρους δείκτες και τη συνολική απεικόνιση της επίδοσης. Ενδεχόμενες αναθεωρήσεις πληροφοριών σημειώνονται, ενώ επίσης διευκρινίζονται και οι λόγοι για την αναθεώρηση στα αντίστοιχα σημεία. Επιπλέον, όσον αφορά σε πληροφορίες σχετικά με ενέργεια, έχει επιλεγεί η έκφραση σε μονάδες KWh ή MWh και joules, όπως προτείνει το πρότυπο GRI, λόγω του ότι η καταγραφή πραγματοποιείται σε αυτές τις μονάδες, αλλά και με σκοπό η πληροφορία να είναι πιο οικεία στον αναγνώστη. Για τον καθορισμό του περιεχομένου της Έκθεσης ελήφθησαν υπόψη το είδος των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οι "Αρχές έκδοσης απολογισμών για τον καθορισμό της ποιότητας", αλλά και η "Καθοδήγηση για τον καθορισμό του περιεχομένου" του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοσηG4). Η Έκθεση ΕΚΕ καταρτίστηκε σε συμφωνία με τη Βασική Επιλογή των κατευθυντήριων οδηγιών GRI - G4. Σύμφωνα με τα παραπάνω, η Εθνική Τράπεζα, θεωρεί ως «σημαντικές» πληροφορίες και θέματα όλα αυτά που αντικατοπτρίζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις της ή επηρεάζουν τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών. Κατ' αυτόν τον τρόπο, έχει προκύψει η διαμόρφωση των βασικών θεμάτων που παρουσιάζονται στην παρούσα Έκθεση ΕΚΕ, δίνοντας έμφαση σε σημαντικά θέματα, όπως η Εταιρική Διακυβέρνηση, η Οικονομική και Κοινωνική επίδραση της Εθνικής Τράπεζας, αλλά και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Εθνική Τράπεζα προσδοκά ότι η Έκθεση ΕΚΕ θα συνεισφέρει σημαντικά στην επικοινωνία της με τις διάφορες ομάδες ενδιαφερομένων μερών και θα καλύψει διάφορες πτυχές σημαντικών θεμάτων, ενώ τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, που αναμένεται να την χρησιμοποιήσουν, παρουσιάζονται στην Ενότητα Εισαγωγή / Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders).

Εφαρμογή Προτύπου AA1000APS

Και το 2015 η Εθνική Τράπεζα, με σκοπό να συμπεριλάβει τα Ενδιαφερόμενα Μέρη στη διαδικασία προσδιορισμού, κατανόησης και ανταπόκρισης σε θέματα και ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, εφαρμόζει το πρότυπο AA1000 Accountability Principles Standard (APS) 2008.

Βασικές αρχές του προτύπου είναι οι παρακάτω:

Θεμελιώδης Αρχή της Συμμετοχικότητας: Στο πλαίσιο της εν λόγω αρχής, η Εθνική Τράπεζα έχει θεσπίσει διαδικασίες και μηχανισμούς διαλόγου με τις κυριότερες ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της, προκειμένου να έχει μια συνολική αντίληψη για το ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη της, ποιες είναι οι ανάγκες και ανησυχίες τους, καθώς και των τρόπων με τους οποίους αυτά έρχονται σε επαφή με την Τράπεζα, με στόχο την επίτευξη μίας υπεύθυνης και στρατηγικής ανταπόκρισης.

Αρχή της Ουσιαστικότητας: Η Τράπεζα προκειμένου να προσδιορίσει τα ουσιαστικά θέματα των ενδιαφερομένων μερών της έχει αναπτύξει μία διαδικασία αξιολόγησης της σημαντικότητας των θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών της, βάσει κατάλληλων κριτηρίων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η αξιολόγηση γίνεται σε ετήσια βάση, στόχος της οποίας είναι η ισορροπημένη κατανόηση και ιεράρχηση των θεμάτων που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας.

Αρχή της Ανταπόκρισης: Η Τράπεζα με βάση την αξιολόγηση των θεμάτων των ενδιαφερόμενων μερών και τη διαθεσιμότητα πόρων ανταποκρίνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη της, μέσω της καθιέρωσης πολιτικών, σκοπών, στόχων, σχεδίων δράσης κ.τ.λ.

Οι πίνακες στις σελίδες 21-31 και 239 παρουσιάζουν μια περίληψη των μεθόδων διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της ΕΤΕ και συμπεριλαμβάνουν τον τύπο και τη συχνότητα διαλόγου, τα θέματα που προέκυψαν και τις δράσεις της ΕΤΕ.

Διασφάλιση Ακρίβειας Δεδομένων

Η Εθνική Τράπεζα, αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία της εξωτερικής επαλήθευσης της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς μέσω αυτής αυξάνεται η ποιότητα και η αξιοπιστία της λογοδοσίας της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για το λόγο αυτό, η Τράπεζα, επέλεξε να προβεί σε εξωτερική διασφάλιση της παρούσης Έκθεσης, σε συνεργασία με εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα. Τα συμπεράσματα και τα σχόλια, που προκύπτουν από τη διαδικασία της εξωτερικής επαλήθευσης, θα αξιοποιηθούν από την Εθνική Τράπεζα προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των Εκθέσεων ΕΚΕ που εκδίδει. Η Έκθεση του εξωτερικού Φορέα επαλήθευσης, παρατίθεται στις σελίδες 247-250. Η επιλογή του ανεξάρτητου φορέα έγινε σύμφωνα με την Πολιτική προμηθειών της Τράπεζας.

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2015 έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI-έκδοσηG4). Για τη σύνταξη της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας έχει συσταθεί ειδική ομάδα στελεχών από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών που αφορούν στους τομείς της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Εθνική Τράπεζα.

Την ευθύνη της έκδοσης, καθώς και το συντονισμό, το σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Σημείο Επαφής

Οι αναγνώστες έχουν την ευκαιρία να κοινοποιήσουν την άποψή τους στην Τράπεζα, να κάνουν προτάσεις για τυχόν βελτιώσεις και να ζητήσουν αποσαφηνίσεις για κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων του Οργανισμού, σε σχέση με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στη διεύθυνση:

Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου
Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Υπόψη: κου Νικολάου Μέλιου

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: csr@nbg.gr

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ AA1000 (ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD AA1000)

ΑΡΧΗ ΠΟΥ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΛΥΨΗΣ
Συμμετοχικότητα	Ορισμός των ενδιαφερόμενων μερών και διάλογος για την κατανόηση των σημαντικών θεμάτων	«Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)» και «Η δέσμευση της Εθνικής Τράπεζας με τα ενδιαφερόμενα μέρη»	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός και αξιολόγηση των θεμάτων που είναι σημαντικά για την ΕΤΕ και τα ενδιαφερόμενα μέρη	«Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση στα βασικά θέματα	«Η ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών»	Πλήρως

Δείκτες κατά GRI

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ			
G4-1	Δήλωση Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	4-5	✓ 247
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			
G4-3	Επωνυμία	49	✓ 247
G4-4	Βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	82-85	✓ 247
G4-5	Έδρα του Οργανισμού	49	✓ 247
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Οργανισμός και τα ονόματα των χωρών στις οποίες ο Οργανισμός αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα ή οι οποίες έχουν ιδιαίτερη σημασία για τα θέματα βιωσιμότητας που καλύπτει ο απολογισμός.	11	✓ 247
G4-7	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	49	✓ 247
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται (γεωγραφική ανάλυση, κλάδοι, τύποι πελατών και δικαιούχων κ.α.)	11	✓ 247
G4-9	Μέγεθος του Οργανισμού ⁽ⁱ⁾	11, 48, 82-85	✓ 247
G4-10	<p>α. Συνολικός αριθμός εργαζομένων κατά σύμβαση εργασίας και φύλο</p> <p>β. Συνολικός αριθμός μόνιμων εργαζομένων κατά τύπο απασχόλησης και φύλο</p> <p>γ. Συνολικό εργατικό δυναμικό κατά εργαζομένους και εποπτευόμενους εργαζομένους και κατά φύλο</p> <p>δ. Συνολικό εργατικό δυναμικό κατά περιοχή και φύλο</p> <p>ε. Να αναφερθεί εάν σημαντικό μερίδιο των εργασιών του Οργανισμού εκτελείται από εργαζομένους που αναγνωρίζονται νομικά ως αυτο-απασχολούμενοι ή από άτομα που δεν είναι εργαζόμενοι ή εποπτευόμενοι εργαζόμενοι του Οργανισμού ή εργολάβων αυτού.</p> <p>στ. Τυχόν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων (π.χ. εποχικές διαφοροποιήσεις στους κλάδους του τουρισμού ή της γεωργίας).</p>	119-126	✓ 247
G4-11	Ποσοστό του συνολικού αριθμού εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις	173	✓ 247
G4-12	Περιγραφή της εφοδιαστικής αλυσίδας του Οργανισμού	109-110	✓ 247
G4-13	Σημαντικές αλλαγές που σημειώθηκαν στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς σχετικά με το μέγεθος, τη δομή, το ιδιοκτησιακό καθεστώς ή την εφοδιαστική αλυσίδα του Οργανισμού	49, 236	✓ 247
G4-14	Αναφορά για το εάν και πώς ο Οργανισμός λαμβάνει υπόψη του την προσέγγιση ή αρχή της προφύλαξης («precautionary principle»)	180	✓ 247
G4-15	Οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές χάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες τρίτων τις οποίες συνυπογράφει ή προσυπογράφει ο Οργανισμός	11-16	✓ 247
G4-16	Ενώσεις (π.χ. κλαδικές ενώσεις) και εθνικοί και διεθνείς Οργανισμοί υποστήριξης στους οποίους ο Οργανισμός είναι μέλος και: Κατέχει θέση στο όργανο διακυβέρνησης. Συμμετέχει σε έργα ή επιτροπές. Παρέχει σημαντική χρηματοδότηση πέραν της τακτικής συνδρομής Θεωρεί τη συμμετοχή του ως στρατηγικής σημασίας	14-15	✓ 247

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ

G4-17	α. Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού. β. Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις ή άλλες αντίστοιχες καταστάσεις του Οργανισμού και δεν καλύπτονται από τον απολογισμό. ⁽ⁱⁱ⁾	236-237	✓ 247
G4-18	α. Επεξήγηση της διαδικασίας καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού και των Ορίων των Θεμάτων β. Επεξήγηση της εφαρμογής των Αρχών Καθορισμού του Περιεχομένου του Απολογισμού από τον Οργανισμό	26-33, 236-239	✓ 247
G4-19	Αναφορά ουσιαστικών Θεμάτων που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	26-31	✓ 247
G4-20	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του θέματος εντός του Οργανισμού, ως εξής: Να αναφερθεί εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εντός του Οργανισμού. Εάν το θέμα δεν είναι ουσιαστικό για όλες τις οντότητες εντός του Οργανισμού (όπως περιγράφεται στον G4 17), να επιλεγεί μία από τις παρακάτω δύο προσεγγίσεις και να αναφερθεί είτε: – Ο κατάλογος οντοτήτων/θυγατρικών ή ομάδων οντοτήτων/θυγατρικών που περιλαμβάνονται στον G4 17 και για τους οποίους το θέμα δεν είναι ουσιαστικό, ή – Ο κατάλογος οντοτήτων/θυγατρικών ή ομάδων οντοτήτων/θυγατρικών που περιλαμβάνονται στον G4 17 και για τους οποίους το θέμα είναι ουσιαστικό Να αναφερθούν τυχόν ειδικοί περιορισμοί αναφορικά με το Όριο του θέματος εντός του Οργανισμού	26-31, 236-238	✓ 247
G4-21	Για κάθε ουσιαστικό θέμα, να αναφερθεί το Όριο του θέματος εκτός του Οργανισμού, ως εξής: α. Να αναφερθεί εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του Οργανισμού. β. Εάν το θέμα είναι ουσιαστικό εκτός του Οργανισμού, να αναφερθούν οι οντότητες, οι ομάδες οντοτήτων ή τα στοιχεία για τα οποία το θέμα είναι ουσιαστικό. Επιπλέον, να περιγραφεί η γεωγραφική θέση στην οποία το θέμα είναι ουσιαστικό για τις αναγνωρισμένες οντότητες γ. Να αναφερθούν τυχόν ειδικοί περιορισμοί αναφορικά με το Όριο του θέματος εκτός του Οργανισμού	26-31	✓ 247
G4-22	Να αναφερθεί το αποτέλεσμα τυχόν αναδιατυπώσεων πληροφοριών που δόθηκαν σε προηγούμενους απολογισμούς και οι λόγοι για τις αναδιατυπώσεις αυτές.	236-238	✓ 247
G4-23	Να αναφερθούν τυχόν σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς.	236-238	✓ 247

ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

G4-24	Κατάλογος των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στη διαβούλευση με τον Οργανισμό.	27-28	✓ 247
G4-25	Να αναφερθεί η βάση αναγνώρισης και επιλογής των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετέχουν στη διαβούλευση.	21-22, 26-31	✓ 247
G4-26	Να αναφερθεί πώς ο Οργανισμός προσέγγισε τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνοντας τη συχνότητα διαβούλευσης κατά τύπο και κατά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών, και να σημειωθεί εάν μια διαβούλευση έγινε στο πλαίσιο της διαδικασίας προετοιμασίας του απολογισμού.	23-31	✓ 247
G4-27	Να αναφερθούν τα βασικά θέματα και οι προβληματισμοί που προέκυψαν από τη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και ο τρόπος απόκρισης του Οργανισμού στα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς, μεταξύ άλλων και μέσω των απολογισμών του. Να αναφερθούν οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που έθιξαν καθένα από τα βασικά θέματα και τους προβληματισμούς.	29-33	✓ 247

Γενικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
---	---------------	------	-------------------------

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

G4-28	Περίοδος αναφοράς (π.χ. οικονομική χρήση ή ημερολογιακό έτος) για την οποία ισχύουν οι πληροφορίες.	236	✓ 247
G4-29	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού (εάν υπάρχει).	236	✓ 247
G4-30	Διάρκεια του κύκλου απολογισμού	236	✓ 247
G4-31	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του	238	✓ 247
G4-32	α. Να αναφερθούν τα κριτήρια συμφωνίας που έχει επιλέξει ο Οργανισμός. β. Να αναφερθεί το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI για τα επιλεγμένα κριτήρια. γ. Να αναφερθεί η παραπομπή στην Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης, εάν ο απολογισμός έχει υποβληθεί σε εξωτερική διασφάλιση.	236-238, 240-246, 247-250	✓ 247
G4-33	α. Να αναφερθεί η πολιτική και η υφιστάμενη πρακτική του Οργανισμού αναφορικά με την αναζήτηση εξωτερικής διασφάλισης για τον απολογισμό. β. Εάν δεν περιλαμβάνεται στην έκθεση διασφάλισης που συνοδεύει τον απολογισμό βιωσιμότητας, να αναφερθεί το αντικείμενο και η βάση της εξωτερικής διασφάλισης που παρασχέθηκε. γ. Να αναφερθεί η σχέση ανάμεσα στον Οργανισμό και τους παρόχους διασφάλισης. δ. Να αναφερθεί εάν στην αναζήτηση διασφάλισης για τον απολογισμό βιωσιμότητας του Οργανισμού εμπλέκονται το ανώτατο όργανο διακυβέρνησης ή τα ανώτατα στελέχη του Οργανισμού.	238, 247-250	✓ 247

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

G4-34	Να αναφερθεί η δομή διακυβέρνησης του Οργανισμού, συμπεριλαμβάνοντας τις επιτροπές του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης. Να προσδιοριστούν τυχόν επιτροπές αρμόδιες για τη λήψη αποφάσεων σχετικών με οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις.	20-21, 61-68	✓ 247
-------	---	--------------	-------

ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

G4-56	Να περιγραφούν οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού, όπως κώδικες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.	20, 66-67, 118-119	✓ 247
-------	---	-----------------------	-------

Ουσιαστικά θέματα	Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
----------------------	---	---------------	------	-------------------------

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οικονομική επίδοση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 48-49	✓ 247
	G4-EC1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.	48, 202	✓ 247
	G4-EC4	Οικονομική βοήθεια από το κράτος. ⁽ⁱⁱⁱ⁾		

ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

Παρουσία στην αγορά	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 33-45, 82-85, 85-89, 112-115	
	G4-EC5	Αναλογίες του τυπικού πρώτου μισθού κατά φύλο προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού	163-164	
	G4-EC6	Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβάνονται από την τοπική κοινότητα ^(iv)		

Ουσιαστικά θέματα	Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
-------------------	---------------------------------------	---------------	------	----------------------

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΝΕΡΓΕΙΑ

Διαχείριση ενέργειας	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 112-115, 182-183, 198-199	✓ 247
	G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	182-183	✓ 247
	G4-EN6	Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	182-183	

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Περιβαλλοντικά υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 184-186, 194, 198-199	
	G4-EN27	Βαθμός μετριασμού των περιβαλλοντικών επιδράσεων των προϊόντων και υπηρεσιών	184-192	

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Περιβαλλοντική συμμόρφωση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 193-194, 198-199	
	G4-EN29	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία και τους κανονισμούς ^M		

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού και πολιτική προσλήψεων	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 127-128, 173, 175-177	✓ 247
	G4-LA1	Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζόμενων και αντικατάσταση εργαζόμενων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή	124-125	✓ 247
	G4-LA3	Επιστροφή στην εργασία και ποσοστό διατήρησης μετά τη γονική άδεια κατά φύλο	164	

ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 149-150, 164-169, 175-177	
	G4-LA5	Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές (Εργαζόμενοι - Διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας στην εργασία οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	164-166	
	G4-LA8	Ζητήματα ασφάλειας και υγείας που καλύπτονται από επίσημες συμφωνίες με τα εργατικά σωματεία.	168	

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Κατάρτιση και εκπαίδευση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 136-137, 138-140, 175-177	✓ 247
	G4-LA9	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, κατά φύλο και κατά κατηγορία εργαζομένων.	141	✓ 247
	G4-LA11	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων.	136-137	

Ουσιαστικά θέματα	Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
-------------------	---------------------------------------	---------------	------	----------------------

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	67-68, 163-164	
	G4-LA12	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων κατά κατηγορία εργαζομένων σύμφωνα με το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, τη μειονότητα και άλλους δείκτες διαφορετικότητας.	64, 118-126	

ΙΣΗ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΑΝΤΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Ίσες Ευκαιρίες, Διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	67-68, 163-164	✓ 247
	G4-LA13	Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών κατά κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης.	163	✓ 247

ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Μηχανισμοί παραπόνων για εργασιακές πρακτικές	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	161-162	✓ 247
	G4-LA16	Αριθμός αναφορών για εργασιακές πρακτικές που υποβλήθηκαν, αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα από επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης αναφορών.	161-162	✓ 247

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

Στήριξη τοπικών κοινωνιών	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-45, 96-99, 112-115, 202-204	✓ 247
	G4-S02	Εγκαταστάσεις με σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις στις τοπικές κοινότητες ^(vi)		
	FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές	96-98	✓ 247

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 102-108, 112-115	✓ 247
	G4-S08	Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.	105	✓ 247

Ουσιαστικά θέματα	Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις	Περιγραφή GRI	Σελ.	Εξωτερική διασφάλιση
-------------------	---------------------------------------	---------------	------	----------------------

ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΣΗΜΑΝΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατείας	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 98-100, 100-102, 102-108, 112-115	✓ 247
	G4-PR3	Τύπος πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που απαιτείται από τις διαδικασίες του Οργανισμού για την πληροφόρηση σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών και ποσοστό των σημαντικών κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών που υπόκεινται σε τέτοιες απαιτήσεις πληροφόρησης.	102-106	
	G4-PR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και στη σήμανση, κατά τύπο αποτελέσματος.	105	
	G4-PR5	Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.	101-102	✓ 247

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Επικοινωνία μάρκετινγκ	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 98-100, 100-102, 102-105	
	G4-PR6	Πώληση απαγορευμένων ή αμφιλεγόμενων προϊόντων. ^(vi)		
	G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που αφορούν στην επικοινωνία μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών κατά τύπο αποτελέσματος.	105	

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Απόρρητο πελατών	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 107-108, 108-109, 112-115	
	G4-PR8	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων που λήφθηκαν και αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών.	98, 107-109	

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Κανονιστική συμμόρφωση, διαχείριση κινδύνων και εταιρική διακυβέρνηση	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	31-33, 102-107, 112-115	✓ 247
	G4-PR9	Χρηματική αξία των των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.	105	✓ 247

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	G4-DMA	Δημοσιοποίηση Διοικητικής Προσέγγισης (ΔΔΠ).	23-25, 31-45, 82-87, 94-96, 100-102, 104-105, 112-115, 146, 180, 191-192, 193-197, 198-199	
	G4-FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες ανά συγκεκριμένες περιοχές, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας. ^(viii)		
	G4-FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό. ^(ix)		
	G4-FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό. ^(ix)		

Σημειώσεις

- i. Όμιλος και Τράπεζα / Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 <https://www.nbg.gr/el/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements> σελ. 63.
- ii. Όμιλος και Τράπεζα / Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 <https://www.nbg.gr/el/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements> σελ. 198-199.
- iii. Όμιλος και Τράπεζα / Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2015 <https://www.nbg.gr/el/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements> σελ. 13-14.
- iv. Η Τράπεζα δεν προσλαμβάνει ανώτερα και ανώτατα στελέχη από την τοπική κοινωνία. Οι προσλήψεις στην Εθνική Τράπεζα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τον Κανονισμό Εργασίας, μέσω δημόσιου διαγωνισμού σε πανελλαδικό ή τοπικό επίπεδο κατόπιν γραπτής δοκιμασίας. Νέος διαγωνισμός διεξήχθη το Σεπτέμβριο του 2014. Απαραίτητη προϋπόθεση συμμετοχής ήταν η εντοπιότητα και η κατοχή συγκεκριμένων πτυχίων Πανεπιστημιακών και Τεχνικών Σχολών. Ως ανώτερο στέλεχος θεωρείται οποιοσδήποτε υπάλληλος συγκαταλέγεται στο πρώτο από τα τρία επίπεδα της ιεραρχίας και δύναται να αναλάβει διευθυντικά καθήκοντα.
- v. Δεν επιβλήθηκαν σημαντικά πρόστιμα ή μη χρηματικές κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία.
- vi. Δεν υφίστανται σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες.
- vii. Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις και προσαρμόζει τις πολιτικές και τις διαδικασίες ανάλογα με τις αλλαγές που γίνονται στο υφιστάμενο θεσμικό (νομοθετικό και κανονιστικό) πλαίσιο. Η Τράπεζα ως πιστωτικό ίδρυμα δραστηριοποιείται αυστηρά μόνο στον τομέα των εργασιών που προβλέπονται από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο για τα πιστωτικά ιδρύματα και δεν διαθέτει απαγορευμένα ή αμφιλεγόμενα προϊόντα.
- viii. Δεν αναφέρεται το ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας καθώς και η προσέγγιση η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου μία περιοχή να χαρακτηριστεί ως «δυναμικά υψηλής περιβαλλοντικής επίδρασης». Η Τράπεζα κατηγοριοποιεί το δανειακό της χαρτοφυλάκιο σύμφωνα με Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις 2015 <https://www.nbg.gr/el/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements>, σελ. 164-165. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν παρέχουν ακόμα τέτοιου είδους πληροφόρηση και θα τη δημοσιεύσουν εντός του 2016.
- ix. Δεν αναφέρεται η χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος καθώς και το ποσοστό των εν λόγω προϊόντων συγκριτικά με το συνολικό μέγεθος του αντίστοιχου δανειακού χαρτοφυλακίου. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν περιλαμβάνουν πρόβλεψη για ξεχωριστή αναφορά για περιβαλλοντικού τύπου χρηματοδότηση. Παρότι υφίσταται τέτοιου είδους χρηματοδότηση, δεν εμφανίζεται αυτόνομα στις σχετικές καταστάσεις. Τέτοιου είδους προσαρμογή στα πληροφοριακά συστήματα θα πραγματοποιηθεί εντός του 2016.
- x. Δεν αναφέρεται η χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος καθώς και το ποσοστό των εν λόγω προϊόντων συγκριτικά με το συνολικό μέγεθος του αντίστοιχου δανειακού χαρτοφυλακίου. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν περιλαμβάνουν πρόβλεψη για ξεχωριστή αναφορά για περιβαλλοντικού τύπου χρηματοδότηση. Παρότι υφίσταται τέτοιου είδους χρηματοδότηση, δεν εμφανίζεται αυτόνομα στις σχετικές καταστάσεις. Τέτοιου είδους προσαρμογή στα πληροφοριακά συστήματα θα πραγματοποιηθεί εντός του 2016.

ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Έκθεση ανεξάρτητης διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών προς τη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε. («ΕΤΕ» ή «Τράπεζα») επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2015 («ΕΚΕ») για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2015.

Εύρος εργασίας και τα πρότυπα διασφάλισης που χρησιμοποιήσαμε

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ μας ανέθεσε την:

1. Παροχή μέτριας (περιορισμένης) διασφάλισης Τύπου 1, σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'):
 - Συμμετοχικότητα - πώς αναγνώρισαν και επικοινωνήσαν με τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφορικά με θέματα ΕΚΕ,
 - Ουσιαστικότητα - πώς αξιολόγησαν τη σημαντικότητα κάθε θέματος ΕΚΕ, και
 - Ανταπόκριση - πώς ανταποκρίθηκαν στα θέματα των ενδιαφερομένων μερών και πώς αυτό αντικατοπτρίζεται στην Έκθεση ΕΚΕ.
2. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το σύνολο των γενικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4 (βασικό επίπεδο συμφωνίας).
3. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης των ακόλουθων δέκα δεικτών και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων διοικητικής προσέγγισης που αφορούν στις ειδικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις που προβλέπονται από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες GRI G4:
 - Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται
 - Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού
 - Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων, και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή
 - Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων
 - Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών ανδρών/γυναικών κατά κατηγορία εργαζομένων και κατά σημαντική τοποθεσία
 - Αριθμός αναφορών για εργασιακές πρακτικές που υποβλήθηκαν, αντιμετωπίστηκαν και επιλύθηκαν μέσα από επίσημους μηχανισμούς διαχείρισης αναφορών
 - Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών
 - Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων και συνολικός αριθμός μη χρηματικών κυρώσεων για τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς
 - Χρηματική αξία των σημαντικών προστίμων λόγω μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην παροχή και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών
 - Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία
4. Παροχή περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με την κατάρτιση της Έκθεσης ΕΚΕ σε συμφωνία με τη βασική επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4, όπως αυτή αναφέρεται στη σελίδα 237

Το εύρος του έργου μας περιορίστηκε στις δραστηριότητες της ΕΤΕ στην Ελλάδα. Παρείχαμε μέτρια (δηλ. περιορισμένη) διασφάλιση Τύπου 1 σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS. Ένα έργο Τύπου 1 απαιτεί να αναφέρουμε στην έκθεσή μας τον τρόπο και το βαθμό συμμόρφωσης με το AA1000APS. Προκειμένου να επιτύχουμε διασφάλιση μέτριου επιπέδου, χρησιμοποιήσαμε τα κριτήρια που προβλέπονται στο AA1000AS για να αξιολογήσουμε την τήρηση του AA1000APS σε συνδυασμό με τη βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και ελεγχόμενη ποιοτικά προσέγγιση που τηρείται στην επαγγελματική και ανεξάρτητη διασφάλιση.

Παρείχαμε περιορισμένη διασφάλιση αναφορικά με τις ανωτέρω γενικές και ειδικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις καθώς και το επίπεδο εφαρμογής των Κατευθυντήριων Οδηγιών, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 (ISAE 3000) για έργα διασφάλισης που δεν συνιστούν έλεγχο ή επισκόπηση οικονομικής πληροφόρησης. Η εξασφάλιση της περιορισμένης διασφάλισης προϋποθέτει την επισκόπηση των διαδικασιών, των συστημάτων και των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη των περιοχών για τις οποίες παρέχουμε περιορισμένη διασφάλιση. Η προσέγγιση αυτή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να παρέχει παρομοίου επιπέδου διασφάλιση με αυτή που παρέχεται στις επισκοπήσεις των ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων. Δεν περιλαμβάνει λεπτομερή έλεγχο των στοιχείων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των δικλείδων ασφαλείας.

Οι κυριότερες διαδικασίες διασφάλισης

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- Αναλύσαμε κι ελέγξαμε δειγματοληπτικά τις διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένης της επισκόπησης δείγματος των συναντήσεων και των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από αυτές.
- Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες που ακολούθησε η ΕΤΕ για να εντοπίσει και να καθορίσει τα ουσιαστικά θέματα προκειμένου να συμπεριληφθούν στην Έκθεση ΕΚΕ. Η επισκόπησης μας περιελάμβανε και τα θέματα που κάλυψαν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης σε σχέση με την ΕΤΕ, αλλά και οι εκθέσεις ΕΚΕ άλλων τραπεζών για το έτος 2015, προκειμένου να αντιπαραβάλουμε τα ουσιαστικά θέματα που εντοπίστηκαν από την ΕΤΕ.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της ΕΤΕ που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα ΕΚΕ, συμπεριλαμβανομένης και της ομάδας ΕΚΕ της ΕΤΕ, ώστε να κατανοήσουμε τις διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων ΕΚΕ, το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη για θέματα ΕΚΕ, καθώς και την υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων ΕΚΕ, κατά την διάρκεια του έτους 2015.
- Αναλύσαμε κι επισκοπήσαμε δειγματοληπτικά τις βασικές δομές, συστήματα, διαδικασίες και δικλείδες ασφαλείας που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση και την παρουσίαση των παραπάνω γενικών και ειδικών τυποποιημένων δημοσιοποιήσεων.
- Επισκοπήσαμε την προσέγγιση της ΕΤΕ για τη διασφάλιση της εφαρμογής των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4 και εξετάσαμε το κατά πόσον το Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI που παρουσιάζεται στις σελίδες 240-246 πληροί τα βασικά κριτήρια συμφωνίας.
- Επισκοπήσαμε το περιεχόμενο της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας σε σχέση με τα ευρήματα από τις προαναφερθείσες διαδικασίες και εισηγήσαμε βελτιώσεις / προσθήκες, όπου κρίθηκε απαραίτητο.

Η ανεξαρτησία και οι δεξιότητές μας στην παροχή διασφάλισης στην ΕΤΕ

- Τηρήσαμε τους κανόνες και τις πολιτικές ανεξαρτησίας της Deloitte που συνάδουν και σε μερικές περιπτώσεις υπερβαίνουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (International Federation of Accountants Code of Ethics for Professional Accountants). Ειδικότερα, οι κανόνες αυτοί δεν επιτρέπουν τη σύναψη οικονομικών ή εμπορικών σχέσεων ή την ανάληψη θέσεων εταιρικής διακυβέρνησης οι οποίες ενδεχομένως θα μπορούσαν να επηρεάσουν ή θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία μας, ενώ αποτρέπουν και την εμπλοκή μας στην προετοιμασία της Έκθεσης ΕΚΕ. Επιβεβαιώσαμε στην ΕΤΕ ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητά μας κατά τη διάρκεια του 2015 και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν μη επιτρεπόμενες υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητά μας.
- Η ομάδα μας αποτελείται από ένα συνδυασμό πιστοποιημένων νομίμων ελεγκτών με επαγγελματικούς τίτλους παροχής υπηρεσιών ελέγχων και διασφάλισης, καθώς και από επαγγελματίες με εμπειρία σε θέματα περιβαλλοντικά, εταιρικής υπευθυνότητας και επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, με πολυετή εμπειρία σε υπηρεσίες διασφάλισης εκθέσεων ΕΚΕ.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Η ομάδα ΕΚΕ της ΕΤΕ συνέταξε την Έκθεση ΕΚΕ που απευθύνεται στα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως αυτά ορίζονται στο κεφάλαιο «Ενδιαφερόμενα Μέρη» στη σελίδα 21. Η ομάδα ΕΚΕ, η οποία συλλέγει και οργανώνει τα δεδομένα της Έκθεσης ΕΚΕ, είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση της Έκθεσης καθώς και για τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται σε αυτήν. Οι Γενικοί Διευθυντές είναι οι αρμόδιοι για την έγκριση των στοιχείων της Έκθεσης, για τον καθορισμό των στόχων ΕΚΕ και για τη δημιουργία και τη διατήρηση κατάλληλου συστήματος διαχείρισης επιδόσεων ΕΚΕ, καθώς και συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, από τα οποία προέρχονται τα δεδομένα της Έκθεσης ΕΚΕ.

Δική μας ευθύνη είναι να εκφράσουμε ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα σημαντικά θέματα στα πλαίσια του εύρους εργασίας μας, όπως ορίζεται παραπάνω και σύμφωνα με τη σχετική σύμβαση έργου. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να μπορούμε να εκθέσουμε στην Τράπεζα εκείνα τα θέματα που απαιτείται να αναφερθούν στην παρούσα Έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη προς οποιοδήποτε άλλο μέρος, εκτός της ΕΤΕ, αναφορικά με τη συγκεκριμένη εργασία μας, την παρούσα έκθεση, ή τα συμπεράσματά μας.

Οι παρατηρήσεις και οι εισηγήσεις μας

Η ΕΤΕ προχώρησε στις ακόλουθες σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση της επίδοσής της στον τομέα της ΕΚΕ, κατά τη διάρκεια του 2015:

- Ανταποκρίθηκε στις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών της μέσα από την καινοτόμο πρωτοβουλία act4Greece που υποστηρίζει δράσεις προσφοράς πόρων μέσα από τη συμμετοχική χρηματοδότηση.
- Αναβάθμισε τον τρόπο συλλογής και αναφοράς περιβαλλοντικών στοιχείων μέσω εξειδικευμένης συστημικής εφαρμογής.

Προκειμένου η ΕΤΕ να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό σε θέματα ΕΚΕ, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

- Τα τελευταία έτη η ΕΤΕ έχει βελτιώσει τη διαδικασία συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων ΕΚΕ μέσω προσωπικών συνεντεύξεων, συναντήσεων εργασίας, ερωτηματολογίων κτλ. με εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Η συνεχής καλλιέργεια και η στήριξη της δυνατότητας συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών στην εν λόγω διαδικασία θα βοηθούσε στην πληρέστερη αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας.

Ουσιαστικότητα:

- Η ΕΤΕ έχει καθιερώσει μια συγκεκριμένη διαδικασία αξιολόγησης της ουσιαστικότητας των θεμάτων των ενδιαφερομένων μερών. Προτείνουμε η Διοίκηση της ΕΤΕ να καταγράψει την εν λόγω διαδικασία και να την ενσωματώσει στις πολιτικές και διαδικασίες λήψης αποφάσεων και ανάπτυξης στρατηγικής ΕΚΕ της Τράπεζας.

Ανταπόκριση:

- Η Έκθεση ΕΚΕ περιέχει μια σειρά από στόχους. Προτείνουμε οι στόχοι να είναι περισσότερο ισορροπημένοι μεταξύ των τομέων επίδοσης ΕΚΕ της Τράπεζας και, ειδικότερα, να τεθούν στόχοι στον τομέα της οικονομικής επίδοσης.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις και εισηγήσεις μας έχουν ληφθεί υπόψη κατά τη διαμόρφωση των συμπερασμάτων μας επί της Έκθεσης ΕΚΕ, όπως αυτά αναφέρονται στην παρούσα έκθεση.

Τα συμπεράσματά μας

Στο πλαίσιο του έργου μας και με βάση τις διαδικασίες διασφάλισης που ακολουθήσαμε συμπεραίνουμε ότι:

1. Η ΕΤΕ εφάρμοσε τις μεθόδους που περιγράφονται στον πίνακα «Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000» στη σελίδα 239 της Έκθεσης ΕΚΕ, οι οποίες συνάδουν με τις αρχές της συμμετοχικότητας, ουσιαστικότητας και ανταπόκρισης όπως αυτές προδιαγράφονται στο AA1000 Πρότυπο Αρχών AccountAbility 2008 ('AA1000APS') και

2. Βάσει του έργου διασφάλισης που διενεργήσαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένες Γενικές και Ειδικές Τυποποιημένες Δημοσιοποιήσεις, όπως αυτές ορίζονται παραπάνω, καθώς και το επίπεδο συμφωνίας της Έκθεσης ΕΚΕ με τη Βασική επιλογή των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G4, όπως αναφέρεται στη σελίδα 237 είναι ουσιαστικά ανακριβή.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης της Έκθεσης ΕΚΕ, θα υπερισχύει η Ελληνική έκδοση όσον αφορά στη διατύπωση των συμπερασμάτων μας.

Αθήνα, 29 Δεκεμβρίου 2016

Για την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών



Πάρις Ευθυμιάδης

Εταίρος

Deloitte.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-64

Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει πάντοτε έναν ανοικτό, διαφανή και αμφίδρομο διάλογο με όλους όσους ενδιαφέρονται για τις δραστηριότητες της. Μπορείτε να καταγράψετε θέματα και προβληματισμούς που έχετε εντοπίσει κατά τη συνεργασία σας με την Εθνική Τράπεζα αποστέλλοντας συμπληρωμένο το παρακάτω ερωτηματολόγιο:

1. Σε ποια ομάδα Ενδιαφερομένων μερών ανήκετε;

- Επενδυτές & Μέτοχοι
- Πελάτες
- Προσωπικό ΕΤΕ
- Προμηθευτές
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
- Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

2. Γνωρίζετε το έργο της Εθνικής Τράπεζας σε σχέση με την προσφορά της στην Κοινωνία, τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον (στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του οργανισμού); Επιλέξτε όσα ισχύουν.

- Όχι
 - Ναι, έχω ενημερωθεί σχετικά μέσω της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας
 - Ναι, γνωρίζω κάποιες χορηγικές δράσεις της Τράπεζας
 - Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων
 - Ναι, γνωρίζω σχετικά με την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
- Άλλο:

3. Παρακαλούμε περιγράψτε βασικούς προβληματισμούς ή θέματα που τυχόν έχετε εντοπίσει κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας με την Εθνική Τράπεζα και επιθυμείτε να τα επικοινωνήσετε.

.....

.....

.....

.....

4. Τι δράσεις θα προτείνατε να αναλάβει η Τράπεζα προκειμένου να ανταποκριθεί στους προβληματισμούς σας;

.....

.....

.....

5. Ποιο θεωρείτε πιο εύχρηστο, σε εσάς, μέσο επικοινωνίας με την Εθνική Τράπεζα; (παρακαλούμε επιλέξτε τουλάχιστον ένα ή και περισσότερα):

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Επικοινωνία μέσω internet (e-mail)
- Επικοινωνία μέσω ειδικού portal
- Μέσω εκπροσώπου της Τράπεζας (π.χ. κατάστημα)
- Μέσω θεσμοθετημένων εκδηλώσεων
- Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε)

.....

.....

.....

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομ/μο:

Εταιρεία / Οργανισμός:

Διεύθυνση:

E-mail:

Παρακαλούμε αποστείλατε το ερωτηματολόγιο στη διεύθυνση:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, Διεύθυνση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου υπόψη κου Νικολάου Μέλιου

Αιόλου 93, 10551, Αθήνα

Τηλ.: 210-3343456 Φαξ: 210-3343095

E-mail: csr@nbg.gr

Με την παρούσα παρέχω τη ρητή συγκατάθεσή μου στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος να χρησιμοποιηθούν και να τύχουν επεξεργασίας τα προσωπικά μου στοιχεία και οι απαντήσεις μου από την Τράπεζα και τις συνδεδεμένες ή και συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες με σκοπό την αξιολόγηση της Έκθεσης ΕΚΕ, καθώς και για περαιτέρω στατιστική ανάλυση.

