





ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΕΚΘΕΣΗ
ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2018



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ.

5

Εταιρικό Προφίλ

7

Συμμετοχές στο πλαίσιο της Βιώσιμης Ανάπτυξης

UN Global Compact (Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ)

Δείκτες Αειφορίας

Βραβεύσεις - Διακρίσεις

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Εθνική Τράπεζα

Ενδιαφερόμενα Μέρη (Stakeholders)

Αναγνώριση των Ουσιαστικών Θεμάτων (Materiality Analysis)

Υλοποίηση Στόχων

ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

50



Δημιουργώντας Αξία

Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα

Κεφαλαιακή Ενίσχυση και Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου

Μετοχική Σύνθεση, Νομική Μορφή και Έδρα

Εταιρική Διακυβέρνηση

Γενική Συνέλευση

Όργανα Διοίκησης και Επιτροπές

ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

87



Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων

Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων

Μονάδες Εταιρικών Πιστοδοτήσεων Ειδικής Διαχείρισης

Δράσεις Διευθέτησης Οφειλών

Ψηφιακά Κανάλια i-bank

Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες

Έρευνες Γνώμης και Ικανοποίησης Πελατών

Επικοινωνία και Υπεύθυνη Πληροφόρηση

Διαφάνεια στις Προμήθειες

ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

138



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

Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

**ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

208

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

**ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

234

Πρόγραμμα Δράσεων «ΕΥΘΥΝΗ»
Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο
Με Ευθύνη για το Περιβάλλον
Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό
Πρόγραμμα act4Greece
Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης
Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

274

Ρουμανία - Banca Romaneasca
Βόρεια Μακεδονία - Stopanska Banka
Κύπρος - Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου)
Αίγυπτος - NBG Egypt

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

280

Στοιχεία Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Δείκτες κατά GRI
Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης

 Μήνυμα του Προέδρου του Δ.Σ. της Τράπεζας

Το 2018 αποτέλεσε μία χρονιά σταθμό για την Εθνική Τράπεζα, η οποία καθόρισε ουσιαστικά τη στρατηγική και τον επιχειρηματικό μας προσανατολισμό. Σε μία εποχή όπου η βιώσιμη ανάπτυξη και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι στο επίκεντρο, η Τράπεζά μας, λίγο πριν τη συμπλήρωση των 180 χρόνων από την ίδρυσή της, παραμένει συνειδητά προσανατολισμένη στην αειφόρο ανάπτυξη και επενδύει στο μέλλον.

Οι προκλήσεις της σύγχρονης εποχής, οι επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και η 4^η Βιομηχανική Επανάσταση δημιούργησαν νέους όρους και προκλήσεις στο επιχειρηματικό και κοινωνικό προσκήνιο. Η Τράπεζά μας ωστόσο άδραξε την ευκαιρία και ανταποκρίθηκε ουσιαστικά και άμεσα στα νέα δεδομένα.

Με σεβασμό στην ιστορία μας και αναγνωρίζοντας τον καθοριστικό και θεσμικό μας ρόλο στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις της χώρας, αναλάβαμε σημαντικές πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, ανταποκρινόμενοι στις προσδοκίες των πελάτων και επενδυτών μας.

Ενδεικτικά:

- στηρίξαμε τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων με ρυθμίσεις οφειλών ώστε να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης και με την παροχή νέων δανειοδοτήσεων
- διευκόλυναμε δεκάδες χιλιάδες νοικοκυριά προκειμένου να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις
- στηρίξαμε, μέσω πιστοδοτήσεων, επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), οι οποίες συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο
- διαθέσαμε «πράσινα» προϊόντα με στόχο, μεταξύ άλλων, τη βελτίωση της ενεργειακής αποδοτικότητας των κτηρίων και την επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Η αύξηση της χρηματοδότησης της εγχώριας οικονομίας, η περαιτέρω μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων και η επιστροφή της Τράπεζας σε λειτουργική κερδοφορία αποτελούν πλέον απτή πραγματικότητα.

Για την επίτευξη αυτών των στόχων, η Τράπεζά μας άλλαξε και αλλάζει. Διατηρώντας όμως τις αξίες και τις αρχές της αμετάβλητες και ενισχύοντας παράλληλα τη διαδικασία μετασχηματισμού της. Μπροστά στις νέες προκλήσεις της κοινωνίας και της αγοράς, απαντάμε με ένα στρατηγικό και επιχειρηματικό σχέδιο. Ένα σχέδιο μετασχηματισμού, το οποίο αποτέλεσε αρχικά το όραμα της Διοίκησης της Τράπεζας και μετέπειτα εξελίχθηκε με τη συμμετοχή των στελεχών μας. Αναπτύσσουμε έναν χρηματοπιστωτικό οργανισμό, ο οποίος ξεχωρίζει για τον βαθμό διακυβέρνησης, διαφάνειας και αναγνώρισης των αξιών. Παράλληλα, επενδύοντας στο στελεχιακό του δυναμικό και καλλιεργώντας τις δεξιότητές του σφυρηλατούμε μία αποδοτική, υπεύθυνη και κερδοφόρα τράπεζα. Μια τράπεζα με επίκεντρο το πελάτη που θα προσφέρει συστηματικά προστιθέμενη αξία στους μετόχους της.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι αυτής της στρατηγικής μας. Στο πλαίσιο της πλήρους ενσωμάτωσης των αρχών ΕΚΕ αναλαμβάνουμε συνεχώς νέες πρωτοβουλίες. Ταυτόχρονα υλοποιούμε δράσεις που ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα σημαντικών αναγκών ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συνολική συμβολή του Ομίλου της στην κοινωνία εν γένει.

Ο κύριος στόχος που θέτουμε είναι η επένδυση σε ένα βιώσιμο μέλλον. Διατηρώντας στον πυρήνα της εταιρικής μας κουλτούρας μας και της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας τη δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας. Οραματιζόμαστε και οικοδομούμε μία Τράπεζα, η οποία θα είναι η πρώτη επιλογή, με αδιαμφισβήτητο κυρίαρχο ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό γίγνεσθαι της χώρας.

Πιστεύουμε σε αυτό το όραμα και είμαστε βέβαιοι ότι η αποφασιστικότητα, η εργατικότητα και η προσήλωση όλων μας στην επίτευξη αυτών των στόχων θα μας δικαιώσουν.

Με εκτίμηση,

Κώστας Μιχαλίδης



ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ



ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας, με τη μακρόχρονη παρουσία, την ισχυρή παράδοση και τη συμβολή του στον αναπτυξιακό μετασχηματισμό της χώρας, αλλά κυρίως με την εμπιστοσύνη των μετόχων, πελατών, καταθετών και εργαζομένων του, αποτελεί πυλώνα σταθερότητας για την Ελληνική Οικονομία.

ΟΜΙΛΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

12.613
Εργαζόμενοι

661 Καταστήματα
1.773 ATMs

7 Χώρες
Ελλάδα | Ρουμανία | Βόρεια Μακεδονία | Κύπρος |
Μάλτα | Αίγυπτος | Ηνωμένο Βασίλειο

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

8.853 Εργαζόμενοι | **460** Καταστήματα | **44** Γραφεία Συναλλαγών | **1.467** ATMs

Καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδος, παράλληλα αναπτύσσει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες mobile, phone και internet banking.

204^η θέση μεταξύ των 1.000 κορυφαίων τραπεζών στον κόσμο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του The Banker Financial Times το 2019 για την οικονομική χρήση του 2018.

ΙΣΧΥΡΗ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΗ ΒΑΣΗ

12.418.737 λογαριασμοί καταθέσεων
1.412.763 λογαριασμοί χορηγήσεων



απόδειξη της εμπιστοσύνης του κοινού στην Τράπεζα | κινητήριος δύναμη

ΠΕΛΑΤΕΣ

12.664.912 πελάτες που εξυπηρετούνται

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2018, στην ιστοσελίδα της Εθνικής Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών/ Οικονομικά στοιχεία και αποτελέσματα / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις).

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Τον Σεπτέμβριο του 2018 η Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή ένα δυναμικό πρόγραμμα μετασχηματισμού, ακολουθώντας τη σαφή εντολή του Διοικητικού Συμβουλίου της, εστιάζοντας στην επίτευξη φιλόδοξων χρηματοοικονομικών και λειτουργικών στόχων και αντιμετωπίζοντας το μέλλον με αυτοπεποίθηση. Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού υλοποιεί τη στρατηγική της Τράπεζας βάσει έξι (6) Αξόνων, κάθε ένας από τους οποίους διευθύνεται από ένα ανώτερο στέλεχος της Τράπεζας. Οι Αξονες (και οι αντίστοιχοι στόχοι τους) είναι οι εξής:

ΕΘΝΙΚΗ18G

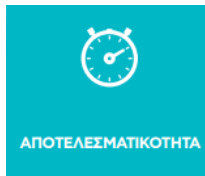


1



Στόχος, η διατήρηση και περαιτέρω ενδυνάμωση του ισχυρού Ισολογισμού της Εθνικής Τράπεζας μέσα από μία σειρά πρωτοβουλιών, σχετιζόμενων με την επιτάχυνση της μείωσης των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, καθώς και τη βέλτιστη αξιοποίηση της κεφαλαιακής επάρκειας και της ρευστότητας που διαθέτει η Τράπεζα.

2



Στόχος, η διόρθωση λειτουργικών αδυναμιών με αποτελεσματικό τρόπο. Για το σκοπό αυτό, ο εν λόγω Άξονας θα εστιάσει σε εργασίες που στοχεύουν στη βελτιστοποίηση του γεωγραφικού αποτυπώματος και της κατανομής του προσωπικού της Τράπεζας, τη μείωση των γενικών εξόδων και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών προμηθειών της Τράπεζας.

3



Κεφαλαιοποιώντας τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας και των Πελατών της, τόσο ιδιωτών όσο και επιχειρήσεων, ο συγκεκριμένος Άξονας δίνει έμφαση στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, προκειμένου η Τράπεζα να ανταποκριθεί στις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τους. Η επίτευξη αυτού του στόχου στηρίζεται στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των Πελατών μας, αξιοποιώντας τα πιο σύγχρονα εργαλεία ανάλυσης, σε συνδυασμό με τις εξαιρετικές προσωπικές σχέσεις που έχουμε αναπτύξει με την πελατεία μας. Η ψηφιοποίηση σε όλο το φάσμα των εργασιών της Εθνικής Τράπεζας αποτελεί βασικό πυλώνα της εμπορικής στρατηγικής μας.

4



Στόχος, η βελτίωση όλων των πτυχών της υφιστάμενης τεχνολογικής υποδομής και των διαδικασιών της Τράπεζας. Αναπτύσσουμε αποτελεσματικές διαδικασίες τόσο για τους πελάτες μας, όσο και για το προσωπικό μας, επιδιώκοντας την απρόσκοπτη διεξαγωγή και απλοποίηση των διαδικασιών σε όλα τα σημεία.

5



Στόχος, ο εκσυγχρονισμός του πλαισίου διακυβέρνησης και των διαδικασιών διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της Εθνικής Τράπεζας, προκειμένου η Τράπεζα να αναπτυχθεί σε ευέλικτο και αποδοτικό Οργανισμό.

6



Ο συγκεκριμένος Άξονας εργασίας θα συμβάλει στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ισχυρού και ολοκληρωμένου πλαισίου Διαχείρισης Βάσει Αξίας, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την ποιότητα της λήψης αποφάσεων στον Οργανισμό. Επιπρόσθετα, ο εν λόγω Άξονας προωθεί βελτιώσεις στον τομέα διαχείρισης μη χρηματοοικονομικών κινδύνων, ενισχύει την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων του Οργανισμού και εποπτεύει το σχεδιασμό και τη διαμόρφωση ενός ενισχυμένου συστήματος ελέγχων.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας και της δέσμευσής της σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, συμμετέχει σε πρωτοβουλίες, ενώσεις, σωματεία και οργανισμούς με στόχο την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης, είτε ως απλό μέλος, είτε ως μέλος των Διοικητικών τους Συμβουλίων.

Global Reporting Initiative

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 εφάρμοσε το πρότυπο GRI G4 για τις Εκθέσεις 2014 και 2015. Από το 2016 οι Εκθέσεις Εταιρικής Υπευθυνότητας συντάσσονται σύμφωνα με το νέο πρότυπο GRI Standards.

UN Global Compact (Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ)

Από τον Ιούνιο του 2018 η Εθνική Τράπεζα έχει προσχωρήσει ως «Participant» στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, στην εθελοντική πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών Global Compact, στην οποία συμμετέχουν χιλιάδες εταιρείες από 150 και πλέον χώρες.

Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ αποτελεί ένα μη δεσμευτικό πλαίσιο λειτουργίας και χάραξης στρατηγικής, σύμφωνα με το οποίο οι συμμετέχοντες καλούνται να ευθυγραμμιστούν με τις 10 παγκόσμια αποδεκτές Αρχές στα πεδία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος, της καταπολέμησης της διαφθοράς καθώς και με τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs). Η υιοθέτηση εταιρικών πρακτικών διαμορφωμένων στη βάση των παραπάνω Αρχών οικοδομεί σχέσεις εμπιστοσύνης με την κοινωνία, συμβάλλει στη δημιουργία σταθερότητας και διασφαλίζει την ανάπτυξη και την αειφορία όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Η Τράπεζα έχοντας υψηλό αίσθημα Εταιρικής Ευθύνης εφάρμοζε ανέκαθεν αυτές τις αρχές, ωστόσο σήμερα εστιάζει ακόμα περισσότερο στην ενσωμάτωση των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης στην στρατηγική και την κουλτούρα της παραμένοντας πιστή στις δεσμεύσεις της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της και το ευρύτερο κοινό.



10 ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

- 1** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- 2** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- 7** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.
- 8** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.
- 9** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.

ΕΡΓΑΣΙΑ

- 3** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.
- 4** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.
- 5** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.
- 6** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.

ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

- 10** | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

Η Εθνική Τράπεζα, σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής από το 1841 μέχρι σήμερα, παρακολουθεί στενά τις παγκόσμιες εξελίξεις και αντιμετωπίζει τις προκλήσεις του μέλλοντος, υλοποιώντας έναν μακρόπνοο στρατηγικό σχεδιασμό με γνώμονα τον σεβασμό στα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα, την προστασία του περιβάλλοντος και τη διαφάνεια στις συναλλαγές της με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, αποδίδοντας ιδιαίτερο βάρος στην ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών για την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Οι δράσεις ανταπόκρισης της Τράπεζας στις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ καθώς και η συμμόρφωση της Τράπεζας με το σχετικό εθνικό και διεθνές νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο παρατίθενται αναλυτικά στα ακολουθούμενα:

I. Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2018:

-  Ενότητα: «Με Ευθύνη για την Οικονομία»
-  Ενότητα: «Με Ευθύνη για την Αγορά»
-  Ενότητα: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
-  Ενότητα: «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον»
-  Ενότητα: «Με Ευθύνη για την Κοινωνία»

II. Έκθεση COP για UN GLOBAL COMPACT

III. Ετήσια Χρηματοοικονομική Έκθεση χρήσεως από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2018

IV. Ετήσια Έκθεση 2018

V. Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου

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 τον Δεκέμβριο του 2008. Κατά τις Γενικές Συνελεύσεις του Δικτύου το 2015 και το 2018, στέλεχος της Εθνικής Τράπεζας εξελέγη για δύο συνεχόμενες τριετίες ως μέλος στο Δ.Σ. του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ)

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.

Σημαντική είναι η συμμετοχή της Τράπεζας στη διατραπεζική Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της ΕΕΤ η οποία μεταξύ άλλων αποσκοπεί στη:

- Διαμόρφωση θέσεων και γνώμης των τραπεζών σε θέματα Προστασίας του Περιβάλλοντος και Αειφόρου Ανάπτυξης.
- Ανάλυση της νομοθεσίας τραπεζικού ενδιαφέροντος, που αφορά στο Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη.
- Συνεργασία με την Πρωτοβουλία για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI).
- 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.
- Διάχυση τεχνογνωσίας, βέλτιστων πρακτικών καθώς και τη συμβολή στην κατάρτιση τραπεζικών στελεχών για θέματα Διαχείρισης Περιβαλλοντικών Κινδύνων.

Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020 (Βιώσιμη Ελλάδα 2020)



Πρωτοβουλία
για τη Βιώσιμη
Ελλάδα

Η Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020, που υλοποιεί το QualityNet Foundation σε συνεργασία με σημαντικούς 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. Στρατηγικός στόχος της Πρωτοβουλίας είναι η ανάπτυξη ενός συστηματοποιημένου διαλόγου καθώς και η δημιουργία μεθοδολογιών και εργαλείων που θα υποστηρίξουν την πορεία της χώρας προς τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, τόσο σε μικροοικονομικό όσο και σε μακροοικονομικό επίπεδο.

Η Τράπεζα στηρίζει ως Πρεσβευτής Βιωσιμότητας την πρωτοβουλία αυτή που πραγματοποιείται με τη συνεργασία Ευρωπαϊκών και Εθνικών Θεσμικών Φορέων, 9 ιδρυτικών Φορέων, 35 Επιχειρηματικών Φορέων και με τη σύμπραξη σημαντικού αριθμού Επιχειρήσεων, Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Οργανισμών της Κοινωνίας των Πολιτών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα κατατάχθηκε από το «Sustainability Performance Directory», τον Επιχειρηματικό Δείκτη Βιώσιμης Ανάπτυξης, στις 21 πρωτοπόρες εταιρείες στον Θεσμό «THE MOST SUSTAINABLE COMPANIES IN GREECE 2017». Το «Sustainability Performance Directory», που αναπτύχθηκε από το QualityNet Foundation, αποτελεί μέρος της Πρωτοβουλίας Sustainable Greece 2020, και ολοκληρώνει τη δημιουργία μιας εργαλειοθήκης που υποστηρίζει τους Οργανισμούς στην υιοθέτηση Βιώσιμων Πολιτικών, και αναβαθμίζει την εταιρική τους προσέγγιση στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας, ενισχύοντας αποφασιστικά την ανταγωνιστικότητά τους.

Η ανάδειξη της Εθνικής Τράπεζας στην ηγετική ομάδα της επιχειρηματικής ελίτ προέκυψε ύστερα από αξιολόγηση των επιδόσεών της, καθώς και από την ολιστική προσέγγιση που υιοθετεί σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η Τράπεζα αποτελεί φωτεινό παράδειγμα καλής επιχειρηματικής πρακτικής και παίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση ενός νέου αναπτυξιακού μοντέλου για το σύνολο της ελληνικής Επιχειρηματικότητας. Ταυτόχρονα, αναδεικνύεται Πρεσβευτής Αξίας σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στην ελληνική αγορά.

Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ)



Η Εθνική Τράπεζα είναι ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει δια εκπροσώπου της στο Διοικητικό Συμβούλιο του Σωματείου. Το ΣΕΝ είναι ένας μη κερδοσκοπικός Οργανισμός, που ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 2005 με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και υποστηρίζεται από 61 μέλη, προερχόμενα από τον επιχειρηματικό κόσμο. Το ΣΕΝ εκπροσωπεί στην Ελλάδα τον Παγκόσμιο Οργανισμό Junior Achievement.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΑΣ

Bloomberg Gender-Equality Index 2018



Η Εθνική Τράπεζα από τις 22 Ιανουαρίου 2018 ανήκει στις 100 και πλέον εταιρείες -από δέκα κλάδους- που εγκαινίασαν τον Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2018. Ο δείκτης μετρά την ισότητα των φύλων όσον αφορά ενδοεταιρικές στατιστικές, πολιτικές για το προσωπικό, εξωτερική στήριξη και συνεργασία με την κοινωνία και προσφορές προϊόντων που στηρίζουν την έμφυλη συνείδηση.

Ο Bloomberg GEI ακολουθεί τη δημοσίευση του Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index (BFGEI), ο οποίος εγκαινιάστηκε το 2016. Ο Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) το 2018 επεκτάθηκε σε παγκόσμιο επίπεδο, προκειμένου να εκπροσωπήσει 24 χώρες και περιοχές, συμπεριλαμβάνοντας για πρώτη φορά εταιρείες με έδρα το Βέλγιο, τη Χιλή, την Ελλάδα, την Ιρλανδία, την Ιταλία, τη Σιγκαπούρη και την Ταϊβάν. Οι εταιρείες προέρχονται από διάφορους κλάδους, μεταξύ των οποίων οι τηλεπικοινωνίες, τα προϊόντα ευρείας κατανάλωσης, η ενέργεια, οι πρώτες ύλες και η τεχνολογία.

Ο Peter T. Grauer, Πρόεδρος του Bloomberg δήλωσε: «Επαινούμε την Εθνική Τράπεζα και τις υπόλοιπες 103 εταιρείες που περιλαμβάνονται στον Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2018 για τις προσπάθειές τους να δημιουργήσουν εργασιακά περιβάλλοντα που υποστηρίζουν την ισότητα των φύλων σε διάφορους επιχειρηματικούς κλάδους. Ο ηγετικός τους ρόλος αποτελεί ένα σημαντικό πρότυπο, το οποίο θα βοηθήσει όλους τους Οργανισμούς να καινοτομήσουν και να ανταποκριθούν στην αυξανόμενη ζήτηση για χώρους εργασίας που προάγουν τη διαφορετικότητα, χωρίς αποκλεισμούς».

Ο Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2018 συνεχίζει να επεκτείνεται παγκοσμίως φθάνοντας να εκπροσωπεί 230 εταιρείες διαφόρων κλάδων σε 36 χώρες και περιοχές.

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στην έρευνα που δημιουργήθηκε από το Bloomberg σε συνεργασία με τους ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες Catalyst, Women's World Banking, Working Mother Media, National Women's Law Center και National Partnership for Women & Families. Οι συμμετέχοντες στον φετινό δείκτη σημείωσαν επιδόσεις ίσες ή ανώτερες του παγκόσμιου ορίου που είχε θέσει το Bloomberg ως προς τη δημοσιοποίηση πληροφοριών και την επίτευξη ή υιοθέτηση άριστων στατιστικών και πολιτικών.

FTSE4Good Emerging Index



Η Εθνική Τράπεζα, μετά από αξιολόγησή της, εντάχθηκε στον Δείκτη Εταιρικής Αειφορίας FTSE4Good Emerging Index, ο οποίος δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 2016 από την εταιρεία δεικτών FTSE Russell Group. Ο Δείκτης Αειφορίας FTSE4Good είναι ένας πρωτοπόρος διεθνής δείκτης υπεύθυνης επένδυσης, ο οποίος σχεδιάστηκε ώστε να αναγνωρίζει τις επιχειρήσεις που επιδεικνύουν ισχυρές πρακτικές σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης (ESG) και οι οποίες αξιολογούνται με βάση διεθνή standards.

Carbon Disclosure Project

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει από το 2007, και για 12^η 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.

ISS Corporate Solutions - Environmental & Social Quality Score



Η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε το 2018 από τον Οίκο ISS Corporate Solutions αναφορικά με τους πυλώνες «Περιβάλλον», «Κοινωνία» και «Διακυβέρνηση». Η Τράπεζα κατατάχθηκε στην ανώτατη Κατηγορία 1 «Highest Rating by Institutional Shareholder Services» για τους πυλώνες «Κοινωνία» και «Περιβάλλον». Η επίδοση αυτή αποτελεί μια ακόμη επιβεβαίωση του υψηλού επιπέδου περιβαλλοντικής και κοινωνικής υπευθυνότητας της Τράπεζας.

MSCI ESG Research

Η MSCI ESG Research αναβάθμισε την Εθνική Τράπεζα το 2018 στο επίπεδο «BB», από «B» το 2017, αναφορικά με το πλαίσιο κριτηρίων το οποίο εφαρμόζει κατά την αξιολόγησή της («ESG Ratings»).

ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ – ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των αναγκών των πελατών και των μετόχων της, καθώς και της παροχής πληρέστερης πληροφόρησης και διαφάνειας για τη δράση της σε θέματα ΕΚΕ, έλαβε, κατά τη διάρκεια του 2018, σημαντικές βραβεύσεις και διακρίσεις, όπως:

- **Βράβευση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη «CR INDEX 2018»:**

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 όγδοη φορά στον Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας (CR Index), διακρίθηκε το 2018 αλλά και το 2019 στην **ανώτατη κατηγορία Diamond**. Πρόκειται για επιβράβευση της πολιτικής της Τράπεζας, των δράσεών της καθώς και των πρωτοβουλιών που αναπτύσσει για τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας. 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 κατεχόμενη εργαλείο αξιολόγησης, αποτελεί σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στους τέσσερις επιμέρους τομείς: Κοινωνία, Περιβάλλον, Εργαζόμενοι και Αγορά.



- **Βράβευση της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο του Θεσμού «BRAVO 2018»:**



Ο Θεσμός «Bravo Sustainability Awards» στοχεύει στην ανάδειξη και επιβράβευση των «βέλτιστων πρακτικών» που υλοποιούνται στην Ελλάδα για να συμβάλουν στην προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, της κοινωνικής συνοχής, της δημιουργίας προτύπων υπεύθυνης συμπεριφοράς και της βελτίωσης της ποιότητας ζωής. Η Εθνική Τράπεζα διακρίθηκε:

- Στην Κατηγορία Βραβείο «Governance» για το «Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ»
- Στην Κατηγορία Βραβείο «Market» για το «Πρόγραμμα NBG Business Seeds ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ»

- **Βραβείο για την καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση από την CFI:**



Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, η Τράπεζα βραβεύτηκε ως η εταιρεία με την «Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση – Ελλάδα» από τον διεθνώς αναγνωρισμένο φορέα Capital Finance International (CFI.co), η δραστηριότητα του οποίου υποστηρίζεται από διεθνείς φορείς και οργανισμούς όπως ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (UNCTAD). Η βράβευση ήρθε σε συνέχεια εξέτασης από τον οργανισμό CFI.co των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης τις οποίες η Εθνική Τράπεζα έχει υιοθετήσει, με την Τράπεζα να λαμβάνει εξαιρετικές κριτικές από τον οργανισμό.

- **«Hellenic Responsible Business Awards 2018»**

Η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο του Θεσμού «Hellenic Responsible Business Awards 2018» αξιολογήθηκε και έλαβε τις ακόλουθες σημαντικές διακρίσεις:



- **Βραβείο Gold** για το «Πρόγραμμα act4Greece – Η δύναμη των πολλών στην πράξη: Πρόγραμμα Crowdfunding της Εθνικής Τράπεζας στην Οικονομία» στην Κατηγορία «Κοινωνία».
- **Βραβείο Gold** για τα «Ψηφιακά εργαστήρια σε Σχολικές Μονάδες Edulabs» στην Κατηγορία «Εκπαίδευση / Υποτροφίες».
- **Βραβείο Gold** για το «Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα “Μουσείο Άγγελου Σικελιανού στην Λευκάδα”» στην Κατηγορία «Πολιτισμός / Αθλητισμός».
- **Βραβείο Gold** για τη «Διαχρονική χορηγική στήριξη των δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και λοιπών δομών υγείας της χώρας» στην Κατηγορία «Υγεία και Ασφάλεια».
- **Βραβείο Silver** για το «Πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης» στην Κατηγορία «Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης».
- **Βραβείο Silver** για την «Πολυετή χορηγική στήριξη της Εθνικής Τράπεζας στον “Βοτανικό Κήπο Ιουλίας και Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους”» στην Κατηγορία «Περιβάλλον / Βιώσιμη Ανάπτυξη».

Παράλληλα, η Τράπεζα έλαβε και το **Grand Award**, καθώς κατέκτησε τέσσερα **Gold** βραβεία στην κατηγορία «Ιδιωτικές Επιχειρήσεις» του Θεσμού.

- **«Corporate Excellence Awards 2018»:**

Στην Τράπεζα έχει απονεμηθεί ο τίτλος «Η Τράπεζα με την Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση Ελλάδα 2018», στο πλαίσιο των “Corporate Excellence Awards 2018”. Τα Corporate Excellence Awards 2018 έχουν επιλεγεί από το CV Magazine και βασίζονται αποκλειστικά στη συγκεντρωτική ανάλυση, τόσο της ποιοτικής, όσο και της ποσοτικής έρευνας.

- **Επιχειρηματικά Βραβεία «ΧΡΗΜΑ 2018»:**

Στο πλαίσιο των Επιχειρηματικών Βραβείων «ΧΡΗΜΑ 2018», η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε με το **1^ο Βραβείο** στην κατηγορία «**ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΤΡΑΠΕΖΑ - 2018**».

- **«Environmental Awards 2018»:**

Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε στα «Environmental Awards 2018», στην Ενότητα «Organization & Process Innovation - Environmental CSR» για το Πρόγραμμα «Πρόληψη» για την στήριξη του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Πάρνηθας και διακρίθηκε με το **Βραβείο Gold**.

- **«Healthcare Business Awards 2018»:**



Η Εθνική Τράπεζα έλαβε το **Βραβείο Gold** στο πλαίσιο των Healthcare Business Awards, που διοργανώθηκαν για 3^η συνεχή χρονιά από τη Boussias Communications και το Health Daily. Η Τράπεζα διακρίθηκε στην κατηγορία «Προσφορά στην Υγεία από Επιχειρήσεις / Οργανισμούς εκτός κλάδου» για το πρόγραμμά της «Διαχρονική χορηγική στήριξη των δημόσιων Νοσοκομειακών Μονάδων και λοιπών δομών υγείας».

- **Σημαντικές διακρίσεις για την Εθνική Τράπεζα από το International Banker:**



Τα βραβεία «**Best Commercial Bank of the Year Greece**» και «**Best Innovation in Retail Banking Greece**» απέσπασε η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο του καθιερωμένου ετήσιου θεσμού βραβείων του International Banker, κατόπιν ψηφοφορίας από το αναγνωστικό κοινό του περιοδικού. Το International Banker είναι ένας ειδησεογραφικός οργανισμός που παρακολουθεί τις εξελίξεις στον παγκόσμιο τραπεζικό τομέα και κάθε χρόνο επιβραβεύει τους κορυφαίους τραπεζικούς οργανισμούς, οι οποίοι θέτουν νέα πρότυπα απόδοσης και διευρύνουν τα περιθώρια ανάπτυξης του χρηματοοικονομικού κλάδου. Τα βραβεία που απέσπασε η Τράπεζα επιβεβαιώνουν τη συνεισφορά της στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο: χορήγηση πολύτιμων κεφαλαίων για την οικονομική ανάπτυξη, νέες καινοτόμες τεχνολογίες που βελτιώνουν την ασφάλεια και την αποδοτικότητα των συναλλαγών, πρωτοβουλίες που ενισχύουν τη θέση της Τράπεζας και την αξία για τους μετόχους. Οι διακρίσεις αυτές είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την Εθνική Τράπεζα σε αυτή τη χρονική στιγμή, καθώς θέτει σε εφαρμογή ευρύ πλάνο για να ανανεώσει τον ιστορικό της ρόλο και να ενισχύσει τη θέση της στην αγορά. Κλειδί σε αυτή τη μετάβαση αποτελεί η αλλαγή της στρατηγικής προσέγγισης του Ομίλου, από τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα σε νέες προηγμένες υπηρεσίες που τοποθετούν τον πελάτη στο επίκεντρο και προετοιμάζουν τη μετάβαση σε μια νέα εποχή.

- **Σημαντικές Διακρίσεις για τις υπηρεσίες Trade Finance της Εθνικής Τράπεζας:**

Δυο σημαντικές διακρίσεις απέσπασαν οι υπηρεσίες Trade Finance της Εθνικής Τράπεζας στο πλαίσιο των «Euromoney Trade Finance Awards 2019». Συγκεκριμένα, η Τράπεζα απέσπασε τα βραβεία της **Καλύτερης Τράπεζας** στην Ελλάδα στον τομέα του Trade Finance, στις κατηγορίες **Market Leader** και **Best Service**. Τα αποτελέσματα προέκυψαν κατόπιν ψηφοφορίας, με τη συμμετοχή πάνω από 7.000 επιχειρήσεων από 89 χώρες,

οι οποίες κλήθηκαν να αξιολογήσουν τους κορυφαίους παρόχους χρηματοδότησης διασυννοριακού εμπορίου διεθνώς. Οι διακρίσεις αυτές είναι ιδιαίτερα σημαντικές καθώς η Τράπεζα έχει θέσει ως προτεραιότητα τη στήριξη των εξαγωγών, που αποτελούν έναν από τους βασικότερους πυλώνες για την αναπτυξιακή πορεία της χώρας. Η διάκριση της Εθνικής Τράπεζας στις υπηρεσίες Trade Finance επιβεβαιώνει για άλλη μία φορά την εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλουν την Τράπεζα οι ελληνικές επιχειρήσεις και αναδεικνύει την αποτελεσματική ανταπόκρισή της στις ανάγκες της αγοράς σε κάθε συγκυρία.

- Το **i-bank Pay** κέρδισε το **πρώτο βραβείο** στην κατηγορία «Best Mobile Payments Initiative» στα διεθνή βραβεία «**Banking Technology Awards 2018**», καθώς και **έπαινο** «highly commended» στην ίδια κατηγορία στα βραβεία «**Paytech Awards 2018**», τα οποία διοργανώθηκαν στο Λονδίνο από τον διεθνούς φήμης Οργανισμό Informa.
- Το **i-bank store Συντάγματος** έλαβε **Βραβείο Gold** στο πλαίσιο του Θεσμού «**Commercial Interiors Awards 2018/2019**».

Η επίσημη σελίδα της Τράπεζας στο δίκτυο διακρίθηκε στον παγκόσμιο διαγωνισμό «LinkedIn Marketing Awards» ως «**LinkedIn nominee for Best B2B Thought Leadership Content**».

Βεβαίωση εφαρμογής του διεθνούς οδηγού ISO 26000:2010 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και πρότυπα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του

Ομίλου, σε συνέχεια επιτυχούς ελέγχου, από τον ανεξάρτητο οργανισμό ελέγχου και επιθεώρησης TÜV AUSTRIA Hellas έλαβε βεβαίωση στις 26 Σεπτεμβρίου 2019 για την ορθή εφαρμογή, παρακολούθηση και συντονισμό των αρχών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Τράπεζα και στον Όμιλο, όπως αυτά καθορίζονται στον διεθνή οδηγό ISO 26000:2010. Ακολουθώντας μια απαιτητική και άκρως επιτυχημένη διαδικασία επαλήθευσης, η Γενική Διεύθυνση της Τράπεζας ικανοποίησε πλήρως τις κατευθύνσεις του εν λόγω οδηγού για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τον ενσωμάτωσε στις αξίες και πρακτικές της.



Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της προσβλέπουν σε ανάληψη υψηλού επιπέδου κοινωνικής ευθύνης, μέσα από την τήρηση και την προώθηση των πανανθρώπινων αξιών αλλά και των κοινωνικών, πνευματικών και πολιτιστικών αξιών των χωρών στις οποίες ο Όμιλος δραστηριοποιείται. Η Τράπεζα φροντίζει ώστε η κοινωνική της δράση να βρίσκεται πάντα σε αρμονία και με τα μακρόπνοα συμφέροντα των μετόχων της.



Οι βασικές αξίες που διέπουν τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών της είναι οι ακόλουθες:

Σεβασμός των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται πλήρως με αποφάσεις που απαγορεύουν συνεργασία με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα, που υποθάλλουν τη βία και την τρομοκρατία.

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.

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.

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.

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.

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 ενδιαφερόμενων 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, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές | Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η Εθνική Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτική βάση με κάθε ομάδα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, κατανοώντας τη σημασία που έχει η επικοινωνία αυτή για τη λήψη της αναγκαίας πληροφόρησης για τη βελτίωση των δράσεων της.



Δέσμευση και Ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας

Η Τράπεζα προχώρησε σε συγκεκριμένες δράσεις κατά το 2018, 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 2018 με σκοπό την αναβάθμιση της συνεργασίας της με κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών και την αντιμετώπιση των βασικών θεμάτων και προσδοκιών τους.

Επιπλέον παρουσιάζονται τα βασικά θέματα και οι προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών για το 2018, όπως καταγράφηκαν μέσω των διαύλων επικοινωνίας που έχει αναπτύξει η Εθνική Τράπεζα, και αναλύθηκαν/αξιολογήθηκαν από αυτή διεξοδικά στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου AA1000APS.



Επενδυτές και Μέτοχοι

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- Παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τριμηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια βάση
- Ετήσια Έκθεση
- 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
- Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- Ετήσια Οικονομικά Αποτελέσματα Ομίλου
- Ενίσχυση τιμής μετοχής / μερισματική απόδοση
- Επιχειρηματικό σχέδιο και στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας και του Ομίλου
- Περαιτέρω ανάπτυξη και διεύρυνση δραστηριοτήτων
- Επάρκεια οικονομικών πληροφοριών και ποιότητα οικονομικών αναφορών
- Διαφάνεια και Ισότιμη πληροφόρηση επενδυτών
- Συμμόρφωση με κανόνες λειτουργίας της αγοράς
- Χαρτοφυλάκιο προϊόντων
- Καταπολέμηση της διαφθοράς - Διαφάνεια - Υπεύθυνη Πληροφόρηση

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- 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 τη βέλτιστη ισορροπία χρέους και κεφαλαίου. Ο Όμιλος εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων, με σκοπό τη διατήρηση και ενίσχυση της κεφαλαιακής του επάρκειας





Πελάτες

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- Ετήσιες Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών
- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (Contact Center)
- Τομέας Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας
- Ιστοσελίδα
- Ανάπτυξη νέας υπηρεσίας προώθησης βασικών ασφαλειών μέσω web, από την Εθνική Ασφαλιστική
- Πρόγραμμα «Δείξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού
- Infotainment οθόνες σε 57 Καταστήματα της Τράπεζας
- Επισκέψεις σχολείων σε Καταστήματα της Τράπεζας

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- 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
- Απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- Προώθηση καινοτομίας και τεχνολογίας
- Χαρτοφυλάκιο προϊόντων
- Απόρρητο πελατών
- Οικονομική Επίδοση
- Πρακτικές ασφάλειας

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- 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 2018, την ανακαίνιση Καταστημάτων, με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, φιλικού και πιο λειτουργικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης
- Διέθεσε στην αγορά χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση ή ανέγερση κατοικίας υψηλής ενεργειακής κλάσης
- Διέθεσε στην αγορά προϊόντα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, την αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων καθώς και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος
- Συνέχισε σταθερά και κατά το 2018 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

Συμμετοχή - Δίκτυοι Επικοινωνίας

- 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
- Ιστοσελίδα των Ασφαλιστικών Οργανισμών Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας
- Σύστημα υποβολής προτάσεων / παραπόνων
- Τακτικές συναντήσεις και επικοινωνία των Συλλόγων εργαζομένων με τη Διοίκηση και συναντήσεις με ειδικούς συνεργάτες για εργασιακά τους θέματα
- Συναντήσεις, workshops, ημερίδες κ.λπ.
- Καναλι whistleblowing
- Ετήσια αξιολόγηση (σε συνεργασία αξιολογούμενου και αξιολογητή)
- Ετήσιος διαγωνισμός «i-δέα» με αξιολόγηση προτάσεων καινοτομίας του προσωπικού

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- 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
- 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
- Πρακτικές ασφάλειας
- Προώθηση Καινοτομίας και Τεχνολογίας
- Απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- Απόρρητο πελατών

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- Συνέχισε το εκπαιδευτικό πρόγραμμά της, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, τόσο με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια όσο και με συμμετοχές σε εκπαιδευτικές εκτός Τράπεζας
- Συνεχίστηκε με στοχευμένα προγράμματα η περαιτέρω θωράκιση της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και της περιουσίας της Τράπεζας
- Πραγματοποιήθηκαν και συνεχίζονται να πραγματοποιούνται ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό, πάνω σε θέματα πυρασφάλειας και πυροπροστασίας
- Συνέχισε την πιστή εφαρμογή των εργασιακών, κανονιστικών και νομικών της υποχρεώσεων σε ό,τι αφορά στα εργασιακά θέματα καθώς και την καθολική εφαρμογή του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων, η παροχή ίσων ευκαιριών, η διαφύλαξη των συλλογικών διαπραγματεύσεων, η αποφυγή της παιδικής καταναγκαστικής εργασίας κ.λπ.



Επιχειρηματική κοινότητα

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- Συναντήσεις
- Συνέδρια
- Επιχειρηματικές οργανώσεις (συμμετοχή σε Διοικητικά Συμβούλια)
- Διαγωνισμός i-bank «Καινοτομία και Τεχνολογία»

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- 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
- Χαρτοφυλάκιο προϊόντων
- Απρόρρητο πελατών
- Καταπολέμηση της διαφθοράς - Διαφάνεια - Υπεύθυνη Πληροφόρηση

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- 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 ΜμΕ μέσω του προγράμματος εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων καθώς και μέσω των Προγραμμάτων της ETEAN Α.Ε. και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕΠ)
- Η Τράπεζα στήριξε μέσω πιστοδοτήσεων τις επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας, που συνεισφέρουν στην προσπάθεια της χώρας μας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο





Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

Συμμετοχή - Δίκτυο Επικοινωνίας

- 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 ΕΚΕ
- Συμμετοχές σε συνέδρια, εκδηλώσεις
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Βασικά Θέματα – Προσδοκίες

- 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
- Απόρρητο πελατών
- Ίσες ευκαιρίες- διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές
- Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων
- Καταπολέμηση της διαφθοράς - Διαφάνεια - Υπεύθυνη Πληροφόρηση
- Ενίσχυση τοπικών κοινωνιών

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια Θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- 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
- Συνέχισε την επιτυχή δράση act4Greece





Τοπικές Κοινωνίες

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- 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 «Δείξ' τους» για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- Πρόσληψη προσωπικού από τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται
- Επιλογή τοπικών προμηθευτών
- Υποστήριξη του κοινωνικού έργου τοπικών φορέων (κοινωνικών, πολιτιστικών, αθλητικών κ.ά.)

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια Θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- 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
- Συνέχισε την επιτυχή δράση act4Greece





Προμηθευτές

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- Συναντήσεις διαβούλευσης
- Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής
- Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς
- Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων και αρχών ΕΚΕ στις συμβάσεις

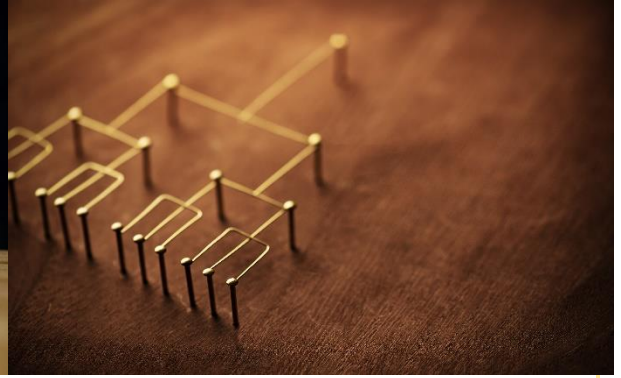
Βασικά Θέματα – Προσδοκίες

- Αξιοκρατική και αντικειμενική αξιολόγηση
- Υποστήριξη τοπικών προμηθευτών
- Εφαρμογή εργασιακής / περιβαλλοντικής νομοθεσίας
- Πρακτικές ασφάλειας
- Οικονομική Επίδοση
- Χαρτοφυλάκιο προϊόντων
- Καταπολέμηση της διαφθοράς - Διαφάνεια - Υπεύθυνη Πληροφόρηση
- Προώθηση Καινοτομίας και Τεχνολογίας
- Απόρρητο πελατών

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια Θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- Η Τράπεζα, ήδη από το 2013, σε όλες τις προκηρύξεις διαγωνισμών και τις συμβάσεις με προμηθευτές της, ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας, όπως αυτοί υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες, αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της παιδικής εργασίας, της υγείας και ασφάλειας στην εργασία καθώς και της κοινωνικής ισότητας και αλληλεγγύης





Πολιτεία, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- 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

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- 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
- Τοπικές κοινωνίες
- Παρουσία στην αγορά
- Απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- Πρακτικές ασφάλειας
- Προώθηση Καινοτομίας και Τεχνολογίας

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- Συνέχισε το 2018, συνεπής στον 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

Συμμετοχή - Δίαυλοι Επικοινωνίας

- Άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση
- Συνεντεύξεις
- Δελτία τύπου
- Γραφείο Τύπου
- Web Portal της Τράπεζας και μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Βασικά θέματα – Προσδοκίες

- Έγκαιρη ενημέρωση
- Διαφάνεια
- Στήριξη τοπικών κοινωνιών
- Οικονομική Επίδοση
- Εργασιακές πρακτικές
- Έμμεση οικονομική επίδραση

Ανταπόκριση της Τράπεζας στα Κύρια Θέματα των Ενδιαφερόμενων Μερών

- Υποστήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων
- Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία
- Αναβάθμιση του web portal της Τράπεζας
- Συνεντεύξεις και παροχή πληροφόρησης
- Υψηλό επίπεδο εταιρικής διακυβέρνησης



ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ (MATERIALITY ANALYSIS)

Η Ανταπόκριση της Τράπεζας

Η ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών συμβάλλει στον 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.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της προσέγγισης για συνεχή προώθηση των θεμάτων της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας και με σκοπό να συμπεριλάβει τα ενδιαφερόμενα μέρη στη διαδικασία προσδιορισμού, κατανόησης και ανταπόκρισης σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, εφαρμόζει για έκτη συνεχή χρονιά το Πρότυπο AA1000 Accountability Principles Standard (APS) 2008. Η εφαρμογή αυτού του Προτύπου, αποσκοπεί στην ανάλυση και αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και στην αποτύπωση της ανταπόκρισης της Τράπεζας στις εν λόγω προσδοκίες.

Μεθοδολογία ανάλυσης ουσιαστικών θεμάτων

Η συγκεκριμένη διαδικασία έχει ως απώτερο στόχο να ενισχύσει τον διάλογο της Τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενα 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, αλλά και της ανάπτυξης εποικοδομητικού διαλόγου με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την καταγραφή των σημαντικών θεμάτων που αποτελούν πεδίο ενδιαφέροντος, τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού.

Ακολουθώντας το Πρότυπο AA1000 APS, ο καθορισμός του περιεχομένου της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2018 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).

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και 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 Standards, 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). Επιπλέον, η Τράπεζα σε αυτή τη διαδικασία ενσωμάτωσε -για πρώτη φορά- τα προβλεπόμενα από το Πρότυπο ISO 26000:2010, ενώ παράλληλα συσχέτισε -για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά- τα θέματα αυτά και με την προσέγγιση/συσχέτιση των δράσεων και επιδράσεών της σε ό,τι αφορά στους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) και στην επίτευξή τους.

Από τη διαδικασία αυτή αποτυπώθηκαν πολλαπλά ζητήματα, τα οποία αφορούν στη βιώσιμη λειτουργία της

Τράπεζας, τα οποία κατηγοριοποιήθηκαν τελικά σε 6 θεματικές ενότητες με 29 συνολικά επιμέρους θέματα τα οποία καλύπτουν όλες τις πτυχές της βιώσιμης ανάπτυξης (άνθρωπος, κοινωνία, οικονομία, περιβάλλον).

Διάλογος με Εσωτερικό Κοινό (Εσωτερικό Materiality Analysis)

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της απέστειλε εσωτερικά 69 ερωτηματολόγια, με σκοπό να προσδιοριστούν από τα 29 θέματα βάση της προαναφερθείσας κατηγοριοποίησης, αυτά που οι συμμετέχοντες θεωρούν βαρύνουσας σημασίας για τη λειτουργία της Τράπεζας, ως μιας σύγχρονης Κοινωνικά Υπεύθυνης Εταιρείας. Οι συμμετέχοντες, προσωπικό και ανώτατα στελέχη από όλες τις κύριες λειτουργίες της Τράπεζας κλήθηκαν να αξιολογήσουν τα θέματα αυτά με μια κλίμακα από το 1 έως το 5 (1=χαμηλό, 2=μέτριο, 3=σημαντικό, 4=αρκετά σημαντικό, 5=πολύ σημαντικό) αναλόγως της άποψής τους επί της σημαντικότητας αυτών, ενώ είχαν την δυνατότητα να επισημάνουν και οποιοδήποτε άλλο θέμα εκτός των 29 που θεωρούσαν ότι πρέπει να ληφθεί υπόψη.

Η παρούσα διαδικασία διέυρυνε σε μεγάλο βαθμό τον τελικό αριθμό των εμπλεκόμενων στη διαδικασία αυτή σε σχέση με την παρελθούσα χρήση, καλύπτοντας παράλληλα και όλες τις διοικητικές / διαρθρωτικές αλλαγές που έγιναν στην Τράπεζα ως την περίοδο σύνταξης της παρούσας έκθεσης.

Διάλογος με Εξωτερικό Κοινό (Εξωτερικό Materiality Analysis)

Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου προχώρησε στην ανάπτυξη του διαλόγου της Τράπεζας και με το εξωτερικό κοινό (External Materiality Analysis) με σκοπό να συμπεριλάβει τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη στη διαδικασία προσδιορισμού, κατανόησης και ανταπόκρισης σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Σε αυτό το πλαίσιο απέστειλε αντίστοιχο ερωτηματολόγιο που περιελάμβανε το ίδιο εύρος βασικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης σε μια ευρύτερη ομάδα 101 συμμετεχόντων, αποτελούμενη από εκπροσώπους όλων των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών -όπως αυτά έχουν αναγνωρισθεί από την Τράπεζα- (επιχειρηματική κοινότητα, πελάτες, προμηθευτές, ΜΚΟ, ΜΜΕ, θεσμικοί φορείς, κ.ά.).

Το εξωτερικό κοινό κλήθηκε να προτεραιοποιήσει τα σχετικά θέματα ανά άξονα δραστηριότητας, σύμφωνα με μια προαποφασισμένη κλίμακα αξιολόγησης, ενώ είχε την δυνατότητα να προσθέσει και άλλα θέματα σημαντικά κατά την κρίση του ή οποιαδήποτε πρόταση / σκέψη / παρατήρηση. Μέσω της συμμετοχής του εξωτερικού κοινού η Τράπεζα κατόρθωσε την ιεράρχηση από την κάθε ομάδα των εξωτερικών stakeholders των περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων αλλά και πρακτικών διακυβέρνησης.

Η συνολική διαδικασία διαλόγου, όπως περιγράφηκε αναλυτικά παραπάνω, είχε ως αποτέλεσμα να αξιολογηθούν τα 29 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 δώδεκα (12) ουσιαστικά θέματα.

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. Η σχετική ανάλυση περιλαμβάνεται στον Πίνακα που ακολουθεί. Οι γενικότερες παρατηρήσεις τους ως προς το περιεχόμενο των ουσιαστικών θεμάτων θα ληφθούν υπόψη για τη μελλοντική ανάπτυξη της επίδρασης της Τράπεζας στους πυλώνες της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας.

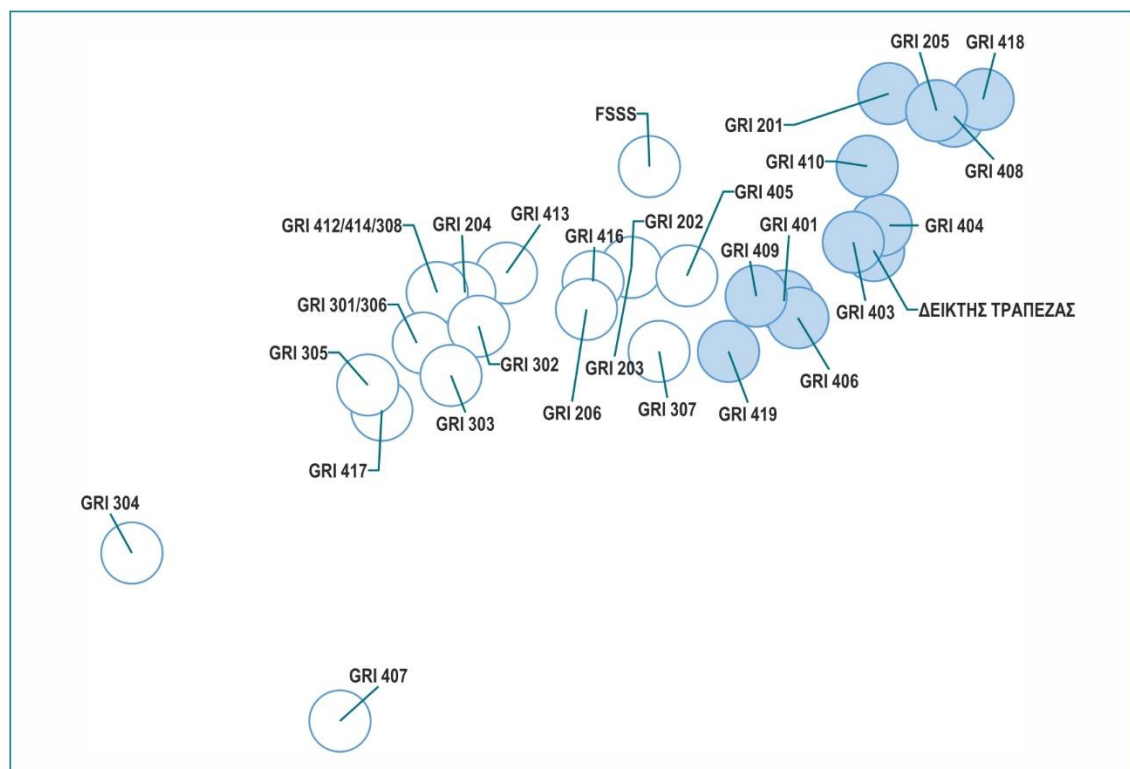
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Θέματα		Όρια	
		Εντός του Οργανισμού	Εκτός του Οργανισμού
GRI 201	Οικονομική επίδοση	Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κοινωνία, Επενδυτές
GRI 203	Έμμεση οικονομική επίδραση	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Τοπικές Κοινότητες, Πελάτες, Κράτος, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 413	Τοπικές κοινωνίες	Εργαζόμενοι	ΜΚΟ, Κοινωνία, Επιχειρηματική Κοινότητα, ΜΜΕ, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Πελάτες
GRI 202	Παρουσία στην αγορά	Μέτοχοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων, Εργαζόμενοι	Πελάτες, Επενδυτές, Επιχειρηματική Κοινότητα, Κράτος, Επενδυτές, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Προμηθευτές, Κοινωνία, ΜΜΕ
FSSS	Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Μέτοχοι	Πελάτες, Κράτος, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 417	Μάρκετινγκ και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Προμηθευτές, ΜΜΕ
ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	Πρώθηση Καινοτομίας και Τεχνολογίας	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες, Ακαδημαϊκή Κοινότητα, Προμηθευτές
GRI 404	Κατάρτιση και εκπαίδευση	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Εποπτικές Αρχές, Τοπικές Κοινότητες
GRI 401	Εργασιακές πρακτικές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση, Μέτοχοι	Πελάτες, Ακαδημαϊκή Κοινότητα
GRI 405	Ίσες ευκαιρίες - διαφορετικότητα και ίσες αμοιβές	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	-
GRI 406	Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Πελάτες, Προμηθευτές
GRI 407	Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	-
GRI 408	Παιδική εργασία	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 410	Πρακτικές ασφάλειας	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 409	Εξαναγκαστική και υποχρεωτική εργασία	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 403	Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες
GRI 419	Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση – Εταιρική Διακυβέρνηση	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Μέτοχοι	Κράτος, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Επενδυτές
GRI 418	Απόρρητο πελατών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Δίκτυο Καταστημάτων	Πελάτες, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 416	Υγεία και Ασφάλεια πελατών	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες
GRI 205	Καταπολέμηση της διαφθοράς – Διαφάνεια – Υπεύθυνη Πληροφόρηση	Μέτοχοι, Διοίκηση, Δίκτυο Καταστημάτων, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Πελάτες, Κράτος, ΜΜΕ, Επιχειρηματική Κοινότητα, Επενδυτές, Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές

GRI 206	Αντιανταγωνιστική συμπεριφορά	Διοίκηση	Θεσμικοί Φορείς και Εποπτικές Αρχές, Επιχειρηματική Κοινότητα
GRI 204	Πρακτικές προμηθειών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές
GRI 414 / GRI 412 / GRI 308	Αξιολόγηση προμηθευτών με κοινωνικά κριτήρια - Αξιολόγηση ανθρωπίνων δικαιωμάτων στους προμηθευτές - Περιβαλλοντική αξιολόγηση προμηθευτών	Διοίκηση, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Τοπικές Κοινότητες
GRI 307	Περιβαλλοντική συμμόρφωση – Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα	Διοίκηση, Μέτοχοι, Εργαζόμενοι	Προμηθευτές, Τοπικές Κοινότητες, Επιχειρηματική Κοινότητα, Επενδυτές, ΜΚΟ
GRI 301 / GRI 306	Στερεά απόβλητα - Απορρίμματα και απόβλητα	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες, Τοπικές Κοινότητες
GRI 302	Διαχείριση ενέργειας	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Πελάτες
GRI 305	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Τοπικές Κοινότητες, Εποπτικές Αρχές, Κράτος, Πελάτες, ΜΚΟ, Προμηθευτές
GRI 303	Νερό	Εργαζόμενοι, Διοίκηση	Τοπικές Κοινότητες
GRI 304	Βιοποικιλότητα	Διοίκηση	Τοπικές Κοινότητες, Πελάτες

Από τα δώδεκα (12) ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την όλη διαδικασία, η Τράπεζα επέλεξε να διασφαλίσει από εξωτερικό φορέα τους δείκτες που αφορούν στα έξι (6) από τα εν λόγω ουσιαστικά θέματα. Επιπλέον, για λόγους συγκρισιμότητας με τα προηγούμενα έτη καθώς και για λόγους σημαντικότητας, η Τράπεζα προχώρησε στη διασφάλιση πέντε (5) επιπλέον δεικτών, που αφορούν στην διαχείριση ενέργειας, στις ίσες ευκαιρίες-διαφορετικότητα και τις ίσες αμοιβές, στις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, στα σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες και οικονομικά ασθενείς περιοχές καθώς και στην ικανοποίηση πελατών.

Αποτύπωση των Ουσιαστικών Θεμάτων



Σύνδεση Ουσιαστικών Θεμάτων με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης

GRI 418	Απόρρητο πελατών	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ
GRI 205	Καταπολέμηση της διαφθοράς - Διαφάνεια - Υπεύθυνη Πληροφόρηση	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ
GRI 408	Παιδική εργασία	8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 10 ΑΙΩΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ
GRI 201	Οικονομική επίδοση	8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ
GRI 410	Πρακτικές ασφαλείας	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ
GRI 404	Κατάρτιση και εκπαίδευση	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 10 ΑΙΩΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ
GRI 403	Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
Δείκτης Τράπεζας	Προώθηση Καινοτομίας και Τεχνολογίας	3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ 4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 7 ΦΩΤΗΡΑ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 13 ΩΡΕΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ 15 ΖΩΗ ΣΤΗ ΓΗ
GRI 409	Εξαναγκαστική και υποχρεωτική εργασία	8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
GRI 406	Αποφυγή κάθε είδους διακρίσεων	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
GRI 401	Εργασιακές πρακτικές	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΣΙΩΠΡΕΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 10 ΑΙΩΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ
GRI 419	Κοινωνικοοικονομική συμμόρφωση	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΞΥΓΝΩΣΤΟΙ

Υλοποίηση Στόχων



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

Ακολουθώντας, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αναφορικά με τους στόχους που τέθηκαν για το 2018 και παρατίθενται οι ενότητες στις οποίες περιλαμβάνεται η σχετική πληροφορία.

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Εξωτερική επαλήθευση ενότητων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.



Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης».

Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ για την Αειφόρο Ανάπτυξη και ένταξη της Τράπεζας στο πρόγραμμα του UNEP FI (United Nations Environment Program Finance Initiative).



Ενότητα: «Συμμετοχές».

Διεξαγωγή materiality assessment / analysis προκειμένου να αξιολογηθούν, με κριτήρια ΕΚΕ τα σημαντικά θέματα του Οργανισμού.



Ενότητα: «Έκθεση Ανεξάρτητης Διασφάλισης», «Materiality Analysis».

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.



ΑΓΟΡΑ

Στόχευση στη χρηματοδοτική στήριξη των υγιών μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, με βασικά χαρακτηριστικά την κατάρκτηση αγορών του εξωτερικού και τον εξορθολογισμό της εγχώριας αγοράς, με έμφαση στις δραστηριότητες στις οποίες η χώρα μας διατηρεί συγκριτικό πλεονέκτημα, όπως ο τουρισμός, τα logistics, η παραγωγή φαρμάκων (κυρίως γενοσήμων), η αγροδιατροφή, τα προϊόντα συσκευασίας κ.ά.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων»).

Έμφαση στις μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στην ελληνική περιφέρεια και διαθέτουν δυναμισμό και προοπτικές.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων»).

Ενίσχυση των χρηματοδοτήσεων μέσω της αξιοποίησης των διαθέσιμων χρηματοδοτικών εργαλείων για τη βελτίωση των όρων χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, μέσω των προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων, του Εθνικού Ταμείου Ανταγωνιστικότητας και Ανάπτυξης καθώς και άλλων προγραμμάτων για τη διευκόλυνση των εμπορικών διασυνοριακών συναλλαγών (trade finance), για τη χρηματοδοτική μίσθωση εξοπλισμού (leasing) και λύσεων πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, εξετάζοντας παράλληλα τη δυνατότητα ανάπτυξης συνεργασιών με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Οργανισμούς, με σκοπό την αξιοποίηση κάθε πρόσφορου μέσου για την ενίσχυση της πρόσβασης των επιχειρήσεων σε προγράμματα παροχής ρευστότητας με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και την προσφορά προσαρμοσμένων λύσεων για την ικανοποίηση των χρηματοοικονομικών τους αναγκών.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων»).

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΓΟΡΑ

Πιστοδότηση επενδύσεων σε έργα υποδομών, ΑΠΕ και ανάπτυξης ακίνητης περιουσίας, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές σε όλη τη διαδικασία χρηματοδότησης, από τη δόμηση της συναλλαγής μέχρι και την εκταμίευση του δανείου.

Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και το πρόγραμμα εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» (COSME Loan Guarantee Facility), η Τράπεζα θα συνεχίσει να παρέχει χρηματοδοτήσεις με μειωμένες απαιτήσεις για εξασφαλίσεις.

Η Τράπεζα και το 2018 στοχεύει, δια της αξιοποίησης των Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (ΜΧΤ) του ΕΣΠΑ 2014-2020, στην ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους. Παράλληλα, στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα ενδιαφέρεται και εξετάζει τη διεύρυνση των συνεργασιών της με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Φορείς και Οργανισμούς, αποβλέποντας στην αξιοποίηση κάθε πρόσφορου μέσου για παροχή χρηματοδοτήσεων με ευνοϊκούς όρους.

Η Τράπεζα και το 2018 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 π.χ. «COSME», EaSI, ETEπ.
- Αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Εντάσσοντας τις ψηφιακές τεχνολογίες σε όλο τον κύκλο διαχείρισης της σχέσης με τους πελάτες, με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας, την απλοποίηση των διαδικασιών και την επιτάχυνση των διαδικασιών υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης αιτημάτων χρηματοδότησης.
- Συμμετέχοντας στα Προγράμματα του ΕΤΕΑΝ στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020, όπως ΤΕΠΙΧ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ (ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ).

Ολοκλήρωση υλοποίησης πελατοκεντρικού μοντέλου.

Διατήρηση ρευστότητας και ενίσχυση μεριδίου αγοράς τραπεζικής ιδιωτών.

Εκπαίδευση 102 Υπευθύνων Υποδοχής.

Έμφαση στην προώθηση των πακέτων βασικής σχέσης για την τραπεζική ιδιωτών.

Βελτίωση διείσδυσης σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» [ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)»].

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσaiών και Μεγάλων Επιχειρήσεων» και «Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσaiών και Μεγάλων Επιχειρήσεων» και «Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσaiών και Μεγάλων Επιχειρήσεων» και «Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Υλοποιήθηκε σε 459 Καταστήματα στο διάστημα Ιουνίου – Δεκεμβρίου 2018.

Μέσω υλοποίησης 7 Εκπαιδευτικών Ημερίδων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη.

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»). Συνήφθησαν 42.532 ενεργές συμβάσεις μέχρι το τέλος του 2018.

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»). Η διείσδυση σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα ενισχύθηκε και ανήλθε στο 5%.

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΓΟΡΑ

Υλοποίηση και αξιοποίηση ενιαίας πλατφόρμας CRM myNBG.



Τέθηκε σε πιλοτική εφαρμογή της νέας πλατφόρμας CRM myNBG στο δίκτυο Καταστημάτων.

Αύξηση μεριδίου αγοράς σε επίπεδο issuing (κάτοχοι καρτών χρεωστικών, πιστωτικών, prepaid), σε επίπεδο χρήσης καρτών και διάθεση i-bank pos.



Κάλυψη αναγκών πελατείας μέσω καινοτόμων συστημάτων πληρωμών (wearable prepaid κάρτες – κάρτες ενσωματωμένες σε κοσμήματα).



Σύμφωνα με τις διαμορφούμενες συνθήκες και με γνώμονα την αξιοποίηση ευκαιριών, ανάλογα με την οικονομική δυναμική ανά περιοχή, η Τράπεζα θα συνεχίσει να αξιολογεί περαιτέρω κινήσεις εξορθολογισμού του δικτύου της, ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη εξυπηρέτηση της συναλλασσόμενης πελατείας.



Εντός του 2018 υλοποιήθηκε η α' φάση αναδιάρθρωσης, σε ποσοστό περίπου 61% του συνολικού πλάνου.

Αναβάθμιση της εικόνας των Μονάδων του δικτύου, μέσω υλοποίησης έργων ανακαίνισης, διασκευής, χωροταξικής αναδιάρθρωσης, βελτίωσης προβολής, ανάδειξης των ψηφιακών καναλιών, και με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης προς την πελατεία και του εργασιακού περιβάλλοντος για το προσωπικό.



Επέκταση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων (mobile και web εφαρμογής) σε σύνολο 450 Καταστημάτων πανελλαδικά.



Ολοκληρώθηκε σε 374 Καταστήματα από 399 που τελικά προγραμματίστηκαν.

Σχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης mobile και web εφαρμογής, η οποία θα παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού επίσκεψης της πελατείας σε επιλεγμένα Καταστήματα του δικτύου, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατείας.



Σχεδιασμός, προετοιμασία, διενέργεια πιλοτικής φάσης που αφορά την μηχανογραφική πλατφόρμα και τη mobile και web εφαρμογή i-bank pass plus. Αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2ο τρίμηνο του 2019.

Επέκταση της συστηματικής παρακολούθησης ικανοποίησης της πελατείας σε Καταστήματα του δικτύου μέσω συσκευών σε επιπλέον 200 Καταστήματα.



Ολοκληρώθηκε σε 50 Καταστήματα, ενώ εγκαταστάθηκε εφαρμογή wi-fi στο σύνολο του δικτύου Καταστημάτων.

Εκπαίδευση της εθελοντικής ομάδας i-bank genius εντός των Καταστημάτων του δικτύου και των Διευθύνσεων των Μονάδων, με σκοπό τη μετάδοση της ψηφιακής κουλτούρας.



Εκπαιδεύτηκαν περίπου 740 άτομα.

Αύξηση ποσοστού ικανοποίησης πελατείας κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες.



Ολοκλήρωση του 4ου Διαγωνισμού Καινοτομίας i-δέα για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας.



Ολοκληρώθηκε στις 14 Απριλίου 2018.

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

 ΑΓΟΡΑ

Διαρκής αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης της πελατείας στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας Τραπεζών για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, με τη δημιουργία μόνιμου μηχανισμού επίλυσης (συστήματα και διαδικασίες δικτύου Καταστημάτων) του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους φυσικών, νομικών προσώπων και επιχειρήσεων.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητα: «Δράσεις Διευθέτησης Οφειλών»).

Εξυπηρέτηση του κοινού για τις δράσεις της «Κάρτας Αλληλεγγύης».



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά»
(ενότητα: «Κάρτες»).

Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών μέσω κεντροποίησης και αυτοματοποίησης, για την απλοποίηση των συναλλαγών και για την ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη, καθώς και την προστασία των συμφερόντων του αλλά και εκείνων της Τράπεζας.



Σύσταση και λειτουργία κατάλληλα στελεχωμένων ομάδων για την αποτελεσματικότερη διευθέτηση των οφειλών ιδιωτών, σε 42 επιλεγμένα Καταστήματα (συγκέντρωση 85% των NPEs).



Επέκταση χρήσης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υπογραφής στα Καταστήματα του Δικτύου για ηλεκτρονική αποθήκευση των παραστατικών με παράλληλη μείωση των εκτυπώσεων και του φυσικού αρχείου (κάλυψη ταμειακών συναλλαγών κατά 90%).



Συνέχιση και ολοκλήρωση του σχεδίου αναμόρφωσης της λειτουργίας Help-Desk Δικτύου και επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε νέα αντικείμενα, για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη των εργασιών των Καταστημάτων του Δικτύου της Τράπεζας, με στόχο την περαιτέρω αναβάθμιση της εξυπηρέτησης της πελατείας.



Το σχέδιο εξελίσσεται σε συνδυασμό με το συνολικό Σχέδιο Μετασχηματισμού της Τράπεζας.

Ολοκλήρωση της ανανέωσης του στόλου των ATMs με αντικατάσταση των τελευταίων 24 παλαιάς τεχνολογίας στο δίκτυο και προσαρμογή των προσώπων στο σύνολο τους πανελλαδικά, σύμφωνα με το ισχύον εταιρικό προφίλ, προς βελτίωση της αναγνωρισιμότητας και επισκεψιμότητάς τους.



Στις 31.12.2018 (εκκρεμούσε η αντικατάσταση 2 off-site ATM – είχε ολοκληρωθεί στο 99,9% του στόλου).

Εγκατάσταση 55 νέων ATMs το 2018 σε εταιρικούς πελάτες, νησιά πρώην λειτουργίας ανταποκριτών και περιοχές συγχωνευμένων Καταστημάτων, με δυνατότητα on-line κατάθεσης μετρητών για 6 θέσεις σε απομακρυσμένα νησιά.



Εγκαταστάθηκαν 72 νέα ATMs (36 σε νέες θέσεις και 30 σε θέσεις ATMs συγχωνευμένων Καταστημάτων), ενώ 6 ATMs μετεγκαταστάθηκαν σε ασφαλέστερα ή/και καταλληλότερα σημεία για την εξυπηρέτηση των πελατών. Η δυνατότητα on-line κατάθεσης μετρητών παρέχεται σε 22 off-site θέσεις, από τις οποίες οι 6 αφορούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά/ θέσεις λειτουργίας ανταποκριτών.

Ανασχεδιασμός σε επίπεδο δομής και εικαστικού προφίλ στο μενού συναλλαγών με την προσθήκη νέων συναλλαγών έκδοσης e-παραβόλου και πληρωμής με ενιαίο κωδικό, την επέκταση επιλογής αγγλικής γλώσσας για κάρτες Εθνικής Τράπεζας και ΔΙΑΣ, τη διεύρυνση των επιλογών για κάρτες εξωτερικού και εκείνη του συστήματος διαδραστικής επικοινωνίας με τον πελάτη, στο σύνολο του δικτύου ATMs.



Εντός του 2018 ενεργοποιήθηκε η συναλλαγή πληρωμής e-παραβόλου σε όλα τα ATMs, όπως και οι διευρυμένες επιλογές για τις κάρτες εξωτερικού. Το μενού στην αγγλική γλώσσα επεκτάθηκε στο 99,8% των ATMs. Η διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη εφαρμόστηκε σε καμπάνια για θέμα κανονιστικής συμμόρφωσης επί 5μηνο.

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΓΟΡΑ

Παροχή νέας υπηρεσίας διαχείρισης εισπράξεων μετρητών σε εταιρικούς πελάτες, μέσω αυτόματων καταθετικών μηχανημάτων.



Εντός του 2018 εγκαταστάθηκαν 6 μηχανήματα σε 3 εταιρικούς πελάτες.

Επέκταση του δικτύου των APS σε 148 μονάδες και ένταξη νέων συναλλαγών πληρωμής παρόχων ενέργειας στις διαθέσιμες συναλλαγές τους.



Εγκαταστάθηκαν 10 νέα APS (πλήθος στις 31.12.2018: 143 μηχανήματα). Εντός του 2018, οι συναλλαγές εμπλουτίστηκαν με τις πληρωμές Φυσικού Αερίου Αττικής και Θεσσαλονίκης - Θεσσαλίας, KEN retail και corporate, e-παραβόλου και τελών κυκλοφορίας οχημάτων.

Μελέτη προδιαγραφών προς υλοποίηση cardless και mobile συναλλαγών μέσω ATMs.



Περαιτέρω αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των καναλιών i-bank internet και mobile banking.



Οι ενεργοί χρήστες του i-bank Internet Banking αυξήθηκαν κατά 24% και του Mobile κατά 51%, ενώ οι συναλλαγές αυξήθηκαν αντίστοιχα κατά 11% και 74%.

Νέα δυνατότητα ανοίγματος σχέσης πελάτη εξ αποστάσεως (customer digital onboarding).



Παροχή εργαλείου Personal Financial Management στους πελάτες μέσω των web και mobile καναλιών της Τράπεζας.



Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών.



Προμήθεια ολοκληρωμένης μηχανογραφικής πλατφόρμας για τη διαχείριση και τη διενέργεια διαγωνισμών.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Διαφάνεια στις Προμήθειες»).

Περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανογραφικής εφαρμογής ηλεκτρονικών διαγωνισμών e-auctions (WEB auctions) και RFx.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Διαφάνεια στις Προμήθειες»).

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.



Συμμετοχή στον στρατηγικό και εταιρικό μετασχηματισμό της Τράπεζας, μέσω της εξεύρεσης λύσεων, οι οποίες ευθυγραμμίζονται με το πλαίσιο ΞΧ / ΧΤ και ταυτόχρονα διευκολύνουν τη μετάβαση της Τράπεζας στο νέο περιβάλλον και τη μετεξέλιξη των υπηρεσιών και προϊόντων της Τράπεζας, ώστε να είναι ανταγωνιστική.



Υιοθέτηση προσέγγισης με βάση τον κίνδυνο στην αξιολόγηση των πελατών της Τράπεζας και των αιτούμενων σχέσεων / συναλλαγών.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία» (ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΓΟΡΑ

Υιοθέτηση και χρήση καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων στη διαδικασία εφαρμογής δέουσας επιμέλειας ως προς τον πελάτη καθώς και πληροφοριακών συστημάτων, που ενσωματώνουν χαρακτηριστικά τεχνητής νοημοσύνης και συνεχούς μάθησης ως προς τον εντοπισμό ύποπτων / ασυνήθων συναλλαγών και προσώπων που υπόκεινται σε κυρώσεις.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία»
(ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

Αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου ΞΧ / ΧΤ που προκύπτει από τη συνεχώς αυξανόμενη χρήση νέων μεθόδων πληρωμής και σχεδιασμός διαδικασιών που συμβάλλουν στην ασφαλή παροχή καινοτόμων υπηρεσιών με μειωμένο κίνδυνο ΞΧ / ΧΤ.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία»
(ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

Βελτιστοποίηση της διαδικασίας για την εξακρίβωση της ταυτότητας του πραγματικού δικαιούχου, στο πλαίσιο ενίσχυσης της διαφάνειας και δημιουργίας συνεργειών με άλλες Μονάδες ή εξωτερικούς φορείς.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία»
(ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

Ανάπτυξη μοντέλου αξιολόγησης κινδύνου ΞΧ / ΧΤ κατά την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας σε νέες και υφιστάμενες σχέσεις τραπεζικής ανταπόκρισης.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία»
(ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

Ενίσχυση της εκπαίδευσης και της ενημέρωσης του προσωπικού της Τράπεζας για θέματα πρόληψης ΞΧ / ΧΤ, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τις αρμοδιότητες του εκάστοτε χώρου, με σκοπό τη δημιουργία κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Οικονομία»
(ενότητα: «Κανονιστική Συμμόρφωση»).

Εφαρμογή του μενού συναλλαγών στα αγγλικά σε όλα τα ATMs του δικτύου.



Στις 31.12.2018 είχε υλοποιηθεί στο 99,7% των ATMs.

Ένταξη της κάρτας China Union Pay στις εξυπηρετούμενες κάρτες μέσω ATMs και ενεργοποίηση νέων δυνατοτήτων εξυπηρέτησης στις κάρτες έκδοσης εξωτερικού (ερώτηση υπολοίπου, επιλογή ποσού ανάληψης, PIN change – PIN unblock).



Στις 20.05.2019 υλοποιήθηκε στο 99,3% των ATMs.

Επέκταση εγκατάστασης νέας κοινής πλατφόρμας λογισμικού σε όλα τα ATMs, η οποία θα επιτρέπει τη διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη.



Η κοινή πλατφόρμα λογισμικού εγκαταστάθηκε σε 1.415 ATMs, επί συνόλου 1.467. Η διαδραστική επικοινωνία με τον πελάτη είναι ήδη σε εφαρμογή, με ανάρτηση ενημερωτικών και προωθητικών μηνυμάτων στο σύνολο και σε ομάδες πελατών.

Ανασχεδιασμός του μενού πληρωμών μέσω ATMs και εκ νέου αναμόρφωση του λεκτικού και εικαστικού όλων των οθονών προς βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης / εξυπηρέτησης των πελατών.



Το έργο βρίσκεται σε στάδιο δοκιμών/προγραμματισμού υλοποίησης.

Δυνατότητα πληρωμών μέσω κινητού (mobile payments) με χρήση χρεωστικής κάρτας έκδοσης Εθνικής Τράπεζας.



Ανασχεδιασμός της ιστοσελίδας της Τράπεζας (www.nbg.gr) και του i-bank internet banking, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα λειτουργικότητας και UI/UX.



ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΓΟΡΑ

Διενέργεια στοχευμένων κανονιστικών ελέγχων προκειμένου να διασφαλίζεται η νομιμότητα των προϊόντων και των συναλλαγών και η συμμόρφωση της Τράπεζας με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

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.

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.

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.

Σύνταξη της ετήσιας αναφοράς για τις διαδικασίες της Διεύθυνσης Στρατηγικής Δικτύου Καταστημάτων, οι οποίες συνεπάγονται βασικούς λειτουργικούς κινδύνους.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Συνέχιση της κατάρτισης Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ) και επικαιροποίηση των υφιστάμενων ΠΘΕ, λόγω αλλαγών στην οργανωτική δομή της Τράπεζας. Επίσης, συνέχιση της παροχής συνδρομής στις Θυγατρικές του Ομίλου για την κατάρτιση των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας τους.

Οριστικοποίηση του Προτύπου Προφίλ για τη θέση του Διευθυντή Καταστήματος και αξιοποίησή του με στοχευμένες συνεντεύξεις για αξιολόγηση και αναπτυξιακές δράσεις για κατόχους θέσης.

Ανάπτυξη νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων με θέμα «Ανθρώπινα Δικαιώματα και Επιχειρηματικότητα», από κοινού με τη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

Σχεδιασμός προγράμματος Ανάπτυξης Ηγεσίας για ανώτατα στελέχη.

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
[ενότητα: «Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job description)»].

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
(ενότητα: «Επιλογή Προσωπικού»).

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
(ενότητες: «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων», «Ακαδημία Πίστης»).

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

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Πιστοποίηση της Τράπεζας σε θέματα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, από εξωτερικό ανεξάρτητο φορέα.

Τοποθέτηση κλειδαριών IP σε χρηματοκιβώτια Περιφερειακών Καταστημάτων της Τράπεζας.

Θωράκιση Κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση, εφόσον αυτό προκύπτει από ελέγχους ή αιτείται αρμοδίως.

Αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων Κεντρικών χρηματοκιβωτίων Καταστημάτων ALLEN) κατά περίπτωση, κατόπιν προγραμματισμού από την αρμόδια Μονάδα, αλλά και ελέγχων της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου.

Συνέχιση του έργου σύνδεσης επιλεγμένων off-site ATMs με το CCTV της Διεύθυνσης Ασφάλειας και με προσθήκη νέων, όπου καθίσταται αναγκαίο.

Εγκατάσταση σε 69 από 150 επιλεγμένα off-site ATMs, μηχανισμού anti – gas (στα 81 έχουν ήδη εγκατασταθεί), ενώ σε εξέλιξη βρίσκεται και η προμήθεια 208 ακόμα μηχανισμών, σε αναμονή τελεί η έκδοση σχετικής Υ.Α. για επέκταση / εφαρμογή του μέτρου στο σύνολο των ATM's της Τράπεζας.

Σε εξέλιξη προγραμματισμός τοποθέτησης ρολών με απομακρυσμένο χειρισμό, μέσω CCTV, off-site και on-site ATMs, συνδυαστικά και με άλλα μέτρα.

Ενίσχυση μέτρων θωράκισης επιλεγμένων ATMs με ανιχνευτές θραύσης κρυστάλλων, αερίων, αλλαγή επαφών αντικραδασμικών κ.λπ.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
(ενότητα: «Θέματα Ασφάλειας»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
(ενότητα: «Θέματα Ασφάλειας»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για τον Εργαζόμενο»
(ενότητα: «Θέματα Ασφάλειας»).

Έγινε διακοπή στα συγκεκριμένα μέτρα θωράκισης, λόγω αλλαγής μεθοδολογίας.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ενεργειακή αναβάθμιση ανελκυστήρων σε 30 ακίνητα της Τράπεζας.

Ολοκλήρωση project αντικατάστασης φωτιστικών σωμάτων φθορισμού 4X18 W με νέα τύπου LED. Ο εκτιμώμενος συνολικός αριθμός νέων φωτιστικών ανέρχεται στα 14.500 τεμάχια, τα οποία θα αντικαταστήσουν περίπου 17.000 τεμάχια παλαιών φωτιστικών.

Αντικατάσταση εξωτερικών προβολέων στα Καταστήματα της Τράπεζας με αντίστοιχους τεχνολογίας LED (B' Φάση). Συνολικός εκτιμώμενος αριθμός εξωτερικών προβολέων προς αντικατάσταση: 1.500 τεμάχια.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Αντικατάσταση συμβατικών λαμπτήρων ειδικών φωτιστικών, υφιστάμενων σε κεντρικά κτήρια Διοίκησης ιδιαίτερης αρχιτεκτονικής, με νέους τύπου LED. Θα αντικατασταθούν παλαιοί λαμπτήρες συνολικής ισχύος 397,46 kW με ισοδύναμους LED, συνολικής ισχύος 129,19 kW, γεγονός που συνεπάγεται ετήσια εξοικονόμηση ενέργειας περίπου 700.000 kWh ή ετήσια μείωση κόστους ρεύματος € 80.000 περίπου.



Αντικαταστάθηκαν
λαμπτήρες
συνολικής ισχύος
217.494W με
LED 104.242W

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

Αντικατάσταση υφιστάμενων φωτιστικών σωμάτων με νέα τύπου LED σε κτήρια του Ομίλου (ΠΑΕΓΑΕ, ΕΘΧ, ΑΕΕΓΑ κ.λπ.).



Πλην των αποθηκών ΠΑΕΓΑΕ
που το έργο θα ολοκληρωθεί
το 2019

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

Σύνδεση φωτοβολταϊκού συστήματος, ισχύος 48 kWp, στο κτήριο Τράπεζας επί της οδού Πειραιώς 74.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον»
(ενότητα: «Διαχείριση Ενέργειας»).

Αντικατάσταση σε περίπου 55 ακίνητα κλιματιστικών μηχανημάτων που λειτουργούν με Freon R22, με αντίστοιχα μηχανήματα που λειτουργούν με R410 ή R134a.



Εκτός αυτών στα οποία
έχει διακοπεί
η λειτουργία τους

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το
Περιβάλλον» (ενότητα: «Στιβάδα του
Όζοντος»).

Πλήρης εφαρμογή των ενσωματωμένων άρθρων στα συμβατικά στοιχεία Έργων, Συντήρησης, Υλοποίησης Projects, που αφορούν σε διαχείριση όλων των αποξηλούμενων υλικών και εξοπλισμού, σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το
Περιβάλλον» (ενότητα: «Διαχείριση
Στερεών Αποβλήτων»).

Έργο Β' Φάσης Ενεργειακών Επεμβάσεων σε Κ.Μ. Γέρακα.
Πιστοποίηση κατά LEED.



Μερικώς (20%)

Μελέτη εγκατάστασης συστημάτων αυτοματισμών και διαχείρισης λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών στα ενεργοβόρα ιδιοχρησιμοποιούμενα ακίνητα της Τράπεζας, με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας.



Επέκταση/παραγωγική λειτουργία επόμενων φάσεων SAP/SRM:

- Ηλεκτρονική κατάρτιση και διαχείριση συμβάσεων.
- Ηλεκτρονική αποστολή και διαχείριση παραγγελιών.



ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων»).

Υλοποίηση Portal Προμηθευτών.



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, παραλαβή και έλεγχος τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή.



Μηχανογράφηση και αυτοματοποίηση επιμέρους εργασιών για διευκόλυνση του ημερήσιου φόρτου εργασίας.



Περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.



Αύξηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank), με τη μεταφορά των καθημερινών συναλλαγών (πληρωμών / μεταφορών) από το φυσικό δίκτυο στα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας.



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Μείωση Έμμεσων Εκπομπών»).

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.



Κεφάλαιο «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα, που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.



Κεφάλαιο «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητες: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», «Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»).

Η Τράπεζα υπέγραψε με την ΕΤΕπ συμφωνία για το Ταμείο Υποδομών.

ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Διάθεση επενδυτικών δανείων με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις για την υλοποίηση επενδύσεων σε ΑΠΕ μέσω της χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) καθώς και μέσω του προγράμματος εγγυήσεων «COSME» του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).

Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων, οι οποίες υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.

Πιστοδότηση επενδύσεων σε έργα υποδομών, ΑΠΕ και ανάπτυξης ακίνητης περιουσίας, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές σε όλη τη διαδικασία χρηματοδότησης, από τη δόμηση της συναλλαγής μέχρι και την εκταμίευση του δανείου.

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.

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.

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.

Τεχνικές βελτιώσεις κτηριακών υποδομών της Τράπεζας.



Ολοκληρώθηκαν τα σχετικά προγράμματα απορριμμάτων Σερρών και Κοζάνης



Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Ενίσχυση των Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων», Ενίσχυση των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων»), Κεφάλαιο «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας»). Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας»). Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας»). Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων»).

Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για το Περιβάλλον» (ενότητα: «Πρώτωση Πράσινης Τραπεζικής»), Κεφάλαιο: «Με ευθύνη για την Αγορά» (ενότητα: «Προϊόντα και Υπηρεσίες»).

Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Κοινωνία» (ενότητα: «Πρόγραμμα Δράσεων "ΕΥΘΥΝΗ"»).

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Εθνική Τράπεζα το 2018 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, πολιτισμού, επιστήμης, έρευνας και εκπαίδευσης, κοινωνικής προστασίας, αθλητισμού, οικονομίας και ανάπτυξης, περιβάλλοντος και στήριξης των τοπικών κοινωνιών.



ΣΤΟΧΟΙ 2018

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

 ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση του εθελοντισμού του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας μέσω της συμμετοχής του σε συνδυαστικές χορηγικές δράσεις που αυτή υλοποιεί για την υγεία, την παιδεία, τον αθλητισμό, το περιβάλλον, την κοινωνία και τον πολιτισμό.



Κεφάλαιο: «Με Ευθύνη για την Κοινωνία»
(ενότητα: «Πρόγραμμα Δράσεων
“ΕΥΘΥΝΗ”»).



Με ευθύνη

για την

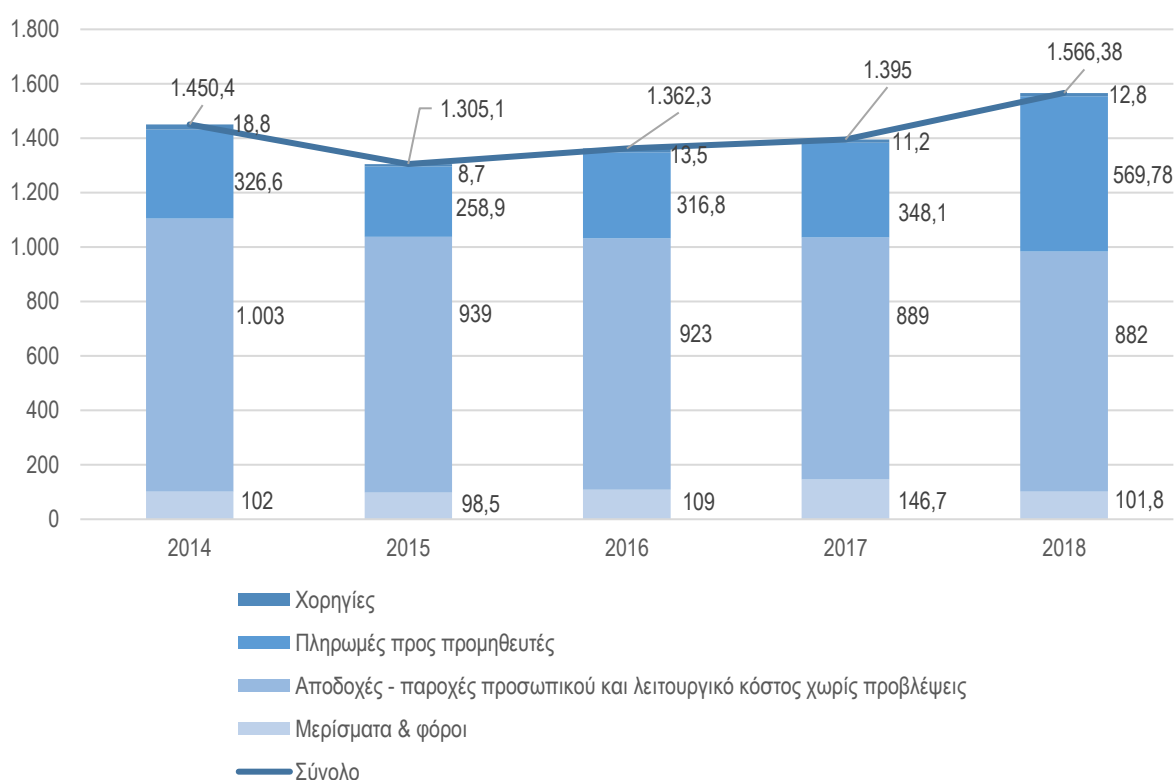
OIKONOMIA



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 μέσα από τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και τη βελτιστοποίηση των διοικητικών λειτουργιών.

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (ΣΕ € ΕΚΑΤ.)



ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



GRI 201-1

GRI 102-7

Η επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας έχει ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία καθώς και στην κοινωνική ανάπτυξη.

Κατά το 2018 η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας προς την κοινωνία ανήλθε στο ποσό των € 1,566 δις., το οποίο περιλαμβάνει καταβληθέντες φόρους και μερίσματα, δαπάνες προσωπικού, πληρωμές σε προμηθευτές και χορηγίες.

Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2018)

	Ποσό σε € εκατ.
Καθαρά λειτουργικά έσοδα	1.325
Μείον	
Λειτουργικό κόστος (χωρίς προβλέψεις)	(354)
Αποδοχές και παροχές προσωπικού	(528)
Μερίσματα	0
Φόροι	(101,8)
Χορηγίες	(12,8)
Οικονομική αξία που παρακρατήθηκε σε € εκατ. (31.12.2018)	328,4





Βασικά οικονομικά αποτελέσματα	2018	2017
Καθαρά λειτουργικά έσοδα (σε € εκατ.)	1.325	1.462 ⁽¹⁾
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρων ΕΤΕ (σε € εκατ.)	66	(243) ⁽¹⁾
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) μετά φόρων (σε € εκατ.)	62	(246) ⁽¹⁾
Σύνολο λειτουργικών δαπανών (σε € εκατ.)	(882)	(883) ⁽¹⁾
Συνολική κεφαλαιοποίηση (σε € εκατ.)	1.006	2.918
Σύνολο ενεργητικού (συν. περιουσιακών στοιχ.) (σε € δισ.)	59,3	58,4
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (σε € εκατ.)	8.143	7.673
Μερίσματα (σε € εκατ.)	-	-
Φόροι (σε € εκατ.)	101,8	146,7
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή (σε €)	0,07	(0,27) ⁽¹⁾
Αποσβέσεις (σε € εκατ.)	(68)	(68)

⁽¹⁾ Όπως αναμορφώθηκαν στις Οικονομικές Καταστάσεις 31.12.2018.

ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



GRI 201-4

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

Μεταξύ Φεβρουαρίου και Απριλίου 2018 η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) διενήργησε άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (2018 Stress Test) στις τέσσερις συστημικές ελληνικές τράπεζες, σε στενή συνεργασία με την Τράπεζα της Ελλάδος, για την περίοδο 2018-2020. Η άσκηση πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τη μεθοδολογία, τα σενάρια και τα υποδείγματα που εκτόνωσε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΒΑ). Τα αποτελέσματα της άσκησης ανακοινώθηκαν την 5^η Μαΐου 2018 και, σύμφωνα με αυτά, δεν προέκυψε κεφαλαιακό έλλειμμα ή ανάγκη κατάρτισης πλάνου κεφαλαιακής ενίσχυσης. Η άσκηση διενεργήθηκε κάτω από σημαντικά αυστηρότερες παραδοχές σε σχέση με αυτή του 2015.



ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ, ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΕΔΡΑ



GRI 102-1

GRI 102-3

GRI 102-10

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 στον Δήμο Αθηναίων επί της οδού Αιόλου 86.

Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί πολυμετοχικό Οργανισμό. Το μετοχολόγιο της Τράπεζας χαρακτηρίζεται από ευρεία διασπορά, καθώς περιλαμβάνει 113.093 μετόχους, θεσμικούς και ιδιώτες.

Από τη μετοχική σύνθεση, όπως αυτή διαμορφώθηκε στις 31.12.2018, προκύπτει ότι το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) κατείχε το 40,39% του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το 46,63% ήταν κατανεμημένο σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές του εξωτερικού και το 8,54% σε ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού. Αν δεν ληφθεί υπόψη το ποσοστό του ΤΧΣ, η συμμετοχή των θεσμικών και ιδιωτών επενδυτών εξωτερικού ανερχόταν σε 78,23%, ενώ των ιδιωτών επενδυτών εσωτερικού σε 14,33%.

Περισσότερες πληροφορίες στην Επεξηγηματική Έκθεση επί των Οικονομικών Καταστάσεων 31 Δεκεμβρίου 2018.

Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (31.12.2018)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία εσωτερικού	0,36
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	45,94
Φυσικά Πρόσωπα εξωτερικού	0,69
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	8,54
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	2,79
Νομικά πρόσωπα Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα εσωτερικού	1,29
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ)	40,39
Σύνολο	100,00
Μετοχική Σύνθεση Εθνικής Τράπεζας (Εκτός ΤΧΣ) (31.12.2018)	%
Ασφαλιστικά Ταμεία εσωτερικού	0,60
Νομικά Πρόσωπα εξωτερικού	77,07
Φυσικά Πρόσωπα εξωτερικού	1,16
Ιδιώτες επενδυτές εσωτερικού	14,33
Θεσμικοί επενδυτές εσωτερικού	4,68
Νομικά πρόσωπα Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα εσωτερικού	2,16
Σύνολο	100,00



Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες

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

Συμμετοχή της Εθνικής Τράπεζας σε Χρηματιστηριακούς Δείκτες		
5/3/2019		
Bloomberg Code	Δείκτης	Συντελεστής βαρύτητας (%)
ASE	ASE General Index	5,980
ASEDTR	FTSE/Athex Banks	20,637
BIERBSEC	BI Europe Regional Banking Europe SEE	10,702
MEDI	FTSE Med 100 Index	0,754
MVUEGE	MSCI Value Greece USD	41,694
BIERGBKP	BI Emerging Europe Regional Banks Competitive Peers	6,584



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



GRI 102-16

Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και τις βέλτιστες πρακτικές της εταιρικής διακυβέρνησης όπως έχουν ενσωματωθεί στο Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και άλλες εσωτερικές ρυθμίσεις / κανονισμούς. Περαιτέρω, εφαρμόζεται το κανονιστικό πλαίσιο που ορίζει το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας (Relationship Framework Agreement - RFA) μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, και οι υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης (Monitoring Trustee), ενώ, τέλος, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η Τράπεζα ήταν καταχωρημένη στο μητρώο της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ (U.S. Securities and Exchange Commission, SEC), η Τράπεζα υποχρεούνταν, επίσης, σε συμμόρφωση προς τις διατάξεις του νομικού και κανονιστικού πλαισίου των ΗΠΑ (Νόμος Sarbanes Oxley και SEC).

Ωστόσο, στις 18 Μαρτίου 2019, η Τράπεζα ανακοίνωσε ότι υπέβαλε σχετικό Έντυπο στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς των ΗΠΑ (SEC), για τη διαγραφή και τον τερματισμό των υποχρεώσεων αναφοράς με βάση το Νόμο για τη Χρηματιστηριακή Αγορά των ΗΠΑ του 1934, όπως τροποποιήθηκε (Exchange Act). Ως αποτέλεσμα της υποβολής του εν λόγω εντύπου, οι υποχρεώσεις υποβολής των αναφορών στην SEC αναστέλλονται άμεσα.

Η εταιρική διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των Αρχών και Κανόνων της Τράπεζας, που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των μετόχων, της Διοίκησης και των ενδιαφερόμενων 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:

- Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας
- Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας
- Πολιτική Ποικιλομορφίας όσον αφορά τα διοικητικά, διαχειριστικά και εποπτικά όργανα της Τράπεζας
- Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα μέρη (Related Parties) της Τράπεζας
- Πολιτική για τους Συνδεδεμένους Πιστούχους
- Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου
- Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών
- Πολιτική Διακυβέρνησης Ομίλου
- 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 για την Ετήσια Εκπαίδευση των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του
- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου
- Ασφαλιστική Κάλυψη μελών του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου της Τράπεζας



Περαιτέρω, στο ανωτέρω πλαίσιο και με σκοπό την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας, κατά το 2018, υλοποιήθηκαν μία σειρά πρωτοβουλιές και ενέργειες σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης, εκ των οποίων οι σημαντικότερες συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Σύσταση της Επιτροπής Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου τον Ιούλιο 2018. Η Επιτροπή συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας, αποσκοπώντας, μεταξύ άλλων, στη διασφάλιση εφαρμογής των υψηλότερων προδιαγραφών ήθους και ακεραιότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Παροχή διαρκούς υποστήριξης στο Διοικητικό Συμβούλιο και τις Επιτροπές του σε θέματα εταιρικής διακυβέρνησης και αποτελεσματικής λειτουργίας των οργάνων διακυβέρνησης (π.χ. μέσω παρουσιάσεων αναφορικά με εξελίξεις στο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο, μέσω διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων για θέματα εταιρικής διακυβέρνησης, τεχνητής νοημοσύνης).
- Αναθέωση της Πολιτικής για την Υποβολή Εμπιστευτικών Αναφορών τον Νοέμβριο του 2018, προκειμένου - μεταξύ άλλων - να ενσωματωθούν οι αρμοδιότητες της νεοσύστατης Επιτροπής Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου και να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της υφιστάμενης Πολιτικής, προκειμένου να συμπεριληφθεί η αναφορά σοβαρών παρατυπιών, όχι μόνο αναφορικά με λογιστικοελεγκτικά θέματα, απάτη, δωροδοκία και σύγκρουση συμφερόντων, αλλά περαιτέρω και αναφορικά με άλλες εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, λαμβάνοντας υπόψη και την Πρόταση Οδηγίας σχετικά με την προστασία των προσώπων που καταγγέλλουν παραβάσεις του δικαίου της Ένωσης.
- Υιοθέτηση της Πολιτικής Διακυβέρνησης του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία θέτει τις βασικές αρχές και ρυθμίσεις εταιρικής διακυβέρνησης που αφορούν μεταξύ άλλων τα όργανα διακυβέρνησης των εταιρειών του Ομίλου, τη συνεργασία με την Τράπεζα, το σύστημα εσωτερικού ελέγχου και τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Ενημέρωση του εισαγωγικού ενημερωτικού προγράμματος για τα νέα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, στο πλαίσιο της ενίσχυσης καθώς και της συνεχούς κατάρτισης και ανάπτυξης των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καλύπτοντας μεταξύ άλλων θέματα που αφορούν την εταιρική διακυβέρνηση και τις οργανωτικές ρυθμίσεις της Τράπεζας.
- Ανάπτυξη και καθιέρωση αναθεωρημένης διαδικασίας για την καταγραφή και παρακολούθηση όλων των ενεργειών που συζητούνται κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών του, η οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνει αναφορά σε μηνιαία βάση της προόδου των ενεργειών που έχουν συζητηθεί.
- Οργανωτική αναδιάρθρωση της Τράπεζας και σύσταση νέων Διευθύνσεων με στόχο, μεταξύ άλλων, την ενσωμάτωση των βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, την ενίσχυση της εποπτείας και τον συντονισμό της επικοινωνίας της Τράπεζας με τις ρυθμιστικές αρχές και τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των Μονάδων της Τράπεζας.



Διακρίσεις Εταιρικής Διακυβέρνησης

Αξίζει να σημειωθεί ότι εντός του 2018 και του πρώτου τριμήνου του 2019 η Τράπεζα βραβεύτηκε τέσσερις φορές για την εταιρική της διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα έλαβε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- «**Η Εταιρεία με την Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για το έτος 2018**» από τον **Οργανισμό Capital Finance International (CFI)**.

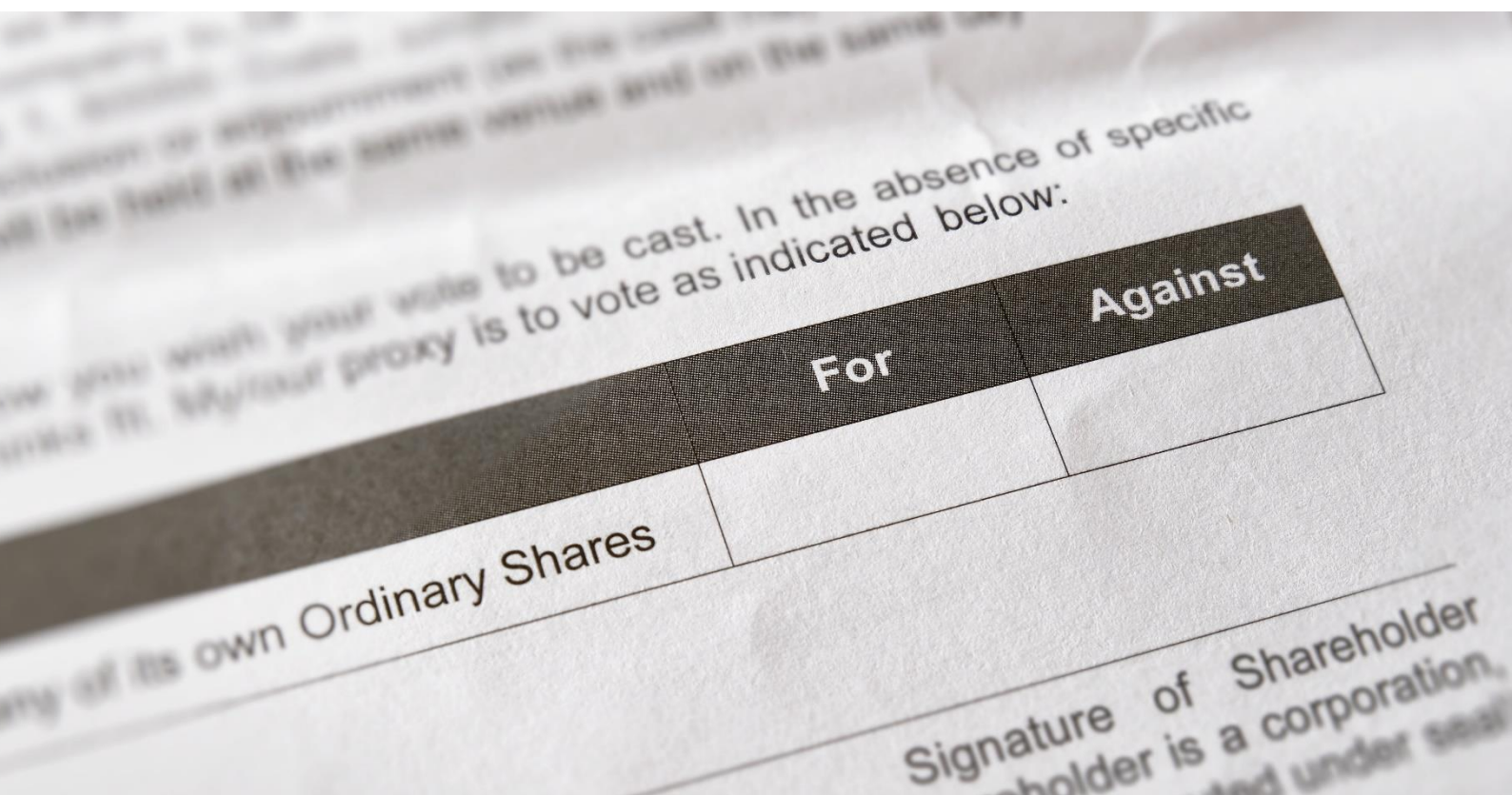
Μετά από πρόταση προς την Εθνική Τράπεζα από τρίτους, βάσει δημοσιευμένων και ευρύτερα διαθέσιμων δεδομένων και πληροφοριών, να είναι υποψήφια, η Τράπεζα συμμετείχε στην αξιολόγηση των εσωτερικών της ρυθμίσεων εταιρικής διακυβέρνησης και έλαβε το παραπάνω βραβείο, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, ενώ έγινε αποδέκτης άριστων κριτικών από τον CFI.

- Βραβείο «**Bravo Governance 2018**» για το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, από τον Οργανισμό QualityNet Foundation, Network of Responsible Organizations and Active Citizens, σε συνεργασία με την «Πρωτοβουλία Βιώσιμη Ελλάδα 2020».
- «**Η Τράπεζα με την Καλύτερη Εταιρική Διακυβέρνηση Ελλάδα 2018**» στο πλαίσιο των «Corporate Excellence Awards 2018». Τα «Corporate Excellence Awards 2018» έχουν επιλεγεί από το CV Magazine και βασίζονται αποκλειστικά στη συγκεντρωτική ανάλυση, τόσο της ποιοτικής, όσο και της ποσοτικής έρευνας.
- «**Βραβείο Silver**» για την Εταιρική Διακυβέρνηση στην Κατηγορία «Σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Ιδιωτικές Επιχειρήσεις» στο πλαίσιο των «Hellenic Responsible Business Awards 2018».

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 αναθεωρημένου Πλαισίου Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ. Σημειώνεται ότι από 1.1.2019 έχει τεθεί σε ισχύ ο Ν. 4548/2018 «Αναμόρφωση του δικαίου των ανωνύμων εταιρειών», ο οποίος αντικαθιστά τον Κ.Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών».



Σύμφωνα με το Καταστατικό της Εθνικής Τράπεζας, 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 εκείνους 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: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).



Μέτοχοι Μειοψηφίας

Τα δικαιώματα Μετόχων Μειοψηφίας εφαρμόζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ν. 2190/1920 και τα σχετικά άρθρα του Καταστατικού της Τράπεζας. Σημειώνεται ότι από 1.1.2019 έχει τεθεί σε ισχύ ο Ν. 4548/2018 «Αναμόρφωση του δικαίου των ανωνύμων εταιρειών», ο οποίος αντικαθιστά τον Κ.Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών».

Τα δικαιώματα μειοψηφίας είναι καταγεγραμμένα στο Καταστατικό της Τράπεζας, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας/ Καταστατικό).

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).

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 2018 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενήμερωση

Επενδυτών / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).



ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Το Διοικητικό Συμβούλιο



GRI 102-18

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 (ΤΧΣ) και τις υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Επιτρόπου Παρακολούθησης.

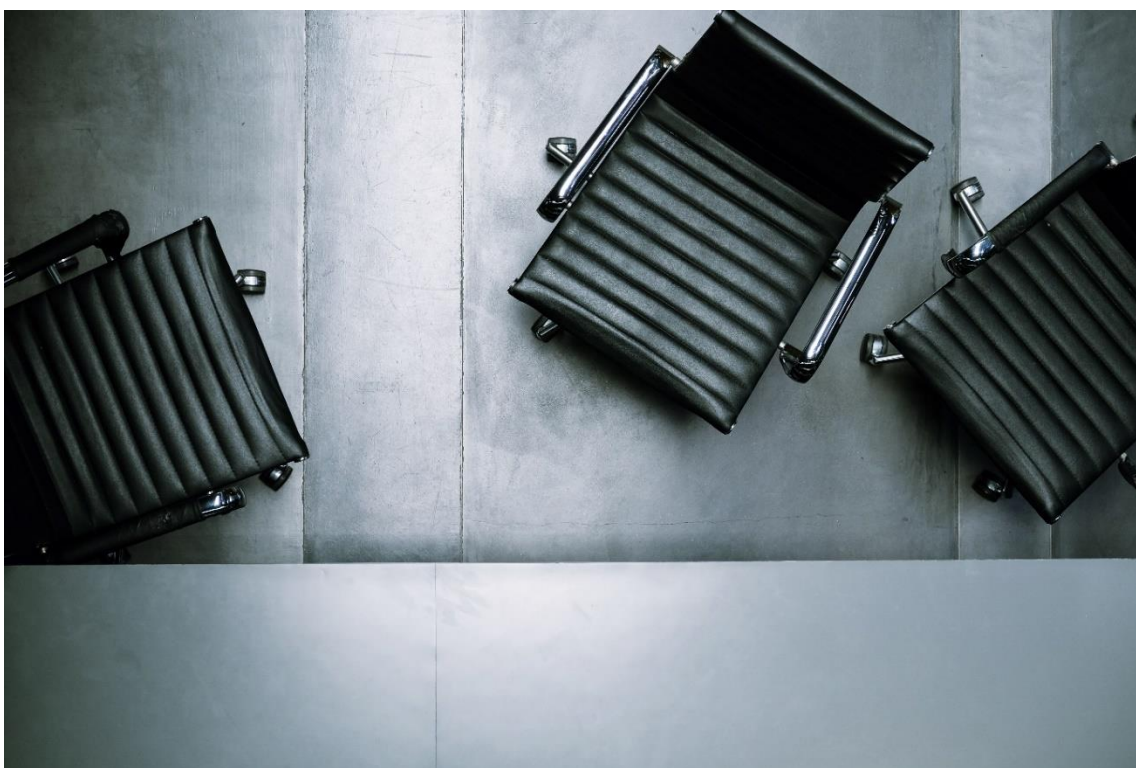
Διορισμός Μελών και Λειτουργία Διοικητικού Συμβουλίου

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας για χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα τρία έτη και λήγει κατά την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους στο οποίο συμπληρώνεται η προβλεπόμενη διάρκειά της. Δύναται να προβλεφθούν άνισες χρονικά θητείες για κάθε Σύμβουλο, εφόσον αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Όλα τα μέλη μπορούν να επανεκλεγούν, με την επιφύλαξη της πλήρωσης των προϋποθέσεων του εφαρμοστέου νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Η Γενική Συνέλευση καθορίζει κάθε φορά τον ακριβή αριθμό των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (το Διοικητικό Συμβούλιο μπορεί να αποτελείται από κατ' ελάχιστον 7 ως 15 μέλη και πρέπει πάντα να είναι περιττός αριθμός) και προσδιορίζει τα ανεξάρτητα μέλη του.

Στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συμμετέχει ως μέλος ένας εκπρόσωπος του ΤΧΣ, σε εφαρμογή του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Σύμφωνα με το αναθεωρημένο πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ Τράπεζας και ΤΧΣ, που υπεγράφη τον Δεκέμβριο του 2015, το ΤΧΣ έχει το δικαίωμα να διορίσει έναν Παρατηρητή (χωρίς δικαίωμα ψήφου) στο Δ.Σ. της Τράπεζας.

Επιπροσθέτως, τον Ιούνιο 2017, ο Εκπρόσωπος των Εργαζομένων ορίστηκε ως Παρατηρητής στο Διοικητικό Συμβούλιο με όλα τα δικαιώματα μέλους Δ.Σ., εκτός του δικαιώματος ψήφου. Ο Παρατηρητής Εκπρόσωπος των Εργαζομένων έχει δικαίωμα διαβούλευσης αναφορικά με τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών, πρόσβαση σε μηνιαία βάση στον / στην Πρόεδρο της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών για τη συζήτηση επί προτάσεων ή θεμάτων τα οποία απασχολούν τους εργαζόμενους, και το δικαίωμα να απευθύνεται στην Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διορισμού των Μελών και τη λειτουργία του Δ.Σ. περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2018 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις/ Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).



Σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου

Σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010, όπως ισχύει, και το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, το ΤΧΣ συμμετέχει στο Δ.Σ. μέσω διορισμένου εκπροσώπου του. Ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει δικαίωμα να συμμετέχει στις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου και σε επιτροπές που δεν αποτελούνται αποκλειστικά από εκτελεστικά μέλη και έχει τα δικαιώματα και τις εξουσίες που ορίζονται στον Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και στο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του ΤΧΣ.

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», με αντικείμενο την παρακολούθηση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις ανωτέρω Δεσμεύσεις, για όσο διάστημα αυτές ισχύουν. Ο Επίτροπος Παρακολούθησης συμμετέχει ως παρατηρητής στις συνεδριάσεις του Δ.Σ. και συγκεκριμένων Επιτροπών Δ.Σ. / Εκτελεστικών Επιτροπών και έχει

πλήρη πρόσβαση σε οποιοδήποτε αρχείο της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών συνεδριάσεων του Δ.Σ., σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες βάσει των συμβατικών υποχρεώσεων που παραμένουν σε ισχύ.

Κατά την 31.12.2018, η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου είχε ως ακολούθως:

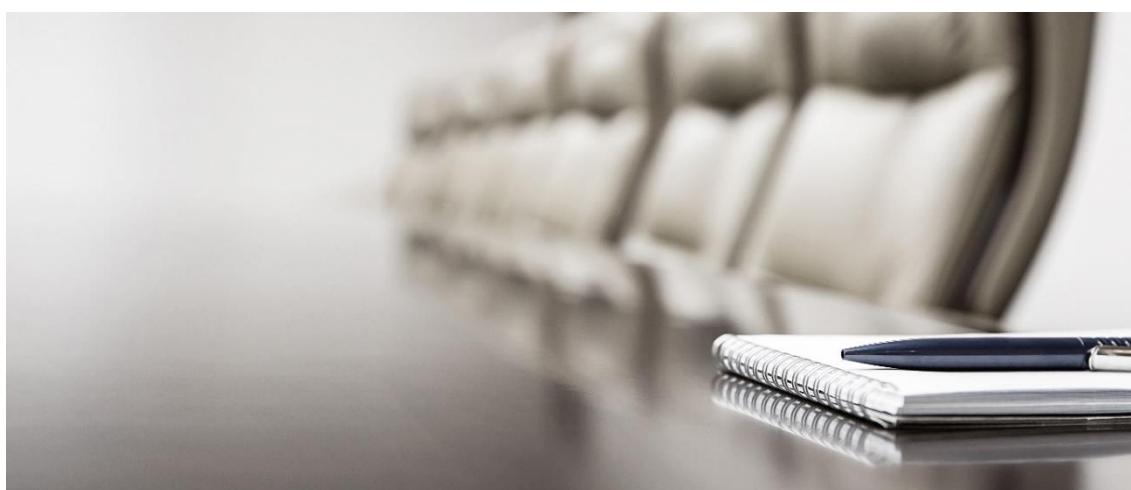
Πρόεδρος (μη εκτελεστικός) του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας: κ. Κώστας Μιχαηλίδης, Διευθύνων Σύμβουλος της Εθνικής Τράπεζας: κ. Παύλος Μυλωνάς, Εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ.: κ. Δημήτριος Δημόπουλος, κ. Παναγιώτης Δασμάνογλου, Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.: κ. Χάρης Μάκκας, κ. Claude Piret, κ. Andrew McIntyre, κ. John McCormick, κα. Eva Cederbalk, Μη Εκτελεστικό Μέλος του Δ.Σ.: κ. Ιωάννης Ζωγραφάκης και Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας: κ. Περικλής Δρούγκας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο υπό την προαναφερθείσα σύνθεση εξελέγη από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων την 26.07.2018, με τριετή θητεία, δηλαδή μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2021. Την ίδια ημερομηνία το Διοικητικό Συμβούλιο συνεδρίασε και αποφάσισε τη συγκρότησή του σε σώμα.

Η Τράπεζα δίνει έμφαση στη διασφάλιση της ποικιλομορφίας και όσον αφορά το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, την εξειδίκευση και την πείρα. Παράλληλα, αναφορικά ιδίως με τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου, η Τράπεζα ακολουθεί τις διατάξεις του Ν. 3864/2010, όπως ισχύει, αναφορικά με τα κριτήρια καταλληλότητας που προβλέπονται στον εν λόγω Νόμο.

Όσον αφορά την εκπροσώπηση των φύλων, σημειώνεται ενδεικτικά ότι κατά τη διάρκεια του 2018, τρεις γυναίκες κατείχαν θέσεις μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, ενώ κατά το 2018 οι γυναίκες αποτελούσαν το 9,1 % των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ μία από τις έξι Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου προεδρευόταν από γυναίκα. Προηγούμενως, μέχρι το Νοέμβριο του 2016 Πρόεδρος του Δ.Σ. ήταν γυναίκα. Όσον αφορά την ηλικία, όλα τα Μέλη του Δ.Σ. (άνδρες και γυναίκες) ήταν κατά το 2018 άνω των 50 ετών.

Η σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας είναι πολυεθνική και κατά το 2018 περιλάμβανε έξι διαφορετικές εθνικότητες, με μέλη του να έχουν ελληνική, κυπριακή, σουηδική, βρετανική, ιρλανδική, και βελγική εθνικότητα και προηγούμενη διεθνή εμπειρία ως μέλη Δ.Σ. ή ανώτατα στελέχη σε διάφορες χώρες, συμπεριλαμβανομένου του Ηνωμένου Βασιλείου, των ΗΠΑ, της Ιρλανδίας και της Ισλανδίας.



Τα μέλη Δ.Σ. και τα ανώτατα στελέχη της Τράπεζας διαθέτουν ποικίλη ακαδημαϊκή και εργασιακή εμπειρία, όπως ενδεικτικά σπουδές στα Οικονομικά και τη Διοίκηση Επιχειρήσεων, πιστοποιήσεις και προϋπηρεσία στη Λογιστική, τον Έλεγχο και τη Διαχείριση Κινδύνων, εκτενή εμπειρία σε τραπεζικά και χρηματοοικονομικά θέματα, νομικό υπόβαθρο, προηγούμενη επιχειρηματική εμπειρία και εμπειρία στον τομέα της πληροφορικής. Σε κάθε περίπτωση, σκοπός της Τράπεζας είναι να διασφαλίσει, αφενός ότι καλύπτονται οι γνωστικοί τομείς και η εμπειρία που

απαιτούνται στην άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς της, αφετέρου ότι πληρούνται οι διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας και το κανονιστικό πλαίσιο, όπως π.χ., όπως προαναφέρθηκε, τα συγκεκριμένα κριτήρια καταλληλότητας των μελών του Δ.Σ. σύμφωνα με τον Ν.3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Κατά την 31.12.2018, η κατανομή των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ανά κατηγορία και φύλο είχε ως εξής:

Κατανομή Μελών του Δ.Σ. ανά Κατηγορία και Φύλο		
Κατηγορία	Αριθμός Μελών	Ποσοστό ανδρών - γυναικών ανά κατηγορία
Εκτελεστικά Μέλη	3	3 άνδρες (100%)
Μη Εκτελεστικά Μέλη	3	3 άνδρες (100%)
Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	5	4 άνδρες (80%) 1 γυναίκα (20%)



Αρμοδιότητες Διοικητικού Συμβουλίου

GRI 102-16

Το Δ.Σ. είναι, μεταξύ άλλων, 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, Πρακτορείων 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.
- Διορισμό 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 των ετήσιων και ενδιάμεσων οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Έκδοση Ομολογιακών Δανείων πάσης φύσεως, εκτός εκείνων για τα οποία ορίζεται αποκλειστικά αρμόδια από τον νόμο η Γενική Συνέλευση.
- Έγκριση και ανασκόπηση του Κώδικα Δεοντολογίας για τους υπαλλήλους της Τράπεζας και του Ομίλου.

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 3864/2010 (Νόμος ΤΧΣ), όπως ισχύει, και το Αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας με το ΤΧΣ, ο Εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει -μεταξύ άλλων- δικαίωμα αρνησικυρίας στη λήψη οποιασδήποτε απόφασης του Δ.Σ. του πιστωτικού ιδρύματος σχετικής με τη διανομή μερισμάτων και την πολιτική αποδοχών προς τον Πρόεδρο, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα λοιπά Μέλη του Δ.Σ., καθώς και τους Γενικούς Διευθυντές και τους αναπληρωτές τους.

Η λειτουργία, οι βασικές αρμοδιότητες και εξουσίες του Δ.Σ. της Τράπεζας ρυθμίζονται ιδίως από τον Κ.Ν. 2190/1920¹, τον Ν. 4261/2014, τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 468/2014, τον Ν.3016/2002, τον Ν. 3864/2010, όπως ισχύει, και το Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ και περιγράφονται στο Καταστατικό της Τράπεζας και στον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbq.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).



Διορισμός Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η διαδικασία επιλογής και τα κριτήρια για την καταλληλότητα των μελών του Δ.Σ. (πλην του Εκπροσώπου του ΤΧΣ) υπάγονται σε συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θεσπιστεί και προβλέπονται από τον Ν. 4261/2014, τον Ν. 3016/2002, τον Ν. 3864/2010, όπως ισχύουν, την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 142/11.6.2018 της Τράπεζας της Ελλάδος, τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 468/2014, το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, το Καταστατικό της Τράπεζας, τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και την Πολιτική Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων Μελών Δ.Σ.

¹Από την 1η Ιανουαρίου 2019, έχει τεθεί σε ισχύ ο Ν. 4548/2018 ο οποίος αντικαθιστά τον Κ.Ν. 2190/1920.

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 την απαιτούμενη έγκριση των αρμόδιων εποπτικών αρχών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Κατά την επιλογή και πρόταση προς τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων των υποψήφιων 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, όπως αυτές περιγράφονται στο εφαρμοστέο πλαίσιο, δεν έχουν συστηματική σύγκρουση συμφερόντων με την Τράπεζα και των οποίων η εκλογή διασφαλίζει ότι το Δ.Σ., ως συλλογικό όργανο, έχει ιδιαιτέρως 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. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου διαθέτουν κατάλληλο μίγμα και εμπειρία σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ή σε θέματα εμπορικής τραπεζικής και επαρκή χρόνο, ώστε να ασκούν αποτελεσματικά την εποπτεία των λειτουργιών της Τράπεζας ως ομίλου που προσφέρει ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και δραστηριοποιείται σε διεθνές επίπεδο. Ορισμένα από τα μέλη του διαθέτουν ισχυρή μακροχρόνια εμπειρία σε χρηματοοικονομική διοίκηση, λογιστική και σε θέματα ελέγχου, διαχείρισης κινδύνων και κεφαλαίου. Επίσης, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν αντίληψη των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων του τραπεζικού κλάδου.
- 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 αναγνωρισμένη.
- Έχει πλήρη κατανόηση της δομής και της δυναμικής της πελατείας της Τράπεζας, καθώς και των κύριων αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται γεωγραφικά ο Όμιλος σήμερα.
- Διαθέτει σημαντική διεθνή εμπειρία και είναι σε θέση να συμβάλει στις αναπτυξιακές προοπτικές της Τράπεζας στη 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 ασυμβίβαστες με την ιδιότητα του μέλους του Δ.Σ. Όλα τα παραπάνω έχουν ως στόχο να διασφαλίζουν τη βέλτιστη σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις στο εφαρμοστέο πλαίσιο και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές και προβαίνει στις ενέργειες που κρίνονται κατάλληλες για να διασφαλίσει ότι οι πολιτικές που ακολουθούνται ευθυγραμμίζονται με το εκάστοτε εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία διορισμού των Μελών περιγράφονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2018 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).



Συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

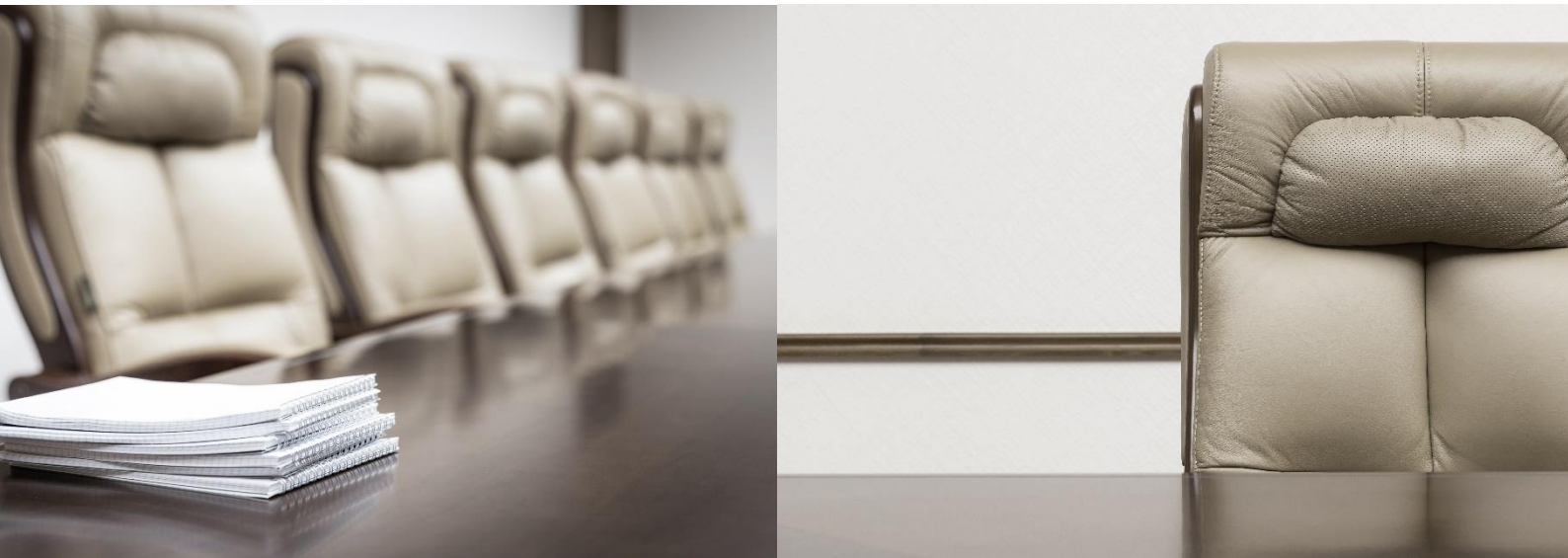
Η Τράπεζα προσφέρει στα νέα μέλη του Δ.Σ. εισαγωγικό πρόγραμμα ενημέρωσης, το οποίο περιλαμβάνει ενημερωτική ημερίδα που καλύπτει μεταξύ άλλων το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης και οργάνωσης της Τράπεζας και περιλαμβάνει συναντήσεις με βασικά στελέχη. Στο πλαίσιο της ημερίδας τα νέα Μέλη ενημερώνονται για θέματα διακυβέρνησης και κανονιστικής συμμόρφωσης, βασικές εξελίξεις σε επίπεδο Ομίλου, τον εσωτερικό έλεγχο και οικονομικά και λογιστικά ζητήματα. Επιπλέον, κατά τον διορισμό τους, λαμβάνουν λεπτομερές υλικό που περιλαμβάνει Εγχειρίδιο με περιγραφή των βασικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μελών του Δ.Σ. σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τις βασικές πολιτικές της Τράπεζας, καθώς και άλλες κανονιστικές διατάξεις ή έγγραφα που αφορούν π.χ. τις υποχρεώσεις της Τράπεζας που απορρέουν από το Αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας με το ΤΧΣ. Περαιτέρω, αρμόδια στελέχη της Τράπεζας ενημερώνουν συνοπτικά το Δ.Σ. για θέματα που πρέπει να γνωρίζουν, ενώ μπορεί να πραγματοποιούνται και εξωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, καθώς και η λεπτομερής παρουσίαση στα μέλη του Δ.Σ. για θέματα εταιρικής διακυβέρνησης.

Αποζημίωση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

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 νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, στο οποίο υπόκειται η Τράπεζα με βάση την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας, και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου, με τρόπο που αντανάκλα επαρκώς τον χρόνο και την προσπάθεια που αναμένεται να καταβάλουν τα μέλη, ώστε να συμβάλουν στις εργασίες του Δ.Σ., αλλά και ταυτόχρονα προάγει την αποδοτικότητα των εργασιών του Δ.Σ. Οι αμοιβές εγκρίνονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, η οποία είναι αρμόδια να εγκρίνει τις αμοιβές των μελών του Δ.Σ.

Σημειώνεται ότι στην Τακτική Γενική Συνέλευση που πραγματοποιήθηκε στις 31.07.2019 εγκρίθηκε, βάσει του άρθρου 117 παρ. 1 του Ν. 4548/2018, η Πολιτική Αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την Αποζημίωση των Μελών Δ.Σ., για το έτος 2018, περιλαμβάνονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2018 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος/ Ενημέρωση Επενδυτών / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).



Αξιολόγηση Μελών Διοικητικού Συμβουλίου

Σύμφωνα με τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει ένα σύστημα αυτοαξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των εργασιών αυτού και των Επιτροπών του, βάσει μεθόδου που έχει διαμορφωθεί και εγκριθεί από την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων.

Σε συμμόρφωση με το αναθεωρημένο Πλαίσιο Συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ, η Πολιτική και η Διαδικασία που αφορούν την ετήσια αξιολόγηση του Δ.Σ. αναθεωρήθηκαν τον Μάιο του 2016. Η εν λόγω Πολιτική ορίζει τη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του ως συλλογικά όργανα, καθώς και της ατομικής συνεισφοράς κάθε Μέλους.

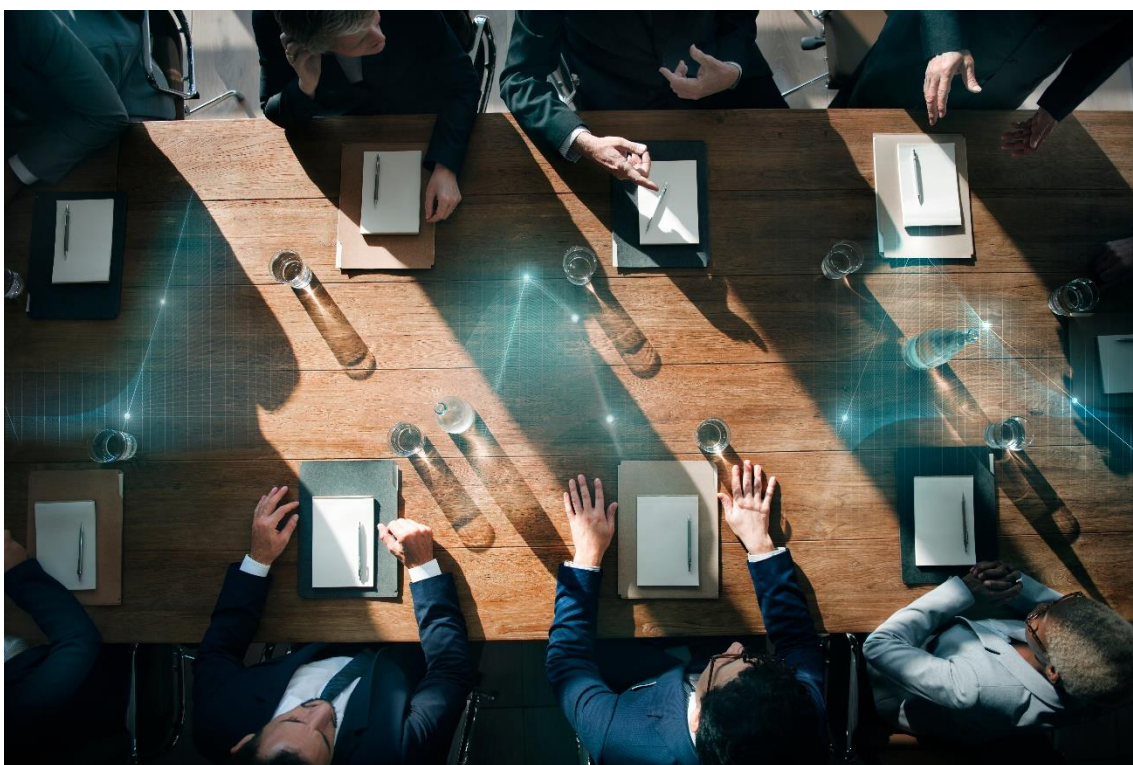
Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την Αξιολόγηση των Μελών Δ.Σ. περιλαμβάνονται στην Έκθεση Εταιρικής Διακυβέρνησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Ετήσιας Οικονομικής Έκθεσης 2018 του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση

Επενδυτών / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).

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 2019.

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.



Επιτροπές του Δ.Σ. της Τράπεζας

GRI 102-18

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας επικουρείται στη λειτουργία του από τις ακόλουθες Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες έχουν συσταθεί και λειτουργούν σε επίπεδο Δ.Σ. για το σκοπό αυτό:

- Επιτροπή Ελέγχου
- Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων
- Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού
- Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας

Η λειτουργία των παραπάνω Επιτροπών είναι σύμφωνη με τη νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων του Αναθεωρημένου Πλαισίου Συνεργασίας της Τράπεζας με το ΤΧΣ και των υποχρεώσεων της Τράπεζας προς τον Επίτροπο Παρακολούθησης.

Τα Μέλη των Επιτροπών λαμβάνουν ετήσια αμοιβή για τη συμμετοχή τους σε κάθε μία από τις Επιτροπές.

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

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 44 του Ν. 4449/2017.

Ο Πρόεδρος, ο Αντιπρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση της Τράπεζας, κατόπιν προτάσεων της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων προς τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Επιτροπή αποτελείται από πέντε μη εκτελεστικά Μέλη του Δ.Σ., τέσσερα από τα οποία είναι ανεξάρτητα και από τον εκπρόσωπο του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Η θητεία των μελών είναι ετήσια. Η Επιτροπή Ελέγχου απασχολεί εξειδικευμένο σύμβουλο που αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο της Επιτροπής. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά, τουλάχιστον έξι φορές ετησίως ή και έκτακτα, όποτε παρίσταται ανάγκη, τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεων της και υποβάλλει αναφορές στο Διοικητικό Συμβούλιο ανά τρίμηνο ή και σε μικρότερο χρονικό διάστημα, εφόσον κρίνεται αναγκαίο.

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Ελέγχου συνεδρίασε δεκατρείς φορές.

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



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).

Η Επιτροπή αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία είναι τουλάχιστον τρία σε αριθμό και στην πλειοψηφία (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) τους ανεξάρτητα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο. Η Επιτροπή περιλαμβάνει ανάμεσα στα μέλη της άτομα που έχουν εμπειρία στον χρηματοοικονομικό τομέα, ενώ ένα τουλάχιστον μέλος της Επιτροπής διαθέτει επαρκή εξειδίκευση, κατάρτιση και επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση κινδύνων

και στις δραστηριότητες ελέγχου, κυρίως σε ευθυγράμμιση της Πολιτικής αποδοχών με το προφίλ κινδύνου και κεφαλαίου της Τράπεζας.

Τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατόπιν εισηγήσεως της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Η θητεία τους είναι ετήσια με δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης για διαδοχικές θητείες ενός έτους, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως και τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεών της.

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών συνεδρίασε δώδεκα φορές.

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

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

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

Η Επιτροπή αποτελείται από τουλάχιστον τρία μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Τα μέλη της Επιτροπής, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου και του Αντιπροέδρου της ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, κατόπιν πρότασης του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου. Όλα τα μέλη της Επιτροπής είναι μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, και στην πλειοψηφία τους (συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου) ανεξάρτητα, ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Διοικητικό Συμβούλιο. Η θητεία τους είναι ετήσια με δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης για άλλο ένα συναπτό έτος, εκτός αντίθετης απόφασης. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον τρεις φορές ετησίως και τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεών της.

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή συνεδρίασε δεκαπέντε φορές.

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

Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Στρατηγικής συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1387/29 Σεπτεμβρίου 2009), ενώ τον Ιούλιο του 2018 μετονομάστηκε σε «Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού» με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1622/26.07.2018).

Η Επιτροπή αποτελείται από τουλάχιστον πέντε μέλη, εκ των οποίων τουλάχιστον τρία είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. και ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Τα μέλη της εκλέγονται από το Διοικητικό Συμβούλιο βάσει πρότασης του Προέδρου του και κατόπιν διαβούλευσης του τελευταίου με την Επιτροπή Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Τα μέλη της επιλέγονται βάσει της ικανότητάς τους και της εμπειρίας τους και η θητεία τους είναι ετήσια με δυνατότητα αυτόματης ανανέωσης για ένα επιπλέον συναπτό έτος, εκτός αντίθετης απόφασης. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον τρεις φορές ετησίως και τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεών της.

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Στρατηγικής και Μετασχηματισμού συνεδρίασε εννέα φορές.



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

Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συστάθηκε με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1308/20.7.2006), βάσει των διατάξεων της ΠΔ/ΤΕ 2577/9.3.2006. Η Επιτροπή έχει διπλή αποστολή. Λειτουργεί: α) ως Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και β) ως Επιτροπή αρμόδια για τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια / ανοίγματα, όπως ορίζεται στην παράγραφο 8 του άρθρου 10 του Ν. 3864/2010, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η Επιτροπή αποτελείται αποκλειστικά από μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας κατόπιν εισηγήσεως της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Όλα τα μέλη 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. Η θητεία των μελών της Επιτροπής είναι ετήσια και ανανεώνεται αυτόματα για ένα επιπλέον συναπτό έτος, εκτός εάν ληφθεί διαφορετική απόφαση. Η Επιτροπή συνεδριάζει τακτικά τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και εκτάκτως, όποτε κρίνεται σκόπιμο από τον Πρόεδρο αυτής και τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεών της.

Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων συνεδρίασε δεκατρείς φορές.

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

Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας του Δ.Σ. της Τράπεζας

Η Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας συστάθηκε τον Ιούλιο του 2018 με απόφαση του Δ.Σ. της Τράπεζας (συνεδρίαση υπ' αριθ. 1622/26.07.2018), αποσκοπώντας, μεταξύ άλλων, στη διασφάλιση εφαρμογής των υψηλότερων προδιαγραφών ήθους και ακεραιότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.



Η Επιτροπή αποτελείται από τρία τουλάχιστον μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Τα εκτελεστικά μέλη συμμετέχουν στην Επιτροπή χωρίς δικαιώματα ψήφου. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ., ενώ ένα μέλος είναι ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ στο Δ.Σ. Τα μέλη της Επιτροπής εκλέγονται από το Δ.Σ. κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση και τηρεί πρακτικά των συνεδριάσεών της.

Κατά τη διάρκεια του 2018, η Επιτροπή Ηθικής και Κουλτούρας συνεδρίασε δύο φορές.

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

Κανονιστική Συμμόρφωση

Αποστολή της Λειτουργίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι η έγκαιρη συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η διασφάλιση υψηλού επιπέδου εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς και της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της έναντι των μετόχων, των πελατών, των επενδυτών και των Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών μέσω:

- Της εδραίωσης κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης και ηθικής συμπεριφοράς
- Της έγκαιρης προσαρμογής του Ομίλου στις νέες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις
- Της πρόληψης και αποτροπής των κινδύνων που σχετίζονται με την ενδεχόμενη παραβίασή τους
- Της εδραίωσης ενός επαρκούς και αποτελεσματικού πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης στην Τράπεζα και τον Όμιλο
- Της εδραίωσης ενός επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης (monitoring) στην Τράπεζα και τον Όμιλο
- Της εδραίωσης κουλτούρας Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ως σημαντικότερη απειλή για τη φήμη ενός πιστωτικού ιδρύματος θεωρείται η αδυναμία συμμόρφωσης με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει για τη συνεχή ενίσχυση και ενδυνάμωση της κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου της.

Στις Μονάδες εποπτείας του Γενικού Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας και του Ομίλου υπάγονται:

- Η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου
- Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου
- Η Διεύθυνση Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών της Τράπεζας και του Ομίλου
- Ο Τομέας Δημοσίων Σχέσεων
- Η Υποδιεύθυνση Ιστορικού Αρχείου



Κατά τη διάρκεια του 2018 συνεχίστηκαν οι προκλήσεις για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον όπου η λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης κλήθηκε να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο, τόσο ως προς τη διαχείριση των ζητημάτων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους, όσο και για την προσαρμογή στο διαρκώς εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, και με γνώμονα την κατάλληλη ενσωμάτωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των βέλτιστων πρακτικών στη λειτουργία του Ομίλου, οι Διευθύνσεις που απαρτίζουν τη λειτουργία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης είχαν ενεργό ρόλο κατά τη διάρκεια του 2018 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.

Οι σημαντικότερες αλλαγές που επήλθαν στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο (MiFID II, PSD 2, PRIIPs, BMR, NPLs, GDPR, IDD, NIS Συστάσεις σχετικά με την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε παρόχους υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους, Ν. 4569/2018 ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: Κεντρικά Αποθετήρια Τίτλων) διαμόρφωσαν ένα περιβάλλον

όπου η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου κλήθηκε να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο, τόσο ως προς τη διαχείριση των ζητημάτων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους, όσο και για την προσαρμογή σε αυτό το νέο και διαρκώς εξελισσόμενο κανονιστικό περιβάλλον, μετά και από την ενσωμάτωσή τους στην ελληνική νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό η Διεύθυνση συμμετείχε σε αντίστοιχες Ομάδες Έργου, εξέτασε την επικαιροποίηση συμβατικών και άλλων εντύπων και συνέδραμε τις Μονάδες της Τράπεζας σε ζητήματα σχετικά με το νέο κανονιστικό πλαίσιο.

Λαμβάνοντας υπόψη την προτεραιότητα που δίνεται από την Τράπεζα στον πελάτη, ο οποίος τίθεται στο κέντρο της δράσης της Τράπεζας, τα ζητήματα προστασίας του καταναλωτή και κατά τη διάρκεια του 2018, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, ήταν στο επίκεντρο της προσοχής, τόσο κατά τον σχεδιασμό των διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας όσο και κατά τη διαφήμιση και προώθηση αυτών.



Στην κατεύθυνση αυτή θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα έχει θεσπίσει ειδική διαδικασία για το 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 νομοθετικό 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 νομοθετικό 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 Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων 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.

Αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ζητήματα που παρουσίαζαν ανέκαθεν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την Τράπεζα και στα οποία ανέκαθεν αποδιδόταν ιδιαίτερη προσοχή, παρουσιάστηκε αυξημένη μέριμνα και κινητικότητα εντός του 2018, λόγω των εξελίξεων στο σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, με δεδομένη την εφαρμογή από τις 25 Μαΐου 2018 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων / ΓΚΠΔ – General Data Protection Regulation / GDPR), η Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο για την έγκαιρη προετοιμασία της Τράπεζας, με απώτερο στόχο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις επερχόμενες αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο και το νέο υπό διαμόρφωση κανονιστικό περιβάλλον.

Ενδεικτικά στο πλαίσιο συμμόρφωσης της Τράπεζας μεταξύ άλλων, πραγματοποιήθηκαν:

- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η επανεξέταση των ακολουθούμενων διαδικασιών και ο επαναπροσδιορισμός τους
- Η διαμόρφωση εξειδικευμένου ηλεκτρονικού σεμιναρίου για την ενημέρωση και εκπαίδευση του συνόλου του Προσωπικού
- Η επικαιροποίηση των εντύπων που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης που διαμορφώνεται με την πελατεία της
- Η παροχή της κατάλληλης ενημέρωσης στα υποκείμενα των δεδομένων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο



Επιπροσθέτως, το 2018 συνεχίστηκε η παροχή συνδρομής της Κανονιστικής Συμμόρφωσης σε Μονάδες της Τράπεζας οι οποίες δραστηριοποιούνται στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013 όπως ισχύει, και συγκεκριμένα στην αντιμετώπιση ερωτημάτων που προέκυψαν, καθώς και στην προσαρμογή προσυμβατικών και άλλων εντύπων για την εφαρμογή του Κώδικα αυτού, στα προϊόντα ρύθμισης που παρέχει η Τράπεζα.

Παράλληλα, στο πλαίσιο πώλησης και μεταβίβασης επιλεγμένων απαιτήσεων της Τράπεζας σε Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του Ν. 4354/2015, όπως ισχύει, η Κανονιστική Συμμόρφωση συνέχισε και κατά τη διάρκεια του 2018 την υποστήριξη των αρμοδίων Διευθύνσεων της Τράπεζας με παροχή συμβουλών/οδηγιών και με τη διαμόρφωση του σχετικού ενημερωτικού υλικού (επιστολές προς τους ενεχόμενους κ.λπ.), ώστε να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση της Τράπεζας προς το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Στο πλαίσιο των συνεχών προσπάθειών που καταβάλλονται για την αναβάθμιση του λειτουργικού επιπέδου Κανονιστικής Συμμόρφωσης των Μονάδων της Τράπεζας, εν μέσω σημαντικών ανακατατάξεων και μεταβολών στο εν γένει οικονομικό και ρυθμιστικό περιβάλλον, η λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά το 2018 συνέχισε και ανέλαβε σειρά ενεργειών για τη βελτίωση του επιπέδου της ασκούμενης εποπτείας επί διαφόρων εργασιών τόσο των Μονάδων της Διοίκησης και θυγατρικών του Ομίλου όσο και στο επίπεδο των Καταστημάτων του δικτύου της Εθνικής Τράπεζας.

Οι ενέργειες αυτές, που τελικά αποσκοπούν στην εν γένει αναβάθμιση του λειτουργικού επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς την πελατεία και τη διασφάλιση εμπρόθεσμης παροχής ποιοτικών αναφορών προς τις Εποπτικές Αρχές, συνοπτικά περιλαμβάνουν:

α) Την προετοιμασία για την έγκαιρη και ορθή ενσωμάτωση των σημαντικών τροποποιήσεων στο Κανονιστικό Πλαίσιο, που ισχύουν από το 2018, όπως ενδεικτικά MiFID II, PSD II, GDPR κ.α., αλλά και για την παρακολούθηση στη συνέχεια του βαθμού συμμόρφωσης της Τράπεζας και του Ομίλου σε αυτές, δεδομένου του εύρους και της πολυπλοκότητας των ανωτέρω μεταβολών.

β) Την περαιτέρω εμβάθυνση και διεύρυνση των εργασιών εποπτείας της καλής λειτουργίας των εσωτερικών δικλείδων ασφαλείας (Internal Controls) στις εργασίες των Καταστημάτων του δικτύου της Εθνικής Τράπεζας. Ειδικότερα, ασκούνται εποπτικές δραστηριότητες, οι οποίες αποσκοπούν στην αξιολόγηση του λειτουργικού επιπέδου καθημερινής εφαρμογής των ενσωματωμένων στις εργασίες των Καταστημάτων δικλείδων ασφαλείας, στον εντοπισμό τυχόν αδυναμιών και στην προώθηση των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων μέσω ενημέρωσης των κατά περίπτωση αρμοδίων διοικητικών οργάνων, συμβάλλοντας έτσι στη διατήρηση της αποτελεσματικότητας του εν γένει Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Η διενέργεια Κεντρικών Ελέγχων σε όλα τα Καταστήματα του δικτύου επί συγκεκριμένων εργασιών τους και στη συνέχεια επικοινωνία των αποτελεσμάτων στα αρμόδια διοικητικά όργανα με υποβολή, όπου απαιτείται, προτάσεων βελτίωσης προς συνδρομή στη λήψη των κατάλληλων διορθωτικών μέτρων αρμοδιότητάς τους. Στη διάρκεια του 2018 διενεργήθηκαν πέντε σχετικοί Κεντρικοί Έλεγχοι με τα αποτελέσματα των οποίων ενημερώθηκαν οι εποπτεύουσες Διευθύνσεις και η Διοίκηση της Τράπεζας ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.
- Η εξ' αποστάσεως διενέργεια ελέγχων και επιελέγχων σε επιλεγμένα, βάσει του βαθμού κινδύνου που αντιπροσώπευαν, Καταστήματα του δικτύου με σκοπό την αξιολόγηση της διόρθωσης προηγούμενων ευρημάτων, τήρησης των οδηγιών περί εφαρμογής των εσωτερικών δικλείδων ασφαλείας (Internal Controls) και αποφυγής επανάληψης σχετικών αδυναμιών.

γ) Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη διεύρυνση και εμβάθυνση των δραστηριοτήτων εποπτείας (monitoring), που ασκείται σε μια διευρυμένη ομάδα εργασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς και συμμετοχής σε άλλες διαδικασίες, όπως ενδεικτικά:

- Παρακολούθησης της συμμόρφωσης των εταιρειών του Ομίλου με το κατά περίπτωση ισχύον Κανονιστικό Πλαίσιο, καθώς και της εποπτείας των ενεργειών υιοθέτησης Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Παρακολούθησης της εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (πλαίσιο MiFID) μέσω δειγματοληπτικών ελέγχων σε Καταστήματα του δικτύου.
- Εποπτείας της εμπρόθεσμης υποβολής των προβλεπόμενων αναφορών προς τις Εποπτικές Αρχές, τόσο των Μονάδων της Τράπεζας, μέσω ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής Regulatory Reporting Monitoring, όσο και των θυγατρικών του Ομίλου.
- Παρακολούθησης των ενεργειών για την τακτοποίηση των ευρημάτων θεμάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης από τα πορίσματα των ελέγχων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου σε Μονάδες της Εθνικής Τράπεζας.
- Παρακολούθησης και εποπτείας ενεργειών για τη διευθέτηση ευρημάτων από ελέγχους των αρμόδιων Εποπτικών Αρχών και Εξωτερικών Ελεγκτών στην Τράπεζα και τις θυγατρικές του Ομίλου, μέσω ειδικής μηχανογραφικής εφαρμογής (egrc).
- Τήρησης και ανάλυσης στοιχείων αναφορικά με τις επιβληθείσες ποινές και τα πρόστιμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης από ελέγχους των Εποπτικών Αρχών στην Εθνική Τράπεζα και τις θυγατρικές του Ομίλου.
- Παρακολούθησης της εύρυθμης εξέλιξης των εργασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης των θυγατρικών του Ομίλου μέσω των περιοδικών αναφορών Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

δ) Την ιδιαίτερη σημασία που αποδίδεται στη διαρκή επιμόρφωση του απασχολούμενου προσωπικού μέσω συμμετοχής του σε εκπαιδευτικά προγράμματα τόσο εσωτερικά, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου και Ανάπτυξης Προσωπικού της Τράπεζας και του Ομίλου, όσο και εξωτερικά με συμμετοχή σε εκπαιδευτικές ημερίδες και συνέδρια τρίτων φορέων.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2018, έλαβαν χώρα σημαντικές εξελίξεις σε επίπεδο εθνικού, ευρωπαϊκού και διεθνούς ρυθμιστικού και νομοθετικού πλαισίου, με έμφαση στην εφαρμογή και ενίσχυση των υφιστάμενων μέτρων αποτροπής ΞΧ / ΧΤ. Οι βασικές πρωτοβουλίες επικεντρώθηκαν κυρίως στην αντιμετώπιση των επικείμενων και μελλοντικών επιπτώσεων των κινδύνων που συνδέονται με το ΞΧ / ΧΤ και το διεθνές χρηματοπιστωτικό σύστημα υπό το πρίσμα των πρόσφατων κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων.



REGULATIONS

Στο πλαίσιο ψήφισης και θέσης σε ισχύ του Ν. 4557/2018, ο οποίος ενσωματώνει το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο της ΕΕ, εστιασμένο στις σύγχρονες υποχρεώσεις συμμόρφωσης με την καταπολέμηση της παράνομης μετανάστευσης και της παράνομης διακίνησης φορτίων, όπως ορίζονται στην 4^η και 5^η οδηγία της ΕΕ και στον κανονισμό (ΕΕ) 2015/847 η Τράπεζα επικεντρώθηκε στην εφαρμογή των νέων υποχρεώσεων κατά την καθημερινή τραπεζική επιχειρηματική πρακτική. Στο πλαίσιο αυτό, η αρμόδια Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης κατά το έτος 2018 προχώρησε στις ακόλουθες ενέργειες:

- **Έλεγχοι ΚΥC:** Διενέργεια κεντρικών ελέγχων παρακολούθησης, όπου δόθηκε προτεραιότητα στην παρακολούθηση των στοιχείων ταυτοποίησης πελατών, στους οποίους παρασχέθηκαν νέα προϊόντα. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιήθηκαν δειγματοληπτικοί έλεγχοι της ποιότητας των δεδομένων πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας των πελατών, προκειμένου να εντοπισθούν πιθανές ελλείψεις ή παραλείψεις σχετικά με τα στοιχεία ταυτότητάς τους και τα απαιτούμενα επιβεβαιωτικά έγγραφα πιστοποίησης και επαλήθευσης ταυτότητας. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη συλλογή των απαιτούμενων επιβεβαιωτικών εγγράφων για την επαλήθευση των φορολογικών στοιχείων των πελατών.
- **Ψηφιακή / Ηλεκτρονική αναγνώριση πελατών:** Στο πλαίσιο της οδηγίας ΕΕ 2018/843, η οποία τροποποιεί το άρθρο 13 (1) της οδηγίας ΕΕ 2015/849 καθώς και των όσων ορίζονται στον Κανονισμό ΕΕ 910/2014 αναφορικά με την πιστοποίηση και την επαλήθευση της ταυτότητας των πελατών βάσει εγγράφων, δεδομένων ή πληροφοριών που λαμβάνονται από αξιόπιστη και ανεξάρτητη πηγή, συμπεριλαμβανομένων, εφόσον υπάρχουν, μέσων ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή σχετικών υπηρεσιών εμπιστοσύνης, η Τράπεζα προέβη στον καθορισμό των κατάλληλων όρων και προϋποθέσεων που θα πρέπει να πληρούνται στο πλαίσιο της αποτελεσματικής χρήσης καινοτόμων λύσεων.
- **Διαχείριση κινδύνων στο πλαίσιο των διασυνωριακών σχέσεων τραπεζικής ανταπόκρισης:** Στοχεύοντας στο σχεδιασμό ενός συστήματος διαχείρισης κινδύνων που συνδέονται με τρίτα μέρη η Τράπεζα αναβάθμισε τις διαδικασίες οι οποίες περιλαμβάνουν την εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας αναφορικά με τη συγκέντρωση πληροφοριών, τον έλεγχο ύπαρξης αρνητικών δημοσιευμάτων και διεθνών κυρώσεων έναντι των τρίτων μερών, τον ανασχεδιασμό του μνημονίου συνεργασίας, την παρακολούθηση της αξιολόγησης κινδύνου καθώς και τη διεξαγωγή εξατομικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και την παροχή ενημερωτικού υλικού σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων από τρίτους.
- **Μέτρα δέουσας επιμέλειας πριν την έναρξη της επιχειρηματικής σχέσης (Customer on Boarding):** Έκδοση εγκυκλίων οδηγιών αναφορικά με την έναρξη συνεργασίας με πελάτες τρίτων χωρών στο πλαίσιο απόκτησης χρυσής βίζας, την κατάρτιση ερωτηματολογίου οικονομικού / συναλλακτικού προφίλ προσαρμοσμένου στα δεδομένα των μεσιτών ακινήτων καθώς και τη λήψη πρόσθετων μέτρων σχετικά με τον έλεγχο της προέλευσης των κεφαλαίων που προορίζονται για αγορά ακινήτου.
- **Πελάτες Υψηλού Κινδύνου:** Η Τράπεζα δίνει έμφαση στην κατάλληλη κατηγοριοποίηση των πελατών, όσον αφορά τον κίνδυνο ΞΧ / ΧΤ. Στοχεύοντας στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας κατηγοριοποίησης πελατών, καθώς και στη διευκόλυνση του έργου του Δικτύου Καταστημάτων, η Κανονιστική Συμμόρφωση προχώρησε στην υιοθέτηση αυτοματοποιημένων και κεντρικών διαδικασιών καθώς και στην καθιέρωση νέων κατηγοριών κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες κινδύνου που σχετίζονται με τη χώρα, το επάγγελμα και την ιδιοκτησιακή δομή των νομικών προσώπων.
- **Πληροφοριακά Συστήματα:** Η Τράπεζα, στο πλαίσιο υλοποίησης της στρατηγικής της αναφορικά με την πρόληψη θεμάτων ΞΧ / ΧΤ, προχώρησε στην αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων ελέγχου συναλλαγών και πελατών και την εγκατάσταση εφαρμογών με γνώμονα την αποτελεσματικότερη διαχείριση των

παραγόμενων συναγεμίων λαμβάνοντας υπόψη καινοτόμες τεχνολογίες όπως, η ανάλυση και η τεχνητή νοημοσύνη.

- **Compliance Monitoring:** Ενίσχυση της διαδικασίας των διενεργούμενων εξ' αποστάσεως ελέγχων των Καταστημάτων του δικτύου στο πλαίσιο πρόληψης ΞΧ / ΧΤ με έμφαση σε ζητήματα που απορρέουν μέσω των νέων συναλλακτικών τάσεων όπως, λογαριασμοί αιτούντων άσυλο, προσδιορισμός πραγματικού δικαιούχου σε ειδικές περιπτώσεις νομικών προσώπων, διενέργεια αγοράς ακινήτου από πελάτες τρίτων χωρών στο πλαίσιο της απόκτησης χρυσής βίζα. Σημειώνεται ότι, η Διεύθυνση προβαίνει στην παρακολούθηση της εφαρμογής διορθωτικών μέτρων και στην παροχή σχετικών συστάσεων, όπου απαιτείται.
- **Εκπαίδευση:** Η Διεύθυνση είναι προσανατολισμένη στη διαρκή εκπαίδευση, όπου οι παραδοσιακές μέθοδοι συνδυάζονται με μεθόδους κατάρτισης μέσω νέων τεχνολογιών (e-learning, webinars), στήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, δικτύωση (networking), on the job training κ.λπ. Στο πλαίσιο αυτό, εκτός από τα σεμινάρια αίθουσας (in-class seminars), πραγματοποιήθηκαν προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning, webinars), προσαρμοσμένα στις εκάστοτε ανάγκες των συμμετεχόντων.

Επιπρόσθετα, η Διεύθυνση συμμετείχε στην κοινή αξιολόγηση από την Ομάδα Χρηματοοικονομικής Δράσης (Financial Action Task Force), η οποία είχε ως αποτέλεσμα την κατάταξη της Ελλάδας στην κατηγορία «Χώρες υπό Κανονική Παρακολούθηση» (Regular Follow-up).



Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων

Βασικές Αρχές και Πρότυπο Διακυβέρνησης Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου

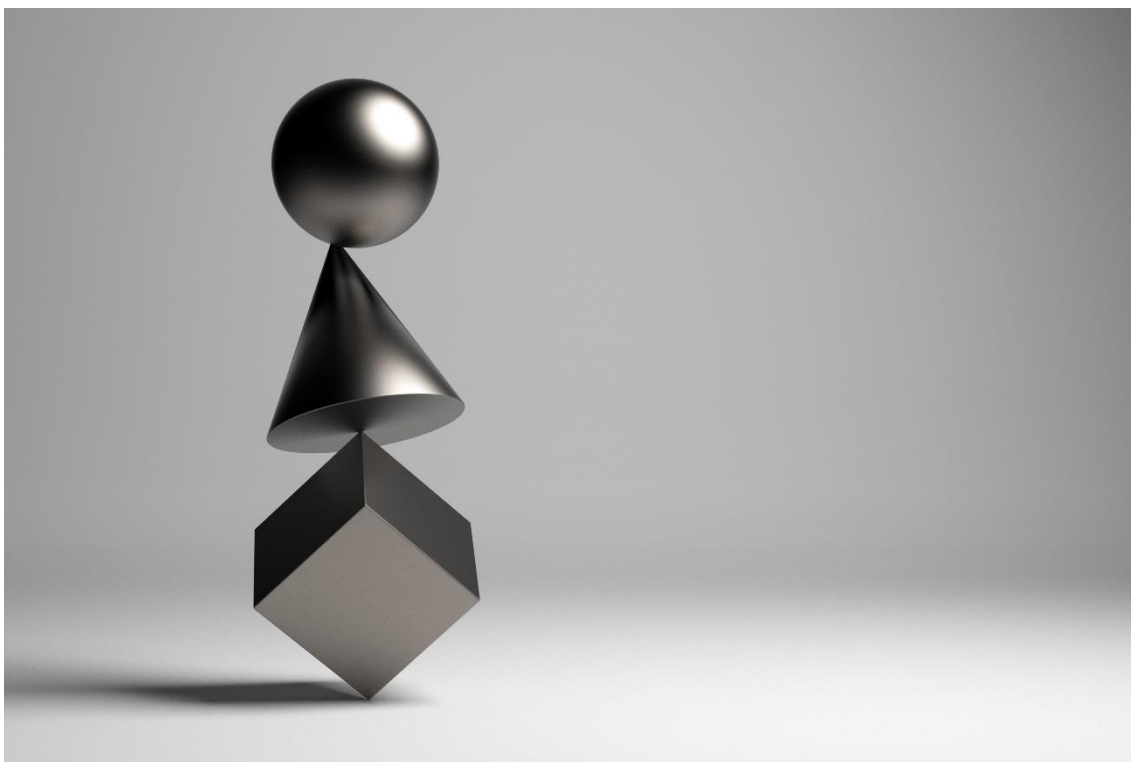
Ο έλεγχος και η διαχείριση των κινδύνων διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στη συνολική στρατηγική του Ομίλου, με σκοπό αφενός την ουσιαστική παρακολούθηση των υπαρκτών και πιθανών κινδύνων για τον Οργανισμό, αφετέρου την εναρμόνιση με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Ο Όμιλος έχει προσδιορίσει σαφώς το περίγραμμα (risk profile) και τη διάθεση ανάληψης κινδύνων (risk appetite framework) και έχει σχεδιάσει τη στρατηγική και την πολιτική διαχείρισής τους. Τελικός υπεύθυνος για τη σύνθεση και την 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. (ΕΔΚ), με την άμεση συνδρομή της Επιτροπής Ελέγχου.

Η ΕΔΚ 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 και εγκρίνει τις πολιτικές διαχείρισης κινδύνων και εποπτεύει την εφαρμογή τους.

Η ΕΔΚ έχει την ευθύνη να εξετάζει σε τακτική βάση αναφορές και να αξιολογεί τη συνολική έκθεση σε κίνδυνο της Τράπεζας και του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη την εγκεκριμένη στρατηγική ανάληψης κινδύνων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του Ομίλου. Οι σχετικές εκθέσεις κατατίθενται στην Επιτροπή από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (Chief Risk Officer).

Λεπτομερής περιγραφή των αρμοδιοτήτων, της σύνθεσης και του τρόπου λειτουργίας της Επιτροπής είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Διοικητικό Συμβούλιο/ Επιτροπές).



Μοντέλο «τριών γραμμών άμυνας»

Η διαχείριση κινδύνων του Ομίλου βασίζεται στη διεθνώς καθιερωμένη αρχή των «τριών γραμμών άμυνας»:

Πρώτη γραμμή

- Οι Μονάδες ανάληψης κινδύνων (π.χ. Πιστοδοτικές Μονάδες, Διαχείριση Διαθεσίμων και Χρηματαγορών) είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση και ελαχιστοποίηση των κινδύνων που τις αφορούν για δεδομένο επίπεδο προσδοκώμενης απόδοσης, θεσπίζοντας και εφαρμόζοντας εσωτερικούς κανονισμούς και ελέγχους στη συνήθη ροή εργασιών τους.

Δεύτερη γραμμή

- Οι Μονάδες Πίστης υπάγονται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (CRO) και είναι ανεξάρτητες από τις Πιστοδοτικές Μονάδες. Συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία με δικαίωμα αρνησικυρίας (veto) και εξασφαλίζουν τον αμερόληπτο έλεγχο του αναλαμβανόμενου σε πρώτο επίπεδο πιστωτικού κινδύνου. Επιπρόσθετα, εποπτεύουν τις Πιστοδοτικές Μονάδες των πιστωτικών ιδρυμάτων του Ομίλου και συμμετέχουν στα εγκριτικά τους όργανα. Οι Μονάδες Πίστης είναι επίσης υπεύθυνες για την ανάπτυξη και επικαιροποίηση των Πιστωτικών Πολιτικών.
- Οι τέσσερις Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων (η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου, η Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και ο Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων) εντοπίζουν, παρακολουθούν, ελέγχουν και ποσοτικοποιούν τους κινδύνους κάθε μορφής (συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου υποδειγμάτων) σε επίπεδο χαρτοφυλακίων ή / και εταιρειών. Επιπλέον, συνδράμουν τις άλλες Μονάδες ανάληψης κινδύνων (πρώτη γραμμή άμυνας) και μεριμνούν για την παροχή κατάλληλων εργαλείων τιμολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων.
- Οι αρμόδιες Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης συμβάλλουν στη συμμόρφωση με τους υφιστάμενους κανόνες και εποπτικές αρχές.

Τρίτη γραμμή

- Οι αρμόδιες Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου είναι επιφορτισμένες με τον ρόλο της ανεξάρτητης ελεγκτικής λειτουργίας, τόσο της πρώτης, όσο και της δεύτερης γραμμής άμυνας 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.

Επιπλέον, με σκοπό την υποστήριξη του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, καθώς και της Ανώτατης Διοίκησης προωθώντας την ανάπτυξη συνεργειών και τον αποδοτικό συντονισμό των ελεγκτικών λειτουργιών της Τράπεζας και ενισχύοντας την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, συστάθηκε Μονάδα Internal Control, ανατέθηκαν καθήκοντα Chief Control Officer, ενώ περαιτέρω συστάθηκε Συντονιστική Επιτροπή Εσωτερικών Ελεγκτικών Μηχανισμών της Τράπεζας και του Ομίλου.

Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων Τράπεζας και Ομίλου

Κεντρικό ρόλο στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, ο οποίος συνίσταται στην αναγνώριση, αξιολόγηση, παρακολούθηση και έλεγχο των κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος, διαδραματίζουν οι τέσσερις Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων: η Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου, η Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου και ο ανεξάρτητος Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων.

Οι τρεις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων και ο ανεξάρτητος Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων αναφέρονται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (CRO) και υποστηρίζουν, συμπληρώνουν και συνεργάζονται, μεταξύ άλλων, με:

- Το Συμβούλιο Διαχειριστικής Πολιτικής της Τράπεζας (ALCO), που ορίζει τη στρατηγική και πολιτική της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου σε θέματα διάρθρωσης των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού,

λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, τις τρέχουσες συνθήκες στις αγορές χρήματος και κεφαλαίου καθώς και τα όρια κινδύνου που η Τράπεζα έχει ορίσει.

- Τις αρμόδιες Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχουν την ευθύνη για όλα τα θέματα συμμόρφωσης με υφιστάμενους κανόνες και εποπτικές αρχές. Οι Διευθύνσεις αυτές αναφέρονται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου.
- Τις αρμόδιες Μονάδες Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου, που αναφέρεται στο Δ.Σ. μέσω της Επιτροπής Ελέγχου. Οι εν λόγω Μονάδες συμπληρώνουν το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, δρώντας ως ανεξάρτητα ελεγκτικά όργανα, που επικεντρώνονται στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής του πλαισίου.



Αναλυτικά:

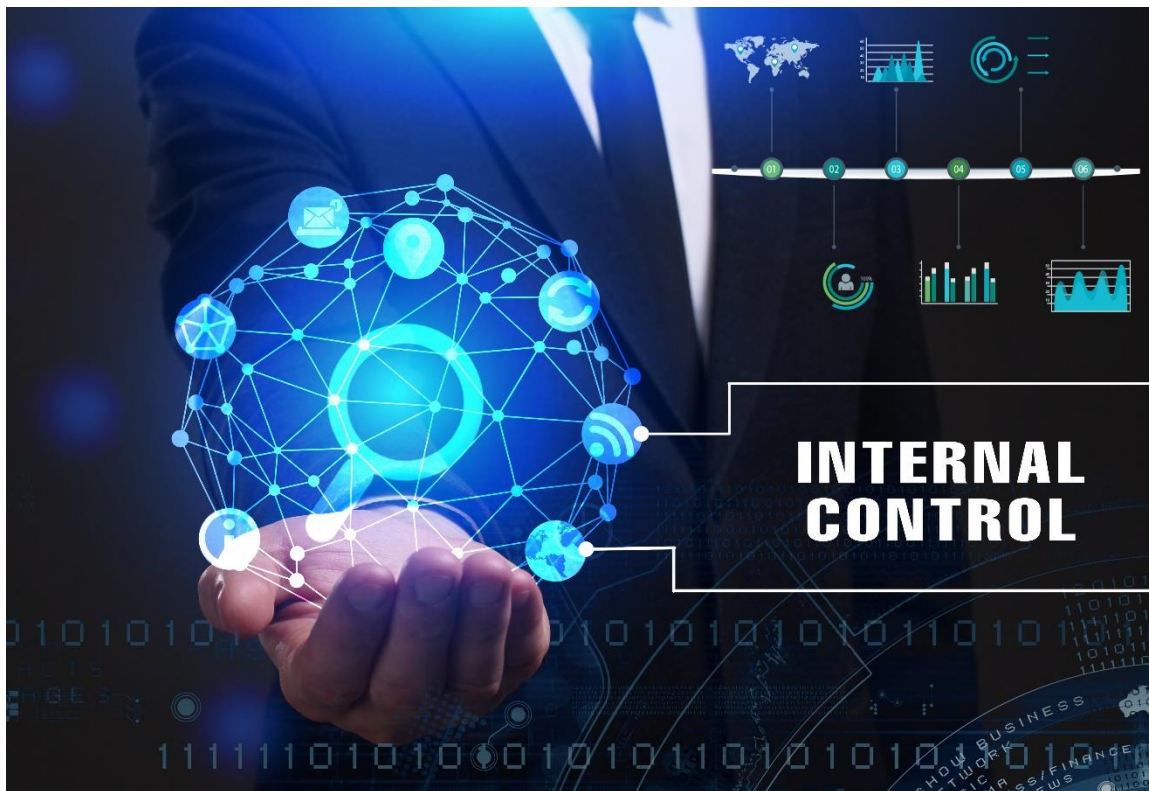
- Η **Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου** έχει ως αποστολή:
 - ο Την εξειδίκευση και υλοποίηση της πολιτικής σε θέματα πιστωτικού κινδύνου, με κύρια έμφαση στα συστήματα διαβάθμισης, στα υποδείγματα αξιολόγησης και στις παραμέτρους κινδύνου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
 - ο Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
 - ο 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.
 - ο Τον υπολογισμό του εποπτικού και εσωτερικού κεφαλαίου που απαιτείται για την κάλυψη όλων των κινδύνων και την κατάρτιση των σχετικών εσωτερικών και εποπτικών αναφορών.
 - ο Την καθιέρωση κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη των μεθοδολογιών εκτίμησης προβλέψεων έναντι επισφαλών απαιτήσεων, 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.

- ο Την εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών και διαδικασιών για την ανάπτυξη και επικαιροποίηση των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου σε ομιλικό επίπεδο.
- **Η Διεύθυνση Διαχείρισης Χρηματοοικονομικών Κινδύνων και Κινδύνου Ρευστότητας της Τράπεζας και του Ομίλου** έχει την ευθύνη για:
 - ο Τον σχεδιασμό, την εξειδίκευση, την εισήγηση και την υλοποίηση των πολιτικών σε θέματα διαχείρισης κινδύνου αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και επιτοκιακού κινδύνου στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Δ.Σ.
 - ο 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.
 - ο Τη διενέργεια ανεξάρτητων αποτιμήσεων χρηματοοικονομικών προϊόντων και λοιπών στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού της Τράπεζας και του Ομίλου.
 - ο Τον τακτικό χειρισμό συναφών με τους κινδύνους αγοράς, αντισυμβαλλομένου, ρευστότητας και επιτοκιακού κινδύνου στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο θεμάτων στο πλαίσιο των κατευθύνσεων και των ειδικών αποφάσεων της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. και του Συμβουλίου Διαχειριστικής Πολιτικής (ALCO).
- **Η Διεύθυνση Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου** έχει ως αποστολή:
 - ο Το σχεδιασμό, την εισήγηση, την υποστήριξη υλοποίησης και την περιοδική επικύρωση του πλαισίου διακυβέρνησης που διέπει τη διαχείριση λειτουργικών κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου, εναρμονισμένου με τις εκάστοτε βέλτιστες πρακτικές, τις εποπτικές απαιτήσεις και σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.
 - ο Τη μέριμνα για την ανάπτυξη πολιτικών, μεθόδων και συστημάτων αναγνώρισης, μέτρησης και παρακολούθησης των λειτουργικών κινδύνων και την περιοδική αξιολόγηση και επικύρωσή τους.
 - ο Τον τακτικό χειρισμό των συναφών με λειτουργικό κίνδυνο θεμάτων, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων και των ειδικών αποφάσεων της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.
 - ο Την εποπτεία και συνεχή παρακολούθηση του προφίλ λειτουργικού κινδύνου του Ομίλου και την παραγωγή αναφορών προς τη Διοίκηση και τις Εποπτικές Αρχές.
- **Ο ανεξάρτητος Τομέας Επικύρωσης Υποδειγμάτων** έχει την ευθύνη για:
 - ο Τη διαμόρφωση, εφαρμογή και επικαιροποίηση ενιαίου πλαισίου για τη διαχείριση του κινδύνου υποδειγμάτων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.
 - ο Την ανάπτυξη και τον καθορισμό προτύπων για τη διαχείριση κινδύνου υποδειγμάτων για τον Πιστωτικό Κίνδυνο και τον Κίνδυνο Αγοράς.
 - ο Την ετήσια επισκόπηση της Πολιτικής Επικύρωσης Υποδειγμάτων, των προσαρτημάτων αυτής καθώς και των λοιπών σχετιζόμενων με τη λειτουργία της Μονάδας θεσμικών κειμένων, με βάση τις ισχύουσες ρυθμιστικές οδηγίες και απαιτήσεις.
 - ο Την ανεξάρτητη επικύρωση και έγκριση νέων και υφιστάμενων υποδειγμάτων για τον Πιστωτικό Κίνδυνο και τον Κίνδυνο Αγοράς.
 - ο Την ενημέρωση των αρμόδιων Μονάδων, του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ., του Γενικού Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου (CRO) και της Ανώτατης Διοίκησης, αναφορικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου εκτίμησης κινδύνου υποδειγμάτων και τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, η υλοποίηση των οποίων θα συμβάλει ουσιαστικά στην ορθή λειτουργία των χρησιμοποιούμενων για την αποτίμηση των προαναφερόμενων

κινδύνων υποδειγμάτων, σύμφωνα με τις προδιαγραφές ανάπτυξής τους.

- Την τεκμηρίωση με έγγραφες αναφορές τροποποιήσεων και βελτιώσεων των εν ισχύ υποδειγμάτων.
- Την επανέγκριση υφιστάμενων υποδειγμάτων σε ετήσια βάση καθώς και τη διαρκή παρακολούθηση της χρήσης και της λειτουργίας τους.

Περισσότερες πληροφορίες περιέχονται στη Δημοσιοποίηση στοιχείων σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III. Βλέπε www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία / Δημοσιοποίηση στοιχείων σε ενοποιημένη βάση υπό τον Πυλώνα III).



Στόχοι του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου

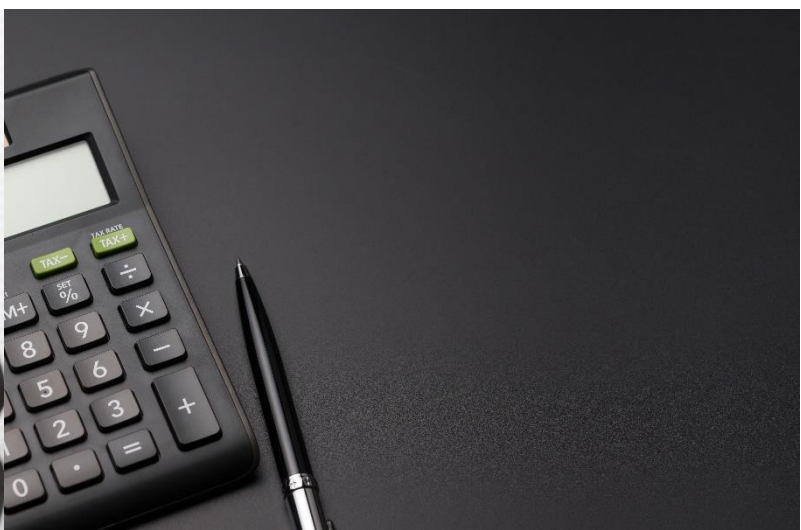
Με σκοπό τη διασφάλιση της καλής φήμης και της αξιοπιστίας της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου έναντι των Μετόχων, των πελατών, των επενδυτών και των εποπτικών και άλλων ανεξάρτητων αρχών, η Τράπεζα φροντίζει σε επίπεδο Ομίλου για τη διαρκή ενίσχυση και ενδυνάμωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ). Το ΣΕΕ 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 ΣΕΕ της Τράπεζας αποβλέπει στη διασφάλιση των ακόλουθων στόχων:

- Τη συνεπή υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής του Ομίλου, με την αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Την αναγνώριση και διαχείριση των πάσης φύσεως κινδύνων που αναλαμβάνονται, περιλαμβανομένου και του λειτουργικού κινδύνου.
- Τη 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.

- Τη συμμόρφωση με το εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές νομικό και κανονιστικό πλαίσιο 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 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 ΣΕΕ 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 2018. Βλέπε www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες και Ενδιάμεσες Οικονομικές Καταστάσεις / Οικονομικές Καταστάσεις Ομίλου και Τράπεζας 31.12.2018).



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 συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον τόσο στη χώρα μας όσο και παγκοσμίως, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τις αλλαγές στο φορολογικό δίκαιο της χώρας, απαιτεί διαρκή 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 των Διοικήσεων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό, το έργο της Διεύθυνσης Φορολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου 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.

Τέλος, η υιοθέτηση από την Τράπεζα (για πρώτη φορά ελληνική τράπεζα) πλαισίου Φορολογικής Πολιτικής του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (Tax Policy), εξασφαλίζει την πλήρη συμμόρφωση με την εκάστοτε ισχύουσα φορολογική νομοθεσία της χώρας μας, αλλά και των χωρών δραστηριοποίησης της Τράπεζας, την αποτελεσματική φορολογική διαχείριση, τις άριστες σχέσεις με τις Φορολογικές Αρχές, καθώς και τη φορολογική διαφάνεια. Υπό αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα αποδίδει το δίκαιο ποσό φόρων που της αναλογεί με βάση τα αποτελέσματα της δραστηριότητάς της, συμβάλλοντας κατά τον καλύτερο τρόπο στους δημοσιονομικούς στόχους της χώρας μας.



Στόχοι 2019

- Ενίσχυση διαδικασιών Εταιρικής Διακυβέρνησης.
- Υιοθέτηση νέου μοντέλου διακυβέρνησης κινδύνων και καταμερισμός αντίστοιχων αρμοδιοτήτων στις Επιτροπές του Δ.Σ. Προσαρμογή αντίστοιχα των Κανονισμών Λειτουργίας ανά Επιτροπή, προσδιορισμός σχετικών αρμοδιοτήτων σε εκτελεστικό επίπεδο για την καλύτερη υποστήριξη της λειτουργίας κάθε Επιτροπής. Επιπλέον, επικαιροποίηση του προγράμματος εργασιών (Rolling Agendas) των Επιτροπών του Δ.Σ., σύμφωνα με τους αναθεωρημένους Κανονισμούς Λειτουργίας τους καθώς και με τις εξελίξεις, με σκοπό τη διασφάλιση της εναρμόνισης των εργασιών των Επιτροπών με τις εκάστοτε απαιτήσεις.
- Επισκόπηση πολιτικών και κανονισμών εταιρικής διακυβέρνησης, βάσει των εξελίξεων στο κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο (π.χ. αναθεώρηση του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και του Καταστατικού της Εθνικής Τράπεζας βάσει του Ν. 4548/2018).
- Διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του Δ.Σ. μέσω της επέκτασης των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των μελών του.
- Λήψη ISO.
- Εξωτερική επαλήθευση ενοτήτων της Έκθεσης ΕΚΕ της Τράπεζας.
- Συμμετοχή στην πρωτοβουλία του ΟΗΕ 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 **ΑΓΟΡΑ**





GRI 102-2

GRI 102-7

GRI 202-1

GRI 203-1

GRI 203-2

FS8

Η Εθνική Τράπεζα, ο παλαιότερος χρηματοπιστωτικός οργανισμός στην Ελλάδα με ιστορία 178 χρόνων και με ένα ευρύτατο δίκτυο Καταστημάτων και ATMs, 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 οικονομική συγκυρία.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Τράπεζα προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που στοχεύουν στην αποτελεσματική και πληρέστερη κάλυψη των συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών των πελατών της, Ιδιωτών και Επιχειρήσεων.

Περαιτέρω, ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας διακρίνεται για τη σημαντική δραστηριότητά του στο εξωτερικό και πιο συγκεκριμένα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και Ανατολική Μεσόγειο, έχοντας τον έλεγχο τεσσάρων Τραπεζών και 50 Εταιρειών που παρέχουν Οικονομικές και άλλες Υπηρεσίες.

Ενδεικτικά προϊόντα και υπηρεσίες

- Καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα
- Private banking
- Πιστωτικές κάρτες
- Τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα Ασφάλειας και Φροντίδας (παιδί / κατοικία / σύνταξη / υγεία κ.ά.)
- Δάνεια καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης
- Χρηματοδοτήσεις ρευστότητας / παγίων
- Επιχειρηματικές πιστοδοτήσεις
- Χρηματοδοτήσεις μεγάλων αναπτυξιακών έργων / Ειδικές πιστοδοτήσεις
- Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) / Project Finance
- Trade Finance

Αναλυτική περιγραφή των προϊόντων ανά κατηγορία πελατών είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα της Τράπεζας (www.nbg.gr). Περαιτέρω ανάλυση για τις δραστηριότητες της Τράπεζας κατά το 2018 και τις προτεραιότητες για το 2019, ανά κλάδο πελατείας, περιλαμβάνεται στην [Ετήσια Έκθεση 2018](#) που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

Περαιτέρω 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:

“Κοινωνικά / περιβαλλοντικά υπεύθυνα” προϊόντα



«Πράσινο Δάνειο»: Δάνειο για τη χρηματοδότηση πελατών που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και προϊόντα εξοικονόμησης ενέργειας, με σκοπό την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας, την αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων ή την αγορά καινούργιου αυτοκινήτου υβριδικής τεχνολογίας. Ειδικότερα, το «Πράσινο Δάνειο» έχει σχεδιαστεί με κριτήριο την εξοικονόμηση ενέργειας και την οικολογική αναβάθμιση, δίνοντας στους πελάτες της Τράπεζας την ευχέρεια να συμμετάσχουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, βελτιώνοντας ουσιαστικά τις συνθήκες ζωής τους. Στις **31.12.2018 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Πράσινο Δάνειο»** ανερχόταν σε € 0,12 εκατ. και οι **χορηγήσεις έτους 2018** σε € 0,08 εκατ.



«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 οφειλόμενου τιμήματος αγοράς του ακινήτου ή του κόστους για την εκτέλεση εργασιών και λαμβάνεται εμπράγματο εξασφάλιση. Το επιτόκιο είναι κυμαινόμενο για όλη τη διάρκεια του δανείου με βάση το Ευρίβορ διάρκειας 3 μηνών, με ελάχιστο το επιτόκιο της ΕΚΤ, 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 την ενεργειακή κατηγορία στην οποία ανήκει η κατοικία που θα αγοραστεί ή στην οποία αυτή θα περιέλθει μετά την ολοκλήρωση της ανέγερσης/επισκευής. Επιπρόσθετα, παρέχεται και **έκπτωση 50%** στα έξοδα εξέτασης αιτήματος για λήψη δανείου. Στις **31.12.2018 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων «Εστία Πράσινη»** ανερχόταν σε € 6,7 εκατ. και οι **χορηγήσεις έτους 2018** σε € 2 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 και Ν. 3889/2010 για επενδύσεις που αφορούν στην παραγωγή ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων. Στις **31.12.2018 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων** ανερχόταν σε € 5 εκατ.



«Πρόγραμμα Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II»: Η Εθνική Τράπεζα διέθετε κατά το έτος 2018 δάνειο για συμμετοχή στο συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Τ.Ε.Α.Ν. Α.Ε. Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II», με ευνοϊκούς όρους για την ενίσχυση παρεμβάσεων βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης κατοικιών, κατέχοντας σημαντική θέση όσον αφορά τον αριθμό των εκταμιεύσεων που έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος. Η Εθνική Τράπεζα το **2018** δέχτηκε **10.447 αιτήσεις** ενδιαφερόμενων για προέγκριση δανείου για το Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II», **συνολικού ύψους € 67,5 εκατ.** Από αυτές **εγκρίθηκαν 4.979 συνολικού ύψους € 32,9 εκατ.** εκ των οποίων **εκταμιεύθηκαν οι 3.119.** Στις **31.12.2018 το υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου των δανείων του συνολικού προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον»** ανερχόταν σε € 24,4 εκατ. Στις **31.12.2018 το δε υπόλοιπο του συνολικού χαρτοφυλακίου των δανείων «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II»** ανερχόταν σε € 14,1 εκατ.



«ΣΠΟΥΔΑΖΩ»: Ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων για φοιτητές και σπουδαστές, ανεξαρτήτως ηλικίας, καθώς και μαθητές Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με σκοπό να καλύψει αποτελεσματικά τις ανάγκες τους κατά τη διάρκεια των σπουδών. Η Τράπεζα προσφέρει μία σειρά παροχών και διευκολύνσεων, μεταξύ των οποίων τη δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων με χαμηλό κόστος για λόγους σπουδών.



«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.

ΚΑΡΤΕΣ

Αξιοποιήστε
τις **κάρτες** της Εθνικής Τράπεζας
σε κάθε σας συναλλαγή και
επωφεληθείτε από τα
προνόμια και τις **παροχές** τους



VISA



Κατά τη διάρκεια του 2018 στρατηγικός στόχος της Τράπεζας ήταν η αύξηση του μεριδίου της στην εγχώρια αγορά, στους τομείς έκδοσης και αποδοχής καρτών που επετεύχθη καθώς κατέχει πλέον το 26,2% από 25,5% το 2017 ως εκδότης πιστωτικών καρτών και το 21,8% από 20,4% το 2017 στην αγορά εκκαθάρισης πληρωμών καρτών.

Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε στην προσφορά στην πελατείας της καινοτόμων και τεχνολογικά προηγμένων, αλλά παράλληλα και ασφαλών προϊόντων, που καλύπτουν τις ανάγκες κάθε πελατειακής ομάδας (φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων). Έτσι, βάσει της ανάπτυξης και επέκτασης νέων προϊόντων καρτών, η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση και διάθεση της νέας χρεωστικής κάρτας **Debit Visa** με ενσωματωμένη τεχνολογία Contactless / Ανέπαφν Συναλλαγών. Η Debit Visa απευθύνεται σε όλους τους πελάτες – φυσικά πρόσωπα που τηρούν στην Τράπεζα τουλάχιστον ένα λογαριασμό καταθέσεων σε ευρώ, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα συναλλαγών σε όλο τον κόσμο και παράλληλα ανταμειβοντάς τους μέσω του προγράμματος συνολικής επιβράβευσης **go4more**. Η Debit Visa διατίθεται παράλληλα με τη **Debit Mastercard** και τα φυσικά πρόσωπα επιτρέπεται να εκδώσουν και τις δύο κάρτες.

Παράλληλα, εμπλουτίζοντας το εύρος των προϊόντων της προς την επιχειρηματική πελατεία, η Τράπεζα προχώρησε στην έκδοση και διάθεση της νέας προπληρωμένης κάρτας **Prepaid Voucher Mastercard**. Η Prepaid Voucher Mastercard αποτελεί προϊόν ειδικού σκοπού που υποστηρίζει την παροχή διατακτικών σίτισης από εταιρείες / φορείς προς το προσωπικό τους, με βάση τα προβλεπόμενα από την οικεία νομοθεσία. Απευθύνεται σε εργοδότες που διαθέτουν ήδη, ή επιθυμούν να διαθέσουν στο προσωπικό τους διατακτικές σίτισης, μέσω ενός σύγχρονου και ασφαλούς μέσου πληρωμών. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προχώρησε πρώτη στη διάθεση της συγκεκριμένης κάρτας στο προσωπικό της, που είναι δικαιούχοι διατακτικών σίτισης. Η Prepaid Voucher Mastercard χρησιμοποιείται αποκλειστικά για αγορές σε επιχειρήσεις εμπορίας τροφίμων και μόνο εντός Ελλάδος.



Τέλος, οι πελάτες μπορούν πάντα να επιλέξουν από ένα εύρος καρτών: χρεωστικών, πιστωτικών, προπληρωμένων. Η χρήση όλων των προϊόντων αυτών αποφέρει στους πελάτες επιπρόσθετα οφέλη μέσω της συμμετοχής τους στο πρόγραμμα συνολικής επιβράβευσης [go4more](#).

Επιπλέον, στο πλαίσιο συμμετοχής της στο πρόγραμμα «Κοινωνικό εισόδημα ΚΕΑ», η Τράπεζα συνέχισε τη διάθεση και εξυπηρέτηση της προπληρωμένης επαναφορτιζόμενης κάρτας [Prepaid Visa KA](#) (223.000 κάρτες).

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΑΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Η Εθνική Τράπεζα, υποστηρίζοντας έμπρακτα τη βελτίωση των προοπτικών ανάπτυξης των ελληνικών επιχειρήσεων και της ελληνικής οικονομίας, κατέγραψε σημαντική αύξηση των χρηματοδοτήσεων προς τις Μεσαίες Επιχειρήσεις.

Αυτό αποδίδεται στη βελτίωση του οικονομικού κλίματος, αλλά κυρίως, στη μακροπρόθεσμη στρατηγική της Τράπεζας για την απρόσκοπτη παροχή ρευστότητας προς τις επιχειρήσεις που συνεχίζουν να επενδύουν στην ανταγωνιστικότητα, την καινοτομία και την εξωστρέφεια.



Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετείχε και αξιοποίησε προγράμματα παροχής ευνοϊκών όρων χρηματοδότησης των επιχειρήσεων σε συνεργασία με Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς, όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων, μέσω των οποίων διοχετεύθηκαν προς τις συναφείς επιχειρήσεις περίπου € 319 εκατ. κατά τη διάρκεια του 2018.

Ειδικότερα, η Εθνική Τράπεζα συνήψε συμφωνία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) συνολικού ύψους € 200 εκατ., εκταμιεύοντας € 85,5 εκατ. εντός του 2018, στο πλαίσιο έκδοσης καλυμμένου ομολόγου για τη χρηματοδότηση των επενδυτικών και επιχειρηματικών σχεδίων των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων (SMEs) και των επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης (MidCaps), μέσω του Προγράμματος [«NBG Covered Bonds Loan for SMEs and MidCaps»](#), η διάθεση του οποίου συνεχίζεται και εντός του 2019. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα συνέβαλλε ενεργά στη μείωση του αυξημένου χρηματοοικονομικού κόστους που αντιμετωπίζουν οι ελληνικές επιχειρήσεις και στην τόνωση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Επιπρόσθετα, σε συνέχεια προηγούμενης συμφωνίας που συνήψε το 2017, η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε τη διάθεση δύο προγραμμάτων (NBG loan for SMEs and MidCaps I & II), διαθέτοντας € 80 εκατ. για τη χρηματοδότηση Μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επιχειρήσεων Μεσαίας Κεφαλαιοποίησης με ευνοϊκούς όρους και παρέχοντας επιπρόσθετο επιτοκιακό όφελος προς εκείνες που συνέβαλαν στη διατήρηση και αύξηση της απασχόλησης για νέους κάτω των 25 ετών, μέσω της Πρωτοβουλίας «Απασχόληση για νέους».

Παράλληλα, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αξιοποιώντας τη συνδρομή του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), βασικού πυλώνα του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη, η Τράπεζα διάθεσε για 2^η χρονιά μέσω του προγράμματος εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» (COSME Loan Guarantee Facility) το ποσό των € 147,5 εκατ. καθώς και € 5,7 εκατ. μέσω του προγράμματος [ΤΕΠΙΧ – Επιχειρηματική Επανεκκίνηση \(Ενδιάμεσο\)](#) σε Μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Περισσότερες πληροφορίες, παρατίθενται στην ιστοσελίδα [www.nbg.gr](#) στις Ενότητες: Επαγγελματίες και ΜμΕ καθώς και Επιχειρήσεις και Financial Institutions.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

(αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ.)

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



FS6



Για την Εθνική Τράπεζα, αποτελεί προτεραιότητα η στήριξη των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και επαγγελματιών (αφορά επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ.), και για την ενίσχυση των αναπτυξιακών επιχειρηματικών δράσεών τους, συνέχισε να αναλαμβάνει σχετικές πρωτοβουλίες.

Ειδικότερα:

- Προχώρησε σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) στην παροχή μικροπιστώσεων μέχρι ποσού € 25.000, μέσω του προγράμματος εγγυήσεων EaSI, στο πλαίσιο του προγράμματος της Ε.Ε. για την απασχόληση και κοινωνική καινοτομία, με πρόθεση να συμβάλει περαιτέρω στην ενίσχυση της απασχόλησης και στην προώθηση της υγιούς ανάπτυξης των πολύ μικρών επιχειρήσεων. Μέσω του προγράμματος εγγυήσεων EaSI, η Εθνική Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα σε πολύ μικρές επιχειρήσεις, που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα ήταν σε θέση να λάβουν χρηματοδότηση –είτε λόγω μεγέθους, είτε λόγω αδυναμίας παροχής εξασφαλίσεων– να υλοποιήσουν τα επιχειρηματικά τους σχέδια. Με τη στήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ΕΤαΕ παρέχει εγγυήσεις προς την Εθνική Τράπεζα, προκειμένου να διευκολύνει την πρόσβαση μικρών επιχειρήσεων σε δανεισμό με μειωμένο επιτόκιο, λόγω εγγυήσεων. Παράλληλα, η Εθνική Τράπεζα παρέχει μέσω εξειδικευμένων Συμβούλων εστιασμένα προγράμματα κατάρτισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών (Mentoring) σε αντικείμενα που σχετίζονται με τη σύνταξη επιχειρηματικού σχεδίου, τη διαχείριση ρευστότητας, την προώθηση πωλήσεων κ.ά. Με αυτόν τον τρόπο, η Τράπεζα συνδράμει στην εδραίωση και ανάπτυξη των μικρών επιχειρήσεων και στον περιορισμό της επιχειρηματικής αποτυχίας. Το ύψος των εγκρίσεων το 2018 ανήλθε σε € 4,58 εκατ.
- Στοχεύοντας στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς την επιχειρηματική της πελατεία και εκμεταλλευόμενη τις νέες δυνατότητες που παρέχει το ψηφιακό περιβάλλον, η Τράπεζα έθεσε σε εφαρμογή –για πρώτη φορά σε επιχειρηματικά δάνεια– τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων χρηματοδότησης μέσω του προγράμματος [EaSI](#) από το λογαριασμό Internet Banking των ενδιαφερόμενων πελατών, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία σε Κατάστημα.
- Συνέχισε και το 2018 να διαθέτει χρηματοδοτήσεις μέσω του προγράμματος εγγυήσεων [COSME](#) σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ). Τα δάνεια τα οποία παρέχονται μέσω αυτού του προγράμματος είναι εγγυημένα σε ποσοστό 50% από το ΕΤαΕ, οπότε είναι σημαντικά μειωμένες οι απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων εκ μέρους των επιχειρήσεων. Το ύψος των συμβάσεων που έχουν υπογραφεί μέχρι την 31.12.2018 με επιχειρήσεις με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ. ανήλθε σε € 54,3 εκατ.
- Από τις αρχές του 2018, η Τράπεζα μέσω της Δράσης της [ΕΤΕΑΝ Α.Ε. «ΤΕΠΙΧ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ \(ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ\)»](#) παρείχε στήριξη στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, χρηματοδοτώντας επενδυτικά και επιχειρηματικά σχέδια, με ιδιαίτερα χαμηλό επιτοκιακό κόστος. Το συνολικό ύψος νέων χορηγήσεων για το 2018 ανήλθε σε € 6,87 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 ανάπτυξή του, με χρηματοδοτικά εργαλεία και λύσεις που καλύπτουν όλο το φάσμα των τραπεζικών εργασιών. Αναλυτικότερα:
 - Στο πλαίσιο αυτό, συμμετέχει από το 2017 στην πρωτοβουλία του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (Υπ.Α.Α.Τ.) για την διάθεση του προϊόντος [«Κάρτα του Αγρότη»](#) σε αγρότες / κτηνοτρόφους. Μέσω αυτού του προϊόντος, παρέχεται σε δικαιούχους αγροτικών ενισχύσεων άμεση ρευστότητα, με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους, για τη χρηματοδότηση των γεωργικών και κτηνοτροφικών αναγκών τους. Επιπλέον, συνεχίστηκε και το 2018 η υλοποίηση του προγράμματος χρηματοδότησης της [Συμβολαιακής Γεωργίας/Κτηνοτροφίας](#), μέσω του οποίου η Τράπεζα χρηματοδοτεί αγρότες ή κτηνοτρόφους που συνεργάζονται με επιλεγμένες εμπορικές ή μεταποιητικές επιχειρήσεις του αγροδιατροφικού τομέα, για την παραγωγή προϊόντων που θα αγοραστούν από αυτές, βάσει συμβολαίου αγοραπωλησίας. Με τον τρόπο αυτό εκσυγχρονίζεται ολόκληρο το παραγωγικό και συναλλακτικό κύκλωμα αγοραστών και προμηθευτών αγροτικών προϊόντων και παρέχονται σημαντικά οφέλη και για τα δύο μέρη (μείωση κόστους παραγωγής, προγραμματισμός αποθεμάτων). Κατά την παραγωγική περίοδο 2018 εντάχθηκαν στο πρόγραμμα περισσότεροι από 1.500 παραγωγοί.
 - Παράλληλα, η Εθνική Τράπεζα στηρίζει τον Αγροδιατροφικό τομέα, ο οποίος μπορεί να αποτελέσει ένα ισχυρό εργαλείο μετασχηματισμού της ελληνικής οικονομίας προς την κατεύθυνση της εξωστρέφειας, της καινοτομίας και της δημιουργικότητας, ενώ προσπαθεί συστηματικά για τη δημιουργία ενός οικοσυστήματος στον χώρο της αγροδιατροφής με κύριους άξονες:
 - Την ανάπτυξη συνεργασιών και δικτύσεων.
 - Τη διαμόρφωση ευνοϊκού επιχειρηματικού περιβάλλοντος για καινοτόμες προσπάθειες και επιχειρήσεις.
 - Την ανάπτυξη κατάλληλων δεξιοτήτων και εκπαίδευσης στον τομέα τροφίμων και ποτών με σκοπό την ανανέωση του επιχειρηματικού δυναμικού και την είσοδο νέων αγροτών.



Η πρωτοποριακή πρωτοβουλία στήριξης επιχειρήσεων αγροδιατροφής «Growth in agri-food»

Η Πρωτοβουλία «Growth in Agri-food» είναι ένα πλέγμα δράσεων και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για όλους όσους ασχολούνται με την παραγωγή ή τη μεταποίηση τροφίμων και οραματίζονται να προσδώσουν στις δραστηριότητές τους ισχυρές αναπτυξιακές προοπτικές και εξαγωγικό προσανατολισμό. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν την παροχή πολύπλευρης συμβουλευτικής υποστήριξης, γύρω από την έναρξη ή την ανάπτυξη των εργασιών, την ενίσχυση των πωλήσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό, την προστασία των διαφόρων σημάτων καθώς και την προβολή και την προώθηση των προϊόντων, διεθνώς. Μέσω της Πρωτοβουλίας «Growth in Agri-food», προσφέρεται η δυνατότητα:

- Να **αναπτυχθούν συνεργασίες με εμπορικές εταιρείες** που θα μπορούσαν να αποτελέσουν μέρος του συναλλακτικού κυκλώματος.
- Να **δημιουργηθούν επαφές με διάφορους ελληνικούς και ευρωπαϊκούς οργανισμούς ή θεσμούς** (πανεπιστήμια, υπουργεία, επιμελητήρια, κ.ά.) που μπορούν να δώσουν ώθηση σε επιχειρηματικές προσπάθειες.
- **Συμμετοχών σε διοργανώσεις συνεδρίων, ημερίδων, workshops** και διάφορων εκδηλώσεων δικτύωσης, καθώς και σε διεθνείς διαγωνισμούς και εκθέσεων προϊόντων στο εξωτερικό.

Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε η πρώτη Ημερίδα «Growth in agri-food»



Η Ημερίδα «Growth in Agri-food» πραγματοποιήθηκε στις 15 Οκτωβρίου 2018, στο Παλαιό Χρηματιστήριο Αθηνών, με στόχο την ανάδειξη ευκαιριών και συνεργασιών που υπάρχουν για τα ελληνικά προϊόντα και τους Έλληνες παραγωγούς, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Βασικός στόχος ήταν η ανάδειξη των ευκαιριών που υπάρχουν για τα ελληνικά προϊόντα αγροδιατροφής, αλλά και η συνεργασία και η δικτύωση των Ελλήνων

παραγωγών με διακεκριμένους αγοραστές και φορείς του εμπορίου, από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Διακεκριμένοι ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό αντάλλαξαν απόψεις για τις προσπάθειες που γίνονται από παραγωγούς και φορείς στο εσωτερικό της χώρας για την προώθηση των ελληνικών προϊόντων τόσο σε Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, ενώ δόθηκε η ευκαιρία σε πάνω από 400 Έλληνες παραγωγούς και καλεσμένους αγοραστές από το εξωτερικό να αναγνωρίσουν τη δυναμική και να εξετάσουν την προοπτική των ελληνικών προϊόντων. Η ανάγκη εφαρμογής καινοτόμων πρακτικών και επιστημονικής διαχείρισης της παραγωγής - διάθεσης προϊόντων και της προστασίας της πνευματικής τους ιδιοκτησίας, ήταν ένα από τα κύρια θέματα. Στην Ημερίδα συμμετείχαν εκπρόσωποι του Ελληνογερμανικού και του Ελληνοϊταλικού Επιμελητηρίου, αγοραστής του Βρετανικού πολυκαταστήματος Selfridges, εκπρόσωπος του διεθνούς θεσμού βραβείων ποιότητας τροφίμων και ποτών **Great Taste Awards**, που εκπροσωπεί και τα διεθνή βραβεία **World Cheese Awards**, που από το 2018 χορηγεί η Εθνική Τράπεζα **θεσμοθετώντας για πρώτη φορά ξεχωριστή προϊόντική κατηγορία προς βράβευση του καλύτερου Ελληνικού τυριού**. Συμμετείχαν επίσης, αγοραστές από την Ελλάδα, τη Μεγάλη Βρετανία και τις ΗΠΑ, εκπρόσωπος του συστήματος καινοτομίας των αγροδιατροφικών προϊόντων του Ισραήλ, της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής, της Bayer Ελλάς και του φορέα Enterprise Greece, της Διεύθυνσης προστασίας σημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, του περιοδικού *Γαστρονόμος*, του φορέα ΕΛΛΑ-ΔΙΚΑ ΜΑΣ και της μπίρας Νήσος, του Greek Gastronomy Guide και του Ideas lab.

Τονίστηκε η αδιαμφισβήτητη δυναμική των ελληνικών προϊόντων και η συνεισφορά της Εθνικής Τράπεζας κατά τη διάρκεια της περιόδου 2017-2018 προς τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, με την ενίσχυση της ρευστότητας, τη στήριξη των εξαγωγικών τους προσπαθειών αλλά και την προσφορά της, μέσω δράσεων προστιθέμενης αξίας για τον ευρύτερο κλάδο. Στην Ημερίδα ανακοινώθηκε από τον εκπρόσωπο του Βρετανικού φορέα **Guild of Fine Food** και ιδιοκτήτη του θεσμού των «**GREAT TASTE AWARDS**», ενός διεθνούς οργανισμού που εδώ και 30 έτη προσφέρει τα μεγαλύτερα και πιο έγκυρα βραβεία αξιολόγησης τροφίμων και ποτών σε παγκόσμιο επίπεδο, η **στρατηγική του συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα**. Μια συνεργασία που αποσκοπεί στη δικτύωση ελληνικών προϊόντων με διεθνείς αγοραστές, στην εξασφάλιση σημείων πώλησης λιανικής σε αγορές του Ηνωμένου Βασιλείου, τη συμμετοχή των ελληνικών προϊόντων σε εκθέσεις και την ανταλλαγή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας και διάθεσης προϊόντων.

Στήριξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων παραγωγής και τυποποίησης ελληνικών αγροτικών προϊόντων

Εκτός από μια ολοκληρωμένη και σύγχρονη σειρά εργαλείων χρηματοδότησης για τους Έλληνες παραγωγούς και τις επιχειρήσεις του αγροδιατροφικού τομέα, η Εθνική Τράπεζα ανοίγει δρόμους προώθησης και παρέχει με συνέπεια ευκαιρίες δικτύωσης με μια σειρά δράσεων:

- Το «**Όλη η Ελλάδα σε ένα τραπέζι**», εκδηλώσεις τύπου «roadshow» όπου η Εθνική Τράπεζα μαζί με το «Ideas lab», έφερε στις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας ιστορίες και παρουσίαση προϊόντων και παραγωγών. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει στην ανάδειξη και την προώθηση θετικών παραδειγμάτων από το χώρο των επιχειρήσεων της αγροδιατροφής και ευρύτερα, της αγρο-επιχειρηματικότητας, εγκαινιάζοντας ταυτόχρονα έναν μόνιμο και εποικοδομητικό διάλογο με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της χώρας, όπως παραγωγούς, μεταποιητές προϊόντων, συνεταιρισμούς, οργανισμούς πιστοποίησης, ελληνικά και ξένα επιμελητήρια, καθώς και Πανεπιστήμια.
Σημειώνεται ότι, η πρώτη εκδήλωση του «**Όλη η Ελλάδα σε ένα τραπέζι**» πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο 2017 στην Αθήνα με παραγωγούς από την Στερεά Ελλάδα και ακολούθησαν οι εκδηλώσεις στην Καλαμάτα τον Οκτώβριο 2017, στο Ναύπλιο τον Δεκέμβριο 2017, στη Θεσσαλονίκη τον Μάρτιο 2018, στη Λάρισα τον Μάιο 2018 και στην Αθήνα τον Ιούνιο 2018.
- Η συνεργασία με την έκδοση της εφημερίδας Καθημερινή «**Γαστρονόμος**», απονέμοντας το ειδικό βραβείο της Εθνικής Τράπεζας «**Ελληνική Γη**» σε καινοτόμες και εξωστρεφείς επιχειρήσεις.



- Η συνεργασία με το Βρετανικό φορέα **Guild of Fine Food** θεσμοθετώντας το ειδικό βραβείο «**Best Greek Cheese**» στο 31^ο διεθνές ετήσιο διαγωνισμό **World Cheese Awards** που έγινε στο Bergen της Νορβηγίας τον Νοέμβριο του 2018.

Τα προγράμματα αυτά προσφέρονται στους Έλληνες επιχειρηματίες του χώρου της αγροδιατροφής με το κύρος και την αξιοπιστία της Εθνικής Τράπεζας, που φιλοδοξεί να αποτελέσει σταθερό πυλώνα ανάπτυξης κάθε μικρομεσαίου επιχειρηματία, που θέλει να δει τα προϊόντα του να «κατακτούν» την εγχώρια, αλλά και τις διεθνείς αγορές, μέσα από ένα πλέγμα συνεργασιών και συνεργειών, με κεντρικούς άξονες την καινοτομία στην παραγωγή, την απaráμιλλη ποιότητα και την δυναμική επέκτασης.

Ακολουθώντας αυτή τη στρατηγική η Εθνική Τράπεζα:

- Στηρίζει τον εκσυγχρονισμό του παραγωγικού μοντέλου της χώρας
- Ενισχύει την καινοτομία και την εξωστρέφεια στις δραστηριότητες των επιχειρήσεων
- Προσθέτει αξία στον δυναμικά αναπτυσσόμενο αγροδιατροφικό τομέα

Δάνεια προς ΜμΕ (2018)*	
	€ εκατ.
Δάνεια Κεφαλαίου Κίνησης	584
Δάνεια Παγίων	227
Δάνεια μέσω ΕΤΕΑΝ Α.Ε.	29
Σύνολο	840

*Σωρευτικά υπόλοιπα με λογιστικό 31.12.2018

Γεωγραφική Κατανομή Χαρτοφυλακίου Πιστοδοτήσεων ΜμΕ (2018)		
Περιφέρεια	Ποσό (σε € εκατ.)	Ποσοστό (%)
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	39	4
Αττικής	353	35
Βορείου Αιγαίου	23	2
Δυτικής Ελλάδος	74	7
Δυτικής Μακεδονίας	24	2
Ηπείρου	31	3
Θεσσαλίας	54	5
Ιονίων Νήσων	32	3
Κεντρικής Μακεδονίας	141	14
Κρήτης	58	6
Νοτίου Αιγαίου	59	6
Πελοποννήσου	76	8
Στερεάς Ελλάδος	49	5
Σύνολο	1.013	100

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

Η Ναυτιλία, ως ξεχωριστή «βιομηχανία», διέπεται από ένα πολύ αυστηρό διεθνές νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο διασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό τις ενέργειες εκείνες που είναι αναγκαίες για την προστασία του περιβάλλοντος και την κοινωνική ευθύνη. Η σχέση της Τράπεζας με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους της Ναυτιλίας προκύπτει



εμμέσως λόγω των χρηματοδοτήσεων των πλοιοκτητριών εταιρειών. Η πλήρης συμμόρφωση των πλοιοκτητριών/ διαχειριστριών εταιρειών και των υπό χρηματοδότηση πλοίων με τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλούς διαχείρισης και λειτουργίας, αποτελεί μέρος των προϋποθέσεων χορήγησης, αλλά και των όρων διατήρησης ενός δανείου. Πιο συγκεκριμένα, μέρος των προϋποθέσεων για την εκταμίευση ενός ναυτιλιακού δανείου είναι να προσκομιστεί από νηογνώμονα (μέλος του IACS) το πιστοποιητικό κλάσης του πλοίου (class certificate) «καθαρό» από ευρήματα, να έχουν ασφαλιστεί τα πλοία σε αποδεκτές ασφαλιστικές εταιρείες και να έχουν προσκομιστεί τα πιστοποιητικά του πλοίου και της πλοιοκτήτριας / διαχειρίστριάς του, που αποδεικνύουν ότι τηρούν τους διεθνείς κανονισμούς ασφαλείας. Επιπρόσθετα, είναι συμβατική υποχρέωση της πελατείας η ανανέωση των ασφαλειών και των πιστοποιητικών που προσκόμισαν πριν την εκταμίευση και η σχετική ενημέρωση της Τράπεζας καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου. Η μη συμμόρφωση με τους διεθνείς κανονισμούς που διέπουν τη Ναυτιλία, αποτελεί ουσιαστικό, αλλά και τυπικό, λόγο καταγγελίας της Σύμβασης.

Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για το Περιβάλλον».

ΜΟΝΑΔΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



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 συμβάλουν στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων οι οποίες σήμερα παρουσιάζουν λειτουργικές και οικονομικές αδυναμίες και αδυνατούν 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 31.12.2018 στο ποσό των € 2,2 δισ. περίπου.

ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ (Ιδιωτών και ΜμΕ)

FS7

Οι αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου δανείων Λιανικής (δάνεια ιδιωτών και Μικρομεσαίων επιχειρήσεων), μεριμνούν με γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας και την κοινωνική ευθύνη της Τράπεζας και προσφέρουν προγράμματα διευκολύνσεων σε ενήμερα δάνεια, καθώς και εξειδικευμένα προγράμματα αναδιάρθρωσης και ρύθμισης σε δάνεια σε καθυστέρηση. Κατ' αυτόν τον τρόπο παρέχουν πελατοκεντρικά ευχέρειες διευθέτησης οφειλών και βιώσιμες λύσεις υπολογισμένες στις δυνατότητες του κάθε πελάτη.

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο διευκολύνσεων καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης της Τράπεζας ανήλθε την 31.12.2018 στο ποσό των € 863,5 εκατ. Αντίστοιχα, το συνολικό χαρτοφυλάκιο αναδιαρρώσεων καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης της Τράπεζας ανήλθε στο ποσό των € 233,3 εκατ. Επίσης, το συνολικό χαρτοφυλάκιο ρυθμίσεων καταναλωτικής και στεγαστικής πίστης της Τράπεζας ανήλθε στο ποσό των € 7.920,2 εκατ. Τέλος, το συνολικό χαρτοφυλάκιο αναδιαρρώσεων, ρυθμίσεων και επαναρρυθμίσεων ΜμΕ της Τράπεζας ανήλθε στο ποσό των € 361,3 εκατ.

Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης Καταναλωτικής Πίστης (2018)*

	€ εκατ.
Προϊόντα διευκολύνσεων	266,40
Προϊόντα αναδιαρρώσεων	80,94
Προϊόντα ρυθμίσεων	1.248,66
Σύνολο	1.596,00

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν λογιστικά υπόλοιπα στις 31.12.2018.

Σημειώνεται ότι δεν συμπεριλαμβάνονται προϊόντα ρυθμίσεων δικαστικής απόφασης Ν.3869/2010 και στα πλαίσια του Project Earth.

Προϊόντα Διευκόλυνσης / Αναδιάρθρωσης / Ρύθμισης Στεγαστικής Πίστης (2018)*

	€ εκατ.
Προϊόντα διευκολύνσεων	597,10
Προϊόντα αναδιαρρώσεων	152,31
Προϊόντα ρυθμίσεων	6.671,52
Σύνολο	7.420,93

* Τα παραπάνω ποσά αφορούν λογιστικά υπόλοιπα στις 31.12.2018.

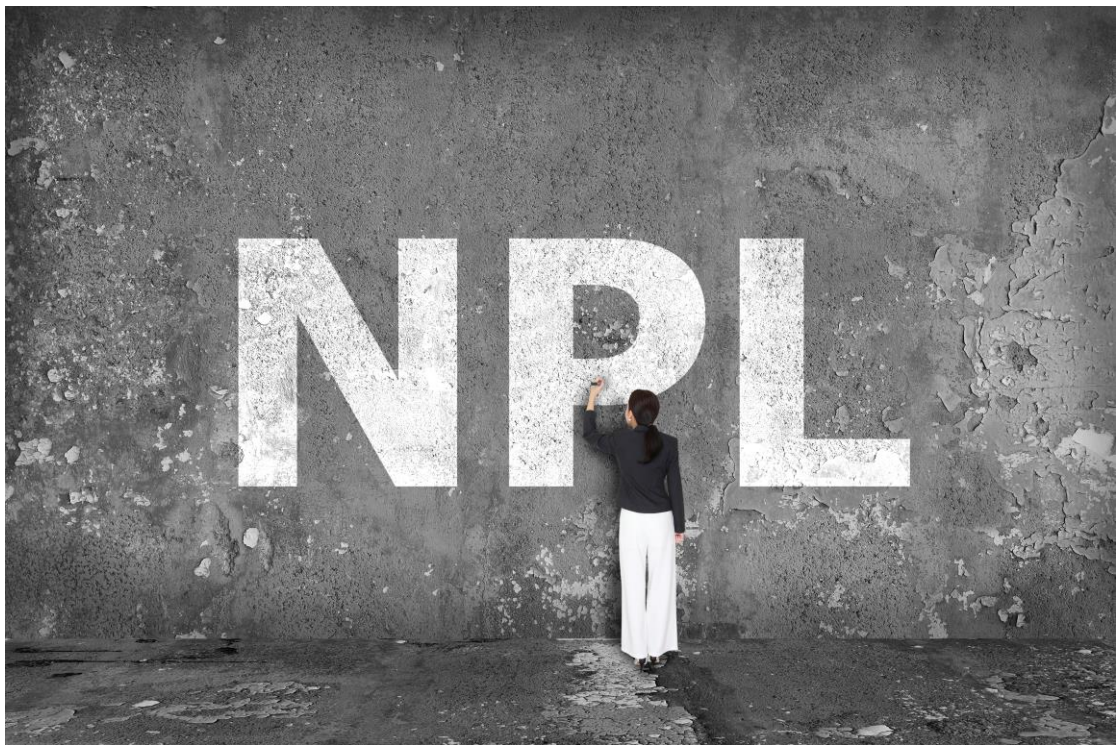
Σημειώνεται ότι δεν συμπεριλαμβάνονται προϊόντα ρυθμίσεων δικαστικής απόφασης Ν.3869/2010 και στα πλαίσια του Project Earth.

Δράσεις Διευθέτησης Οφειλών

Στεγαστικής - Καταναλωτικής Πίστης και από Πιστοδοτήσεις προς ατομικές επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες

Η Τράπεζα και κατά το 2018 συνέχισε την προσφορά προγραμμάτων για τη διευκόλυνση των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν δυσκολία στην ομαλή αποπληρωμή των οφειλών τους. Τα προσφερόμενα προϊόντα εξαρτώνται από τον βαθμό καθυστέρησης του δανείου, ενώ η Τράπεζα σε ορισμένες περιπτώσεις έχει αναπτύξει εξειδικευμένα προϊόντα για άνεργους πελάτες. Αναλυτικότερα:

- Στους πελάτες στεγαστικής πίστης με ενήμερες 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 ενήμερες καταναλωτικές οφειλές παρέχεται η δυνατότητα:
 - Επιμήκυνσης της διάρκειας του καταναλωτικού δανείου τους.
 - 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.
- Στους πελάτες με χαμηλά ληξιπρόθεσμες οφειλές από στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, παρέχεται περίοδος καταβολής μόνο τόκων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, σε συνδυασμό με επιμήκυνση της διάρκειας και ευνοϊκό επιτόκιο. Επιπλέον, παρέχεται δυνατότητα συγκέντρωσης οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες, με ενοχικές ή εμπράγματη εξασφάλιση και ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής.

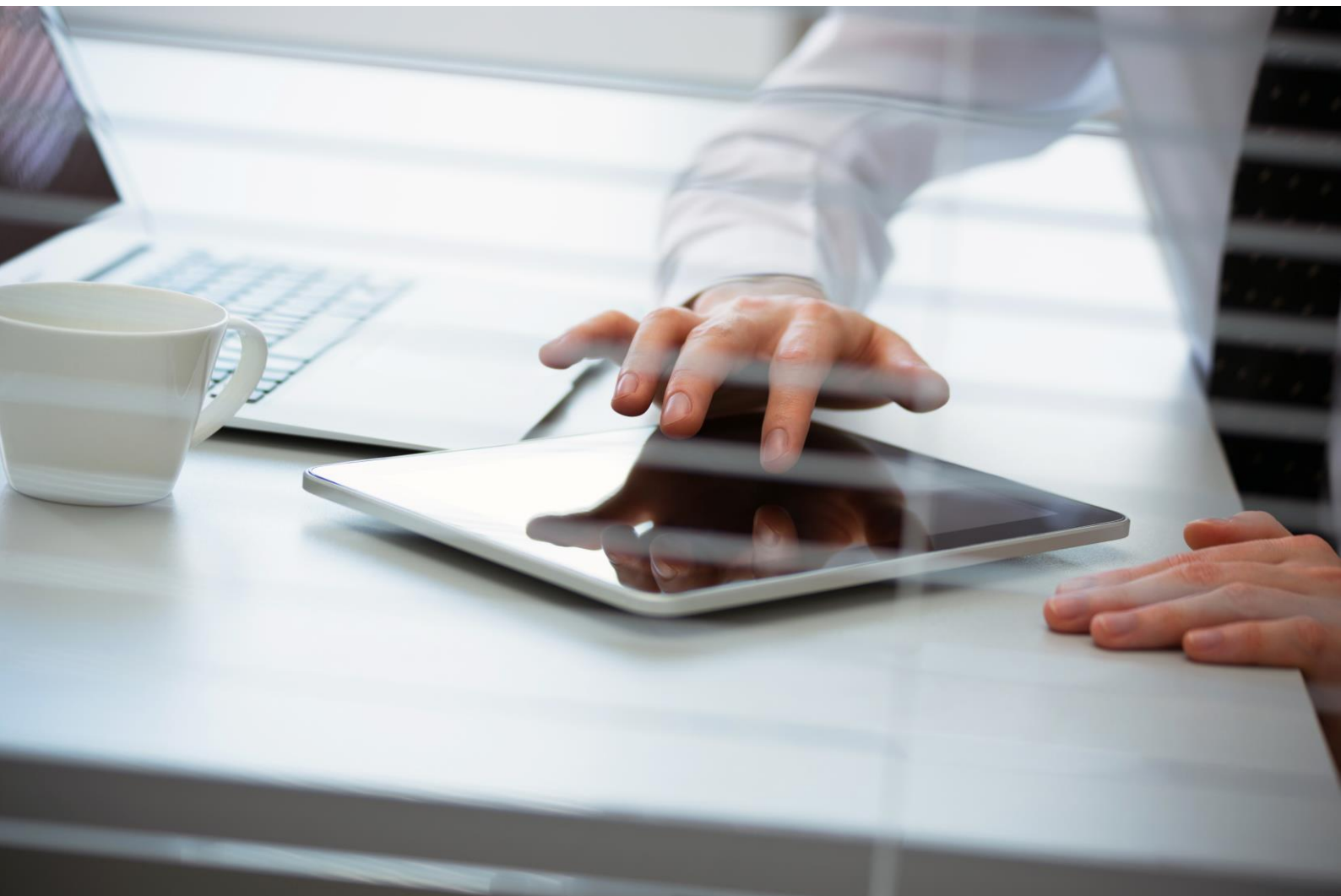


- Στους πελάτες με δάνεια σε σοβαρή καθυστέρηση παρέχεται δυνατότητα ρύθμισης των οφειλών τους, με προσαρμογή της δόσης στις τρέχουσες οικονομικές τους δυνατότητες και επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση. Οι προτεινόμενες λύσεις διευθέτησης διασφαλίζουν την καταβολή κεφαλαίου καθ' όλη τη διάρκεια της ρύθμισης. Ειδικότερα:
 - Στις περιπτώσεις συγκέντρωσης οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και κάρτες με λήψη εμπράγματης εξασφάλισης, παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης με αρχική περίοδο καταβολής μειωμένης δόσης σε συνδυασμό με ευνοϊκό επιτόκιο. Ειδικά για τις στεγαστικές / καταναλωτικές οφειλές με υφιστάμενη εμπράγματη εξασφάλιση, μέσω του προγράμματος ρύθμισης οφειλών «Μακροπρόθεσμη λύση με πάγωμα» («Split & Freeze»), διαμορφώνεται ένα μακροπρόθεσμο βιώσιμο πλάνο αποπληρωμής. Επιπρόσθετα, στο πρόγραμμα αυτό παρέχεται επιβράβευση της ομαλής εξυπηρέτησης του δανείου κατά τη ρύθμιση, υπό τη μορφή σταδιακής διαγραφής κεφαλαίου.

- Για τη ρύθμιση με ενοχικές εξασφαλίσεις που απορρέουν από προϊόντα καταναλωτικής πίστης και πιστωτικές κάρτες, παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης με αρχική περίοδο καταβολής μειωμένης δόσης, σε συνδυασμό με ευνοϊκό επιτόκιο και μετά τον Σεπτέμβριο 2018 προσφέρεται το πρόγραμμα «Διαχωρίζω & Διευθετώ».
- Για τις οφειλές από πιστοδοτήσεις προς ατομικές επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες με κύκλο εργασιών μέχρι € 2,5 εκατ., παρέχεται η δυνατότητα ρύθμισης με έκπτωση επιτοκίου σε ποσοστό έως 100% για τα πρώτα έτη της ρύθμισης, υπό την προϋπόθεση ενημερότητας, με σκοπό την ταχύτερη αποπληρωμή κεφαλαίου. Επίσης, από τον Αύγουστο του 2018, για τη ρύθμιση των εν λόγω οφειλών προσφέρεται επιπρόσθετα και το προαναφερόμενο πρόγραμμα «Διαχωρίζω & Διευθετώ».

Σημειώνεται τέλος, ότι οι άνεργοι δανειολήπτες που εντάσσονται στα προγράμματα ρύθμισης οφειλών τυγχάνουν ειδικής αντιμετώπισης, τόσο σε ό,τι αφορά το τιμολόγιο (απαλλαγή από δαπάνες) όσο και ως προς τη δόση αποπληρωμής.

- Με τον 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, 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. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα έχει εναρμονιστεί με το εν λόγω θεσμικό πλαίσιο.



ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ i-BANK

Η συνεχής αναβάθμιση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης i-bank αποτελεί βασικό στρατηγικό πυλώνα της Εθνικής Τράπεζας.

i-bank
NBG GROUP

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ



9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ,
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



Δείκτης
Τράπεζας

Τα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης i-bank της Τράπεζας

Το i-bank επικεντρώνεται στην πελατοκεντρική εξυπηρέτηση μέσα από εξελιγμένα ψηφιακά δίκτυα, διαθέσιμα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, από οπουδήποτε, μέσω τηλεφώνου -σταθερού ή κινητού-, internet, ATM και APS.



- Το δίκτυο των 1.467 ATMs σε όλη την Ελλάδα.
- Το i-bank internet, phone και mobile banking

Και το 2018 συνεχίστηκε η αύξηση της χρήσης του i-bank internet και i-bank mobile banking της Τράπεζας. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες των ηλεκτρονικών καναλιών i-bank internet και mobile banking προσέγγισαν τα 2 εκατομμύρια, σημειώνοντας αύξηση 22%, ενώ οι ενεργοί χρήστες

αυξήθηκαν κατά 27%. Οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω του i-bank internet banking αυξήθηκαν πάνω από 10% το 2018 σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω i-bank mobile banking αυξήθηκαν κατά 74%. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκολύνουν όλο το εύρος των πελατών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας.

• i-bank Pay

Το i-bank Pay αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών και εισπράξεων μέσω κινητού, το οποίο είναι συνδεδεμένο και με το πρόγραμμα επιβράβευσης της Τράπεζας go4more. Μέσω της εφαρμογής i-bank Pay οι χρήστες μπορούν να αποστέλλουν ποσά σε φίλους από τον τηλεφωνικό τους κατάλογο ή το Facebook (Person to Person Payments), χωρίς να γνωρίζουν αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, αλλά και να πραγματοποιούν πληρωμές σε εμπόρους και επιχειρήσεις (Person to Business Payments) με τέσσερις πρωτοποριακούς τρόπους: στο i-bank POS του εμπόρου μέσω QR code, στο κινητό / tablet του εμπόρου, στο ταμειακό του σύστημα μέσω της ειδικής συσκευής i-bank connector, αλλά και σε e-shops μέσω της υπηρεσίας i-bank Pay e-commerce.

i-bank
NBG GROUP

Pay

Επιπλέον, η εφαρμογή επιτρέπει την πραγματοποίηση δωρεών μέσω κινητού σε Κοινωνικά Ιδρύματα, Φορείς και Οργανισμούς, επιλέγοντας δράσεις για συνανθρώπους μας που έχουν ανάγκη. Με εξαιρετικό UI/UX, συνεχείς βελτιώσεις της εφαρμογής και στοχευμένες προσφορές μέσα στο 2018, το **i-bank Pay** σημείωσε αύξηση συναλλαγών **136%** και διακρίθηκε σε διεθνή βραβεία καινοτομίας.

Συγκεκριμένα, το i-bank Pay κέρδισε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία «Best Mobile Payments Initiative» στα διεθνή βραβεία «Banking Technology Awards 2018», καθώς και έπαινο «highly commended» στην ίδια κατηγορία στα βραβεία «Paytech Awards 2018», τα οποία διοργανώθηκαν στο Λονδίνο από τον διεθνούς φήμης οργανισμό Informa.



- Το δίκτυο πληρωμών λογαριασμών τρίτων σε σημεία μικρής λιανικής, **i-bank Pay Spot**

Το 2018 σημειώθηκε αύξηση συναλλαγών **23%** και στο δυναμικό δίκτυο σημείων μικρής λιανικής σε όλη την Ελλάδα που υποστηρίζουν την υπηρεσία i-bank Pay Spot, για εύκολη και γρήγορη εξόφληση περισσότερων από 150 ειδών λογαριασμών για πληρωμές Δημοσίου και οργανισμών. Το δίκτυο αριθμεί **1.500** σημεία και επεκτείνεται διαρκώς.

- Τα **143** κέντρα αυτόματων πληρωμών (**Automated Payment Systems – APS**). Το 2018 το δίκτυο των APS επεκτάθηκε σε **10** επιπλέον νέες θέσεις, σε σχέση με το 2017 (θετική μεταβολή κατά **7,5%**).
- Τα **6** καταθετικά μηχανήματα, που εγκαταστάθηκαν εντός του 2018 σε εταιρικούς πελάτες, στο πλαίσιο της νέας υπηρεσίας Παροχής Συστήματος Διαχείρισης Εισπράξεων για τη διαχείριση των εισπράξεών τους σε μετρητά.



i-bank Stores

Η Εθνική Τράπεζα, πρώτη στην Ελλάδα και από τις πρώτες σε παγκόσμιο επίπεδο, δημιούργησε το 2011 ένα πρωτοποριακό concept store, το **i-bank store**. Το 2018 λειτουργούσαν οκτώ i-bank stores, τέσσερα στην Αθήνα (στην Πλατεία

Συντάγματος, στα Εμπορικά Κέντρα «The Mall Athens», «Athens Metro Mall» και στην Κηφισιά), δύο στη Θεσσαλονίκη (στην πλατεία Αριστοτέλους και στο «Mediterranean Cosmos») ένα στη Λάρισα και ένα στην Ξάνθη.

Τα i-bank stores είναι πολυχώροι ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου οι επισκέπτες μπορούν όχι μόνο να εξοικειωθούν με τη χρήση των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας 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 Pay, ATM, APS, SSK), αλλά και να διασκεδάσουν και να ενημερωθούν σε διαδραστικές επιφάνειες και οθόνες προβολής περιεχομένου. Τα i-bank stores προσελκύουν ολοένα και περισσότερο το ενδιαφέρον του κοινού, καθώς μέσα στο 2018 οι επισκέψεις προσέγγισαν το 1,5 εκατομμύριο.

Το 2018 το i-bank store Συντάγματος έλαβε **Βραβείο Gold** στο πλαίσιο του Θεσμού «Commercial Interiors Awards 2018/2019».

i-bank Statements

Με την υπηρεσία i-bank statements οι χρήστες του i-bank internet banking μπορούν να βλέπουν και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τους καταθετικούς λογαριασμούς πρώτης ζήτησης και τους λογαριασμούς στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων και των πιστωτικών τους καρτών, καθώς και των επενδυτικών προϊόντων τους στην Εθνική Τράπεζα.

Αντικαθιστώντας τα φυσικά αντίγραφα των τριμηνιαίων και μηνιαίων λογαριασμών με ηλεκτρονικά αντίγραφα i-bank statements, η Τράπεζα συνεισφέρει έμπρακτα και ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος. Ήδη μέσα στο έτος, μέσω της υπηρεσίας i-bank statements, αντικαταστάθηκαν περισσότερα από μισό εκατομμύριο έντυπα statements λογαριασμών δανείων και καρτών με ηλεκτρονικά.

Πρόσβαση στα Προϊόντα και τις Υπηρεσίες της Τράπεζας από Ειδικές Μη προνομιούχες Πληθυσμιακές Ομάδες

Η Τράπεζα από το 2003 φροντίζει για την προμήθεια ATMs, τα οποία πληρούν τα ADA Standards (καταλληλότητα για χρήση από ΑμΕΑ), ώστε να διευκολύνει τη βελτίωση της πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες. Σήμερα, το σύνολο των ATMs (1.467) του δικτύου της Τράπεζας πληροί τα ADA Standards.



άμεση ειδοποίηση για τις κινήσεις λογαριασμών και καρτών μέσω e-mail & SMS

- τρία πακέτα επιλογών
- ευελιξία στην ενημέρωση
- ασφάλεια στις συναλλαγές σας

Μάθετε περισσότερα



Ασφαλείς Συναλλαγές στο Διαδίκτυο με Χρήση Καρτών

Οι χρήστες καρτών εκδόσεως της Τράπεζας απολαμβάνουν ένα επιπλέον επίπεδο ασφαλείας κατά τη διενέργεια συναλλαγών μέσω διαδικτύου. Συγκεκριμένα, οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών MasterCard ή VISA μπορούν να εγγραφούν εύκολα, γρήγορα και εντελώς δωρεάν στην υπηρεσία MasterCard® SecureCode™ / Verified by VISA. Στη συνέχεια, για την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους στο διαδίκτυο, καταχωρούν έναν Μοναδικό Προσωπικό Κωδικό Ασφαλείας, που οι ίδιοι οι κάτοχοι έχουν δημιουργήσει.



Όσον αφορά τη διενέργεια συναλλαγών με χρήση χρεωστικών καρτών, για την ολοκλήρωσή τους απαιτείται η χρήση ενός μοναδικού κωδικού (One Time Password), που αποστέλλεται άμεσα στον κάτοχο, κάθε φορά που αυτός επιχειρεί μια ηλεκτρονική συναλλαγή, είτε μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση του πελάτη, είτε μέσω SMS στο κινητό τηλέφωνο που ο πελάτης έχει δηλώσει. Με τον τρόπο αυτό, αποτρέπεται η κακόβουλη χρήση της κάρτας του πελάτη από τρίτο, μη εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.

i-bank Social Media

i-bank: Το 2018 οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank συνεχίζουν να διατηρούν παρουσία στο δημοφιλές μέσο κοινωνικής δικτύωσης Facebook (/ibanknbg), με στόχο τη διατήρηση και περαιτέρω ανάπτυξη διαδραστικών σχέσεων επικοινωνίας και εμπιστοσύνης με την πελατεία. Οι φίλοι του i-bank ενημερώνονται για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Τράπεζας και τη συμβολή τους στη βελτίωση της καθημερινότητας, μαθαίνουν νέα από τον χώρο της τεχνολογίας, της καινοτομίας, της νεανικής επιχειρηματικότητας, ενημερώνονται για τις δράσεις του προγράμματος NBG Business Seeds, του Διαγωνισμού «Καινοτομίας και Τεχνολογίας», καθώς και του προγράμματος επιχειρηματικής επιτάχυνσης be innovative, συμμετέχουν σε διαγωνισμούς με πλούσια δώρα και λαμβάνουν άμεσα απάντηση σε ερωτήσεις και σχόλιά τους. Μέχρι το τέλος του 2018 οι fans του i-bank στο Facebook ξεπέρασαν τους 39.000, οι οποίοι ανήκουν κατά πλειοψηφία στις ηλικιακές ομάδες 25-34 και 35-44.



LinkedIn: Το 2018 συνεχίστηκε με ακόμη μεγαλύτερη δυναμική και η παρουσία της εταιρικής σελίδας της Τράπεζας στο επαγγελματικό κοινωνικό δίκτυο [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/nationalbank-of-greece) (<https://www.linkedin.com/company/nationalbank-of-greece>) με σκοπό την ενίσχυση της εταιρικής της εικόνας, της φήμης και κύρους της με το κοινό των επαγγελματιών, επιχειρηματιών και στελεχών που απαρτίζουν το δίκτυο αυτό. Πλέον, περισσότεροι από 34.000 followers ακολουθούν την σελίδα και αλληλοεπιδρούν με το περιεχόμενό της, που περιλαμβάνει μεταξύ άλλων θέματα σχετικά με δράσεις και πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Έρευνες και Μελέτες, προγράμματα ενίσχυσης της Καινοτομίας, του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, των νεοφυών επιχειρήσεων καθώς και υπηρεσίες / προϊόντα της Τράπεζας. Το 2018, η επίσημη σελίδα της Τράπεζας στο δίκτυο διακρίθηκε στον παγκόσμιο διαγωνισμό LinkedIn Marketing Awards ως «LinkedIn nominee for Best B2B Thought Leadership Content». Τέλος, διατηρείται η δυνατότητα για το προσωπικό της Τράπεζας, να επισκέπτεται τη σελίδα και μέσω του εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου (intranet), προκειμένου να ενημερώνεται για όλες τις νέες πρωτοβουλίες και δράσεις της Τράπεζας, αλλά και να παρακολουθεί τις εξελίξεις που αφορούν στον επαγγελματικό τομέα ενδιαφέροντός του.

Twitter και YouTube: Και το 2018, η Τράπεζα διατηρεί εταιρικό λογαριασμό σε [Twitter](#) και [YouTube](#).

Το Πρόγραμμα Συνολικής Επιβράβευσης go4more διατήρησε την παρουσία του στο δημοφιλές κοινωνικό δίκτυο [Facebook](#) ([/go4more.gr](#)) με στόχο αφενός την ενίσχυση της προβολής του προγράμματος και αφετέρου τη δημιουργία μίας «ζωντανής κοινότητας φίλων». Οι φίλοι του go4more ενημερώνονται μέσω της εν λόγω σελίδας για τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που το go4more προσφέρει στα μέλη του, καθώς και τις τακτικές και έκτακτες προσφορές του προγράμματος, συμμετέχουν σε κληρώσεις και διαγωνισμούς με πλούσια δώρα και λαμβάνουν άμεσα απάντηση σε ερωτήσεις και σχόλιά τους. Να σημειωθεί ότι η σελίδα του go4more με το κλείσιμο του έτους ξεπέρασε τους 45.000 φίλους, μέγεθος που την καθιστά την πιο δημοφιλή σελίδα μεταξύ των προγραμμάτων επιβράβευσης στον τραπεζικό χώρο.

Δράση «Δείξ' τους»

Η Εθνική Τράπεζα και το 2018 συνέχισε τη δράση «Δείξ' τους», η οποία διακηρύττει ότι όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας- πρέπει και μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές τεχνολογίες. Με τους κύκλους μαθημάτων «Δείξ' τους», που διοργανώθηκαν σε συνεργασία με την οργάνωση εθελοντών Ethelon, μεταδόθηκαν ψηφιακές γνώσεις σε δεκάδες «μαθητές» ηλικίας άνω των 50 ετών. Μέσα από τη δράση «Δείξ' τους» μεταδίδεται το μήνυμα στους νέους ότι αξίζει να αφιερώσουν λίγο από τον χρόνο τους για να δείξουν σε ένα μεγαλύτερο σε ηλικία την αξία της χρήσης του διαδικτύου.



Αποδοχή και Εκκαθάριση Συναλλαγών με Κάρτες Πληρωμής

Η Εθνική Τράπεζα, συνεπής στη μακρόχρονη ιστορία της, βρίσκεται πάντα δίπλα στις επιχειρήσεις και τους επιτηδευματίες, προσφέροντάς τους σύγχρονες και αξιόπιστες λύσεις στον τομέα της αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες πληρωμών. Οι συνεργάτες της Τράπεζας στο [i-bank POS](#) έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν από μία ευρεία γκάμα επιτραπέζιων και φορητών τερματικών συσκευών, για κάθε τους ανάγκη. Σήμερα όλες οι συσκευές i-bank POS διαθέτουν σύνδεση μέσω TCP/IP για μεγαλύτερη ταχύτητα, αποδέχονται ανέπαφες συναλλαγές, και συνοδεύονται από διαρκή, εξειδικευμένη υποστήριξη.

Ακόμη, οι επιχειρήσεις μπορούν να επιλέξουν τον τρόπο απόκτησης που ταιριάζει σε αυτές, μέσα από ευέλικτα πακέτα αγοράς και μίσθωσης. Η Τράπεζα προσφέρει επιπρόσθετα πλήθος υπηρεσιών αξίας, οι οποίες διευκολύνουν τον συνεργάτη και ενισχύουν την εικόνα και την ανταγωνιστικότητά του, όπως δυνατότητα εγγυημένων κρατήσεων, ταχυδρομικών και τηλεφωνικών παραγγελιών, πωλήσεις με άτοκες δόσεις, προεξόφληση ατόκων δόσεων, συμμετοχή στο πρόγραμμα συνολικής επιβράβευσης go4more, κ.ά. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει και στην υπηρεσία i-bank [e-commerce](#), η οποία προσφέρει στις επιχειρήσεις με ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop) τη δυνατότητα να αποδέχονται με απόλυτη ασφάλεια πληρωμές με πιστωτικές, χρεωστικές ή προπληρωμένες κάρτες, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Μέσω του i-bank POS και του i-bank e-commerce, η Εθνική Τράπεζα πρωτοπορεί, προσφέροντας ευελιξία απόκτησης, ανταγωνιστικές προμήθειες εκκαθάρισης συναλλαγών, ειδική προμήθεια εκκαθάρισης μικρών συναλλαγών σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, διαρκή υποστήριξη, και τις πλέον πρόσφατες τεχνολογίες ταχύτητας και ασφάλειας.

4^{ος} Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα για το Προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας

Διενεργήθηκε ο 4^{ος} Διαγωνισμός Καινοτομίας i-δέα για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας, ο οποίος ολοκληρώθηκε στις 14 Απριλίου 2018, στο πλαίσιο του οποίου υποβλήθηκαν και αξιολογήθηκαν 94 ιδέες.

Στηρίζοντας την Καινοτομία και Τεχνολογία:

Πρόγραμμα Στήριξης Επιχειρηματικότητας NBG Business Seeds

Η Εθνική Τράπεζα, το 2010, δημιούργησε τον Διαγωνισμό Καινοτομίας και Τεχνολογίας. Τον Ιούνιο 2014, ως εξέλιξη του διαγωνισμού, συστάθηκε το πρόγραμμα [NBG Business Seeds](#) για την ενίσχυση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας και τη δημιουργία δυναμικών εξωστρεφών επιχειρήσεων, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας και στη δημιουργία θέσεων εργασίας, ανεξάρτητα από το στάδιο ωρίμανσής τους.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

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 NBG Business Seeds είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα στήριξης της καινοτόμου και εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας. Το πρόγραμμα NBG Business Seeds υλοποιεί δράσεις:

- Ανάδειξης και προβολής καινοτόμων ιδεών και έργων μέσα από τον θεσμό του ετήσιου Διαγωνισμού «Καινοτομίας και Τεχνολογίας». Στα οκτώ χρόνια διεξαγωγής του Διαγωνισμού έχουν υποβληθεί 3.060 προτάσεις από 5.120 συμμετέχοντες. Στον έβδομο Διαγωνισμό συμμετείχαν 638 άτομα, ενώ κατατέθηκαν 361 ατομικές και ομαδικές προτάσεις.
- Εκπαίδευσης και καθοδήγησης ομάδων, σε συνεργασία με τα μεγαλύτερα πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας και θεσμικούς φορείς παροχής υποδομών και δικτύωσης, σε συνεργασία με ελληνικούς και ξένους οργανισμούς, θερμοκοιτίδες και συμβουλευτικές εταιρείες παγκοσμίου κύρους.
- Οικονομικής ενίσχυσης νεοφυών εταιρειών, μέσω εξειδικευμένων χρηματοδοτικών εργαλείων, άμεσης συμμετοχής στο μετοχικό τους κεφάλαιο, αλλά και αξιοποίησης συνεργειών με τα επενδυτικά funds συμμετοχής ευρωπαϊκών και διεθνών κεφαλαίων για την ενίσχυση του ελληνικού οικοσυστήματος καινοτομίας.

Συμμετοχές Equifund

Το 2018, η Εθνική Τράπεζα ολοκλήρωσε τις συμμετοχές της ως ιδιώτης επενδυτής (Limited Partner) σε τέσσερις επιλεγμένες εταιρείες κεφαλαίου επιχειρηματικών συμμετοχών το πλαίσιο του Equifund Fund of Funds. Η συνολική επένδυση κατατάσσει την Εθνική Τράπεζα ως τον δεύτερο μεγαλύτερο ιδιώτη επενδυτή μετά το EIF.

Χρηματοδοτήσεις NBG Business Seeds

Πέραν των παραπάνω συμμετοχών, το NBG Business Seeds ενέκρινε επανεπενδύσεις στο εταιρικό κεφάλαιο των εταιρειών Fieldscale και Insybio συνολικού ποσού € 170.000. Ακόμη, δόθηκαν € 49.000 ως βραβεία στους δέκα νικητές του 8ου Διαγωνισμού Καινοτομίας και Τεχνολογίας (ο πρώτος νικητής παίρνει € 20.000), καθώς και εκτενή προβολή στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Συνολικά το πρόγραμμα στα τέσσερα έτη λειτουργίας του έχει χρηματοδοτήσει με € 6,05 εκατ., ήτοι € 2,45 εκατ. εγκεκριμένες συμμετοχές στο μετοχικό κεφάλαιο δεκατριών εταιρειών, € 3,21 εκατ. δανεισμός έξι εταιρειών και € 392.000 σε βραβεία στις 80 νικήτριες εταιρείες των διαγωνισμών Καινοτομίας και Τεχνολογίας.

Συγκεντρωτικά στοιχεία εταιρειών προγράμματος

Οι 41 εταιρείες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα NBG Business Seeds έχουν δεχθεί € 33,9 εκατ. επενδύσεις. Ο τζίρος τους το 2017 ανήλθε στα € 38,4 εκατ. ενώ απασχολούν 5.948 εργαζόμενους. Από τις εταιρείες αυτές, στις οποίες η Τράπεζα συμμετέχει στο εταιρικό κεφάλαιο, η Conne έχει ξεκινήσει δραστηριότητα στην Πολωνία σε συνεργασία με την T-Mobile και την NOKIA, η Giaola διαχειρίζεται το 11888 της Cosmote και η Insybio με τη συνδρομή του International

Accelerator έχει μεταφέρει την έδρα της στις Ηνωμένες Πολιτείες και ολοκληρώνει νέο γύρο χρηματοδότησης. Οι εταιρείες Mist.io και Fieldscale επίσης είναι σε διαδικασία ολοκλήρωσης νέων γύρων χρηματοδότησης. Σημειωτέον ότι όλες οι χρηματοδοτήσεις της Τράπεζας στο πρόγραμμα με δανεισμό εξυπηρετούνται.

Προσφορά προς νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις

Η Εθνική Τράπεζα μέσα στο 2018 ξεκίνησε να προσφέρει ειδικά τραπεζικά προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες καινοτόμων επιχειρήσεων και μία σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση των καθημερινών τους συναλλαγών. Η προσφορά αφορά λύσεις για το e-commerce ανέξοδα για το πρώτο έτος, λύσεις χρηματοδότησης και εμβασμάτων εσωτερικού και εξωτερικού. Προτείνονται επίσης λογαριασμοί όψεως και επαγγελματικός λογαριασμός σε ξένο νόμισμα, χρήση των εναλλακτικών δικτύων, καθώς και σύγχρονα πακέτα ασφάλισης για την κάλυψη ηλεκτρονικών και διαδικτυακών κινδύνων.

Συνεργασίες NBG Business Seeds

Για μια ακόμη χρονιά συνεχίστηκε η συνεργασία του προγράμματος με μέλη ΔΕΠ από 11 πανεπιστήμια για την αξιολόγηση των 361 προτάσεων του 8^{ου} Διαγωνισμού Καινοτομίας και Τεχνολογίας. Πρόκειται για τα: Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πανεπιστήμιο Πατρών, Πανεπιστήμιο Κρήτης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας και Πολυτεχνείο Κρήτης. Παράλληλα συνεχίστηκε η συνεργασία με τους διαγωνισμούς: Διεθνής φοιτητικός διαγωνισμός Ennovation, 3^{ος} Επιχειρηματικός Διαγωνισμός του Ανοικτού Πανεπιστημίου και του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος «Ανοικτοί Επιχειρηματικοί Ορίζοντες», Διαγωνισμός Imagine Cup Microsoft, Διαγωνισμός Ψηφιακής Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας / StartUp.

Δράσεις σε Αθήνα και Περιφέρεια

Πραγματοποιήθηκαν κλειστές συναντήσεις καθοδήγησης με τις εταιρείες του προγράμματος και τις συνεργαζόμενες εταιρείες Microsoft, IATI, Grant Thornton, McKinsey, KEMEL, Amazon, Census, Watson, Farley and Williams.

Πέραν των νικητών του 8^{ου} διαγωνισμού υποστηρίχθηκαν 134 ομάδες με 251 συμμετέχοντες, είτε με κλειστές συναντήσεις καθοδήγησης, είτε με τη συμμετοχή τους σε τριήμερα εργαστήρια που διοργανώθηκαν στην Αθήνα σε συνεργασία με το ACEin του Οικονομικού Πανεπιστημίου, στη Θεσσαλονίκη σε συνεργασία με το OK!Thess και το ΑΠΘ, στην Πάτρα σε συνεργασία με το Επιμελητήριο Αχαΐας, τη Mindspace, Orange Grove και Pos4Work και στο Ηράκλειο σε συνεργασία με το ITE, το δίκτυο Πράξη και την Bizrupt.

Νέες συνεργασίες

Το 2018 η Τράπεζα καλωσόρισε στους συνεργάτες του Προγράμματος NBG Business Seeds το Ίδρυμα Ωνάση και τις εταιρείες PWC, KiNNO και InnoEnergy. Επίσης, υποδέχθηκε στο Πρόγραμμα τις εταιρείες Kalepso, Think Silicon, Plexscape, Travel12, Plustic και Delivery.gr. Εκτός της διαγωνιστικής φάσης και της βράβευσης των προτάσεων, το πρόγραμμα NBG Business Seeds δίνει έμφαση στην υποστήριξη της υλοποίησης ιδεών που έχουν διακριθεί.

Σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, επιλεγμένες ομάδες παρακολουθούν τα εκπαιδευτικά προγράμματα «Διοίκηση και ανάπτυξη βιώσιμων καινοτόμων start ups» και «Entrepreneurship boot camp» του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Επιπλέον, αποκτούν πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσίες και προϊόντα των Amazon, Microsoft, Facebook και υπηρεσίες e-commerce.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται:

- Σε δράσεις καθοδήγησης σε συνεργασία με τις Amazon, Microsoft, Facebook, Google, Cencus, Grant Thornton, McKinsey, PWC, Watson Farley and Williams, το Israel Advanced Technology Industries (IATI), το Κέντρο Εθελοντών Μάνατζερ Ελλάδος, το Higgs, το Ίδρυμα Ωνάση, το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
- Στη συνδιοργάνωση εκδηλώσεων «Match & Develop a start up» σε συνεργασία με το Athens Center for Entrepreneurship and Innovation, το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (ITE), το OKThess! και το PatrasIQ
- Σε πρωτοβουλίες δικτύωσης σε συνεργασία με την Endeavor Greece και το Ελληνο-Αμερικανικό Επιμελητήριο

Έμφαση δίνεται και στην καθοδήγηση των ομάδων από τα στελέχη της Εθνικής Τράπεζας, με επαγγελματική εμπειρία άνω των είκοσι ετών και σε διαφορετικούς κλάδους, τα οποία είναι έτοιμα να παρέχουν στοχευμένες λύσεις για τη βελτίωση κάθε καινοτόμου προσπάθειας. Με αρχικό προϋπολογισμό € 15 εκατ., το πρόγραμμα «NBG Business Seeds» παρέχει και οικονομική στήριξη στις νεοφυείς επιχειρήσεις που συμμετέχουν σε αυτό, μέσω διαφορετικών μορφών χρηματοδότησης, που καλύπτουν τις ανάγκες τους στα τρία βασικά στάδια τους: Δημιουργία και πρώτα βήματα, ωρίμανση και εξωστρέφεια.

Οι μορφές οικονομικής υποστήριξης που παρέχει το πρόγραμμα «NBG Business Seeds» είναι:

- Equity Financing, με συμμετοχή στο εταιρικό κεφάλαιο
- Δάνεια ειδικού σκοπού για ανάπτυξη δραστηριότητας
- Ομολογιακά δάνεια μετατρέψιμα σε μετοχές
- Εξέυρεση χρηματοοικονομικών λύσεων και χρηματοδότησης μέσω παγκόσμιας εμβέλειας venture capitals funds και άλλους επενδυτές
- Στοχευμένες δράσεις οικονομικής στήριξης υλοποιούνται και σε συνεργασία με τον οργανισμό The People's Trust

Διεθνείς συνεργασίες

Για τρίτη χρονιά το Πρόγραμμα NBG Business Seeds συμμετείχε ως εθνικός εκπρόσωπος στο διεθνές συνέδριο «Crowd Dialog Europe 2018», που έλαβε χώρα στο Αυστριακό Κοινοβούλιο στη Βιέννη. Το Πρόγραμμα τέθηκε επικεφαλής εθνικής αντιπροσωπίας, την οποία αποτελούσαν μέλη από τον ακαδημαϊκό χώρο, φορείς, χρηματοοικονομικά ιδρύματα, καθώς και ερευνητικά κέντρα.

NBG Business Seeds

Συνεργαζόμαστε με θεσμικούς φορείς, ελληνικούς και ξένους οργανισμούς, Venture Capital Funds, πανεπιστήμια, Ερευνητικά κέντρα, θερμοκοιτίδες και συμβουλευτικές εταιρείες

Logos of partners: Microsoft, EKT, HIGGS, PWC, Amazon, Grant Thornton, CENSUS, WFW, McKinsey & Company, ENDEAVOR GREECE, IATI, EKETA, ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ-ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ (ΕΚΦΕ), Αμερικανικό Κολλέγιο Ελλάδας, Patras IQ, OKThess!, powered by, FbStart, ONASSIS CULTURE, ITEE, ISEB, IKEMCA.

[Μάθετε περισσότερα](#)

Συνεχίστηκε η συνεργασία του Προγράμματος με την Ισραηλινή πρεσβεία και το IATI (Israel Advanced Technology Industries) και διοργανώθηκαν δύο συναντήσεις στην Αθήνα με ομάδες του NBG Business Seeds και στελέχη εταιρειών και φορέων του Ισραήλ. Για δεύτερη χρονιά, εταιρείες του Προγράμματος συμμετείχαν με επιτυχία στο Reload Greece στο Λονδίνο, ενώ το 2018 η εταιρεία Cubes Coding κέρδισε το βραβείο κοινού.

Fintech hackathon και Πρόγραμμα Επιχειρηματικής Επιτάχυνσης «be finnovative»

Το Πρόγραμμα «be finnovative» είναι ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης για ομάδες και startups που αναπτύσσουν καινοτόμες ιδέες στο πεδίο της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (fintech). Μέσα σε ένα εξάμηνο οι ομάδες που επιλέγονται έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν γνώσεις, εμπειρίες και δυνατότητες δικτύωσης με σημαντικά στελέχη της αγοράς, αλλά και πρόσβαση σε γραφειακές και άλλες τεχνολογικές υποδομές, ώστε να πετύχουν σημαντική ωρίμανση των ιδεών τους.

Στις 17 Μαΐου 2018 ολοκληρώθηκε με το DEMO DAY, στο κτήριο της οδού Πειραιώς 74, ο 2ος κύκλος του προγράμματος «be finnovative», όπου και οι οκτώ (8) συμμετέχουσες ομάδες παρουσίασαν σε κριτική επιτροπή και εκπροσώπους από VC's το επιχειρηματικό τους μοντέλο, όπως αυτό είχε ωριμάσει κατά τη διάρκεια του εξάμηνου προγράμματος «be finnovative».

Το τριήμερο 31 Νοεμβρίου – 2 Δεκεμβρίου 2018 πραγματοποιήθηκε από την Εθνική Τράπεζα με μεγάλη επιτυχία ο διαγωνισμός «NBG i-bank #fintech3 crowdhackathon» με την υποστήριξη της εταιρείας καινοτομίας Crowdpolicy. Ο διαγωνισμός, που διεξήχθη στον χώρο του «be finnovative» στο κτήριο της οδού Πειραιώς 74, αφορά την ανάπτυξη καινοτόμων και χρήσιμων εφαρμογών, καθώς και επιχειρηματικών μοντέλων στο πεδίο των τεχνολογιών οικονομικών συναλλαγών (FinTech), παράγοντας αξία για χρήστες και επιχειρήσεις.

Στο «#fintech3 crowdhackathon», η Εθνική Τράπεζα έδωσε πρόσβαση στα API (Application Programming Interface), προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να τα χρησιμοποιήσουν για την ανάπτυξη των εφαρμογών τους. Στο πλαίσιο του «NBG i-bank #fintech3 crowdhackathon» διαγωνίστηκαν συνολικά 20 ομάδες, από τις οποίες 12 παρουσίασαν τις ιδέες τους την Κυριακή 2 Δεκεμβρίου 2018. Μέσα σε χρονικό πλαίσιο 36 περίπου ωρών, και με τη βοήθεια από 62 μέντορες, οι 33 εκ των οποίων από την Εθνική Τράπεζα, οι ομάδες ανέπτυξαν εφαρμογές ή επιχειρηματικές λύσεις καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα θεματικών ενοτήτων. Βραβεύτηκαν οι δύο καλύτερες ιδέες ενώ λόγω του υψηλού επιπέδου των εφαρμογών, η κριτική επιτροπή αποφάσισε για όλες τις ομάδες να συμμετέχουν απευθείας στο selection day για τον 3ο κύκλο του προγράμματος επιχειρηματικής επιτάχυνσης «be finnovative». Μέσα από το εργαστήριο καινοτομίας «be finnovative» και το crowdhackathon, η Εθνική Τράπεζα στηρίζει πρωτοβουλίες, ομάδες και εταιρείες στο χώρο του FinTech (χρηματοοικονομική τεχνολογία), με στόχο να αναπτυχθούν νέες επιχειρήσεις και να ενισχυθεί η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα στη χώρα μας. Παράλληλα, δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για συστηματική συνεργασία της Εθνικής Τράπεζας με εταιρείες στο χώρο του FinTech, με στόχο τη δημιουργία νέων σύγχρονων προϊόντων και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και τη διάθεσή τους στο δίκτυο πελατών της. Ο 3ος κύκλος του προγράμματος «be finnovative» ξεκινάει στις 31 Ιανουαρίου 2019 και ολοκληρώνεται στις 13 Ιουνίου 2019 με τη διεξαγωγή ενός DEMO DAY.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ



Η κατανόηση των πελατών, η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες τους και η δημιουργία μιας μακράς και αποτελεσματικής σχέσης μαζί τους, είναι από τα βασικά κριτήρια για την επιτυχία και την ανάπτυξη της Τράπεζας.

Έτσι, η Διεύθυνση Τραπεζικής Ιδιωτών και η Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Δανείων Λιανικής, που έχουν ως αποστολή τους τη διαχείριση και την ανάπτυξη της πελατείας που εντάσσεται στο εύρος των δραστηριοτήτων λιανικής τραπεζικής:

- Ιδιωτών
- Premium Banking και
- Επιχειρήσεων (Business Banking)

εφαρμόζοντας την πελατοκεντρική φιλοσοφία και κουλτούρα ως στρατηγική επιλογή στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Κύριος στόχος του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας της Τράπεζας είναι:

- Η ολοκληρωμένη προσέγγιση των αναγκών του πελάτη
- Η παροχή κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών από συγκεκριμένο σημείο εντός του Καταστήματος μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών στελεχών και η ποιοτική εξυπηρέτηση

Στο ίδιο πλαίσιο δραστηριοποιούνται και οι Μονάδες:

- Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Μεγάλων Πελατών
- Διεύθυνση Τραπεζικής Μεγάλων Ομίλων και Επιχειρήσεων
- Διεύθυνση Τραπεζικής Μεσαίων Επιχειρήσεων
- Τομέας Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων
- Διεύθυνση Προϊόντων ΜμΕ και Δανείων Λιανικής
- Διεύθυνση Private Banking

Παράλληλα, οι Μονάδες Πληροφορικής της Τράπεζας και του Ομίλου διαθέτουν από το 2011 Πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM - Information Technology Service Management System) κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO/IEC 20000 και από το 2014 Πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS - Information Security Management System) κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO/IEC 27001, τα οποία ανανεώνονται ανά τριετία και η ισχύς τους επικυρώνεται, ετησίως, κατόπιν σχετικού ελέγχου από τους αρμόδιους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτικούς φορείς.

Πρωτοβουλίες μέσω των Ηλεκτρονικών Δικτύων: «Στεγαστικό Δάνειο σε 6 βήματα!»

Από τον Μάρτιο του 2016 είναι διαθέσιμος στη διαδικτυακή τοποθεσία της Τράπεζας ο νέος ηλεκτρονικός οδηγός «[Στεγαστικό Δάνειο σε 6 βήματα!](#)», που παρέχει στους υποψήφιους δανειολήπτες τη δυνατότητα σχηματισμού μίας γενικής εικόνας της όλης διαδικασίας χορήγησης στεγαστικού δανείου. Ο εν λόγω οδηγός λειτουργεί συμπληρωματικά με τον διαδικτυακό υπολογιστή δόσης (loan calculator), που είναι διαθέσιμος από τον Φεβρουάριο του 2015 και έχει ήδη προσελκύσει μεγάλο πλήθος υποψήφιων πελατών, με σχεδόν 108.000 επισκέψεις εντός του 2018.



Δίκτυο Καταστημάτων σε Αραιοκατοικημένες ή Οικονομικά Ασθενέστερες περιοχές

FS13

Το δίκτυο Καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας περιλάμβανε στις 31.12.2018, 460 Καταστήματα και 44 Γραφεία Συναλλαγών με ευρεία γεωγραφική κατανομή. Σε επίπεδο χώρας στις 31.12.2018 η Τράπεζα διέθετε το 24% περίπου του συνόλου των τραπεζικών Μονάδων (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών).

Στους 13 νομούς που χαρακτηρίζονται ως οικονομικά ασθενείς το μερίδιο φυσικής παρουσίας της Εθνικής Τράπεζας ανερχόταν στις 31.12.2018 στο 30% (στοιχεία EET, αρχείο HEBIC).



Σε οικονομικά ασθενείς περιοχές, το δίκτυο της Τράπεζας στις 31.12.2018 αριθμούσε 35 Μονάδες έναντι 37 Μονάδων στις 31.12.2017, ποσοστό 7% περίπου του δικτύου της (χωρίς ποσοστιαία μεταβολή έναντι του 2017), εκ των οποίων 30 Καταστήματα και πέντε Γραφεία Συναλλαγών. Η ως άνω διαφορά των δύο Μονάδων προέρχεται από συγχώνευση μίας Μονάδας στον Νομό Πρέβεζας και μίας Μονάδας στο Νομό Χίου.

Πέραν 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 στον σχετικό πίνακα. Σε κάποιες εξ αυτών των περιοχών μάλιστα (Μεγίστη, Οινούσσες, Αλόνησος, Σκύρος, Σκόπελος, Αντίπαρος) η Εθνική Τράπεζα είναι και η μοναδική τράπεζα με παρουσία. Στις εν λόγω αραιοκατοικημένες περιοχές στις 31.12.2018 το δίκτυο της Εθνικής Τράπεζας αριθμούσε 19 Μονάδες, ποσοστό 4% περίπου του δικτύου της, εκ των οποίων 17 Καταστήματα και δύο Γραφεία Συναλλαγών.

Στις 31.12.2018 το δίκτυο της Τράπεζας αριθμούσε 54 Μονάδες (Καταστήματα και Γραφεία Συναλλαγών), σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές, ήτοι 47 Καταστήματα και επτά Γραφεία Συναλλαγών.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει τοποθετήσει 41 off-site ATMs σε απομακρυσμένες / οικονομικά μειονεκτικές περιοχές, τόσο στην ηπειρωτική χώρα, όσο και σε νησιά (ποσοστό 5,74% έναντι του συνόλου των 714 off-site ATMs που διαθέτει), τόσο στην ηπειρωτική χώρα όσο και σε νησιά [στοιχεία: 31.12.2018]), από τα οποία 15 με δυνατότητα on-line real time κατάθεσης μετρητών.

Καθ' όλο το 2018, η Τράπεζα εφαρμόζε καθεστώς προνομιακής τιμολόγησης (μηδενικές προμήθειες) στις συναλλαγές μέσω ATMs άλλων Τραπεζών, τα οποία λειτουργούν στα μικρά νησιά Κάσος, Κύθνος, Αστυπάλαια και Παξοί, όπου η ίδια δεν έχει παρουσία, καλύπτοντας η ίδια το κόστος προμηθειών προς τη ΔΙΑΣ.

Ως μη προνομιούχες πληθυσμιακές ομάδες θεωρούνται από την Τράπεζα οι απομακρυσμένες γεωγραφικά περιοχές με μικρή πληθυσμιακή πυκνότητα.

Κατανομή off-site ATMs της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή δυσπρόσιτες περιοχές (31.12.2018)*

Νομός	Αριθμός off-site ATMs
Αρκαδίας	2
Αχαΐας	1
Βοιωτίας	1
Δωδεκανήσου	4
Έβρου	1
Ευβοίας	1
Ηρακλείου	1
Ιωαννίνων	1
Καβάλας	1
Κιλκίς	1
Κυκλάδων	9
Λακωνίας	1
Λέσβου	1
Λευκάδας	1
Μαγνησίας	2
Πειραιώς	2
Ροδόπης	1
Σάμου	4
Σερρών	1
Φθιώτιδος	0
Φωκίδας	1
Χανίων	2
Χίου	2
Σύνολο	41
Σύνολο off-site ATMs της Τράπεζας	714
Ποσοστό % του συνόλου των off-site ATMs της Τράπεζας	5,74

*Κατά το 2018, υπήρξε θετική μεταβολή σε σχέση με το 2017 κατά 0,82 % όσον αφορά στις περιοχές του παραπάνω πίνακα, παρά την αύξηση του πλήθους των off-site ATM κατά 6,57%.

**Κατανομή off-site ATMs σε Αραιοκατοικημένες ή Οικονομικά Ασθενέστερες Περιοχές,
ανά Γεωγραφική Περιφέρεια και κατ' αναλογία με τα αντίστοιχα Καταστήματα (31.12.2018)***

Διεύθυνση Θέσης ATMs - Περιφέρεια	Αριθμός ATMs	Αριθμός Καταστημάτων	Αναλογία %
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	3	20	15,00
Αττικής	2	171	1,17
Βορείου Αιγαίου	7	14	50,00
Δυτικής Ελλάδας	1	29	3,45
Δυτικής Μακεδονίας	0	11	0,00
Ηπείρου	1	14	7,14
Θεσσαλίας	2	23	8,70
Ιονίων Νήσων	1	9	11,11
Κεντρικής Μακεδονίας	2	69	2,90
Κρήτης	3	21	14,29
Νοτίου Αιγαίου	13	23	56,52
Πελοποννήσου	3	28	10,71
Στερεάς Ελλάδας	3	28	10,71
Γενικό άθροισμα	41	460	8,91

*Κατά το 2018, υπήρξε θετική μεταβολή της αναλογίας του συνολικού αριθμού των off-site ATMs της Τράπεζας σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενέστερες περιοχές προς τον συνολικό αριθμό των Καταστημάτων της, σε σχέση με το 2017, κατά 2,11%.



Σημεία Πρόσβασης σε ATMs ανά Γεωγραφική Περιοχή* (2018)

Γεωγραφικό Διαμέρισμα	Πλήθος ATMs 2018	Πλήθος ATMs 2017	Μεταβολή % ως προς το 2017
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	52	51	1,96
Αττικής	621	631	-1,58
Βορείου Αιγαίου	33	34	-2,94
Δυτικής Ελλάδος	89	87	2,30
Δυτικής Μακεδονίας	31	30	3,33
Ηπείρου	40	39	2,56
Θεσσαλίας	72	72	0,00
Ιονίων Νήσων	31	29	6,90
Κεντρικής Μακεδονίας	198	196	1,02
Κρήτης	75	74	1,35
Νοτίου Αιγαίου	85	78	8,97
Πελοποννήσου	72	70	2,86
Στερεάς Ελλάδος	68	69	-1,45
Γενικό Άθροισμα	1.467	1.460	0,48

*Η κατηγοριοποίηση των περιφερειών έγινε με γεωγραφικά κριτήρια, ταυτιζόμενη με την κατανομή του Υπουργείου Εσωτερικών και 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 (31.12.2018)*

Οικονομικά Ασθενείς Περιοχές (Νομοί)	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Ευρυτανίας	1	1	2
Λευκάδας	1	0	1
Γρεβενών	2	0	2
Φωκίδας	3	1	4
Καστοριάς	2	0	2
Σάμου	3	1	4
Θεσπρωτίας	3	0	3
Κεφαλλονιάς	3	1	4
Πρέβεζας	3	1	4
Χίου	4	0	4
Άρτας	1	0	1
Ζακύνθου	2	0	2
Φλώρινας	2	0	2
Σύνολο	30	5	35
Σύνολο χώρας	460	44	504
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	7%	11%	7%

*Ως οικονομικά ασθενείς περιοχές χαρακτηρίζονται οι Νομοί εκείνοι των οποίων ο χρησιμοποιούμενος εκ μέρους της Τράπεζας Δείκτης Οικονομικής Δραστηριότητας βρίσκεται στο κατώτερο τεταρτημόριο της κατάταξης των Νομών της Χώρας. Ο ανά Νομό Δείκτης Οικονομικής Δραστηριότητας, καταρτίστηκε με βάση το επίπεδο ΑΕΠ.

Κατανομή Καταστημάτων και Γραφείων Συναλλαγών της Τράπεζας σε Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά (απομονωμένες περιοχές) (31.12.2018)*

Ακριτικές Περιοχές και Μικρά Νησιά (Στοιχεία Δήμων)	Καταστήματα	Γραφεία Συναλλαγών	Πλήθος Μονάδων
Αλόνησος	1	0	1
Αντίπαρος	0	1	1
Ίος	1	0	1
Ιθάκη	1	0	1
Κέα	1	0	1
Κύθηρα	1	1	2
Μεγίστη	1	0	1
Μήλος	1	0	1
Οινούσσες	1	0	1
Πάτμος	1	0	1
Πόρος	1	0	1
Σαμοθράκη	1	0	1
Σίφνος	1	0	1
Σκόπελος	1	0	1
Σκύρος	1	0	1
Σπέτσες	1	0	1
Σύμη	1	0	1
Ύδρα	1	0	1
Σύνολο	17	2	19
Σύνολο χώρας	460	44	504
Ποσοστό ως προς το σύνολο των Μονάδων της Τράπεζας	4%	5%	4%

*Κατά το 2018, δεν υπήρξε μεταβολή σε σχέση με το 2017, όσον αφορά στους δήμους που περιλαμβάνονται στον παραπάνω πίνακα. Η φυσική παρουσία της Τράπεζας μειώθηκε κατά 1 Μονάδα (συγχώνευση 1 Γραφείου Συναλλαγών στη Μήλο).

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 ενός Γραφείου Συναλλαγών, για συναλλακτική διευκόλυνση της περιοχής.

Σύμφωνα με τις διαμορφούμενες συνθήκες στον Τραπεζικό χώρο και ευρύτερα στην αγορά και στην οικονομία η Εθνική Τράπεζα υλοποίησε εντός του 2018 μέρος του συνολικού πλάνου αναδιάρθρωσης, με στόχο τον εξορθολογισμό του Δικτύου της, σε εφαρμογή των δεσμεύσεων αναδιάρθρωσης που καθορίζονται για την Εθνική Τράπεζα από το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης το οποίο οι ελληνικές αρχές υπέβαλαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το οποίο εγκρίθηκε με την από 4.12.2015 απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ



Η Τράπεζα το 2009 συνέστησε Τομέα με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών, την καλύτερη επικοινωνία μαζί τους και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και τη διαρκή συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ο οποίος και υπάγεται οργανωτικά στη λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ο Τομέας είναι αρμόδιος για την άμεση ανταπόκριση στα παράπονα / καταγγελίες που υποβάλλονται, είτε απευθείας από την πελατεία της Τράπεζας, είτε μέσω Φορέων, τα οποία εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες.

Στο πλαίσιο αυτό έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν:

– **Για όλες τις Μονάδες της Τράπεζας:**

- Ηλεκτρονική φόρμα καταχώρησης παραπόνων στο ΣΕΠ

– **Για τους πελάτες:**

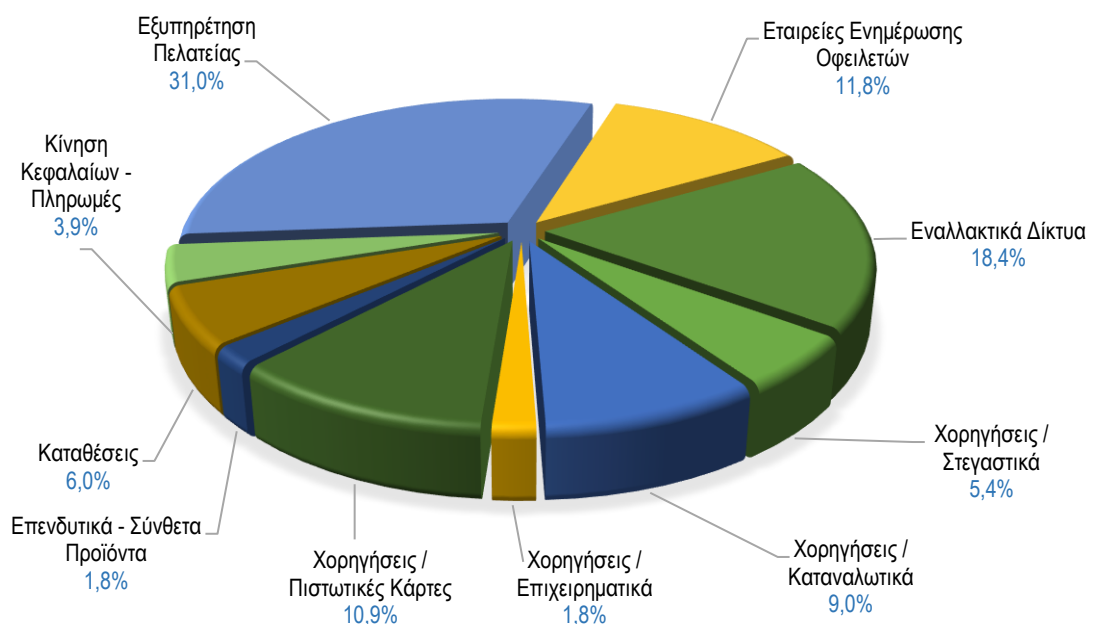
- Τηλεφωνική γραμμή
- Ηλεκτρονική φόρμα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας (<https://www.nbg.gr/el/contact/comments-complaints>)
- Ηλεκτρονική διεύθυνση για αποστολή e-mail



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

Κατά το 2018, συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν από τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας 6.050 παράπονα τα οποία αναλύονται ανά κατηγορία ως ακολούθως:

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (2018)



Ο Τομέας μέσω της μηχανογραφικής εφαρμογής ΣΕΠ (Σύστημα Εξυπηρέτησης Πελατείας) που χρησιμοποιεί, αντλεί στοιχεία για ενημέρωση της Διοίκησης και παράλληλα, μετά από ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των παραπόνων που έχει διαχειριστεί, υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του ΣΕΠ, κατά το 2018 υποβλήθηκαν από κοινωνικούς φορείς 16 παράπονα, τα οποία επιλύθηκαν μέσα στο ίδιο έτος. Τα ως άνω παράπονα αφορούσαν σε θέματα διακοπής / μετατροπής λειτουργίας Καταστημάτων ή Γραφείων Συναλλαγών του δικτύου της Τράπεζας.

Επίσης, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του ΣΕΠ, κατά το 2018 υποβλήθηκαν συνολικά 33 παράπονα σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών, τα οποία στο σύνολό τους προέρχονται από διαμαρτυρίες πελατών.

Επιπρόσθετα, 10 από τα παράπονα που υποβλήθηκαν εντός του 2018 από πελάτες, θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν «τεκμηριωμένα παράπονα σχετικά με παραβιάσεις του απορρήτου των πελατών», βάσει των αναφορών των εκάστοτε εμπλεκόμενων ή/και των σχετικών πορισμάτων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, τα οποία διαβιβάζονται και στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.

Τέλος, επισημαίνεται ότι και κατά το 2018 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.



Από τα στοιχεία του Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας προκύπτει ότι:

(α) Εκατόν εβδομήντα επτά παράπονα που σχετίζονται με τις επιδράσεις στην κοινότητα, κατατέθηκαν μέσω επίσημων μηχανισμών μέσα στο 2018, το σύνολο των οποίων αφορούν σε διακοπές / μετατροπές λειτουργίας Καταστημάτων/ Γραφείων Συναλλαγών του δικτύου της Τράπεζας. Από αυτά τα δεκαέξι έχουν υποβληθεί από εκπροσώπους της τοπικής κοινωνίας (Ομοσπονδία Εξωραϊστικών Συλλόγων Αγ. Θεοδώρων Κορινθίας, δήμος Φυλής, Δήμος Αγράφων, Δήμος Κέρκυρας, Επιμελητήριο Λάρισας, Εμπορικός – Επιχειρηματικός Σύλλογος Αγίας, Δήμος Καντάνου Σελίνου, Δήμος Λυκόβρυσης Πεύκης, Περιφέρεια Πελοποννήσου, Ένωση Ενοικιαζόμενων Δωματίων και Διαμερισμάτων Νοτιοδυτικής Κρήτης, Περιφερειακή Ενότητα Άνδρου, Δήμος Άνδρου, Δημοτική Ενότητα Αγίας Παρασκευής Λέσβου, Επιμελητήριο Μαγνησίας, Επιμελητήριο Ευβοίας, βουλευτικό γραφείο) και τα υπόλοιπα εκατόν εξήντα ένα από ιδιώτες.

(β) Το σύνολο των προαναφερθέντων παραπόνων (177), κατατέθηκαν και επιλύθηκαν μέσα στο 2018.

(γ) Ένα από τα παράπονα που αφορούσαν σε επιπτώσεις στην κοινωνία και είχε κατατεθεί το 2017 (πριν το 2018) και επιλύθηκε εντός του 2018.

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 η οποία και ρυθμίζει αναλυτικά τη διακυβέρνηση των παραπόνων πελατείας και τις βασικές αρχές που την καθορίζουν.

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.

ΕΡΕΥΝΕΣ ΓΝΩΜΗΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



Δείκτης
Τράπεζας

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 2018, διενήργησε ποσοτική έρευνα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (περίοδος Σεπτεμβρίου - Δεκεμβρίου 2018, σε δείγμα περίπου 1.400 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, η αξιοπιστία και η ειλικρίνεια στις συναλλαγές με την πελατεία. Αξίζει να σημειωθεί ότι και στους δυο αυτούς τομείς η Εθνική Τράπεζα προηγείται μεταξύ των Τραπεζών. Ακολουθούν σε σημαντικότητα, η συμβολή στην Οικονομική Ανάπτυξη, μέσω χρηματοδότησης επιχειρήσεων και ιδιωτών, καθώς και η προσφορά ευέλικτων Προϊόντων / Υπηρεσιών που καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών, τομείς στους οποίους 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 2018 ανήλθε στο επίπεδο των 220 μονάδων, έναντι 200 μονάδων το 2017, 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

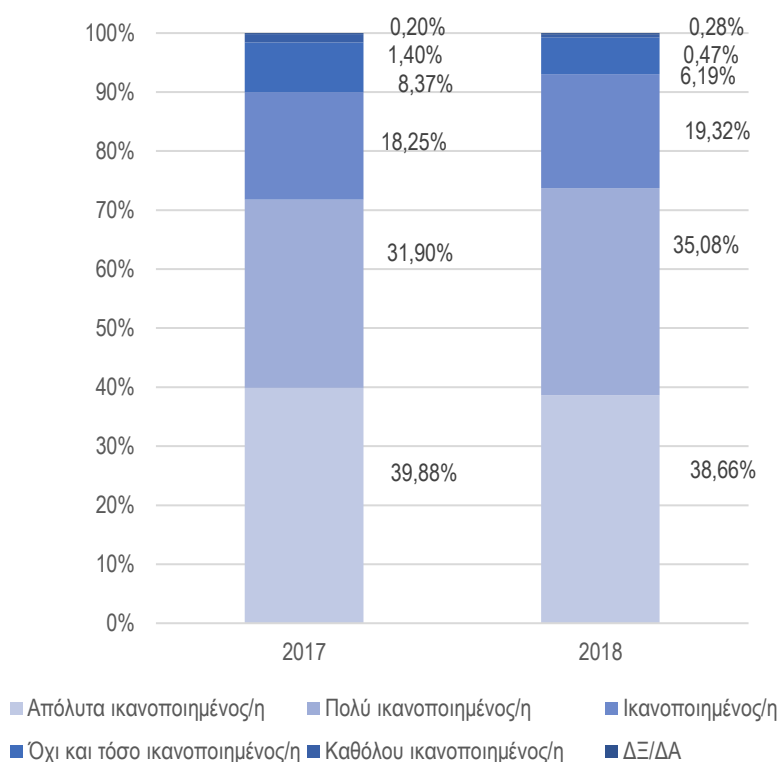
Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2018, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση της τραπεζικής αγοράς, περίοδος Ιανουαρίου - Δεκεμβρίου 2018, σε δείγμα περίπου 3.500 ατόμων, ιδιώτες-πελάτες τραπεζών) ως προς την εικόνα της και το βαθμό ικανοποίησης της πελατείας της, με στόχο τη 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 την τραπεζική πελατεία ως μια Δυναμική Τράπεζα με Ηγετική

Θέση στην αγορά και η οποία «νοιάζεται» για το συμφέρον του πελάτη. Το DNA της εταιρικής εικόνας της Εθνικής Τράπεζας, εδράζει στον άξονα της σιγουριάς και αξιοπιστίας που έχει εμπεδωθεί στο καταναλωτικό κοινό και αποτελεί λόγο επιλογής και σύστασης για την Τράπεζα. Η Εθνική Τράπεζα κατέχει το υψηλότερο ποσοστό του τραπεζικού κοινού που δηλώνει ότι συνεργάζεται μαζί της. Τέλος, η Τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα που ανακαλούν αυθόρμητα οι ερωτώμενοι, στο ερώτημα «ποια είναι η πρώτη τράπεζα που σας έρχεται στο μυαλό;». 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 93% των πελατών της, τη θεωρούν ως κύρια τράπεζα συνεργασίας και δηλώνουν ικανοποιημένοι και μάλιστα σε μια ιδιαίτερη κοινωνικοοικονομική συγκυρία. Αξιοσημείωτο είναι ότι, κατά τη διάρκεια του 2018 παρατηρήθηκε αύξηση του ποσοστού της πελατείας που δηλώνουν ικανοποιημένοι κατά 3% έναντι του 2017. Ειδικότερα, στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank της Εθνικής Τράπεζας καταγράφεται υψηλός βαθμός ικανοποίησης και μάλιστα μεταξύ των υψηλότερων της τραπεζικής αγοράς.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΩΣ ΚΥΡΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ



Παράλληλα, κατά το 2018 παρατηρήθηκε –μέσω των συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης που βρίσκονται στο Δίκτυο Καταστημάτων- αύξηση του ποσοστού της πελατείας που δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένη (63%), έναντι του 58% που καταγράφηκε το 2017.



Έρευνα Tracking στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

Η Επιχειρηματική Τραπεζική αποτελεί τομέα συνεχούς παρακολούθησης και διερεύνησης της Τράπεζας. Με στόχο τη στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ), η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2018, τη διενέργεια τακτικών ερευνών (διαχρονική παρακολούθηση των ΜμΕ, σε αντιπροσωπευτικό δείγμα των επιχειρήσεων σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και πέντε 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 Δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης σε αυτό που προτείνει και τέλος, ότι είναι προσιτή / κοντά όταν τη χρειάζεται ο πελάτης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι 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 τακτική βάση, πέντε φορές ετησίως.
- Ποσοτική έρευνα διαχρονικής παρακολούθησης (tracking study), υπό την μορφή C.A.P.I. προσωπικών συνεντεύξεων (Computer Aided Personal Interviews), με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.
- Ένταξη στο ερωτηματολόγιο, της παραπάνω έρευνας:
 - I. Ανοιχτής ερώτησης για αυθόρμητα σχόλια από την πελατεία (Λόγοι Ικανοποίησης / Δυσανεξίας).
 - II. Σε τακτική βάση ενότητας για τον βαθμό ικανοποίησης από τα κανάλια εξυπηρέτησης (Κατάστημα, Internet/Phone/Mobile Banking, ATM, Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης) με ανοιχτές ερωτήσεις για σχόλια από την πελατεία.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ,
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



16 ΕΙΡΗΝΗ,
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ
ΘΕΣΜΟΙ



GRI 417-1

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 τον 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.

Υπεύθυνη Πληροφόρηση του Συναλλακτικού Κοινού

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



Πιο συγκεκριμένα, πριν τη διαφημιστική προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας με οποιονδήποτε τρόπο (έντυπη / ηλεκτρονική), οι σχετικές διαφημιστικές ανακοινώσεις ελέγχονται από την λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και από τις Νομικές Υπηρεσίες. Ειδικότερα, ελέγχεται το περιεχόμενό τους και ο τρόπος παρουσίασής τους με βάση ιδίως:

- Το ισχύον 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 23^{ης} 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 (ΕΣΡ).
 11. Νόμος 4514/2018 με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία 2014/65/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαΐου 2014 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, σε συνδυασμό με τον Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμό (ΕΕ) 2017/565 της Επιτροπής της 25^{ης} Απριλίου 2016 όπως αυτός εκάστοτε ισχύει.
 12. Ν. 4583/2018 «Κατάργηση των διατάξεων περί μείωσης των συντάξεων, ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας 2016/97/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης} Ιανουαρίου 2016 σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων και άλλες διατάξεις».
- Τις αρχές, τους εσωτερικούς Κανονισμούς και τις Πολιτικές της Τράπεζας.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου MiFID II και των εργασιών συμμόρφωσης της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του νέου κανονιστικού πλαισίου για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, η Τράπεζα έχει καταρτίσει και εφαρμόζει την «Πολιτική Ελέγχου Διαφήμισης Επενδυτικών Υπηρεσιών, Παρεπόμενων Υπηρεσιών και 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.

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, σύμφωνα με τον Κανονισμό εισαγωγής, τροποποίησης, κατάργησης προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, ελέγχονται από πλευράς κανονιστικής άποψης τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, ενώ παράλληλα το σύνολο των κειμένων των συμβάσεων, καθώς και των όρων χρήσης και τα έντυπα προσυμβατικής ενημέρωσης, που προορίζονται για τη σύναψη σχέσεων της Εθνικής Τράπεζας με τους πελάτες της, ελέγχονται και επικαιροποιούνται από τις Νομικές Υπηρεσίες και

τη λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης, βάσει νέων οδηγιών, νόμων, ή επιχειρηματικών αποφάσεων από μέσω των νομικών υπηρεσιών και της λειτουργίας κανονιστικής συμμόρφωσης και ακολουθούνται οι διαδικασίες ενημέρωσης των πελατών, που προβλέπονται από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Επίσης, οι συμβάσεις (καθώς και οι όροι χρήσης) είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, με δυνατότητα άμεσης πρόσβασης των ενδιαφερομένων. Υπό αυτήν την έννοια, δεν υπάρχουν «ψιλά γράμματα».

Η Εθνική Τράπεζα δεν παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες τα οποία έχουν απαγορευτεί σε κάποιες αγορές, ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ομάδες ενδιαφερόμενων μερών ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης.

Επιπλέον, από το 2013 συστάθηκε και λειτουργεί η Επιτροπή Νέων Προϊόντων, προκειμένου να διασφαλίζεται η πλήρης εναρμόνιση κάθε νέου προϊόντος και υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της επέκτασής τους σε νέες αγορές με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και παράλληλα η συμβατότητα του εκάστοτε νέου προϊόντος με την τρέχουσα διάθεση ανάληψης κινδύνων και την ορθή και συνετή διαχείριση κεφαλαίων και ρευστότητας.

Η Τράπεζα, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της νομολογίας και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, έχει προχωρήσει σε αναδιτύπωση των όρων των συμβάσεων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων σε απλή και κατανοητή γλώσσα για τον πελάτη. Τα υποδείγματα των συμβάσεων για τα βασικά προϊόντα Στεγαστικής και Καταναλωτικής Πίστης είναι αναρτημένα 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 προϊόν) που παραδίδεται σε αυτούς σε εφαρμογή του Εθελοντικού Κώδικα Συμπεριφοράς, καθώς και του νέου θεσμικού πλαισίου (Ν.4438/2016) σχετικά με την προσυμβατική πληροφόρηση, ενημερώνονται για τα επιμέρους χαρακτηριστικά των προσφερόμενων **προϊόντων καθώς και για τους όρους και προϋποθέσεις ένταξής τους σε αυτά. Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πελατών** πραγματοποιείται και μέσω της συνεχώς επικαιροποιούμενης ιστοσελίδας της Τράπεζας.



Συμμόρφωση με Νομοθεσία, Κανονισμούς και Εθελοντικούς Κώδικες

GRI 417-2

GRI 417-3

GRI 419-1

Αξίζει να σημειωθεί ότι και κατά το 2018 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.

Κατά το έτος 2018 δεν καταγράφηκαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς ή/και εθελοντικούς κώδικες σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, τη διαφήμιση, την προώθηση και τις χορηγίες.

Για όλα τα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της Τράπεζας λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου ως προς τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφύλαξη του τραπεζικού απορρήτου, την προστασία καταναλωτή, καθώς και τυχόν ειδικότερων υποχρεώσεων που υφίστανται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Ειδικότερα, με στόχο τον λεπτομερή έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών για την προστασία των πελατών της Τράπεζας και του Ομίλου, καθορίζονται λεπτομερώς οι ενέργειες στις οποίες θα προβαίνουν οι Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου για κάθε νέο προϊόν. Περαιτέρω, ειδικές διαδικασίες ελέγχου ακολουθούνται και πριν την υλοποίηση οποιασδήποτε ενημερωτικής / προωθητικής ενέργειας αναφορικά με υφιστάμενα ή/και νέα προϊόντα ή/και υπηρεσίες της Τράπεζας. Ωστόσο, από το είδος των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας δεν τίθενται θέματα συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την υγιεινή και ασφάλεια.

Κατά το έτος 2018 δεν διαπιστώθηκαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με Κανονιστικές διατάξεις ή/και εθελοντικούς κώδικες, οι οποίοι αφορούν στις επιδράσεις προϊόντων και υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια.

Το έτος 2018 επιβλήθηκαν τρία (3) πρόστιμα συνολικού ποσού € 16.000:

- Από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ένα (1) πρόστιμο ποσού € 6.000 για παράβαση διατάξεων της Επιτροπής κατά την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών σε πελάτη.
- Από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας - Γενική Γραμματεία Καταναλωτή ένα (1) πρόστιμο ποσού € 5.000 για ανάθεση εντολής σε εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών σχετικά με οφειλή πελάτη, η οποία είχε ήδη ρυθμιστεί με απόφαση του Ειρηνοδικείου Αθηνών.
- Από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ένα (1) πρόστιμο ποσού € 5.000 για μη εκπλήρωση της υποχρέωσης της Τράπεζας να τηρεί και να επεξεργάζεται περαιτέρω ακριβή στοιχεία για τους οφειλέτες της προς εκπλήρωση των προβλεπόμενων από το Ν.3758/2009 σκοπών (κλήση από συνεργαζόμενο με την Τράπεζα δικηγορικό γραφείο σε πελάτη).

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

Η Τράπεζα αποδίδει πρωτεύουσα σημασία στην πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ), και στην τήρηση των προβλεπόμενων κανονισμών, 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 στον Ν. 4557/2018 και στις συναφείς Αποφάσεις της ΤτΕ που τον εξειδικεύουν, 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 οδηγιών και διαδικασιών:

- Πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ), στην οποία περιλαμβάνεται και Πολιτική Αποδοχής Νέων Πελατών.
- Πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ) 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, καθώς και κατά τον σχεδιασμό ή την αναθεώρηση υφιστάμενων διαδικασιών, με στόχο τον μετριασμό σχετικών κινδύνων για την Τράπεζα.

Εξειδικευμένη Εκπαίδευση στην Πρόληψη ΞΧ/ΧΤ

Εκτός της θέσπισης Πολιτικών και διαδικασιών για την πρόληψη ΞΧ/ΧΤ και 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 την ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή του πλαισίου διαχείρισης του κινδύνου (ΞΧ/ΧΤ).

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 και έχει αναπτύξει συστήματα, διαδικασίες και ελεγκτικούς μηχανισμούς που υποβοηθούν στην πρόληψη και την αποφυγή της απάτης.

Καταπολέμηση της Δωροδοκίας

Οι βασικές αξίες και αρχές που κατευθύνουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή διασφάλιση ηθικής συμπεριφοράς, ενώ ο Όμιλος επιδεικνύει μηδενική ανοχή σε πράξεις διαφθοράς και δωροδοκίας και αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα η αποτροπή και καταπολέμησή τους. Η δραστηριότητα της Τράπεζας συνεπάγεται την έκθεσή της σε φαινόμενα διαφθοράς και δωροδοκίας, τα οποία εάν δεν αντιμετωπιστούν έγκαιρα και με τον κατάλληλο τρόπο, ενέχουν σοβαρό κίνδυνο για την Τράπεζα, και θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά τα οικονομικά της αποτελέσματα, με σοβαρό αντίκτυπο στη φήμη της ίδιας και των θυγατρικών της εταιρειών, καθώς και στην περαιτέρω ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της, ενώ θα μπορούσαν να επιφέρουν ανεπιθύμητες συνέπειες στα συμφέροντα των πελατών, των μετόχων και των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζονται προληπτικοί μηχανισμοί ελέγχου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προστασία απέναντι σε κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο δωροδοκίας και διαφθοράς, στον οποίο μπορεί να εκτεθεί η Τράπεζα κατά την επιχειρηματική της δραστηριότητα / λειτουργία.



Η προσέγγιση αυτή αντανακλάται στους Κώδικες και τις Πολιτικές που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα, στους ελέγχους που έχουν ενσωματωθεί στις διαδικασίες που ακολουθεί στο πλαίσιο της καθημερινής της λειτουργίας, και στις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου που εφαρμόζονται.

Η Τράπεζα εφαρμόζει εσωτερικούς ελέγχους και διαδικασίες με σκοπό τον περιορισμό των πιθανών κινδύνων και τη διασφάλιση ότι η Τράπεζα συμμορφώνεται με νόμους και κανονισμούς, οι οποίοι σε περίπτωση μη συμμόρφωσης θα μπορούσαν να επιφέρουν σημαντικό αντίκτυπο στα οικονομικά της αποτελέσματα. Η αποτελεσματική λειτουργία αυτών των ελέγχων και διαδικασιών υπόκειται στην ανεξάρτητη παρακολούθηση και έλεγχο των Μονάδων του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας (Κανονιστική Συμμόρφωση, Διαχείριση Κινδύνων και Εσωτερικός Έλεγχος), ενώ η Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και το Διοικητικό Συμβούλιο λαμβάνουν δέουσα ενημέρωση από τις Μονάδες του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας μέσω αναφορών για τα αποτελέσματα των εσωτερικών ελέγχων.

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια σειρά από Κώδικες και Πολιτικές εγκεκριμένες από το Διοικητικό της Συμβούλιο, που περιλαμβάνουν μέτρα κατά του κινδύνου διαφθοράς και δωροδοκίας. Τέτοια μέτρα ενσωματώνονται ενδεικτικά στον Κώδικα Ηθικής και Συμπεριφοράς της Τράπεζας και του Ομίλου, τον Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου, την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την καταπολέμηση της Απάτης, την Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων, την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και την Πολιτική Δωρεών, Χορηγιών, Φιλανθρωπικών Συνεισφορών και Λοιπών Σχετικών Δράσεων της Τράπεζας και του Ομίλου. Σύμφωνα με την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, ο Όμιλος δεν παρεμβαίνει σε πολιτικά θέματα ή σε θέματα που αφορούν πολιτικά κόμματα. Δεν προσφέρει δώρα και δεν παρέχει δωρεές σε πολιτικά κόμματα, δεν προσφέρει εισφορές ή άλλες διευκολύνσεις σε υποψήφιους για δημόσιο αξίωμα ή σε πολιτικά κόμματα ή άλλους πολιτικούς οργανισμούς. Επιπρόσθετα, σε επίπεδο διαδικασιών, εφαρμόζονται εσωτερικοί έλεγχοι για την έγκαιρη πρόληψη ή εντοπισμό κινδύνων απάτης.

Περαιτέρω, η ισχύουσα Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου προβλέπει την ύπαρξη κατάλληλων επικοινωνιακών διαύλων, παρέχοντας τη δυνατότητα υποβολής εμπιστευτικών αναφορών, τόσο στην περίπτωση που προέρχονται από το εσωτερικό της Τράπεζας, όσο και στην περίπτωση υποβολής από τρίτα μέρη.

Το Διοικητικό Συμβούλιο δεσμεύεται να αποτρέπει τη δωροδοκία και τη διαφθορά και να προωθεί την καθιέρωση μιας κουλτούρας ενάντια σε αυτά, σύμφωνα με την οποία καμιά μορφή δωροδοκίας και διαφθοράς δεν είναι αποδεκτή, ενώ είναι υπεύθυνο για την έγκριση των σχετικών Πολιτικών, καθώς και για τον έλεγχο της εφαρμογής τους και την περιοδική τους αξιολόγηση. Επιπρόσθετα, η Επιτροπή Ελέγχου και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας λαμβάνουν αναφορές σχετικά με την επικαιροποίηση και την αξιολόγηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου γενικότερα, καθώς και σχετικά με κάθε σημαντικό γεγονός που τυχόν εντοπιστεί.

Επιπλέον, υποχρεωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τον ισχύοντα Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, ο οποίος εστιάζει, μεταξύ άλλων, σε θέματα δωροδοκίας και διαφθοράς, παρέχονται σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και όλο το Προσωπικό έχει πρόσβαση στο εσωτερικό δίκτυο επικοινωνίας της Τράπεζας (intranet), μέσω του οποίου λαμβάνει έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση, σχετικά με όλα τα σημαντικά θέματα που αφορούν στην ανάπτυξη και λειτουργία του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων εσωτερικών ανακοινώσεων και εγκυκλίων, πολιτικών που εφαρμόζει η Τράπεζα κ.λπ.

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η 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 ορίζει το εκάστοτε ισχύον σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Παράλληλα, συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις και τους κανονισμούς της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο παρακολουθείται συνεχώς, προκειμένου να γίνονται 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 και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με τη διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και σύμφωνα με Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας, έχει τεθεί σε ισχύ η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού

Χαρακτήρα. 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 αντίστοιχου ισχύοντος εθνικού θεσμικού πλαισίου 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 και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τις υπηρεσιακές εγκυκλίους, που αφορούν στην εφαρμογή της.



Οι ενέργειες για την προσαρμογή και συμμόρφωση της Τράπεζας με το νέο κανονιστικό πλαίσιο που διαμορφώθηκε με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

Περισσότερες πληροφορίες παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Οικονομία», ενότητα «Κανονιστική Συμμόρφωση».

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

GRI 102-9

GRI 204-1

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τους κινδύνους που ελλοχεύουν στο πλαίσιο των συναλλαγών τις οποίες διενεργούν οι πελάτες της στα μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ATMs) και λαμβάνει όλα τα ενδεικνυόμενα μέτρα. Η Διεύθυνση 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 η οποία είναι υπεύθυνη 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 πέντε 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 μπορούν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη ασφάλεια. Η εν λόγω υπηρεσία 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 2018:

- Απετράπησαν παράνομες συναλλαγές ύψους € 10.647.129,76.
- Δεσμεύτηκαν 12.318 κάρτες, εκ των οποίων 323 εξαιτίας αμφισβήτησης του κατόχου (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες). Επιπλέον, οι πιστωτικές κάρτες που δεσμεύτηκαν με κωδικούς stop use: Lost (L), Stolen (S), Fraud (F) και Undelivered (U), ανήλθαν σε 3.501. Το ύψος των αμφισβητούμενων αναλήψεων με πιστωτικές κάρτες Εθνικής Τράπεζας, εκτός δικτύου της, ανέρχεται στο ποσό των € 300.
- Διενεργήθηκαν 31 καταθέσεις στοιχείων σε αστυνομικές / ανακριτικές αρχές.
- Έλαβαν χώρα 0 συλλήψεις.
- Πραγματοποιήθηκαν 12 παραστάσεις σε δικαστήρια για υποθέσεις παράνομων συναλλαγών.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



16 ΕΙΡΗΝΗ,
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ
ΘΕΣΜΟΙ



GRI 102-9

GRI 204-1

Η Εθνική Τράπεζα, στο πλαίσιο της συνολικά υπεύθυνης λειτουργίας της, έχει υιοθετήσει πολιτικές, κανονισμούς και διαδικασίες, που περιγράφουν σχετικούς κώδικες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας και διασφαλίζουν 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 30.000 προμηθευτές της. Η αρμόδια Μονάδα απασχολεί άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα. Στον 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 1.1.2018 έως 31.12.2018 ο αριθμός των διαγωνισμών που έχουν υλοποιηθεί με τη μέθοδο αυτή

ανέρχονταν σε 44. Αντίστοιχα, μέσω της ίδιας πλατφόρμας, διενεργήθηκαν κατά το 2018 από τον Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών 160 επιπλέον διαγωνισμοί.

Ο αριθμός των προμηθευτών της Τράπεζας για το 2018 ανήλθε σε 32.146 (συμπεριλαμβανομένων και των ελεύθερων επαγγελματιών, μηχανικών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων κ.λπ.), εκ των οποίων οι 800 ήταν προμηθευτές εξωτερικού. Οι πληρωμές μέσω συστήματος SAP για προμηθευτές εσωτερικού το 2018 ανήλθαν σε € 326.810.480,63 και μέσω οιονεί Καταστήματος on-line σε € 206.677.735,48. Τα εμβάσματα σε προμηθευτές εξωτερικού για το 2018 ανήλθαν σε € 36.278.764,95. Οι δε πληρωμές μέσω Business Card για το έτος 2018 ανήλθαν σε € 16.115,05.

Για 2.485 αιτήματα των Μονάδων της Τράπεζας διενεργήθηκαν αντίστοιχες προμήθειες για το 2018. Τα αιτήματα των θυγατρικών του Ομίλου ανήλθαν σε 688, ενώ τα αιτήματα των Μονάδων της Τράπεζας για παραγγελίες στο SAP/SRM ανήλθαν σε 18.825, εκ των οποίων περίπου τα 10.307 αφορούσαν σε αναλώσιμα ή αποθηκευμένα είδη.

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».

ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

GRI 102-9

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1

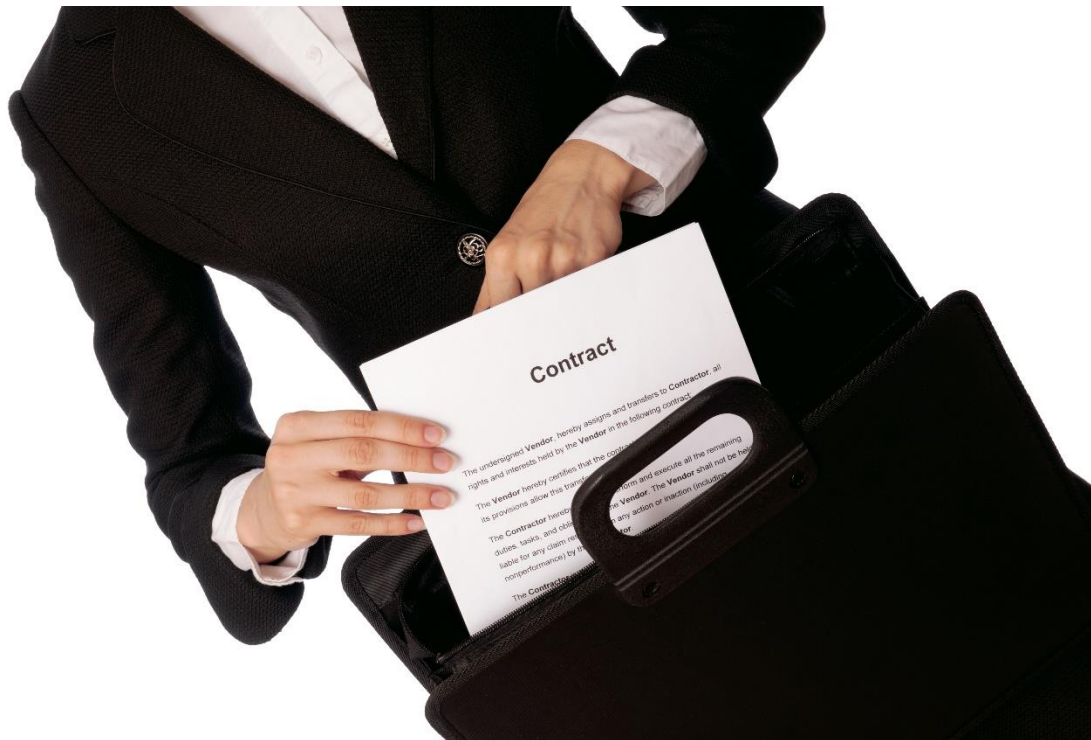
Το 2010 εγκρίθηκαν από την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας αντιστοίχως, τα σχετικά θεσμικά κείμενα (Πολιτική, Κανονισμός και Πλαίσιο Διαχείρισης Προμηθειών και Τεχνικών Έργων). Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, όλοι οι εμπλεκόμενοι σε δραστηριότητες προμηθειών και τεχνικών 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 τυγχάνουν διαχείρισης, λόγω συνάφειας, τυχόν παράπονα από προμηθευτές, παράπονα για τη 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 ό,τι αφορά στον 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 που αφορούν στο προσωπικό το οποίο απασχολείται από τους εργολάβους στα συνεργαζόμενα συνεργεία καθαριότητας των χώρων της.





Στόχοι 2019

- Η Εθνική Τράπεζα διατηρεί τη στόχευσή της στη χρηματοδοτική ενίσχυση των υγιών μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων που έχουν ως βασικό τους χαρακτηριστικό την εξωστρέφεια και την επέκταση στις αγορές του εξωτερικού. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται σε δραστηριότητες όπως ο Τουρισμός, τα κτήρια αποθήκευσης (Logistics), η παραγωγή φαρμάκων (κυρίως γενοσήμων), η Αγροδιατροφή με εγχώριο αλλά και εξαγωγικό προσανατολισμό, καθώς και σε επιχειρήσεις παραγωγής υλικών συσκευασίας.
- Έμφαση στις μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στην ελληνική περιφέρεια και διαθέτουν δυναμισμό και προοπτικές.
- Η Τράπεζα παρέχει χρηματοδοτική στήριξη σε εταιρείες που, στο πλαίσιο της εγχώριας αγοράς, έχουν προοπτικές να εδραιωθούν ως ηγέτες στους κλάδους τους. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα προσβλέπει στην ενίσχυση των διαθέσιμων χρηματοδοτικών εργαλείων για τη βελτίωση των όρων χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, επεκτείνοντας τη συνεργασία της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και το Εθνικό Ταμείο Ανταγωνιστικότητας και Ανάπτυξης.
- Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στην ανάπτυξη και διάθεση νέων προϊόντων και υπηρεσιών, εξετάζοντας παράλληλα τη συνεργασία με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Οργανισμούς, με σκοπό την αξιοποίηση κάθε πρόσφορου μέσου για την ενίσχυση της πρόσβασης των επιχειρήσεων σε προγράμματα παροχής ρευστότητας με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης και την προσφορά προσαρμοσμένων λύσεων για την ικανοποίηση των χρηματοοικονομικών τους αναγκών.
- Η Τράπεζα και το 2019 στοχεύει, μέσω της αξιοποίησης των Μέσων Χρηματοοικονομικής Τεχνικής (MXT) του ΕΣΠΑ 2014-2020, στην ενίσχυση και διασφάλιση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους. Παράλληλα, στο πλαίσιο της σχεδίασης και ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα ενδιαφέρεται και εξετάζει τη διεύρυνση των συνεργασιών της με Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Αναπτυξιακούς Φορείς και Οργανισμούς, αποβλέποντας στην αξιοποίηση κάθε πρόσφορου μέσου για παροχή χρηματοδοτήσεων με ευνοϊκούς όρους.
- Η Τράπεζα και το 2019 θα συνεχίσει να υποστηρίζει την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας:
 - ο Παρέχοντας ρευστότητα σε υγιείς μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
 - ο Συμμετέχοντας σε δράσεις με στόχο τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ευνοϊκούς όρους π.χ. COSME, EaSI, ETEπ.
 - ο Αναπτύσσοντας καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες.
 - ο Εντάσσοντας τις ψηφιακές τεχνολογίες σε όλο τον κύκλο διαχείρισης της σχέσης με τους πελάτες με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας, την απλοποίηση των διαδικασιών και την επιτάχυνση των διαδικασιών υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης αιτημάτων χρηματοδότησης.
 - ο Συμμετέχοντας στα Προγράμματα του ETEAN στο πλαίσιο της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020, όπως ΤΕΠΙΧ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΗ (ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ).
- 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.
- Σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και το πρόγραμμα εγγυήσεων «COSME - Εγγυήσεις για Δάνεια» (COSME Loan Guarantee Facility), η Τράπεζα θα συνεχίσει να παρέχει χρηματοδοτήσεις με μειωμένες απαιτήσεις για εξασφαλίσεις.

- Προτεραιότητα στη χρηματοδοτική στήριξη των καινοτόμων και ταχύτατα αναπτυσσόμενων επιχειρήσεων που θα αποτελέσουν την κύρια πηγή ανάπτυξης στο μέλλον, μέσω της διάθεσης εξειδικευμένων χρηματοδοτικών εργαλείων (πρόγραμμα innofin).
- Βελτιστοποίηση των χαρακτηριστικών των προσφερόμενων προϊόντων διευθέτησης οφειλών Λιανικής Τραπεζικής.
- Τοποθέτηση νέων προϊόντων, μέσω επέκτασης του προγράμματος «Διαχωρίζω & Διευθετώ», για τη ρύθμιση οφειλών από στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια με εμπράγματα εξασφαλίσεις.
- Βελτίωση ποσοστού Ικανοποίησης Πελατείας.
- Διατήρηση ρευστότητας και μεριδίου αγοράς στις Καταθέσεις στο 25,8%.
- Συνέχιση των έργων αναβάθμισης της εικόνας των Μονάδων του δικτύου, μέσω υλοποίησης έργων ανακαίνισης, διασκευής, χωροταξικής αναδιάρθρωσης, βελτίωσης προβολής, ανάδειξης των ψηφιακών καναλιών με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης προς την πελατεία και του εργασιακού περιβάλλοντος για το προσωπικό.
- Συνέχιση της υλοποίησης του πλάνου αναδιάρθρωσης με ολοκλήρωση της β' φάσης έως 31.3.2019 και προγραμματισμός της γ' φάσης αναδιάρθρωσης με ορίζοντα υλοποίησης εντός του 2ου τριμήνου του 2019, με στόχο το εξορθολογισμό του δικτύου, σύμφωνα με τις διαμορφούμενες συνθήκες στην τραπεζική αγορά και στην Οικονομία.
- Υλοποίηση και αξιοποίηση ενιαίας πλατφόρμας CRM myNBG σε κύριες εργασίες διαχείρισης πελατείας στο σύνολο του δικτύου Καταστημάτων.
- Χρήση Advanced Analytics για τον ορισμό του Next Best Offer σε κάθε πελάτη.
- Υλοποίηση και αξιοποίηση κεντρικής εφαρμογής διαχείρισης ενεργειών (Campaign Management System) για το σύνολο των καναλιών και των πελατών.
- Ολοκλήρωση υλοποίησης του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας, μέσω του επαναπροσδιορισμού των τμημάτων πελατείας και τον σχεδιασμό διακριτού μοντέλου εξυπηρέτησης και το καθορισμό προϊόντικής προσφοράς ανά τμήμα πελατείας (Ιδιωτών και Premium).
- Βελτίωση της διείσδυσης σε προϊόντα, μέσω στοχευμένων προωθητικών ενεργειών, ανά τμήμα πελατείας, με έμφαση σε πιστωτικές κάρτες και τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.
- Επέκταση της υπηρεσίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων (mobile και web εφαρμογής) στο σύνολο των Καταστημάτων πανελλαδικά.
- Ολοκλήρωση του πιλοτικού ελέγχου της εφαρμογής i-bank pass plus προγραμματισμού επίσκεψης - ραντεβού πελάτη σε κατάστημα, σε επιλεγμένα Καταστήματα του δικτύου. Προγραμματισμός έναρξης λειτουργίας της ως άνω εφαρμογής σε αρχικά επιλεγμένα καταστήματα και σταδιακή επέκταση σε επιπλέον Μονάδες του δικτύου, με στόχο την αναβάθμιση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης προς τη πελατεία και το βέλτιστο προγραμματισμό των εργασιών του Καταστήματος.
- Στήριξη και εμπέδωση της πελατοκεντρικής αντίληψης και λειτουργίας στο σύνολο του δικτύου Καταστημάτων στο πλαίσιο του προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας.
- Συνέχιση του έργου βελτίωσης των διαδικασιών μέσω κεντροποίησης και αυτοματοποίησης, για την απλοποίηση των συναλλαγών, για την ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και για την προστασία των συμφερόντων του.
- Επέκταση χρήσης της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υπογραφής, στα Καταστήματα του δικτύου, και σε θέσεις εκτός ταμείου για τη δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής και τήρησης αιτήσεων και συμβάσεων, με σκοπό την ηλεκτρονική αποθήκευσή τους με παράλληλη μείωση των εκτυπώσεων και του φυσικού αρχείου.

- Αύξηση της ψηφιακής μετάπτωσης μέσω μείωσης των ταμειακών συναλλαγών και προώθησης τους στα εναλλακτικά δίκτυα.
- Περαιτέρω αύξηση της χρήσης των καναλιών Internet και Mobile Banking της Τράπεζας.
- Πώληση απλών τραπεζικών/τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω των ψηφιακών καναλιών.
- Αύξηση των χρηστών μέσω της δυνατότητας ανοίγματος σχέσης πελάτη εξ αποστάσεως (customer digital onboarding).
- Ενίσχυση της χρήσης των άμεσων πληρωμών (instant payments).
- Διερεύνηση των επιχειρηματικών δυνατοτήτων που προσφέρει το Open Banking στο πλαίσιο της εφαρμογής της Κοινοτικής Οδηγίας PSD2.
- Σταδιακή αντικατάσταση των ATMs που δεν αναβαθμίζονται σε πρόσφατη έκδοση λειτουργικού συστήματος.
- Κάλυψη περιοχών συγχωνευόμενων Καταστημάτων με off-site ATMs στο πλαίσιο του έργου Αναδιάρθρωσης δικτύου Καταστημάτων, προς εξυπηρέτηση της πελατείας.
- Προσαρμογή προσόψεων ATMs στις θέσεις συγχωνευόμενων Μονάδων, σύμφωνα προς το ισχύον εταιρικό προφίλ, προς διατήρηση της επισκεψιμότητάς τους.
- Εγκατάσταση 35 επιπλέον ATMs έως το τέλος του 2019 σε νέες θέσεις, εταιρικούς πελάτες, μικρά νησιά και απομακρυσμένες περιοχές.
- Ενεργοποίηση της δυνατότητας on-line real-time κατάθεσης μετρητών σε επιλεγμένες από τις παραπάνω θέσεις προς εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, από τις οποίες οι 30 αφορούν σε απομακρυσμένες περιοχές / μικρά νησιά / θέσεις λειτουργίας ανταποκριτών.
- Επέκταση της νέας υπηρεσίας διαχείρισης εισπράξεων μετρητών μέσω αυτόματων καταθετικών μηχανημάτων σε επιπλέον εταιρικούς πελάτες (15 θέσεις).
- Ολοκλήρωση ανάρτησης μενού συναλλαγών στα αγγλικά, που εκκρεμεί σε ολιγάριθμα ATMs (0,2% του στόλου).
- Ολοκλήρωση εγκατάστασης κοινής πλατφόρμας λογισμικού σε όλα τα ATMs.
- Επέκταση της διαδραστικής επικοινωνίας με τον πελάτη μέσω ATMs.
- Υλοποίηση μεταβολής της δομής του μενού πληρωμών μέσω ATMs με εκ νέου αναμόρφωση του εικαστικού όλων των οθονών προς βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης/εξυπηρέτησης των πελατών-αναμενόμενη ολοκλήρωση στα μέσα του 2019.
- Επέκταση της δυνατότητας πληρωμών με ενιαίο κωδικό πληρωμής σε όλες τις διαθέσιμες πληρωμές μέσω ATMs, προς βελτίωση εξυπηρέτησης της πελατείας και εναρμόνιση με κανονιστικές διατάξεις των Συστημάτων Πληρωμών.
- Υλοποίηση cardless και mobile συναλλαγών μέσω ATMs.
- Επέκταση του δικτύου των APS σε 50 επιπλέον Μονάδες και ένταξη νέων συναλλαγών πληρωμής οργανισμών Δημοσίου και παρόχων ενέργειας στις διαθέσιμες συναλλαγές τους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Εγκατάσταση 15 νέων μηχανημάτων SSK (self service kiosks) σε επιλεγμένα Καταστήματα και i-bank stores.
- Σχεδιασμός και διοργάνωση του 5^{ου} Διαγωνισμού Καινοτομίας «i-δέα» για το προσωπικό της Εθνικής Τράπεζας, με σκοπό την ανάδειξη ιδεών που προάγουν την καινοτομία σε τραπεζικά προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες.
- Ανάλυση και αποτύπωση όλων των διαδικασιών Λειτουργίας της Διεύθυνσης Προμηθειών.
- Αναθεώρηση του Κανονισμού Προμηθειών.
- 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.

- Προμήθεια και εφαρμογή Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Συμβάσεων Τράπεζας και Ομίλου – Contract Management.
- Στο πλαίσιο του Business Transformation θα γίνει, α) περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων του συστήματος SAP/SRM με στόχο την αυτοματοποίηση της διαχείρισης των Αγορών της Τράπεζας και του Ομίλου, β) εκσυγχρονισμός και τυποποίηση του κύκλου διενέργειας διαγωνιστικών διαδικασιών. Στην κατεύθυνση αυτή, επελέγη η πλατφόρμα διεξαγωγής ηλεκτρονικών διαγωνισμών της Cosmo-one TenderONE και προγραμματίστηκε η παραγωγική της λειτουργία εντός του 2019.
- Βελτιστοποίηση της διαχείρισης διασυνορικών σχέσεων τραπεζικής ανταπόκρισης.
- Έμφαση στην πραγματοποίηση στοχευμένων εκπαιδεύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των θέσεων εργασίας με στόχο την ενδυνάμωση του γνωστικού αντικειμένου κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Αναβάθμιση της μεθοδολογίας εντοπισμού και αξιολόγησης του κινδύνου νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.
- Ενδυνάμωση του προγράμματος πρόληψης ΞΧ/ΧΤ μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης του κινδύνου που απορρέει από τις μεταβαλλόμενες πρακτικές και νέες μεθόδους που ακολουθούνται στην αγορά.
- Βελτιστοποίηση της διαχείρισης κινδύνου ΞΧ/ΧΤ με έμφαση σε στοχευμένη πελατεία υψηλού κινδύνου.
- Περαιτέρω αναβάθμιση μηχανογραφικών συστημάτων και βελτίωση ροών εργασίας για τον εντοπισμό ύποπτων/ ασυνήθων συναλλαγών που δύνανται να σχετίζονται με ΞΧ/ΧΤ.
- Ενίσχυση της συμμετοχής του προσωπικού της αρμόδιας Διεύθυνσης σε ηλεκτρονικά σεμινάρια ανεξάρτητων διεθνών φορέων για την ενίσχυση της δικτύωσης και επικοινωνίας με στελέχη που δραστηριοποιούνται επίσης στον κλάδο της πρόληψης του ΞΧ/ΧΤ σε διεθνείς οργανισμούς, με σκοπό τη γόνιμη και δημιουργική ανταλλαγή στρατηγικών και ιδεών σε συναφή ζητήματα.
- Ενδεδειγμένη αξιολόγηση του κινδύνου των πελατών και εφαρμογή μέτρων δέουσας επιμέλειας για την αποφυγή φαινομένων ΞΧ/ΧΤ.
- Ενίσχυση της διαδικασίας των εξ αποστάσεως ελέγχων των Καταστημάτων του δικτύου στο πλαίσιο της πρόληψης ΞΧ/ΧΤ με έμφαση σε ζητήματα που απορρέουν από τις νέες συναλλακτικές τάσεις.



Με ευθύνη για τον **ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ**



Η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει την ιδιαίτερη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού της, καθώς αυτό αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική της επιτυχία. Με 8.853 εργαζόμενους στην Ελλάδα κατά το 2018 και 3.760 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 2018.

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας (2018)

Εταιρεία	2018	Ποσοστό % του συνόλου
Εθνική Τράπεζα	8.853	70,19
Θυγατρικές εξωτερικού	2.669	21,16
Θυγατρικές εσωτερικού	1.091	8,65
Σύνολο	12.613	100,00

Η Διοίκηση και το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ασκούν τα καθήκοντά τους σύμφωνα με ένα καταγεγραμμένο πλαίσιο εσωτερικών αρχών και κανόνων συμπεριφοράς και λειτουργίας, όπως αυτό περιγράφεται παρακάτω, το οποίο είναι σύμφωνο προς τις εθνικές και ευρωπαϊκές διατάξεις κανονιστικές διατάξεις, και το οποίο έχει θεσπίσει η Τράπεζα με στόχο την προστασία των συμφερόντων των εργαζομένων, των πελατών και των μετόχων, καθώς επίσης και την εύρυθμη λειτουργία και την ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Τράπεζας και του Ομίλου της.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ



GRI 102-16

GRI 406-1

GRI 410-1

GRI 205-1

GRI 418-1

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας αποτελεί ένα από τα βασικότερα και πρωταρχικής σημασίας κείμενα της Εθνικής Τράπεζας. Είναι ένας οδηγός, στον οποίο αποτυπώνονται οι Βασικές Αρχές και Αξίες που διέπουν τους εσωτερικούς κανονισμούς, την πολιτική του Ομίλου της Εθνικής, αλλά και τη συμπεριφορά όλων των εργαζομένων.

Οι αρχές του Κώδικα αυτού είναι βασισμένες στις θεμελιώδεις αξίες που ακολουθεί η Τράπεζα κατά την άσκηση της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και ως εκ τούτου αφορά το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου της στο σύνολό του.

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας επικαιροποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2015 και βρίσκεται σε διαδικασία περαιτέρω επικαιροποίησης. Ο Κώδικας 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 έχει δραστηριότητα.



Ειδικότερα, 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

Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Σύμφωνα με τον Κώδικα, η Τράπεζα και οι εταιρείες του Ομίλου δεσμεύονται για την επίτευξη αποτελεσμάτων που έχουν θετικό αντίκτυπο στα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders), δηλαδή στους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζομένους και εν γένει στο κοινωνικό σύνολο.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Ο Κώδικας αυτός αποσκοπεί στη σαφή περιγραφή του συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας, ενός συστήματος που στοχεύει στην προάσπιση των συμφερόντων της μακροπρόθεσμα, προς όφελος των καταθετών και πελατών της, των μετόχων και λοιπών επενδυτών, των εργαζομένων και όλων των άλλων ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και στη συμμόρφωση της Τράπεζας με το εκάστοτε ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και με τις κανονιστικές και συμβατικές υποχρεώσεις που έχει αναλάβει η Τράπεζα στο πλαίσιο της κεφαλαιακής ενίσχυσης.

Με αφετηρία το ελληνικό νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των διεθνών νομικών υποχρεώσεων της Τράπεζας, ο Κώδικας υιοθετεί και βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, όπως αυτές αποτυπώνονται στους διάφορους σχετικούς Ευρωπαϊκούς Κώδικες και στις συστάσεις της Επιτροπής ΕΕ, οι οποίες δεν υποκαθιστούν τις κανονιστικές ή / και νομοθετικές απαιτήσεις, αλλά λειτουργούν μάλλον συμπληρωματικά προς αυτές. Οι βασικές αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που περιέχονται στον Κώδικα δεν εξαντλούν το σύνολο των αρχών εταιρικής διακυβέρνησης που τηρούν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τα οποία λαμβάνουν κεφαλαιακή ενίσχυση.

Ο Κώδικας, αν και μη υποχρεωτικός από τον νόμο, προάγει τη συνέχεια, τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα του τρόπου λειτουργίας του Διοικητικού Συμβουλίου της Εθνικής Τράπεζας και αποτελεί απαραίτητο στοιχείο καλής διακυβέρνησης.

Αν και ο Κώδικας αφορά την Τράπεζα και το Δ.Σ. της, οι θυγατρικές του Ομίλου Εθνικής Τράπεζας, υπό την καθοδήγηση της Διοίκησης του Ομίλου, οφείλουν να συμμορφώνονται με το πνεύμα του στη διάρθρωση της εταιρικής τους διακυβέρνησης.

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

Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη, και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της Τράπεζας

Η Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της Τράπεζας αποσκοπεί στην ενίσχυση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας, καθώς και στην πρόληψη και διαχείριση ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ της Τράπεζας και των Ανώτατων Στελεχών της, οι οποίες δύνανται να ζημιώσουν τη φήμη και τα συμφέροντα τόσο της Τράπεζας όσο και των πελατών, των Μετόχων, και των εργαζομένων της. Τον Απρίλιο του 2017 η εν λόγω Πολιτική επικαιροποιήθηκε και το πεδίο εφαρμογής της επεκτάθηκε συμπεριλαμβάνοντας, επίσης, μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και άλλα συνδεδεμένα μέρη.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας

Με σκοπό την περαιτέρω ενίσχυση των υφιστάμενων διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης, και ειδικότερα 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 την καταπολέμηση της δωροδοκίας, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας υιοθέτησε την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας.



Η εν λόγω Πολιτική, ισχύει για όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται στον Όμιλο, είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως, και επίσης δεσμεύει όλα τα τρίτα μέρη που παρέχουν υπηρεσίες για τον Όμιλο ή στο όνομα και για λογαριασμό αυτού (συμπεριλαμβανομένων συνεργατών, διαμεσολαβητών, πρακτόρων, και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων με τα οποία ο Όμιλος συνεργάζεται στο πλαίσιο συμβάσεων εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing) ή άλλου είδους συμφωνιών), και μεταξύ άλλων καθιερώνει συγκεκριμένες αρχές και κανόνες που διέπουν τη δράση του Ομίλου για την πρόληψη, αποτροπή και καταπολέμηση της δωροδοκίας.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Πολιτική αυτή καθιερώνει ένα ενιαίο πλαίσιο αρχών και κανόνων, το οποίο διέπει την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέρχονται σε γνώση της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου της, κατά τη διάρκεια επιχειρηματικής ή άλλης σχέσης συνεργασίας, σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Η Τράπεζα, σε συμμόρφωση με τον νέο Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ/General Data Protection Regulation – GDPR), προσάρμοσε την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθώς και τις διαδικασίες της, προκειμένου να συνεχίσει να παρέχει τη μέγιστη δυνατή προστασία στους συναλλασσόμενους με την Τράπεζα.



Η Πολιτική αποσκοπεί στην ενίσχυση του συστήματος διακυβέρνησης της πληροφορίας σε επίπεδο Ομίλου και τη διασφάλιση της διαχείρισης της πληροφόρησης που εμπεριέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο πεδίο εφαρμογής της εμπίπτουν όλα τα μέλη του Δ.Σ., τα

ανώτατα διευθυντικά στελέχη, οι εργαζόμενοι του Ομίλου και εν γένει όλα τα πρόσωπα που απασχολούνται σε εταιρεία του Ομίλου είτε με σύμβαση εργασίας είτε άλλως.

Τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας είναι υπεύθυνα για την υιοθέτηση Πολιτικής για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, προσαρμοσμένης καταλλήλως στη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων τους, λαμβάνοντας επίσης υπόψη και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία τους.

Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του Ομίλου

Ο Κώδικας καθορίζει τις βασικές δεοντολογικές υποχρεώσεις και τα πρότυπα συμπεριφοράς των καλυπτόμενων (από τον Κώδικα) προσώπων, τα οποία εμπλέκονται στην προετοιμασία, κατάρτιση και υποβολή των οικονομικών καταστάσεων και οποιωνδήποτε άλλων γνωστοποιήσεων οικονομικών στοιχείων της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου.

Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών είναι η αποφυγή καταστάσεων σύγκρουσης συμφερόντων ή καταστάσεων όπου τα προσωπικά συμφέροντα των Καλυπτόμενων Μερών δεν ταυτίζονται με αυτά της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και η επίδειξη απόλυτης εχεμύθειας εκ μέρους των Καλυπτόμενων Μερών ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες που διαχειρίζονται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επίσης, τα Καλυπτόμενα Μέρη δεσμεύονται για την υποβολή πλήρων, αληθών, κατανοητών και εμπρόθεσμων πληροφοριών στις επίσημες αναφορές και τις δημόσιες ανακοινώσεις, σύμφωνα με όσα προβλέπει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή οι κανονιστικές διατάξεις.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Διοίκησης και των Οικονομικών Υπηρεσιών είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Κανονισμοί και Αρχές Λειτουργίας).

Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών (Whistleblowing) της Τράπεζας και του Ομίλου

Η Πολιτική περιγράφει τις βασικές αρχές και τις διαδικασίες που υφίστανται για την υποβολή επώνυμα ή ανώνυμα, εμπιστευτικών αναφορών ή παρατηρήσεων αναφορικά με πράξεις στελεχών της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου, που δημιουργούν αμφιβολίες για αντικανονικές ενέργειες και λογιστικοελεγκτικές πρακτικές μη συμβατές με τη διεθνή πρακτική και τις κείμενες διατάξεις.



Τον Νοέμβριο του 2018, η Πολιτική για την Υποβολή

Εμπιστευτικών Αναφορών αναθεωρήθηκε, προκειμένου –μεταξύ άλλων– να ενσωματωθούν οι αρμοδιότητες της νεοσύστατης Επιτροπής Ηθικής και Κουλτούρας του Διοικητικού Συμβουλίου και να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής της υφιστάμενης Πολιτικής, προκειμένου να συμπεριληφθεί η αναφορά σοβαρών παρατυπιών, όχι μόνο αναφορικά με λογιστικοελεγκτικά θέματα, απάτη, δωροδοκία και σύγκρουση συμφερόντων, αλλά περαιτέρω και αναφορικά με άλλες εσωτερικές Πολιτικές και διαδικασίες.

Η εν λόγω Πολιτική στοχεύει, μεταξύ άλλων, να τονίσει την πρωταρχική σημασία που ο Όμιλος αποδίδει στην αναφορά δυσλειτουργιών που υποπίπτουν στην αντίληψη του προσωπικού και, να ενδυναμώσει την εμπιστοσύνη του προσωπικού στις θεσπισθείσες διαδικασίες υποβολής αναφορών και προστασίας των καλόπιστων αναφερόντων,

παρέχοντας ταυτόχρονα διασφάλιση της προστασίας τους από τιμωρητικές πράξεις, αλλά και διασφάλιση της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου των αναφορών ή παρατηρήσεων που λαμβάνονται.

Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Επικοινωνία / Επικοινωνία με την Επιτροπή Ελέγχου), έχουν αναρτηθεί στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή εμπιστευτικών αναφορών.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης

Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση του υφιστάμενου πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης, την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, τη διασφάλιση της τήρησης των υψηλότερων προτύπων νομιμότητας και ηθικής και την πρόληψη και αντιμετώπιση δυνητικά επιζήμιων συνεπειών από ενέργειες που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη φήμη και τα συμφέροντα της Τράπεζας, τον Μάιο του 2017 τέθηκε σε εφαρμογή η αναθεωρημένη Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης (Anti-fraud Policy).

Η Εθνική Τράπεζα, αποδίδοντας πρωτεύουσα σημασία στην αντιμετώπιση και καταπολέμηση φαινομένων απάτης καθώς και κάθε άλλης αντικανονικής ενέργειας και λογιστικο-ελεγκτικής πρακτικής μη συμβατής με τη διεθνή πρακτική και τις κείμενες διατάξεις, πράξεις οι οποίες είναι αντίθετες προς τις θεμελιώδεις Αξίες και Αρχές που διέπουν την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας τόσο της Τράπεζας όσο και των θυγατρικών της εταιρειών, μέσω της εν λόγω Πολιτικής καθορίζει τις βασικές αρχές και τους κανόνες για την πρόληψη, αποτροπή και αντιμετώπιση της απάτης στην Τράπεζα και στον Όμιλο, τη διαμόρφωση ενιαίας συμπεριφοράς για την αντιμετώπισή της, καθώς και την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνηση του Προσωπικού του Ομίλου για την αναγνώριση και αποφυγή ενεργειών συνδεδεμένων με απάτη.

Περαιτέρω, η Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Αντιμετώπιση της Απάτης συμπληρώνει το πλαίσιο αρχών και κανόνων ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, όπως αυτό διαμορφώνεται από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας της Τράπεζας και του Ομίλου, καθώς και τις υφιστάμενες Πολιτικές της Τράπεζας και του Ομίλου (Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας, Πολιτική Αναφοράς Δυσλειτουργιών – Whistleblowing, Πολιτική Αποτροπής Σύγκρουσης Συμφερόντων για τα Μέλη του Δ.Σ., τα Ανώτατα Στελέχη και τα λοιπά Συνδεδεμένα Μέρη της Τράπεζας).

Πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με νέο πλαίσιο MiFID II / MiFIR



Με στόχο τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλονται από το νέο πλαίσιο MiFID II και MiFIR για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων, η Εθνική Τράπεζα προχώρησε εντός του 2018 σε αναθεώρηση των υφιστάμενων Πολιτικών της, καθώς και σε υιοθέτηση καινούργιων με βάση το νέο πλαίσιο. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει:

- Πολιτική Αναδοχής και Τοποθέτησης Χρηματοπιστωτικών Μέσων
- Πολιτική Γενικού Εκκαθαριστικού Μέλους
- Πολιτική Κατάρτισης Συναλλαγών σε Τόπους Διαπραγμάτευσης
- Πολιτική Κατηγοριοποίησης Πελατών
- Πολιτική Σχετικά με τα Κόστη και τις Συναφείς Επιβαρύνσεις
- Πολιτική Φύλαξης Περιουσιακών Στοιχείων Πελατών και Επιλογής Θεματοφύλακα



Πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με νέο πλαίσιο IDD

Με στόχο τη συμμόρφωσή της με τους κανόνες και τις αρχές που επιβάλλονται από το Ν. 4583/2018 με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία το νέο κανονιστικό πλαίσιο της Οδηγίας IDD για τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων, η Εθνική Τράπεζα, ως ασφαλιστικός πράκτορας, προχώρησε εντός του 2018 σε επικαιροποίηση υφιστάμενων Πολιτικών της όπως ενδεικτικά αναφέρονται ως ακολούθως και οι οποίες αναμένεται να εγκριθούν από το Δ.Σ. της Τράπεζας εντός του πρώτου εξαμήνου 2019:

- Πολιτική Διασταυρούμενων Πωλήσεων
- Πολιτική Ελέγχου Διαφήμισης Χρηματοπιστωτικών Μέσων και Ασφαλιστικών Προϊόντων
- Πολιτική Παρακολούθησης Χρηματοπιστωτικών Μέσων και Ασφαλιστικών Προϊόντων
- Πολιτική Διαχείρισης Αντιπαροχών
- Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων
- Πολιτική Συμβατότητας
- Πολιτική Σχετικά με τα Κόστη και τις Συναφείς Επιβαρύνσεις

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα εντός του 2019 θα υιοθετήσει τη νέα Πολιτική Παρακολούθησης Χρηματοπιστωτικών Μέσων και Ασφαλιστικών Προϊόντων.

Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για την Πρόληψη και Καταπολέμηση Ξεπλύματος Χρήματος και Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας

Η Πολιτική ΞΧ / ΧΤ του Ομίλου, η οποία περιλαμβάνει σε ενιαίο κείμενο την Πολιτική Αποδοχής Πελατείας, θέτει το πλαίσιο, τις βασικές αρχές και τους κανόνες για την πρόληψη της χρησιμοποίησης της Τράπεζας και των Εταιρειών του Ομίλου για σκοπούς ΞΧ και ΧΤ. Αποσκοπεί στη διαμόρφωση επαρκούς, εναρμονισμένου και αποτελεσματικού πλαισίου, μέσω του οποίου να γνωστοποιούνται στις εταιρείες του Ομίλου καθώς και στις 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, στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Εποπτικών Αρχών στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, στη διαμόρφωση κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης στο δυναμικό της Τράπεζας, στη διασφάλιση της φήμης του Ομίλου και της αξιοπιστίας

απέναντι στους μετόχους, τους πελάτες, τους επενδυτές και τις Εποπτικές και Ανεξάρτητες Αρχές, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποτροπή της χρήσης των υπηρεσιών του για σκοπούς ΞΧ και ΧΤ και στην αποφυγή ποινικών ή/και διοικητικών κυρώσεων ως επακόλουθο τυχόν εμπλοκής του Ομίλου σε θέματα ΞΧ και ΧΤ. Η Πολιτική εφαρμόζεται από όλους τους υπαλλήλους και τα στελέχη της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου, αναθεωρείται όποτε κριθεί απαραίτητο, αξιολογείται από την Επιτροπή Ελέγχου και εγκρίνεται από το Δ.Σ. της Τράπεζας. Κατά το 2018 η εν λόγω Πολιτική αναθεωρήθηκε με στόχο την ενσωμάτωση πρόσφατων κανονιστικών εξελίξεων.

Πολιτική του Ομίλου για την Καταπολέμηση της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας στις Διασυνοριακές Σχέσεις Τραπεζικής Ανταπόκρισης

Η Πολιτική ΞΧ / ΧΤ του Ομίλου, που διέπει τις διασυνοριακές σχέσεις τραπεζικής ανταπόκρισης με αλλοδαπά Πιστωτικά Ιδρύματα καθώς και Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς, καθορίζει τη λήψη ιδιαίτερων μέτρων στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, δεδομένου ότι η Τράπεζα στις εν λόγω επιχειρηματικές σχέσεις ενεργεί



τόσο ως «Ανταποκριτής» όσο και ως «Ίδρυμα Τραπεζικής Ανταπόκρισης». Η προαναφερόμενη Πολιτική διαμορφώνει επαρκές, εναρμονισμένο και αποτελεσματικό πλαίσιο μέσω του οποίου καθορίζονται και γνωστοποιούνται στον Όμιλο οι αρχές και οι κανόνες των διασυνοριακών σχέσεων τραπεζικής ανταπόκρισης, διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις εκάστοτε απαιτήσεις των εποπτικών αρχών σε θέματα ΞΧ / ΧΤ, συμβάλλει στην αποφυγή ποινικών ή/και διοικητικών κυρώσεων σε βάρος της Τράπεζας και του Ομίλου και διασφαλίζει τη φήμη του Ομίλου με την έγκαιρη λήψη όλων των κατάλληλων μέτρων αποτροπής της χρήσης των υπηρεσιών για σκοπούς ΞΧ / ΧΤ.

Το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω Πολιτικής επεκτείνεται συμβατικά σε κάθε τρίτο που έχει άμεση ή έμμεση συνεργασία με τον Όμιλο σε θέματα τραπεζικής ανταπόκρισης (ενδεικτικά, εσωτερικοί / εξωτερικοί συνεργάτες, εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποι κ.λπ.).

Λοιπά Δεσμευτικά Έγγραφα για το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας

Κανόνες ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας περιλαμβάνονται επίσης στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας, ο οποίος είναι δεσμευτικός για το ενταγμένο σε αυτόν προσωπικό, καθώς και σε επιμέρους ρήτρες συμβάσεων. Παράλληλα, αναφορές σε ζητήματα ηθικής συμπεριφοράς περιλαμβάνονται και σε σχετικές Υπηρεσιακές Εγκυκλίους, οι οποίες εκδίδονται από την Τράπεζα και αναρτώνται στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο της Τράπεζας (intranet) για την ενημέρωση όλου του ανθρώπου δυναμικού.

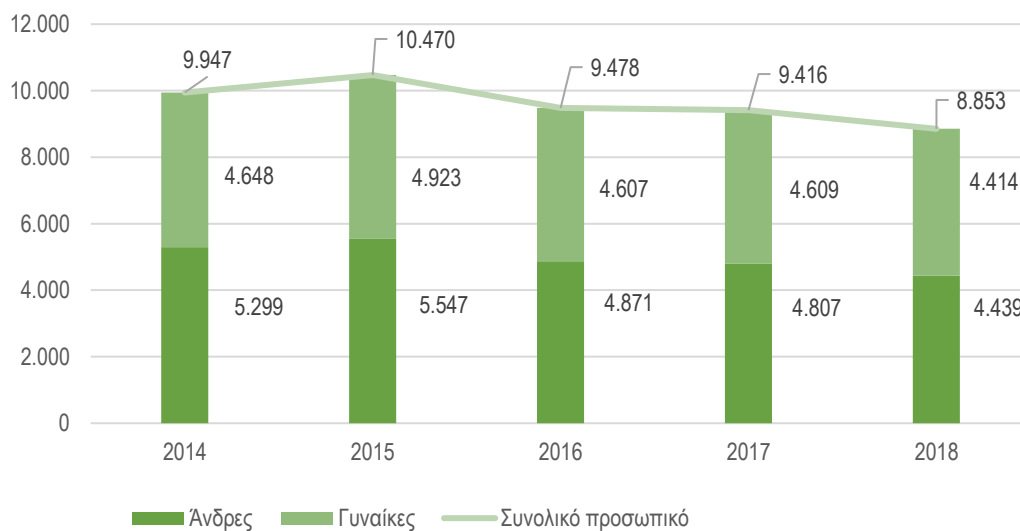
Κανονισμός Εργασίας της Τράπεζας

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 συνδέονται με την εν γένει υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων.

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε πανελλαδικά η Τράπεζα κατά το 2018 ανήλθε σε 8.853 εργαζομένους, εκ των οποίων το 50,14% ήταν άνδρες και το 49,86% γυναίκες. Σε σχέση με το 2017 σημειώθηκε μείωση στο συνολικό προσωπικό της Τράπεζας κατά 5,98%.

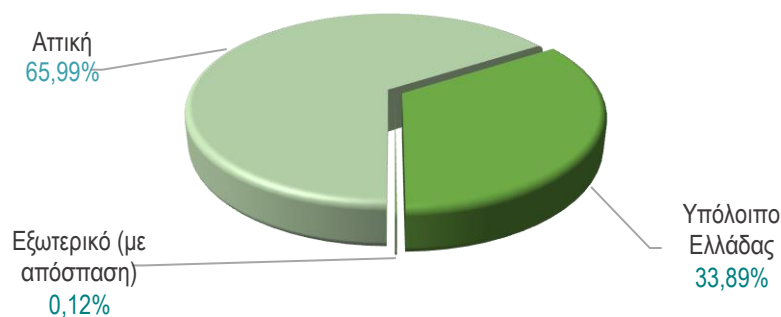
ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας (2018)

	2018			2017	2016	2015	2014
Γεωγραφική Ενότητα	Ανδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο
Αττική	2.950	2.892	5.842	6.131	6.091	6.666	6.139
Υπόλοιπο Ελλάδας	1.479	1.521	3.000	3.273	3.368	3.783	3.785
Εξωτερικό (με απόσπαση)	10	1	11	12	19	21	23
Σύνολο	4.439	4.414	8.853	9.416	9.478	10.470	9.947

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2018)



Γεωγραφική Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας κατά Ηλικία και Φύλο (2018)

Ηλικία	18-25		26-40		41-50		51+		Σύνολο	%	Σύνολο	%	Γενικό σύνολο
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	Γ	A	A	Γ	Γ	
Αττική*	9	9	925	1.018	911	1.205	1.115	661	2.960	66,68	2.893	65,54	5.853
Υπόλοιπη Ελλάδα	9	10	526	630	363	610	581	271	1.479	33,32	1.521	34,46	3.000
Σύνολο	18	19	1.451	1.648	1.274	1.815	1.696	932	4.439	100,00	4.414	100,00	8.853
%	0,20	0,21	16,39	18,62	14,39	20,50	19,16	10,53	50,14		49,86		

*Συμπεριλαμβάνονται 11 αποσπασμένοι στο εξωτερικό.

Κατανομή Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας ανά Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας και Φύλο (2018)

Βαθμίδα Διοικητικής Ιεραρχίας	Ανδρες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Γυναίκες	Ποσοστό % του συνόλου βαθμίδας	Σύνολο
Εκτελεστικά Μέλη Δ.Σ.	3	100,00	0	0,00	3
Γενικοί Διευθυντές	8	88,89	1	11,11	9
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	10	90,91	1	9,09	11
Διευθυντές Διοίκησης	53	79,10	14	20,90	67
Διευθυντές Καταστημάτων	250	63,78	142	36,22	392
Άλλες Διοικητικές Βαθμίδες	4.115	49,16	4.256	50,84	8.371
Γενικό Σύνολο	4.439	50,14	4.414	49,86	8.853

Κατανομή του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας κατά Τύπο Απασχόλησης

Τύποι απασχόλησης	2018			2018 Ποσοστό % του συνόλου	2017 Σύνολο	2016 Σύνολο	2015 Σύνολο	2014 Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο					
Πλήρους απασχόλησης	4.439	4.396	8.835	99,80	9.381	9.441	10.432	9.909
Μερικής απασχόλησης	0	18	18	0,20	35	37	38	38
Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας	4.439	4.414	8.853	100,00	9.416	9.478	10.470	9.947
Εποχικοί εργαζόμενοι	43	125	168		186	100	91	28

Απασχόληση Εποχικών Υπαλλήλων σε Μονάδες της Τράπεζας*

Έτος	2018	2017	2016	2015	2014
Εργαζόμενοι	168	186	100	91	28
Μονάδες που απασχολήθηκαν	161	163	91	87	27

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

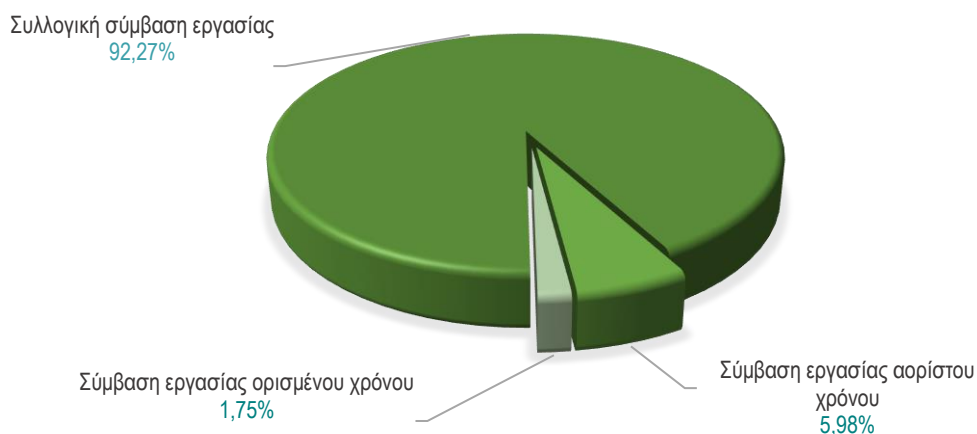


Ανθρώπινο Δυναμικό ανά Σύμβαση Εργασίας και Γεωγραφική Περιοχή (2018)

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά τύπο απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	Αττική	Υπόλοιπη Ελλάδα	Εξωτερικό με απόσπαση	Σύνολο
Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	5.249	2.915	5	8.169
Ανευ Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, εκ των οποίων:	593	85	6	684
• Σύμβαση Εργασίας Αορίστου Χρόνου	461	65	3	529
• Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου	132	20	3	155
Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας	5.842	3.000	11	8.853

Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας ανά Σύμβαση Εργασίας και Φύλο

Τύποι Σύμβασης Εργασίας	2018			2017	2016	2015	2014
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο	Σύνολο
Συλλογική σύμβαση εργασίας	4.062	4.107	8.169	8.635	8.765	9.364	9.316
Ανευ συλλογικής σύμβασης εργασίας, εκ των οποίων:	377	307	684	781	713	1.106	631
• Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου	303	226	529	609	603	1.051	579
• Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου	74	81	155	172	110	55	52
Συνολικό Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας	4.439	4.414	8.853	9.416	9.478	10.470	9.947

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (2018)

Γεωγραφική Κατανομή Αποχωρήσεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο* (2018)

Ηλικία	18-25			26-40			41-50			51+			Σύνολο			Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Αττική	0	9	9	49	71	120	19	34	53	211	100	311	279	214	493	5,57
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0	17	20	37	11	24	35	150	63	213	178	107	285	3,22
Σύνολο	0	9	9	66	91	157	30	58	88	361	163	524	457	321	778	8,79
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας																Η αναφορά % γίνεται στο σύνολο των 8.853 εργαζομένων
			0,10			1,77			0,99			5,92	5,16	3,63	8,79	

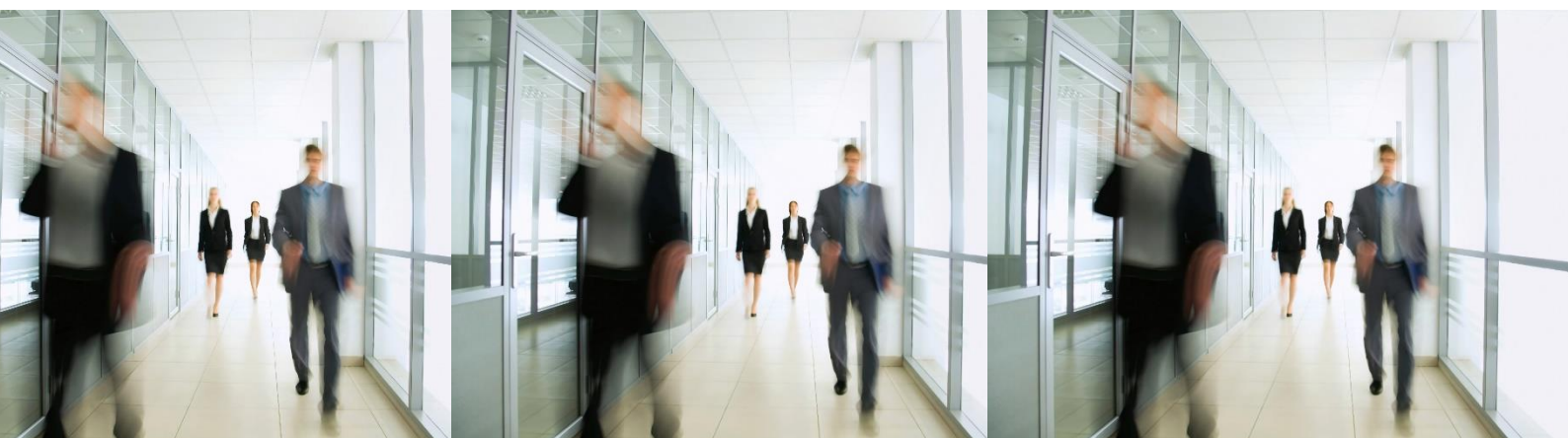
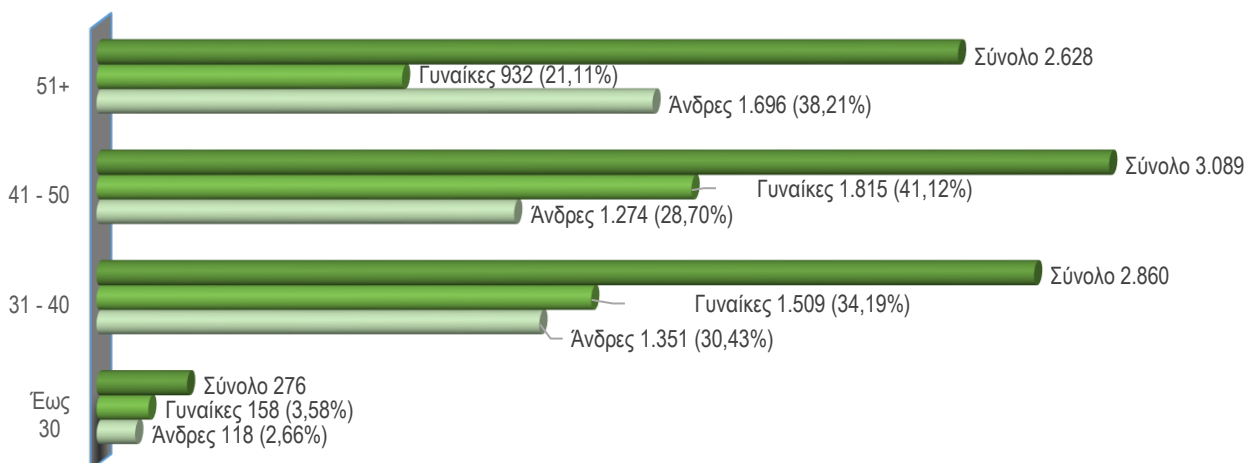
*(π.χ.: σύνταξη, τερματισμός συμβολαίου)

Γεωγραφική Κατανομή Προσλήψεων Ανθρώπινου Δυναμικού ανά Ηλικία και Φύλο (2018)

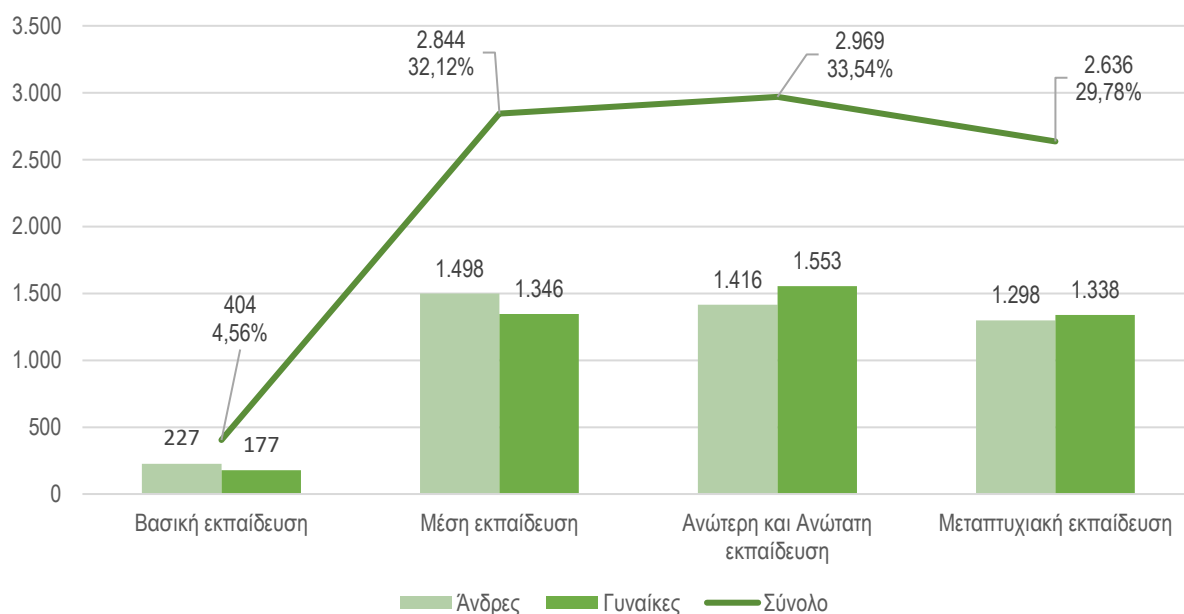
Ηλικία	18-25			26-40			41-50			51+			Σύνολο			Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας
Γεωγραφική Ενότητα	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	A	Γ	Σύνολο	
Αττική	3	8	11	35	59	94	4	5	9	1	3	4	43	75	118	1,33
Υπόλοιπη Ελλάδα	1	2	3	8	13	21	2	2	4	1	1	2	12	18	30	0,34
Σύνολο	4	10	14	43	72	115	6	7	13	2	4	6	55	93	148	1,67
Ποσοστό % του συνόλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας																Η αναφορά % γίνεται στο σύνολο των 8.853 εργαζομένων
			0,16			1,30			0,15			0,07	0,62	1,05	1,67	

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

ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ (2018)



ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (2018)



ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

5 ΙΣΟΤΗΤΑ
ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ

Κατά τη διάρκεια του 2018 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 στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, έχει θεσπίσει πολιτικές και διαδικασίες για τον καθορισμό των βασικών αρχών προσδιορισμού της αμοιβής των εργαζομένων στην Τράπεζα και τον Όμιλο, σύμφωνα με τα εκάστοτε προβλεπόμενα στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις πολιτικές και πρακτικές αποδοχών των πιστωτικών ιδρυμάτων. Η Τράπεζα, με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της, κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (μη εκτελεστικών μελών), έχει υιοθετήσει την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου, η οποία, μεταξύ άλλων, 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.

Σημειώνεται ότι ειδικά όσον αφορά στις αποδοχές των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας, κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Εταιρικής Διακυβέρνησης και Υποψηφιοτήτων, υπέβαλε την Πολιτική Αποδοχών των Μελών του ΔΣ στην Ετήσια Γενική Συνέλευση των Μετόχων η οποία έλαβε χώρα την 31^η Ιουλίου 2019 και η οποία ενέκρινε την εν λόγω Πολιτική. Η Πολιτική Αποδοχών των Μελών Δ.Σ. είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενιμέρωση Επενδυτών / Γενικές Συνελεύσεις).



Σε επίπεδο Ομίλου, η Τράπεζα επιβλέπει τις πολιτικές και τις πρακτικές που ακολουθούν οι εταιρείες του Ομίλου προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι, ανεξαρτήτως του τομέα στον οποίο οι εταιρείες δραστηριοποιούνται, ακολουθούνται οι αρχές που έχει θεσπίσει ο Όμιλος, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο της χώρας λειτουργίας τους και προσαρμοσμένες καταλλήλως στη φύση, το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων τους.

Η Τράπεζα παρακολουθεί τις εξελίξεις στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και προβαίνει σε προσαρμογές στην Πολιτική Αποδοχών, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο, λαμβάνοντας υπόψη και τις βέλτιστες πρακτικές.

Πληροφορίες για την Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου και τις πρακτικές αποδοχών είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Ενημέρωση Επενδυτών / Ετήσιες Εκθέσεις και Ενημερωτικά Δελτία).

Ανάπτυξη και Αναθεώρηση Πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Στην Τράπεζα καταρτίζονται Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού που αφορούν την Τράπεζα ή / και τον Όμιλο της Τράπεζας, σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των εποπτικών αρχών. Οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ή / και από τις αρμόδιες Επιτροπές, στις οποίες έχουν εκχωρηθεί οι σχετικές αρμοδιότητες από το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας (π.χ. Επιτροπή Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών ΕΑΔΑ). Οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού καταρτίζονται λαμβάνοντας υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές και αναθεωρούνται, όταν οι υπηρεσιακές ανάγκες ή / και οι βέλτιστες πρακτικές το απαιτούν.

Αναφορικά με τις θυγατρικές εταιρείες παρέχεται υποστήριξη για την κατάρτιση και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών ανθρώπινου δυναμικού με γνώμονα την ομογενοποίηση των γενικών αρχών και την ευθυγράμμιση αυτών σε επίπεδο Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διάρκεια του έτους 2018, επισκοπήθηκαν 28 νέες και αναθεωρημένες πολιτικές / διαδικασίες ανθρώπινου δυναμικού.

Προγραμματισμός Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό

Στο πλαίσιο του Προγραμματισμού Αναγκών σε Ανθρώπινο Δυναμικό υλοποιήθηκαν ενέργειες για την κάλυψη των ποιοτικών και ποσοτικών αναγκών των Μονάδων της Τράπεζας που αρχικά είχαν προσδιοριστεί από τους Γενικούς και Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές για τη διετία 2017-2018 καθώς και των επιπρόσθετων που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του 2018 λόγω μεταβαλλόμενων συνθηκών και μετασχηματισμών / αναδιάρθρωσεων.

Θέματα Διαχείρισης

Περιγραφές Θέσεων Εργασίας (Job Description)

Με γνώμονα τη διευκόλυνση των λειτουργιών που σχετίζονται με τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού και την εναρμόνιση της Τράπεζας με το ισχύον κανονιστικό περιβάλλον και τις βέλτιστες πρακτικές, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνέχισε το έργο των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας (ΠΘΕ).

Κατά το 2018, λαμβάνοντας υπόψη τη νέα οργανωτική δομή της Τράπεζας και την έκταση των αλλαγών που προέκυψαν λόγω της αναδιάρθρωσης του 2017 αλλά και των λοιπών οργανωτικών μεταβολών που διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού προέβη σε επεξεργασία 327 Περιγραφών Θέσεων Εργασίας, που αφορούν σε θέσεις Ανώτατων Διοικητικών Στελεχών και Διευθυντικών Στελεχών της Τράπεζας, μέχρι και το επίπεδο του Υποδιευθυντή Διοίκησης, σε συνεργασία με τους αρμόδιους επιχειρηματικούς χώρους.





Διευκρινίζεται ότι ο αριθμός των προς Περιγραφή Θέσεων Εργασίας είναι δυναμικός και η μεταβλητότητά του εξαρτάται από τη συχνότητα και το εύρος των οργανωτικών αλλαγών στη δομή και τη λειτουργία της Τράπεζας.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παροχής συνδρομής στις θυγατρικές εταιρείες εσωτερικού και εξωτερικού του Ομίλου για την ευθυγράμμιση της διαδικασίας κατάρτισης των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας, παρασχέθηκε συμβουλευτική υποστήριξη και έγινε επισκόπηση και διατύπωση σχολίων - παρατηρήσεων σε κείμενα ΠΘΕ, κατόπιν αιτήματος των θυγατρικών.

Προσλήψεις Προσωπικού στην Εθνική Τράπεζα

GRI 401-1

Στη διάρκεια του 2018 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 148 προσλήψεις προσωπικού, οι οποίες απεικονίζονται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

Προσλήψεις Προσωπικού οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του 2018	
Κατηγορία	Σύνολο
Γενικοί Διευθυντές	1
Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	1
Ειδικοί Συνεργάτες (αορίστου χρόνου)	34
Ειδικοί Συνεργάτες (ορισμένου χρόνου)	34
Σύμβουλοι Διοικήσεως (αορίστου χρόνου)	1
Υπάλληλοι τ. υπότροφοι ΙΚΥ (ορισμένου χρόνου)	71
Τέκνα Θανόντων Εργαζομένων	6
Σύνολο	148

Εσωτερικές Μετακινήσεις Εργαζομένων εντός της Τράπεζας και του Ομίλου

Με σκοπό τη βέλτιστη αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, οι Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού -αξιολογώντας τις ανάγκες αμοτέρων Οργανισμού και εργαζομένων- αξιοποιούν διαδικασίες διερεύνησης και εντοπισμού κατάλληλου προσωπικού που θα μπορούσε να μετακινηθεί σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας, προκειμένου να καλυφθούν καταγεγραμμένες ανάγκες.

Στελέχη των τριών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού συμμετείχαν σε Επιτροπές που διενήργησαν συνεντεύξεις κατά το τελικό στάδιο της διαδικασίας επιλογής προσωπικού, σύμφωνα με τους όρους των σχετικών προκηρύξεων.

Για τις μεταθέσεις προσωπικού, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού Εργασίας, ορίζεται προθεσμία 20 ημερών για μετακινήσεις στο εσωτερικό της χώρας και 30 ημερών για μετακινήσεις στο εξωτερικό.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου υλοποιεί τις μετακινήσεις του προσωπικού, εκδίδοντας σχετικές Πράξεις Διοίκησης (για τα Στελέχη) ή υπηρεσιακά σημειώματα (για τους απλούς υπαλλήλους και τους Ειδικούς Συνεργάτες).

Οι εργαζόμενοι που υπηρετούν στην Τράπεζα αποχωρούν απ' αυτήν είτε λόγω συνταξιοδότησης, έχοντας θεμελιώσει δικαίωμα λήψης σύνταξης, είτε λόγω παραίτησης για προσωπικούς τους λόγους, είτε λόγω απόλυσης μετά τη διάπραξη αντικανονικών ενεργειών, λαμβάνοντας ή μη τη νόμιμη αποζημίωση, όπως προβλέπεται από τους οικείους νόμους. Συνεπώς δεν προκύπτει ανάγκη ύπαρξης των αναφερόμενων προγραμμάτων μετάβασης (π.χ. καταβολή αποζημίωσης λόγω απόλυσης, υπηρεσίες εύρεσης εργασίας, κατάρτιση κ.λπ).

Πρακτική Άσκηση Φοιτητών ΑΕΙ – ΤΕΙ

Η Τράπεζα υποδέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους τελειόφοιτους ελληνικών ΑΕΙ για να πραγματοποιήσουν Πρακτική Άσκηση διάρκειας 1,5 έως 3 μηνών, κατά κύριο λόγο στο δίκτυο Καταστημάτων της αλλά και σε Μονάδες Διοίκησης. Το 2018 η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου συνεργάστηκε με 17 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα και 58 διαφορετικά Τμήματα σπουδών και απασχολήθηκαν 470 φοιτητές ΑΕΙ. Επιπλέον, η Τράπεζα απασχολήσε 595 φοιτητές ΤΕΙ. Συνολικά, κατά το 2018, απασχολήθηκαν 1.065 φοιτητές, προκειμένου να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία στην αρχή της σταδιοδρομίας τους, στις διάφορες Μονάδες της Τράπεζας ανά την Ελλάδα.

Πρόγραμμα Υποτροφιών ΙΚΥ – Εθνική Τράπεζα

Το 2018 συνεχίστηκε η υλοποίηση του πιλοτικού Προγράμματος Υποτροφιών ΙΚΥ-Εθνική Τράπεζα, 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.



Ειδικότερα, εντός του 2018, 78 συμμετέχοντες ολοκλήρωσαν το Πρόγραμμα, εκ των οποίων οι 71 ανανέωσαν τη συνεργασία τους με την Τράπεζα. Ακόμη, 11 συμμετέχοντες θα ολοκληρώσουν το Πρόγραμμα εντός των ετών 2019-2020.

Επιπλέον, το Δεκέμβριο του 2018, ανακοινώθηκε νέο Πρόγραμμα Υποτροφιών (100 συμμετέχοντες).

Το Πρόγραμμα αναμένεται να ξεκινήσει εντός του πρώτου τριμήνου του 2019.

Προγράμματα Internship «i-work@nbg»

Με στόχο την επιβράβευση της αριστείας βάσει αξιοκρατικών και διαφανών κριτηρίων και την αποτελεσματική διασύνδεση της αγοράς εργασίας με την τριτοβάθμια εκπαίδευση, η Εθνική Τράπεζα υλοποιεί τα Προγράμματα Internship «i-work@nbg». Μέσω των Προγραμμάτων Internship «i-work@nbg» παρέχεται η ευκαιρία σε τελειόφοιτους και απόφοιτους υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου να αποκτήσουν επαγγελματική εμπειρία σε τομείς που σχετίζονται με το αντικείμενο των σπουδών τους, μέσω έμμισθης πρακτικής άσκησης πλήρους απασχόλησης και διάρκειας 6 έως 12 μηνών, διευκολύνοντας με αυτόν τον τρόπο την ένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Το 2018 συνεχίστηκε το Πρόγραμμα Internship «i-work@nbg» που ξεκίνησε το 2017 και στο οποίο συμμετείχαν 31 άτομα. Οι συμμετέχοντες απασχολήθηκαν σε Μονάδες Διοίκησης, λαμβάνοντας την απαιτούμενη καθοδήγηση από τους επόπτες τους και λοιπά στελέχη, για την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών τους, τον εμπλουτισμό των γνώσεών τους και την ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων τους.

Παράλληλα, Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού παρείχαν συστηματική υποστήριξη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και επικοινωνιακή ανατροφοδότηση στους συμμετέχοντες, ενώ μερίμνησαν και για την αξιολόγηση της απόδοσής τους και την εκ μέρους τους παρακολούθηση σεμιναρίων αίθουσας και e-learning για την απόκτηση εξειδικευμένων/τεχνικών γνώσεων. Στο πλαίσιο των αναπτυξιακών δράσεων του Προγράμματος, δόθηκε και η δυνατότητα συμμετοχής σε

ατομικές συνεδρίες coaching με εξειδικευμένα Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού. Το εν λόγω Πρόγραμμα ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2018.

Σημειώνεται ότι 30 εκ των 31 συμμετεχόντων προσλήφθηκαν στη συνέχεια στην Τράπεζα με σύμβαση ορισμένου χρόνου διάρκειας ενός έτους.



Συμμετοχή σε Ημέρες Σταδιοδρομίας (Career Days)

Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας συμμετείχαν σε Ημέρες Σταδιοδρομίας, που διοργάνωσαν Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ΕΚΠΑ, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Πάντειο Πανεπιστήμιο, ALBA) διενεργώντας συνεντεύξεις και παρουσιάζοντας τα προγράμματα απασχόλησης νέων τα οποία υλοποιεί.

Εξωστρέφεια Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου

Κατά το έτος 2018 συνεχίστηκε η ενεργή παρουσία της Τράπεζας στον Σύνδεσμο Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος (ΣΔΑΔΕ), αφενός μεν με την εγγραφή στον εν λόγω φορέα και νέων μελών (ο αριθμός ανήλθε σε 11 Στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, πέντε Στελέχη της Διεύθυνσης Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου και εννέα Στελέχη της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου) αφετέρου δε, με τη συμμετοχή των μελών σε σειρά ημερίδων που διοργάνωσε ο ΣΔΑΔΕ.

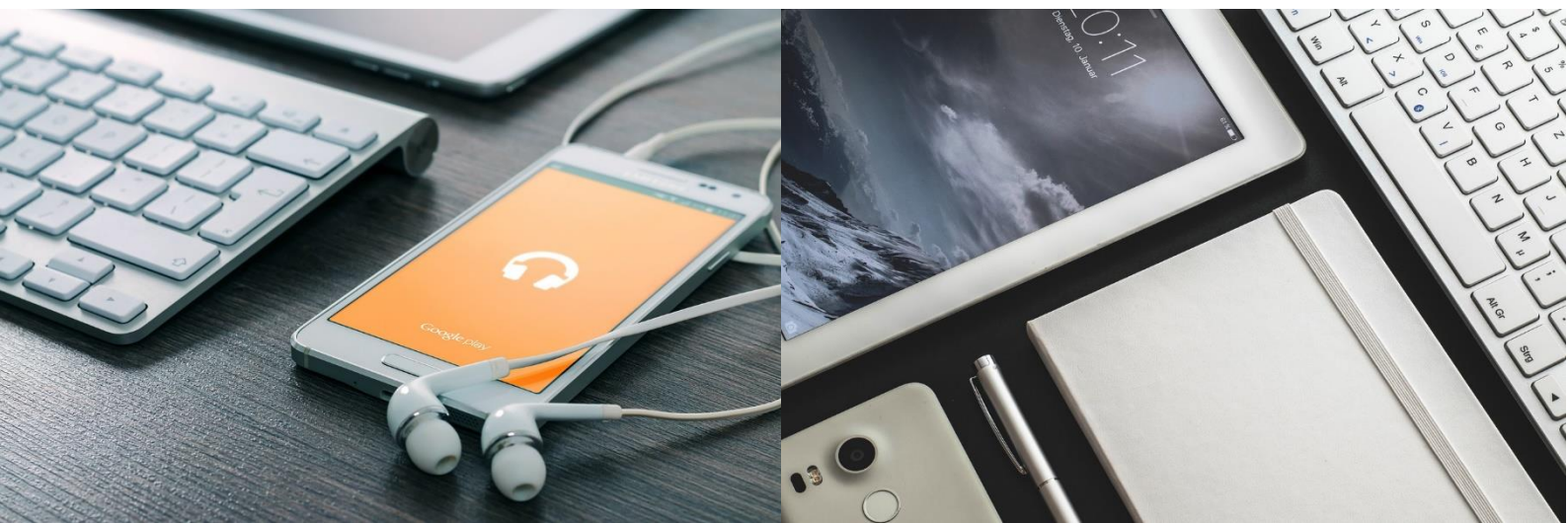
Η συμμετοχή στις εν λόγω ημερίδες προσέφερε άμεση και έγκυρη ενημέρωση σε οικονομικά, ασφαλιστικά, εργασιακά και άλλα συναφή θέματα, ενώ επίσης συνετέλεσε και στη δημιουργία και τόνωση των δεσμών συνεργασίας με Στελέχη HR άλλων επιχειρήσεων και φορέων.

Παροχή Τακτικής Διοικητικής Πληροφόρησης για την Τράπεζα και τον Όμιλο

Με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση της Διοίκησης, την ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου και τη συνολική παρακολούθηση και διαχείριση του προϋπολογισμού για το κόστος προσωπικού, καταρτίστηκαν αναφορές σχετικές με οικονομικά στοιχεία για το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας και του Ομίλου. Το υπόλοιπο κανονικών αδειών του προσωπικού της Τράπεζας για το έτος 2018 στις 01.01.2018 ήταν 216.864 ημέρες, εκ των οποίων 99,85% εξαντλήθηκε εντός του έτους, ενώ το 0,15% πληρώθηκε.

Εκσυγχρονισμός Τήρησης Αρχείου Προσωπικού της Τράπεζας - Ψηφιοποίηση Εγγράφων

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σταθερά προσανατολισμένη στον ψηφιακό μετασχηματισμό 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 ξεκίνησε τις εργασίες της τον Ιούλιο του 2016 και μέχρι το τέλος του 2018 ψηφιοποίησε περίπου το 91% του συνόλου των φακέλων των εν ενεργεία εργαζομένων. Η ολοκλήρωση του έργου θα μειώσει, έως εξαλείψει, τους εγγενείς λειτουργικούς κινδύνους, ενώ θα έχει ως αποτέλεσμα την απλούστευση της εργασίας, με τελικό σκοπό τη μείωση του λειτουργικού κόστους.



Ψηφιακός Μετασχηματισμός Διατακτικών Σίτισης

Κατά το 2018 πραγματοποιήθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός από τις έγχαρτες διατακτικές σίτισης στο νέο προϊόν της Τράπεζας Prepaid Voucher Mastercard. Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, σχεδίασε και υλοποίησε όλες τις διαδικασίες για τη διαχείριση, έκδοση, διανομή και φόρτιση των προπληρωμένων καρτών.

Αντιμετώπιση Δικαστικών Αγωγών

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επεξεργάστηκε στοιχεία και συνέταξε εμπειριστατώμενα σημειώματα προς τη Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών, αναφορικά με αγωγές και εφέσεις κατά της Τράπεζας ή της Τράπεζας κατά των αντιδίκων, για συνολικά 152 περιπτώσεις (ενδεικτικά: αποζημίωση λόγω αποχώρησης, προαγωγές, καταγγελία συμβάσεων, επιδόματα, μη πρόσληψη επιτυχόντων από διαγωνισμό, ασφαλιστικά μέτρα κατά της Τράπεζας κ.ά.). Επίσης, συντάχθηκαν οκτώ Εισηγητικά Σημειώματα προς τη Διοίκηση για την έγκριση εξωδικαστικού συμβιβασμού. Επιπρόσθετα, εστάλησαν 19 ειδοποιητήρια προς το Τμήμα Λογιστηρίου και Φορολογίας της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου για την εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων και συμφωνητικών συμβιβασμού.

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 εμπλεκόμενων μερών (ΤΥΠΕΤ και εργαζόμενου). Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 παρέλαβε και επεξεργάστηκε 1.270 αιτήσεις για συμμετοχή στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εσωτερικού

Το 2018 συνεχίστηκε η συνεργασία με τις θυγατρικές Μονάδες εσωτερικού για οποιοδήποτε θέμα έρχοζε της προσυνεννόησης, της έγκρισης και της εν γένει συμβολής της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου. Με αυτό τον τρόπο, καθοδηγήθηκε, όπου κρίθηκε σκόπιμο, η αντιμετώπιση των θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού των θυγατρικών εσωτερικού και διασφαλίστηκε η άμεση και έγκυρη ενημέρωση της Διοίκησης του Ομίλου για τα συναφή θέματα.

Θέματα Προσωπικού Θυγατρικών Μονάδων Εξωτερικού

Αναφορικά με τις θυγατρικές Μονάδες του Ομίλου στο εξωτερικό, συνεχίστηκε και εντός του 2018 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, τα αρμόδια στελέχη πραγματοποίησαν τακτική επικοινωνία και συλλογή στοιχείων βάσει των προβλεπόμενων διοικητικών αναφορών ή / και ad hoc, εντός του έτους, προκειμένου να εποπτεύσουν λειτουργικά τις εργασίες των τοπικών Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού.

Αξιολόγηση Εργαζομένων

GRI 404-3

Η Τράπεζα, αποσκοπώντας στην προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων της, στη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των ικανοτήτων τους και στον εντοπισμό σημείων βελτίωσης, έχει από ετών αναπτύξει Εσωτερικό Σύστημα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού. 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 και στο ενταγμένο προσωπικό της Τράπεζας κατά την 1^η Ιουλίου του έτους αξιολόγησης.

Κατά το 2018 πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα, η αξιολόγηση του έτους 2017 για 7.733 εργαζόμενους στις 31.12.2017 (ποσοστό 82,13% εκ του συνόλου των εργαζομένων 9.416), εκ των οποίων οι 4.056 ήταν άντρες (ποσοστό 52,45%) και οι 3.677 γυναίκες (ποσοστό 47,55%), ενώ δεν αξιολογήθηκαν 1.683 εργαζόμενοι (ποσοστό 17,87% εκ του συνόλου των εργαζομένων 9.416 που ήταν νεοπροσληφθέντες μετά την 1/7/2017, αποχωρήσαντες πριν

την 1/7/2017, Σύμβουλοι Διοίκησης, Ανώτατα και Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας, Ειδικοί Συνεργάτες, Δικηγόροι, Προσωπικό Καθαριότητας κ.ά.).



Το σύνολο των ανδρών που αξιολογήθηκαν με το υφιστάμενο σύστημα σε σχέση με τον συνολικό αριθμό ανδρών που εργάζονταν στην Εθνική Τράπεζα στις 31.12.2017 (4.807), ανήλθε σε 84,38%, ενώ το αντίστοιχο των γυναικών (4.609) σε 79,78%.

Επίσης, κατά το έτος 2018 πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα, αξιολόγηση έτους 2017 και για 11 επιπλέον εργαζόμενους στις 30.6.2017 οι οποίοι αποχώρησαν εντός του επόμενου εξαμήνου.

Αναφορικά με την πιλοτική εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης της Απόδοσης (Performance Management System-PMS) στην Τράπεζα, σημειώνεται ότι:

- Για το έτος 2017, που διενεργήθηκε εντός του α' εξαμήνου 2018, αξιολογήθηκαν 298 Ανώτατα και Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας (Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές Διοίκησης και Ανεξάρτητοι Τομάρχες, Αναπληρωτές Διευθυντών, Επικεφαλής Τομέων και Υποδιευθυντές Διοίκησης).
- Για το έτος 2018, ολοκληρώθηκε η διαδικασία στοχοθεσίας και η εξαμηνιαία επισκόπηση των αρχικά τεθέντων στόχων για 305 Ανώτατα και Ανώτερα Στελέχη της Τράπεζας, με στοιχεία της 31.12.2018.

Παράλληλα, με γνώμονα μία σύγχρονη, πληρέστερη και κατά το δυνατόν αξιόπιστη αξιολόγηση της επιχειρησιακής απόδοσης, μέσω της συνεχούς βελτίωσης και της προσωπικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, εντός των ετών 2017-2018, υλοποιήθηκαν, σε συνεργασία με εταιρεία συμβούλων, «Performance Management Coaching» workshops (15 το 2017 και 6 το 2018). Στα εν λόγω workshops συμμετείχαν συνολικά 350 περίπου ανώτατα και ανώτερα στελέχη της Τράπεζας.

Επιλογή Προσωπικού

Η Τράπεζα συνέχισε και κατά το 2018 τη συστηματική διερεύνηση των προσόντων, των δεξιοτήτων και των επαγγελματικών ιδιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση και εξέλιξή του, τον εντοπισμό εργαζομένων υψηλού δυναμικού, καθώς και για την κάλυψη των αναγκών της για συγκεκριμένες θέσεις, κυρίως με εσωτερικές προκηρύξεις μεταξύ των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν 43 Προγράμματα Επιλογής με διενέργεια 1.328 δομημένων συνεντεύξεων και 2.062 τεστ πνευματικών δεξιοτήτων, προφίλ προσωπικότητας, καθώς και γραπτών δοκιμασιών. Η Υποδιεύθυνση Επιλογής συμμετείχε επίσης στις διαδικασίες πρόσληψης από την αγορά.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η σημαντική ενίσχυση του συμβουλευτικού και καθοδηγητικού ρόλου της Υποδιεύθυνσης Επιλογής με 87 εξατομικευμένες επαφές ανατροφοδότησης και συμβουλευτικής / coaching με εργαζομένους και στελέχη, και ενδυναμώθηκε η συστηματική αξιολόγηση και δημιουργία δεξαμενής εργαζομένων που διαθέτουν υψηλό δυναμικό ή/και καταλληλόλητα για καίριες θέσεις του Οργανισμού μέσω Κέντρων Αξιολόγησης και Ανάπτυξης.

Ακόμη, η Υποδιεύθυνση Επιλογής ανέλαβε το έργο του redeployment των εργαζομένων που αποδεσμεύονται από το δίκτυο Καταστημάτων. Επίσης, συνεχίστηκε το ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Ανάπτυξης Εσωτερικών Ελεγκτών με 22 συνεδρίες coaching και 184 συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και το πρόγραμμα Fast Track Ανάπτυξης και Αξιοποίησης εργαζομένων του δικτύου Καταστημάτων για προσέλκυση νέας επιχειρηματικής πελατείας με την επιλογή 33 νέων συμμετεχόντων σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Στρατηγικής Δικτύου Καταστημάτων. Τέλος, η Υποδιεύθυνση Επιλογής συνέδραμε το Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ) στην επιλογή Γενικού Διευθυντή και διέυρνε την εξωστρέφειά της με την παρουσίαση του έργου, της μεθοδολογίας και των καλών πρακτικών της σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Παντείου Πανεπιστημίου και τη συμμετοχή σε Career Fairs.



Θέματα Εκπαίδευσης

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Εργαζομένων

Η σύγχρονη τραπεζική εκπαίδευση στοχεύει στην ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και στη δημιουργία κοινών αντιλήψεων, αξιών και κουλτούρας. Δημιουργεί στελέχη τα οποία έχουν τη θέληση αλλά και τις ικανότητες να ανταποκρίνονται στις συνεχείς αλλαγές και σε όλο το φάσμα των προκλήσεων, από τον τρόπο εξυπηρέτησης και επικοινωνίας έως τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Βασική δράση της Τράπεζας για να βελτιώσει τις δεξιότητες του προσωπικού της είναι η εκπαίδευση, είτε ενδοεπιχειρησιακά με εσωτερικούς εισηγητές είτε μέσω προγραμμάτων e-learning, σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου αναγνωρίζει ετησίως τις εκπαιδευτικές ανάγκες σε συνεργασία με όλες τις Μονάδες της Τράπεζας. Το προσωπικό ενημερώνεται, για το εξαμηνιαίο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (σεμινάρια αίθουσας και e-learning, τις ημερομηνίες διεξαγωγής κ.λπ.) από την εσωτερική ιστοσελίδα (intranet). Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε εξειδικευμένα προγράμματα εξωτερικού φορέα. Τα σεμινάρια παρακολούθησης για κάθε εργαζόμενο συμπεριλαμβάνονται στο ετήσιο δελτίο αξιολόγησής του.

Η ποιότητα και αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων (έκτακτοι εισηγητές, παρουσιάσεις, υλικό) εμποπτεύονται από την αρμόδια Διεύθυνση και αξιολογούνται από τους εκπαιδευόμενους, με στόχο τη βελτίωσή τους.



Παράλληλα, τα εξειδικευμένα στελέχη της Υποδιεύθυνσης Επιλογής παρέχουν ανατροφοδότηση, καθώς και συμβουλευτική / καθοδήγηση σχετικά με τις δεξιότητες και τα σημεία προς βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, σε ατομικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό τα εξειδικευμένα στελέχη της Υποδιεύθυνσης Επιλογής πραγματοποιούν follow ups με τους ίδιους τους εργαζόμενους ή / και τους προϊστάμενούς τους.

Με συνέπεια στην επένδυση για συνεχή επιμόρφωση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της, η Τράπεζα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση των στρατηγικών της στόχων και, παράλληλα, συμβάλλει στην εκπλήρωση των προσωπικών στόχων ανάπτυξης των στελεχών της.

Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά οι κυριότερες αναπτυξιακές και εκπαιδευτικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν ενδοεπιχειρησιακά κατά τη διάρκεια του 2018:

- Για την εκπαίδευση και ανάπτυξη των νέων Διευθυντών Καταστημάτων, διοργανώθηκαν τρεις κύκλοι του προγράμματος, τους οποίους παρακολούθησαν 54 στελέχη. Το πρόγραμμα παρέχει ενημέρωση σε όλα τα θέματα που άπτονται των απαιτήσεων του ρόλου του επικεφαλής Καταστήματος, καθώς και καθοδήγηση για την επαγγελματική προσέγγιση του πελάτη (4.320 ανθρωποώρες).
- Με στόχο την προσέλκυση νέων πελατών, συνεχίστηκε το επιτυχημένο πρόγραμμα «Ανάπτυξη Στελεχών Δικτύου-Τραπεζική Επιχειρήσεων» για στελέχη Καταστημάτων, το οποίο περιλαμβάνει εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα πιστοδοτήσεων και διαχείρισης χαρτοφυλακίου, ανάπτυξη δεξιοτήτων των συμμετεχόντων στελεχών και στη συνέχεια, μαθητεία τους σε full-banking Κατάστημα. Συμμετείχαν 84 στελέχη Καταστημάτων (7.608 ανθρωποώρες).
- Για την περαιτέρω ενίσχυση των στελεχών του δικτύου Καταστημάτων, πραγματοποιήθηκαν 16 διοργανώσεις, με θέμα τη «Χρηματοδότηση Νέων Στεγαστικών Δανείων». Συμμετείχαν 141 εργαζόμενοι (1.128 ανθρωποώρες).
- Στο πλαίσιο της εξυγίανσης του ληξιπρόθεσμου χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, υλοποιήθηκαν οκτώ στοχευμένες εκπαιδεύσεις για τις ομάδες διαχείρισης ληξιπρόθεσμων προϊόντων και αναδιάρθρωσης οφειλών, τις οποίες παρακολούθησαν 139 εργαζόμενοι (4.360 ανθρωποώρες).
- Συνεχίστηκε η εκπαίδευση στελεχών για την απόκτηση των απαιτούμενων από τον Νόμο πιστοποιήσεων και επαναπιστοποιήσεων, σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία MiFID, σε θέματα επενδυτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, προκειμένου να συμβάλει στην καλύτερη προετοιμασία τους για τις εξετάσεις. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 1.325 στελέχη σε 54 διοργανώσεις (23.466 ανθρωποώρες).



- Για την εκπαίδευση των στελεχών των ομάδων εξυπηρέτησης πελατών Business και Ιδιωτών, πραγματοποιήθηκαν 12 διοργανώσεις, τις οποίες παρακολούθησαν 88 στελέχη Business Banking (2.112 ανθρωποώρες) και 120 στελέχη Ιδιωτών Πελατών (960 ανθρωποώρες).

- Με γνώμονα την καλλιέργεια πελατοκεντρικής αντίληψης στην εξυπηρέτηση των πελατών, συνεχίστηκε η εκπαίδευση σε «Αποτελεσματικές Πωλήσεις», θεματολογία που συμπεριλήφθηκε σε διάφορα προϊόντικά σεμινάρια, που παρακολούθησαν 160 στελέχη (1.280 ανθρωπόωρες), καθώς και σε μεμονωμένες εκπαιδεύσεις βάσει προϊόντικού χώρου (24 συμμετοχές, 384 ανθρωπόωρες). Επίσης, σχεδιάστηκε και διοργανώθηκε το σεμινάριο «Υποδοχή και Εξυπηρέτηση» για τους υπεύθυνους υποδοχής στα Καταστήματα, το οποίο παρακολούθησαν 111 εργαζόμενοι (888 ανθρωπόωρες).
- Πραγματοποιήθηκαν 14 σειρές εκπαιδεύσεων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Στρατηγικής Δικτύου, για την προετοιμασία των εθελοντών στη δράση "i-Bank Genious". Εκπαιδεύτηκαν 284 μέλη από όλους τους χώρους της Τράπεζας (2.272 ανθρωπόωρες).
- Ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση των ανώτερων και ανώτατων στελεχών της Τράπεζας στο εξειδικευμένο σεμινάριο «Performance Management», σε συνεργασία με εξωτερικό πάροχο, που αποσκοπεί στην υιοθέτηση νέας κουλτούρας αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού, στη βελτιστοποίηση της επιχειρησιακής απόδοσης και στην αξιόπιστη αξιολόγησή της. Διοργανώθηκαν έξι workshops, τα οποία παρακολούθησαν 111 στελέχη (888 ανθρωπόωρες).
- Για την ανάπτυξη των διοικητικών δεξιοτήτων των στελεχών της Τράπεζας, διοργανώθηκαν εκπαιδεύσεις για μεσαία και ανώτερα στελέχη. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 52 εργαζόμενοι με θέση ευθύνης (1.608 ανθρωπόωρες).
- Στο πλαίσιο υλοποίησης του Προγράμματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Εσωτερικών Ελεγκτών για Junior και Senior Auditors και με βάση τα διεθνή πρότυπα και τις εξειδικευμένες ανάγκες των στελεχών, συνεχίστηκαν τα στοχευμένα προγράμματα σε θέματα: Τεχνικές Δειγματοληψίας, Basics of Credit, Operational, Branch and Financial Auditing, Presentation Skills, Stress Management, Teamworking, Business Continuity Management, Interviewing Skills, Management και Ηγεσία, IT for non-IT Auditors, Sap FI, EGRC και Excel II. Εκπαιδεύτηκαν συνολικά 184 Εσωτερικοί Ελεγκτές (2.200 ανθρωπόωρες).
- Διοργανώθηκε βιωματικό αναπτυξιακό πρόγραμμα «Teambuilding» για τη Διεύθυνση Ελέγχου και Δομής Κινδύνων της Τράπεζας και του Ομίλου με σκοπό τη μεγιστοποίηση της επιχειρηματικής αποτελεσματικότητας μέσω της διαμόρφωσης ομαδικών στόχων. Συμμετείχαν 45 στελέχη, μεσαία, ανώτερα και ανώτατα (428 ανθρωπόωρες).
- Συνεχίστηκε η υλοποίηση του σεμιναρίου «Φυσική Ασφάλεια» για την αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων στους χώρους εργασίας, το οποίο παρακολούθησαν 77 στελέχη Καταστημάτων (1.232 ανθρωπόωρες).
- Πραγματοποιήθηκαν εξειδικευμένα προγράμματα με ποικίλη θεματολογία όπως: Advanced Coaching Skills, Document Management System, Optisuite, Κεντρικό Σύστημα Προμηθειών, Sap-Induction to Cloud Lab, Εξωδικαστικός Συμβιβασμός Ρύθμισης Οφειλών, Facilitation Skills-Focus Groups κ.ά.
- Υλοποιήθηκαν 30 προγράμματα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων σε θέματα επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, τεχνικών προφορικών παρουσιάσεων, διαχείρισης εργασιακού άγχους (σε συνεργασία με επιστημονικό προσωπικό του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας) και διαχείρισης χρόνου. Οι συμμετοχές ανήλθαν στις 341 (4.336 ανθρωπόωρες).
- Πραγματοποιήθηκαν 29 ενημερωτικές συναντήσεις για 427 φοιτητές ΤΕΙ, που απασχολούνται στην Τράπεζα στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης, για την καλλιέργεια δεξιοτήτων επαγγελματικής συμπεριφοράς, ομαδικής συνεργασίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών της Τράπεζας.

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για το ζήτημα των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων υλοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου εκπαιδευτικά προγράμματα σε θέματα Επιχειρηματικής Ηθικής και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, όπου έγινε, άμεσα ή έμμεσα, αναφορά σε Ανθρώπινα Δικαιώματα:



- Πιστοποίηση στελεχών της Διεύθυνσης Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου στο Πρόγραμμα «Certified Sustainability (CSR) Practitioner Program Advanced Edition 2018» με φορέα υλοποίησης το Κέντρο Αειφορίας και Αριστείας (CSE) (δύο συμμετοχές, 16 ώρες ανά άτομο, σύνολο 32 ανθρωποώρες).
- «Culture Audit & Corporate Ethics» με φορέα υλοποίησης το Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών, (15 συμμετοχές, 7 ώρες ανά άτομο, σύνολο 105 ώρες).
- «Ethical Hacking Certification»: Πρόκειται για πολύ εξειδικευμένο πρόγραμμα για στελέχη IT, όπου η εκπαίδευση στοχεύει στον έλεγχο των συστημάτων των Επιχειρήσεων από Κυβερνοεπιθέσεις, αλλά με ηθικό τρόπο και την αντιμετώπισή τους με βάση ηθικές αξίες της Πληροφορικής. Η Πιστοποίηση συμβάλει στην καλή εικόνα της Τράπεζας για τέτοια θέματα (ένα άτομο, 40 ώρες ανά άτομο, 40 ανθρωποώρες).
- «Επιχειρησιακή Ηθική (Business Ethics)» με φορέα υλοποίησης το Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών, (μία συμμετοχή, δύο ώρες ανά άτομο, δύο ανθρωποώρες).
- «Ακαδημία Πίστης»: Η θεματολογία του εξειδικευμένου αυτού προγράμματος σπουδών, περιλαμβάνει την ενότητα «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» (οκτώ διδακτικές ώρες ανά κύκλο σπουδών), για το 2018, (64 άτομα, 512 ανθρωποώρες).
- Εντός του 2018, συνεχίστηκε η διάθεση του ηλεκτρονικού σεμιναρίου με τίτλο «ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΚΑΙ ΟΜΙΛΟΥ», για υποχρεωτική παρακολούθηση από όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας και του Ομίλου. Στο σεμινάριο αυτό, γίνονται σαφείς αναφορές στους τρόπους με τους οποίους οι εργαζόμενοι στον Όμιλο της Τράπεζας οφείλουν να συμπεριφέρονται και να εργάζονται, ώστε να διασφαλίζεται ο σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα όλων των πελατών (π.χ. προσωπικά δεδομένα, φυλετικές διακρίσεις, κ.ά.).

GRI 404-1

Δείκτες Εκπαίδευσης

Έτος	2018	2017	2016	2015	2014
Αριθμός διοργανώσεων που πραγματοποιήθηκαν	636 ⁽⁸⁾	1.186	1.036	1.009	1.042
Συμμετοχές σε ενδοεπιχειρησιακές εκπαιδεύσεις	4.965	6.889	5.381	6.067	8.688
Συμμετοχές σε σεμινάρια εκτός Τράπεζας	1.188	913	650	625	581
Συμμετοχές σε σεμινάρια e-learning	21.094	14.963	13.790	15.892	13.530
Συμμετοχές σε σεμινάρια distance learning εκτός Τράπεζας	173	267	407	28	16
Σύνολο συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις	27.420	23.032	20.228	22.612	22.815
Αριθμός ανθρωποωρών εκπαίδευσης (συμμετοχές επί ώρες)	202.856	211.566	200.389	244.310	216.830
Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο ⁽¹⁾	22,91 ⁽⁶⁾	22,47 ⁽⁵⁾	21,14 ⁽⁴⁾	23,33 ⁽³⁾	21,80 ⁽²⁾
Ποσό που δαπανήθηκε για εκπαίδευση (σε € εκατ.)	3,98 ⁽⁷⁾	3,85 ⁽⁷⁾	3,9	4,2	3,6

⁽¹⁾Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωπόωρες) εργαζομένων στην Ελλάδα / συνολικό αριθμό εργαζομένων στην Ελλάδα

⁽²⁾Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 14.157 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.121 συμμετοχές)

⁽³⁾Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 15.180 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.629 συμμετοχές)

⁽⁴⁾Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 12.167 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.418 συμμετοχές)

⁽⁵⁾Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 8.627 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (1.034 συμμετοχές)

⁽⁶⁾Για τον υπολογισμό του δείκτη δεν ελήφθησαν υπόψη 11.030 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης που αφορούν λοιπούς συνεργάτες (2.503 συμμετοχές)

⁽⁷⁾Το ποσό αφορά, δαπάνες για την επιμόρφωση του προσωπικού, διοικητικά έξοδα της Μονάδας, έξοδα ταξιδιών, συνεδρίων, κ.λπ.

⁽⁸⁾Από το 2018, το στοιχείο αυτό δεν διατίθεται για τα σεμινάρια e-learning.

Ποσοστό Συμμετοχών Εργαζομένων σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα ανά Φύλο και Κλιμάκιο Ευθύνης (2018)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες (%)	Γυναίκες (%)
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	18,98	20,62
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	27,81	32,54
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	0,04	0,01

*Υπολογισμός ποσοστού: Συμμετοχές ανά κατηγορία / Σύνολο Συμμετοχών σε εκπαιδεύσεις.

Ποσοστό Εκπαίδευσης Φυσικών Προσώπων ανά Φύλο και Κλιμάκιο Ευθύνης (2018)*

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες (%)	Γυναίκες (%)	Σύνολο (%)
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	91,47	93,52	92,49
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	87,66	90,02	88,85
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	52,63	50,00	52,38
Σύνολο	89,14	91,48	90,31

*Υπολογισμός ποσοστού: Φυσικά Πρόσωπα ανά κατηγορία / Σύνολο εργαζομένων ανά κατηγορία.

Ετήσιος Μέσος Όρος Ωρών Εκπαίδευσης ανά Κατηγορία Εργαζομένων και Φύλο (2018)*

Κατηγορία Εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	19,68	20,57	20,12
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	22,58	27,54	25,07
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	3,05	1,00	2,86
Συνολικός μέσος όρος	21,26	24,58	22,91

*Επεξήγηση υπολογισμού: Συνολικές ώρες εκπαίδευσης (ανθρωποώρες) ανά κατηγορία εργαζομένων / Συνολικό αριθμό εργαζομένων, ανά αντίστοιχη κατηγορία.

Δείκτες Εκπαίδευσης Προσωπικού ανά Κατηγορία Εργαζομένων και Φύλο (2018)

Εκπαίδευση ανά κατηγορία εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών			Αριθμός φυσικών προσώπων			Ανθρωποώρες		
	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	10.858	5.205	5.653	3.484	1.738	1.746	75.799	37.398	38.401
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	16.548	7.625	8.923	4.500	2.209	2.291	126.997	56.901	70.096
Γενικοί και Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές	14	12	2	11	10	1	60	58	2
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	2.503	1.075	1.428	-	-	-	11.030	4.312	6.718
Σύνολο	29.923	13.917	16.006	7.995	3.957	4.038	213.886	98.669	115.217

Κατανομή Συμμετοχών και Ωρών Εκπαίδευσης ανά Κατηγορία Αντικειμένου και Φύλο (2018)*

Κατηγορίες εκπαίδευσης	Σύνολο συμμετοχών εργαζομένων της Τράπεζας			Σύνολο ωρών εκπαίδευσης		
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Βασική εκπαίδευση	66	72	138	1.598	1.676	3.274
Τραπεζικές εργασίες	4.904	5.852	10.756	52.814	62.400	115.214
Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων	2.126	2.759	4.885	16.253	19.492	35.745
Διοικητική επιμόρφωση	684	807	1.491	7.995	9.705	17.700
Οικονομική επιμόρφωση	260	222	482	3.386	3.137	6.523
Γενική επιμόρφωση	4.802	4.866	9.668	12.311	12.089	24.440
Σύνολο	12.842	14.578	27.420	94.357	108.499	202.856

*Δεν απεικονίζονται 11.030 ανθρωποώρες οι οποίες αφορούν σε λοιπούς συνεργάτες (2.503 συμμετοχές)

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ 2018

Ενδο-επιχειρησιακή Εκπαίδευση ανά Πόλη εντός Ελλάδος (2018)			
Πόλη	Διοργανώσεις	Συμμετοχές	Ανθρωποώρες
Αγρίνιο	2	12	48
Αθήνα	257	3.901	76.178
Ηράκλειο	5	68	468
Θεσσαλονίκη	93	1.323	22.478
Ιωάννινα	4	55	336
Καβάλα	1	13	104
Καλαμάτα	2	18	72
Λάρισα	5	77	500
Ναύπλιο	4	40	252
Πάτρα	17	220	2.632
Λαμία	1	17	68
Χαλκίδα	1	16	64
Κομοτηνή	2	39	312
Χανιά	3	19	220
Χίος	2	18	144
Βόλος	1	14	56
Σύνολο	400	5.850	103.932

Ακαδημία Πίστης

Συνεχίστηκε και το 2018 το μακροχρόνιο πρόγραμμα «Ακαδημία Πίστης» (248 ώρες σε διάστημα οκτώ μηνών), που στοχεύει στη δημιουργία ισχυρής δεξαμενής στελεχών στον τομέα των πιστοδοτήσεων, με τέσσερις διοργανώσεις με 84 συμμετέχοντες, οι οποίες είχαν ξεκινήσει το Σεπτέμβριο του 2017. Ακολούθησαν τέσσερις νέοι κύκλοι σπουδών, τους οποίους παρακολουθούν 64 στελέχη και πρόκειται να ολοκληρωθούν τον Ιούνιο του 2019. Το σύνολο των στελεχών που έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία το πρόγραμμα, από την έναρξή του το 2014, ανέρχεται στους 363.

Προγράμματα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού για Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις

Η Τράπεζα υποστηρίζοντας έμπρακτα την ανάπτυξη και την επαγγελματική επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού της, παρέχει οικονομική ενίσχυση στους εργαζόμενους που επιθυμούν να αποκτήσουν Διεθνή Επαγγελματική Πιστοποίηση, καθώς και Μεταπτυχιακό Τίτλο σε συνδυασμό με Διεθνή Επαγγελματική Πιστοποίηση.



Συμμετοχές σε Προγράμματα Σπουδών που οδηγούν σε Απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης (Ενδοεπιχειρησιακά)

2018	2017	2016	2015	2014
8 ⁽⁵⁾	9 ⁽⁴⁾	15 ⁽³⁾	9 ⁽²⁾	9 ⁽¹⁾

⁽¹⁾ CFA, ACCA, CAMS

⁽²⁾ CFA, ACCA, PRM, FRM, CIPD

⁽³⁾ CFA, PRM, FRM, CIPD, CPWA, SHRM, CIA

⁽⁴⁾ CFA, ACCA, CITF, FRM, CRB

⁽⁵⁾ CFA, ACCA, PRM, FRM, CPA

Συμμετοχές σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα σε Συνδυασμό με Απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης

2018	2017	2016	2015	2014
1*	-	-	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.

Συμμετοχές σε Προγράμματα που οδηγούν σε Απόκτηση Διεθνούς Επαγγελματικής Πιστοποίησης (με Αυτοεκπαίδευση)

2018	2017	2016	2015	2014
6 ⁽⁵⁾	7 ⁽⁴⁾	6 ⁽³⁾	9 ⁽²⁾	18 ⁽¹⁾
⁽¹⁾ CIA, CISA, CFE ⁽²⁾ CIA, CFE ⁽³⁾ CIA, CISA, CFE ⁽⁴⁾ CIA, CFE, CFSA ⁽⁵⁾ CIA, CISA, COSO				

Ξένες Γλώσσες

Αναγνωρίζοντας τη σημασία των γλωσσικών δεξιοτήτων και το όφελος στην επικοινωνιακή ευχέρεια των εργαζομένων, συνεχίστηκε το πρόγραμμα επιδότησης εκμάθησης για τις τρεις περισσότερο ομιλούμενες γλώσσες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά. Το προηγούμενο έτος οι εκπαιδευόμενοι κατέβαλαν σημαντική προσπάθεια και το αποτέλεσμα αποτυπώνεται στο γεγονός ότι 39 άτομα απέκτησαν πτυχία επιπέδων B1-Γ2 («πολύ καλή-άριστη γνώση»).

Συμμετοχές σε Προγράμματα Ξένων Γλωσσών

2018	2017	2016	2015	2014
161	128	122	105	125

Θυγατρικές Ομίλου

Σημειώθηκαν συνολικά 976 συμμετοχές (131 σε προγράμματα αίθουσας και 845 σε ηλεκτρονικά προγράμματα) από τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, εσωτερικού και εξωτερικού. Επίσης, με γνώμονα τη μετάδοση γνώσεων και την προώθηση της εφαρμογής εκπαιδευτικών προγραμμάτων εσωτερικά, πραγματοποιήθηκαν τα εκπαιδευτικά προγράμματα της Τράπεζας «Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων και Follow up», «Βασικές Αρχές Project Management», «Αποτελεσματική Επιχειρησιακή Επικοινωνία» και «Τεχνικές Προφορικών Παρουσιάσεων» για συνολικά 179 στελέχη και υπαλλήλους της θυγατρικής ΑΕΕΓΑ «Η ΕΘΝΙΚΗ».

Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις Επιβεβλημένες από το Ισχύον Θεσμικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την εύρυθμη λειτουργία του πιστωτικού συστήματος και του χρηματοπιστωτικού τομέα της οικονομίας, προβλέπονται από τους αρμόδιους Φορείς διαδικασίες για την πιστοποίηση της καταλληλότητας, καθώς και την επικαιροποίηση των γνώσεων των προσώπων που απασχολούνται σε πιστωτικά ιδρύματα σε θέματα ασφαλιστικής διαμεσολάβησης και παροχής επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα:

- Ασφαλιστική διαμεσολάβηση: Αναφορικά με την πιστοποίηση στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς έξι σειρές εξετάσεων (επίπεδου Α, Β, Γ και Δ). Οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων (αντ)ασφαλιστικών διαμεσολαβητών (επίπεδο Α) ήταν 235. Το ποσοστό επιτυχίας ανήλθε στο 72,34%.

- Επαναπιστοποίηση στην Ασφαλιστική διαμεσολάβηση: Έχει ξεκινήσει από το 2015 η διαδικασία επαναπιστοποίησης στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση, μέσω επιτυχούς συμμετοχής σε 15ωρα, εγκεκριμένα από την Τράπεζα της Ελλάδος, ετήσια εκπαιδευτικά προγράμματα e-learning συνολικής διάρκειας 75 ωρών, τα οποία θα υλοποιηθούν σε βάθος πενταετίας.



Το 2018 διατέθηκαν στους πιστοποιημένους

ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές τρία νέα ηλεκτρονικά σεμινάρια, με σκοπό τη διεύρυνση των γνώσεων και την επικαιροποίηση της επαγγελματικής τους επάρκειας στα θέματα «Πρόγραμμα Δημιουργίας Κεφαλαίου και Ασφάλιση Καρτών», «Διαχείριση Εργασιακού Άγχους» και «Τελευταίες Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο (2016-2017)».

- Παροχή επενδυτικών υπηρεσιών: Αναφορικά με την πιστοποίηση καταλληλότητας στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία MiFID, διενεργήθηκαν από τους αρμόδιους φορείς πέντε σειρές εξετάσεων. Οι συμμετοχές της Τράπεζας στις εξετάσεις πιστοποίησης και ανανέωσης πιστοποίησης ήταν 585 και αφορούσαν στη λήψη των ακόλουθων τίτλων:
 - ✓ A1 «Λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση εντολών σε κινητές αξίες»
 - ✓ A2 «Λήψη, διαβίβαση και εκτέλεση εντολών σε παράγωγα προϊόντα»
 - ✓ B1 «Παροχή επενδυτικών συμβουλών σε κινητές αξίες»
 - ✓ B «Παροχή επενδυτικών συμβουλών»
 - ✓ Γ «Διαχείριση χαρτοφυλακίων»
 - ✓ Δ «Εκπόνηση αναλύσεων σχετικά με χρηματοπιστωτικά μέσα ή εκδότες»
 - ✓ ΣΤ1 «Εκκαθάριση συναλλαγών επί κινητών αξιών»
 - ✓ ΣΤ2 «Εκκαθάριση συναλλαγών επί παραγώγων»
 - ✓ Ανανέωση των σχετικών υφιστάμενων πιστοποιητικών

Τα ποσοστά επιτυχίας στις εξετάσεις ανά εξεταζόμενη ενότητα έχουν ως εξής:

Ενότητα	Ποσοστό επιτυχίας υποψηφίων της Τράπεζας (%)
Νομοθετικό Πλαίσιο (Α1-Δ)	72,36
A1	61,05
A2	71,69
B1	65,36
B	56,16
Γ	50,00
Νομοθετικό Πλαίσιο (ΣΤ1)	72,73
ΣΤ1	100,00
Νομοθετικό Πλαίσιο (ΣΤ2)	100,00
ΣΤ2	87,50

- Επαναπιστοποίηση στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών: Κατά τα οριζόμενα στο Θεσμικό Πλαίσιο, παρέχεται η δυνατότητα ανανέωσης της κατεχόμενης πιστοποίησης, μέσω επιτυχούς συμμετοχής σε διαδικτυακό σεμινάριο επιμόρφωσης που διοργανώνεται από το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Πιστοποιητικά Α1-Δ) και σε σεμινάρια επιμόρφωσης του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Πιστοποιητικά ΣΤ1 και ΣΤ2). Με τον τρόπο αυτό, κατά το έτος 2018 ανανεώθηκαν συνολικά 188 πιστοποιητικά εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας.



Πιστοποίηση στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών	Πιστοποίηση γνώσεων στην ασφαλιστική διαμεσολάβηση
---	--

Πιστοποιητικά

594

170

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

Εκπαίδευση στην Αποτροπή Κρουσμάτων Απάτης (Anti-fraud)

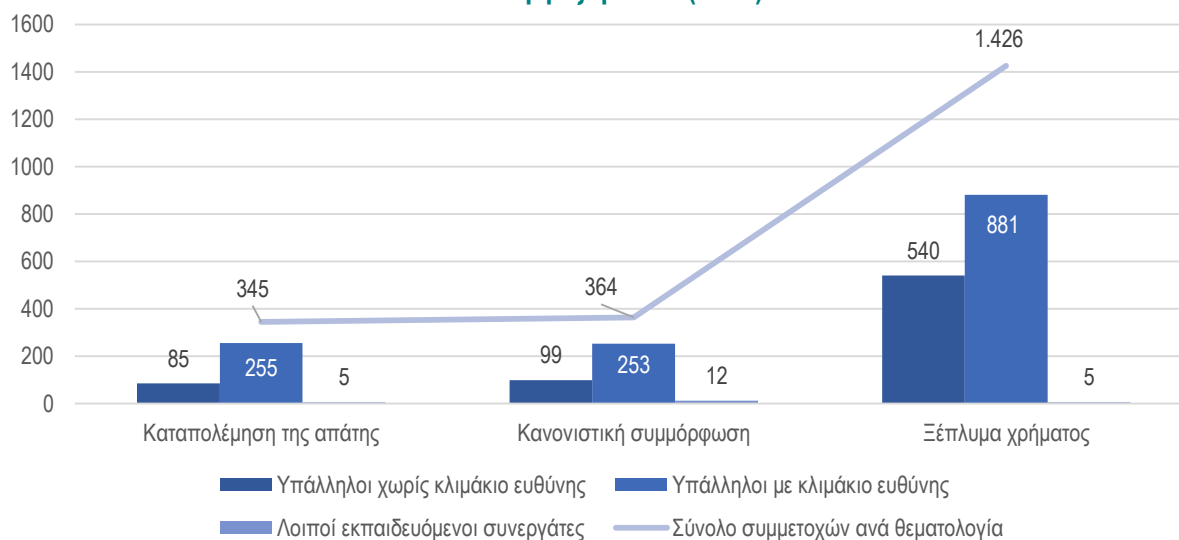
Σε συνεργασία με τον Τομέα Ειδικών Ελέγχων και Ελέγχου Απατών της Τράπεζας και του Ομίλου, συνεχίστηκε και κατά το 2018 η εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποτροπής κρουσμάτων απάτης και πρόληψης της διαφθοράς. Πραγματοποιήθηκαν τρίωρες παρουσιάσεις, που εντάχθηκαν σε σεμινάρια βασικών τραπεζικών εργασιών, καθώς και στην εκπαίδευση νέων Διευθυντών Καταστημάτων. Συνολικά εκπαιδεύτηκαν 124 στελέχη (318 ανθρωπόωρες).

Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2018)

Κατηγορία Εργαζομένων	Αριθμός συμμετοχών	Ποσοστό συμμετοχών % του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων	Ποσοστό εκπαίδευσης % ανά κατηγορία εργαζομένων	Ανθρωποώρες	Ποσοστό ανθρωποωρών% του συνόλου ανά κατηγορία εργαζομένων
Υπάλληλοι χωρίς κλιμάκιο ευθύνης	724	33,91	19,22	7.790	36,04
Υπάλληλοι με κλιμάκιο ευθύνης	1.389	65,06	27,42	13.669	63,24
Λοιποί εκπαιδευόμενοι συνεργάτες	22	1,03	-	156	0,72
Σύνολο	2.135	100	-	21.615	100,00



Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Κατηγορία Εργαζομένων (2018)



Εκπαίδευση σε Θέματα Καταπολέμησης της Διαφθοράς κατά Θεματολογία (2018)

Σεμινάριο	Αριθμός συμμετοχών	Ανθρωποώρες
Θέματα αντιμετώπισης απάτης (anti-fraud) (Σεμινάριο σε αίθουσα)	340	2.074
Κανονιστική συμμόρφωση και ξέπλυμα χρήματος (Σεμινάρια σε αίθουσα)	570	2.363
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω e-learning)	1.103	14.777
Πρόληψη του ξεπλύματος χρήματος και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Εκπαίδευση μέσω distance learning)	122	2.401
Σύνολο	2.135	21.615

Πρόληψη της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και Χρηματοδότηση της Τρομοκρατίας

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού 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 τρίωρες παρουσιάσεις σε σχετικά σεμινάρια αίθουσας (966 ανθρωποώρες). Παράλληλα, επικαιροποιεί διαρκώς εκπαιδευτικό υλικό για την ενημέρωση των εργαζομένων στα υπόψη θέματα.

Χαρακτηριστικά Γνησιότητας Ευρώ και Ξένων Τραπεζογραμματίων

Για τη διαφύλαξη της ασφάλειας των εγχρήματων συναλλαγών, διοργανώθηκαν σε Θεσσαλονίκη και Χίο πέντε εκπαιδεύσεις σχετικές με την αναγνώριση γνησιότητας ευρώ και ξένων τραπεζογραμματίων, κατά τις οποίες εκπαιδεύτηκαν 47 εργαζόμενοι που απασχολούνται σε θέσεις συναλλαγής και κεντρικών ταμείων.

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 τον σκοπό αυτό, εξαντλεί την αυστηρότητά της προς όλους τους υπαλλήλους της που, αποσκοπώντας σε ίδιον όφελος, εμπλέκονται σε υποθέσεις διαφθοράς. Κατά το 2018 ο Εσωτερικός Έλεγχος της Τράπεζας εντόπισε περιπτώσεις διαφθοράς οκτώ υπαλλήλων και ελήφθησαν άμεσα τα απαραίτητα και επιβεβλημένα μέτρα. Αναλυτικότερα:

- Ένας εργαζόμενος απολύθηκε κατόπιν υποβολής μήνυσης σε βάρος του από την Τράπεζα.
- Ένας εργαζόμενος αποφασίστηκε να απολυθεί κατόπιν υποβολής μήνυσης σε βάρος του από την Τράπεζα.
- Ένας εργαζόμενος παραιτήθηκε μετά τον εντοπισμό των αντικανονικών / παράνομων ενεργειών του και στη συνέχεια η Τράπεζα υπέβαλε μήνυση εναντίον του.
- Ένας εργαζόμενος είναι υπόλογος για αντικανονικές ενέργειες που εντοπίστηκαν και αναμένεται να υλοποιηθεί η απόφαση της Τράπεζας για την καταγγελία της σύμβασής του και την υποβολή μήνυσης εναντίον του.
- Τέσσερις εργαζόμενοι είναι υπόλογοι για αντικανονικές ενέργειες που εντοπίστηκαν. Τα μέτρα που θα ληφθούν σε βάρος τους θα αποφασιστούν όταν ολοκληρωθούν οι προβλεπόμενες διαδικασίες.

Για τους ενταγμένους στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας υπαλλήλους, ισχύουν τα αναφερόμενα στον εν λόγω Κανονισμό. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι απαγορεύεται στους υπαλλήλους η με οποιοδήποτε τρόπο ανάμειξή τους σε δοσοληψίες με πελάτες της Τράπεζας με σκοπό την οικονομική διευκόλυνση, είτε αυτών από μέρους των υπαλλήλων, είτε των υπαλλήλων ή των οικείων τους από μέρους των πελατών. Επίσης, απαγορεύεται να επωφελούνται της υπαλληλικής των ιδιότητας, με σκοπό την εξασφάλιση πλεονεκτημάτων ή άλλων ωφελειών για τον εαυτό τους ή τους οικείους τους (ενδεικτικά: διευκόλυνση άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με αντικείμενο προϊόντα εταιρειών του Ομίλου).

Για τους λοιπούς εργαζόμενους, στις συμβάσεις εργασίας που συνάπτουν συμπεριλαμβάνεται σχετικός όρος (αυξημένη υποχρέωση πίστωσης).

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου μεριμνά για τον πειθαρχικό έλεγχο των ενταγμένων στον Κανονισμό Εργασίας υπαλλήλων, με σκοπό την προστασία των συμφερόντων της Τράπεζας και των πελατών της μέσω:

- Του κολασμού των παραπτώματων και του, μέσω αυτού, παραδειγματισμού και συμμόρφωσης των λοιπών υπαλλήλων στους κανόνες και τις εντολές της Διοίκησης.
- Της επιβράδυνσης της υπηρεσιακής εξέλιξης των υπαλλήλων που τιμωρούνται με πειθαρχικές ποινές για παραπτώματά τους.
- Της δρομολόγησης των ενεργειών για την απόλυση ή και της καταμνήνυσης όσων υπαλλήλων με ενέργειές τους έθιξαν την Τράπεζα ή κλόνισαν σοβαρά την εμπιστοσύνη της στο πρόσωπό τους.

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου ενημερώνεται για την κάθε υπόθεση υπηρεσιακά από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας και του Ομίλου ή από άλλη Διεύθυνση ή από ανεξάρτητο Κατάστημα, στη συνέχεια επιλέγει τον τρόπο αντιμετώπισης της υπόθεσης και εφόσον κρίνει ότι χρήζει πειθαρχικής δίωξης, την παραπέμπει στο Πειθαρχικό Συμβούλιο.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Τα στελέχη που παρακολουθούν το εξειδικευμένο πρόγραμμα σπουδών «Ακαδημία Πίστης» ενημερώνονται για τα θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε ενότητα διάρκειας οκτώ εκπαιδευτικών ωρών ανά κύκλο σπουδών.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα σε Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2018)		
Σεμινάριο	Άτομα	Ανθρωποώρες
Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης - Κύκλος Σπουδών «Ακαδημία Πίστης»	84*	672
Θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης - Εξωεπιχειρησιακά	3	47

*Τα θέματα ΕΚΕ τα παρακολούθησαν μέσα στο 2018 οι συμμετέχοντες των τμημάτων 2017-2018 της Ακαδημίας Πίστης.

Εξωεπιχειρησιακή Εκπαίδευση

GRI 410-1

Παράλληλα με την Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση και στο πλαίσιο της κάλυψης των ολοένα και αυξανόμενων εξειδικευμένων εκπαιδευτικών αναγκών, αλλά και θεσμικών υποχρεώσεών της, η Τράπεζα επενδύει και δραστηριοποιείται ενεργά και στην εκπαίδευση των στελεχών της μέσω της συνεργασίας με φορείς εκτός Τράπεζας

στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, οι οποίοι καλύπτουν μια ευρύτατη θεματολογία. Μεταξύ των θεμάτων στα οποία δόθηκε μεγαλύτερη έμφαση το 2018 περιλαμβάνονται τα εξής:

- Θέματα Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τράπεζας που αφορούν ένα ευρύ φάσμα των εργασιών της (Digitalization of Business).
- Θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, όπως το νέο Θεσμικό Πλαίσιο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Οδηγία GDPR), Εταιρική Διακυβέρνηση, ο Νόμος 4537/2018 ('PSD2') για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά.
- Θέματα Νομοθετικής φύσεως, όπως η νέα Νομοθεσία για τους Εξωδικαστικούς Συμβιβασμούς και την αλλαγή του Νόμου 4548/2018 για το νέο δίκαιο της ανώνυμης εταιρείας.
- Θέματα Ρυθμίσεων Πιστοδοτήσεων, Διαπραγματεύσεων και γενικότερα διαχείρισης χρέους.
- Θέματα Μετασχηματισμού της Λιανικής Τραπεζικής μέσω: Fintech, Τεχνητής Νοημοσύνης, Blockchain, Cryptocurrencies και Εξυπηρέτηση Πελατών (Καλές Πρακτικές, Στρατηγικές, Εργαλεία).
- Ανάπτυξη και Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων (SAP, Oracle and Cisco Administration).
- Project Management, PRINCE, Agile and Scrum Project Methodologies.
- HR Θέματα, όπως Talent Management, Coaching, Train the Internal and E-learning Trainer, Culture Change.
- Θέματα Ελεγκτικού Περιεχομένου (Ελεγκτικά Πρότυπα, Culture Audit, Fraud).
- Θέματα Οικονομικής Φύσεως (FRM, Transfer Pricing, Blockchain in Finance, IFRS λογιστικής).

**Συμμετοχές σε Προγράμματα Σπουδών
που οδηγούν σε απόκτηση Επαγγελματικής Πιστοποίησης
(Εξωεπιχειρησιακά)**

2018

26*

*Σώμα Ορκ. Λογιστών, PMP, PRINCE, CSR, CDCS, FRM, CIA, CFA

Ηλεκτρονικά Εκπαιδευτικά Προγράμματα (e-learning)

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική εκπαίδευση το 2018:

- Στο πλαίσιο υλοποίησης των απαραίτητων ενεργειών για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις απαιτήσεις του ως Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, αποφασίσθηκε η εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η ενημέρωσή του αναφορικά με τις εξελίξεις στο σχετικό κανονιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε εργαζόμενος οφείλει να σέβεται τις αρχές και τις αξίες που τίθενται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο αναφορικά με την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και να μην προβαίνει σε ενέργειες που δεν συνάδουν με αυτό, διασφαλίζοντας τη διατήρηση και ενδυνάμωση της αξιοπιστίας, της φερεγγυότητας και της φήμης της Τράπεζας, το Ανθρώπινο Δυναμικό σε συνεργασία με την Κανονιστική Συμμόρφωση της Τράπεζας και του Ομίλου ανέπτυξαν ένα εξειδικευμένο σεμινάριο εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning), η παρακολούθηση του οποίου ορίστηκε ως υποχρεωτική για το σύνολο του υφιστάμενου Προσωπικού της Τράπεζας, καθώς και για κάθε νέο υπάλληλο της Τράπεζας. Σημειώνεται ότι, το σεμινάριο αυτό, ακόμη και μετά την ολοκλήρωση της παρακολούθησής του παραμένει ενεργό για όλο το προσωπικό προκειμένου να είναι δυνατή η αναδρομή σε αυτό, εφόσον είναι επιθυμητό από οποιονδήποτε το έχει παρακολουθήσει ήδη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το σεμινάριο δόθηκε, κατόπιν σχετικού αιτήματος, και σε θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου. Εντός του 2019 προγραμματίζεται να διατεθεί στο προσωπικό της Τράπεζας το δεύτερο μέρος του εξειδικευμένου σεμιναρίου, με έμφαση στα πρακτικά ζητήματα εφαρμογής του νέου Κανονισμού στην καθημερινή τραπεζική πρακτική.



- Σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε κύκλος έξι νέων ηλεκτρονικών σεμιναρίων (τρία στην ελληνική και τρία στην αγγλική γλώσσα) που απευθύνθηκε σε στελέχη του Ομίλου της Τράπεζας (σε εσωτερικό κι εξωτερικό) που έχουν ρόλο στη διαχείριση λειτουργικού κινδύνου και είναι χρήστες της νέας εφαρμογής OpenPages που χρησιμοποιεί πλέον ο Όμιλος (σε αντικατάσταση της εφαρμογής OpVar).
- Διατέθηκε σε σύγχρονη και ενημερωμένη έκδοση το ηλεκτρονικό σεμινάριο «Εξασφάλιση Στεγαστικών και Καταναλωτικών Δανείων με Εγγραφή Προσημείωσης Υποθήκης» με στόχο να βοηθήσει συναδέλφους να αποκτήσουν βασικές θεωρητικές γνώσεις στον τομέα των εξασφαλίσεων και να λάβουν μια γενική ιδέα για τον τρόπο υλοποίησης, από πρακτική σκοπιά, μιας χορήγησης στεγαστικού ή καταναλωτικού δανείου εγγράφοντας ως εξασφάλιση προσημείωση υποθήκης επί ακινήτου.
- Στο πλαίσιο της επαναπιστοποίησης Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, δημιουργήθηκαν και διατέθηκαν σε όλους τους υπόχρεους συναδέλφους τρία νέα σεμινάρια με την ακόλουθη θεματολογία: Πρόγραμμα Δημιουργίας Κεφαλαίου και Ασφάλισης Καρτών, Τελευταίες Εξελίξεις στο Κανονιστικό Πλαίσιο, Διαχείριση Εργασιακού Άγχους.
- Εξακολούθησε η υποστήριξη του προγράμματος της Ακαδημίας Πίστης με την προσφορά ηλεκτρονικών σεμιναρίων για την καλύτερη προετοιμασία των συμμετεχόντων.
- Συνεχίστηκε η διάθεση, σε όλο το Προσωπικό της Τράπεζας και του Ομίλου, του ηλεκτρονικού σεμιναρίου «Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Τράπεζας και Ομίλου», στο οποίο ενσωματώθηκαν αποτελεσματικά καινοτόμες μέθοδοι εκπαίδευσης και νέες τεχνικές παρακίνησης. Το σεμινάριο έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση όλου του Προσωπικού στα θέματα που αναλύονται στο αναθεωρημένο περιεχόμενο του Κώδικα (κύριες έννοιες, φιλοσοφία, σκεπτικό, ενέργειες, τήρηση οδηγιών κ.λπ.) και βραβεύθηκε από ανεξάρτητο φορέα κατά το 2016 (Silver HR Award 2016).

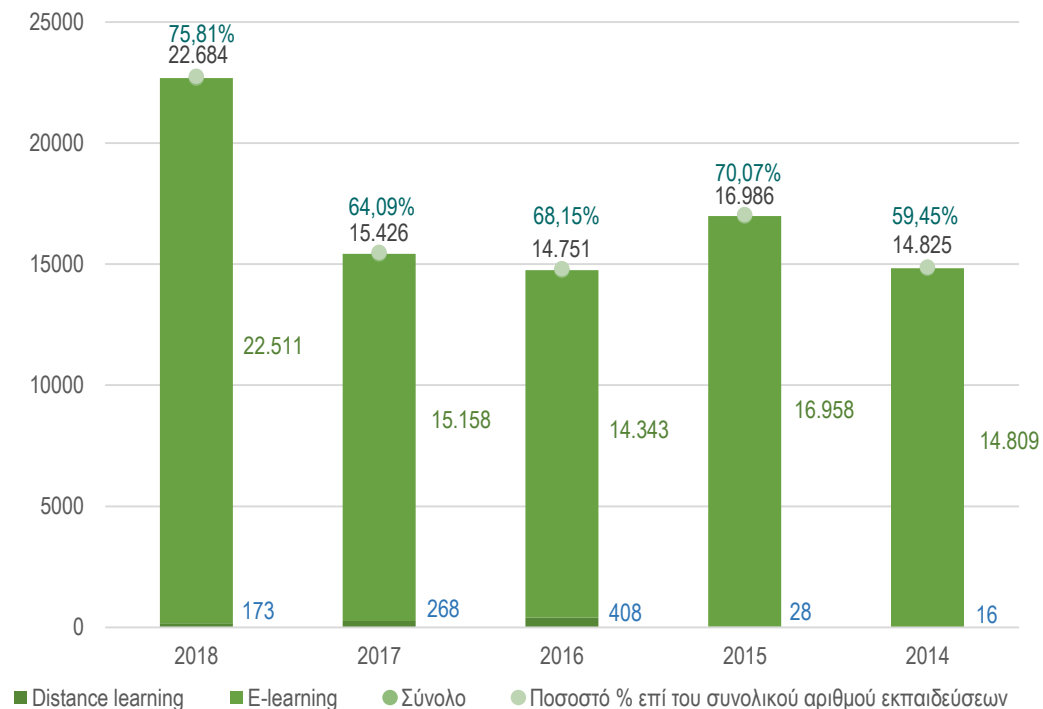
- Συνεχίστηκαν, για τέταρτη χρονιά στην Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαρκούς αναζήτησης σύγχρονων μεθόδων εκπαίδευσης διοργανώσεις εικονικής τάξης (webinars) με ζωντανή παρακολούθηση μέσω τηλεδιάσκεψης, στις οποίες συμμετείχαν συνολικά 185 εργαζόμενοι (σε 28 διοργανώσεις και για οκτώ διαφορετικές θεματικές ενότητες).

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 τμήμα του συνολικού αριθμού συμμετοχών, επιτυγχάνοντας έτσι και για το 2018 τον στόχο που τέθηκε για περαιτέρω ενίσχυση αυτής της μεθόδου εκπαίδευσης.

Όπως είναι γνωστό, η ηλεκτρονική εκπαίδευση ως σύγχρονο εργαλείο συμβάλλει μεταξύ άλλων και στην καταπολέμηση του φαινομένου της κλιματικής αλλαγής, καθώς διασφαλίζει τη μείωση των μετακινήσεων (μείωση των εκπομπών CO₂) και την εξοικονόμηση φυσικών πόρων (χαρτί, μελάνι κ.λπ.).

Συμμετοχές σε Εξ Αποστάσεως Εκπαιδευτικά Προγράμματα

(Αφορά στο σύνολο αυτών που εκπαιδεύτηκαν, υπαλλήλους της Τράπεζας, θυγατρικών και λοιπούς)



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					
	2018	2017	2016	2015	2014
Εργαζόμενοι	619	633	634	547	400
Ημέρες άδειας	9.345	9.484	9.552	7.005	5.286

Άδειες Σπουδών άνευ αποδοχών					
	2018	2017	2016	2015	2014
Εργαζόμενοι	2	5	14	11	15
Ημέρες άδειας	258	38	1.235	1.488	2.592

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Με δεδομένο ότι η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής αποτελεί κρίσιμο παράγοντα που επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων της, η Τράπεζα έχει θεσπίσει και εφαρμόζει για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους μια σειρά από παροχές και σχετικές πολιτικές προς αυτή την κατεύθυνση, 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.





- Χορηγεί ειδική ετήσια άδεια δέκα εργάσιμων ημερών με αποδοχές, πέραν της κανονικής, σε υπαλλήλους: (α) που είναι γονείς τέκνων με αναπηρία 67% και άνω ή τέκνων με σακχαρώδη διαβήτη ινσουλινοεξαρτώμενο ή τύπου 1 με ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω (β) που έχουν σύζυγο με αναπηρία 80% και άνω, τον οποίο συντηρούν και (γ) που έχουν οριστεί δικαστικοί συμπαραστάτες απόμων με αναπηρία, τα οποία έχουν κηρυχθεί σε πλήρη στερητική δικαστική συμπάρσταση και οι εργαζόμενοι τα συντηρούν.

Όλο το προσωπικό της Τράπεζας πλήρους απασχόλησης, 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 το 2018 ανήλθε στο ποσό των € 1.490.928,60. Επίσης, από την Τράπεζα παρέχεται άδεια μητρότητας / πατρότητας στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης.

Για λοιπές παροχές που χορηγεί η Τράπεζα (π.χ. έξοδα κίνησης, σίτισης, κ.λπ.) δικαιούχοι είναι μόνο οι υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης, εφόσον πληρούν τα κριτήρια που έχουν θεσπιστεί για την κάθε παροχή (π.χ. θέση ευθύνης κ.λπ.).

Οι υποχρεώσεις των προγραμμάτων καθορισμένων παροχών καλύπτονται από τους γενικούς πόρους της Τράπεζας και η εκτιμώμενη καθαρή υποχρέωση στην κατάσταση Οικονομικής Θέσης της Τράπεζας κατά την 31^η Δεκεμβρίου 2018 ανέρχεται σε € 237 εκατ. Στον παρακάτω πίνακα αναφέρεται το ποσοστό του μισθού που εισφέρει ο εργαζόμενος ή ο εργοδότης ανά πρόγραμμα καθορισμένων παροχών:

Πρόγραμμα Καθορισμένων Παροχών	Ποσοστό % Εισφορών Εργαζόμενου	Ποσοστό (%) Εισφορών Εργοδότη
Λογαριασμός προικοδότησης	1,5% για το πρώτο παιδί	2,3% ανεξαρτήτως αριθμού τέκνων
	1% για το δεύτερο και	Η εισφορά υπολογίζεται για τους εργαζόμενους επί του μηνιαίου μισθού και για τους συνταξιούχους επί της μηνιαίας σύνταξης (κύριας και επικουρικής)
	0,5% για το τρίτο	
	Για όποια επόμενα καμία επιβάρυνση	
Προγράμματα υπαλλήλων πρώην ΕΑΕΔΟ	1% για σύνταξη	12% σύνταξη
	1% για αυτασφάλεια και	3,5% αυτασφάλεια και
	0,5% για κάθε τέκνο στον λογαριασμό αποκατάστασης τέκνων	1,47% για λογαριασμό αποκατάστασης (για κάθε τέκνο)
Πρόγραμμα υγείας πρώην υπαλλήλων ΕΑΕΔΟ	0,25%	1,75%

Η Τράπεζα, με βάση την από δεκαετίες διαμορφωμένη κουλτούρα της ως ενεργός υποστηρικτής και διοργανωτής εκδηλώσεων, διέθεσε και το 2018 μέσω 13 κληρώσεων 1.566 δωρεάν εισιτήρια στους εργαζομένους της για την παρακολούθηση ποικίλων πολιτιστικών δρώμενων (όπως: Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου, θεατρικές παραστάσεις για ενήλικες και παιδιά κ.ά.).

Υποστήριξη των Οικογενειών των Εργαζομένων					
Έτος	2018	2017	2016	2015	2014
Παροχές παιδικής φροντίδας (βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία) (€)	3.381.639,41	3.420.297,06	3.462.898,66	2.738.135,14	2.314.459,75
Παιδική Μέριμνα (€)	4.112.430,18	5.411.747,27	3.967.760,51	4.894.363,61	4.972.520,46

Παροχές ΤΥΠΕΤ

Πέραν των παραπάνω και έχοντας καλύψει πλήρως τις προβλεπόμενες από τον 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:

- Λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων σε ιδιόκτητες ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις.
- Δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ.
- Μέριμνα για τους βαριά νοσούντες. Πραγματοποιήθηκαν τέσσερις Συνεδριάσεις Βαρέως Νοσούντων, βάσει των οποίων αποδόθηκαν € 101.615,81.
- Πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις.
- Καταβολή ιατροφαρμακευτικής βοήθειας ύψους € 4.697,37 σε δύο βοηθηματούχους.

ΤΑΜΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΤΥΠΕΤ)

3 ΚΑΛΗ
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΥΗΜΕΡΙΑ



10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ



Το Ταμείο Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ) είναι ο Ασφαλιστικός Φορέας υγείας και πρόνοιας των εργαζομένων και των συνταξιούχων της Εθνικής Τράπεζας, καθώς και του μεγαλύτερου μέρους των εργαζομένων στις θυγατρικές του Ομίλου της. Ιδρύθηκε το 1930 με σκοπό την παροχή ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης και κοινωνικής μέριμνας στα ασφαλισμένα μέλη του και τις οικογένειες αυτών, ο αριθμός των οποίων σήμερα υπολογίζεται στα 50.000.

Το ΤΥΠΕΤ, δημιουργώντας ένα νέο μοντέλο πολύπλευρης δράσης, αναβαθμίζει και επεκτείνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τα μέλη του, γεγονός το οποίο το κατατάσσει ανάμεσα στα πλέον σύγχρονα και πρωτοπόρα ευρωπαϊκά ταμεία υγείας.

Κύριοι και ουσιαστικοί πυλώνες της επιτυχίας αυτής είναι τόσο, ο αυτοδιαχειριζόμενος και αυτοδιοικούμενος χαρακτήρας του Οργανισμού, όσο και η εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλεται από τα ασφαλισμένα μέλη του. Βασικό μέλημα της Διοίκησής του, η οποία απαρτίζεται από 25μελές Διοικητικό Συμβούλιο, είναι η εξασφάλιση της βιωσιμότητας, της σταθερότητας, αλλά και της διαφάνειας στη διαχείρισή του.

Το 2018, ήταν μία ακόμα χρονιά σημαντικών πρωτοβουλιών και δράσεων της Διοίκησης του ΤΥΠΕΤ που αναμόρφωσαν εκ βάθρων τον Φορέα, ώστε να προσφέρει πλέον καλύτερες, περισσότερες και ουσιαστικότερες παροχές υγείας στους εργαζόμενους, στους συνταξιούχους και στις οικογένειές τους.



Αναλυτικότερα, αυτές αφορούσαν:

- Στη συγκρότηση Συμβουλίου Βορείου Ελλάδας για την ιεράρχηση και αντιμετώπιση προβλημάτων σε περιφερειακό επίπεδο.
- Στην ενοποίηση των Διευθύνσεων Οικονομικού, Προμηθειών και Συμβάσεων, με στόχο τη διαφάνεια, τον έλεγχο και την αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των αναγκών.
- Στην ανάθεση της Διεύθυνσης του Προσωπικού του Ταμείου Υγείας σε νέο Γενικό Διευθυντή, εξειδικευμένων προσόντων (με τη χορηγία της Εθνικής Τράπεζας).
- Στη διενέργεια νέων μη επεμβατικών τεχνικών στο Ουρολογικό Τμήμα της Κλινικής, που αποτελεί πλέον μία νέα καινοτόμα υπηρεσία του Ταμείου.
- Στη δημιουργία νέων Ιατρείων στην Κλινική «Υγείας Μέλαθρον»:
 - ✓ Ιατρείο Γυναικείας Καρδιάς
 - ✓ Ειδικό Ιατρείο Άνοιας-Μνήμης
 - ✓ Ιατρείο Ουρογυναικολογίας
 - ✓ Ιατρείο Αθλητικής Καρδιολογίας
 - ✓ Καρδιο-ογκολογικό Ιατρείο
- Στα εγκαίνια Πολυιατρείου της ΟΑΤΥΕ, στην Πάτρα σε χώρο του ΤΥΠΕΤ.
- Στην εφαρμογή νέων επεμβατικών διαγνωστικών και θεραπευτικών τεχνικών στο Εργαστήριο Ιατρικών Απεικονίσεων της Κλινικής «Υγείας Μέλαθρον».

- Στα εγκαίνια του νέου Πολυιατρείου του ΤΥΠΕΤ στον Γέρακα Αττικής για την αντιμετώπιση των αναγκών πρωτοβάθμιας υγείας σε τοπικό επίπεδο.
- Στις καινοτόμες πρωτοβουλίες της Διοίκησης αναφορικά με τη λειτουργία των κατασκηνώσεων:
 - ✓ Επιλογή στελεχών όλων των βαθμίδων από Επιτροπή Αξιολόγησης (με τη συμμετοχή και των ψυχολόγων του ΤΥΠΕΤ).
 - ✓ 24ωρη παρουσία ψυχολόγου καθ' όλη τη διάρκεια της κατασκηνωτικής περιόδου και σε όλες τις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.
 - ✓ Νέα τμήματα δημιουργικής απασχόλησης.
- Στον ορισμό Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, στο πλαίσιο των προβλεπόμενων θεσμοθετημένων διαδικασιών, για καλύτερη και αποτελεσματικότερη διασφάλιση των ασφαλισμένων.
- Στην ανάθεση σε ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία του τακτικού ελέγχου της οικονομικής διαχείρισης του Ταμείου Υγείας, προκειμένου να διασφαλίζεται καλύτερα και αποτελεσματικότερα ο έλεγχος και η χρηστή διαχείριση.



- Στην αλλαγή έδρας Διοίκησης ΤΥΠΕΤ – Μεταστέγαση Διοικητικών Διευθύνσεων, με στόχο την καλύτερη λειτουργία, την αμεσότερη ανταπόκριση στις ανάγκες, την επίτευξη οικονομιών κλίμακας και τη μείωση των λειτουργικών δαπανών.
- Στην υπογραφή νέων Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας μεταξύ Διοίκησης και των Σωματείων των εργαζομένων και των ιατρών του ΤΥΠΕΤ, τριετούς διάρκειας (1.1.2018 – 31.12.2021).
- Στη μετεγκατάσταση υπηρεσιών του ΤΥΠΕΤ σε ιδιόκτητους χώρους του Ταμείου Υγείας (5^{ος} όροφος κτηρίου Σοφοκλέους 15).
- Στην ανακαίνιση του 3^{ου} και του 5^{ου} ορόφου της Κλινικής «Υγείας Μέλαθρον», η οποία μετά την αναμόρφωσή της αποτελεί πλέον ένα ενιαίο κτηριακό συγκρότημα 6.000 τ.μ.
- Στα εγκαίνια νέων σύγχρονων χειρουργείων (τέσσερις αίθουσες), Μονάδας Εντατικής Θεραπείας (ΜΕΘ) και Κεντρικής Αποστείρωσης, που κατατάσσουν πλέον το «Υγείας Μέλαθρον» στις πιο σύγχρονες ιδιωτικές κλινικές.
- Στην έγκριση νέου Οργανογράμματος του ΤΥΠΕΤ, με έναρξη ισχύος την 1^η Ιανουαρίου 2019, που αναβαθμίζει συνολικά τη λειτουργία του Οργανισμού σε όλα τα επίπεδα.
- Στον ορισμό νέου Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας και Κινδύνων, προκειμένου να ελέγχεται έγκαιρα και αποτελεσματικά η ποιότητα των υπηρεσιών και να διασφαλίζεται προληπτικά η αποτροπή κινδύνων.

- Στην πρόσληψη, για πρώτη φορά, Γενικού Ιατρού και απασχόλησή του στον Χώρο Υποδοχής Ασθενών της Κλινικής «Υγείας Μέλαθρον», με στόχο την αξιολόγηση και τον διαχωρισμό των περιστατικών υγείας, διασφαλίζοντας τη γρήγορη και άμεση αντιμετώπιση.
- Στην υποβολή αιτήματος για την έγκριση νέας άδειας λειτουργίας της Κλινικής «Υγείας Μέλαθρον» και την έκδοση βεβαίωσης καλής λειτουργίας, οι οποίες εκδόθηκαν ήδη από την αρμόδια Διεύθυνση της Περιφέρειας Αττικής και περιλαμβάνουν το σύνολο των τομέων υγείας της Κλινικής του ΤΥΠΕΤ.

Μετά από συναντήσεις και αποφάσεις μεταξύ μελών του Προεδρείου (Πρόεδρος, Β' Αντιπρόεδρος, Γεν. Γραμματέας) και επιστημονικής ομάδας ιατρών του ΤΥΠΕΤ, «άνοιξε» το μεγάλο θέμα παρέμβασης στον τομέα του φαρμάκου, με στόχο την καλύτερη και οικονομικότερη θεραπεία, για τους ασφαλισμένους. Στο πλαίσιο αυτό:

- Διενεργήθηκε συνάντηση της Διοίκησης με εκπροσώπους μεγάλων επώνυμων Ελληνικών Φαρμακοβιομηχανιών, στο πλαίσιο συνέχισης των πρωτοβουλιών της Διοίκησης για παρέμβαση – τομή στην υπόθεση του φαρμάκου, σε όφελος των ασφαλισμένων και των οικονομικών του Ταμείου Υγείας.
- Υλοποιήθηκε επίσκεψη κλιμακίων αποτελούμενων από μέλη του Προεδρείου, μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και ιατρών του ΤΥΠΕΤ, στις εγκαταστάσεις των ελληνικών φαρμακοβιομηχανιών, ώστε να διαπιστώσουν, μετά από ξενάγηση, την ποιότητα των συγκεκριμένων υποδομών, αλλά και το επίπεδο αξιοπιστίας του ελληνικού φαρμάκου, στο πλαίσιο λειτουργίας των εγκαταστάσεων, αλλά και των δυνατοτήτων τους στις διεθνείς αγορές.

Με τη συμπλήρωση 50 χρόνων λειτουργίας του «Υγείας Μέλαθρον», έγινε αποτίμηση της προσφοράς της Κλινικής, από την αρχή της ίδρυσής της μέχρι σήμερα και αναλύθηκαν οι στόχοι της Διοίκησης για το μέλλον.

Στην κατεύθυνση αυτή, όπου η βιωσιμότητα του Φορέα αποτελεί κεντρικό στόχο, η στρατηγική του ΤΥΠΕΤ για το 2019, αλλά και για τα επόμενα χρόνια, θα είναι προσανατολισμένη στην πολιτική της εξωστρέφειας για την άντληση εσόδων από τρίτους, με στόχο την οικονομική ευρωστία και την εξασφάλιση της βιωσιμότητας του ασφαλιστικού μας φορέα, χωρίς να παραβιάζεται ο αυτοδιαχειριζόμενος χαρακτήρας του Ταμείου και η συλλογική του μορφή, αλλά και το επίπεδο των παροχών υγείας στους ασφαλισμένους του.

Η παροχή υπηρεσιών σε τρίτους (εκτός ασφαλισμένων) με ανταγωνιστικές τιμές και με ποιοτικές υπηρεσίες, είναι κεντρικός στόχος της Διοίκησης του ΤΥΠΕΤ, με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του «Υγείας Μέλαθρον» για το επόμενο χρονικό διάστημα.

Κατασκηνώσεις - Ανταλλαγές - Οικογενειακές διακοπές

Το 2018 επανήλθε η λειτουργία της τρίτης κατασκηνωτικής περιόδου σε όλες τις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ. Το Ταμείο Υγείας, στο πλαίσιο του κοινωνικού του χαρακτήρα, φιλοξένησε 3.636 παιδιά. Από αυτά, 1.445 εργαζομένων στην Εθνική Τράπεζα και το ΤΥΠΕΤ, 1.501 προερχόμενα από διάφορους Οργανισμούς και 483 από ιδιώτες, 153 συμμετείχαν στο πρόγραμμα ανταλλαγών με Οργανισμούς του εξωτερικού και 54 διαφόρων Ιδρυμάτων ή δήμων. Με χορηγία της Τράπεζας φιλοξενήθηκαν 115 παιδιά προερχόμενα από την Πατριαρχική Μεγάλη του Γένους Σχολή, το Ίδρυμα Χατζηκωνσταντά, τη Βόρεια Μακεδονία, καθώς και παιδιά του Λύκειου Ιδρύματος και δήμων οι οποίοι επλήγησαν από τη μεγάλη φωτιά, το καλοκαίρι, στο Μάτι Αττικής.



Επίσης, στις κατασκηνώσεις Χαλκιδικής και Λούτσας Πρέβεζας πραγματοποιήθηκαν προγράμματα οικογενειακών διακοπών.

Κοινωνική Μέρμνα

Ιδιαίτερη φροντίδα για το παιδί οργανώνεται στο ΤΥΠΕΤ και μία ευρεία διεπιστημονική ομάδα βρίσκεται ήδη στη διάθεση των ασφαλισμένων μικρών παιδιών με γιατρούς, οδοντιάτρους, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, λογοθεραπευτές, ειδικούς παιδαγωγούς κ.ά., προκειμένου να παρέχουν έγκαιρα διάγνωση και θεραπευτική αντιμετώπιση όλων των προβλημάτων της ηλικίας τους.

Ιατρείο Διακοπής Καπνίσματος

Το 2018 επισκέφθηκαν το Ιατρείο Διακοπής Καπνίσματος 220 καπνιστές, εκ των οποίων τα 167 άτομα (ποσοστό 76%) πέτυχαν παρατεταμένη αποχή για διάστημα μεγαλύτερο των τριών μηνών.

Ιατρείο Παχυσαρκίας

Το 2018 επισκέφθηκαν το Ιατρείο Παχυσαρκίας 131 άτομα, τα οποία παρακολούθησαν εξατομικευμένα προγράμματα. Από αυτά, 94 άτομα (ποσοστό 72%) πέτυχαν απώλεια βάρους μεγαλύτερη του 10% στην επαναξιολόγησή τους μετά από διάστημα έξι μηνών. Σημειώνεται ότι, η πλειονότητα των υπέρβαρων / παχύσαρκων ασφαλισμένων παραπέμπεται στα διαιτολογικά γραφεία του ΤΥΠΕΤ, προκειμένου να λαμβάνουν διατροφικές οδηγίες από τους διατροφολόγους του.

Ιατρείο Υπέρτασης

Το Ιατρείο Υπέρτασης, Δυσλιπιδαιμίας και Διαβήτη επισκέφθηκαν το 2018 1.202 ασφαλισμένοι, εκ των οποίων στα 1.022 άτομα (ποσοστό 85%) επετεύχθησαν οι θεραπευτικοί στόχοι με τις κατάλληλες αγωγές.

Ψυχολογική Στήριξη Εργαζομένων

Στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν 1.447 ατομικές συνεδρίες στα Εξωτερικά Ιατρεία του ΤΥΠΕΤ στο κτήριο της οδού Σοφοκλέους 15, από τις ψυχολόγους του. Από αυτές οι 250 αφορούσαν σε συνεδρίες οικογενειακής συμβουλευτικής. Στο «Υγείας Μέλαθρον» πραγματοποιήθηκαν 289 συνεδρίες, εκ των οποίων οι πέντε αφορούσαν σε επισκέψεις νοσηλευομένων στην Κλινική για διάφορα θέματα υγείας.

Διοργανώθηκαν από ψυχολόγους του ΤΥΠΕΤ ενημερωτικά σεμινάρια με θέμα τις «Τεχνικές διαχείρισης του εργασιακού άγχους», απευθυνόμενα στους εργαζόμενους της Εθνικής Τράπεζας (τέσσερα στην Αθήνα και ένα στη Θεσσαλονίκη). Επίσης, έγιναν από ψυχολόγο του «Υγείας Μέλαθρον» δύο σεμινάρια με θέμα τη «Διαχείριση – Ψυχολογική Υποστήριξη Ογκολογικών Ασθενών», τα οποία απευθύνονταν στο νοσηλευτικό προσωπικό της Κλινικής. Τέλος, οι ψυχολόγοι του ΤΥΠΕΤ αξιολόγησαν, μέσω συνεντεύξεων στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, τους / τις υποψήφιους / ες οι οποίοι / ες στελέχωσαν τις κατασκηνώσεις του.



Χορηγίες από την Εθνική Τράπεζα για νοσηλείες

Από την Τράπεζα χορηγήθηκε προς το ΤΥΠΕΤ το ποσό των € 14.850,71 για μεταβάσεις νοσηλείας στο εξωτερικό (εισιτήρια, διαμονή, διατροφή κ.λπ.), καθώς και € 51.115,05 για νοσηλείες στο εσωτερικό.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΑΟΠΕΤΕ)

Οι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (ΑΟΠΕΤΕ) εξελίσσονται και εκσυγχρονίζονται συνεχώς με στόχο την διαρκή ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών τους προς τους ασφαλισμένους τους.

Με σαφή προσανατολισμό στην έγκυρη, έγκαιρη, πλήρη και άμεση ενημέρωση του συνόλου του ανθρωπίνου δυναμικού της Τράπεζας και των συνταξιούχων της, δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα των ΑΟΠΕΤΕ, www.aopete.gr, η οποία το 2018 συμπλήρωσε εννέα συνεχή έτη λειτουργίας.

Βασικά μέριμνα είναι η συνεχής ανανέωση της ιστοσελίδας και ο εμπλουτισμός της με κάθε σχετική με τα ασφαλιστικά θέματα πληροφόρηση. Σε ιδιαίτερο σύνδεσμο της ιστοσελίδας βρίσκονται συγκεντρωμένοι και καταγεγραμμένοι με το ΦΕΚ της δημοσίευσής τους όλοι οι νόμοι που ψηφίστηκαν από το 1920 έως σήμερα και διέπουν το ασφαλιστικό πλαίσιο.



Στον ίδιο σύνδεσμο βρίσκονται επίσης Προεδρικά Διατάγματα, εγκύκλιοι των οικείων Υπουργείων, εγκύκλιοι του ΙΚΑ και υπουργικές αποφάσεις που άπτονται των εργασιακών και συνταξιοδοτικών θεμάτων που αφορούν τους ασφαλισμένους. Για την διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, στον σύνδεσμο κάθε φορέα των ΑΟΠΕΤΕ υπάρχουν υποδείγματα αιτήσεων, υπευθύνων δηλώσεων, εξουσιοδοτήσεων κ.λπ. που είναι απαραίτητα για τις συναλλαγές τους με τους φορείς, καθώς και κατάλογοι με τα δικαιολογητικά που πρέπει να επισυνάπτονται στις αιτήσεις, κατά περίπτωση.

Η επιλογή της ιστοσελίδας από τους ασφαλισμένους κάθε φορά που αναζητούν στοχευμένη, διάφανη και αμφίδρομη ενημέρωση στα θέματα που τους απασχολούν έχει αποδείξει μέσα στην τελευταία εξαετία, με τον πιο εύγλωττο τρόπο, την πληρότητα και την εγκυρότητά της. Η επισκεψιμότητά της ξεκίνησε από τις 386.000 το 2010, ενώ πλέον είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο, αγγίζοντας το 2017 τους 620.000 και το 2018 τους 710.000 επισκέπτες.

Όσον αφορά τις εργασίες των φορέων των ΑΟΠΕΤΕ, κατά το έτος 2018 εκδόθηκαν από το Ταμείο Αυτασφαλείας Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (ΤΑΠΕΤΕ) περίπου 1.900 εντολές πληρωμής των δικαιούμενων εφ' άπαξ παροχών σε αποχωρήσαντες υπαλλήλους.

Επίσης, εντός του 2018 εκδόθηκαν από τον Λογαριασμό Επικούρησης Προσωπικού Ε.Τ.Ε. (ΛΕΠΕΤΕ) 1.060 νέες αποφάσεις για παροχή επικούρησης σε δικαιούχους και δικαιοδόχους.

Κατ' αναλογία, εξυπηρετήθηκε εξίσου σημαντικός αριθμός ασφαλισμένων, τόσο από τον Ειδικό Λογαριασμό Επικούρησης πρώην Προσωπικού Εθνικής Ακινήτων (ΕΛΕΠΕΤΕΠΠΕΘΝΑΚ), όσο και από την Εταιρία Πρόσθετης Ασφάλισης Προσωπικού πρώην ΕΑΕΔΟ (ΕΠΑΣΠΠΕ).

Επιπλέον, συνεχίστηκε η στήριξη και η συνεργασία με το Τοπικό Υποκατάστημα ΕΦΚΑ των Ασφαλισμένων των Εντασσομένων Ταμείων και Κλάδων για τη χορήγηση συνολικά 775 κύριων συντάξεων στους αφυπηρετησάντες της Τράπεζας.

Με βάση τα αρχεία των Α.Ο.Π.Ε.Τ.Ε., εντός του ίδιου έτους, ικανοποιήθηκε πληθώρα αιτημάτων των συνταξιούχων της Τράπεζας για την παροχή στοιχείων και δεδομένων. Ειδικότερα, ο Λογαριασμός Επικούρησης Προσωπικού Ε.Τ.Ε. αφ' ενός επεξεργάστηκε και απάντησε σε 9.000 περίπου αιτήματα, αφ' ετέρου απέστειλε σε ομοειδείς φορείς 200 επιστολές που αφορούν την διαδοχική ασφάλιση των μελών του. Αντιστοίχως, το Ταμείο Αυτασφαλείας Προσωπικού Ε.Τ.Ε. εξυπνήτησε περισσότερα από 1.000 αιτήματα των ασφαλισμένων του, τα οποία αφορούσαν κυρίως παροχή στοιχείων και δεδομένων.

Τέλος, κατά το 2018 υπεβλήθησαν στον ΕΦΚΑ/Τ.ΤΣΠΕΤΕ Τοπικό Υποκατάστημα των Ασφαλισμένων των Εντασσομένων Ταμείων και Κλάδων συνολικά 418 νέες αιτήσεις συνταξιοδότησης (242 γήρατος, 26 αναπηρίας και 150 λόγω θανάτου). Από το πρωτόκολλο του Υποκαταστήματος παρελήφθησαν προς διεκπεραίωση και, κατά περίπτωση ενέργειες, περίπου 15.000 αιτήσεις και λοιπά έγγραφα πάσης φύσεως ασφαλισμένων και συνταξιούχων της Τράπεζας.

Ένα ακόμη έργο, που συνεχίζεται και βαίνει προς ολοκλήρωση με αμείωτους ρυθμούς, είναι η ψηφιοποίηση των ασφαλιστικών φακέλων των ασφαλισμένων – εργαζομένων της Τράπεζας, το οποίο απεικονίζει ψηφιακά στοιχεία και αρχεία που μέχρι σήμερα παρακολουθούνται σε φυσική μορφή. Με το πρωτοπόρο και καινοτόμο αυτό έργο, το οποίο δεν έχει εφαρμοσθεί έως σήμερα σε κανένα άλλο τραπεζικό ασφαλιστικό ταμείο στην Ελλάδα, οι ΑΟΠΕΤΕ κινούνται προς την επίτευξη ενός ακόμη διπλού στόχου, καθώς η δημιουργία των ηλεκτρονικών φακέλων θα έχει ως αποτέλεσμα:

- ✓ Την ελάττωση του όγκου εργασίας των υπηρεσιών και την επίσπευση των διαδικασιών έκδοσης διοικητικών πράξεων.
- ✓ Την ταχύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, λόγω της συντόμευσης και απλοποίησης της διαδικασίας χορήγησης συνταξιοδοτικών παροχών.

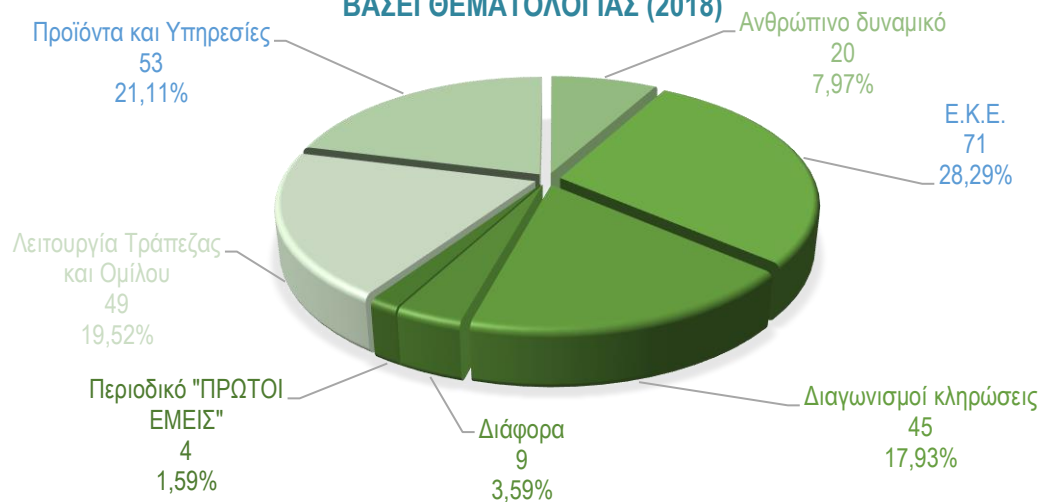
Η ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία»

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της διαμόρφωσης μιας ενιαίας κουλτούρας μεταξύ των εργαζομένων της σε Ελλάδα και εξωτερικό, καθώς και της προσπάθειας για καλύτερη επικοινωνία και ενημέρωση ανάμεσα στο προσωπικό και τη Διοίκηση, έχει δημιουργήσει σχετική ιστοσελίδα αμφίδρομης επικοινωνίας στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο της Τράπεζας (intranet) και παράλληλα αναρτά σε ηλεκτρονική μορφή το περιοδικό *Πρώτοι Εμείς*.

Η ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία» στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο της Τράπεζας (intranet) ενημερώνει το Ανθρώπινο Δυναμικό της, με έγκυρο και άμεσο τρόπο, για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.

Εντός του 2018, το προσωπικό της Τράπεζας επισκέφθηκε την ιστοσελίδα της Εσωτερικής Επικοινωνίας 454.971 φορές. Στη σελίδα αναρτήθηκαν 251 Ανακοινώσεις.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΒΑΣΕΙ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑΣ (2018)



Μήνας	Ανακοινώσεις	Μηνύματα αποκλειστικά στη start up	Κληρώσεις	Συμμετοχές εργαζομένων στις κληρώσεις	Εισιτήρια
Ιανουάριος	16	10	0	0	0
Φεβρουάριος	14	8	0	0	0
Μάρτιος	20	8	0	0	0
Απρίλιος	12	10	0	0	0
Μάιος	28	13	2	195	535
Ιούνιος	22	11	3	633	600
Ιούλιος	21	10	2	440	179
Αύγουστος	6	7	0	0	0
Σεπτέμβριος	27	10	1	68	100
Οκτώβριος	35	14	2	63	63
Νοέμβριος	29	11	3	208	89
Δεκέμβριος	21	7	0	0	0
Σύνολο	251	119	13	1.607	1.566

**Διαχρονική Εξέλιξη της Επισκεψιμότητας
των Ανακοινώσεων της «Εσωτερικής Επικοινωνίας»**

Έτος	Ανακοινώσεις	Επισκέψεις
2014	220	463.542
2015	188	499.940
2016	208	533.074
2017	214	400.559
2018	251	454.971
Σύνολο	1.081	2.352.086

Περιοδικό *Πρώτοι Εμείς*

Με στόχο τη διατήρηση ανοιχτών διαύλων επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και Διοίκησης, η Διεύθυνση Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου επιμελήθηκε εντός του 2018 τη συγκέντρωση ύλης από τις Μονάδες της Τράπεζας τη σύνταξη, τον σχεδιασμό, τη διαμόρφωση του περιοδικού *Πρώτοι Εμείς* στην ελληνική και αγγλική γλώσσα και την έκδοσή του αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή, στο πλαίσιο περιστολής της κατανάλωσης χαρτιού και εξοικονόμησης φυσικών πόρων. Το περιοδικό σχεδιάζεται σε οκτώ τεύχη ετησίως, εκ των οποίων τέσσερα στην ελληνική και τέσσερα αντιστοίχως στην αγγλική γλώσσα, τα οποία αναρτώνται σε τριμηνιαία βάση, στο εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο της Τράπεζας (intranet) (ελληνική έκδοση) και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ελληνική και αγγλική έκδοση). 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, θέματα σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και την Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση της Τράπεζας.

Κατανομή Περιεχομένου του Περιοδικού *Πρώτοι Εμείς* ανά θεματολογία (2018)

Κατηγορίες θεματολογίας άρθρων	Αριθμός
Λειτουργία Τράπεζας και Ομίλου	10
Ανθρώπινο Δυναμικό	5
ΕΚΕ	4
Προϊόντα και Υπηρεσίες	15
Διάφορα	11
Σύνολο άρθρων	45



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 εμπíπτουν αμιγώς στις αρμοδιότητες της εν λόγω Διεύθυνσης. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, η οποία εξακολουθεί να υφίσταται εξυπηρετώντας την εσωτερική πελατεία της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, υποβλήθηκαν, εντός του έτους 2018, 214 αιτήματα / ερωτήματα και για την εξυπηρέτηση θεμάτων προσωπικού, τα οποία απαντήθηκαν από τα αρμόδια στελέχη της εν λόγω Μονάδας.

Γραμμή επικοινωνίας για θέματα Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης

Για το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού, σε περίπτωση που ανακύψει οποιοδήποτε ζήτημα / προβληματισμός/ ερώτημα κ.λπ. αναφορικά με θέματα ηθικής και ακεραιότητας, που απορρέουν από την Πολιτική της Τράπεζας και του Ομίλου για τη Διαχείριση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τις Πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με το νέο πλαίσιο MiFID II / MiFIR, καθώς και τις Πολιτικές της Εθνικής Τράπεζας σύμφωνα με το νέο πλαίσιο IDD, υπάρχει ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου.

Ειδικότερα, οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού μπορεί να απευθυνθεί στη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Ρυθμιστικών Θεμάτων της Τράπεζας και του Ομίλου, με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω επιστολής ή φαξ
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

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 (ΚΥΜ), το οποίο δέχεται προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα των εργαζομένων της Τράπεζας, με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών και των συστημάτων λειτουργίας της.

Τα λαμβανόμενα μηνύματα, αξιολογούνται και διαβιβάζονται μέσω της ηλεκτρονικής οδού, ανώνυμα (χωρίς δηλαδή να εμφανίζεται ο αποστολέας του μηνύματος), στους αρμόδιους χώρους για τη λήψη των απαντήσεων, οι οποίες και προωθούνται μέσω ηλεκτρονικής οδού στους αποστολείς τους.

Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2018 υποβλήθηκαν 249 μηνύματα, εκ των οποίων 67 είχαν άμεση σχέση με ερωτήσεις σχετικές με μισθολογικά θέματα, μετά την εφαρμογή του νέου συστήματος μισθοδοσίας, 182 αφορούσαν γενικότερους προβληματισμούς, προτάσεις και ερωτήματα του προσωπικού της Τράπεζας.

Όσον αφορά στη διαχείριση του Κέντρου Υποδοχής Μηνυμάτων, για τη λειτουργία του οποίου αρμόδιο είναι το Ανθρώπινο Δυναμικό της Τράπεζας και του Ομίλου, επισημαίνεται ότι δεν έχει κοινοποιηθεί οποιοδήποτε παράπονο ή καταγγελία σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ή με περιστατικά διάκρισης.

Κανένα παράπονο σχετικό με ανθρώπινα δικαιώματα δεν κατατέθηκε πριν από το 2018 και επιλύθηκε εντός του 2018.

Πίνακας Καταγραφής Παραπόνων Εργαζομένων (2018)

Αριθμός παραπόνων εργαζομένων	Θέμα	Αριθμός παραπόνων που απαντήθηκαν	Απάντηση από αρμόδια Διεύθυνση
1	Εφαρμογή ALMA	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
1	Προμήθεια ETHNOCASH	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
2	TPN 5770	2	Διεύθυνση Οργάνωσης
3	Κίνηση λογαριασμού στο INTERNET BANKING	3	Διεύθυνση Οργάνωσης
1	Διορθώσεις ταυτότητας πληρωμής και ΕΦΚΑ	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
8	Κάρτες (Πιστωτικές-Χρεωστικές)- ATM	8	Διεύθυνση Οργάνωσης
1	Διόρθωση στο πακέτο smart	1	Διεύθυνση Οργάνωσης και Διεύθυνση Τραπεζικής Ιδιωτών
1	Υπηρεσία e-commerce	1	Διεύθυνση Καρτών
1	Πάγιες Εντολές	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
Σύνολο:19		19	
Εκκρεμούν:4			
1	Παρατήρηση πελάτη για θέματα καρτών	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
1	Μπλοκάρισμα λογαριασμών στο Internet Banking	1	Διεύθυνση Οργάνωσης
1	APS -16501	1	Διεύθυνση Ψηφιακών Καναλιών
1	Λοιπές Δραστηριότητες- Εισιτήρια Εκδηλώσεων	1	Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου

Χειρισμός Ζητημάτων προερχόμενων από Εποπτικές και Ανεξάρτητες Αρχές

Αναφορικά με ζητήματα που άπτονται ελέγχων και λοιπών αιτημάτων εκ μέρους Εποπτικών και Ανεξάρτητων Αρχών, καθώς και των κατά περίπτωση αρμόδιων Υπουργείων, προβλέπεται η γνωστοποίησή τους στις Διευθύνσεις που απαρτίζουν τη Λειτουργία Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με στόχο την παρακολούθηση και τον αποτελεσματικό συντονισμό των σχετικών ενεργειών. Ο βαθμός ανταπόκρισης στους ελέγχους αυτούς, καθώς και σε λοιπά αιτήματα των συγκεκριμένων Αρχών, συνιστά σημαντικό στοιχείο αξιολόγησης της Τράπεζας και διασφάλισης της φήμης της. Ως εκ τούτου, ο χειρισμός των θεμάτων αυτών πραγματοποιείται με ιδιαίτερη επιμέλεια, ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και πληρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών, εντός της εκάστοτε προβλεπόμενης προθεσμίας.

Χειρισμός Ζητημάτων προερχόμενων από Συναλλασσόμενους και μη με την Τράπεζα

Στην Τράπεζα προβλέπεται η λειτουργία ειδικού μηχανισμού για την υποβολή σχολίων, υποδείξεων ή παραπόνων εκ μέρους συναλλασσόμενων και μη με αυτή. Ειδικότερα, παρέχονται οι ακόλουθες δυνατότητες επικοινωνίας:

- Με στελέχη των Καταστημάτων.
- Με τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας της Εθνικής Τράπεζας (μέσω τηλεφώνου, μέσω συμπλήρωσης ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας, μέσω αποστολής e-mail, μέσω αποστολής επιστολής ή του σχετικού εντύπου, μέσω φαξ).

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας παρατίθενται στο Κεφάλαιο «Με Ευθύνη για την Αγορά».

Υποβολή ανώνυμων αναφορών (WHISTLEBLOWING)



Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει διαδικασίες για την υποβολή αναφορών ή παρατηρήσεων από το προσωπικό της Τράπεζας, τις εταιρείες του Ομίλου, καθώς και τους ενδιαφερόμενους τρίτους, σχετικά με περιστατικό ή περιστατικά που υποδηλώνουν την ύπαρξη σοβαρής παρατυπίας (whistleblowing).

Στην ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Διακυβέρνηση / Επικοινωνία / Επικοινωνία με την Επιτροπή Ελέγχου), έχουν αναρτηθεί στοιχεία επικοινωνίας για την υποβολή εμπιστευτικών αναφορών.

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 τον λόγο αυτό, συστάθηκε Ομάδα Αξιοποίησης Δημιουργικής Έκφρασης, με κύριο έργο την επεξεργασία των συλλεγόμενων ιδεών και προτάσεων, την υποβολή προς έγκριση τεκμηριωμένων εισηγήσεων στον Διευθυντή της αρμόδιας Μονάδας και την ενημέρωση των αρμόδιων χώρων, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των εγκεκριμένων προτάσεων. Όπως και το έτος 2017, η υποβολή προτάσεων από το προσωπικό της Διεύθυνσης συνεχίστηκε και κατά το έτος 2018 με θετικά για την αρμόδια 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 αξιοκρατικό 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».

Μια ακόμη έκφραση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τράπεζας αποτελεί η μέριμνα για τις διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες του πληθυσμού, με την απασχόληση σημαντικού αριθμού 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, δεν υπάρχουν περιστατικά άνισης μεταχείρισης στην Εθνική Τράπεζα, καθώς επιδιώκεται και διασφαλίζεται η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων, χωρίς να γίνονται διακρίσεις αναφορικά με το φύλο, τις θρησκευτικές ή πολιτικές πεποιθήσεις, το χρώμα, τη φυλή και την εθνική ή την κοινωνική καταγωγή κ.ά.

Η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Π.Δ. 62/1998, σύμφωνα με το οποίο απαγορεύεται η παιδική εργασία (δηλαδή η εργασία ανηλίκων κάτω των 15 ετών). Επιπλέον, η Τράπεζα δεν απασχολεί ούτε εφήβους, υπό την έννοια του άνω Π.Δ. (δηλαδή 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.

Κατά τη διάρκεια του 2018 στην ιστοσελίδα «Εσωτερική Επικοινωνία» αναρτήθηκαν ανακοινώσεις αναφορικά με τις Παγκόσμιες Ημέρες «Για τα Δικαιώματα του Παιδιού» και «Κατά της Παιδικής Εργασίας», ώστε να ενημερωθεί σχετικά το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας.

Η Τράπεζα, σε όλες τις εκφάνσεις της λειτουργίας της, θεσπίζει κανόνες που στηρίζονται στην αρχή της ίσης μεταχείρισης. Για παράδειγμα, αναφέρονται οι Δημόσιοι Διαγωνισμοί πρόσληψης προσωπικού, που διενεργούνται μέσω ΑΣΕΠ. Επίσης, όσον αφορά τα κριτήρια προαγωγών και συμμετοχής σε σεμινάρια, τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη είναι η εργασιακή απόδοση του εργαζόμενου και οι ανάγκες της Τράπεζας.

Τέλος, αναφορικά με χορήγηση τυχόν παροχών στο προσωπικό, αυτές καθορίζονται από την κατά περίπτωση Πολιτική της Τράπεζας και σχετίζονται με τη θέση του εργαζόμενου στην ιεραρχία της Τράπεζας, χωρίς να γίνεται κανενός είδους διάκριση (π.χ. φύλου, θρησκεύματος, φυλής κ.λπ.).

Στο πλαίσιο των λειτουργιών και των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού της Τράπεζας και του Ομίλου, δεν έχουν εντοπιστεί ή αναφερθεί ποτέ περιστατικά εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας και δεν υπάρχει κίνδυνος εμφάνισης περιστατικών εξαναγκασμένης εργασίας σε καμία δραστηριότητα και σε καμία γεωγραφική περιοχή της Εθνικής Τράπεζας.

Η Τράπεζα, εφαρμόζοντας τους Νόμους και αποσκοπώντας στη ρύθμιση των ζητημάτων περί αδειάς και ωραρίων εργασίας, έχει εκδώσει Υπηρεσιακές Εγκυκλίους σχετικά με:

- Την παρακολούθηση και τροποποίηση ωραρίων των εργαζομένων
- Την υπερωριακή απασχόληση
- Τη χορήγηση κανονικών αδειών

Η αναλογία του τυπικού πρώτου μισθού στην Εθνική Τράπεζα -σύμφωνα με την τελευταία Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΣΣΕ)- προς τον κατώτατο μισθό που ισχύει από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ), κυμαίνεται μεταξύ του 142,2% και 184,3 %, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και γεωγραφικής κατανομής.

Σύμφωνα με την τελευταία Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) ο κατώτατος μισθός ανέρχεται σε € 586 για άτομα μεγαλύτερα των 25 ετών και € 510 για κάτω των 25 ετών.

Στην Εθνική Τράπεζα δεν υφίσταται καμία διάκριση μισθού ανά φύλο και γεωγραφική περιοχή. Κατά το 2018 δεν υπήρξε μισθολογική αύξηση στην Τράπεζα.

Φύλο και Ισότητα



Στη διάρκεια του 2018 το 49,86% του συνόλου του προσωπικού αποτελούταν από γυναίκες, σε σχέση με το 2017 που αντίστοιχα ήταν 48,95%. Η Εθνική Τράπεζα αντιτίθεται σε κάθε μορφή διάκρισης και φροντίζει, ώστε να μην υφίσταται καμία μισθολογική ή άλλη διάκριση με βάση το φύλο.



Σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση των ΑμΕΑ 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 την πλευρά της οδού 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.

Κατά το 2018 υποβλήθηκαν στην Τράπεζα τέσσερα παράπονα σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα και ειδικότερα αναφορικά με την δυσκολία πρόσβασης ΑμΕΑ σε Καταστήματα του Δικτύου, τα οποία και επιλύθηκαν άμεσα.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι με ποσοστό αναπηρίας 50% και άνω δικαιούνται ειδική ετήσια άδεια δέκα εργάσιμων ημερών, πέραν της κανονικής, με αποδοχές.

Η Τράπεζα παρέχει, σε κάθε περίπτωση, την από τον νόμο προβλεπόμενη άδεια στους εργαζομένους που έχουν ή πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο. Το 2018, 235 γυναίκες εργαζόμενες της Τράπεζας δικαιούνταν και έλαβαν άδεια τοκετού και λοχείας (δικαιούμενο διάστημα 134 συνεχείς ημερολογιακές ημέρες ανά εργαζόμενη). Σημειώνεται δε, ότι μετά τη λήψη της άδειας τοκετού / λοχείας η εργαζόμενη μπορεί να κάνει χρήση, είτε μειωμένου ωραρίου εργασίας (2 ώρες για τα 2 πρώτα χρόνια και 1 ώρα για τα 2 επόμενα) είτε, αντ' αυτού, χρήση σωρευτικής άδειας (6 + 3 μήνες επιπλέον, αντίστοιχα). Χρήση μειωμένου ωραρίου ή και σωρευτικής άδειας μπορεί να κάνει και ο πατέρας, σε περίπτωση που αποποιηθεί του δικαιώματος αυτού η μητέρα. Το 2018 δικαιούνταν και έλαβαν σωρευτική χορήγηση μειωμένου ωραρίου 356 άτομα, εκ των οποίων 312 γυναίκες και 44 άνδρες. Το σύνολο των εργαζομένων που λαμβάνουν άδειες των ανωτέρω κατηγοριών συνεχίζουν να απασχολούνται στην Τράπεζα και μετά την πάροδο 12 μηνών από την λήξη της άδειας και την επιστροφή τους στον εργασιακό χώρο.

Δικαιούχοι γονικής άδειας κατά το 2018 ήταν 983 άντρες και 1.669 γυναίκες, από τους οποίους 916 άντρες και 1.626 γυναίκες έκαναν χρήση της.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο όρος «γονική άδεια» για την Τράπεζα σημαίνει δικαίωμα απουσίας έξι ημερών ετησίως, για την παρακολούθηση της προόδου των τέκνων. Το δικαίωμα αυτό αυξήθηκε κατά δύο ημέρες για κάθε τέκνο πέραν του πρώτου, σύμφωνα με το άρθρο 4-B της ΣΣΕ 2016-2018.

Στήριξη Ειδικών Πληθυσμιακών Ομάδων σε Συνεργασία με τους Αρμόδιους Φορείς

	2018	2017	2016	2015	2014
ΑμΕΑ	205 (2,3%)	231 (2,5%)	236 (2,5%)	262 (2,5%)	267

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων και Συναλλασσόμενου Κοινού



GRI 403-1

Στην Τράπεζα λειτουργεί η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας - Ε.Υ.Α.Ε., βάσει των προβλεπόμενων στον «Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας» και σύμφωνα με το Ν. 3850/2010. Συνεδριάζει σε τριμηνιαία βάση, για τη διευθέτηση των θεμάτων που ανακύπτουν στον χώρο των Μονάδων του Δικτύου και της Διοίκησης και γενικότερα των εγκαταστάσεων της Τράπεζας, και σχετίζονται με τις αρμοδιότητές της. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Τεχνικός Ασφάλειας και Γιατρός Εργασίας.

Η ανωτέρω Επιτροπή 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, ώστε 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. είναι συμβουλευτικό όργανο και αποτελείται από στελέχη της Τράπεζας και εκλεγμένους αντιπροσώπους των εργαζομένων, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από τον αριθμό του Προσωπικού της Τράπεζας (από επτά μέλη σε επιχειρήσεις με περισσότερους από 2.000 εργαζομένους Ν. 3850/2010, αρθρ.6). Η δύναμη του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας ανέρχεται σε ποσοστό άνω του 75%.

Σε εφαρμογή του Ν. 3850/2010, η Τράπεζα έθεσε σε ισχύ τον Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, σύμφωνα με τον οποίο τα εργατικά ατυχήματα αναγγέλλονται στις αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Υγείας και Ασφάλειας.

Για την εξυπηρέτηση του σκοπού του Κανονισμού Πρόληψης και Προστασίας Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων 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, η οποία μεριμνά, μεταξύ άλλων, για:

- Την κάλυψη των αναγκών της Τράπεζας, σε συνεργασία με Εξωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών της Τράπεζας.
- Την κατάθεση στην αρμόδια Γενική Διεύθυνση του Υπουργείου Εργασίας:
 - ✓ Σε ετήσια βάση, συγκεντρωτικών πινάκων με τα ονόματα των Τεχνικών Ασφαλείας και Γιατρών Εργασίας.
 - ✓ Ετήσιας έκθεσης των δραστηριοτήτων των ανωτέρω.
 - ✓ 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 για θεώρηση στις κατά τόπους αρμόδιες Περιφερειακές Διευθύνσεις Επιθεώρησης Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία.
- 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 στη χώρα.
- Την ενημέρωση και συνεργασία με άλλες αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας (π.χ. Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών κ.ά.) για τεχνικά προβλήματα στους χώρους εργασίας, προκειμένου αυτές να τα αξιολογήσουν και να προβούν σε ενέργειες αρμοδιότητάς τους για την επίλυσή τους.



Η αναγγελία εργατικού ατυχήματος γίνεται μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ-ΣΕΠΕ) του Υπουργείου Εργασίας από την Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης (ΕΣΥΠΠ), ενώ εγκυκλίως καθορίζονται οι ενέργειες, στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο Επικεφαλής της Μονάδας, σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος.

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.
- Συγκέντρωση και κατάρτιση των προγραμμάτων επισκέψεων των Τεχνικών Ασφάλειας 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.
- Ηλεκτρονική αναγγελία προγραμματισμένων επισκέψεων Τεχνικών Ασφαλείας, από 23.07.2018, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της Επιθεώρησης Εργασίας (ΟΠΣ-ΣΕΠΕ).
- Ενημέρωση και παρακολούθηση της επίλυσης τεχνικών προβλημάτων όλων των Μονάδων της Τράπεζας, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Sap Plant Maintenance του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών.



Σύμφωνα με τις παρατηρήσεις / υποδείξεις των Ιατρών Εργασίας και των Τεχνικών Ασφαλείας των Μονάδων της Τράπεζας, για το 2018 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 2018 καταγράφηκαν 15 εργατικά ατυχήματα, τα οποία αντιστοιχούν σε 404 ημερολογιακές απολεσθείσες ημέρες. Οι θάνατοι κατά το 2018 ανήλθαν σε οκτώ.

Ο δείκτης τραυματισμών (IR) ανέρχεται σε 0,27 ($IR = 23/17.033.172 \times 200.000 = 0,27$).

Σημείωση: $IR = (\text{Συν. αριθμός τραυματισμών}) / (\text{Σύνολο ωρών εργασίας}) \times 200.000$. Ο δείκτης τραυματισμών περιλαμβάνει και τους θανάτους.

Η Τράπεζα, σε εφαρμογή του Ν. 3850/2010, έθεσε σε ισχύ τον Κανονισμό Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, ο οποίος καλύπτει όλο το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται σε αυτήν.

Επισκέψεις Ιατρών και Τεχνικών Ασφαλείας σε Μονάδες της Τράπεζας

Έτος	Σύνολο κτηρίων	Σύνολο επισκέψεων ιατρών εργασίας	Σύνολο επισκέψεων τεχνικών ασφαλείας
2018	540	1.399	1.329
2017	618	1.270	1.394
2016	636	1.351	1.474
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 θέματα όπως, πυρασφάλειας, αντιμετώπισης κρίσεων και νομοθεσίας πυρασφάλειας. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες στα εν λόγω σεμινάρια ενημερώνουν, σε τακτά χρονικά διαστήματα, το προσωπικό της Τράπεζας μέσω προγραμματισμένων παρουσιάσεων.

Ανάλυση Εργατικών Ατυχημάτων κατά Φύλο και Γεωγραφική Περιοχή (2018)

Γεωγραφική περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες
Αττική	3	7
Υπόλοιπο Ελλάδας	1	4
Σύνολο	4	11
Γενικό σύνολο	15	

Δείκτες Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία*

Δείκτης	2018	2017	2016	2015	2014
Απουσίες – απολεσθείσες ημέρες λόγω ασθενειών	43.480	50.441	58.157	51.172	43.819
Απουσίες – απολεσθείσες εργατώρες λόγω ασθενειών	326.100	378.308	436.178	383.790	328.643
Ετήσιος αριθμός τραυματισμών ή ατυχημάτων που προκύπτουν από ή κατά τη διάρκεια της εργασίας	15	11	13	7	2
Συνολικός αριθμός εργατωρών**	17.033.172	18.116.384	18.235.672	20.144.280	19.138.028

*Οι ημέρες ασθενείας λογίζονται από την πρώτη ημέρα του συμβάντος.

**37 ώρες/εβδ. * 52 εβδ./έτος = 1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο
1.924 ώρες/έτος/εργαζόμενο * 8.853 εργαζόμενοι = 17.033.172 εργατώρες.

Παράλληλα, από το 2014 ως το 2017, η Τράπεζα παρείχε στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της υποχρεωτικό e-learning σεμινάριο για θέματα Πρώτων βοηθειών. Στο πλαίσιο αυτό, εκπαιδεύτηκαν πάνω από 7.500 εργαζόμενοι της Τράπεζας και του Ομίλου.

GRI 403-4

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	Εκπρόσωποι των εργαζομένων συμμετέχουν στην Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας
Κατάρτιση και εκπαίδευση	✓
Μηχανισμός υποβολής παραπόνων	✓
Δικαίωμα άρνησης εκτέλεσης μη ασφαλούς εργασίας	✓
Περιοδικές επιθεωρήσεις	✓
Συμμόρφωση με τις συμβάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO)	Σε εξέλιξη η πιστοποίηση από εξωτερικό φορέα (είναι σε φάση σχεδιασμού)
Διακανονισμοί ή Επιτροπές για την επίλυση προβλημάτων	✓
Δεσμεύσεις σχετικά με τα πρότυπα για τους στόχους επίδοσης ή το επίπεδο της πρακτικής που εφαρμόζεται	Βρίσκεται στη φάση σχεδιασμού

Ασθένειες σε ημέρες – Γεωγραφική κατανομή ανά φύλο (2018)

Γεωγραφικό Διαμέρισμα	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	209	662	871
Αττικής	10.696	18.376	29.072
Βορείου Αιγαίου	112	358	470
Δυτικής Ελλάδος	395	707	1.102
Δυτικής Μακεδονίας	150	396	546
Ηπείρου	289	312	601
Θεσσαλίας	454	618	1.072
Ιόνιων Νήσων	245	221	466
Κεντρικής Μακεδονίας	1.152	4.054	5.206

Κρήτης	298	628	926
Νοτίου Αιγαίου	253	526	779
Πελοποννήσου	416	647	1.063
Στερεάς Ελλάδος	355	951	1.306
Σύνολο	15.024	28.456	43.480

Κανονισμός Φυσικής Ασφάλειας της Τράπεζας

Εκτός του Κανονισμού Πρόληψης και Προστασίας της Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων της Τράπεζας, η Τράπεζα έχει αναπτύξει και Κανονισμό Φυσικής Ασφάλειας, ο οποίος 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 των εμπλεκόμενων στελεχών.
- 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 οι οποίες σχετίζονται ή / και αφορούν θέματα φυσικής ασφάλειας της Τράπεζας.

Ο Τομέας Τεχνικών Υπηρεσιών είναι αρμόδιος 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.

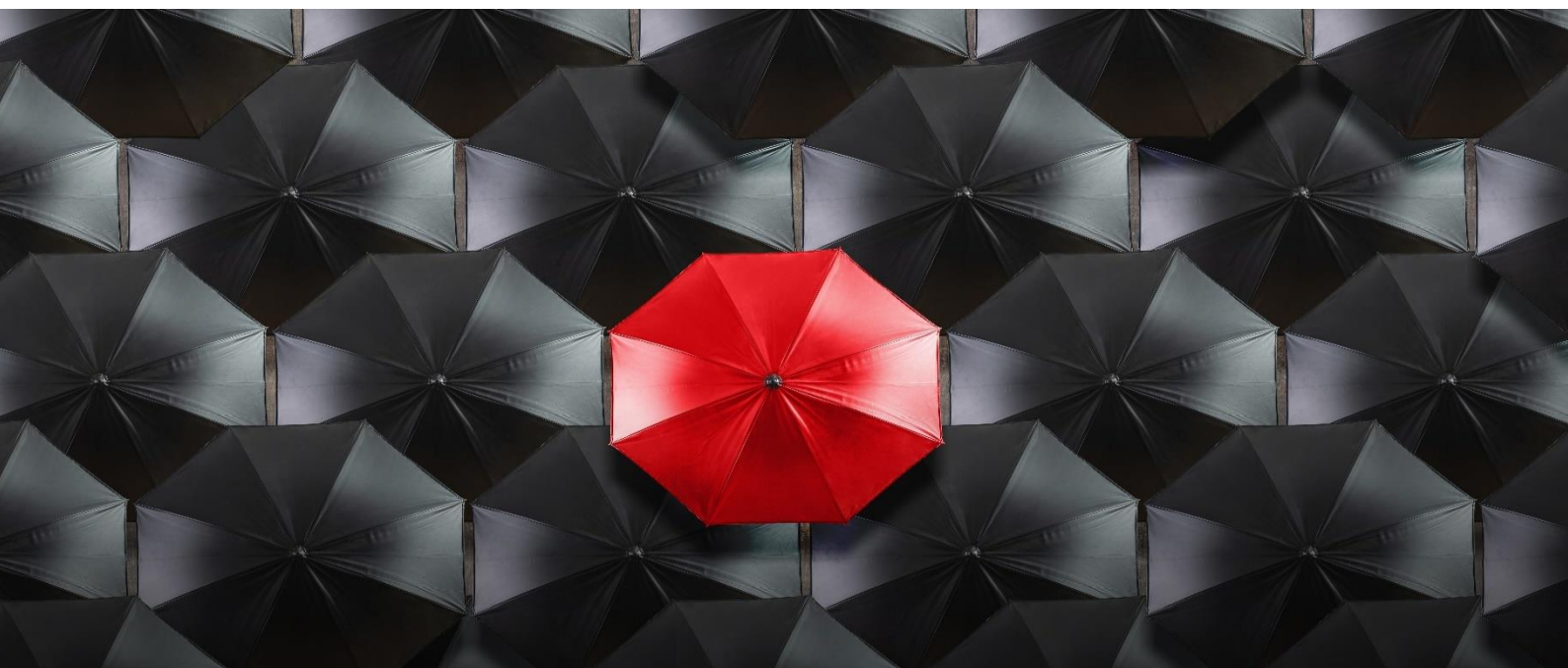
Στο πλαίσιο των παραπάνω αρμοδιοτήτων του, ο Τομέας Τεχνικών Υπηρεσιών μεριμνά, μεταξύ άλλων, για:

- 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 Ανθρώπινου Δυναμικού 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 τριμηνιαίων αναφορών των Επικεφαλής των Μονάδων με βάση ερωτηματολόγιο (checklist).
- Την τοποθέτηση, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Ασφαλείας της προβλεπόμενης από τη νομοθεσία, ειδικής σήμανσης σε κάθε κτήριο, όπου 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 (ΑΙΠΑ), για την οργάνωση και τον συντονισμό ομάδων, στο πλαίσιο του προγράμματος Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης (ΠΣΕΑ).
- Τη διενέργεια ασκήσεων στα ΑΙΠΑ, 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 2018 πραγματοποιήθηκαν τα ακόλουθα έργα:

- Σήμανση και ανάρτηση των φορητών μέσων πυρόσβεσης (Π.Δ. 105/1995), για την κατά μόνιμο τρόπο σήμανση των υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς στο σύνολο των 594 κτηρίων / Καταστημάτων της Τράπεζας.
- Περαιτέρω κατάρτιση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής (Ν. 3850/2010), για την επισήμανση οδεύσεων και εξόδων διαφυγής. Έχει υλοποιηθεί σε 592 κτήρια / Καταστήματα της Τράπεζας, επί συνόλου 594.
- Εκπόνηση Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης / Εκκένωσης Εγκαταστάσεων (Ν. 3850/2010), για την αντιμετώπιση κινδύνων πυρκαγιάς και σεισμού και πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης εγκαταστάσεων. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν 242 ασκήσεις εκκένωσης.
- Εκπαίδευση 366 εργαζομένων της Τράπεζας σε θέματα πυρασφάλειας.



- Ετήσια συντήρηση των Φορητών Μέσων Πυρόσβεσης και των 594 κτηρίων / Καταστημάτων της Τράπεζας. Όπου απαιτήθηκε, έγιναν συντονισμένες ενέργειες με το Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών για την επίσπευση της έκδοσης των πιστοποιητικών πυροπροστασίας και έχουν ήδη εκδοθεί όλα τα σχετικά πιστοποιητικά για το σύνολο των 594 κτηρίων / Καταστημάτων της Τράπεζας, ενώ έγιναν και 61 επανεκδόσεις πιστοποιητικών που έληγε η χρονική ισχύς τους.

Θέματα Ασφαλείας

Κατά το 2018, από τη Διεύθυνση Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου:

- Συνεχίστηκε η θωράκιση κτηρίων της Τράπεζας, βάσει των αναγκών που ανακύπτουν από διενεργούμενους ελέγχους ή όπου αιτείται.
- Συνεχίστηκε η αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων κεντρικών χρηματοκιβωτίων Καταστημάτων ALLEN) κατά περίπτωση, κατόπιν προγραμματισμού από την αρμόδια Μονάδα, αλλά και διενεργούμενων ελέγχων της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Συνεχίστηκε το έργο σύνδεσης επιλεγμένων off-site ATMs με το CCTV της Διεύθυνσης Ασφάλειας και με προσθήκη νέων, όπου υπήρξε ανάγκη.
- Ολοκληρώθηκε η θωράκιση 150 επιλεγμένων off-site ATMs με την εγκατάσταση 69 επιπλέον μηχανισμών anti-gas σε συνέχεια προηγούμενης σχετικής δράσης (81 είχαν ήδη εγκατασταθεί). Ολοκληρώθηκε, παράλληλα, η προμήθεια 208 ακόμα μηχανισμών, ενώ τελεί σε αναμονή η έκδοση σχετικής Υ.Α. για επέκταση / εφαρμογή του μέτρου στο σύνολο των ATMs της Τράπεζας. Ο συνολικός αριθμός μηχανισμών anti-gas, ανέρχεται σε 431 (168 on-site και 263 off-site). Το έργο δεν θα επεκταθεί σε νέα ATMs, λόγω νέας προμήθειας ATMs με χρηματοκιβώτιο τύπων CEN III / IV anti-gas.
- Σε εξέλιξη βρίσκεται ο προγραμματισμός τοποθέτησης ρολών με απομακρυσμένο χειρισμό, μέσω CCTV, επιλεγμένων off-site και on-site ATMs, συνδυαστικά με άλλα μέτρα.
- Σε εξέλιξη βρίσκεται το έργο θωράκισης, με περιμετρική ενίσχυση του χρηματοκιβωτίου ATMs, σε επιλεγμένα off-site και on-site ATMs, έναντι του κινδύνου ανατίναξης με στερεά εκρηκτικά.

Όσον αφορά τα περιστατικά ληστειών στα Καταστήματα της Τράπεζας, εφαρμόζεται πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε όσοι εργαζόμενοι βιώνουν σχετικά περιστατικά.

Κατανομή Προσωπικού Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου (2018)

Ειδικοί συνεργάτες	3
Προσωπικό Ασφαλείας Εθνικής Τράπεζας	97
Προσωπικό Ασφαλείας Ιδιωτικών Εταιρειών στην Εθνική Τράπεζα και στον Όμιλο	208
Σύνολο	308

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. 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 τον 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 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 τον βαθμό του κινδύνου στον οποίο εκτέθηκε και, αφετέρου, από την ψυχολογία του.

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της αντιμετώπισης μετατραυματικών συμπτωμάτων σε περιπτώσεις περιστατικών ληστείας, εφαρμόζει εξειδικευμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους που βίωσαν ανάλογη εμπειρία. Στόχος του εν λόγω προγράμματος είναι η μέριμνα για τους εργαζομένους και η προστασία της ψυχικής τους υγείας στον εργασιακό χώρο. 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.

Κατά το έτος 2018 διεπράχθησαν τρεις ληστείες σε Καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας και τρεις σε Καταστήματα θυγατρικών του Ομίλου.

Εκπροσώπηση Εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας

Στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας συμμετέχει χωρίς δικαίωμα ψήφου, ως Παρατηρητής - Εκπρόσωπος των Εργαζομένων. Ο Παρατηρητής - Εκπρόσωπος των Εργαζομένων έχει δικαίωμα διαβούλευσης, αναφορικά με τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης της Επιτροπής Ανθρώπινου Δυναμικού και Αμοιβών (ΕΑΔΑ) του Δ.Σ. της Τράπεζας, πρόσβαση σε μηνιαία βάση στον / στην Πρόεδρο της ΕΑΔΑ για τη συζήτηση επί προτάσεων ή θεμάτων, τα οποία απασχολούν τους εργαζομένους και το δικαίωμα να απευθύνεται στην ΕΑΔΑ, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Συνδικαλισμός - Συλλογικές Συμβάσεις

Η Εθνική Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία. Το 89,15% των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας, κατά το έτος 2018, είναι μέλη των συνδικαλιστικών σωματείων, ενώ το 92,27% καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

GRI 102-41

GRI 407-1

Το δικαίωμα των εργαζομένων στην ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικών διαπραγματεύσεων, όχι μόνο δεν τίθεται σε κίνδυνο σε καμία δραστηριότητα και σε καμία γεωγραφική περιοχή της Εθνικής Τράπεζας, αλλά αντιθέτως υποστηρίζεται, καθώς η Τράπεζα σέβεται και προωθεί το αναφαίρετο συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε συλλόγους εργαζομένων και συνδικαλιστικά σωματεία.

Πολιτική της Τράπεζας είναι η συνεργασία και επικοινωνία με τους εργαζομένους, τόσο σε θεσμικό (Διοικητικό Συμβούλιο, σωματεία και σύλλογοι) όσο και σε ατομικό επίπεδο, μέσω της ιστοσελίδας «Εσωτερική Επικοινωνία».

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συνεργάζεται με τα συνδικαλιστικά σωματεία των εργαζομένων για όλα τα θέματα που τους αφορούν. Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και η συνεχής επικοινωνία τους με τα σώματα ανώτατης Διοίκησης εξασφαλίζεται με τη θεσμοθετημένη συμμετοχή εκπροσώπου των εργαζομένων στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας. Μετά από συζητήσεις και διαπραγματεύσεις με τους Συλλόγους εργαζομένων, υπογράφονται Πρακτικά Συμφωνίας, καθώς και Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και 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 εργαζομένους (πειθαρχικά, προαγωγές, τοποθετήσεις κ.λπ.), όπως είναι θεσμοθετημένο και στον Κανονισμό Εργασίας της Τράπεζας.

Στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας που έχει συνάψει η Τράπεζα δεν καθορίζεται περίοδος ειδοποίησης, ενώ ο αντίστοιχος χρόνος για διαβούλευση και διαπραγμάτευση καθορίζεται στους τρεις μήνες μετά τη μετενέργεια.

Διαβούλευση με τους Εκπροσώπους των Εργαζομένων για την Υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Εντός του 2016 υπογράφηκε η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας με ισχύ 1.4.2016-31.3.2019.

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.sytate.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 Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος 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 Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος πρώην Ethnodata:** Ιδρύθηκε το 2010 με στόχο την εκπροσώπηση των εργαζομένων της πρώην Θυγατρικής εταιρείας της Εθνικής Τράπεζας «Εθνodata Α.Ε.».

Προσωπικό ανά Σύμβαση Εργασίας και τύπο απασχόλησης	
Προσωπικό ανά Σύμβαση Εργασίας	2018
Προσωπικό με αμοιβές που καλύπτονται από Συλλογική Σύμβαση Εργασίας	8.169
Προσωπικό με αμοιβές που δεν καλύπτονται από Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (υπό μορφή ατομικού πακέτου συμφωνίας), εκ των οποίων:	684
• Σύμβαση Εργασίας αορίστου χρόνου	529
• Σύμβαση Εργασίας ορισμένου χρόνου	155
Συνολικό προσωπικό	8.853
Πλήρους απασχόλησης	8.835
Μερικής απασχόλησης	18
Συνολικό προσωπικό	8.853
Άλλο (φοιτητές προγράμματος πρακτικής άσκησης)	1.065
Εποχικοί εργαζόμενοι	168



Στόχοι 2019

- Εντός του 2019 θα έχει ολοκληρωθεί και η παρακολούθηση από το σύνολο του προσωπικού της Τράπεζας του δεύτερου μέρους του εξειδικευμένου σεμιναρίου για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο έχει σχεδιαστεί με έμφαση στα πρακτικά ζητήματα εφαρμογής του νέου Κανονισμού στην καθημερινή τραπεζική πρακτική.
- Επικαιροποίηση εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τις βέλτιστες πρακτικές.
- Ανάπτυξη σεμιναρίων αίθουσας, βάσει των ετήσιων εκπαιδευτικών αναγκών της Τράπεζας.
- Ενδυνάμωση του γνωστικού αντικείμενου πρόληψης ΞΧ/ΧΤ, μέσω της συμμετοχής προσωπικού της Διεύθυνσης Κανονιστικής Εποπτείας Συναλλαγών Τράπεζας και Ομίλου σε συνέδρια/ημερίδες και εξ' αποστάσεως ηλεκτρονικά σεμινάρια (webinars) που διοργανώνονται από εξωτερικούς φορείς.
- Έμφαση στη διοργάνωση στοχευμένων σεμιναρίων - με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και την εδραίωση επαρκούς και αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου κανονιστικής συμμόρφωσης - απευθυνόμενων σε συγκεκριμένες κατηγορίες εργαζομένων (νεοπροσληφθέντες, Διευθυντές Καταστημάτων, στελέχη Premium Banking κ.λπ.) με την ταυτόχρονη χρήση διαδραστικών μεθόδων και τη δημιουργία ομάδων δραστηριοτήτων.

- Βελτίωση της διάχυσης της γνώσης, υιοθετώντας την προσέγγιση «on the job training» για τα στελέχη των θυγατρικών εταιρειών, παρέχοντας στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα γνώσης του αντικειμένου πρόληψης και καταπολέμησης ξηπλύματος χρήματος / χρηματοδότησης τρομοκρατίας.
- Εκπαίδευση 300 εργαζομένων της Τράπεζας σε θέματα πυροπροστασίας.
- Θωράκιση κτηρίων της Τράπεζας, κατά περίπτωση και αναβάθμιση των μέτρων θωράκισης των Καταστημάτων της Τράπεζας, με τεχνικές παρεμβάσεις (ρολά ασφαλείας, θωράκιση χώρων κεντρικών χρηματοκιβωτίων Καταστημάτων ALLEN) κατά περίπτωση, κατόπιν προγραμματισμού από την αρμόδια Μονάδα, αλλά και διενεργούμενων ελέγχων της Διεύθυνσης Ασφάλειας της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Συνέχιση του έργου σύνδεσης επιλεγμένων off-site ATMs με το CCTV της Διεύθυνσης Ασφάλειας και με προσθήκη νέων, όπου καθίσταται αναγκαίο.
- Σε εξέλιξη προγραμματισμός τοποθέτησης ρολών, επιλεγμένων off-site και on-site ATMs, συνδυαστικά και με άλλα μέτρα, έναντι του κινδύνου ανατίναξης με στερεά εκρηκτικά.
- Συνέχιση της σήμανσης - ανάρτησης υλικών και εξοπλισμών καταπολέμησης της πυρκαγιάς στο σύνολο των κτηρίων Διοίκησης και δικτύου της Τράπεζας.
- Κατάρτιση Σχεδίων Διάσωσης και Διαφυγής σε όλα τα κτήρια ή Καταστήματα της Τράπεζας που θα απαιτηθούν από ιδρύσεις νέων μονάδων ή μεταστεγάσεις και επικαιροποίηση των ήδη υπαρχόντων.
- Συνέχιση της εκπόνησης Σχεδίων Έκτακτης Ανάγκης / Εκκένωσης Εγκαταστάσεων και πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης εγκαταστάσεων, Κτηρίων Διοίκησης και Καταστημάτων του δικτύου της Τράπεζας. Προβλέπονται 150 ασκήσεις εκκενώσεως εγκαταστάσεων.



Με ευθύνη για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ



GRI 307

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την αιφόρο 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 και στρατηγική, περιορίζουν περαιτέρω τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις που προκαλούνται από τη λειτουργία της, συμβάλλοντας και στην επίτευξη των αντίστοιχων στόχων για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

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.

Ο Διεθνής Οργανισμός Χρηματοδότησης (International Finance Corporation – IFC) και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (European Bank for Reconstruction and Development – EBRD) συμμετείχαν στην αύξηση μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας, η οποία ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2015. Η Τράπεζα, κατά την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου το 2015, είχε υπογράψει συμφωνία με έκαστο εκ των ανωτέρω, η οποία παραμένει σε ισχύ για το χρονικό διάστημα που οι μετοχές της Τράπεζας παραμένουν στην κατοχή των παραπάνω δύο Οργανισμών. Από τον Ιούλιο 2017, το IFC έπαυσε να κατέχει μετοχές της Τράπεζας, ενώ η συμφωνία της EBRD παραμένει σε ισχύ, και μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει δηλώσεις, εγγυήσεις και ρήτρες αναφορικά με τη συμμόρφωση της Τράπεζας με την εν ισχύ νομοθεσία, ενδεικτικά μεταξύ άλλων, για την περιβαλλοντική και κοινωνική διαχείριση. Στη συμφωνία προβλέπεται ότι η Τράπεζα συμμορφώνεται με τα Πρότυπα Επίδοσης και τις Απαιτήσεις Επίδοσης της EBRD, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στην εν λόγω συμφωνία.



Αναλυτικότερα βλέπε:

- Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Πλαίσιο ΕΚΕ / Πολιτική ΕΚΕ της Τράπεζας και του Ομίλου).
- Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Εθνικής Τράπεζας: 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 και Αρχές Λειτουργίας).

Αρχή της Πρόληψης

GRI 307

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 του ελέγχου, που προηγείται της χορήγησης δανείων σε εταιρικούς πελάτες, μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Η Εθνική Τράπεζα δημοσίευσε για 12^η 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 τη χρήση νερού και τις εκπομπές CO₂ που προέρχονται από τις δραστηριότητές της. Για το 2018, η Εθνική Τράπεζα αξιολογήθηκε στην κατηγορία D.

ΚΛΙΜΑΤΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η Εθνική Τράπεζα προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν ως επίπτωση της κλιματικής αλλαγής και άπτονται της αειφορίας σε ευρύτερο επίπεδο. Σύμφωνα με την Έκθεση του United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEPFI), «Financial Institutions Taking Action On Climate Change», η κλιματική αλλαγή αποτελεί συστημικό κίνδυνο με ισχυρό αντίκτυπο σε όλους τους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας.

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 ασφαλιστρών, 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
- Κίνδυνοι λόγω μη συμμόρφωσης με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο



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 και εφαρμόζει από το 2004 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 πέντε βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας.

Αναλυτικότερα βλέπε: www.nbg.gr (Ενότητα: Όμιλος / Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη / Με Ευθύνη για το Περιβάλλον / Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης).

Βασικοί Άξονες του Προγράμματος Δράσης της Εθνικής Τράπεζας για το Περιβάλλον

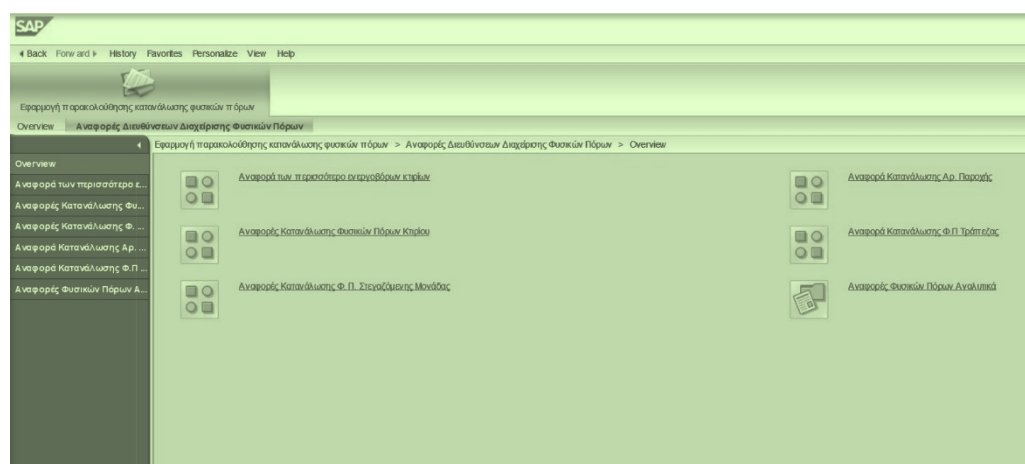


Εξοικονόμηση Ενέργειας και Φυσικών Πόρων

Με γνώμονα την προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης φυσικών πόρων και της περικοπής λειτουργικών δαπανών της Τράπεζας, το 2016 τέθηκε σε λειτουργία ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης της κατανάλωσης των φυσικών πόρων, ώστε να κεντροποιηθεί η καταγραφή της κατανάλωσης φυσικού αερίου, πετρελαίου, ηλεκτρικού ρεύματος και νερού. Η διαδικασία αναβάθμισης του συστήματος ολοκληρώθηκε εντός του 2018.



GRI 302



Διαχείριση Ενέργειας

GRI 302

Η διαχείριση της ενέργειας και ο περιορισμός της κατανάλωσής της αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της Τράπεζας. Στην κατεύθυνση αυτή, κατά το 2018, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες δράσεις:

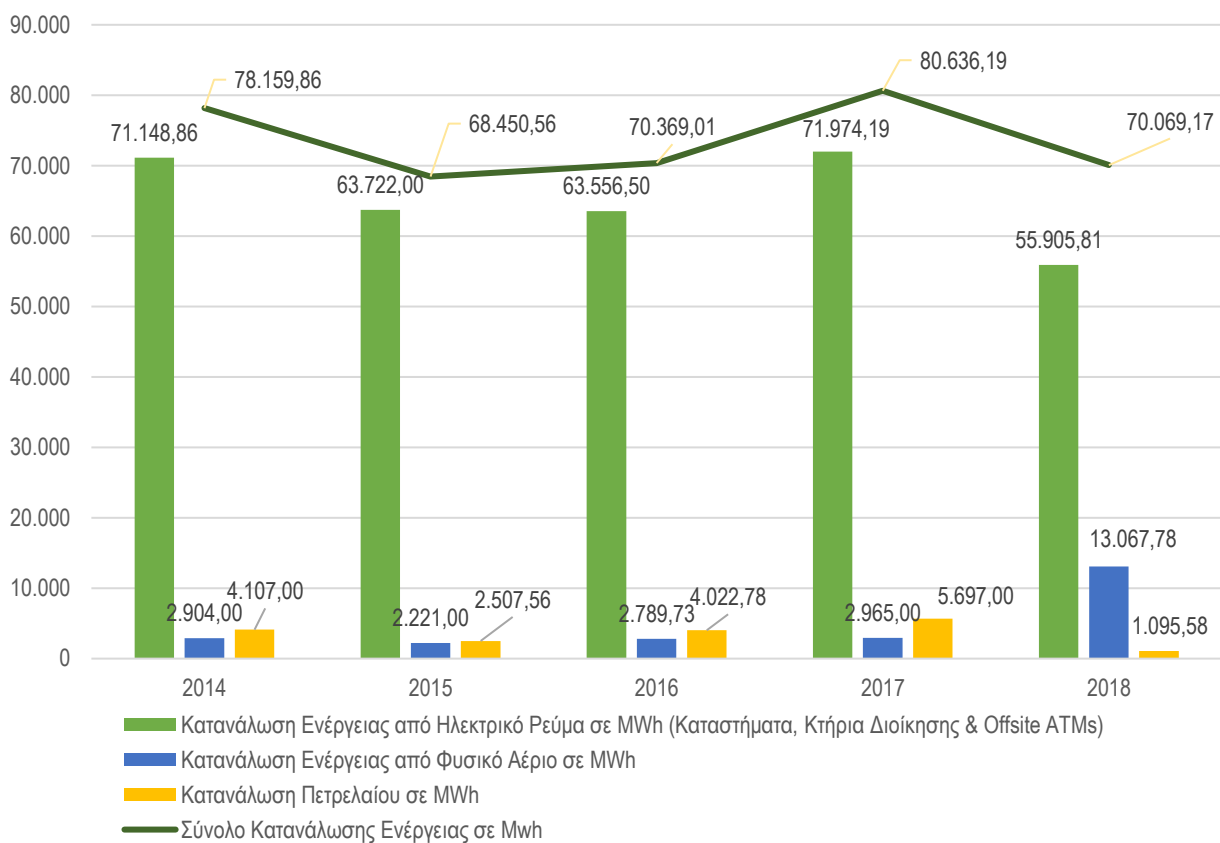
Δράση		Εξοικονόμηση Ενέργειας (σε kWh / έτος)	Μείωση Εκπομπών CO ₂ (σε kg CO ₂ / έτος)
	Αντικατάσταση 13.160 φωτιστικών φθορισμού 4X18 W με αντίστοιχα LED PANELS των 18 W.	1.776.600	1.757.057
	Αντικατάσταση προβολέων συνολικής ισχύος 148.500 W με αντίστοιχους LED 76.600 W.	179.750	177.773
	Αντικατάσταση στο Κεντρικό Κτήριο (Αιόλου 86) λαμπτήρων σε φωτιστικά διαφόρων τύπων, συνολικής ισχύος 151.090 W με αντίστοιχους LED 72.980 W.	195.275	193.127
	Αντικατάσταση σε διάφορα κτήρια Διοίκησης λαμπτήρων σε φωτιστικά διαφόρων τύπων, συνολικής ισχύος 66.404 W με αντίστοιχους LED 31.262 W.	87.855	86.888
	Ενεργειακή αναβάθμιση ανελκυστήρων σε 31 ακίνητα της Τράπεζας.	29.230	28.908
	Εργασίες ενεργειακής αναβάθμισης (9 ^{ος} – 12 ^{ος} 2018) στο Κέντρο Μηχανογραφίας.	2.071.706	2.048.917
	Κεντρική απενεργοποίηση των σταθμών εργασίας (PC) των Μονάδων της Τράπεζας η οποία πραγματοποιείται συνεχώς από το 2011 μετά τις 19:00 ή τις 22:00, ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε Μονάδας.	772.200	763.705
Σύνολο εξοικονόμησης ενέργειας και μείωσης εκπομπών CO₂		5.112.616	5.056.375
	Ολοκλήρωση και λειτουργία νέου φωτοβολταϊκού συστήματος ικανότητας 48 kWp στο κτήριο Πειραιώς 74.		

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας για το 2018 ανήλθε σε 262.967,34 GJ.

Αναλυτικότερα, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας το 2018 για ηλεκτρικό ρεύμα και θέρμανση ανήλθε σε 252.248,99 GJ. Συγκεκριμένα:

- Κατά το 2018, η κατανάλωση ενέργειας ηλεκτρικού ρεύματος των 698 καταμετρημένων μετρητών κτηρίων της Τράπεζας (Διοίκηση και Καταστήματα) και των 714 off-site ATMs ανήλθε σε 55.905,81 MWh (201.260,90 GJ). Από την κατανάλωση αυτή εκτιμάται ότι το ποσοστό της ενέργειας που προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές αντιστοιχεί σε περίπου 17,7%, όπως αυτό δηλώνεται από τους παρόχους, σε συνολικό μίγμα καυσίμου.
- Επιπρόσθετα, η κατανάλωση ενέργειας το 2018 από:
 - Φυσικό αέριο (1.136.328,54 m³) ανήλθε σε 13.067,78 MWh (47.044 GJ).
 - Πετρέλαιο θέρμανσης (104.341,04 lt) ανήλθε σε 1.095,58 MWh (3.944,09 GJ).

Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας (σε MWh)

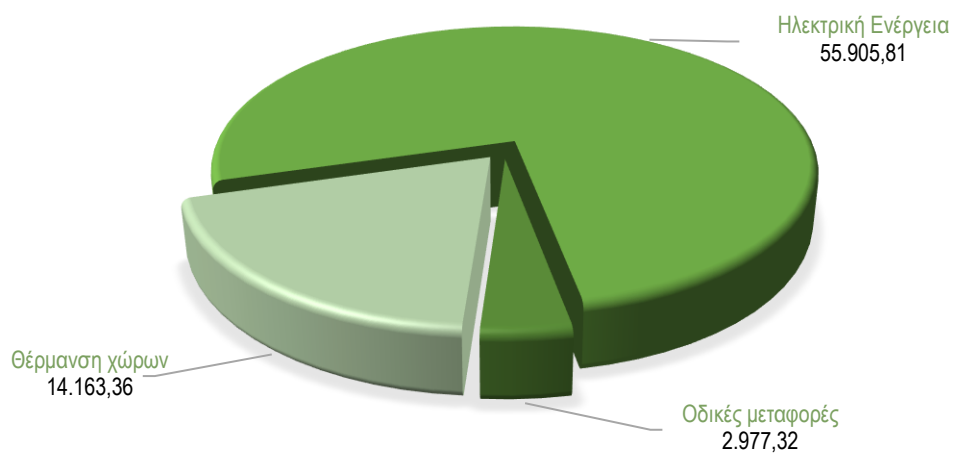


Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων (2018)*

Είδος Καυσίμου	Ποσότητα (lt)	Κατανάλωση ενέργειας από κίνηση αυτοκινήτων σε MWh
Πετρέλαιο	89.090	918,52
Βενζίνη	214.197	2.047,72
Υγραέριο	1.560	11,08
Σύνολο	304.847	2.977,32
Πλήθος αυτοκινήτων (31.12.2018)		
Πετρέλαιο		98
Βενζίνη		157
Υβριδικό - Βενζίνη		1
Υγραέριο		-
Σύνολο		256

*Η Τράπεζα καταμετρά αναλυτικά την κατανάλωση ενέργειας του στόλου των αυτοκινήτων που χρησιμοποιεί και για τα οποία διαθέτει κάρτα καυσίμων για τον εφοδιασμό τους.

Κατανάλωση Ενέργειας (σε MWh) κατά το 2018



Εκπομπές αερίων CO₂ από κατανάλωση ενέργειας* (2018)

Είδος Ενέργειας	Εκπομπές CO ₂ σε τόνους
Ηλεκτρικό Ρεύμα ⁽¹⁾	55.290,84
Θέρμανση χώρων [Φυσικό Αέριο ⁽²⁾ + Πετρέλαιο Θέρμανσης ^{(3) (4)}]	2.561,28+289,23=2.850,51
Οδικές Μεταφορές ⁽⁵⁾	786,01
Σύνολο	58.927,36

*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⁾ 10,5 KWh / lt συντελεστής μετατροπής των λίτρων πετρελαίου θέρμανσης σε KWh [Βάσει Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης Κτηρίων (Άρθρο 5, παρ.6)]. Το 2015 ίσχυε συντελεστής 10,136 KWh / lt βάσει GHG Protocol. 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 αερίων του θερμοκηπίου (score 1) υπολογίστηκαν σε 3.662,91 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 55.472,87 t CO₂ eq. (οι συντελεστές εκπομπής CH₄ και N₂O προέρχονται από την απογραφή εκπομπών αερίων του φαινομένου θερμοκηπίου και στοιχεία της EUROSTAT).

Μείωση Εκπομπών

GRI 305

Η Εθνική Τράπεζα συνέχισε και το 2018 την προσπάθεια περιορισμού των εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), μέσω της λήψης μέτρων που αφορούν:

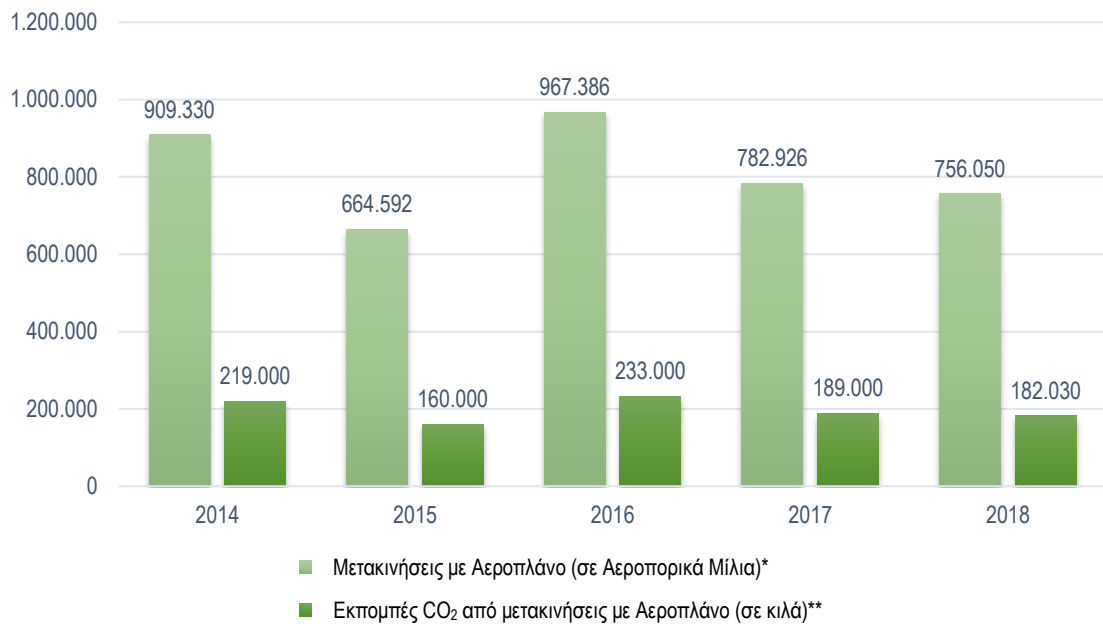
- Τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας για τη λειτουργία των κτηρίων της
- Την προμήθεια και αναβάθμιση του εξοπλισμού της
- Τον εξορθολογισμό των μετακινήσεων των στελεχών και της πελατείας της

Εξορθολογισμός μετακινήσεων και «Πολιτική Ταξιδίων της Τράπεζας»

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο εξορθολογισμού των μετακινήσεων των στελεχών της, έθεσε σε ισχύ από το 2013 την «Πολιτική Ταξιδίων της Τράπεζας», η οποία έχει ως σκοπό τον καθορισμό ενιαίου πλαισίου, που θα διέπει τις εκτός έδρας μετακινήσεις των εργαζομένων της. 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



Μετακινήσεις με Αεροπλάνο και σχετικές Εκπομπές CO₂

*1,852 χλμ. / μίλι ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

**0,00013 t CO₂ / χλμ. ο συντελεστής μετατροπής [Βάσει GHG Protocol].

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 (2018)*

Δρομολόγιο / Χώρος προορισμού εργασίας	Ετήσια δρομολόγια
Αμφιθέα - Κτήριο Γέρακα - Αμφιθέα	504
Πειραιάς - Κτήριο Γέρακα - Πειραιάς	504
Σταθμός Μετρό Άγιος Ιωάννης - Κτήριο Γέρακα - Σταθμός Μετρό Άγιος Ιωάννης	504
Σταθμός Μετρό Ανθούπολη - Κτήριο Γέρακα - Σταθμός Μετρό Ανθούπολη	504
Σταθμός Μετρό Δ. Πλακεντίας - Κτήριο Γέρακα	504
Σταθμός Μετρό Κεραμεικός - Κτήριο οδού Πειραιώς - Σταθμός Μετρό Κεραμεικός	504
Σταθμός Μετρό Μεταξουργείο - Κτήριο Λεωφ. Αθηνών	1.512
Σύνολο δρομολογίων	4.536

*Ο συνολικός αριθμός (κατά προσέγγιση) του μετακινούμενου προσωπικού που κάνει χρήση των υπηρεσιακών λεωφορείων σε ημερήσια βάση ανέρχεται σε ~500 άτομα (τα οποία κάνουν χρήση των πρωινών και απογευματινών δρομολογίων).

Σημαντικότερα μέτρα που ελήφθησαν κατά το 2018 για τη μείωση των μετακινήσεων του ανθρώπινου δυναμικού



Αύξηση των παρεχόμενων προγραμμάτων εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης (**e-learning**), τα οποία ανήλθαν στα **61**. Οι ολοκληρωμένες συμμετοχές σε ηλεκτρονικά μαθήματα ξεπέρασαν τις **22.500** εντός του έτους 2018.



Το 2018, διατέθηκαν **8** διαφορετικές θεματικές ενότητες σε **28 διοργανώσεις** και υλοποιήθηκαν με ζωντανή παρακολούθηση των χρηστών μέσω τηλεδιάσκεψης. Οι συμμετέχοντες εκπαιδεύτηκαν και αλληλεπιδράσαν με τον εισηγητή σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν, συμβάλλοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας



Στο πλαίσιο της αποκέντρωσης της εκπαίδευσης υλοποιήθηκαν **143** εκπαιδευτικές διοργανώσεις στην περιφέρεια, στις πόλεις όπου υπήρχαν κατάλληλες υποδομές για τη διεξαγωγή σεμιναρίων (Θεσσαλονίκη, Καβάλα, Κομοτηνή, Βόλο, Λαμία, Αργίριο, Πάτρα, Καλαμάτα, Ναύπλιο, Χαλκίδα, Λάρισα, Ιωάννινα, Χανιά, Ηράκλειο και Χίο).



Παράλληλα, στο πλαίσιο των Εκπαιδευτικών Διοργανώσεων εκτός Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν **14** Distance Learning εκπαιδεύσεις με **173** συμμετοχές σε Ελλάδα και εξωτερικό που αντιστοιχούν σε **5.224** ανθρωποώρες και συνέβαλλαν στον περιορισμό των μετακινήσεων με σημαντικό όφελος για το περιβάλλον και οικονομίες κλίμακας για την Τράπεζα.



Η Υποδιεύθυνση Επιλογής της Τράπεζας πραγματοποίησε συνδυαστικά κάποιες συνεντεύξεις με εκπαίδευση, κατά τις ημέρες και ώρες που οι εργαζόμενοι είχαν προσέλθει για παρακολούθηση ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων. Επίσης, πραγματοποίησε συνεντεύξεις για Μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου μέσω Skype και video conference.



Η Τράπεζα, προκειμένου να περιορίσει τις μετακινήσεις των στελεχών της, έχει εγκαταστήσει **38 συστήματα τηλεδιάσκεψης (video conference)** σε Μονάδες της στην Ελλάδα και σε θυγατρικές της στο εξωτερικό.



Κατά το 2018, η Εθνική Τράπεζα, για τις ανάγκες μετακίνησης στελεχών της, χρησιμοποίησε **ένα υβριδικό αυτοκίνητο**. Τα υβριδικά αυτοκίνητα διακρίνονται για την χαμηλότερη κατανάλωση καυσίμου, καθώς και τις χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου.

Μείωση Έμμεσων Εκπομπών

GRI 305

Η παροχή υπηρεσιών από την Τράπεζα είναι συνυφασμένη με την μετακίνηση των 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 (Κατάστημα ή ATMs).

Σε ό,τι αφορά στον περιορισμό των μετακινήσεων, αυτός επιτυγχάνεται με τη συνεχή αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες διενεργούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών i-bank internet και mobile banking. Οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω του i-bank internet banking αυξήθηκαν πάνω από 10% το 2018 σε σχέση με



την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι εγχρήματες συναλλαγές μέσω i-bank mobile banking αυξήθηκαν κατά 74%. Με τον τρόπο αυτό, οι πελάτες δεν χρειάζεται να προσέλθουν σε σημείο εξυπηρέτησης, αφού υποστηρίζονται εξ αποστάσεως και συνεπώς μειώνονται οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και ελαχιστοποιείται η επίδραση της Τράπεζας στην κλιματική αλλαγή. Το 2018 ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών των ηλεκτρονικών καναλιών i-bank internet και mobile banking προσέγγισε τα δύο εκατομμύρια σημειώνοντας αύξηση 22%, ενώ οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 27%.

Αναφορικά με τη μείωση των χιλιομετρικών αποστάσεων, αυτή επιτυγχάνεται με την ορθολογική ανάπτυξη και ευρεία γεωγραφική κατανομή των δικτύων της Τράπεζας [φυσικών Μονάδων: 460 Καταστήματα και 44 Γραφεία Συναλλαγών, καθώς και των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (1.467 ATMs και 143 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. Το 2018 το πλήθος των συναλλαγών στα ATMs αυξήθηκε κατά 2,9%, σε σύγκριση με το 2017 και ανήλθε σε 144,8 εκατ. συναλλαγές, αξίας € 16,3 δισ.

Για αναλυτικότερες πληροφορίες βλέπε επίσης την Ενότητα «Με Ευθύνη για την Αγορά» καθώς και την ιστοσελίδα της Τράπεζας www.nbg.gr (Ενότητα: Καταστήματα και ATMs).

Στιβάδα του Όζοντος

GRI 305

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 άλλο νεότερης τεχνολογίας. Οι νέες αυτές συσκευές χρησιμοποιούν ψυκτικά υγρά, που είναι πιο φιλικά προς το περιβάλλον (όπως R134, R407, R410). Κατά το 2018, ολοκληρώθηκε η αντικατάσταση παλαιών κλιματιστικών μηχανημάτων τεχνολογίας R22 σε 39 Καταστήματα και ένα κτήριο Διοίκησης. 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 FM200. Συγκεκριμένα:

- Τα σταθερά μέσα είναι εφοδιασμένα 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).
- Τα φορητά μέσα είναι εφοδιασμένα με το αδρανές αέριο του διοξειδίου του άνθρακα (CO₂).

Με τις παραπάνω δράσεις η Εθνική Τράπεζα φροντίζει, ώστε να έχει στην κατοχή της συστήματα που περιέχουν όσο το δυνατόν λιγότερο επιβαρυντικές 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 υδρόψυκτων κλιματιστικών είναι περιορισμένη. Οι ενέργειες της Τράπεζας στον τομέα αυτόν επικεντρώθηκαν κυρίως στην πρόληψη και στην αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου.

6 ΚΑΘΑΡΟ
ΝΕΡΟ ΚΑΙ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ

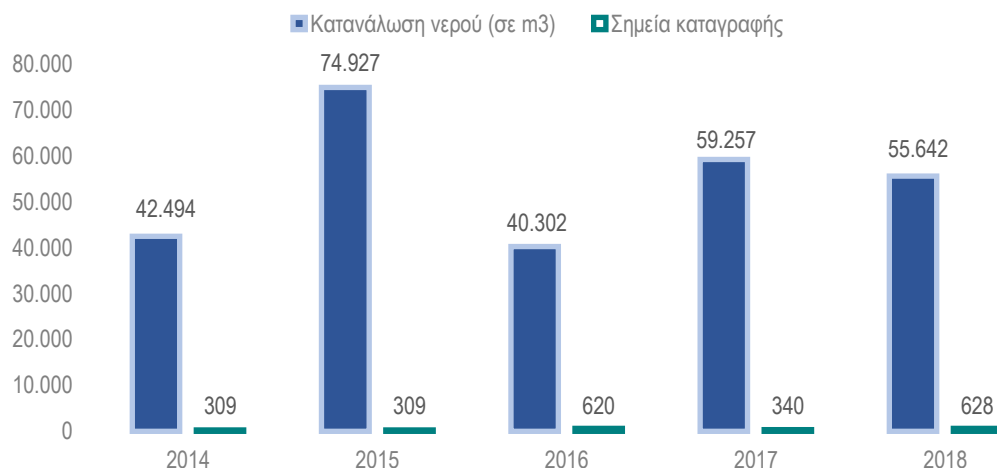


GRI 303

GRI 306



Κατανάλωση Νερού (m³)



Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

GRI 301

Η Τράπεζα, ως χρηματοπιστωτικός Οργανισμός, χρησιμοποιεί και προμηθεύεται κυρίως 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.

Προμήθεια, 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 2018 πραγματοποιήθηκαν περαιτέρω αναβαθμίσεις του ΣΗΔΑ και διακινήθηκαν μέσω αυτού 728.796 έγγραφα εξοικονομώντας περίπου 1.821.990 σελίδες εκτυπώσεων. Στον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού συνέβαλλε και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής, e-signature (εξοικονόμηση περίπου 2 εκατ. σελίδες εκτυπώσεων / μήνα).

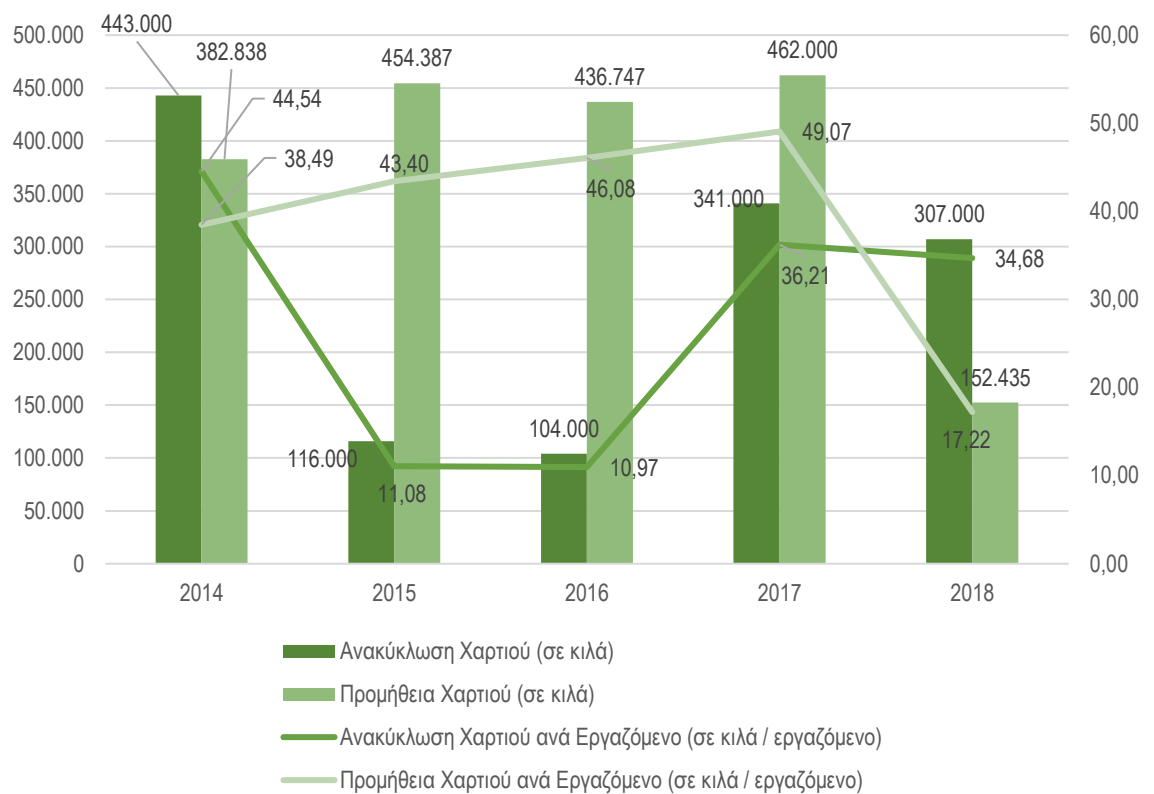
Με στόχο και την προστασία του περιβάλλοντος, η Τράπεζα δημιούργησε την υπηρεσία i-bank statements, ώστε οι πελάτες της να λαμβάνουν ηλεκτρονικά ειδοποίηση για την έκδοση των λογαριασμών τους για τις πιστωτικές κάρτες, τα στεγαστικά ή καταναλωτικά τους δάνεια και τα επενδυτικά τους προϊόντα και να έχουν πρόσβαση στους λογαριασμούς αυτούς μέσω του internet banking, διακόπτοντας παράλληλα την αποστολή έντυπων λογαριασμών.

Ήδη, τα έγχαρτα statements σε περισσότερους από 570 χιλιάδες λογαριασμούς πελατών, έχουν αντικατασταθεί από ηλεκτρονικά. Παράλληλα, η Τράπεζα συνεχίζει να εμπλουτίζει τα ηλεκτρονικά κανάλια i-bank με νέες υπηρεσίες και περισσότερες συναλλαγές, επιτρέποντας στους πελάτες της να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους από το σπίτι ή το κινητό τους, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Και το 2018, η Τράπεζα προμηθεύτηκε για το σύνολο των αναγκών της σε χαρτί (A4, A3, καθώς και ειδικές εκτυπώσεις) ανακυκλώσιμο χαρτί με σήμανση EU Ecolabel πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας FSC (Forest Stewardship Council) ή PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification). Το χαρτί αυτό έχει λευκανθεί με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό χλώριο, το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές.



Συνολική και ανά Εργαζόμενο Προμήθεια και Ανακύκλωση Χαρτιού



Συμμετοχή Προσωπικού σε Προγράμματα e-learning και εξοικονόμηση χαρτιού (2015 - 2018)

Έτος	Αριθμός Εκπαιδεύσεων				Ποσοστό % επί του συνολικού αριθμού εκπαιδεύσεων			
	2018	2017	2016	2015	2018	2017	2016	2015
Διοργανώσεις	-	471	446	439	-	39,71	43,05	43,51
Συμμετοχές	22.511	15.158	14.343	16.958	75,23	62,99	66,26	69,96
Εξοικονόμηση Σελίδων Α4	1.785.728 ⁽⁴⁾	1.144.330 ⁽³⁾	954.691 ⁽²⁾	2.661.281 ⁽¹⁾	-	-	-	-

(1) Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 439 διοργανώσεις 43 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

(2) Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 446 διοργανώσεις 49 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

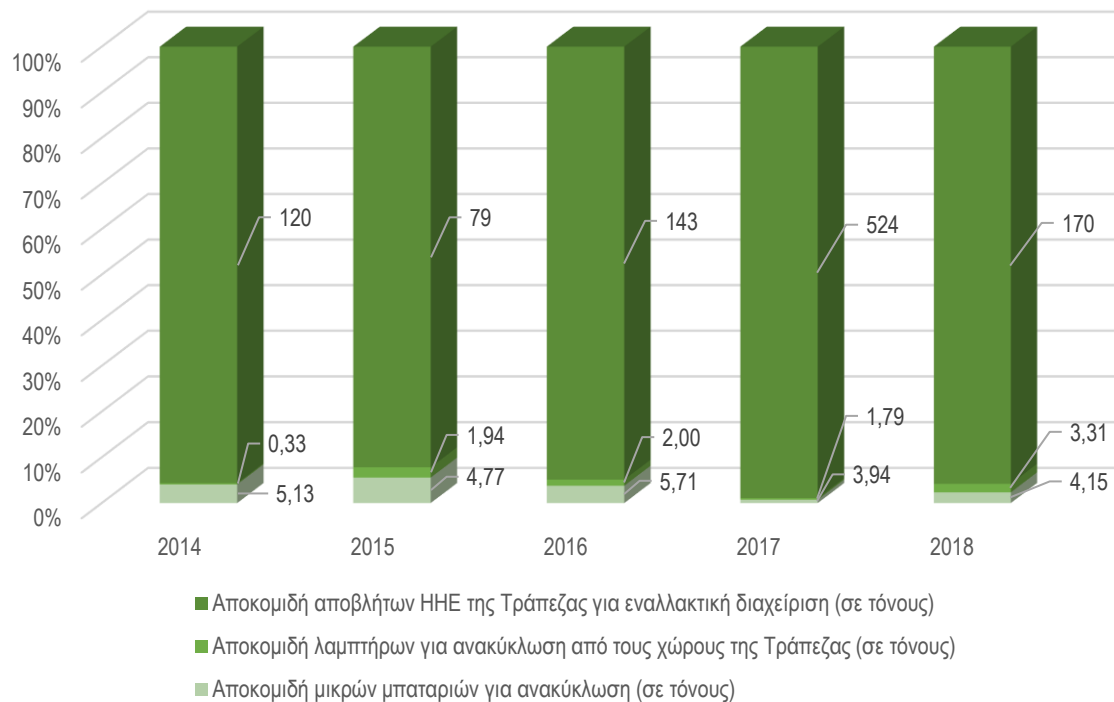
(3) Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 471 διοργανώσεις 55 ενδοεπιχειρησιακών προγραμμάτων.

(4) Ο υπολογισμός της εξοικονόμησης σελίδων αναφέρεται σε 61 ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα e-learning.

Διαχείριση Λοιπών Στερεών Αποβλήτων

Η Τράπεζα ανακυκλώνει συστηματικά, κατ' έτος, μέσω συνεργαζόμενων εταιρειών και αδειοδοτημένων φορέων (ΣΥΔΕΣΥΣ Α.Ε., Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., Φωτοκύκλωση Α.Ε., ΑΦΗΣ Α.Ε.) συσσωρευτές, μικρές μπαταρίες, λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης, καθώς και ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό - ΗΗΕ (π.χ. Η/Υ, οθόνες, εκτυπωτές κ.λπ.). Οι ανωτέρω ανακυκλώσεις πραγματοποιήθηκαν μέσω των κατά τόπους σημείων συλλογής (κτηρίων Διοίκησης και Καταστημάτων της Τράπεζας) που καλύπτουν σχεδόν το σύνολο των κτηριακών της εγκαταστάσεων, ενώ στην αποκομιδή και ανακύκλωση των μικρών μπαταριών συνεισφέρουν και οι κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ.

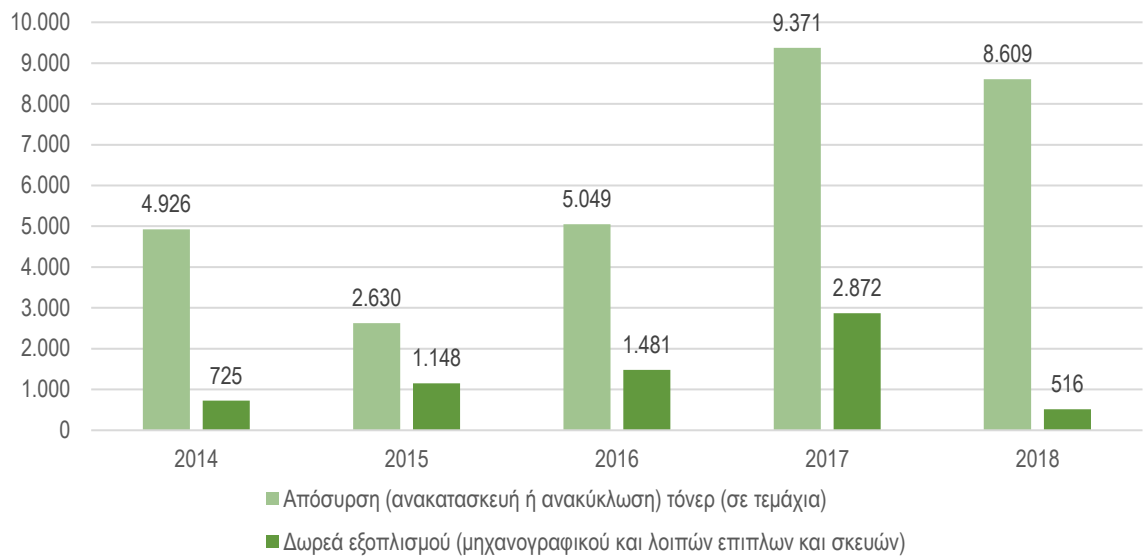
Αποκομιδή για Ανακύκλωση Μικρών Μπαταριών, ΗΗΕ και Λαμπτήρων (σε τόνους)



Παράλληλα, η Τράπεζα με στόχο τη μείωση των επιπτώσεων από την προμήθεια και χρήση του εξοπλισμού της, επιδιώκει, τόσο την επαναχρησιμοποίηση του, όσο και την δωρεά του σε διάφορους φορείς (σε περίπτωση απόσβεσης ή αντικατάστασης).

Σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των τόνερ, κατά το 2018 ανακυκλώθηκαν 3.780 τεμάχια τόνερ, τα οποία συλλέχθηκαν από Μονάδες της Τράπεζας στις οποίες εφαρμόζεται το αντίστοιχο πρόγραμμα ανακύκλωσης. Παράλληλα, από το 2014, έχει ολοκληρωθεί η ανάθεση της εξυπηρέτησης σε εξωτερικό συνεργάτη των εκτυπωτικών αναγκών Managed Print Services (MPS) των Κεντρικών Υπηρεσιών της Τράπεζας και του συνόλου πλέον του Δικτύου των Καταστημάτων της. Οι Μονάδες Διοίκησης στεγάζονται σε περίπου 36 κτήρια, ενώ το Δίκτυο αριθμεί 509 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 γεγονός που συνεπάγεται 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 9.000 άτομα. Κατά το 2018, η συνολική προμήθεια τόνερ μέσω του συστήματος MPS ανήλθε σε 11.474 τεμάχια, ενώ ανακυκλώθηκαν 4.829 τεμάχια μέσω των 3.727 μονάδων MPS. Τα προσδοκώμενα οφέλη είναι η μείωση του εκτυπωτικού-λειτουργικού κόστους κατά 25-35%.

Ανακύκλωση τόνερ και δωρεά εξοπλισμού για επανάχρηση (σε τεμάχια)*



*Συμπεριλαμβάνονται και τα τόνερ που ανακυκλώνονται μέσω του συμβεβλημένου φορέα του συστήματος MPS.

12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



GRI 414

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 του βαθμού υπευθυνότητας των προμηθευτών της.

GRI 308

Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί να συνεισφέρει στην προώθηση καλών πρακτικών στη σφαίρα επιρροής της, που συμπεριλαμβάνει την προμηθευτική αλυσίδα και τους συνεργάτες της. Για τον 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, αναφορικά με ζητήματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, του σεβασμού των ανθρωπίνων/εργασιακών δικαιωμάτων, της αποφυγής της παιδικής εργασίας, του σεβασμού της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, καθώς και της κοινωνικής ισότητας και αλληλεγγύης.

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:

- Στα υποχρεωτικά κριτήρια περιλαμβάνεται η δήλωση του προμηθευτή ότι ο προς πώληση εξοπλισμός πληροί τους όρους της αντίστοιχης νομοθεσίας για την ανακύκλωση / εναλλακτική διαχείρισή του.
- Στα προαιρετικά κριτήρια περιλαμβάνεται το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής διαχείρισης του εργοστασίου κατασκευής, καθώς και τεκμήρια από τα οποία προκύπτουν περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή ή του προμηθευτή.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ



FS8

Η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων, το οποίο υλοποιείται μέσω του Συστήματος Risk Analyst, που αναπτύχθηκε από την εταιρεία Moody's Analytics, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας της πλειονότητας των επιχειρήσεων (μεγάλων και μεσαίων) που εντάσσονται στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιό 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). Η αξιολόγηση διενεργείται



τουλάχιστον κάθε 12 μήνες (σε ορισμένες περιπτώσεις η συχνότητά της είναι μεγαλύτερη, 4-6 μήνες) και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και επισκέψεις των Υπευθύνων Σχέσεων με Πελατεία (R.M.) στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων.

Συμπληρωματικά βλ. και παράγραφο ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ».

Επίσης, η Τράπεζα φροντίζει για την έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων με γνώμονα την στήριξη επιχειρηματικών ενεργειών που αποσκοπούν στην ενίσχυση της απασχόλησης και στην προστασία του περιβάλλοντος. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι στις δανειακές συμβάσεις με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγειονομικής 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 της Τράπεζας.

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 διάφορων 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. Παράλληλα, παρακολουθείται -σε ετήσια βάση- με επιτόπιες επισκέψεις εξειδικευμένων κλιμακίων του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, στο πλαίσιο τακτικών επανεκτιμήσεων ακινήτων και βιομηχανικών μονάδων, η συμμόρφωση με συμβατικά συμφωνημένους όρους.

Σημειώνεται ότι όσον αφορά στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τον Τομέα Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων της Εθνικής Τράπεζας, οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αξιολογούνται, εφόσον απαιτηθεί, κατά περίπτωση (ad hoc) από εξειδικευμένους τεχνικούς και περιβαλλοντικούς συμβούλους, που ενεργούν για λογαριασμό των δανειστριών Τραπεζών. Οι σύμβουλοι αυτοί διενεργούν τους σχετικούς ελέγχους στα προς χρηματοδότηση έργα και πιστοποιούν, τόσο τη συμμόρφωση των έργων με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, όσο και την έκδοση των σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος του χαρτοφυλακίου των 63 έργων του Τομέα Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι τεχνικοί και 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 απέναντι στο περιβάλλον και η εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής αποτελούν θεμέλιο λίθο ορθής εταιρικής συμπεριφοράς και συνεισφοράς των επιχειρήσεων στην Αειφόρο Ανάπτυξη και την αντιμετώπιση της Κλιματικής Αλλαγής. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα 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 επενδύσεων σε προστατευόμενες περιοχές. Επιπλέον, σε συνέχεια της πολυετούς ευαισθητοποίησής της σε θέματα



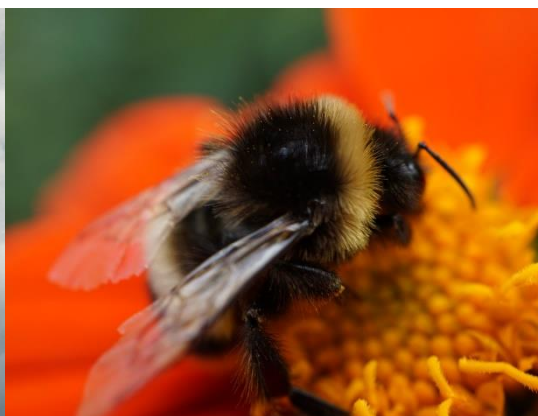
GRI 304



Βοτανικός Κήπος Ιουλίας και Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους

κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας, χορηγεί κάθε χρόνο χρηματικό ποσό για την προστασία και βέλτιστη διαχείριση σημαντικών βιοτόπων της χώρας.

Η Τράπεζα έλαβε, στο πλαίσιο του θεσμού «Hellenic Responsible Business Awards 2018», Silver Βραβείο στην κατηγορία «**Ιδιωτικές Μεγάλες Επιχειρήσεις**» για την Πολυετή χορηγική Στήριξή της στον «**Βοτανικό Κήπο Ιουλίας και Αλεξάνδρου Ν. Διομήδους**», ο οποίος αποτελεί τον μεγαλύτερο βοτανικό κήπο της Ανατολικής Μεσογείου και συμβάλλει ουσιαστικά στη διαφύλαξη της εγχώριας χλωρίδας και βιοποικιλότητας, αλλά και στην περιβαλλοντική εκπαίδευση.



Ενσωμάτωση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Όρων σε Συναλλαγές



GRI 414

Σε ό,τι αφορά στη χρηματοδότηση έργων και γενικότερα στην πραγματοποίηση επενδύσεων, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχείρηση ή γενικότερα το φορέα υλοποίησης, αποτελεί η προσκόμιση έγκρισης από όλες τις εμπλεκόμενες 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 με τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση εκταμίευσης των δανείων. Στις 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 και η μη τήρησή της δύναται να αποτελεί Γεγονός Καταγγελίας (Event of Default). Μετά την εκταμίευση, τυχόν περιβαλλοντικές επιπτώσεις των έργων που χρηματοδοτήθηκαν, καλύπτονται μέσω ασφαλιστηρίων συμβολαίων.

Διευθέτηση Περιβαλλοντικών Παραπόνων



GRI 307

Η Τράπεζα καταβάλλει, πάντοτε, κάθε δυνατή προσπάθεια συμμόρφωσης με τους σχετικούς κανονισμούς ή την υφιστάμενη νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, προχώρησε άμεσα στη λήψη όλων των ενδεδειγμένων μέτρων σε ό,τι αφορά τον καθαρισμό κτηρίων και την αποκατάσταση τυχόν ζημιών, έπειτα από σχετική αναφορά - παράπονο.

Εννέα παράπονα για περιβαλλοντικές επιπτώσεις κατατέθηκαν μέσω επίσημων μηχανισμών παραπόνων κατά τη διάρκεια του 2018 και επιλύθηκαν εντός του έτους. Τα εν λόγω παράπονα αφορούσαν σε: θόρυβο κλιματιστικών Καταστήματος, συναγερμό Καταστήματος, κατάσταση εξωτερικών όψεων Καταστημάτων, ατμόσφαιρα εντός Καταστημάτων.

Το σύνολο των προαναφερθέντων παραπόνων κατατέθηκαν και επιλύθηκαν κατά το 2018, ενώ κανένα παράπονο, σχετικό με περιβαλλοντικές επιπτώσεις, δεν κατατέθηκε πριν από το 2018 και επιλύθηκε εντός του 2018.

Κατά το έτος 2018 δεν επιβλήθηκαν πρόστιμα και μη χρηματικές κυρώσεις για περιβαλλοντικά θέματα, ούτε διοικητικές ή δικαστικές κυρώσεις που επιβάλλονται για τη μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία ή/και τους κανονισμούς.

Επίσης, δέκα παράπονα για ακίνητα ιδιοκτησίας της Τράπεζας υποβλήθηκαν στη Διεύθυνση Περιουσίας της Τράπεζας από φορείς και ιδιώτες, εκ των οποίων τα επτά διευθετήθηκαν εντός του 2018, ενώ για τα υπόλοιπα τρία λαμβάνονται μέτρα και γίνονται διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες συνεχίζονται μέχρι σήμερα.

ΠΡΩΘΗΣΗ 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 αυτό.

Πράσινα Προϊόντα

Η Εθνική Τράπεζα 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»

10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ
ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ
ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

FS8

επιχειρηματικότητα, έχει λάβει μια σειρά από πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της χρηματοδότησης έργων και τεχνολογιών που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Εθνική Τράπεζα διαθέτει δανειακά προϊόντα με οικολογικό χαρακτήρα για την προώθηση της «πράσινης» τραπεζικής:

- Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II» για συμμετοχή στο ομώνυμο πρόγραμμα του ΥΠΕΝ σε συνεργασία με το Ε.Τ.Ε.ΑΝ. Α.Ε. (πρώην ΤΕΜΠΕ) με 4.979 εγκρίσεις δανείων για το 2018.
- «Πράσινο Δάνειο», με ειδικούς προνομιακούς όρους, που έχει ως σκοπό τη χρηματοδότηση της αγοράς και εγκατάστασης προϊόντων εξοικονόμησης ενέργειας.
- Δάνειο «Εστία Πράσινη» για την αγορά, επισκευή ή ανέγερση ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.

Η αναλογία της αξίας των ειδικών περιβαλλοντικών προϊόντων καταναλωτικής πίστης (Δάνειο «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον II» και «Πράσινο Δάνειο»), σε σχέση με το σύνολο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας που χορηγήθηκαν το 2018 (εξαιρουμένων των αναχρηματοδοτήσεων οφειλών), ανέρχεται σε 9,5%.

Η αναλογία της αξίας των ειδικών περιβαλλοντικών προϊόντων (στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια) σε σχέση με το σύνολο των δανείων ιδιωτών που χορηγήθηκαν το 2018 ανέρχεται σε 7,5%.

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 και Financial Institutions / Project Finance).



Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

FS8

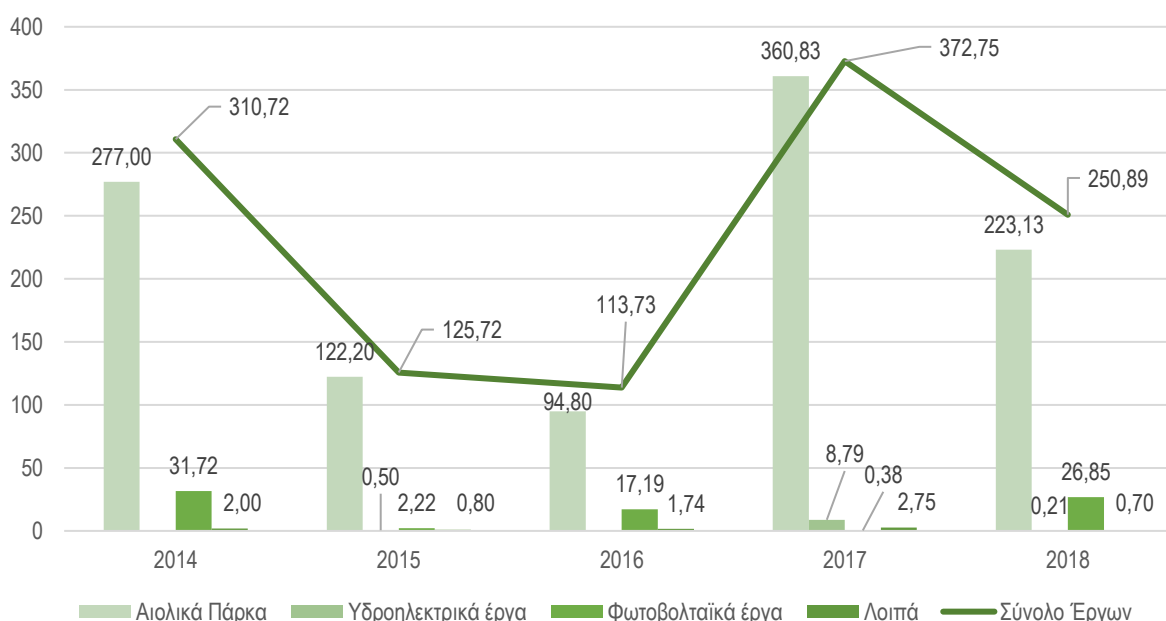
Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας για το 2018 ήταν η χρηματοδότηση σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, οι οποίες αποτελούν κλάδο με ιδιαίτερη προοπτική ανάπτυξης. Η Τράπεζα εστίασε στην ανάληψη επενδυτικών πρωτοβουλιών σε τομείς καινοτομίας και υψηλής τεχνολογίας, καθώς και στη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν στην προσπάθεια της χώρας μας για θετικότερο περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για τον 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 2018 εγκρίθηκε από τον Τομέα Ειδικών Πιστοδοτήσεων και Κοινοπρακτικών Δανείων, η πιστοδότηση με € 133,6 εκατ. περίπου επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ, συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 180 εκατ. και ισχύος 136 MW για Αιολικά και Φωτοβολταϊκά Πάρκα.

Από τη Διεύθυνση Τραπεζικής Μεγάλων Ομίλων και Επιχειρήσεων εγκρίθηκε κατά το 2018 η πιστοδότηση με € 102,9 εκατ. νέων επενδύσεων στον τομέα ΑΠΕ, συνολικού προϋπολογιζόμενου επενδυτικού κόστους € 122,7 εκατ. και συνολικής ισχύος περίπου 117 MW για Αιολικά Πάρκα.

Εγκρίσεις για Πιστοδοτήσεις Επενδύσεων ΑΠΕ (€ εκατ.)



Το σύνολο των εγκεκριμένων χρηματοδοτήσεων προς επιχειρήσεις αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Τραπεζικής Μεσαίων Επιχειρήσεων για την υλοποίηση επενδύσεων στον κλάδο των ΑΠΕ κατά το έτος 2018, ανήλθε σε € 12,5 εκατ. περίπου, ήτοι ποσοστό 0,51% των συνολικών χρηματοδοτήσεων αυτής της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Τράπεζας.

Τα σωρευτικά υπόλοιπα χρηματοδοτήσεων για ΑΠΕ, της Διεύθυνσης Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Δανείων Λιανικής με ημερομηνία αναφοράς 31.12.2018, ανέρχονταν σε € 84,2 εκατ.



Ναυτιλία



Στον τομέα της Ναυτιλίας, το λογιστικό υπόλοιπο του χαρτοφυλακίου της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών στις 31.12.2018 ανήλθε σε €1.698 εκατ., αποτελώντας το 14,9% του συνολικού επιχειρηματικού (domestic corporate) χαρτοφυλακίου της Τράπεζας και περιλάμβανε 233 ενυπόθηκα πλοία μέσω διμερούς ή κοινοπρακτικού δανεισμού.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Διεύθυνσης Ναυτιλιακών Εργασιών, εντάσσεται η συνεχής προσπάθεια διατήρησης της ποιότητας και του ηλικιακού προφίλ των χρηματοδοτούμενων πλοίων. Σε ό,τι αφορά στην ηλικιακή διάρθρωση του χαρτοφυλακίου, σημειώνεται ότι στις 31.12.2018 το 26% του χαρτοφυλακίου εξασφαλιζόταν από πλοία ηλικίας έως 5 ετών και το 66% από πλοία ηλικίας έως 10 ετών.

Ειδικότερα, στον τομέα μεταφοράς ξηρού φορτίου οι χρηματοδοτήσεις εστιάζουν σε πλοία σχετικά μικρής ηλικίας, σε μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού του στόλου με πλοία λιγότερο ενεργοβόρα και πιο αποδοτικά. Επιπρόσθετα, στον χώρο των δεξαμενόπλοιων και λόγω της φύσης των φορτίων, δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα, ούτως ώστε οι χρηματοδοτήσεις να αφορούν σε πλοία που, εκτός από νεαρά σε ηλικία (38% των χρηματοδοτήσεων σε δεξαμενόπλοια εξασφαλίζονται με πλοία ηλικίας έως 5 ετών), τηρούν τις τελευταίες προδιαγραφές πρόληψης ρύπανσης, σύμφωνα πάντα με τις εκάστοτε ισχύουσες Διεθνείς Συνθήκες και Κανονισμούς προστασίας του περιβάλλοντος. Σε κάθε περίπτωση, στις δανειακές συμβάσεις προβλέπεται ότι η μη τήρηση, από πλευράς του πλοιοκτήτη, των διεθνών περιβαλλοντικών κανονισμών, μπορεί να οδηγήσει σε καταγγελία του δανείου από την Τράπεζα.

Οι μεταβολές στο κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των πλοίων και σεβασμού του περιβάλλοντος λαμβάνονται υπόψη, καθώς επηρεάζουν την πορεία των ναυτιλιακών αγορών -και σε κάποιο βαθμό- και τις αιτούμενες ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις για πλοία συμβατά με τις νέες τεχνολογίες.

Η Τράπεζα παρακολουθεί με ενδιαφέρον τις τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με τη σταδιακή υποκατάσταση των ορυκτών καυσίμων από περισσότερο οικολογικά καύσιμα στην πρόωση των πλοίων.

Για θέματα ναυτιλίας, δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα, ούτε υφίστανται αγωγές για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία ή και τους κανονισμούς, ενώ δεν υφίστανται παράπονα για περιβαλλοντικά ζητήματα.



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 2018 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, το 2018, οι εργαζόμενοι της Τράπεζας ενημερώθηκαν μέσω 71 ανακοινώσεων στο intranet για ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς και για θέματα που αφορούν στην περιβαλλοντική διαχείριση της Τράπεζας (δύο άρθρα και 24 ανακοινώσεις) αλλά και γενικότερα περιβαλλοντικά ζητήματα.

«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 και την ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των πελατών, η Τράπεζα, από το 2012, έχει αναρτήσει στο portal της -και συγκεκριμένα στη σελίδα των Οικολογικών Λύσεων ένα ηλεκτρονικό quiz- υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος, έτσι ώστε να είναι για όλους εύκολο να μάθουν, εάν κάποιες από τις καθημερινές τους συνήθειες μπορεί να είναι επιβαρυντικές για το περιβάλλον.

Μέσω του υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος (energy footprint), καθένας έχει τη δυνατότητα, συμπληρώνοντας στοιχεία και δεδομένα που αφορούν στην ενεργειακή του κατανάλωση, τόσο στο σπίτι, όσο και στις καθημερινές του μετακινήσεις, να μαθαίνει ποια είναι η επιβάρυνση στο περιβάλλον με τον υπολογισμό της συνολικής έκλυσης διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στην ατμόσφαιρα. Επίσης, μέσω αυτού του εργαλείου, μπορεί να μάθει με ποιον τρόπο και σε τι έκταση μπορεί να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας, μέσα από συγκεκριμένες ενεργειακές παρεμβάσεις, που αφορούν, είτε στην κατανάλωση στο σπίτι, είτε στις μετακινήσεις, καθώς και πώς θα μπορούσε να υλοποιήσει καθεμία από αυτές, καλύπτοντας το κόστος μέσα από τα εξειδικευμένα «πράσινα» χρηματοδοτικά προγράμματα που προσφέρει η Τράπεζα.

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 δέκατη συνεχή χρονιά, στην Παγκόσμια εκστρατεία του WWF «Η Ώρα της Γης», διακόπτοντας συμβολικά για μια ώρα τον εξωτερικό φωτισμό σε πέντε κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.



Στόχοι 2019

- Ολοκλήρωση αντικατάστασης κλιματιστικών παλαιάς τεχνολογίας (R22).
- Ενεργειακή αναβάθμιση ανελκυστήρων σε 24 ακίνητα.
- Ολοκλήρωση αλλαγής λαμπτήρων με αντίστοιχους LED σε 12 κτήρια Διοίκησης.
- Ολοκλήρωση αντικατάστασης προβολέων με αντίστοιχους LED.
- Ολοκλήρωση πιστοποίησης κατά LEED κτηρίου Γέρακα.
- Καθορισμός ενεργειακού αποτυπώματος της Τράπεζας (N. 4243/2015).
- Μελέτη εγκατάστασης συστημάτων αυτοματισμών και διαχείρισης λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικών υποδομών στα ενεργοβόρα ιδιοχρησιμοποιούμενα ακίνητα της Τράπεζας, με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας.
- Επέκταση των προγραμμάτων ανακύκλωσης χαρτιού και τόνερ σε όσο το δυνατόν περισσότερες Μονάδες της Τράπεζας.
- Αύξηση των συναλλαγών, μέσω ηλεκτρονικών δικτύων εξυπηρέτησης (i-bank), με τη μεταφορά των καθημερινών συναλλαγών (πληρωμών / μεταφορών) από το φυσικό δίκτυο στα ηλεκτρονικά κανάλια της Τράπεζας.
- Επέκταση / παραγωγική λειτουργία επόμενων φάσεων SAP / SRM (ηλεκτρονική κατάρτιση και διαχείριση Συμβάσεων).
- Υλοποίηση Portal Προμηθευτών.
- 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.
- Περιοδική αξιολόγηση των Προμηθευτών, όπως ορίζει ο σχετικός Κανονισμός Προμηθειών και Τεχνικών Έργων της Τράπεζας.
- Επέκταση ηλεκτρονικής τιμολόγησης, παραλαβή και έλεγχος τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή.
- 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.
- 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.
- 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.
- Συμμετοχή, επιλεκτικά, σε βιώσιμα επενδυτικά προγράμματα που αφορούν στη διαχείριση και αξιοποίηση βιομηχανικών και αστικών απορριμμάτων, στην εξοικονόμηση ενέργειας κ.λπ.

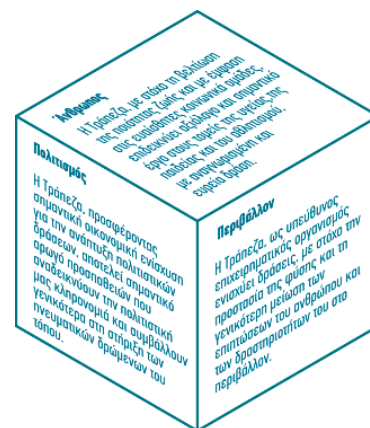
- Διάθεση επενδυτικών δανείων με ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις για την υλοποίηση επενδύσεων σε ΑΠΕ, μέσω της χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ), καθώς και μέσω του προγράμματος εγγυήσεων COSME του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).
- Συμμετοχή στη χρηματοδότηση επενδύσεων διαχείρισης απορριμμάτων που υλοποιούνται μέσω ΣΔΙΤ.
- Πιστοδότηση επενδύσεων σε έργα υποδομών, ΑΠΕ και ανάπτυξης ακίνητης περιουσίας, παρέχοντας ταυτόχρονα συμβουλές στους υποψήφιους επενδυτές σε όλη τη διαδικασία χρηματοδότησης, από τη δόμηση της συναλλαγής μέχρι και την εκταμίευση του δανείου.
- 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 **ΚΟΙΝΩΝΙΑ**



Η Εθνική Τράπεζα, πιστή στην αυτοδέσμευσή της για υιοθέτηση κάθε αναγκαίας πρακτικής που προάγει την κοινωνική ευθύνη και τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, συνεχίζει αδιάλειπτα την ανάληψη δράσεων που συνάδουν με τις αξίες της, ήτοι την υπευθυνότητα, την κοινωνική ευσυνειδησία, την ευαισθησία και την επιχειρηματική ηθική. Στο πλαίσιο αυτό, και με οδηγό το αξίωμα ότι η εταιρική υπευθυνότητα αποτελεί κοινωνική επιταγή, και κατά το έτος 2018, η Τράπεζα στήριξε ένα ευρύ πλέγμα πρωτοβουλιών και δράσεων, που είχαν και έχουν στόχο την ευημερία της κοινωνίας, την ανάπτυξη της οικονομίας, τη διαφύλαξη και προβολή του ελληνικού πολιτισμού και την προστασία του περιβάλλοντος, μέσα από τους τρεις πυλώνες του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης «ΕΥΘΥΝΗ»: Άνθρωπος – Πολιτισμός – Περιβάλλον.



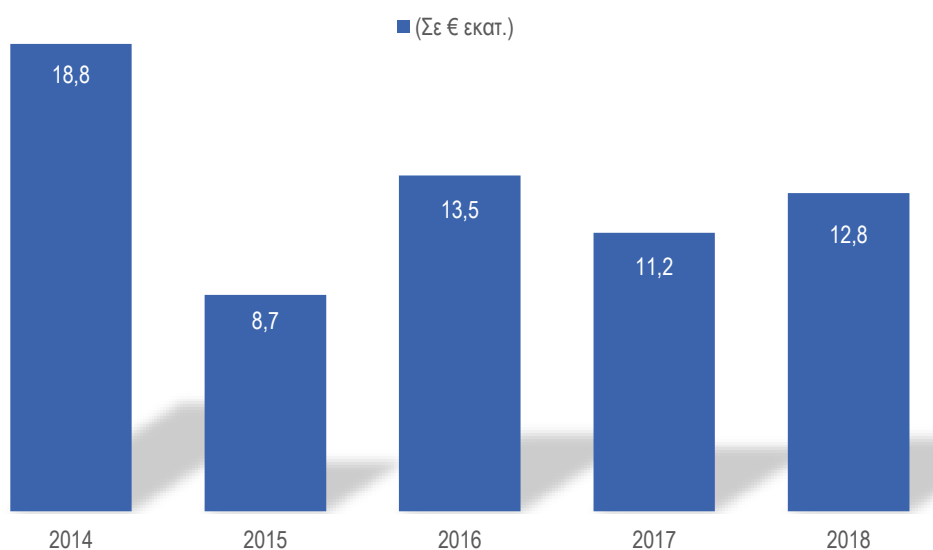
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ «ΕΥΘΥΝΗ»

GRI 201-1

Η Εθνική Τράπεζα, πιστή στη δέσμευσή της για κοινωνική προσφορά, στήριξε ένα ευρύτατο φάσμα πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, άμεσα με συνολικό ποσό εγκρίσεων χορηγιών για το έτος 2018 που ανήλθε στο ποσό των € 6,275 εκατ., αλλά και έμμεσα μέσω της χρηματοδότησης των δραστηριοτήτων του Μορφωτικού Ιδρύματος, αλλά και του Ιστορικού της Αρχείου. Στο πλαίσιο αυτό το συνολικό ποσό που διατέθηκε μέσω του Προγράμματος «Ευθύνη» σε πλήθος κοινωνικών δράσεων, στη στήριξη των πολιτιστικών της ιδρυμάτων αλλά και για την ολοκλήρωση έργων προηγούμενων ετών ανήλθε για το 2018, σε € 12,8 εκατ.

ευθύνη
εταιρική κοινωνική δράση
ΑΝΘΡΩΠΟΣ | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εξέλιξη Χορηγικού Προγράμματος



Στη χορηγική συνεισφορά συμπεριλαμβάνεται το ποσό των € 2,1 εκατ. ανά έτος υπέρ του MIET

Με Ευθύνη για τον Άνθρωπο



Το πρόγραμμα «Ευθύνη» της Εθνικής Τράπεζας, υποστηρίζει δράσεις και πρωτοβουλίες που αφορούν στον άνθρωπο, και εντάσσονται στους ακόλουθους άξονες:



ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

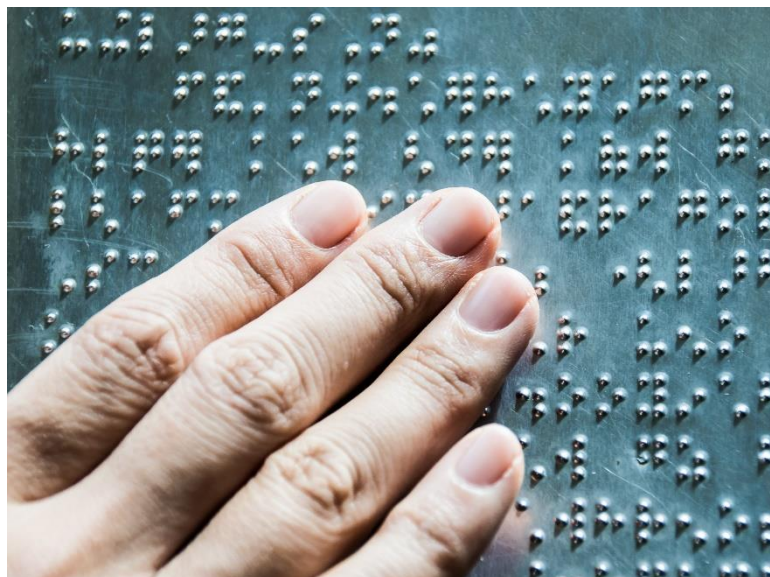
(i) Υποστήριξη ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων



Με σημείο αναφοράς τις ανθρωποκεντρικές δράσεις προς όφελος των ευπαθών ομάδων της κοινωνίας, η Εθνική Τράπεζα προωθεί συστηματικά, μέσω ουσιαστικής οικονομικής συνεισφοράς, το έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων και παράλληλα στηρίζει τη λειτουργία μη κερδοσκοπικών οργανισμών, φιλανθρωπικών σωματείων, εθελοντικών κινημάτων και κοινωφελών ιδρυμάτων, καθώς και το έργο της Εκκλησίας μέσω της αρωγής Ιερών Μητροπόλεων και Ναών σε όλη την επικράτεια. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις πλείστες των περιπτώσεων η στήριξη της Τράπεζας αποκτά διαχρονικό χαρακτήρα αποσκοπώντας με αυτόν τον τρόπο, τόσο στη βελτίωση και ενίσχυση της κοινωνίας, όσο και στη δημιουργία μίας μόνιμης σχέσης συμπαράστασης και αλληλεγγύης.

Στην παρακάτω λίστα αναφέρονται ενδεικτικά φορείς των οποίων η Εθνική Τράπεζα είναι περήφανος αρωγός:

- ΜΚΟ Αποστολή
- Ίδρυμα Υποστηρίξεως του Οικουμενικού Πατριαρχείου
- Πατριαρχική Μεγάλη του Γένους Σχολή
- ΕΛΕΠΑΠ
- Φάρος Τυφλών Ελλάδος
- Δίκτυο Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Αρωγής
- ΦΡΟΝΤΙΔΑ Πανελλήνιος Σύλλογος για άτομα με εγκεφαλική παράλυση και Σύνδρομο DOWN
- Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος
- Διεθνής Αμνηστία
- Δεσμός Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο
- Άσυλο του Παιδιού
- Γέφυρα Ζωής
- Γιατροί Χωρίς Σύνορα
- ΜΕΛΙΣΣΑ Ορφανοτροφείο Θηλέων
- Ίδρυμα Γεωργίου και Αικατερίνης Χατζηκώνστα
- Ιερά Μητρόπολη Περιστερίου



(ii) Υποστήριξη πληγέντων πυρκαγιών Αττικής

Μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές στην Ανατολική και Δυτική Αττική τον Ιούλιο 2018, η Εθνική Τράπεζα στο πλαίσιο των ευρύτερων ενεργειών που ανέλαβε για την υποστήριξη των οικογενειών και των περιοχών που επλήγησαν, ανακοίνωσε την πρόθεσή της να συνδράμει στην αποκατάσταση των περιοχών αυτών με την καταβολή χορηγίας ποσού € 1εκατ. μέσω του προγράμματος act4Greece. Στην δράση που αναρτήθηκε στην πλατφόρμα του προγράμματος ειδικά για τον σκοπό αυτό, τον Ιούλιο 2018 και ολοκληρώθηκε τον Ιούλιο 2019, ανταποκρίθηκε πλήθος συμπολιτών μας, καθώς και νομικών προσώπων.

(iii) «Κάρτα Αλληλεγγύης»: Στο πλαίσιο αντιμετώπισης της ανθρωπιστικής κρίσης μέσω της υλοποίησης πρωτοβουλιών και δράσεων που στηρίζουν νοικοκυριά και ευρύτερα την κοινωνία, 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 «Κάρτα Αλληλεγγύης», εκδόθηκε με χορηγία της Εθνικής Τράπεζας σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και 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). Παράλληλα, αποδίδονται

διάφορα κοινωνικά επιδόματα, π.χ. θέρμανσης, πετρελαίου κ.λπ. (τα οποία και εξαιρούνται της κατάσχεσης), ως δράσεις για την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και προστασίας. Παρακάτω, παρατίθενται τα αναλυτικά στοιχεία:

2018: Δράσεις «Κάρτας Αλληλεγγύης»

	2018
Πλήθος καρτών Prepaid VISA KA	208.369
Πλήθος εισερχομένων εντολών πίστωσης σε κάρτα Prepaid VISA KA	1.794.101
Συνολικό ποσό των ως άνω πιστώσεων	214.878.390

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

• Στήριξη Νοσοκομειακών Μονάδων και Υγειονομικών Περιφερειών της χώρας:

Η Εθνική Τράπεζα, συνεπής με τις δεσμεύσεις της για υπεύθυνη λειτουργία και κοινωνική ευαισθησία, ανέπτυξε από το 2015 πρόγραμμα στήριξης των δημοσίων δομών περίθαλψης και ειδικότερα των νοσοκομειακών μονάδων της χώρας με την παροχή ιατρικού εξοπλισμού και αναλώσιμων υλικών, για την έγκαιρη αντιμετώπιση ιατρικών περιστατικών και λοιπών αναγκών, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας. Στόχος της, η έμπρακτη υποστήριξη του τομέα της υγείας στη χώρα και η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας στους πολίτες της κάθε γεωγραφικής περιφέρειας.



Αναλυτικότερα από το 2015 έως και το 2018 το σε εξέλιξη χορηγικό πρόγραμμα περιλαμβάνει :

- ✓ Την προμήθεια και διάθεση ιατρικού εξοπλισμού για τη στήριξη 111 δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και κέντρων υγείας της χώρας.

Επιπλέον το 2018, αποφασίστηκε και η στήριξη των κάτωθι δημόσιων νοσοκομειακών μονάδων και Κέντρων Υγείας της χώρας:

- ✓ Γενικό Νοσοκομείο Ν. Ιωνίας Κωνσταντοπούλειο
- ✓ Γενικό Νοσοκομείο Παιδών Παναγιώτη και Αглаΐας Κυριακού

- ✓ Α' Παθολογική Κλινική Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης
 - ✓ Γενικό Νοσοκομείο Παιδών Αθηνών «Η Αγία Σοφία»
 - ✓ Γ.Ν. Ελευσίνας Θριάσιο
 - ✓ Γ.Ν. Λακωνίας
 - ✓ Γ.Ν. Πατρών
 - ✓ Γ.Ν. Λάρισας
 - ✓ Νοσοκομείο Γρεβενών
 - ✓ Κέντρο Υγείας Σχηματαρίου
- **Αρεταίειο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο:** Συνέχιση της οικονομικής στήριξης του νοσοκομείου για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του και συγκεκριμένα για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών από τη Β' Χειρουργική Πανεπιστημιακή Κλινική.
 - **Ταμείο Υγείας Εθνικής Τράπεζας:** Χορηγική στήριξη για την προμήθεια και εγκατάσταση ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και ανακατασκευή των χειρουργείων στην Κλινική «ΥΓΕΙΑΣ ΜΕΛΑΘΡΩΝ».



- **Ανέγερση Νέας Πτέρυγας χειρουργείων στο Νοσοκομείο «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ» (Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα 2008 - έως σήμερα):** Η Εθνική Τράπεζα, διακρινόμενη για την κοινωνική της υπευθυνότητα, αποφάσισε τον Δεκέμβριο του 2008 να προβεί σε δωρεά ύψους € 30.000.000 στο ΓΝΑ «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ», σημαντικό Νοσοκομείο της Ελλάδος, για την ανέγερση Νέας Πτέρυγας σύγχρονων χειρουργείων, καλύπτοντας έτσι τις ανάγκες του Νοσοκομείου σε βάθος τουλάχιστον 30 ετών, προκειμένου αυτό να προσφέρει υψηλής ποιότητας ιατρικές υπηρεσίες στους πολίτες της χώρας. Η υπογραφή της σχετικής συμβάσης και η κύρωσή της με νόμο πραγματοποιήθηκε το 2011 με το ΦΕΚ 31/Α/2011. Το έργο κατασκευάστηκε σε δυο φάσεις. Η Τράπεζα αξιοποιώντας την μεγάλη εμπειρία όλων των στελεχών της, που συμμετείχαν στο έργο, κατόρθωσε να διατηρήσει το συνολικό κόστος (κατασκευαστικό και εξοπλισμού) αισθητά κάτω από τον προϋπολογισμό της δωρεάς, με αποτέλεσμα τα εναπομείναντα κονδύλια να διατεθούν, ύστερα από κοινή απόφαση της Τράπεζας και του «ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΥ», σε επιπλέον έργα.



Η διάθεση του υπολοίπου της δωρεάς, που προέκυψε από τη χρηστή διαχείριση των κονδυλίων, καθορίστηκε από τη πράξη ολοκλήρωσης της σύμβασης δωρεάς, που υπογράφηκε και κυρώθηκε εντός του 2018 με το σχετικό ΦΕΚ 22/Α/2018.

Η νέα πτέρυγα αποτελείται από 23 αίθουσες χειρουργείων σύγχρονης υψηλής τεχνολογίας γενικής και ειδικής χειρουργικής (ορθοπαιδικά, καρδιολογικά, νευροχειρουργικά κ.λπ.), μεταξύ των οποίων και αίθουσα υβριδικού χειρουργείου, μονάδα ανάνηψης, μονάδα ανάνηψης καρδιοχειρουργικών και νευροχειρουργικών περιστατικών, χώρους στεφανιογραφίας και αγγειογραφίας, μονάδα κεντρικής αποστείρωσης και ακτινοδιαγνωστικό τμήμα.

Με τη δωρεά αυτή η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε τη δέσμευση να προσφέρει μια άρτια σχεδιασμένη και κατασκευασμένη πτέρυγα, την οποία εφοδίασε με τον βασικό εντεταγμένο εξοπλισμό για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της.

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟ

Η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει την αδιάλειπτη και ενεργό υποστήριξη του αθλητισμού και του υγιούς συναγωνισμού, στοχεύοντας στην προώθηση του ιδεώδους 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.

Η Τράπεζα και το έτος 2018 στάθηκε αρωγός στο πλευρό διακεκριμένων αθλητών, οι οποίοι μέσα από τους αγώνες και τις διακρίσεις τους τιμούν τη χώρα μας παγκοσμίως.



Ονόματα, όπως αυτό της Κατερίνας Στεφανίδη (χρυσή Ολυμπιονίκης το 2016 και Παγκόσμια Πρωταθλήτρια άλματος επί κοντώ του 2017) και της Μαρίας Σάκκαρη (No 27 της παγκόσμιας κατάταξης στο τένις), φέρουν την υπερήφανη στήριξη της Εθνικής Τράπεζας.



«Ευχαριστώ όλους τους ανθρώπους που έχουν σταθεί δίπλα μου και με έχουν βοηθήσει να πετύχω το όνειρο μου. Και βέβαια ευχαριστώ τους χορηγούς μου @nikerunning @iroesgr @ucs_spirit @seventeen_cosmetics @lorvenn_official και την Εθνική Τράπεζα»

ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΣΤΕΦΑΝΙΔΗ

«Ευχαριστώ την Εθνική Τράπεζα που όλα αυτά τα χρόνια βρίσκεται δίπλα μου και είμαι πολύ χαρούμενη που για 4η χρονιά θα συνεχίσει να με στηρίζει στις προσπάθειές μου για ακόμη μεγαλύτερες επιτυχίες»

ΜΑΡΙΑ ΣΑΚΚΑΡΗ

Αθλητισμός, υποστήριξη διοργανώσεων και συμμετοχή εργαζομένων της Τράπεζας:

Η Εθνική Τράπεζα, ως Επίσημος Χορηγός του ΣΕΓΑΣ για την πενταετία 2014-2019 και Ονομαστικός Χορηγός του Αγώνα Παιδιών, συμμετείχε για 5^η χρονιά, με τη δική της ομάδα «i-run», στον 36^ο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, που πραγματοποιήθηκε στις 11 Νοεμβρίου 2018 με τη συμμετοχή 55.000 περίπου δρομέων.





Μια ομάδα, πάντα μπροστά!

Με περισσότερους από 500 εργαζόμενους, φίλους και συγγενείς αυτών, η ομάδα «i-run» αποτέλεσε μια από τις μεγαλύτερες εταιρικές συμμετοχές της διοργάνωσης, με σημαντικό αριθμό δρομέων και στα τρία αγωνίσματα, των 5, 10 και 42 χλμ. Με τη συμμετοχή της στο Μαραθώνιο, η Τράπεζα επιδιώκει να στείλει μήνυμα κοινωνικής αλληλεγγύης, στηρίζοντας ιδρύματα και οργανισμούς με αποδεδειγμένη κοινωνική προσφορά.

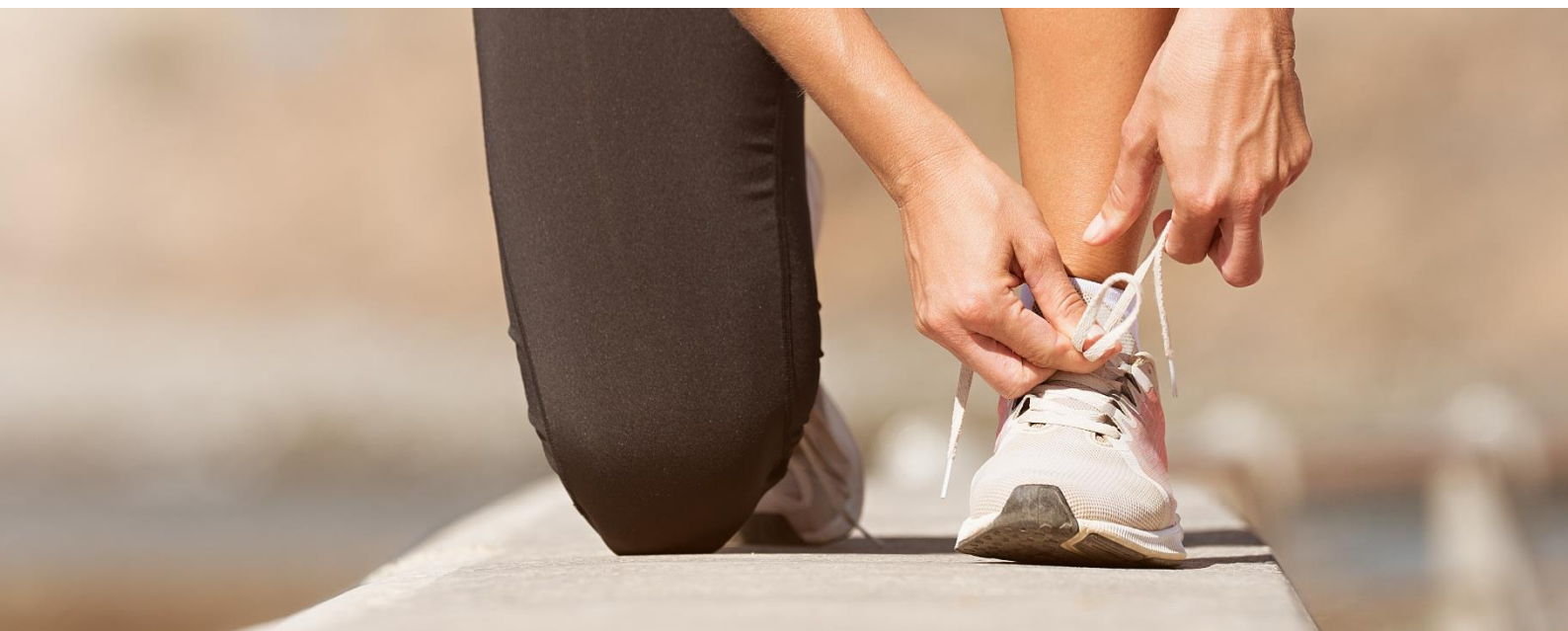
Το 2018, η Εθνική Τράπεζα ενίσχυσε τη δράση «Αθλητισμός για Όλους», στο πλαίσιο του προγράμματος act4Greece, η οποία αφορούσε στην παροχή στήριξης σε τέσσερις νέους Έλληνες αθλητές προκειμένου να συμμετάσχουν στους Ολυμπιακούς και Παραολυμπιακούς Αγώνες του Τόκυο το 2020. Επιπλέον, η Τράπεζα συμμετείχε με την ομάδα «i-run», στον 7^ο Ημιμαραθώνιο της Αθήνας, τη σημαντικότερη δρομική διοργάνωση της πόλης, μετά τον Αυθεντικό Μαραθώνιο, που πραγματοποιήθηκε στις 18 Μαρτίου 2018 με τη συμμετοχή άνω των 23.000 δρομέων. Περισσότεροι από 300 εργαζόμενοι της Τράπεζας, φίλοι και συγγενείς αυτών, είχαν την ευκαιρία να λάβουν μέρος στους αγώνες των 3, 5, και 21 χλμ., στέλνοντας το μήνυμα της ανάγκης για σωματική άσκηση, με πολλαπλά οφέλη για την υγεία.



Στο πλαίσιο της χορηγίας προς τον ΣΕΓΑΣ, η Τράπεζα συμμετείχε για 4^η φορά με τη δική της ομάδα, στη σειρά Αγώνων σε Δημόσιο Δρόμο «Run Greece», που πραγματοποιήθηκαν σε επτά πόλεις της Ελλάδας (Λάρισα, Ηράκλειο, Καστοριά, Ιωάννινα, Αλεξανδρούπολη, Πάτρα, Ρόδος). Στους αγώνες αυτούς συμμετείχαν με ενθουσιασμό αρκετοί εργαζόμενοι, φίλοι και συγγενείς τους από την περιφέρεια.



- **Ελληνική Παραολυμπιακή Επιτροπή:** Χορηγική στήριξη για την προετοιμασία και τη συμμετοχή των αθλητών του σε εθνικές και διεθνείς διοργανώσεις.
- **Safe Water Sports:** Χορηγική στήριξη του φορέα για την ενίσχυση της ασφάλειας, ιδιαίτερα των παιδιών στο νερό και τα υδάτινα σπορ.





ΕΠΙΣΤΗΜΗ – ΕΡΕΥΝΑ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Το όραμα της Εθνικής Τράπεζας για την προαγωγή καινοτόμων δράσεων και πρωτοβουλιών στον τομέα της επιστήμης και της καινοτομίας, τη στήριξη του ερευνητικού έργου των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της χώρας, την εύκολη πρόσβαση στην παιδεία και στην εκπαίδευση, την καλλιέργεια της ευρυμάθειας και της ευρύνοιας, την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και των νέων τεχνολογιών, υλοποιείται μέσω χορηγιών που στηρίζουν, καλλιεργούν και ενθαρρύνουν τις καινοτόμες ιδέες στους τομείς των επιστημών, της έρευνας και της εκπαίδευσης, όπως:

- Στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Διοργάνωση και χορηγική στήριξη Επιστημονικών Συναντήσεων (Συνεδρίων, Θερινών Σχολείων, Σεμιναρίων, Ημερίδων), που έχουν ως στόχο την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης
- Ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών

Σημαντικές δράσεις που πραγματοποιήθηκαν στον τομέα αυτό κατά το 2018:

- **Δημιουργία ψηφιακών εργαστηρίων σε σχολικές μονάδες της Αττικής**

Η Εθνική Τράπεζα σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και τις Κτιριακές Υποδομές Α.Ε. ανέλαβαν τη δημιουργία 22 εργαστηρίων ανοικτών τεχνολογιών Edulabs, κατά την περίοδο 2016-2018, σε 17 σχολικές μονάδες της Αττικής όπου στεγάζονται περισσότεροι από 5.000 μαθητές, με στόχο την αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών τους. Τα Edulabs υποστηρίζουν 13-28 θέσεις μαθητών ανά αίθουσα και παρέχουν σε μαθητές και καθηγητές τις απαιτούμενες υποδομές, ώστε να αποκτήσουν πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία και τα πολλά πλεονεκτήματά της στην εκπαίδευση.

Η χορηγία της Εθνικής Τράπεζας περιλαμβάνει την παροχή τεχνολογικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που όρισε το Υπουργείο Παιδείας, την προμήθεια νέων θρανίων και τη τεχνική υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της συμμετοχής της Εθνικής Τράπεζας ως Ταμείο Αστικής Ανάπτυξης της Περιφέρειας Αττικής στα έργα Σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), τα οποία αφορούν τη Μελέτη, Χρηματοδότηση, Κατασκευή και Τεχνική Διαχείριση Σχολικών Μονάδων σε Αστικές Περιοχές.

Στρατηγικός στόχος της Εθνικής Τράπεζας είναι να αποτελέσουν οι ψηφιακές αυτές αίθουσες χώρους γνώσης και μάθησης, καθώς και ενημέρωσης των μαθητών σε θέματα καινοτομίας, τεχνολογίας, περιβάλλοντος κ.ά., μέσα από προγράμματα σε συνεργασία με έγκριτους φορείς και κοινωφελή ιδρύματα.

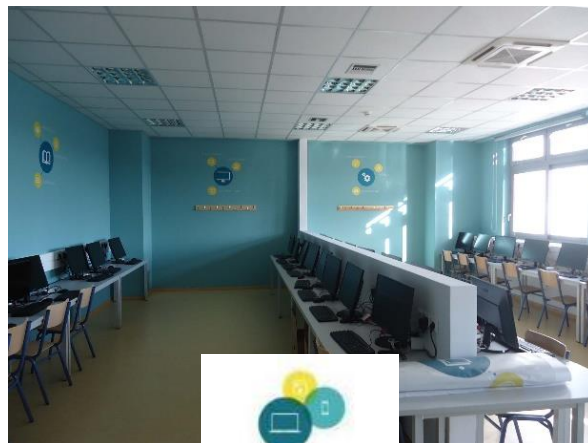


Η προστιθέμενη αξία που προσέδωσαν τα edulabs αντικατοπτρίζεται στα λόγια των ίδιων των χρηστών–υπεύθυνων πληροφορικής των μονάδων που μας μεταφέρουν τον ενθουσιασμό τους και αυτόν των τελικών χρηστών, των ίδιων των παιδιών:

- «Οι μαθητές ενθουσιάζονται στην ιδέα ότι θα μπουν στο εργαστήριο. Έρχονται σε επαφή με το ανοικτό λογισμικό και τα ανοικτά πρότυπα. Μαθαίνουν ότι μπορούν να αλληλοεπιδρούν με τον εξοπλισμό, όχι μόνο μέσα από την οθόνη. Οι καθηγητές απολαμβάνουν τον διαδραστικό πίνακα, ο οποίος είναι ό,τι πιο σύγχρονο μπορεί να έχει ένα σχολείο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους συναδέλφους. Τα παιδιά ανυπομονούν να κάνουν project με τον 3d printer και τα ρομποτικά».
- «Είναι “η μέρα-με τη νύχτα” σε σχέση με ό,τι έχουμε δει ως τώρα. Είναι ό,τι πιο σύγχρονο θα μπορούσαμε να έχουμε και το απολαμβάνουν καθηγητές και μαθητές. Ενθουσιασμός, είναι η λέξη που θα περιέγραφε το συναίσθημα όποιου μπαίνει στο εργαστήριο, μαθητή και καθηγητή».
- «Η ύπαρξη και μόνο του εργαστηρίου, αποτελεί -από μόνη της- είδηση για το σχολείο. Τα παιδιά αποκτούν πρόσβαση σε εξοπλισμό και γνωρίζουν τεχνολογίες που ενδεχομένως δεν θα ήταν εύκολο να έχουν, υπό άλλες συνθήκες».

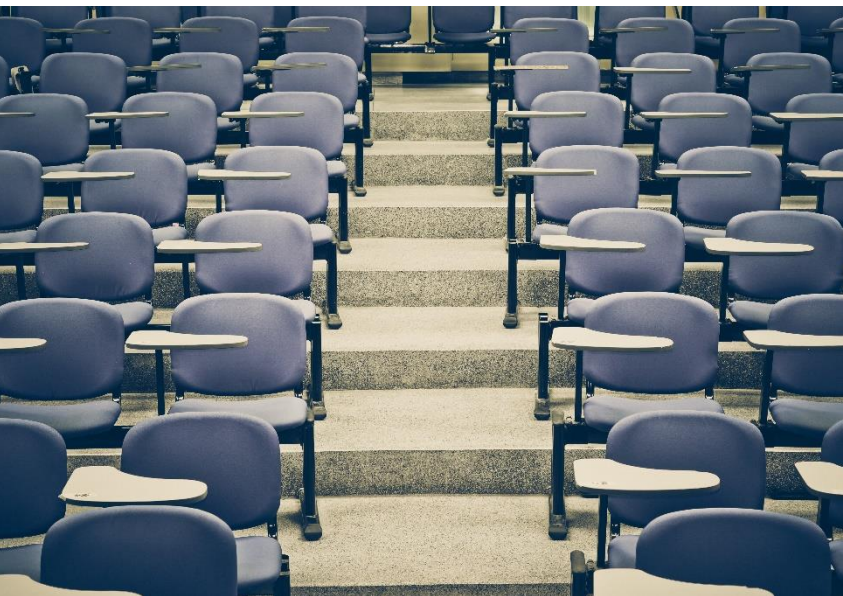
Οι σχολικές μονάδες με Edulabs από το i-bank της Εθνικής Τράπεζας είναι:

- 31^ο Ολοήμερο Δημοτικό Σχολείο Αθήνας
- 3^ο Γυμνάσιο - 2^ο Λύκειο Δήμου Κρωπίας
- Δημοτικό Σχολείο Δήμου Κρωπίας
- 6^ο Δημοτικό Σχολείο Δήμου Γέρακα
- ΤΕΕ Δήμου Περιστερίου
- ΤΕΕ Δήμου Κερατσινίου
- Δημοτικό Σχολείο Δήμου Πεντέλης
- 42^ο Γενικό Λύκειο Αθηνών
- 9^ο Γυμνάσιο Αθηνών
- 51^ο Γυμνάσιο Αθηνών
- 50^ο Γενικό Λύκειο Αθηνών
- Μουσικό Γυμνάσιο και Λύκειο Αθηνών
- ΕΕΕΕΚ Ηρακλείου Αττικής
- ΤΕΕ-ΣΕΚ Μεγάρων
- Δημοτικό Σχολείο Ωρωπού
- Γυμνάσιο Ωρωπού
- 1^ο Καλλιτεχνικό Γυμνάσιο-Λύκειο Κερατσινίου-Δραπετσώνας



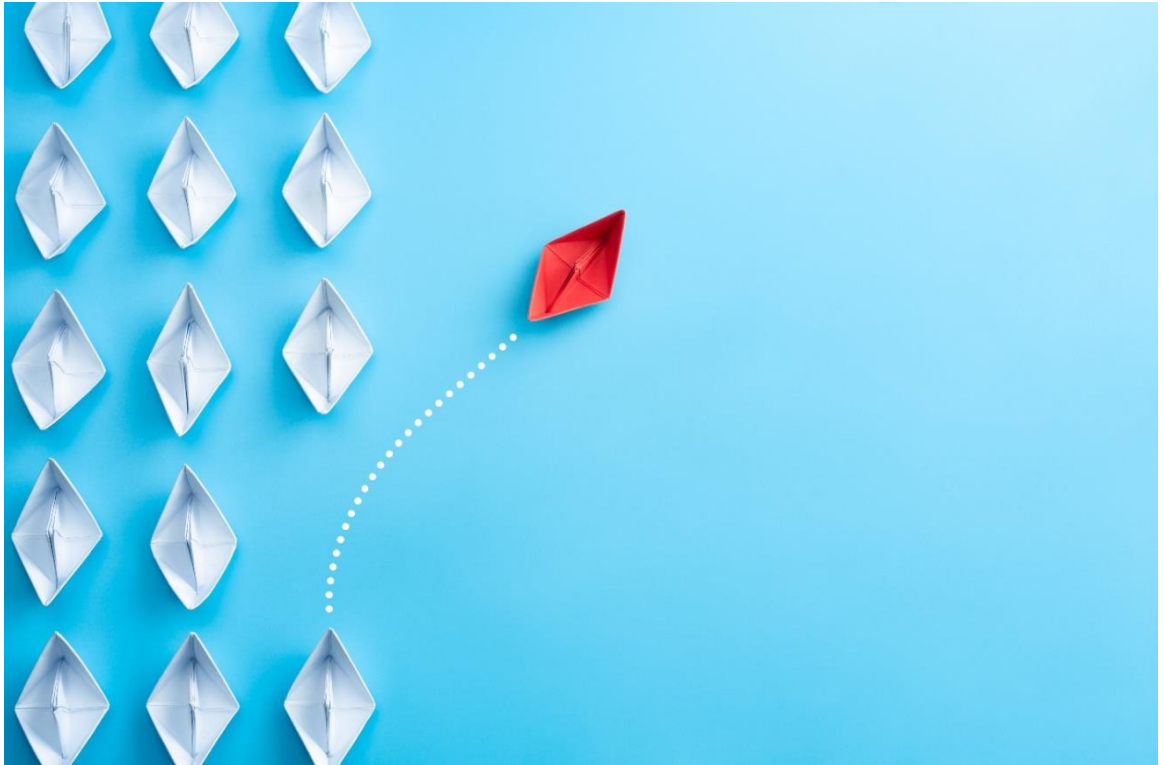
- **Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών:** Ως συνέχεια της πολυετούς συνεργασίας της με το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, η Τράπεζα επεκτείνει τη χορηγική στήριξη της για τα έτη 2017 - 2019 του Προγράμματος Υποτροφιών Μεταπτυχιακών Μεταπτυχιακών Σπουδών Β' Κύκλου και του Προγράμματος στήριξης συμμετοχής φοιτητών σε διεθνείς διαγωνισμούς.
- **Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών:**
 - Οικονομική ενίσχυση του Προγράμματος ΘΥΕΣΠΑ (Θερινές Υποτροφίες Ελληνικών Σπουδών Πανεπιστημίου Αθηνών).
 - Χορηγική στήριξη του πρώτου έτους λειτουργίας του Κέντρου Έρευνας Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας του Πανεπιστημίου.
- **Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών:** Χορηγική στήριξη του Προγράμματος Erasmus+ για το έτος 2018.
- **Πανεπιστήμιο Πατρών:** Χορηγική στήριξη του Πανεπιστημίου για υποτροφίες προς τους αριστεύσαντες φοιτητές του.
- **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών:**
 - Χορηγική στήριξη για τη διεξαγωγή του Ετήσιου Συνεδρίου «Conference on Research on Economic Theory and Econometrics».
 - Συνέχιση της χορηγικής στήριξης, μέσω υποτροφιών, σε επιλεγμένους μαθητές, στο Θερινό Σχολείο Νεανικής Επιχειρηματικότητας (YES Program) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- **Πανεπιστήμιο Κρήτης:** Χορηγική στήριξη του «13^{ου} Ετήσιου Θερινού Σχολείου στην Οικονομική Θεωρία και Οικονομετρία» και του «22^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου στη Μακροοικονομική Ανάλυση και Διεθνή Χρηματοδότηση».
- **Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων:**
 - Χορηγική στήριξη του «7^{ου} IMAEF- Ioannina Meeting on Applied Economics and Finance».
 - Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση της 88^{ης} Συνόδου Πρυτάνεων και Προέδρων Διοικουσών Επιτροπών των Ελληνικών Πανεπιστημίων.
- **ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος:** Χορηγική υποστήριξη συνεδρίων και άλλων εκδηλώσεων και παροχή βραβείων σε αριστεύσαντες φοιτητές.
- **Ευρωπαϊκό Πολιτιστικό Κέντρο Δελφών:** Χορηγία για τη διοργάνωση των Αγώνων Επιχειρηματολογίας-Αντιλογίας 2018.

- **Σώμα Ομότιμων Καθηγητών Πανεπιστημίου Αθηνών:** Χορηγική στήριξη τριετούς διάρκειας (2019 - 2021) με στόχο την ενίσχυση του εκπαιδευτικού έργου των Καθηγητών και την κάλυψη γραμματειακής και διοικητικής υποστήριξης για τα επόμενα τρία έτη.
- **Fullbright Foundation:** Χορηγική στήριξη του προγράμματος υποτροφιών του Ιδρύματος.
- **Ελληνική Μαθηματική Εταιρεία:** Χορηγική στήριξη των συμμετοχών στην 35^η Βαλκανική Μαθηματική Ολυμπιάδα, στη Βαλκανική Μαθηματική Ολυμπιάδα Νέων και χορηγική στήριξη του 1^{ου} Συνεδρίου των απανταχού Ελλήνων Μαθηματικών.
- **Η διοργάνωση «Ευρωπαϊκής βραδιάς του Ερευνητή 2018» του Εθνικού Κέντρου Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης.**
- **Πανεπιστήμιο Πειραιά:** Χορηγική στήριξη του Πανεπιστημίου για τον εορτασμό των 80 χρόνων του Ιδρύματος.
- Χορηγική στήριξη του επιστημονικού έργου του **Συλλόγου Αστροφυσικής «ΑΣΕΑΣ»**.



- Χορηγική στήριξη της διοργάνωσης του διαγωνισμού καινοτομίας **«NASA Space Apps Challenge - Greece 2018»**, που διοργανώθηκε από τον «Ελληνικό Σύλλογο Νέας Διασπαστικής Οικονομίας». Στόχος του διαγωνισμού ήταν η ανάδειξη της νεανικής καινοτομίας, της επιχειρηματικότητας, καθώς και η προβολή νέων ιδεών μέσα από τη δημιουργία οπτικοακουστικών υλικών δεδομένων και μηχανολογικών κατασκευών.
- **Ίδρυμα Οικονομιών και Βιομηχανικών Ερευνών:** Χορηγία της Τράπεζας στο IOBE για την υλοποίηση εκδήλωσης για την απονομή του «5^{ου} Αριστείου IOBE».
- **Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών:** Χορηγική στήριξη του «Συνεδρίου για την ενθάρρυνση των επενδύσεων στην Ελλάδα».
- Χορηγική στήριξη του «2^{ου} Πανελλήνιου Μαραθώνιου Ανάπτυξης Εφαρμογών “City Challenge – Crowdhakathon #smartcity2”» που διοργανώθηκε από τον φορέα **CROWDPOLICY Ψηφιακές Συμμετοχικές Υπηρεσίες ΙΚΕ**.
- **Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ):** Χορηγική στήριξη του φορέα για την προβολή των προγραμμάτων του, την κάλυψη των εξόδων διοργάνωσης των διαγωνισμών του και την προσφορά χρηματικών επάθλων στους βραβευθέντες.

- Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση της εναρκτήριας εκδήλωσης για την επίσημη παρουσίαση της «Ελληνικής Ένωσης Καινοτόμων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων "INNOVATION GREECE"».
- **South East European Studies at Oxford (SEESOX), St Antony's College:** Τριετής χορηγική στήριξη (2016 - 2018) για την υλοποίηση του ερευνητικού προγράμματος «The Greek diaspora: Homeland ties in times of crisis».



Επιπλέον, η Εθνική Τράπεζα εφευρίσκοντας συνεχώς νέους τρόπους προσφοράς, άνοιξε τις πόρτες της και φιλοξένησε πλήθος διοργανώσεων στους χώρους της. Ενδεικτικά για το 2018, το Μικρό Χρηματιστήριο, το Αίθριο και ο Ξενώνας του Μεγάρου Μελά, το Αμφιθέατρο και η Αίθουσα Συμβουλίου του Μεγάρου Καρατζά και το Παλαιό Χρηματιστήριο φιλοξένησαν εκδηλώσεις φορέων όπως:

- Η Ελληνική Δεξαμενή Σκέψης για την ενεργειακή οικονομία
- Ο Δεσμός Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο
- Reload Greece – The Hub for Youth Entrepreneurship in London
- Quality Net
- act4Greece
- CSR Hellas
- Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών
- Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών
- ΣΕΒ
- ΣΕΝ



Με Ευθύνη για το Περιβάλλον

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ
ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ



12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ



13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ
ΤΟ ΚΛΙΜΑ



15 ΖΩΗ ΣΤΗ
ΣΤΕΡΙΑ



Για την Εθνική Τράπεζα, η υπεύθυνη λειτουργία είναι συνυφασμένη και με την περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Στο πλαίσιο αυτό, προχωρώντας ένα βήμα παραπέρα από τις προσπάθειες μείωσης του δικού της περιβαλλοντικού αποτυπώματος, η Τράπεζα διαθέτει κάθε χρόνο ένα σημαντικό ποσό για την ενίσχυση δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων με συγκροτημένο πρόγραμμα. Οι φορείς αυτοί έχουν στόχο, τόσο την αειφόρο 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 2018 είναι οι ακόλουθες:

- **Βοτανικός Κήπος Ι. και Α.Ν. Διομήδους (Πολυετές χορηγικό πρόγραμμα):**

Η Τράπεζα στηρίζει το έργο του Ιδρύματος από το 2009. Ειδικότερα, για το 2018 η χορηγία προς το Ίδρυμα αφορούσε στην ενίσχυσή του με την αγορά από την Τράπεζα ενός πυροσβεστικού οχήματος και στην κάλυψη των τακτικών του δαπανών λειτουργίας.



- **Μουσείο Γουλανδρή Φυσικής Ιστορίας:** Χορηγική στήριξη για την κάλυψη των δωρεάν επισκέψεων και τη συμμετοχή μαθητών από οικονομικά υποβαθμισμένες περιοχές στα εκπαιδευτικά προγράμματα του Μουσείου.



- **Ελληνική Επιστημονική Ένωση Αιολικής Ενέργειας (ΕΛΕΤΑΕΝ):** Χορηγική στήριξη της ημερίδας «Οι επενδύσεις ΑΠΕ – και ειδικότερα αιολικών πάρκων – ενώπιον των διαγωνισμών και του νέου μηχανισμού στήριξης».
- Χορηγική στήριξη του **Συλλόγου Εθελοντών Πυροσβεστών Αγίου Κηρύκου - Ικαρίας.**
- **Hellenic Association for Energy Economics (HAEE):**
Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση του «3rd HAEE Conference: Energy Transition: European and Global Perspectives».
- Χορηγική στήριξη στο **Ελληνικό Κέντρο Θαλασσιών Ερευνών (ΕΛΚΕΘΕ)** για το 12^ο Πανελλήνιο Συμπόσιο Ωκεανογραφίας και Αλιείας με θέμα «Γαλάζια ανάπτυξη για τη μακρο-Περιφέρεια της Αδριατικής - Ιονίου και την Ανατολική Μεσόγειο».
- Χορηγική στήριξη του **Ινστιτούτου Ενέργειας Ν.Α. Ευρώπης (IENE)** για τη διοργάνωση του συνεδρίου «Επενδύοντας στην Ενεργειακή Αποδοτικότητα».
- Χορηγική στήριξη του **Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου** για το «Southeast Europe Energy Forum».
- **«i-bike: Παντού με ποδήλατο!»:** Η Εθνική Τράπεζα, σε εναρμόνιση με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, έχει αναλάβει από το 2014 τη λειτουργία του συστήματος μίσθωσης κοινόχρηστων ποδηλάτων i-bike, με το οποίο οι κάτοικοι μεγάλων πόλεων έχουν τη δυνατότητα να ενοικιάζουν κοινόχρηστα ποδήλατα με ένα πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο. Με τη λειτουργία σταθμών μίσθωσης σε κεντρικά σημεία, ο κάθε χρήστης μπορεί να νοικιάσει ποδήλατο, είτε με ειδική ηλεκτρονική κάρτα, είτε μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας.



Μέσω του i-bike, η Εθνική Τράπεζα στηρίζει την καινοτομία, τις πρωτοπόρες ιδέες και τη χρήση βιώσιμων και εναλλακτικών μορφών μετακίνησης του πληθυσμού, εντός αστικού χώρου, ενώ παράλληλα, προωθεί τόσο τη σημασία που έχει η καθημερινή άσκηση στην υγεία των κατοίκων των πόλεων, όσο και την ανάπτυξη οικολογικής συνείδησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι, από τη χρήση του συστήματος, το 2018 εξοικονομήθηκαν 615 τόνοι διοξειδίου του άνθρακα (CO₂).



Το σύστημα i-bike από το 2014 επεκτείνεται συνεχώς και πλέον έχει παρουσία:

- ✓ Στη Θεσσαλονίκη, όπου λειτουργούν εννέα σταθμοί με συνολικά 150 ποδήλατα. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 75.000 ενοικιάσεις σε σύνολο 18.000 χρηστών.
- ✓ Στη Γλυφάδα, με δύο σταθμούς δυναμικότητας 20 ποδηλάτων. Το 2018 οι χρήστες του συστήματος ξεπέρασαν τους 1.450, ενώ πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 13.500 ενοικιάσεις.
- ✓ Στο Δήμο Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης, με συνολικά έξι αυτοματοποιημένους σταθμούς που φιλοξενούν 35 ποδήλατα. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 9.000 ενοικιάσεις από 1.200 χρήστες.
- ✓ Στον Άλιμο, όπου λειτουργούν δύο αυτοματοποιημένοι σταθμοί με 20 κοινόχρηστα ποδήλατα. Το 2018 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.500 ενοικιάσεις, ενώ οι χρήστες ξεπέρασαν τους 1.000.
- ✓ Στο Παλαιό Φάληρο, με δύο σταθμούς και συνολικά 20 ποδήλατα. Το 2018, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 800 ενοικιάσεις από 400 χρήστες.

Η Τράπεζα έχει, επίσης, αναλάβει τη συντήρηση των σταθμών για τρία έτη, επεκτείνοντας το χρονικό αυτό διάστημα, όπου κρίνεται αναγκαίο. Τα αποτελέσματα από τη χρήση του συστήματος i-bike αποδεικνύουν ότι το μέσο αυτό είναι, όχι μόνο φιλικό προς το περιβάλλον για τις μετακινήσεις των πολιτών, αλλά και δημοφιλές, ως μέσο άθλησης και ψυχαγωγίας που το αγαπούν οι κάτοικοι και οι επισκέπτες που μπορούν να το απολαμβάνουν με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος.

Το Σεπτέμβριο του 2018, η Τράπεζα διοργάνωσε μεγάλη ποδηλατοδρομία σε συνεργασία με τους Δήμους Αλίμου, Βάρης – Βούλας - Βουλιαγμένης, Γλυφάδας και Παλαιού Φαλήρου, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Βιώσιμης Κινητικότητας, με στόχο την ανάδειξη της λειτουργίας του i-bike στο παραλιακό μέτωπο της Αθήνας.

Με Ευθύνη για τον Πολιτισμό

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Η Εθνική Τράπεζα, αυτόπτης μάρτυρας η ίδια της ιστορίας και της πολιτιστικής κληρονομιάς αυτού του τόπου, και θιασώτης της άρρηκτης σχέσης μεταξύ πολιτισμού και βιώσιμης ανάπτυξης, στέκεται δίπλα στους Φορείς των οποίων ο σκοπός λειτουργίας είναι η διατήρηση και διάδοση της άυλης, της απτής και της φυσικής πολιτιστικής κληρονομιάς της χώρας.

Η ανάδειξη της εθνικής κληρονομιάς και η προαγωγή του πολιτισμού αποτελούν βασικούς άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας. Οι κύριες δράσεις σε αυτό τον τομέα αφορούν:

- Στη στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων, που υπηρετούν και προωθούν 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 2018, περιλαμβάνονται οι εξής:



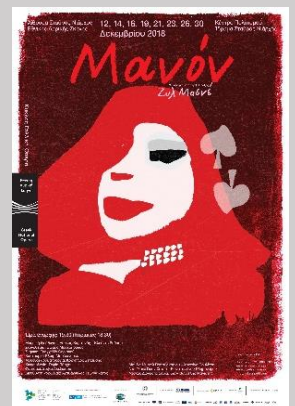
- **Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών:** Η Εθνική Τράπεζα συνεχώς από το 2009 στηρίζει την Εταιρεία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών, η οποία από το 1986 έχει αναλάβει την αποκάλυψη και ανάδειξη των μνημείων που βρίσκονται στον αρχαιολογικό χώρο της Αρχαίας Μεσσήνης όπου έχουν έρθει στο φως και έχουν αποκατασταθεί πλήρως πλήθος αξιόλογων μνημείων.
- **Εταιρεία Στήριξης Προϊστορικής Θήρας:** Χορηγική στήριξη για την διοργάνωση έκθεσης, περιμετρικά του χώρου των Ανασκαφών Ακρωτηρίου Θήρας, στην οποία θα παρουσιάζονται η σταδιακή εξέλιξη του οικισμού και διάφορες πτυχές από την καθημερινή –και όχι μόνο– ζωή στην προϊστορική πόλη.



- **Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο:** Χορηγική στήριξη της περιοδικής έκθεσης «Οι Αμέτρητες όψεις του Ωραίου στην Αρχαία Τέχνη».

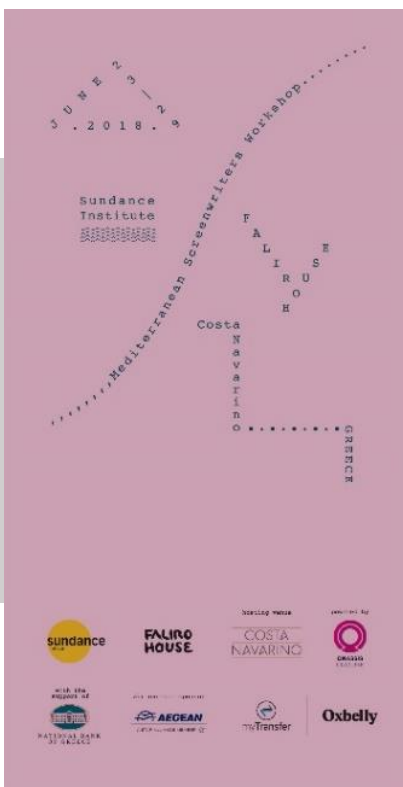


- **Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού:** Χορηγία για την κάλυψη της δαπάνης αγοράς του αναγκαίου εξοπλισμού που αφορά στο σύστημα προβολής για το Θέατρο Εικονικής Πραγματικότητας «ΘΟΛΟΣ».
- **Ταμείο Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων (ΤΑΠ):** Χορηγία για την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών του.
- **Μουσείο Μπενάκη:** Συνέχιση της χορηγικής στήριξης του Προγράμματος «Υιοθεσία Θέσεων» 2018.
- **Ίδρυμα Μιχάλη Κακογιάννη:** Συνέχιση της χορηγικής στήριξης για τη διοργάνωση του «ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΝΕΩΝ ΘΕΑΤΡΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΦΕΩΝ - 6 ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΖΗΤΟΥΝ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΤΟΥΣ», την πραγματοποίηση του εργαστηρίου «Νέων Θεατρικών Συγγραφέων» και τη διοργάνωση του «Διαγωνισμού Σύγχρονου Θεατρικού Έργου».



- **Θέατρο Τέχνης Κάρολος Κουν:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση παραστάσεων του Θεάτρου.
- **Σωματείο «Διάζωμα»:** Συμμετοχή της Τράπεζας ως Εταιρικού Μέλους των δράσεων του Φορέα, καθώς και στήριξη του Προγράμματος Πολιτιστικής Διαδρομής της Εγνατίας Οδού «Via Egnatia».
- **Εθνική Λυρική Σκηνή:** Χορηγική στήριξη παραγωγών όπερας για την καλλιτεχνική περίοδο 2018-2019. Η Τράπεζα κατά το 2018 στήριξε χορηγικά την όπερα «Μανόν» του Ζυλ Μασνέ.

- **Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Αρχιπέλαγος»:** Χορηγία τριετούς διάρκειας για την κάλυψη των λειτουργικών εξόδων του Μουσείου - Ελαιοτριβείου Βρανά.
- **Οργανισμός Μεγάρου Μουσικής Αθηνών:** Χορηγική στήριξη των παιδικών παραστάσεων του έργου του Νίκου Καζαντζάκη «Το φτερωτό άλογο» - ένα ανέκδοτο παραμύθι από την πένα και τη φαντασία του κρητικού συγγραφέα, που παρουσιάζεται για πρώτη φορά. Η έτερη θεατρική παραγωγή στην οποία είναι χορηγός η Εθνική Τράπεζα, αφορά στην παιδική παράσταση «Η Κλειώ ταξιδεύει στον μουσικό χωροχρόνο», σε κείμενα, επιμέλεια και παρουσίαση της Σοφίας Τοπούζη.
- **Οργανισμός Μεγάρου Μουσικής Θεσσαλονίκης:** Χορηγική συμμετοχή για την κάλυψη της δαπάνης παραγωγής των παιδικών παραστάσεων «Ιζαντόρα Ντάκ», της Στέλλας Μιχαηλίδου και της διοργάνωσης του κύκλου διαλέξεων που υλοποιούνται από το Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης σε συνεργασία με το Ανοικτό Πανεπιστήμιο του Δήμου Θεσσαλονίκης.
- **Δήμος Σπετσών:** Χορηγική στήριξη για τη διοργάνωση των εκδηλώσεων «ΑΡΜΑΤΑ 2018».
- Χορηγική στήριξη της Εταιρείας Αστικού Πολιτισμού – Πλατφόρμα για την πραγματοποίηση στη Σύρο του «Anima Syros – 11^ο Φεστιβάλ Κινουμένων Σχεδίων».



Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί η συμβολή της Εθνικής Τράπεζας στην ολοκλήρωση του **Μουσείου Αγγέλου Σικελιανού** στη Λευκάδα, ένα έργο το οποίο ξεκίνησε το 2006 και ολοκληρώθηκε το 2017 με τα εγκαίνια του Μουσείου.

Αποδέκτης του θετικού αντίκτυπου της πολιτιστικής συνεισφοράς της Τράπεζας είναι και το Προσωπικό της. Στο πλαίσιο της χορηγικής στήριξης σε φορείς που προάγουν τον πολιτισμό, η Τράπεζα παρέχει στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους τη δυνατότητα δωρεάν παρακολούθησης θεατρικών παραστάσεων και επίσκεψης μουσείων και αρχαιολογικών χώρων. Το 2018, επωφελήθηκαν των δράσεων αυτών 6.250 άτομα (εργαζόμενοι και μέλη οικογενείας τους).



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 του Προσωπικού της Τράπεζας

Οι εργαζόμενοι των Μονάδων της Τράπεζας στήριξαν, όπως κάθε χρόνο, την Παντραπεζική Αιμοδοσία που διοργανώνει η Πνευματική - Πολιτιστική Λέσχη Τραπεζικών Υπαλλήλων Πατρών. Τη δράση αυτή στήριξε επίσης υλικά η Τράπεζα.

Στην Θεσσαλονίκη συγκεντρώθηκαν εν όψει των Χριστουγέννων, διάφορα είδη για την ενίσχυση φορέων που βοηθούν παιδιά που έχουν ανάγκη («Φάρος του Κόσμου», Ορφανοτροφείο «Μέλισσα», «Χαμόγελο του Παιδιού»). Από την εν λόγω δράση συγκεντρώθηκαν συνολικά 15 μεγάλες κούτες με διάφορα είδη.

Αιμοδοσία

Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει δυναμικά τον 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. Επιβραβεύοντας το πνεύμα εθελοντισμού των εργαζομένων της, η Τράπεζα χορηγεί δύο επιπλέον ημέρες άδειας στους εθελοντές αιμοδότες.



Στο πλαίσιο αυτό, το Γραφείο Αιμοδοσίας του ΤΥΠΕΤ διοργάνωσε, σε συνεργασία με το ΓΝΑ «Η Ελπίς» και το ΓΝΑ «Γεώργιος Γεννηματάς», 19 προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας στην Αθήνα, συγκεντρώνοντας 694 φιάλες αίματος. Το Υγειονομικό Συγκρότημα του ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη, σε συνεργασία με το ΓΝΘ «Ιπποκράτειο», διοργάνωσε δύο προγράμματα εθελοντικής αιμοδοσίας, στο πλαίσιο των οποίων συγκεντρώθηκαν 199 φιάλες αίματος.

Επίσης, το ΤΥΠΕΤ διέθεσε 208 φιάλες σε νοσηλευόμενους ασφαλισμένους σε διάφορα νοσοκομεία του νομού Αττικής και της Περιφέρειας και εξ' αυτών οι 34 μονάδες διατέθηκαν σε ασθενείς που νοσηλεύθηκαν στην κλινική του ΤΥΠΕΤ «Υγείας Μέλαθρον», το οποίο έχει τη δική του τράπεζα αίματος στο ΓΝΑ «Η Ελπίς». Παράλληλα, διατέθηκαν σε ασθενείς 230 μονάδες αίματος από το Υγειονομικό Συγκρότημα ΤΥΠΕΤ στη Θεσσαλονίκη.

Τέλος, η Υπηρεσία Αιμοδοσίας του ΓΝΑ «Η Ελπίς» εξυπηρέτησε 100 ασθενείς της Κλινικής του ΤΥΠΕΤ, οι οποίοι μεταγγίστηκαν με 1.553 μονάδες αίματος [μετάγγιση αίματος, πλάσματος και PLT (διαφορετικών στοιχείων αίματος)].

Από αυτές, το οικογενειακό και το συγγενικό περιβάλλον κάλυψε τις 68 φιάλες αίματος.

Διαχρονική εξέλιξη εθελοντικής αιμοδοσίας						
Έτος	2018	2017	2016	2015	2014	ΣΥΝΟΛΟ
Αριθμός αιμοδοσιών που πραγματοποιήθηκαν	21	21	22	20	17	101
Φιάλες αίματος που συγκεντρώθηκαν	893	1.020	1.207	1.217	977	5.314

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 αναγνωρισθεί 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 με δημιουργικό και βιωματικό τρόπο την επιχειρηματικότητα, την καινοτόμο σκέψη, την ευαισθητοποίηση των μαθητών στις έννοιες των οικονομικών και στις βασικές αρχές και αξίες του σύγχρονου και υγιούς επιχειρείν.

Για το σχολικό έτος 2018-2019 δεκαεπτά στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν εθελοντικά σε ιδιωτικά και δημόσια σχολεία σε όλη την Ελλάδα, στο πρόγραμμα «Εικονική Επιχείρηση», μεταφέροντας στους μαθητές γνώσεις και εμπειρίες από την εργασιακή τους απασχόληση καθώς και σημαντικά μηνύματα συναλλακτικής συμπεριφοράς.

Για τη συμβολή της η Εθνική Τράπεζα έλαβε για 9^η 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 με συμμετοχή των εργαζομένων της Τράπεζας

Το 2018 η Εθνική Τράπεζα, συνεχίζοντας την επιτυχημένη πρωτοβουλία «Όλοι Μαζί για το Παιδί», προχώρησε στη διοργάνωση τριών δράσεων με συνολικά 24 εκδηλώσεις, που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, 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 τον σκοπό αυτό διοργανώθηκαν οκτώ εκδηλώσεις, κατά τις οποίες συγκεντρώθηκαν συνολικά 700 κούτες με είδη που μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, της «Κιβωτού του Κόσμου» και της Ένωσης «Μαζί για το παιδί».
- Τον Σεπτέμβριο, με την έναρξη της σχολικής χρονιάς, διοργανώθηκαν οκτώ εκδηλώσεις, 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 480 κούτες, που προσφέρθηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, του πυρόπληκτου Δήμου Ραφήνας, καθώς και των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», «Χαμόγελο του Παιδιού» και «Κιβωτός του Κόσμου».



- Με σύνθημα **«Φέτος τα Χριστούγεννα γίνε και εσύ Αϊ-Βασίλης»**, διοργανώθηκαν το Δεκέμβριο οκτώ συνολικά εκδηλώσεις για τη συγκέντρωση παιχνιδιών και ρούχων, τα οποία προσφέρθηκαν σε παιδιά που έχουν ανάγκη τη μέριμνα όλων μας. Οι 1.100 μεγάλες κούτες των ειδών που συγκεντρώθηκαν μοιράστηκαν σε παιδιά άπορων οικογενειών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, καθώς και σε παιδιά των ιδρυμάτων της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», «Χαμόγελο του Παιδιού» και «Κιβωτός του Κόσμου».



Όλοι μαζί για το παιδί

Αυτό το Πάσχα γίνε και εσύ Νονός

Για 6η συνεχή χρονιά, συγκεντρώνουμε όλοι μαζί ρούχα, παπούτσια, λαμπάδες και παιχνίδια για τα παιδιά άπορων οικογενειών δήμων και ιδρυμάτων, καθώς και για τα παιδιά της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», σε κεντρικά σημεία στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη.

• **Σάββατο 24 & 31 Μαρτίου 2018**

www.nbg.gr

ΣΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Όλοι μαζί για το παιδί

Ας γεμίσουμε την τσάντα τους χαμόγελα!

Για 6η συνεχή χρονιά, συγκεντρώνουμε όλοι μαζί, σχολικά είδη για τα παιδιά άπορων οικογενειών δήμων και ιδρυμάτων, καθώς και για τα παιδιά της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί», σε κεντρικά σημεία στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη.

• **Σάββατο 8 & 15 Σεπτεμβρίου 2018**

www.nbg.gr

ΣΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Όλοι μαζί για το παιδί

Φέτος τα Χριστούγεννα γίνε και εσύ Αϊ - Βασίλης!

Για 7η συνεχή χρονιά, συγκεντρώνουμε όλοι μαζί παιχνίδια και ρούχα, σε κεντρικά σημεία στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη, για τα παιδιά άπορων οικογενειών δήμων και ιδρυμάτων, καθώς και για τα παιδιά της Ένωσης «Μαζί για το Παιδί».

• **Σάββατο 8 & 15 Δεκεμβρίου 2018**

www.nbg.gr

ΣΚΑΙ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ act4Greece

Το πρόγραμμα act4Greece αποτελεί μια σημαντική πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής

Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας που δημιουργήθηκε με στόχο την υποστήριξη κοινωνικών σκοπών μέσω της συμμετοχικής χρηματοδότησης δηλαδή μέσω της άντλησης κεφαλαίων από το κοινό. Οι πόροι που συγκεντρώνονται μέσω το act4Greece είναι δωρεές που διοχετεύονται σε συγκεκριμένα έργα, που αναλαμβάνουν να υλοποιήσουν φορείς με σημαντική εμπειρία και τεχνογνωσία, ο καθένας στον τομέα του, ενώ το έργο που παράγεται έχει συγκεκριμένο και μετρήσιμο αποτέλεσμα. Με αυτόν τον τρόπο το πρόγραμμα λειτουργεί και ως πολλαπλασιαστής αξίας, καθώς μέσω των δράσεων που υλοποιούνται επιτυγχάνεται διεύρυνση των κοινωνικών ομάδων που εμπλέκονται και ωφελούνται από τις δράσεις του προγράμματος.

Το act4Greece αποτελεί μια πρωτοβουλία που επιτρέπει τη δημιουργία συνεργειών, καλλιεργεί τις συνεργασίες, ενθαρρύνει τους πολίτες να συνεισφέρουν κατά τις δυνάμεις τους, κινητοποιεί πρόσθετους πόρους προς κοινή κατεύθυνση, και τελικά επιτυγχάνει τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην αξιοποίηση των πόρων που συγκεντρώνονται. Περισσότερο δε αποτελεί μια πρωτοβουλία που έχει στόχο την άσκηση θετικής επιρροής στην κοινωνική συνείδηση και την κινητοποίηση όλων των κοινωνικών ομάδων για το κοινό καλό. Η αναγνώριση του προγράμματος στην Ελλάδα αλλά και το εξωτερικό είναι σημαντική. Η UNESCO συμπεριέλαβε το act4Greece στον ετήσιο απολογισμό του 2016 ως την πιο επιτυχημένη πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην χώρα για εκείνο το έτος.

Η φιλοσοφία, ο σκοπός του Προγράμματος και οι επτά θεματικοί άξονές του συνδέονται άμεσα και έμμεσα με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals - SDGs), που θεσπίστηκαν από τα Ηνωμένα Έθνη. Οι στόχοι του ΟΗΕ υπογραμμίζουν την ανάγκη ύπαρξης συλλογικής συνείδησης για την ευθύνη που έχει ο καθένας μας, αλλά και όλοι μαζί, απέναντι στον άνθρωπο για την επίλυση προβλημάτων, όπως η εξάλειψη της φτώχειας και της πείνας, η καλή υγεία, η ποιοτική εκπαίδευση, η προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς κ.ά.

Το εν λόγω Πρόγραμμα υλοποιείται από την Εθνική Τράπεζα με τη στρατηγική συνεργασία φορέων και ιδρυμάτων εγνωσμένου κύρους και προσφοράς, όπως το Ίδρυμα Ωνάση, το Κοινωνικό Ίδρυμα Ιωάννη Λάτση, το Ίδρυμα Μποδοσάκη, την Ελληνική Εθνική Επιτροπή για την UNESCO και το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

Το πρόγραμμα από την έναρξη του τον Φεβρουάριο 2016 και έως την 31.12.2018 έχει συγκεντρώσει συνολικά δωρεές ποσού € 3.302.875, εκ των οποίων ποσό € 1.966.989 αποτελεί συνεισφορά του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, ποσό € 215.141 προέρχεται από τους στρατηγικούς εταίρους του προγράμματος, ενώ το κοινό (φυσικά και νομικά πρόσωπα εκτός Ομίλου Εθνικής Τράπεζας) έχει συνεισφέρει € 1.120.745.

Από την αρχή του προγράμματος έως την 31.12.2018 συνολικά έχουν αναρτηθεί 31 δράσεις που εντάσσονται στους πέντε (5) άξονες του προγράμματος:

- ✓ Πολιτισμός και Πολιτιστική Επιχειρηματικότητα
- ✓ Πρόνοια Υγεία και Αλληλεγγύη
- ✓ Έρευνα Εκπαίδευση και Κατάρτιση
- ✓ Αθλητικές δραστηριότητες
- ✓ Περιβάλλον και Αειφορία

Στις δράσεις του προγράμματος συνεισέφεραν περισσότεροι από 31 χιλιάδες δωρητές.



Στόχοι 2019

- Ολοκλήρωση των δράσεων του Προγράμματος «Ευθύνη» που βρίσκονται σε εξέλιξη και να ενίσχυση περαιτέρω του χορηγικού της προγράμματος, προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα υγείας, πολιτισμού, επιστήμης, έρευνας και εκπαίδευσης, κοινωνικής προστασίας, αθλητισμού, οικονομίας και ανάπτυξης, περιβάλλοντος και στήριξης των τοπικών κοινωνιών.
- Συνέχιση του Προγράμματος act4Greece.
- Ενίσχυση του εθελοντισμού του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας, μέσω της συμμετοχής του σε συνδυαστικές χορηγικές δράσεις που αυτή υλοποιεί για την υγεία, την παιδεία, τον αθλητισμό, το περιβάλλον, την κοινωνία και τον πολιτισμό.

Η ΔΥΝΑΜΗ ΤΩΝ ΠΟΛΛΩΝ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ



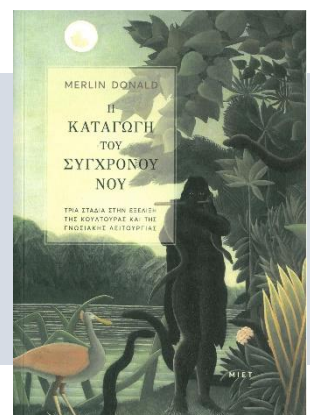
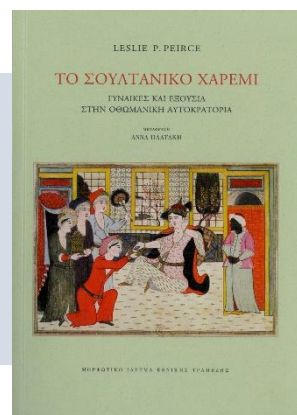
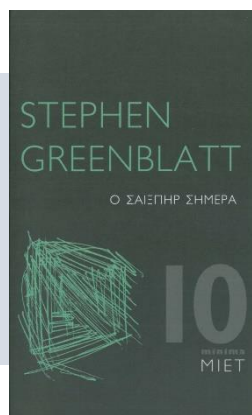
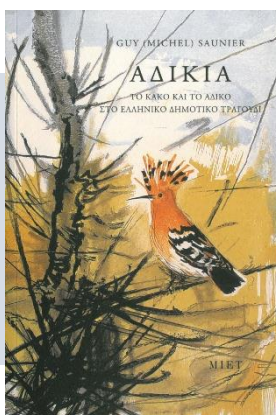
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΗΣ

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Το 2018 το ΜΙΕΤ πραγματοποίησε 25 νέες εκδόσεις και 16 ανατυπώσεις, ενώ 136 τίτλοι επιλέχθηκαν ως πανεπιστημιακά συγγράμματα για 76 τμήματα 31 πανεπιστημιακών ιδρυμάτων. Συνολικά, σε φοιτητές και βιβλιοθήκες πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, διατέθηκαν μέσω του προγράμματος «ΕΥΔΟΞΟΣ» 16.652 αντίτυπα από τις εκδόσεις του ΜΙΕΤ. Όπως κάθε χρόνο, το ΜΙΕΤ διέθεσε σημαντικό αριθμό βιβλίων δωρεάν σε σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.



Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν: Guy (Michel) Saunier, *Αδικία*, Stephen Greenblatt, *Ο Σαίξπηρ σήμερα*, John Gould, *Αρχαία ελληνική τραγωδία και τελετουργία*, Merlin Donald, *Η καταγωγή του σύγχρονου νου*, ΒΙΡΓΙΛΙΟΣ, *Αινειάδα*, Leslie P. Peirce, *Το σουλτανικό χαρέμι*, Gerard Genette, *Παλίμψηστα και το συλλογικό έργο Βενετικοί χάρτες της Πελοποννήσου, τέλη 17ου – αρχές 18ου αιώνα*.





Μεγάλη, όπως κάθε χρόνο, ήταν η ανταπόκριση του βιβλιόφιλου κοινού στις καθιερωμένες εκπτώσεις του Φεβρουαρίου στα βιβλιοπωλεία του MIET και στο διήμερο Bazaar βιβλίων στην αυλή της οδού Θουκυδίδου.

Το MIET συνέχισε με επιτυχία την παράδοση των προηγούμενων ετών διοργανώνοντας για το ευρύ κοινό καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, εκθέσεις ζωγραφικής, φωτογραφίας και παρουσιάσεις βιβλίων.

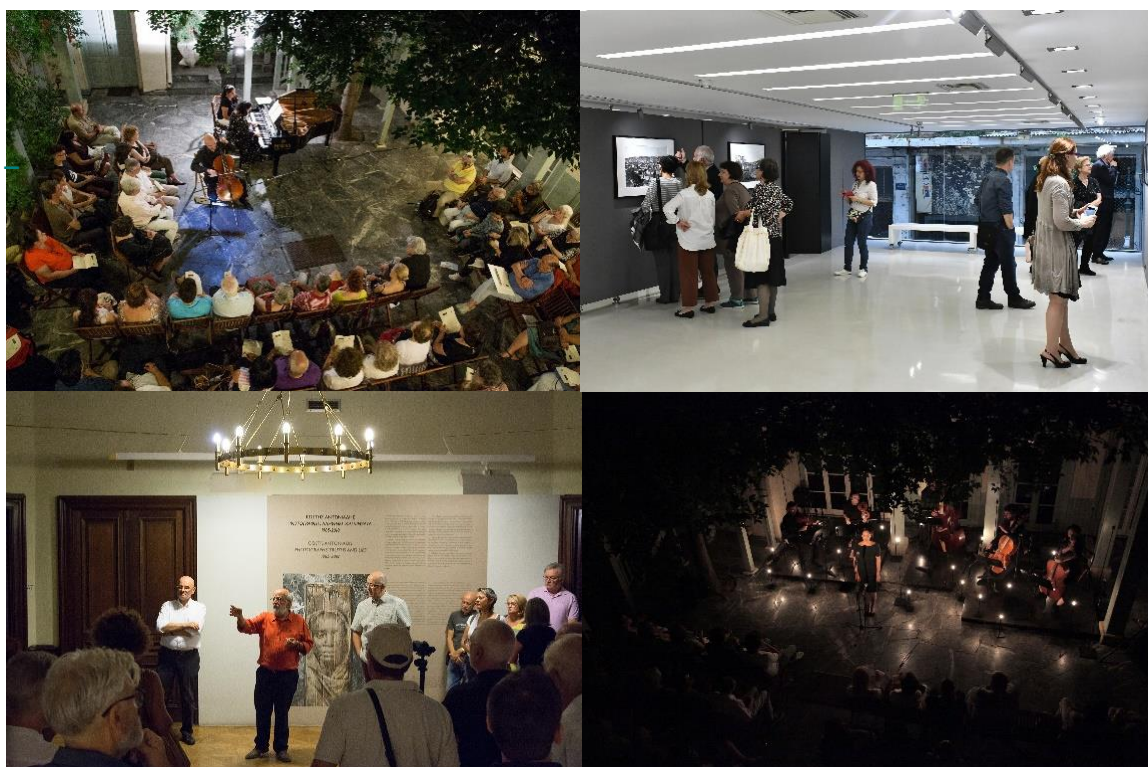
Διοργάνωσε συνολικά 23 εκθέσεις καταξιωμένων καλλιτεχνών και παρουσίασε ενδιαφέροντα θέματα από τις πλούσιες συλλογές του ΕΛΙΑ στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Στην Αθήνα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι εκθέσεις: «Δημήτρης Φατούρος. Εικαστική δίοδος - Αρχείο 1966», «Νίκος Παπαδόπουλος. Flora Filorarrrou: Ένα ταξίδι από την Πόλη των Βράχων στον κήπο», η αναδρομική έκθεση του Γιάννη Μόραλη που παρουσιάστηκε σε συνεργασία με το Μουσείο Μπενάκη, καθώς και η έκθεση «Στέφανος Λαζαρίδης: κυνικός ρομαντικός», που διοργανώθηκε σε συνεργασία με την Εθνική Λυρική Σκηνή.



Στην αυλή του MIET στην Πλάκα, σε συνεργασία με το Φεστιβάλ Αθηνών (Άνοιγμα στην πόλη), το κοινό είχε την ευκαιρία να απολαύσει μουσικές βραδιές με έργα κλασικής και τζαζ μουσικής Ελλήνων και ξένων δημιουργών.

Σημαντικές εκθέσεις διοργανώθηκαν επίσης στη Θεσσαλονίκη: «Το ξεχασμένο Μέτωπο και η ελληνική εμπειρία / The forgotten Front and the Greek experience, 1915-1919», Κωστής Αντωνιάδης «Φωτογραφίες, Αλήθειες και Ψέματα, 1985-2018» (Thessaloniki Photo Biennale 2018 σε συνεργασία με το Μουσείο Φωτογραφίας Θεσσαλονίκης και το Μουσείο Μπενάκη), Στράτος Καλαφάτης «Αρχιπέλαγος» και Σωκράτης Μαυρομμάτης «Αποσπάσματα / Fragments», καθώς και οι εκθέσεις από το αρχείο του ΕΛΙΑ / MIET: Frédéric Boissonnas «Στην πόλη των ωραίων εκκλησιών», και «Σέρο Αμπραχμιάν (1949-1983). Ο διεθνής πρωτοπόρος της ελληνικής μόδας», στο βιβλιοπωλείο της οδού Τσιμισκή.

Στην περιφέρεια, σημαντική ήταν η παρουσία του MIET με τις εκθέσεις «Στράτος Καλαφάτης. Άθως. Τα χρώματα της πίστης» στη Δημοτική Πινακοθήκη Λάρισας, «Το χρηματοκιβώτιο. Από την ιστορία μιας εποχής στην ιστορία μιας οικογένειας» στην Αίθουσα Τέχνης Γ. και Ε. Βάτη / Σύρος, «Αβράαμ Παυλίδης. Νέα ερείπια» στο Μουσείο της Πόλης/ Βόλος και την έκθεση «Ο φωτογράφος Γιώργος Σεφέρης», που ταξίδεψε στη Χίο, στο Ομήρειο Πνευματικό Κέντρο, και στα Ιωάννινα, στο Ριζάρειο Εκθεσιακό Κέντρο Μονοδενδρίου.



Ιστορικό και Παλαιογραφικό Αρχείο

Κατά το έτος 2018 η λειτουργία του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου του MIET συνεχίστηκε απρόσκοπτα και παρουσίασε αξιόλογο έργο, τόσο στον επιστημονικό τομέα, όσο και στην εξυπηρέτηση αναγνωστών και ερευνητών.

Πραγματοποίησε δύο αποστολές στο Πατριαρχείο Ιεροσολύμων για την ταξινόμηση και ψηφιοποίηση μέρους αρχαικού υλικού και μία διήμερη επίσκεψη στην Ιερά Μονή Ρουσάνου Μετεώρων για τη μελέτη της συλλογής χειρογράφων προς ψηφιοποίηση.

Με ποικίλες επιστημονικές δραστηριότητες και συμμετοχή σε επιστημονικά διεθνή και τοπικά συνέδρια και ερευνητικά προγράμματα, καταφαίνεται η σημαντική συμβολή του στην ελληνική και διεθνή επιστημονική κοινότητα. Συμμετείχε στα ακόλουθα συνέδρια: 9^ο Διεθνές συνέδριο Ελληνικής Παλαιογραφίας στο Παρίσι, «Έρευνα για τα παλίμψηστα του Σινά και άλλων περιοχών» / Πανεπιστήμιο Βιέννης, «Κύπρος και Άγιοι Τόποι» της Εξαρχίας Παναγίου Τάφου / Κύπρος, Διεθνή Συνέδρια *Urban Culture in the Balkans*, Πανεπιστήμιο Φιλιππούπολης / Βουλγαρία κ' *Greece and Bulgaria: Parallels and Intersections in history and culture* στο Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης / Κομοτηνή, καθώς και στις ημερίδες: «Ο Ελπίδιο Μιονί και η Ελληνική Παλαιογραφία στην Ελλάδα» (Μαρκιανή Βιβλιοθήκη / Βενετία), «Η διδασκαλία της Ελλ. Παλαιογραφίας στο ΙΠΑ, σύστημα και μέθοδος» (Ελλ. Παλαιογραφική Εταιρεία), ημερίδα για την έρευνα των υδατοσήμων σε ελληνικά έγγραφα και χειρόγραφα που οργάνωσαν στην Αθήνα τα ΓΑΚ και ημερίδα για την ανάδειξη του βιβλιακού θησαυρού της Βιβλιοθήκης της Ανδρίτσαινας.

Σε συνεργασία με το ΙΠΑ οργανώθηκαν επιστημονικές συναντήσεις και διαλέξεις από άλλους φορείς όπως το Αμερικανικό βιβλιοφιλικό κλαμπ Grolier, το Ελληνικό Ινστιτούτο Γραφολογίας, η Ελληνική Παλαιογραφική Εταιρεία, η Ελληνική Επιτροπή Σπουδών Νοτιοανατολικής Ευρώπης και το Ινστιτούτο Μελετών Αρχαίας και Μεσαιωνικής Αλεξάνδρειας.

Με εργαλεία την έρευνα, την καταγραφή αρχείων και την ψηφιοποίηση μικροφίλμ, χειρογράφων και διαφανειών της συλλογής του, προσέφερε πολύτιμες υπηρεσίες σε επιστήμονες, ερευνητές και άλλους φορείς.

Το Εργαστήριο Συντήρησης Χάρτινου Υλικού παρέσχε την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη για την προετοιμασία, την οργάνωση και την υλοποίηση των εκθέσεων του Ιδρύματος. Σημαντική 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 των συλλογών του ΕΛΙΑ - ΜΙΕΤ. Αναλυτικότερα, στις εργασίες περιλαμβάνονται η συντήρηση της συλλογής Δ. Πόρτολου (προσκτήσεις 2014-2015 Τμήμα Ιστορικών Αρχείων του ΕΛΙΑ - ΜΙΕΤ) και σχεδίων της συλλογής Μάνου Ελευθερίου και η ολοκλήρωση των επεμβάσεων διάσωσης και προστασίας του αταξινόμητου αρχειακού υλικού από το Γενικό Προξενείο Αλεξάνδρειας Αιγύπτου (1904-1964), καθώς και της τεκμηρίωσης του φωτογραφικού αρχείου του γλύπτη Θόδωρου Παπαδημητρίου.

Επιμελήθηκε επίσης την αυτοψία για προληπτική συντήρηση και αποθήκευση αρχειακού υλικού άλλων οργανισμών (Βιβλιοθήκη της Σχολής Αγίας Τριάδας Άνδρου, Αρχείο Ωδείου Αθηνών, Δημόσια Κεντρική Ιστορική Βιβλιοθήκη Κέρκυρας, Δημόσια Ιστορική Βιβλιοθήκη Ανδρίτσαινας, Κοινωφελές Ίδρυμα «Δημητρίου και Λιλίκας Μωραΐτη Άνδρου», «Φίλοι του Φεστιβάλ Άνδρου»), αλλά και ιδιωτικών συλλογών. Παράλληλα, η βιβλιοθήκη του Εργαστηρίου Συντήρησης εξυπηρέτησε το ενδιαφερόμενο κοινό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Συλλογές και Αρχεία

Η συλλογή έργων τέχνης του Ιδρύματος εμπλουτίστηκε με τις δωρεές: του Δημήτρη Παπαγεωργόπουλου (μία ελαιογραφία του Τάκη Παραλαβάντζα), του Τάσου Μαντζαβίνου (μία ελαιογραφία), του Κώστα Ζαφειρόπουλου (πέντε σχέδια), του Διονύση Φωτόπουλου (τρία έργα του Γιάννη Παππά - νεκρικά εκμαγεία σε γύψο των Ναπολέοντα Λαπαθιώτη, Παντελή Πρεβελάκη και Άγγελου Σικελιανού), της Τζούλιας Ανδρειάδου (συμπλήρωσε τις προηγούμενες δωρεές της με 23 επιπλέον έργα της), του Δημήτρη Φατούρου (325 σχέδια και χαρακτηριστικά και 110 πίνακες με αρχιτεκτονικά σχέδια), της Χρύσας Βουδούρογλου (ένα έργο της), της οικογένειας Ξενάκη (ένα έργο του Κοσμά Ξενάκη) και τέλος του Αβραάμ Παυλίδη (102 φωτογραφίες της έκθεσής του με τίτλο «Νέα ερείπια»). Η καταγραφή και η ταξινόμηση των έργων από το τμήμα Συλλογών και Αρχείων του ΜΙΕΤ συμβάλλει στη διοργάνωση των εκθέσεων του Ιδρύματος και στη συνεργασία του με άλλους φορείς.

Από το Φωτογραφικό Αρχείο Γ. Σεφέρη ταξινομήθηκαν και κατεγράφησαν σε βάσεις δεδομένων (πρόγραμμα Access) οι φωτογραφίες του φωτογράφου Γ. Σεφέρη των ετών 1936-1939 καθώς και των φωτογραφιών από το ταξίδι του στην Καππαδοκία (1950). Φωτογραφίες του Αρχείου δημοσιεύθηκαν σε διάφορες εκδόσεις όπως: Γιώργος Ανωμερίτης, *Οι Κυκλαδίτες Μικρασιάτες και ο θαλασσινός Γιώργος Σεφέρης* / Εξάντας, Γιώργος Σεφέρης, *Μέρες Η', 1961 - 1963/* Ίκαρος, Γιάγκος Κλεόπας, *Αμμόχωστος άνθρωποι και ιστορίες* / Λευκωσία 2018, *Νίκος Καββαδίας* / Άγρα.

Συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε η ψηφιοποίηση των σχεδίων του Ι. Μόραλη, που βρίσκονται στο ατελιέ του και συνεχίζεται η καταγραφή της αλληλογραφίας και των προσωπικών του φωτογραφιών. Υλικό από το Αρχείο (φωτογραφίες, έντυπα, σχέδια και έγγραφα) παρουσιάστηκε στην αναδρομική έκθεση του Γιάννη Μόραλη στο Μουσείο Μπενάκη.

Από τις συλλογές του Ιδρύματος, δύο έργα της Νέλλης Ανδρικοπούλου παρουσιάστηκαν στην έκθεση «Γυναίκες του Μатарόα» στο χώρο των εκδόσεων Γαβριηλίδη, τρία έργα του Γιάννη Κεφαλληνού στην έκθεση «Η Μύκονος μέσα από το βλέμμα των καλλιτεχνών. Από τον Μεσοπόλεμο έως το 1960» στη Βιβλιοθήκη Παναγιώτη Κουσσαθανά, οχτώ χαρακτηριστικά του Μάρκου Ζαβιτζιάνου στην έκθεση «Οι Έλληνες καλλιτέχνες και το βιβλίο 1919-1965» στην Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων, και ένα έργο του Κωνσταντίνου Μαλέα μαζί με τέσσερις ακουαρέλες αγνώστου Άγγλου ζωγράφου (συλλογή ΕΛΙΑ - ΜΙΕΤ Θεσσαλονίκης) στην έκθεση «Η Στρατιά της Ανατολής ζωγραφίζει τη Θεσσαλονίκη» στο Τελλόγειο Ίδρυμα Τεχνών.

Αρχείο Χαρτογραφίας Ελληνικού Χώρου

Στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο στο Μέγαρο Εϋνάρδου παρουσιάζεται η έκθεση «Από τον Κλαύδιο Πτολεμαίο στον Γεράρδο Μερκάτορα», με 76 εκθέματα (χάρτες και χαρτογραφικές εκδόσεις).

Το Αρχείο Χαρτογραφίας συνεργάστηκε με άλλους φορείς παρέχοντας σχετικό υλικό (Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης, Εταιρεία Μελετών Αρχαίας Ιστορίας «Το Δίπυλον», ΠΙΟΠ) και με την Εθνική Τράπεζα για την ανατύπωση ενός χάρτη.



ΕΛΙΑ – ΜΙΕΤ

Η συλλογή αρχείων στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη εμπλουτίστηκε εντός του 2018 με 21 νέα αρχεία και 14 προσθήκες σε παλαιές προσκτήσεις. Ο κατάλογος αρχείων του ΕΛΙΑ περιλαμβάνει πλέον 1.411 αρχεία. Για 657 από αυτά έχουν εκπονηθεί δελτία αρχειακής περιγραφής ή ευρετήρια. Ερευνήθηκαν 290 αρχεία από 235 ερευνητές και εξυπηρετήθηκαν συνολικά 485 αιτήματα χρήσης υλικού.



*Το βιβλιοπωλείο του Μ.Ι.Ε.Τ.
στην οδό Αμερικής 13, στην Αθήνα.*

Η βιβλιοθήκη δέχτηκε 72 δωρεές και ο κατάλογος αριθμεί στο τέλος του έτους 117.114 εγγραφές. Τη βιβλιοθήκη επισκέφθηκαν 535 ερευνητές και εξυπηρετήθηκαν 1.850 αιτήματα. Μεγάλες δωρεές εντύπων έγιναν και στο ΕΛΙΑ Θεσσαλονίκης. Στη συλλογή Εφημερων τεκμηρίων εξυπηρετήθηκαν 15 ερευνητές και στη συλλογή Τύπου 351 ερευνητές. Στο Φωτογραφικό Αρχείο εξυπηρετήθηκαν 107 ερευνητές, κυρίως για εκδόσεις, μελέτες και ντοκιμαντέρ.

Εκτός από τις ποικίλες μορφές έρευνας, η επαφή του ευρύτερου κοινού με τις συλλογές του ΕΛΙΑ επιτυγχάνεται με πολλούς τρόπους. Κυκλοφόρησαν τέσσερις νέοι τίτλοι της σειράς ΑΦΕΛΙΑ με υλικό του Φωτογραφικού Αρχείου, ενώ συνεχίστηκε η συμμετοχή μας στο πρόγραμμα του ΚΕΑΕ «Η Ελληνική Επανάσταση του 1821: Ψηφιακό αρχείο». Επιπλέον πραγματοποιήθηκαν οι εκθέσεις: «Το ξεχασμένο Μέτωπο και η Ελληνική εμπειρία / The forgotten Front and the Greek experience, 1915-1919», η έκθεση-αφιέρωμα στον Σέρο Αμπραχαμίαν στη Θεσσαλονίκη, και η έκθεση «Αλέξης Σολομός. Γραμμές και σχέδια», στην Αθήνα. Τέλος, η ιστοσελίδα του ΕΛΙΑ, το blog του Φωτογραφικού Αρχείου και το blog του ΕΛΙΑ Θεσσαλονίκης σημειώνουν μεγάλη επισκεψιμότητα, ενώ κάθε Δευτέρα η Συλλογή Τύπου παρουσιάζεται σε ζωντανή εκπομπή του ραδιοσταθμού Αθήνα 9,84.

Το ΕΛΙΑ συνεργάζεται με ομοειδείς φορείς και εκπαιδευτικά ιδρύματα από την Αθήνα, την επαρχία και το εξωτερικό για την ανταλλαγή ψηφιοποιημένου υλικού και διπλών εντύπων, για την καλύτερη αξιοποίηση και πρόσβαση στο υλικό, καθώς και για την υποδοχή και απασχόληση τελειόφοιτων, στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης.

Κληροδότημα «ΑΛ. ΜΙΝΩΤΗ ΕΙΣ ΜΝΗΜΗΝ ΚΑΤΙΝΑΣ ΠΑΞΙΝΟΥ»

Το ΜΙΕΤ, ως διαχειριστής του αυτοτελούς κεφαλαίου με την επωνυμία Κληροδότημα Αλ. Μινωτή εις μνήμην Κατίνας Παξινού, χορήγησε για το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019 μία υποτροφία για σπουδές στο εξωτερικό.

Μουσείο και Αρχείο 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 τα εκθέματα του Μουσείου και την καλλιτεχνική πορεία των δύο πρωταγωνιστών.



Σεμινάρια – Μαθήματα

Συνεχίστηκαν τα μαθήματα και των τριών κύκλων της Ελληνικής Παλαιογραφίας στην έδρα του Ιστορικού και Παλαιογραφικού Αρχείου. Για το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019 έχουν εγγραφεί διακόσιοι μαθητές. Τον Οκτώβριο του 2017, ύστερα από τις σχετικές εισαγωγικές εξετάσεις, ξεκίνησαν τα μαθήματα του όγδοου κύκλου του διετούς Εργαστηρίου για Επιμελητές Εκδόσεων (2017-2019), στην έδρα του ΜΙΕΤ. Τον Οκτώβριο του 2018 ξεκίνησε το β' έτος των μαθημάτων του Η' Εργαστηρίου, το οποίο θα ολοκληρωθεί στα τέλη του Ιουνίου 2019.

Βραβείο ΜΟΥΛΛΑ

Το ΜΙΕΤ απένειμε το 2018 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. Για το Βραβείο, συνολικά, υποβλήθηκαν 21 εργασίες.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ

Κατά το επισκοπούμενο έτος 2018, το Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας (ΙΑ ΕΤΕ) ανέπτυξε σημαντική δραστηριότητα σε όλους τους τομείς με τους οποίους διαχρονικά ασχολείται. Με έμφαση σε δραστηριότητες εξωστρεφείς, διοργάνωσε έξι εκθέσεις, δύο από τις οποίες ήταν αφιερωμένες σε ιωβηλαία που σχετίζονται με την Τράπεζα και την παραδοσιακή *Νύχτα Μουσείων* που γιορτάζει κατ' έτος το Ιστορικό Αρχείο, συμμετέχοντας στη Διεθνή Ημέρα Μουσείων.

Εκθέσεις:

- Το 2018 ξεκίνησε με την έκθεση *100 χρόνια συμμετοχής γυναικών στο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας*, αφιερωμένη σε μια σημαντική επέτειο, όχι μόνο για την Εθνική Τράπεζα, αλλά και ευρύτερα για την κοινωνία. Τη συμπλήρωση εκατό χρόνων από την πρώτη είσοδο γυναικών υπαλλήλων στους κόλπους της Τράπεζας, μιας κίνησης πρωτοποριακής που σηματοδότησε την έναρξη μιας νέας εποχής για τα εγχώρια δεδομένα.



Αποψη των εκθεμάτων της έκθεσης που διοργάνωσε το Ιστορικό Αρχείο με αφορμή την επέτειο των 100 χρόνων από την έναρξη των πρώτων γυναικών υπαλλήλων στο δυναμικό της.

Η αφίσα της έκθεσης «100 χρόνια συμμετοχής γυναικών στο δυναμικό της Εθνικής Τράπεζας, 1916-2017».

100 ΧΡΟΝΙΑ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

1916 — 2017

Εγκαίνια έκθεσης
Πέμπτη 8 Μαρτίου 2018, 18:30

Έκθεση
8-29 Μαρτίου 2018

Μέρες και ώρες επίσκεψης:
Δευτέρα-Τρίτη 10:00-13:00
Τετάρτη-Πέμπτη 17:00-20:00

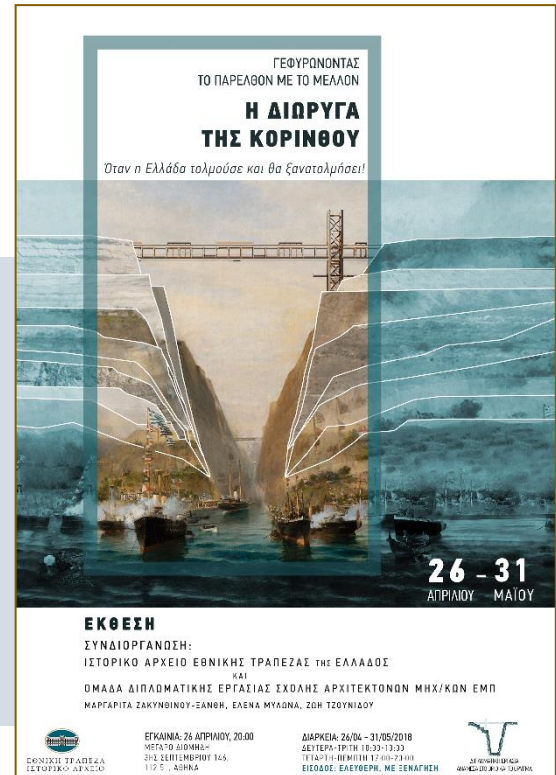
Είσοδος ελεύθερη

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ
3ης Σεπτεμβρίου 146, 112 51 Αθήνα
Τηλ. +30 210 8807804

- Ακολούθησε η έκθεση *Γεφυρώνοντας το παρελθόν με το μέλλον. Η διώρυγα της Κορίνθου*. Η πραγματοποίηση της οποίας έγινε με μεγάλη επιτυχία, προβάλλοντας παράλληλα τη σπουδαιότητα των δεσμών που αναπτύσσονται μεταξύ των ερευνητών, που επωφελούνται από τον πλούτο του Ιστορικού Αρχείου της Εθνικής και του ίδιου του Ιδρύματος, που τους έδωσε αυτή την ευκαιρία. Τρεις φοιτήτριες της Σχολής Αρχιτεκτόνων Μηχανικών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, εργάστηκαν στο ΙΑ ΕΤΕ για τη διπλωματική τους εργασία που αφορούσε τη Διώρυγα της Κορίνθου, στην ολοκλήρωση της κατασκευής της οποίας η Τράπεζα διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο. Η διπλωματική εργασία τους βραβεύτηκε και οι ερευνήτριες κατέθεσαν το πόνημά τους στο Ιστορικό Αρχείο. Αυτό αποτέλεσε και την αφετηρία για τη δημιουργία της έκθεσης, η οποία σε δύο διακριτά μέρη, περιέγραψε το παρελθόν, με τα ιστορικά τεκμήρια της Τράπεζας, που υπομνηματίζουν την ολοκλήρωση του έργου και την έναρξη της λειτουργίας του και το μέλλον, βασισμένο στις εντυπωσιακές μακέτες, τα σχέδια και τις άλλες πολυπληθείς

απεικονίσεις, που παρουσίαζαν κατασκευές, οι οποίες θα προσέθεταν στη διώρυγα, παράλληλα με τη λειτουργικότητά της, τη διάσταση ενός πολιτιστικού και ιστορικού τοπίου.

Η αφίσα της έκθεσης «Γεφυρώνοντας το παρελθόν με το μέλλον. Η Διώρυγα της Κορίνθου» και ψηφιακό αντίγραφο του πίνακα του Κωνσταντίνου Βολανάκη για τα εγκαίνια της διώρυγας (1893) που ανήκει στην Καλλιτεχνική Συλλογή Εθνικής Τράπεζας.



- Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Μάρκετινγκ της Τράπεζας και με τη χρήση αντιγράφων τεκμηρίων του Ιστορικού Αρχείου, διοργανώθηκε έκθεση στο Υποκατάστημα Σερρών της Τράπεζας για να εορτασθεί το ιωβηλαίο των 100 χρόνων λειτουργίας του (1918 – 2018), παρουσία μελών της Διοίκησης της Τράπεζας.



Άποψη της έκθεσης που στήθηκε στο Υποκατάστημα Σερρών για τον εορτασμό των 100 χρόνων λειτουργίας του. Η έκθεση δημιουργήθηκε από αντίγραφα τεκμηρίων που απόκεινται στο ΙΑ ΕΤΕ.

- Το Ιστορικό Αρχείο συνέδραμε την *Ελληνική Ένωση Τραπεζών*, με αρχειακά τεκμήρια και συλλεκτικά αντικείμενα για τη δημιουργία έκθεσης, στην έδρα της Ένωσης, με την ευκαιρία του εορτασμού της συμπλήρωσης 90 χρόνων λειτουργίας της.

Άποψη της έκθεσης για τον εορτασμό των 90 χρόνων από την ίδρυση της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Το ΙΑ ΕΤΕ συνέδραμε με αρχειακά τεκμήρια και συλλεκτικά αντικείμενα.

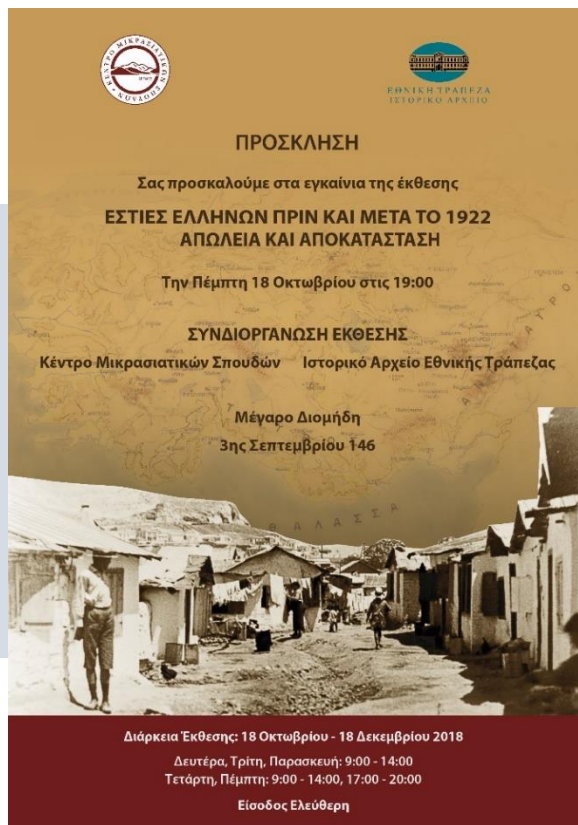


- Επιπλέον, το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας έλαβε μέρος στον εορτασμό της απελευθέρωσης της πρωτεύουσας, μετά το πέρας της Κατοχής από τις δυνάμεις του Άξονα, που διοργανώνεται τα τελευταία χρόνια στις 12 Οκτωβρίου. Στην έκθεση αυτή παρουσιάστηκαν δείγματα της πληρέστερης, ίσως, συλλογής βιβλίων για την Κατοχή που απόκειται στο ΙΑ ΕΤΕ, διανθισμένη με αναπαραγωγές φωτογραφιών και άλλων καλλιτεχνικών έργων διάσημων καλλιτεχνών.



Τίτλοι εκδόσεων στην έκθεση «Η βιβλιοθήκη της Κατοχής και της Αντίστασης στο Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας. Έντυπα τεκμήρια από τη συλλογή Γ. Κ. Διαμαντόπουλου και φωτογραφικά ντοκουμέντα».

- Η εκθεσιακή δραστηριότητα του 2018 ολοκληρώθηκε με την έκθεση *Εστίες Ελλήνων πριν και μετά το 1922. Απώλεια και αποκατάσταση*. Η έκθεση συνδιοργανώθηκε με το *Κέντρο Μικρασιατικών Σπουδών*. Η έκθεση αυτή δύναται να αποτελέσει τον προπομπό σημαντικών εκθεσιακών και άλλων εκδηλώσεων που πρόκειται να διοργανωθούν με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 100 χρόνων από την έλευση ενάμιση εκατομμυρίου συμπατριωτών μας, από τις πατρογονικές εστίες τους της τότε Οθωμανικής Αυτοκρατορίας. Στόχος των εκδηλώσεων που σχεδιάζονται είναι, να υπομνηματιστούν στις νέες γενιές τα ιστορικά γεγονότα που, μέσα από μια καταστροφή, συνέβαλαν στη δημιουργία μιας νέας Ελλάδας και ταυτόχρονα να τιμηθούν οι πρωτοβουλίες και οι Οργανισμοί που διαφύλαξαν τη μνήμη αυτής της εποποιΐας.



Η αφίσα της έκθεσης «Εστίες Ελλήνων πριν και μετά το 1922. Απώλεια και αποκατάσταση», η οποία συνδιοργανώθηκε από το Ιστορικό Αρχείο και το Κέντρο Μικρασιατικών Σπουδών και στιγμιότυπο από τα εγκαίνια.

Εκδηλώσεις:

- Όπως κάθε χρόνο, το Μάιο του 2018, το Ιστορικό Αρχείο συμμετείχε στη [Διεθνή Ημέρα Μουσείων](#), με ανοιχτές θύρες από τις έξι το απόγευμα έως τα μεσάνυχτα, για να μπορούν οι προσκεκλημένοι μας, η γειτονιά και κάθε βουλόμενος να επισκεφθεί τις μόνιμες εκθέσεις και να παρακολουθήσει τα έκτακτα προγράμματα που διοργανώνει, τόσο το Ιστορικό Αρχείο, όσο και οι συνδιοργανωτές με τους οποίους συνεργάζεται, κοινωνικοί φορείς, καλλιτέχνες και άλλοι. Το επισκοπούμενο έτος, στις εκδηλώσεις, συμμετείχαν οι συνδιοργανώτριες της έκθεσης για τη διώρυγα της Κορίνθου, με ξεναγήσεις στην έκθεση και προβολές βίντεο καθώς και το Θεραπευτικό Πρόγραμμα ΚΕΘΕΑ – Διάβαση, με έκθεση χαρακτηριστικής και μουσικοχορευτικής παράστασης.

Η αφίσα για τις εκδηλώσεις της Νύχτας Μουσείων 2018



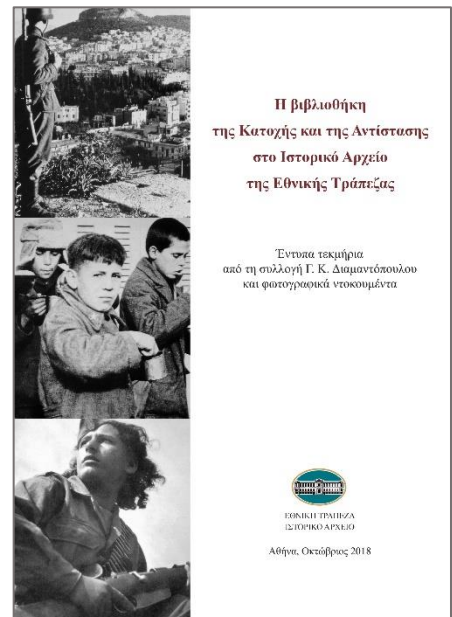
- Συμμετέχοντας, στις 7 Ιουνίου 2018, στην [Παγκόσμια Ημέρα Αρχείων](#) και σε συνεργασία με το Τμήμα Συντήρησης Χαρτιού των ΤΕΙ Αθηνών, με το οποίο το ΙΑ ΕΤΕ συνδέεται με μία πολύχρονη συνεργασία παροχής τεχνογνωσίας σε πολλούς από τους σπουδαστές του, που πραγματοποιούν την εξάμηνη πρακτική τους άσκηση στο Ιστορικό Αρχείο, συνδιοργανώθηκε Ημερίδα με θέμα [Αντίγραφα Αλληλογραφίας. Ανεξερεύνητη Πηγή Γνώσης και Πολιτισμού](#). Σε αυτή συμμετείχαν ως εισηγητές καθηγητές των ΤΕΙ, συντηρητές από τα Γενικά Αρχεία του Κράτους και το Υπουργείο Πολιτισμού και συντηρήτριες του ΙΑ ΕΤΕ. Την εν λόγω ημερίδα παρακολούθησε πλήθος συντηρητών από διάφορους οργανισμούς.

Εκδόσεις και δημοσιεύσεις:

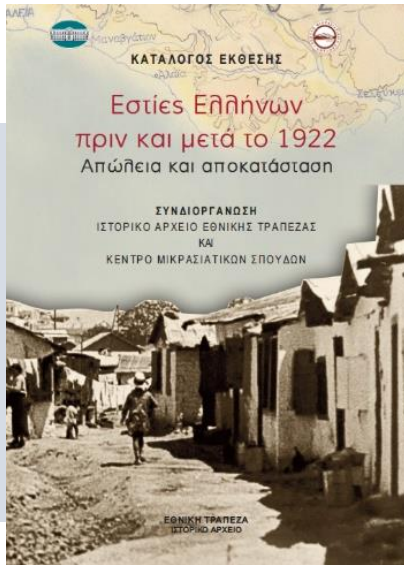
- Σημαντικό σταθμό κατά το έτος 2018 αποτέλεσε ο Κατάλογος, 80 σελίδων, της έκθεσης *Γεφυρώνοντας το παρελθόν με το μέλλον. Η διώρυγα της Κορίνθου*, στον οποίο περιλαμβάνονται ιστορικά και περιγραφικά κείμενα, καθώς και πλήθος εικόνων των εγγράφων, διαταγμάτων, εκδόσεων, σχεδίων, μετοχών και ομολόγων, φωτογραφιών τεκμηρίων και συλλεκτικών ειδών, σχετικών με το πρώτο σκέλος της έκθεσης που αφορά στην κατασκευή της διώρυγας. Στον κατάλογο υπάρχουν, επίσης, επεξηγηματικά κείμενα και φωτογραφίες των εντυπωσιακών και μεγάλων διαστάσεων μακετών, τεχνικών σχεδίων, διαγραμμάτων και καλλιτεχνικών απεικονίσεων από το δεύτερο σκέλος, της πρότασης δημιουργίας πολιτιστικού και ιστορικού τοποσμήμου.



- Εικοσασέλιδο φυλλάδιο, το οποίο πλαισίωσε τον εορτασμό της *επετείου των 100 χρόνων του Υποκαταστήματος Σερρών*. Στο φυλλάδιο συμπεριλήφθηκαν αναφορές για τη θέση της Ελλάδος μετά τον Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο, τη θέση της Εθνικής Τράπεζας την ίδια εποχή, που επέτρεψαν την εγκατάσταση του υποκαταστήματος Σερρών, στην κατασκευή του κτηρίου του υποκαταστήματος, με ιδιαίτερη αναφορά στο μηχανικό της Εθνικής Τράπεζας, που ανέλαβε το έργο, τον Ιωάννη Ισηγόνη, καθώς και πανόραμα ιστορικών φωτογραφικών τεκμηρίων της πόλης των Σερρών.

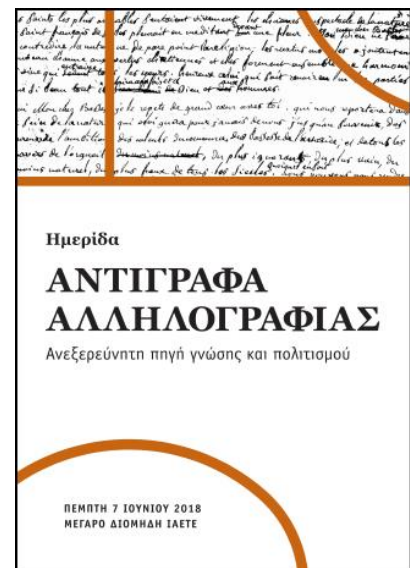


- Κατάλογος της έκθεσης *Η βιβλιοθήκη της Κατοχής και της Αντίστασης στο Ιστορικό Αρχείο της Εθνικής Τράπεζας*, με κατατοπιστικά κείμενα και σχετικά φωτογραφικά δείγματα εξωφύλλων εκδόσεων, για όλες τις ενότητες που διαρθρώνουν την έκθεση: Η συγκρότηση της συλλογής των άνω των 1.000 τόμων από τον Γ. Κ. Διαμαντόπουλο, το εύρος των συγγραφικών συμβολών, η Κατοχή στην Αθήνα και η Αντίσταση στα βουνά, μέσα από φωτογραφικές απεικονίσεις εικαστικών έργων και φωτογραφικών τεκμηρίων εποχής.



- Κατάλογος 90 σελίδων της έκθεσης *Εστίες Ελλήνων πριν και μετά το 1922. Απώλεια και αποκατάσταση*. Στον κατάλογο γίνεται αναφορά στις θεματικές της έκθεσης: Ο Ελληνισμός στη Μικρά Ασία. Περικλής Φωτιάδης. Σμύρνη. Καππαδοκία. Πόντος. Η δράση της Εθνικής Τράπεζας στη Μεγάλη Ελλάδα. Οι τελευταίες στιγμές της Εθνικής Τράπεζας στη Μικρά Ασία. Χρονολόγιο. Η ελληνοτουρκική σύμβαση ανταλλαγής των πληθυσμών. Η συνδρομή της Εθνικής Τράπεζας στην αποκατάσταση των προσφύγων. Το εθνικό προσφυγικό δάνειο 7% του 1924, £12.300.000. Η σύμβαση του 1925 με το ελληνικό δημόσιο. Η παροχή των αποζημιώσεων από την Εθνική Τράπεζα. Πρόσφυγες από το Λιβύσι. Κέντρο Μικρασιατικών Σπουδών και Μουσικό Λαογραφικό Αρχείο. Ο κατάλογος περιλαμβάνει, ακόμη, πλήθος εικόνων από τα εκθέματα.

- Πρόγραμμα Ημερίδας, *Αντίγραφα Αλληλογραφίας. Ανεξερεύνητη Πηγή Γνώσης και Πολιτισμού*, με τις περιλήψεις των εισηγήσεων. Τα αντίγραφα αλληλογραφίας ήταν μία τεχνική του δεύτερου μισού του 19ου αιώνα για την παραγωγή αντιγράφων από επιστολές που είχαν γραφτεί με ειδική μελάνη ονομαζόμενη *μεταλλογαλλική*. Στην Εθνική Τράπεζα, μετά τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της, κατά τα οποία οι «κόπιες» τηρούντο δι' αντιγραφής, εισήχθη η μέθοδος αυτή δημιουργίας αντιγράφων. Η συντήρησή τους σήμερα -και συχνά η ανάγνωσή τους- αποτελεί σημαντικό πεδίο έρευνας.
- Εντός του 2018 ολοκληρώθηκε, επίσης, η φιλολογική επιμέλεια και οι διορθώσεις των τυπογραφικών δοκιμών του ιστορικού χρονολογίου τρίτης γενιάς, *Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, 1841-2016*, το οποίο βρίσκεται υπό έκδοση.



Διαχείριση Αρχείων

Ταξινόμησεις

- Το Ιστορικό Αρχείο, σε συνεργασία με τον Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, ολοκλήρωσε τη φυσική ταξινόμηση 38.062 αρχιτεκτονικών και τεχνικών σχεδίων, που απόκεινται στο κτήριο της οδού Επιδάμνου και καλύπτουν τη χρονική περίοδο από 1890 έως 2000. Τα σχέδια αυτά, συμπληρούμενα με όσα από καιρό είναι καταχωρημένα στο ηλεκτρονικό σύστημα ιστορικών και αρχειακών δεδομένων, και απόκεινται στο κτήριο της οδού Γ' Σεπτεμβρίου, αποτελούν πλέον το πλήρες corpus 42.272 σχεδίων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας. Η εν λόγω ταξινόμηση περιλαμβάνει σχέδια αρχιτεκτονικά, ηλεκτρομηχανολογικά, τοπογραφικά διαγράμματα, πινακίδες ρυμοτομικών σχεδίων και χάρτες. Παράλληλα έγινε η φυσική ταξινόμηση 1.448 φακέλων, της περιόδου 1970 έως 2000, που αφορούν σε αναθέσεις έργων, δελτία καταστημάτων του τομέα μελετών, έργα επαρχίας, διαγωνισμούς, αναθέσεις μελέτης, τεχνικά φυλλάδια, έντυπα, φωτογραφίες και ποικίλο υλικό.

- Κατά το τρέχον έτος ταξινομήθηκαν 4.195 φάκελοι με αρχειακό υλικό των Νομικών Υπηρεσιών και της Διεύθυνσης Γραμματείας της Τράπεζας.



Σχεδιοθήκες του Τομέα Τεχνικών Υπηρεσιών και αρχιτεκτονικά σχέδια κτηρίων Διοίκησης και Καταστημάτων, στο κτήριο του Ιστορικού Αρχείου στην οδό Επιδάμνου.

Ψηφιοποιήσεις

- Το 2018 έγινε η ψηφιοποίηση 9.000 εγγράφων της Διεύθυνσης Κτημάτων εξ Ανταλλαγής (1926 -1932).
- Ψηφιοποίηση 20.922 σελίδων αρχείου οικογένειας Ζαΐμη.

Νέες Προσκτήσεις

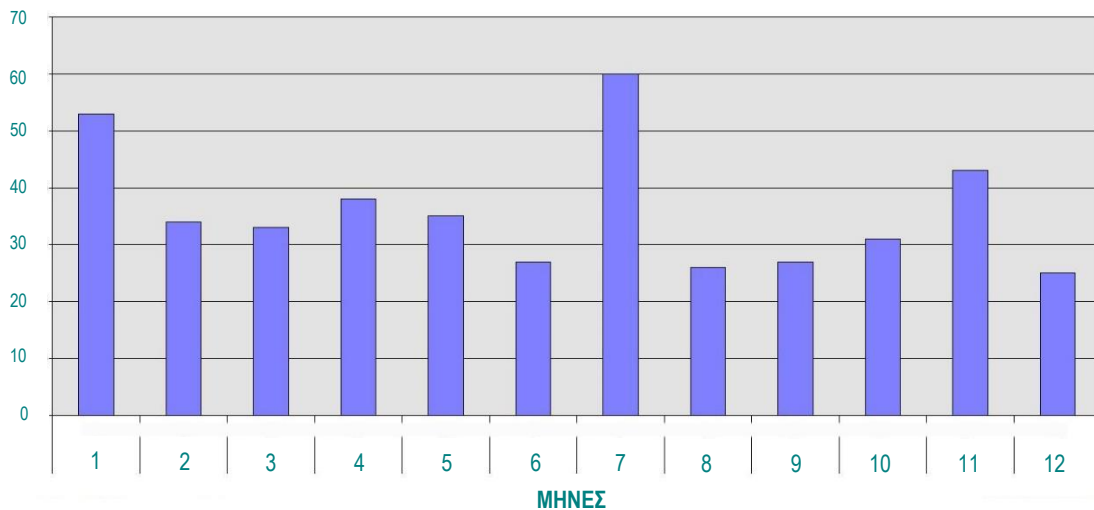
Το Ιστορικό Αρχείο κατά το 2018 εμπλουτίστηκε με τις ακόλουθες νέες προσκτήσεις:

- Ο Τομέας Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας, μας παρέδωσε 15 σχεδιοθήκες με σχέδια κτηρίων της Εθνικής Τράπεζας που συμπλήρωσαν τις ήδη υπάρχουσες.
- Οι απόγονοι του διάσημου μηχανικού, Ιωάννη Ισηγόνη, ο οποίος εργάστηκε στη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Τράπεζας από το 1924 μέχρι το 1969, οι οποίοι έχουν ήδη καταθέσει μεγάλο τμήμα του προσωπικού αρχείου του πατέρα τους στο Ιστορικό Αρχείο, προσέφεραν και νέο αρχειακό υλικό, το οποίο περιλαμβάνει πίνακες, διαφάνειες, φωτογραφίες, καθώς και τους ελέγχους προόδου του πατέρα τους στη σχολή Μηχανικών του Πανεπιστημίου της Λωζάννης.
- Η Κυρία Μαίρη Λέκκα-Χρυσίνη, δικηγόρος της Τράπεζας, προσέθεσε **νέα τεκμήρια** στο κατατεθειμένο στο Αρχείο του ΙΑ ΕΤΕ **προσωπικό** αρχείο του πατέρα της. Το αρχείο αυτό εμπεριέχει **έγγραφα** που αφορούν στην Κατοχή και στον Εμφύλιο πόλεμο.
- Ο Κύριος Πέτρος Φρονίστας, πρώην Διευθυντής της Τράπεζας, προσέφερε στη βιβλιοθήκη μας την πλήρη σειρά του περιοδικού Αντί των ετών 1974-1994.

Εξυπηρέτηση Ερευνητών

Κατά το 2018 επισκεφθήκαν και εργάστηκαν στο Ιστορικό Αρχείο 432 ερευνητές.

ΠΛΗΘΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ (2018)



Οι τρεις αρχειακές σειρές με την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα ήταν οι εξής: *Η Βιομηχανική Πίστη*, το *Δικαστικό* και η *Διεύθυνση Διαχείρισεως Κτημάτων εξ Ανταλλαγής*.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Κατά το έτος 2018, προετοιμάστηκαν δύο εκπαιδευτικά προγράμματα, ειδικά για τους μαθητές οι οποίοι θα επισκέπτονταν τις δύο εκθέσεις *Γεφυρώνοντας το παρελθόν με το μέλλον. Η Διώρυγα της Κορίνθου*, και *Εστίες Ελλήνων πριν και μετά το 1922. Απώλεια και αποκατάσταση*. Τα προγράμματα αυτά παρακολούθησαν 22 σχολεία που αριθμούσαν 551 μαθητές.



Στιγμιότυπα από την επίσκεψη μαθητών στην έκθεση του Ιστορικού Αρχείου «Εστίες Ελλήνων πριν και μετά το 1922. Απώλεια και αποκατάσταση».

Πρόγραμμα Internship

Το Ιστορικό Αρχείο συμμετείχε στο πρόγραμμα Internship “i-work@nbg 2017”, που εφάρμοσε η Εθνική Τράπεζα.

Τεχνολογικός Εξοπλισμός

Η Τράπεζα ανανέωσε τον τεχνολογικό εξοπλισμό μικροφωτογράφισης και ψηφιοποίησης του Αρχείου, με μηχανήματα τρίτης γενιάς E - Image Data Scan Pro 3000.

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 ευρύ δίκτυο Καταστημάτων και ATMs.

	ΕΛΛΑΔΑ	ΡΟΥΜΑΝΙΑ	ΒΟΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΚΥΠΡΟΣ	ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΛΟΙΠΕΣ *	ΣΥΝΟΛΟ 2018
Αριθμός Καταστημάτων	460	106	65	9	17	4	661
ATMs	1.467	115	157	12	22	-	1.773

* Λοιπές: 1 θυγατρική Τράπεζα στη Μάλτα (δεν έχει Καταστήματα), 1 Κατάστημα στην Κύπρο, 1 Κατάστημα στο Λονδίνο και 1 Γραφείο Αντιπροσωπείας στη Μελβούρνη Αυστραλίας.

Ο Όμιλος Τραπεζών της Εθνικής Τράπεζας επιδεικνύει σειρά δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς. Στη συνέχεια παρουσιάζονται, ενδεικτικά, οι σημαντικότερες κοινωνικές δράσεις ανά χώρα.

ΡΟΥΜΑΝΙΑ – BANCA ROMANEASCA



Η Banca Romaneasca (BR) ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 1992, ενώ από τον Οκτώβριο του 2003 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Η Banca Romaneasca κατά το 2018, στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της, επικέντρωσε τις δράσεις της στην υποστήριξη πολιτιστικών πρωτοβουλιών. Η BR διαχρονικά στηρίζει προγράμματα που στοχεύουν στη διατήρηση των πολιτιστικών αξιών, ενώ τα τελευταία χρόνια ήρθε πολύ κοντά με την Ελληνική Κοινότητα και με θεσμικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία (Ελληνορουμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο, Ελληνική Πρεσβεία). Στο πλαίσιο αυτό, η BR συνέβαλε στη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελληνικής Κοινότητας, έχοντας ως στόχο τη διάδοση της ελληνικής παράδοσης και του πολιτισμού στη Ρουμανία.

ΒΟΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ – STOPANSKA BANKA



STOPANSKA BANKA AD - SKOPJE
member of NBG group

Η Stopanska Banka (SB) ιδρύθηκε το 1944 και από το 2000 ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας. Είναι μια από τις πρώτες εταιρείες της Βόρειας Μακεδονίας που έχουν ενταχθεί στην Πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών Global Compact και διαχρονικά διαδραματίζει ηγετικό ρόλο στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας, έχοντας αναπτύξει μια στρατηγική προσφοράς στην τοπική κοινωνία.

Η SB συνέχισε και κατά το 2018 να προωθεί πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από την υποστήριξη έργων και δράσεων με ευρύτερη θετική επίδραση, τόσο στην οικονομία, όσο και την κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα εστίασε στην προώθηση των πρωτοβουλιών εκείνων που στηρίζει αποκλειστικά και οι οποίες έχουν αναγνωριστεί ως σημαντικές από το κοινωνικό σύνολο. Εκτός από χορηγίες και δωρεές, η Stopanska Banka συμμετέχει και σε διάφορες εκστρατείες επικοινωνίας για την προβολή κοινωνικών θεμάτων, όπως: χρηματοοικονομικών, ατμοσφαιρική ρύπανση κ.ά.

Οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που υλοποίησε η SB κατά το 2018 ήταν οι ακόλουθες:

- **«VOZI PRAVO, VOZI ZDRAVO Vol. 4» («Οδήγησε Σωστά, Οδήγησε Υγιεινά, Έκδοση 4»):** Αυτή η δράση εγκαινιάστηκε το 2015 και έχει στόχο την καλλιέργεια ποδηλατικής κουλτούρας και την προώθηση ενός υγιεινού τρόπου ζωής, τόσο στην πόλη, όσο και στην εξοχή. Εξαιτίας της θετικής ανταπόκρισης του κοινού συνεχίστηκε και το 2018 (έκδοση: 4^η). Στη φετινή διοργάνωση, συμμετείχαν περίπου 5.000 άτομα και πολλές εταιρείες, διαμορφώνοντας τη γραμμή τερματισμού σε έναν χώρο πικ-νικ.



- **«SONUVAME. MENUVAME» («Ονειρευόμαστε. Αλλάζουμε»):** Ανθρωπιστική εκδήλωση για παιδιά με αναπηρία: Πρόκειται για μια πολύ ιδιαίτερη και σημαντική δράση ΕΚΕ, που η SB υλοποιεί κατ' αποκλειστικότητα. Με τη δράση αυτή δίνεται έμφαση στα πλεονεκτήματα που απορρέουν από τη διαφορετικότητα και δίδεται η δυνατότητα ίσων ευκαιριών για όλους. Η δράση αποκτά ιδιαίτερη αξία, καθώς τα ίδια τα παιδιά συμμετείχαν ενεργά στην οργάνωση και στην υλοποίηση της μοναδικής αυτής εκδήλωσης. Η τρίτη διοργάνωση αυτής της δράσης, διήρκεσε δύο ημέρες, με πέντε παραστάσεις για το κοινό. Μια από τις παραστάσεις προβλήθηκε αρκετές φορές στη δημόσια τηλεόραση της χώρας. Στο επίκεντρο της δράσης βρέθηκε το δημοφιλέστερο παιδικό μουσικοθεατρικό σόου της χώρας για ηλικίες άνω των πέντε ετών, το οποίο ενσωμάτωσε στην παράσταση, ως ενεργούς συντελεστές, παιδιά από διάφορα Ιδρύματα. Το κόστος της εκδήλωσης καλύφθηκε μέσω δωρεάς της SB.



- **Διαγωνισμός «Microsoft Specialist 2018»:** Πρόκειται για διαγωνισμό προεπιλογής των υποψηφίων για τον Παγκόσμιο Διαγωνισμό «Microsoft Specialist 2018». Τα εθνικά προκριματικά για τον διαγωνισμό φιλοξενήθηκαν για τρίτη φορά στις εγκαταστάσεις i-bank της SB. Σε όλους τους συμμετέχοντες - φιναλίστ δόθηκε από την Τράπεζα



λογαριασμός συναλλαγών, που περιείχε ένα συμβολικό ποσό, ενώ ο νικητής του διαγωνισμού έλαβε οικονομική στήριξη, προκειμένου να ταξιδέψει στον τελικό της διοργάνωσης, που διεξήχθη τον Αύγουστο του 2018 στο Ορλάντο, στη Φλόριντα των ΗΠΑ.

- Χορηγός του **«Θερινού Φεστιβάλ Ohrid 2018»:** Η SB στηρίζει παραδοσιακά μέσω χορηγίας το «Θερινό Φεστιβάλ Ohrid», που αποτελεί μια από τις παλαιότερες και δημοφιλέστερες πολιτιστικές εκδηλώσεις στη χώρα και στο οποίο συμμετέχουν πολλοί επώνυμοι ξένοι καλλιτέχνες. Το 2018, ως κύριος χορηγός, η Stopanska Banka έδωσε το παρόν στην πρεμιέρα, αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια των εκδηλώσεων τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2018.
- Γενικός Χορηγός του **Καρναβαλιού της Strumica:** Λόγω της μακράς παράδοσης του καρναβαλιού της, η Strumica αποτελεί 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 του έτους 2018 πραγματοποιήθηκαν κατά τον Φεβρουάριο μήνα. Η SB στηρίζει παραδοσιακά το καρναβάλι, επιδεικνύοντας σεβασμό στην παράδοση και την τοπική κοινωνία.





- **Χορηγός του D – Festival:** Πρόκειται για ένα τριήμερο μουσικό φεστιβάλ, που διοργανώθηκε στην πόλη Dojran από τις 08 – 10 Ιουλίου 2018. Το D – Festival δεν είναι ένα απλό μουσικό φεστιβάλ, αλλά μια εκδήλωση που φιλοδοξεί να μεταδώσει ένα ηχηρό μήνυμα και να αποτελέσει κίνημα υπέρ των θετικών κοινωνικών αλλαγών, μέσω της δημιουργικής βιομηχανίας και κορυφαίων παγκόσμιων κινημάτων τέχνης.

- **«NASA Kids Space Challenge 2018»:** Η SB φιλοξένησε στις εγκαταστάσεις i-bank το διαγωνισμό της NASA για παιδιά, που αποτελεί τη μακροβιότερη δράση στα Βαλκάνια, στον τομέα αυτό. Οι νικητές του διαγωνισμού έχουν την ευκαιρία να παρουσιάσουν τις καινοτόμες ιδέες τους σε εταιρίες, διεθνώς.



- Άλλες δράσεις Κοινωνικής Υπευθυνότητας της SB:
 - ✓ Χορηγική στήριξη του Τμήματος Οικονομικών - Βόρειας Μακεδονίας
 - ✓ Ετήσια Χορηγία της Όπερας και του Μπαλέτου της Βόρειας Μακεδονίας
 - ✓ Ετήσια Χορηγία του Βόρειο – Δυτικού Εμπορικού Επιμελητηρίου
 - ✓ Χορηγία στο τουρνουά μπάσκετ FICBALL
 - ✓ Λεωφορείο TOPSI: Εκστρατεία κατά τη διάρκεια των πιο ρυπογόνων μηνών του χρόνου υπέρ της χρήσης των δημόσιων μέσων μεταφοράς, αντί των ιδιωτικών οχημάτων
 - ✓ Διεθνής Εβδομάδα Χρήματος και Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης: Συμμετέχοντας σε ένα παγκόσμιο κίνημα, η SB χρησιμοποιεί το δίκτυό της για να προωθήσει την εκπαίδευση σε χρηματοοικονομικά θέματα στους νέους, μέσω προβολών και παρουσιάσεων στο κεντρικό της Κατάστημα

ΚΥΠΡΟΣ – ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ)

Η Εθνική Τράπεζα έχει παρουσία στην Κύπρο από το 1910.

Από την περίοδο της Αγγλοκρατίας μέχρι και τα χρόνια μετά την Ανεξαρτησία της Κυπριακής Δημοκρατίας, η Τράπεζα διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στηρίζοντας την κοινωνία, τον πολιτισμό και την τοπική οικονομία, ενισχύοντας τους δεσμούς μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου και συνεισφέροντας στην ανάπτυξη ενός ισχυρού τραπεζικού τομέα στο Νησί.



**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ)**

Η Εθνική Τράπεζα άρχισε να λειτουργεί στην Κύπρο ως «Τράπεζα Αθηνών» με ένα κατάστημα στη Λεμεσό. Σταδιακά επεκτάθηκε σε όλες τις πόλεις του Νησιού. Το 1953 συγχωνεύτηκε με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος. Την περίοδο που ακολούθησε, η Τράπεζα συνέχισε την ανάπτυξη της στηρίζοντας τις δραστηριότητες πολλών σημαντικών επιχειρήσεων και εταιρειών. Το 1972, το δίκτυο καταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας κατείχε τη δεύτερη θέση μεταξύ των τραπεζών στην Κύπρο.

Σταθμό στην πορεία της Εθνικής Τράπεζας αποτέλεσε το έτος 1994, όταν το δίκτυο καταστημάτων της μετατράπηκε σε ανεξάρτητη κυπριακή τραπεζική εταιρεία με την ίδρυση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου) Ltd.

Σήμερα, η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) είναι μια διεθνής Τράπεζα, η οποία προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων, των ιδιωτών και των θεσμικών πελατών. Απολαμβάνει προνόμια και πλεονεκτήματα ως μέλος του Ομίλου, όπως η ιστορία του, η εμπειρία, η υποδομή, καθώς και αναγνώριση σε διεθνές επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη της Διεθνούς Τραπεζικής για την εξυπηρέτηση διεθνών πελατών. Προσφέρει επίσης ασφαλιστικές υπηρεσίες μέσω της Εθνικής Ασφαλιστικής Κύπρου, η οποία δραστηριοποιείται στην Κύπρο για περισσότερο από έναν αιώνα.

Η Τράπεζα έχει 250 υπαλλήλους και δίκτυο εννέα καταστημάτων με παρουσία σε όλο το Νησί. Το 2011 ίδρυσε το Γραφείο Αντιπροσωπείας Μόσχας στη Ρωσία. Τα Γραφεία Διοίκησης της Τράπεζας βρίσκονται σε ένα ιστορικό αναπαλαιωμένο κτήριο στη Λεωφόρο Μακαρίου στη Λευκωσία.

Θέτοντας την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ως αναπόσπαστο και βασικό στοιχείο του στρατηγικού της σχεδιασμού, η Εθνική Τράπεζα 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, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και εφαρμόζοντας κατά το 2018, σειρά κοινωνικών προσφορών, συμβάλλοντας έτσι στην πρόοδο και την ευημερία της κοινωνίας. Αναλυτικότερα:

- ✓ Συμμετείχε στην προσπάθεια του προγράμματος act4Greece, το οποίο πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, διενεργώντας έρανο σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί Διενέργειας Εράνων Νόμου της Κυπριακής Δημοκρατίας, υπέρ των πληγέντων της πυρκαγιάς στην Αττική.
- ✓ Χορήγησε τον Διαγωνισμό Μαθητικού Δοκιμίου της Ελληνικής Πρεσβείας.
- ✓ Προέβη σε χρηματικές εισφορές προς τον Παγκύπριο Αντιλευχαιμικό Σύνδεσμο «ΖΩΗ», τον Σύνδεσμο Καρδιοπαθών, τον Παγκύπριο Σύνδεσμο Καρκινοπαθών και Φίλων, τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό, τον Παγκύπριο Αντιναρκωτικό Σύνδεσμο, τους Συνδέσμους Αγωνιστών ΕΟΚΑ 1955 – 1959, που αποσκοπούν στην στήριξη του Μελάθρου Αγωνιστών ΕΟΚΑ καθώς και την UNICEF.
- ✓ Ενίσχυσε οικονομικά την προσπάθεια ανέγερσης Εξωκλησίου αφιερωμένου στο Γενέθλιο του Τιμίου Προδρόμου.
- ✓ Διοργάνωσε Αιμοδοσία μεταξύ του προσωπικού της, προωθώντας έτσι την εθελοντική προσφορά προς τον συνάνθρωπο.
- ✓ 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.
- ✓ Συμμετείχε ως Χορηγός στις εκδηλώσεις – καλοκαιρινές συναντήσεις του Φιλανθρωπικού Οργανισμού «Μικροί Εθελοντές» με απώτερο σκοπό τη συλλογή χρημάτων για τη στήριξη οικογενειών με παιδιά που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.
- ✓ Χορήγησε το 1ο Διεθνές Συμπόσιο για κινητικές διαταραχές λόγου και επικοινωνίας, το οποίο διοργανώθηκε σε συνεργασία με τον Σύλλογο Εγγεγραμμένων Λογοπαθολόγων Κύπρου.

- ✓ Χορήγησε την προσπάθεια ομάδας μαθητών στην δημιουργία καινοτόμου μηχανήματος καταγραφής των παλμών της καρδιάς και των συμπτωμάτων καρδιακών παθήσεων με σκοπό την πρόληψή τους.
- ✓ Χορήγησε το 6^ο Κυπριακό Τραπεζικό Συνέδριο (6th Cyprus Banking Forum) καθώς και Συνέδριο με θέμα «The Future of Democracy», στο οποίο συμμετείχε ως ομιλήτρια η κα Λ. Κατσέλη, Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Τράπεζας (Κύπρου).
- ✓ Χορήγησε τον Πνευματικό Όμιλο «Εθνικός» Δευτεράς, για την παροχή βοήθειας και στήριξης σε παιδιά που αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα.

ΑΙΓΥΠΤΟΣ – NBG EGYPT

Η NBG Egypt διαθέτει 17 Καταστήματα. Και κατά το έτος 2018, η εν λόγω Τράπεζα συνέχισε τα προγράμματα και τις δράσεις κοινωνικής προσφοράς με μεγάλη ευαισθησία και σε εναρμόνιση με τους επιχειρηματικούς της στόχους.

Η NBG Egypt, μέσα από τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, βρίσκεται πάντα δίπλα στην Ελληνική Κοινότητα της Αιγύπτου και προσφέρει σημαντική στήριξη σε φορείς ή Οργανισμούς της. Οι σημαντικότερες δράσεις της για το 2018 ήταν:

- Χορηγία στο «Εξαίρετο Τάγμα της Βρετανικής Αυτοκρατορίας» (Commander of the Most Excellent Order of the British Empire – CBE). Η NBG Egypt συνεισέφερε στην κυβερνητική πρωτοβουλία «Μειώνοντας τη λίστα αναμονής ασθενών», που πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2018.
- Χορηγική στήριξη της Ελληνικής Ορθόδοξης Εκκλησίας των Αρχαγγέλων: Η Τράπεζα στήριξε ως Χρυσός Χορηγός την Ελληνική Ορθόδοξη Εκκλησία των Αρχαγγέλων για τη διοργάνωση του «Φεστιβάλ Νεολαίας Kermes».
- Χορηγική ενίσχυση του Φιλανθρωπικού Σωματείου Ελληνίδων Κυριών Ηλιουπόλεως «Μαρία η Αιγυπτία» για τη στήριξη των δράσεών του.



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 συνεχή προώθηση ενός ανοιχτού 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 ξεκίνησε 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 1/1/2018 - 31/12/2018 και αποτελεί την 12η κατά σειρά έκδοση.

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 2018 αφορά στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα. Η Έκθεση δεν περιλαμβάνει δραστηριότητες θυγατρικών εταιρειών, άλλων ιδρυμάτων της Εθνικής Τράπεζας, προμηθευτών, ή εν γένει άλλες δραστηριότητες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο κοινοπραξιών με τρίτους. Τα οικονομικά μεγέθη της Τράπεζας, που περιέχονται σε αντίστοιχα σημεία στα κείμενα, αφορούν στις δραστηριότητες της Εθνικής Τράπεζας στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των Καταστημάτων της Τράπεζας σε Αίγυπτο και Ηνωμένο Βασίλειο. Συνοπτική αναφορά πραγματοποιείται μόνο για 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 παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 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 επηρεάσουν ουσιαστικά τη δυνατότητα σύγκρισης των δεδομένων από έτος σε έτος.

Πηγές Πληροφόρησης

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση έχουν προκύψει βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών καταγραφής 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 - Standards). Η Έκθεση ΕΚΕ καταρτίστηκε σε συμφωνία με τη Βασική Επιλογή των κατευθυντήριων οδηγιών GRI - Standards. 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 ενδιαφερόμενων 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 για το 2018 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 ενδιαφερόμενων 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 οι τρόποι 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 ενδιαφερόμενων μερών της έχει αναπτύξει μία διαδικασία αξιολόγησης της σημαντικότητας των θεμάτων των ενδιαφερόμενων μερών της, βάσει κατάλληλων κριτηρίων που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η αξιολόγηση γίνεται σε ετήσια βάση και στόχος της 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.λπ. Οι πίνακες στις σελίδες 22-36 και 283 παρουσιάζουν μια περίληψη των μεθόδων διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη της Τράπεζας και συμπεριλαμβάνουν τον τύπο και τη συχνότητα διαλόγου, τα θέματα που προέκυψαν και τις δράσεις της Εθνικής Τράπεζας.

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 τον 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 289 - 293. Η επιλογή του ανεξάρτητου φορέα έγινε σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.

Μεθοδολογία

Η Έκθεση ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας για το 2018 έχει συνταχθεί, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές για τις Εκθέσεις ΕΚΕ / Αειφορίας του διεθνούς Οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI - Standards).

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 τον συντονισμό, τον σχεδιασμό και την επιμέλεια της ύλης είχε η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας και του Ομίλου.

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 συναπτόμενη με θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη διεύθυνση:

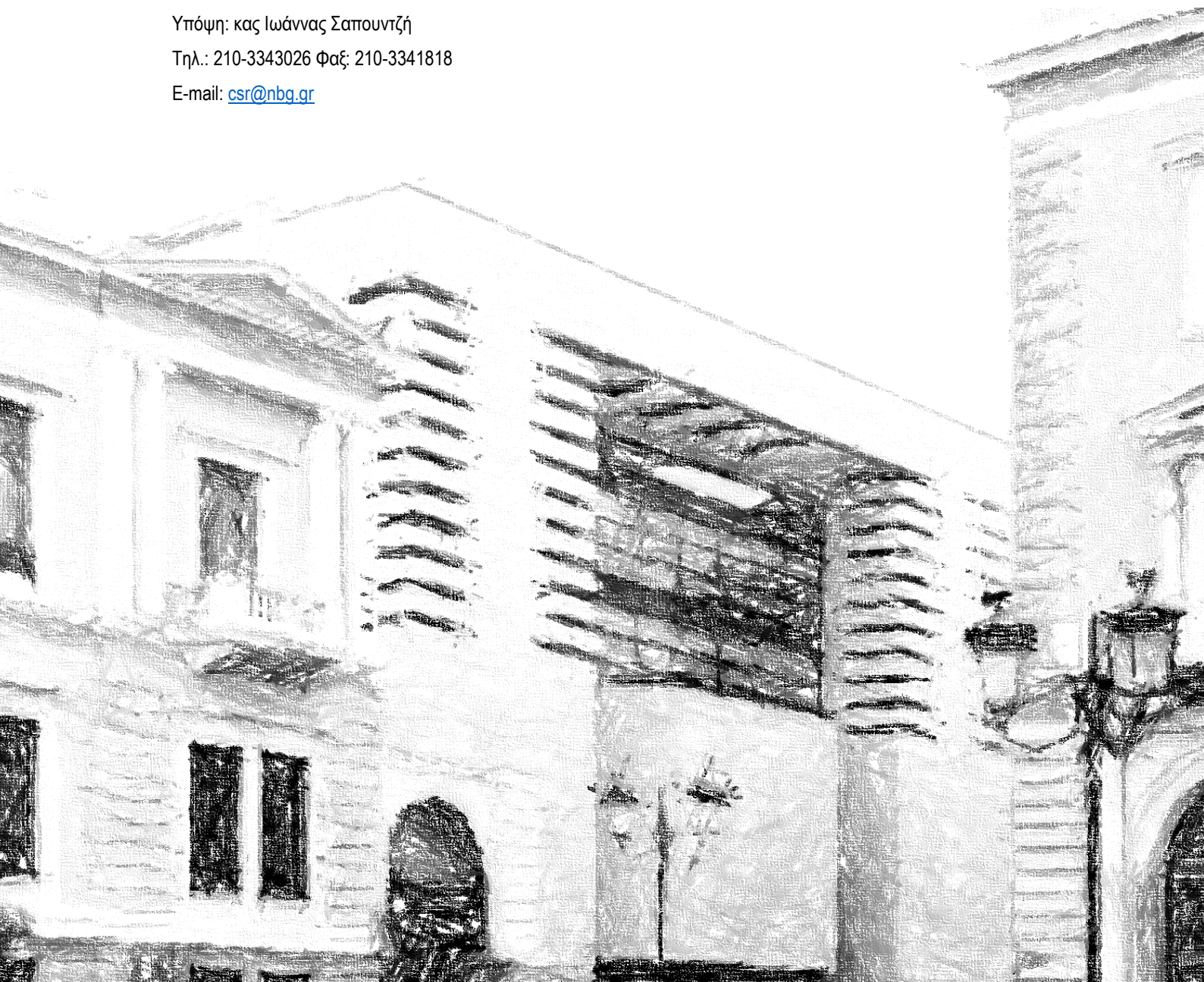
Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
της Τράπεζας και του Ομίλου

Αιόλου 93, 105 51, Αθήνα

Υπόψη: κας Ιωάννας Σαπουντζή

Τηλ.: 210-3343026 Φαξ: 210-3341818

E-mail: csr@nbgr.gr



ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΑ1000 (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 «Δέσμευση και ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας»	Πλήρως
Ουσιαστικότητα	Ορισμός και αξιολόγηση των θεμάτων που είναι σημαντικά για την Εθνική Τράπεζα και τα ενδιαφερόμενα μέρη	«Αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων (Materiality Analysis)»	Πλήρως
Ανταπόκριση	Ανταπόκριση στα βασικά θέματα	«Δέσμευση και ανταπόκριση της Εθνικής Τράπεζας»	Πλήρως

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Σελίδα ή / και URL	Εξωτερική Διασφάλιση	ISO 26000:2010 CLAUSES	Σύνδεση Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης με Δείκτες GRI
GRI 101: Foundation 2018					
Γενικές Δημοσιοποιήσεις - Βασική επιλογή (core)					
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2018	102-1	Επωνυμία	54	289-293	
	102-2	Δραστηριότητες, βασικές μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	88-91	289-293	6.3.9, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.7.3, 6.7.5, 6.7.8, 6.7.9, 6.8.3, 6.8.6, 6.8.7, 7.2
	102-3	Έδρα του Οργανισμού	54	289-293	7.2
	102-4	Περιοχή δραστηριότητας	8	289-293	7.2
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	54	289-293	6.2.3.2, 7.2
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	8	289-293	7.2, 7.3.3
	102-7	Μέγεθος του Οργανισμού	8, 53, 88-91	289-293	7.2
	102-8	Πληροφορίες για τους υπαλλήλους και λοιπούς εργαζόμενους	146-151	289-293	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.5
	102-9	Εφοδιαστική αλυσίδα	130-133	289-293	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6, 6.7.4, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.8, 6.8.9, 7.2, 7.3.1, 7.3.3
	102-10	Σημαντικές αλλαγές στον Οργανισμό ή στην εφοδιαστική του αλυσίδα	54, 280	289-293	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6, 6.7.4, 7.4.3
	102-11	Αρχή ή προσέγγιση της προφύλαξης («precautionary principle»)	209	289-293	6.3.5, 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.7.5, 6.8.8, 7.2, 7.3.1
	102-12	Πρωτοβουλίες τρίτων	12-18	289-293	6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3.3, 7.4.1
	102-13	Συμμετοχές σε Οργανισμούς	12-18	289-293	6.4.5, 7.2
	102-14	Δήλωση Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου	5-6	289-293	7.2, 7.4.2
	102-16	Οι αξίες, οι αρχές, τα πρότυπα και οι κανόνες συμπεριφοράς του Οργανισμού	22, 55-57, 72-79, 139-146	289-293	6.2.3.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8.7.2, 7.3.1, 7.4, 7.6.3, 7.7
	102-18	Δομή Διακυβέρνησης	60-66, 68-72	289-293	6.2
	102-40	Κατάλογος των ομάδων Ενδιαφερόμενων μερών	32-33	289-293	5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-41	Συλλογικές συμβάσεις	204-206	289-293	6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5
	102-42	Αναγνώριση και επιλογή Ενδιαφερόμενων μερών	22-36	289-293	5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-43	Προσέγγιση για διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα μέρη	22-36	289-293	5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-44	Βασικά θέματα και οι προβληματισμοί	34-36	289-293	5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	280-281	289-293	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	33-36, 280-283	289-293	7.5.3, 7.6.2
	102-47	Κατάσταση ουσιαστικών θεμάτων	22-36	289-293	5.2, 5.3, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	280-282	289-293	7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης Απολογισμού	280-282	289-293	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-50	Περίοδος αναφοράς	280	289-293	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου Απολογισμού	280	289-293	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-52	Διάρκεια του κύκλου Απολογισμού	280	289-293	7.2, 7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό	282	289-293	7.6.1, 7.6.2
	102-54	Δήλωση σύνταξης Απολογισμού σύμφωνα με τα πρότυπα GRI	280-282	289-293	7.5.2, 7.5.3, 7.6.1, 7.6.2
	102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	284-288	289-293	7.6.1, 7.6.2

102-56	Εξωτερική διασφάλιση	281-282, 289-293	289-293	7.6.1, 7.6.2, 7.7.3, 7.7.4, 7.7.5	
Ουσιαστικά θέματα Οικονομική επίδοση					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	52-53, 86	289-293	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.	52, 235	289-293	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
Καταπολέμηση της διαφθοράς					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	42-44, 55-58, 68-69		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
GRI 205: Καταπολέμηση της διαφθοράς	205-1	Συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.	68-86, 139-146		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3
Διαχείριση ενέργειας					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.4
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	45-48, 209-211	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.4
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.4
GRI 302: Ενέργεια	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	212-214	289-293	6.5.4
Εκπομπές Αερίων Ρύπων					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	45-48, 209-211	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.5.1, 6.5.2, 6.5.5
GRI 305: Εκπομπές	305-2	Έμμεσες εκπομπές GHG (Scope 2)	215-218	289-293	6.5.5
Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού και πολιτική προσλήψεων					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.3
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 153-154, 158-160, 188-189, 193-194, 204	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.3
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.3
GRI 401: Απασχόληση	401-1	Προσλήψεις νέων εργαζόμενων και αντικατάσταση εργαζόμενων	150, 154-156	289-293	6.4.3
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία					
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.6
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 179-181	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.6
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.6

GRI 403: Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	403-1	Εκπροσώπηση του εργατικού δυναμικού σε επίσημες, μεικτές (Εργαζόμενοι - Διοίκηση) επιτροπές υγείας και ασφάλειας	196-198	289-293	6.4.6	 
Κατάρτιση και Εκπαίδευση						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.7	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 160-179, 206-207	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.7	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.4.7	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση	404-1	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά υπάλληλο	165-166	289-293	6.4.7	   
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας	158-160	289-293	6.4.7	
Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 64-66, 193-195, 206-207	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.4.1, 6.4.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	405-2	Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβής των γυναικών προς των ανδρών	193-195	289-293	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	  
Αποφυγή διακρίσεων						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 64-66, 193-195, 206-207		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	
GRI 406: Αποφυγή διακρίσεων	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικά μέτρα που ελήφθησαν	139, 190-192		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	  
Παιδική εργασία						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 64-66, 193-195, 206-207		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	
GRI 408: Παιδική εργασία	408-1	Εργασίες και προμηθευτές που διατρέχουν σημαντικό κίνδυνο για περιστατικά παιδικής εργασίας	131, 192-194, 223		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	  
Εξαναγκαστική εργασία						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 64-66, 193-195, 206-207		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	

GRI 409: Εξαναγκαστική εργασία	409-1	Επιχειρήσεις και προμηθευτές που διατρέχουν σημαντικό κίνδυνο για περιστατικά εξαναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	131, 192-194, 223		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	  
Πρακτικές ασφάλειας						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	44-45, 201-204, 206-207		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		4.8, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6	
GRI 410: Πρακτικές ασφάλειας	410-1	Προσωπικό ασφαλείας εκπαιδευμένο σε πολιτικές ή διαδικασίες ανθρωπίνων δικαιωμάτων ⁽ⁱ⁾	139, 176-178, 203		6.3.4, 6.3.5, 6.3.6	
Τοπικές κοινωνίες						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.3.7, 6.3.8, 6.3.9, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.6	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44, 111-115, 134-137	289-293	6.3.7, 6.3.8, 6.3.9, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.6	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.3.7, 6.3.8, 6.3.9, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.6	
GRI 413: Τοπικές κοινωνίες	FS13	Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές	111-115	289-293	6.7.8, 6.8.6	   
Σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9, 7.4.1	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44, 116-118, 118-121, 121-124, 134-137	289-293	6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9, 7.4.1	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9, 7.4.1	
Δείκτης Τράπεζας	-	Ικανοποίηση πελατών	118-121	289-293	6.7.6	 
Απόρρητο πελατών						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44, 63-64, 127-128, 134-137, 139-146		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	
GRI 418: Απόρρητο πελατών	418-1	Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων παραπόνων για παραβιάσεις απορρήτου και απώλειες προσωπικών δεδομένων πελατών	115-118		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	 
Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36	289-293	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44, 63-64, 134-137, 139-146	289-293	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293	289-293	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	
GRI 419: Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση	419-1	Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα	124	289-293	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	

Πρώθηση καινοτομίας και τεχνολογίας						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		6.8.6	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44,		6.8.6	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		6.8.6	
Δείκτης Τράπεζας	-	Πρώθηση καινοτομίας και τεχνολογίας	90-91, 101-105, 105-109, 113, 176-178, 218, 220		6.8.6	 
Χαρτοφυλάκιο προϊόντων						
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2018	103-1	Επεξήγηση του Ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	22-36		6.3.9, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9, 7.4.1, 7.4.3	
	103-2	Η Διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	38-44, 88-100, 105-109, 134-137, 227-229, 232-233		6.3.9, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9, 7.4.1, 7.4.3	
	103-3	Αξιολόγηση της Διοικητικής προσέγγισης	280-282, 283, 289-293		6.3.9, 6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9, 7.4.1, 7.4.3	
FSSS: Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS6	Ποσοστό χαρτοφυλακίου για επιχειρηματικές δραστηριότητες ανά συγκεκριμένες περιοχές, μέγεθος εταιρειών και τομέα δραστηριότητας ⁽ⁱ⁾	92-96		6.7.8, 6.8.3, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	
	FS7	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο κοινωνικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό ⁽ⁱⁱⁱ⁾	98-100		6.3.9, 6.7.8, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9, 7.4.1, 7.4.3	  
	FS8	Χρηματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό όφελος ανά επιχειρηματική δραστηριότητα και σκοπό ^(iv)	88-89, 227-230		6.5.4, 6.5.5, 6.5.6, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9, 7.4.1, 7.4.3	   

i. Η εκπαίδευση αφορά αποκλειστικά το μόνιμο προσωπικό ασφαλείας της Τράπεζας και όχι το προσωπικό ασφαλείας μέσω εξωτερικών συνεργασιών.

ii. 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 2018 https://www.nbg.gr/greek/the-group/investor-relations/financial-information/annual-interim-financial-statements/Documents/Ετήσιες%20και%20Ενδιάμεσες%20Οικονομικές%20Καταστάσεις/Financial%20Report%2031-12-2018_GR.pdf

σελ. 199-200. Τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας δεν παρέχουν ακόμα τέτοιου είδους πληροφόρηση και θα τη δημοσιεύσουν όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).

iii. 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 όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).

iv. 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 όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες σύμφωνα με τις επιχειρηματικές αποφάσεις της Τράπεζας (εντός του 2019).

**ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ**

Προς
Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης και
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Τράπεζας
και του Ομίλου
Αιόλου 93, 10551, Αθήνα

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα Έκθεση θέτουμε υπόψη σας τα αποτελέσματα της εργασίας που διενεργήσαμε με βάση την από 1/04/2019 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί της Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2018 («ΕΚΕ») για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2018, που συντάξε η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος («Τράπεζα»).

Η εργασία μας διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 «Έργα Διασφάλισης Πέραν του Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης».

Ευθύνη της Διοίκησης της Τράπεζας

Η Διοίκηση της Τράπεζας ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στην Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το έτος 2018, την κατάρτισή της σύμφωνα με το επίπεδο συμφωνίας “Core” των GRI Standards και την συμμόρφωσή της με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles Standard 2008 (AA1000APS).

Ευθύνη του Ελεγκτή

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε την εργασία, όπως περιγράφεται κατωτέρω στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», και να αναφέρουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εκτέλεσή της. Η διενεργηθείσα εργασία και τυχόν ευρήματα αφορούν σε συγκεκριμένους δείκτες που περιλαμβάνονται στην ετήσια Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS 2008, καθώς και στο σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας in accordance “Core”. Η διενεργηθείσα εργασία αφορά την Έκθεση ΕΚΕ της Τράπεζας για το έτος 2018.

Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Τράπεζα μας ανέθεσε τα ακόλουθα:

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης στην συμφωνία της Έκθεσης ΕΚΕ με το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας “Core”.

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία, Λεωφ. Κηφισίας 268, 15232 Χαλάνδρι
Τ: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444, www.pwc.gr

Λεωφ. Κηφισίας 260 & Κόδρου, 15232 Χαλάνδρι, Τ: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444
Εθνικής Αντίστασης 17, 55134 Θεσσαλονίκη, Τ: +30 2310 488880, Φ: +30 2310 459487



- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS 2008, στην συμμόρφωση με τις αρχές της συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων) και ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη) όπως αυτές ορίζονται από το Πρότυπο AA1000APS.
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης στην ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω δεικτών που συνδέονται με τα ουσιαστικά ζητήματα της Τράπεζας και παρατίθενται στην Έκθεση ΕΚΕ:
 1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
 2. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
 3. Συνολικός αριθμός και ρυθμοί πρόσληψης νέων εργαζομένων και αντικατάσταση εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
 4. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
 5. Αναλογία βασικού μισθού και αμοιβών ανδρών - γυναικών κατά κατηγορία εργαζομένων και κατά σημαντική τοποθεσία.
 6. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους κατά φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
 7. Ποσοστό του συνόλου του εργατικού δυναμικού που εκπροσωπείται σε επίσημες μεικτές Επιτροπές (εργαζόμενοι- Διοίκηση) Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία οι οποίες συμβάλλουν στην παρακολούθηση και την παροχή συμβουλών σχετικά με προγράμματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
 8. Αποτελέσματα ερευνών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών.
 9. Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς όσον αφορά την οικονομία και την κοινωνία.
 10. Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία.
 11. Αριθμός νέων χρηστών και συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών i-bank internet και mobile banking.

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- i. Διεξαγωγή συνεντεύξεων και επισκέψεων με τους υπεύθυνους των τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών, των σημείων ελέγχων και του βαθμού της από μέρους τους κατανόησης των στοιχείων που παρατίθενται στην Έκθεση ΕΚΕ.
- ii. Αναγνώριση των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών που προωθούν την εφαρμογή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών, και επιβεβαίωση του βαθμού τήρησής τους, όπου αυτές υφίστανται.



- iii. Εξέταση, σε δειγματοληπτική βάση, των συστημάτων που εφαρμόζονται για τη συλλογή, την ενοποίηση, την επικύρωση και την παρουσίαση των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην Έκθεση ΕΚΕ.
- iv. Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων.

Εγγενείς Περιορισμοί

Η εργασία που διενεργήσαμε δεν μπορεί να διασφαλίσει απόλυτα ότι θα αποκαλυφθούν όλα τα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως ουσιώδεις αδυναμίες, σχετικά με την πληρότητα και ακρίβεια ποσοτήτων, στοιχείων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων, όπως παρατίθενται στην έκθεση ΕΚΕ. Ουσιώδης αδυναμία υπάρχει, όταν ο σχεδιασμός του συστήματος εσωτερικού ελέγχου δεν περιορίζει τον κίνδυνο να συμβούν και να μην αποκαλυφθούν σημαντικά λάθη ή ανωμαλίες, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όλα τα θέματα που υπέπεσαν στην αντίληψή μας κατά τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας τέθηκαν σε γνώση της Διοίκησης της Τράπεζας. Οι σχετικές επισημάνσεις μας, όπως προέκυψαν από την εργασία μας, συζητήθηκαν με τα αρμόδια στελέχη της και ελήφθησαν τα σχόλιά τους.

Η Ανεξαρτησία μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από την Τράπεζα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), που έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Ν. 4449/2017 και του Κανονισμού ΕΕ 537/2014, και συγκεκριμένα τηρήσαμε τις διατάξεις του άρθρου 5 του Κανονισμού για τις μη ελεγκτικές υπηρεσίες.

Τα Συμπεράσματά μας

Με βάση τη διενεργηθείσα εργασία μας, δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες που περιλαμβάνονται στην Έκθεση ΕΚΕ, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000APS καθώς και ότι το σύνολο των Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων δεν πληρούν τα κριτήρια που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας "Core".

Περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις παρατηρήσεις μας ως προς το πρότυπο AA1000APS αναφέρονται στο Παράρτημα.

**Περιορισμοί Χρήσης**

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης που εκδίδεται στο πλαίσιο της υπό ανάληψη εργασίας, χορηγείται στη Διοίκηση της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και καλύπτει μόνο την προαναφερόμενη περίοδο αναφοράς, εκδιδόμενη αποκλειστικά για την ικανοποίηση των σκοπών της προαναφερόμενης εργασίας.

Με εκτίμηση,

Αθήνα, 28/11/2019

Ανδρέας Ριρή

Μέτοχος / Διευθυντής

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία

Λεωφ. Κηφισίας 268, 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα

**AA1000**Licensed Assurance Provider
260



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προκειμένου η Τράπεζα να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σύμφωνα με το πρότυπο ΑΑ1000APS, προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

Η Τράπεζα επικοινωνεί σε τακτά χρονικά διαστήματα με τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών της, μέσω αρμόδιων τμημάτων και αποκλειστικών καναλιών επικοινωνίας, και αναλύει διεξοδικά τα βασικά θέματα και προσδοκίες που προκύπτουν. Η διαδικασία της διαβούλευσης τροφοδοτεί τα ζητήματα που αναλύονται στην Έκθεση ΕΚΕ και ενισχύει την εγκυρότητα τους. Σε συνέχεια της έως τώρα διενέργειας ανάλυσης ουσιαστικότητας με εταιρεία συμβούλων, εφαρμόστηκε πιλοτικά, για πρώτη χρονιά, διαδικασία διαβούλευσης μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων από την Τράπεζα. Προτείνεται να εξεταστεί η επέκταση αυτής της διαδικασίας διαβούλευσης σε ακόμη μεγαλύτερο εύρος ενδιαφερομένων μερών και να οριστεί συγκεκριμένη περιοδικότητα για τις σχετικές επικοινωνίες.

Ουσιαστικότητα:

Η Τράπεζα αξιολογεί και κατατάσσει βάσει του βαθμού σημαντικότητάς τους τα ουσιαστικά ζητήματα, μέσω καθιερωμένης διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας. Τα ζητήματα που αξιολογούνται προκύπτουν από την στρατηγική της Τράπεζας, διεθνή πλαίσια για την βιώσιμη ανάπτυξη καθώς και ανησυχίες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών της που προκύπτουν από την διαδικασία διαβούλευσης. Προτείνεται η διαδικασία αυτή να επικαιροποιείται περιοδικά έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνάφεια και εγκυρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται και κατά προτίμηση στην αρχή κάθε κύκλου έκθεσης ΕΚΕ.

Ανταπόκριση:

Η Τράπεζα επιδιώκει να ανταποκριθεί στα κύρια θέματα και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών της μέσω δομημένου μηχανισμού δράσεων και στοχοθέτησης. Προτείνεται η ποσοτικοποίηση των στόχων και η υιοθέτηση διεθνών προτύπων και οδηγιών έτσι ώστε να ενισχυθεί η πληρότητα και συνάφεια του τρόπου διαχείρισης και επικοινωνίας της προόδου των παραπάνω δράσεων και στόχων.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

www.nbg.gr