

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη & Αειφορία



2004

Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΟΜΙΛΟΣ EFG EUROBANK ERGASIAS



Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ιδρύθηκε το 1990 με την αρχική επωνυμία «Ευρωπενδυτική Τράπεζα».

Με κεφαλαιοποίηση € 8 δισ. και ίδια κεφάλαια € 1,9 δισ. στα τέλη του 2004, ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias προσφέρει σήμερα πλήρες φάσμα τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες, επιχειρήσεις και θεσμικούς πελάτες. Η Τράπεζα έχει κατακτήσει ηγετική θέση στους ταχύτερα αναπτυσσόμενους και πιο προσοδοφόρους τομείς της αγοράς. Κατέχει την πρώτη θέση στις χορηγήσεις καταναλωτικών δανείων, πιστωτικών καρτών και δανείων προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων.

Επιπλέον, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στην Επενδυτική Τραπεζική, μέσω της EFG Telesis Finance, και στα προϊόντα κεφαλαιαγοράς, μέσω της EFG Eurobank Χρηματιστηριακή, ενώ διαθέτει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στο χώρο της διαχείρισης περιουσίας ιδιωτών (private banking) και σημαντική παρουσία στην Τραπεζική Επιχειρήσεων.

Με δυναμικό που ξεπερνά τους 13.700 ανθρώπους στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εγχώριο δίκτυο με περισσότερα από 300 καταστήματα και 700 ATM και με την αξιοποίηση εναλλακτικών δικτύων (roboe banking, ηλεκτρονική τραπεζική και mobile banking), η Τράπεζα επιτυγχάνει τη διάθεση των προϊόντων και των υπηρεσιών της και την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των πελατών της.

Η Τράπεζα αναπτύσσει, επίσης, την παρουσία της στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή. Η στρατηγική συνεργασία με τον όμιλο EFG Group, με έδρα τη Γενεύη, διευκολύνει την πρόσβαση στις Ευρωπαϊκές αγορές.

Μετοχική Σύνθεση

Τελική μητρική εταιρεία του ομίλου EFG Eurobank, με έλεγχο του 41,8% των μετοχών στις 31.12.04, είναι το EFG Group, τραπεζικός όμιλος συμφερόντων της οικογένειας Λάτση, με έδρα τη Γενεύη. Η πλειοψηφία των μετοχών ελέγχεται από ευρεία μετοχική βάση, άνω των 330.000 ιδιωτών και θεσμικών μετόχων.

Στόχοι

- Η ανάδειξη σε Τράπεζα πρώτης προτίμησης στην Ελλάδα, με έμφαση στην ποιότητα, την καινοτομία και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση.
- Η ανάπτυξη παρουσίας στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης, με εξαγωγή του εγχώριου επιτυχημένου επιχειρηματικού μοντέλου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

3 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

4 Όραμα και Αξίες

6 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Αρχές και Στόχοι

6 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Ελληνική Κοινή Γνώμη

8 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

13 ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

13 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

13 Η Απασχόληση

16 Οι Προσλήψεις

17 Η Εκπαίδευση

19 Η Εξέλιξη του Προσωπικού

21 Το Σύστημα Αξιολόγησης

21 Η Κοινωνική Πολιτική

24 Η Πολιτική Αμοιβών και Παροχών

24 Οι Δαπάνες Προσωπικού

24 Η Εσωτερική Επικοινωνία

25 Η Συμβολή του Τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού στη Διεθνή Παρουσία του Ομίλου

29 ΜΕΤΟΧΟΙ

30 ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

32 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

33 Δράσεις Αλληλεγγύης

35 Παιδεία

37 Πολιτισμός

39 Αθλητισμός

40 Περιβάλλον

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όραμα και αξίες

Ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias έχει στηρίξει την ύπαρξη και την πρωτοπορία του σε ένα όραμα:

«Να είναι η Τράπεζα πρώτης επιλογής για τους Έλληνες πελάτες και για το ευρύτερο κοινό των πελατών της Νοτιο-ανατολικής Ευρώπης, λειτουργώντας παράλληλα με αίσθημα ευθύνης έναντι των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται.»

Το όραμα αυτό καθοδηγεί την καθημερινή δραστηριότητα του Ομίλου και αποτελεί το θεμέλιο λίθο στην ανάπτυξη του τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Η δυναμική ανάπτυξη του Ομίλου βασίζεται επιπλέον σε μία σειρά αξιών:



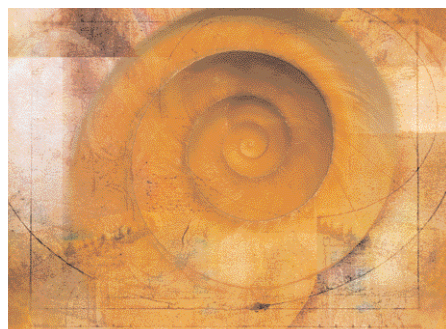
Αξιοκρατία

Προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες και διασφαλίζουμε ίση μεταχείριση σε όλους. Αναγνωρίζουμε τη βελτίωση της απόδοσης και επιβραβεύουμε το βέλτιστο ατομικό και συλλογικό αποτέλεσμα.



Ομαδικότητα

Συνθέτουμε τις ατομικές προσπάθειες και τις μετεξελίσομε σε συλλογική επιτυχία. Λειτουργούμε ομαδικά για να επιτύχουμε τους στόχους μας και μοιραζόμαστε όλοι την επιτυχία αυτή.



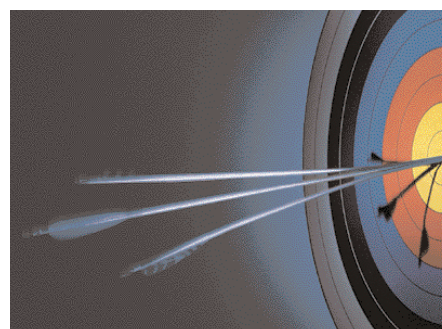
Ποιότητα

Εργαζόμαστε αδιαλείπτως για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου στα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας αλλά και σε όλες τις δραστηριότητές μας.



Εμπιστοσύνη

Δημιουργούμε και καλλιεργούμε σχέσεις με αίσθημα ευθύνης. Ενεργούμε πάντοτε με αξιοπιστία, ώστε οι πελάτες μας να μπορούν να στηρίζονται στους ανθρώπους και τις υπηρεσίες μας.



Αποτελεσματικότητα

Επιδιώκουμε την επίτευξη των στόχων που θέτουμε με σωστό προγραμματισμό και αναζητούμε πάντοτε άριστα αποτελέσματα στη δουλειά μας.



Δημιουργικότητα

Καινοτομούμε, ανακαλύπτοντας συνεχώς νέους δρόμους που βελτιώνουν όχι μόνο το επίπεδο των εργασιών μας αλλά και εμάς τους ίδιους.



Σεβασμός στον Άνθρωπο

Ενεργούμε πάντοτε με κατανόηση και σεβασμό για τις ανάγκες που έχει ο πελάτης, ο συνάδελφος, ο συνάνθρωπός μας.



Κοινωνική Προσφορά

Συνεισφέρουμε όλοι, με κάθε δυνατό τρόπο, στην κοινωνία που ζούμε, αλλά και στις τοπικές κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Η προσφορά μας αντανακλά τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα του οργανισμού μας και τις αξίες των βασικών μετόχων μας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Αρχές και Στόχοι

Για την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί θεμελιώδη στρατηγικό στόχο, ο οποίος συμβάλλει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία και τη βιώσιμη ανάπτυξη της.

Μέσα στο πλαίσιο των αξιών που την εκπροσωπούν και την εκφράζουν, η Eurobank έχει υιοθετήσει την αρχή της υπεύθυνης δραστηριότητας και της ουσιαστικής κοινωνικής συνεισφοράς, επιστρέφοντας έτσι στην κοινωνία, με τρόπο εποικοδομητικό και δημιουργικό, ένα μέρος του οικονομικού αποτελέσματος που επιτυγχάνει. Η κοινωνική ευθύνη της Τράπεζας πηγάζει από δικές της οικειοθελείς δεσμεύσεις απέναντι στο κοινωνικό σύνολο και είναι πέρα και πάνω από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία.

Το προγράμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχει υιοθετήσει και συνεχίζει να αναπτύσσει η Τράπεζα, αποσκοπεί α) στη χρηστή εταιρική διακυβέρνηση, β) στην ικανοποίηση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και γ) στην αδιάλειπτη προσφορά που βαδίζει παράλληλα με την αναπτυξιακή της πορεία. Για καθένα από τα ενδιαφερόμενα –προς αυτήν– μέρη, η Τράπεζα έχει θεοπίσει συγκεκριμένους στόχους:

Εργαζόμενοι

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias αποσκοπεί στην ανάδειξη και αξιοποίηση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της με έμφαση στην προσφορά ίσων ευκαιριών, στη διαρκή εκπαίδευση, στην αξιολόγηση της απόδοσης και, τέλος, στην ανταμοιβή της προσπάθειας κάθε εργαζομένου.

Μέτοχοι

Για τους μετόχους της, η Τράπεζα στοχεύει στη δημιουργία μέγιστης αξίας, παράλληλα με την εφαρμογή αρχών χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης.

Πελάτες

Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί βασικό συστατικό της επιτυχίας της Τράπεζας. Η δημιουργία και η προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και η αποτελεσματική και άρτια διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, βρίσκονται στο επίκεντρο της καθημερινής δραστηριότητας του Ομίλου.

Προμηθευτές

Όσον αφορά στους προμηθευτές και συνεργάτες, η Τράπεζα επιδιώκει την εφαρμογή ενιαίων διαδικασιών επιλογής και αξιολόγησης, με γνώμονα πάντοτε την ποιότητα και την αξιοκρατία.

Κοινωνία και Περιβάλλον

Ειδικά για την κοινωνία και το περιβάλλον, η Eurobank συνδυάζει, από την ίδρυσή της, την επιτυχημένη αναπτυξιακή της πορεία με μία ευρεία κοινωνική παρουσία σε κρίσιμους τομείς μέσα από χορηγίες και δράσεις που στοχεύουν στην ποιότητα ζωής και στο περιβάλλον. Η παιδεία, ο πολιτισμός και ο αθλητισμός είναι οι κύριοι άξονες δραστηριοποίησης και προσφοράς προς την κοινωνία, ενώ το περιβάλλον αποτελεί έναν ξεχωριστό τομέα δράσης και μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Τράπεζα ως σύγχρονη επιχείρηση.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Ελληνική Κοινή Γνώμη

Η στάση της ελληνικής κοινωνίας απέναντι στο κοινωνικό έργο των επιχειρήσεων φαίνεται να αλλάζει τα τελευταία χρόνια. Μία σειρά ερευνών κοινής γνώμης καταδεικνύει τις απόψεις των Ελλήνων πολιτών για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Ε.Κ.Ε.).

Με βάση διεθνή έρευνα της εταιρείας MRB Hellas, που πραγματοποιήθηκε στο τέλος του 2003 για λογαριασμό του Ινστιτούτου Επικοινωνίας, η Ελλάδα παρουσιάζει ακόμη το υψηλότερο ποσοστό πολιτών (73%) που δηλώνει ότι «δεν γνωρίζει» μία κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση. Παρ' όλα αυτά, στην ίδια έρευνα διαπιστώνεται ότι όλο και περισσότερο οι Έλληνες βλέπουν ευνοϊκά την προσφορά από εταιρείες σε θέματα «κοινωνικής ενεργοποίησης» και «κοινωνικής μέριμνας».

Από την άλλη πλευρά, το θέμα της Ε.Κ.Ε. απασχολεί ιδιαίτερα τις Ελληνικές επιχειρήσεις. Σε έρευνα που διεξήγαγε το 2004, η PricewaterhouseCoopers σε συνεργασία με το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων για Στελέχη (Executive MBA) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, φάνηκε ότι οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα θεωρούν την Ε.Κ.Ε. πολύ σημαντική γι' αυτές, αφού το 71% των εταιρειών του δείγματος τη βαθμολόγησε με 8 (στα 10) και πάνω. Είναι, επίσης, αξιοσημείωτο ότι το 97% των επιχειρήσεων που έλαβε μέρος στην έρευνα θεωρεί ότι η Ε.Κ.Ε. θα αποκτήσει μεγαλύτερη σημασία τα επόμενα πέντε χρόνια.

Τα παραπάνω ενισχύουν την άποψη ότι στην Ελλάδα δημιουργούνται σταδιακά συνθήκες μέσα στις οποίες η Ε.Κ.Ε. θα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο μέλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias συγκαταλέγεται ανάμεσα σε εκείνες τις επιχειρήσεις των οποίων το κοινωνικό έργο αναγνωρίζεται από τους πολίτες.

Στην προαναφερθείσα έρευνα της MRB, η Eurobank συγκαταλέγεται ανάμεσα στις λίγες επιχειρήσεις που ονόμασαν αυθόρμητα οι ερωτώμενοι, όταν τους ζητήθηκε «να αναφέρουν μία επιχείρηση που είναι καλύτερη από άλλες στην εκπλήρωση των κοινωνικών ευθυνών της».

Σε άλλη έρευνα, που πραγματοποιήθηκε το 2004 από την Tradelink Reputation Management και αφορά στη φήμη των εταιρειών, η Eurobank συγκαταλέγεται ανάμεσα στις εταιρείες του τραπεζικού κλάδου που ξεχωρίζουν για το έργο τους σε θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας. Η Τράπεζα κατάφερε επιπλέον να αυξήσει –έναντι της περσινής χρονιάς– κατά μέσο όρο 10% περίπου, τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται α) στην υποστήριξη κοινωφελών σκοπών, β) στην περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και γ) στην υπεύθυνη συμπεριφορά στις περιοχές όπου η εταιρεία δραστηριοποιείται και συνθέτουν –με βάση την έρευνα– την «Κοινωνική Υπευθυνότητα» μιας επιχείρησης.

Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά στις επιμέρους ενέργειές της, η Τράπεζα αναγνωρίζεται για το κοινωνικό της έργο στην Παιδεία και στον Αθλητισμό, σύμφωνα με άλλη έρευνα της VPRC, που πραγματοποιήθηκε το 2004, με θέμα το Βαρόμετρο Αναγνωρισιότητας και Κοινωνικής Συμπεριφοράς (ASBI) σε θέματα Ε.Κ.Ε.

Αξίζει να αναφερθεί ότι, για το έργο της σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η μετοχή της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias συμπεριλαμβάνεται στους δείκτες FTSE4Good Europe και FTSE4Good World, οι οποίοι περιλαμβάνουν εταιρείες που πληρούν μία σειρά αυστηρών κριτηρίων σε θέματα περιβάλλοντος, διαλόγου και συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα –προς την εταιρεία– μέρη (stakeholders), καθώς και προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Τέλος, το 2004 η Τράπεζα έλαβε μία σειρά από διακρίσεις που επιβεβαιώνουν την ενεργό παρουσία της σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Συγκεκριμένα η Eurobank:

- Επιλέχθηκε ως μία από τις 10 πιο σεβαστές επιχειρήσεις της Ελλάδας από τους διευθύνοντες συμβούλους ελληνικών επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα «World's Most Respected Companies» των Financial Times και της PricewaterhouseCoopers.
- Πιστοποιήθηκε κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 σε θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για το σύνολο των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει στην Αττική.
- Έλαβε τη διάκριση «Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία - Committed to Excellence» από το European Foundation for Quality Management (EFQM) για τη Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες.

- Απέσπασε το δεύτερο Βραβείο στην κατηγορία Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον ετήσιο διαγωνισμό που διοργανώνει το οικονομικό περιοδικό «Χρήμα».

- Τιμήθηκε με τον «Χάλκινο Ερμή» στα βραβεία επικοινωνίας και διαφήμισης, Ermis Awards 2004, στην κατηγορία χορηγιών, για το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία».

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Από την ίδρυση της Eurobank, στις αρχές της δεκαετίας του '90, τα μέλη της Διοίκησης έθεσαν βασικούς στόχους, οι οποίοι διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας σε όλα τα επίπεδα. Οι στόχοι αυτοί περιλαμβάνουν τη διαρκή εξυπηρέτηση του εταιρικού συμφέροντος, τη μακροχρόνια επιβίωση και ανάπτυξη της Τράπεζας, την πλήρη διαφάνεια στη διαχείρισή της, την ισότιμη προστασία και προώθηση των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών, καθώς και τη διατήρηση και βελτίωση της αξιοπιστίας της Τράπεζας.

Η Τράπεζα φρόντισε, από την ίδρυσή της, να δομήσει τη λειτουργία της πάνω στις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, γνωρίζοντας ότι μόνο με αυτές τις βάσεις θα μπορούσε να πετύχει τους βασικούς αυτούς στόχους. Αξίζει να σημειωθεί ότι η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank δεν χρειάστηκε να αλλάξει κατά την έναρξη εφαρμογής του ν.3016 το 2002, καθώς το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας ήταν ήδη δομημένο με τη λογική των εκτελεστικών, μη εκτελεστικών και ανεξάρτητων μη εκτελεστικών μελών. Η εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε ένα διεθνή όμιλο, όπως αυτόν της Eurobank, που περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό εταιρειών, με διαφορετικούς τομείς δραστηριότητας, έχει ανάγκη από ένα σύστημα που βασίζεται στο διαχωρισμό καθηκόντων και στη δημιουργία «σινικών τειχών». Η Τράπεζα έθεσε σε λειτουργία εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, εξασφαλίζοντας έτσι έναν ομοιογενή τρόπο λειτουργίας των εταιρειών του Ομίλου στο πλαίσιο των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης.

Έτσι, οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης συνδέονται πλέον άρρηκτα με την ευρύτερη «εταιρική κουλτούρα» και περιλαμβάνουν δεσμεύσεις της Διοίκησης πέραν αυτών που προβλέπονται από τη νομοθεσία. Και αυτό γιατί αποτελεί πεποίθηση της Διοίκησης ότι, πέρα από διατάξεις, νόμους και υποχρεώσεις, η σωστή εταιρική διακυβέρνηση είναι πρωτίστως θέμα νοοτροπίας, προϋποθέτει σεβασμό προς τους μετόχους- και τους κατόχους της πλειοψηφίας- που εμπιστεύονται τη διοίκηση, καθώς και αντίληψη τόσο του άμεσου όσο και του μακροχρόνιου οφέλους που προσφέρει η πλήρης διαφάνεια για τα εταιρικά δρώμενα.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias A.E., όπως ψηφίστηκε από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων που πραγματοποιήθηκε στις 5 Απριλίου 2004, έχει ως εξής:

Πρόεδρος: Ξενοφών Κ. Νικήτας

Επίτιμος Πρόεδρος (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):	Γεώργιος Κ. Γόντικας
Αντιπρόεδρος Α' (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):	Άννα Μαρία Λουίζα Ι. Λάτση
Αντιπρόεδρος Β' (Μη εκτελεστικός σύμβουλος):	Λάζαρος Δ. Εφραίμογλου
Διευθύνων Σύμβουλος:	Νικόλαος Κ. Νανόπουλος
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος:	Νικόλαος Β. Καραμούζης
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος:	Βύρων Ν. Μπαλλής
Εκτελεστικοί Σύμβουλοι:	Χαράλαμπος Μ. Κύρκος Νικόλαος Κ. Παυλίδης
Μη εκτελεστικοί Σύμβουλοι:	Φώτης Σ. Αντωνάτος Emmanuel L. Bussetil Δρ Σπύρος Ι. Λάτσης Αντώνιος Γ. Μπίμπας Δρ Περικλής Π. Πεταλάς
Μη εκτελεστικοί Ανεξάρτητοι Σύμβουλοι:	Παναγιώτης Κ. Λαμπρόπουλος Στάμος Π. Φαφαλιός
Γραμματέας	Πόλα Ν. Χατζησωτηρίου

Έως την 5η Απριλίου 2004 (ημέρα εκλογής νέου Δ.Σ. από τη Γ.Σ.), μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου ήταν και οι κ.κ. Dr Tessen von Heydebreck, Dr Bernd Albrecht von Maltzan, Κυριάκος Νασίκας και Στυλιανός Παπαδερός.

Επιτροπές

Ως προς τις επιτροπές που λειτουργούν στην Τράπεζα, ισχύουν τα εξής :

Α. Επιτροπές συνιστώμενες από το Δ.Σ.:

Επιτροπή Ελέγχου
Απαρτίζεται από τα εξής μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.:
Ε. Bussetil (Πρόεδρος), Φ.Αντωνάτος, Π. Πεταλάς.

Επιτροπή Κινδύνων
Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.:
Χ. Κύρκος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Νανόπουλος, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Ε. Bussetil, Π. Πεταλάς.

Επιτροπή Ανταμοιβών
Απαρτίζεται από τα εξής μέλη του Δ.Σ.:
Ε. Bussetil (Πρόεδρος), Ν. Νανόπουλος, Π. Πεταλάς.

Καθε μία από τις ανωτέρω επιτροπές καταρτίζει τον κανονισμό λειτουργίας της (περιληψη αυτού περιλαμβάνεται στον εσωτερικό κανονισμό της Τράπεζας) και διορίζει το γραμματέα της.

Β. Επιτροπές συνιστώμενες από το Διευθύνοντα Σύμβουλο

Ο Διευθύνων Σύμβουλος, στον οποίο έχει ανατεθεί η διοίκηση της Τράπεζας, εξουσιοδοτείται για τη σύσταση, τη συγκρότηση, τις αρμοδιότητες και εν γένει τη λειτουργία επιτροπών για την υποβοήθηση του έργου του. Οι σημαντικότερες επιτροπές είναι:

Εκτελεστική Επιτροπή (Νέα): Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Γ. Αλβέρτης, Μ. Βλασταράκης, Ε. Κάββαλος, Φ. Καραβίας, Χ. Κύρκος, Γ. Μαρίνος, Ε. Μπουλούτας, Ν. Παυλίδης, Π. Χατζησωτηρίου.

Η αρχική Εκτελεστική Επιτροπή έως την 31.1.2005, είχε την ακόλουθη σύνθεση: Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Χ. Κύρκος, Ν. Παυλίδης, Γ. Αλβέρτης, Χ. Κομόπουλος, Β. Πιζάντε (έως 6/4/04), Ι. Ράλλη, Π. Χατζησωτηρίου (Γραμματέας).

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού: Ν. Νανόπουλος (Πρόεδρος), Ξ. Νικήτας, Γ. Γόντικας, Ν. Καραμούζης, Β. Μπαλλής, Π. Χατζησωτηρίου (Γραμματέας).

Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων: Γ. Κατσαρός (Πρόεδρος), Η. Βίγκα, Χ. Κομόπουλος.

Επιτροπή Δεοντολογίας: Ξ. Νικήτας, Γ. Γόντικας, Θ. Ζαμπέλλα, Σ. Παπαδερός.

Οικονομική Πληροφόρηση και Ενημέρωση Επενδυτών

Η Eurobank χαρακτηρίζεται από μεγάλη διασπορά στη μετοχική της σύνθεση, που περιλαμβάνει πληθώρα εγχώριων και διεθνών θεσμικών επενδυτών αλλά και ευρεία βάση ιδιωτών μετόχων. Στόχος της Τράπεζας είναι η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση όλων των μετόχων υπό τις αρχές της διαφάνειας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δημοσιεύει τις οικονομικές της καταστάσεις, εταιρικές ανακοινώσεις και δελτία τύπου επενδυτικού ενδιαφέροντος στον ελληνικό ημερήσιο τύπο. Το σύνολο της πληροφόρησης αυτής δημοσιεύεται και στον διαδικτυακό τόπο www.eurobank.gr, στα ελληνικά και στα αγγλικά, προς ενημέρωση των διεθνών επενδυτών. Το 2004, η Τράπεζα αναδιάρθρωσε τον διαδικτυακό τόπο, εμπλουτίζοντας την οικονομική πληροφόρηση αλλά και την πληροφόρηση σε θέματα Εταιρικής Διακυβέρ-

νησης και ανανεώνοντας τη δομή των ιστοσελίδων της, προκειμένου να γίνουν ακόμη πιο εύχρηστες. Η Διοίκηση της Eurobank διατηρεί ζωντανό διάλογο με τους μετόχους με τη διοργάνωση παρουσιάσεων σε θεσμικούς και μη επενδυτές, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Ακόμη, το 2004 η Τράπεζα προχώρησε στην πρώτη έκδοση του εξαμηνιαίου εντύπου «Συμμετοχή», παρέχοντας ένα ακόμη μέσο ενημέρωσης για τις τρέχουσες εξελίξεις του Ομίλου, το οποίο έγινε θερμά αποδεκτό από τους μετόχους.

Η Διεύθυνση Μετοχολογίου εξυπηρετεί τις ανάγκες όλων των μετόχων, ενώ η Τράπεζα έχει θεσπίσει και τη Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές, η οποία εξυπηρετεί τις ειδικότερες ανάγκες ενημέρωσης θεσμικών επενδυτών και παραγόντων της κεφαλαιαγοράς, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης

Προκειμένου να διασφαλίσει τη βέλτιστη εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, η Eurobank έχει θεσπίσει την εξειδικευμένη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης. Η Διεύθυνση αυτή αποτυπώνει τα πλαίσια διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου που αφορούν στην Τράπεζα αλλά και τις θυγατρικές της και φροντίζει για την ορθή εφαρμογή τους. Επιπλέον, η Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

Ο Κανονισμός Εσωτερικής Διακυβέρνησης, που είναι βασισμένος στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και περιγράφει στο σύνολό του το περιβάλλον ελέγχου και τους κανόνες διακυβέρνησης που εφαρμόζονται από την Τράπεζα, αναθεωρείται κάθε χρόνο, ώστε να περιλαμβάνει πάντοτε τις τελευταίες εξελίξεις.

Οι αρχές του Κανονισμού Εσωτερικής Διακυβέρνησης και η τήρησή τους αποτελούν δεσμεύσεις της Τράπεζας βάσει της κείμενης νομοθεσίας, αλλά εκτείνονται και πέραν αυτής, περιλαμβάνοντας οικειοθελείς δεσμεύσεις που συμβάλλουν στη διατήρηση και βελτίωση της αξιοπιστίας της. Πέραν αυτού, η πλήρης εφαρμογή των εταιρικών κανόνων διακυβέρνησης επεκτάθηκε, μέσω μιας πολιτικής βασισμένης στις αρχές του Ομίλου EFG Group σχετικά με τις θυγατρικές της και τις εταιρείες που ελέγχονται από την Τράπεζα. Στόχος είναι να βελτιωθούν οι ενέργειες σχετικά με το εταιρικό πλαίσιο διακυβέρνησης και να δημιουργηθεί ένα ομοιόμορφο σύνολο κανόνων και προτύπων που ακολουθείται από κάθε θυγατρική. Το 2004, η Τράπεζα πέραν των απαιτήσεων που ορίζει το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο, καθιέρωσε την εφαρμογή μιας διεθνούς πρακτικής, σύμφωνα με την οποία, πριν από τις Γε-

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

νικές Συνελεύσεις των Μετόχων, συντάσσεται και δημοσιοποιείται αναλυτική έκθεση επί των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης. Μέσω αυτής οι μέτοχοι ενημερώνονται εγκαίρως και λεπτομερώς για τα θέματα που θα συζητηθούν κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης.

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα αποτελεσματικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου, σχεδιασμένο να παρέχει έναν εύλογο βαθμό διαβεβαίωσης σχετικά με την επίτευξη των στόχων της, όπως αυτοί ομαδοποιούνται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Συνεπής υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής της Τράπεζας με αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Διαφύλαξη των περιουσιακών στοιχείων της Τράπεζας.
- Εξασφάλιση της πληρότητας και της αξιοπιστίας των στοιχείων και των πληροφοριών που απαιτούνται για τον ακριβή και έγκαιρο προσδιορισμό της οικονομικής της κατάστασης και την παραγωγή αξιόπιστων λογιστικών καταστάσεων.
- Συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της και με τους πάσης φύσεως εσωτερικούς κανονισμούς της.

Βασικές αρχές και κριτήρια που διέπουν το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας είναι τα εξής:

Οργανωτική δομή: Αποτελεί το θεμέλιο όλων των άλλων συντελεστών του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, γιατί παρέχει το πλαίσιο και βοηθά στη διαμόρφωση του κατάλληλου περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου, εδραιώνοντας στη συνείδηση των υπαλλήλων την αναγκαιότητα εφαρμογής του συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Η ακεραιότητα και οι υψηλές ηθικές αξίες που πηγάζουν από τη φιλοσοφία της διοίκησης και τον τρόπο λειτουργίας της Τράπεζας, καθώς και η κατάλληλη πολιτική προσλήψεων και εκπαίδευσης του προσωπικού, διασφαλίζουν τον επαγγελματισμό και το υψηλό επίπεδο κατάρτισης των υπαλλήλων της Τράπεζας.

Αξιολόγηση κινδύνων: Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η ανάλυση κινδύνων είναι αναπόσπαστο μέρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της. Έχει θέσει μηχανισμούς με σκοπό τον εντοπισμό των κινδύνων, την εκτίμηση της πιθανής ζημίας που μπορούν να προξενήσουν στην Τράπεζα και την αποτελεσματική διαχείρισή τους.

Ελεγκτικοί μηχανισμοί: Οι ελεγκτικοί μηχανισμοί περιλαμβάνουν όλες τις πολιτικές και διαδικασίες που διασφαλίζουν την υλοποίηση των στόχων της Διοίκησης. Αφορούν και διέπουν όλο τον οργανισμό, σε όλα τα διοικητικά επίπεδα, και

καλύπτουν όλες τις λειτουργίες του. Μία από τις κύριες δι-κλίδες ασφαλείας της Τράπεζας είναι ο διαχωρισμός καθηκόντων.

Πληροφόρηση και επικοινωνία: Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει αποτελεσματικά κανάλια επικοινωνίας, για να εξασφαλίσει τη ροή πληροφοριών σε όλο το φάσμα του οργανισμού και προς όλες τις κατευθύνσεις της διοικητικής πυραμίδας. Επιπλέον, λειτουργούν μηχανισμοί που επιτρέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ της Τράπεζας και τρίτων, όπως νομοθετικοί παράγοντες, μέτοχοι και πελάτες.

Παρακολούθηση: Η Τράπεζα έχει θέσει μηχανισμούς για την απρόσκοπτη παρακολούθηση των εργασιών της, ως μέρος των καθημερινών λειτουργιών της, ωστόσο έχει θεσμοθετήσει και ξεχωριστές ελεγκτικές μονάδες που σκοπό έχουν τη διεξαγωγή ανεξάρτητων περιοδικών αξιολογήσεων.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου έχουν την τελική ευθύνη για τη διασφάλιση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και για την παρακολούθηση και εποπτεία της αποτελεσματικής εφαρμογής του. Η Διοίκηση της Τράπεζας έχει την ευθύνη για τη χάραξη συγκεκριμένης πολιτικής για την επίτευξη της στρατηγικής του Διοικητικού Συμβουλίου όσον αφορά στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου. Η Επιτροπή Ελέγχου και ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου είναι δύο από τα όργανα της Τράπεζας που παρέχουν υποστήριξη στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση, για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους στον τομέα αυτόν.

Κύριο έργο της Επιτροπής Ελέγχου είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου στην άσκηση των εποπτικών καθηκόντων του, μέσω των ακόλουθων εργασιών:

- Ανεξάρτητη εξέταση των οικονομικών καταστάσεων και λοιπών πληροφοριών που προορίζονται για δημοσίευση.
- Διασφάλιση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, το οποίο έχει θεσπιστεί από τη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο.
- Παρακολούθηση των διαδικασιών ελέγχου.

Κύριος ρόλος του Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου είναι η παροχή υποστήριξης στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας με την παροχή ανεξάρτητων και συστηματικών αξιολογήσεων της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας όλων των επιμέρους μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου. Ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου διαμορφώνει προτάσεις που βοηθούν στη συνεχή βελτίωση των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, με στόχο την επίτευξη υψηλής παραγωγικότητας και αποδοτικότητας με βάση διεθνή ελεγκτικά πρότυπα.

Οργανωτικά, ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται

απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου, ενδυναμώνοντας κατ' αυτό τον τρόπο τη λειτουργία του και κατοχυρώνοντας την ανεξαρτησία και το κύρος του. Επίσης, ο Τομέας Εσωτερικού Ελέγχου της Τράπεζας διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό ελεγκτών, κατόχων διεθνών ελεγκτικών τίτλων, από κάθε άλλη διεύθυνση εσωτερικού ελέγχου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στην Ελλάδα.

Διεύθυνση Compliance

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει εξειδικευμένη Διεύθυνση Compliance, στόχος της οποίας είναι να συνδράμει στη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με τη συμμόρφωση προς τις διατάξεις των Νομοθετικών και Ρυθμιστικών Αρχών καθώς και με το εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο της Eurobank. Ως τέτοιοι κίνδυνοι νοούνται οι κίνδυνοι νομικών ή θεσμικών κυρώσεων, η πιθανή οικονομική ζημία, αλλά και η ζημία στη φήμη της Eurobank, που μπορούν να επέλθουν από τη μη συμμόρφωσή της με τη σχετική νομοθεσία, τις θεσμικές διατάξεις, τους εσωτερικούς κανονισμούς διακυβέρνησης και τους ευρύτερους κανόνες τραπεζικής δεοντολογίας.

Η Διεύθυνση Compliance είναι οργανωτικά ανεξάρτητη και δεν συμμετέχει στις επιχειρηματικές δραστηριότητες της Eurobank. Συνεργάζεται στενά με τον Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου, κυρίως σε τομείς όπου υπάρχουν συνέργειες. Διαθέτει τη δυνατότητα απρόσκοπτης πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες και στελέχη της Eurobank που απαιτούνται για την ομαλή διεξαγωγή των αρμοδιοτήτων της, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά στον Κανονισμό Λειτουργίας της Διεύθυνσης Compliance που έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου της Eurobank. Ο επικεφαλής της Διεύθυνσης Compliance συμμετέχει στις τακτικές συναντήσεις της Επιτροπής Ελέγχου και καταθέτει αναφορές σχετικά με τα πεπραγμένα της Διεύθυνσης και τα μέτρα που λαμβάνονται για την αποτροπή των κινδύνων μη συμμόρφωσης. Επίσης, συμμετέχει τακτικά σε συναντήσεις με ανώτατα διευθυντικά στελέχη.

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Compliance περιλαμβάνουν:

- Τη διαχείριση θεμάτων που αφορούν στη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (money laundering), μεταξύ άλλων μέσω της συνεργασίας με τις αρμόδιες αρχές και της παροχής εκπαίδευσης και υποστήριξης στο προσωπικό. Η Διοίκηση της Eurobank δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει τις πιο εξελιγμένες πολιτικές και συστήματα εσωτερικού ελέγχου προκειμένου να συνδράμει τις αρμόδιες αρχές στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες. Προς επίτευξη του σκοπού αυτού, η Διοίκηση προέβη το 2004 σε ενέργειες για την εισαγωγή

αυτοματοποιημένου συστήματος παρακολούθησης και αξιολόγησης συναλλαγών και πελατών, στο πλαίσιο των διατάξεων περί ξεπλύματος χρήματος.

- Τη διενέργεια ερευνών και την παροχή πληροφοριών κατ' απαίτηση των Ρυθμιστικών Αρχών.

- Την ενημέρωση της Διοίκησης σχετικά με τις επιπτώσεις νέων νόμων και διατάξεων που εμπίπτουν στο αντικείμενο και τις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Compliance.

- Την παρακολούθηση της τήρησης, από το προσωπικό της Τράπεζας, του εσωτερικού κανονιστικού πλαισίου της, όπως π.χ. ο Κώδικας Δεοντολογίας.

- Την παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων για τις συναλλαγές του προσωπικού.

- Τη διεκπεραίωση άλλων εργασιών που τυχόν απαιτούνται από τις Ρυθμιστικές Αρχές.

Εποπτεία

Την εποπτεία της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias ως πιστωτικού ιδρύματος ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος. Παράλληλα, ως μέλος του EFG Group η Τράπεζα ελέγχεται έμμεσα και από την Κεντρική Τράπεζα της Ελβετίας (Swiss Federal Banking Commission) που εποπτεύει το EFG Group σε όλα τα επίπεδα. Επίσης, η EFG Eurobank Ergasias, ως εισηγμένη εταιρεία, τελεί υπό την εποπτεία της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Όργανα εποπτείας της εταιρείας, σύμφωνα με το κ.ν. 2190/1920, όπως ισχύει, είναι οι ορκωτοί ελεγκτές. Οι οικονομικές καταστάσεις χρήσεως 2004 ελέγχθηκαν από την PricewaterhouseCoopers A.E.E. (ελεγκτές: Κ. Ριφής, Α. Παπαγεωργίου). Όργανα εσωτερικού ελέγχου, σύμφωνα με το Ν. 2076/1992, είναι η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και ο Compliance Officer.



« Η Τράπεζα παρέχει κίνητρα για να βελτιώνομαι συνεχώς και με ανταμοίβει με αξιοκρατία »

Εργαζόμενος στη Eurobank

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η εταιρική φήμη της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias στα θέματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, «employer of first choice», πηγάζει πρωτίστως από τη σημασία που αποδίδει η Τράπεζα στο έμπυχο δυναμικό της, αλλά και από τη δέσμευσή της να προάγει πολιτικές και να προωθεί συστηματικά πρωτοβουλίες οι οποίες αναδεικνύουν τις αξίες που τη διαπνέουν, όπως ο σεβασμός στον άνθρωπο, η ομαδικότητα, η εμπιστοσύνη και η αξιοκρατία.

Στην Τράπεζα, ο ρόλος του Τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού είναι να συμβάλλει καθημερινά στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων της Eurobank, μέσω της βέλτιστης αξιοποίησης των ανθρώπινων πόρων της, της διαμόρφωσης της πιο αποτελεσματικής οργανωτικής δομής και της εξασφάλισης ενός αξιοκρατικού εργασιακού περιβάλλοντος, με βάση σταθερές αρχές και αξίες που διακρίνουν την Τράπεζα, εμπνέουν τους εργαζομένους σε αυτήν, μεγιστοποιούν την αξία για τους μετόχους της και συμβάλλουν στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της.

Για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των στόχων της Τράπεζας, ο Τομέας Ανθρώπινου Δυναμικού:

- Συνδυάζει τις γνώσεις, ικανότητες, και δεξιότητες του κάθε εργαζομένου με τον κατάλληλο ρόλο μέσα στην Τράπεζα.
- Παρέχει ίσες ευκαιρίες εκπαίδευσης, ανάπτυξης και εξέλιξης της σταδιοδρομίας.
- Αναπτύσσει πολιτικές, διαδικασίες και συστήματα διαχείρισης, σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα.
- Καλλιεργεί τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και διαμορφώνει διαδικασίες αναγνώρισης και επιβράβευσης.

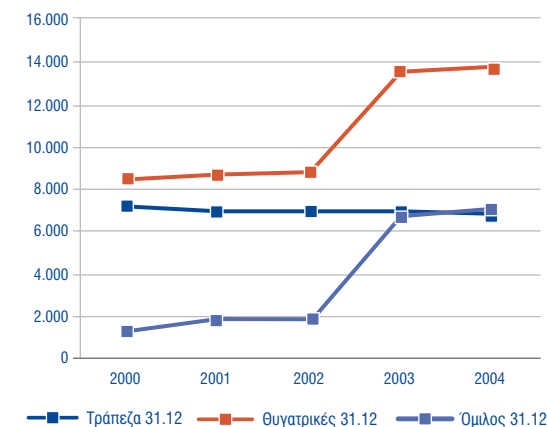
Η Απασχόληση

Οι ταχείες ρυθμίσεις ανάπτυξης της Τράπεζας και των εταιρειών του Ομίλου αποτυπώνονται και στα στοιχεία που αναφέρονται στην εξέλιξη της δύναμης και της διάρθρωσης του προσωπικού. Το 2004 χαρακτηρίζεται από τη σταθεροποίηση του αριθμού των εργαζομένων στην Ελλάδα και την πρόοδο της απασχόλησης στις θυγατρικές, ιδίως σε εκείνες που δραστηριοποιούνται στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

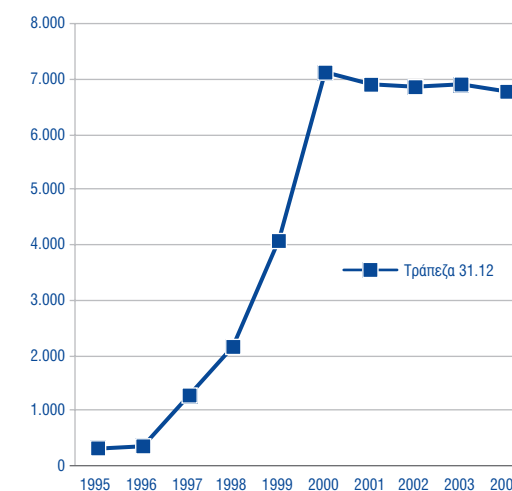
Ο συνολικός αριθμός των απασχολούμενων στην Τράπεζα στις 31.12.2004 ήταν 6.722 άτομα έναντι 6.841 στις 31.12.2003, και ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων ήταν τα 36 έτη. Η μείωση επιτεύχθηκε στη βάση ενός προγράμματος εθελουσίας εξόδου που ανακοινώθηκε στα τέλη του έτους και στο οποίο ανταποκρίθηκαν 200 άτομα περίπου.

Όπως φαίνεται και από τα σχετικά διαγράμματα, η Τράπεζα, μετά τους ρυθμούς μεγέθυνσης που σημείωσε στο δεύτερο ήμισυ της προηγούμενης δεκαετίας, διανύει μία περίοδο ελε-

Η εξέλιξη της απασχόλησης στον Όμιλο την τελευταία πενταετία
(Από το 2003 συμπεριλαμβάνεται και το προσωπικό των θυγατρικών στη Νοτιοανατολική Ευρώπη)



Η εξέλιξη της απασχόλησης στην Τράπεζα 1995 - 2004



χόμενης εξέλιξης της απασχόλησης στην Ελλάδα. Παράλληλα, οι νέοι προσανατολισμοί της, που συνίστανται στο να καταστεί μία σημαντική περιφερειακή δύναμη στην αγορά της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, σηματοδοτούνται από την περαιτέρω ανάπτυξη της παρουσίας της σε χώρες όπως η Ρουμανία, η Βουλγαρία και η Σερβία-Μαυροβούνιο, όπου, παράλληλα με τις αντίστοιχες Τράπεζες που διαθέτει, δημιουργεί και εταιρείες παροχής υπηρεσιών καταναλωτικής πίστης.

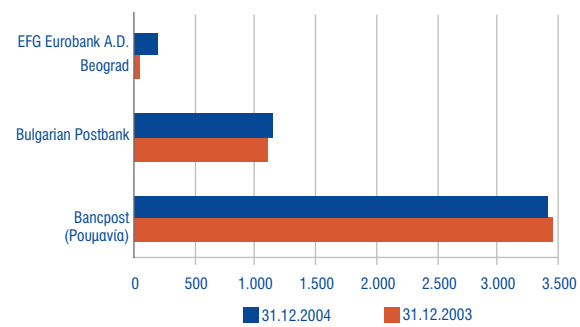
Συνολικά, ο Όμιλος απασχολεί στην Ελλάδα και στο εξωτερικό 13.720 εργαζομένους.

Στο σύνολο των θέσεων εργασίας που διασφαλίζει ο Όμιλος, το 38% αφορά σε θέσεις εργασίας εκτός Ελλάδος, με την παρουσία στις χώρες της Ν.Α. Ευρώπης να αποκτά, όπως

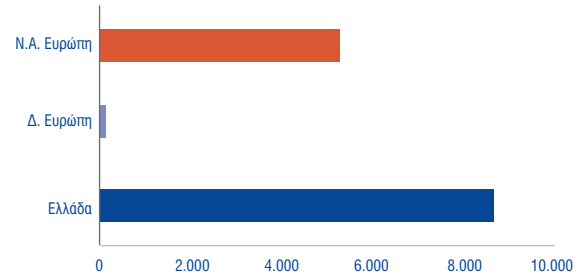
ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

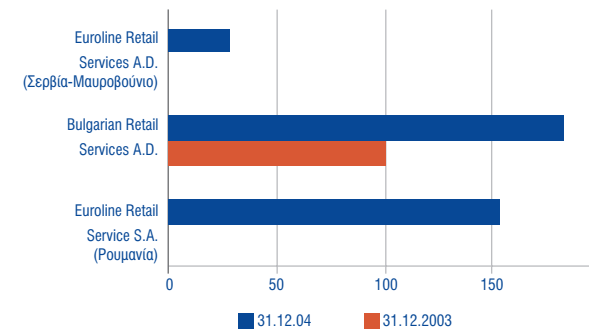
Τράπεζες Ν.Α. Ευρώπης: Απασχόληση 2004



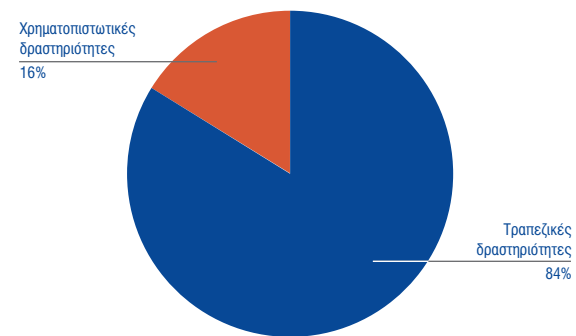
Απασχόληση ανά γεωγραφική ζώνη



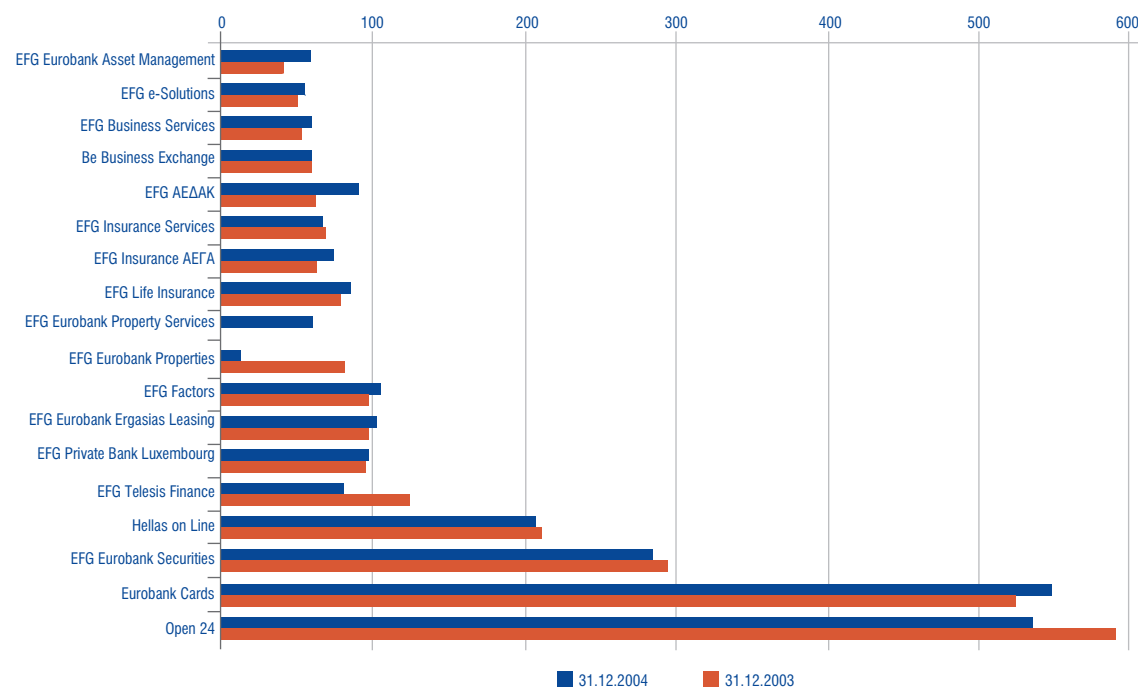
Θυγατρικές Ν.Α. Ευρώπης: Απασχόληση 2004



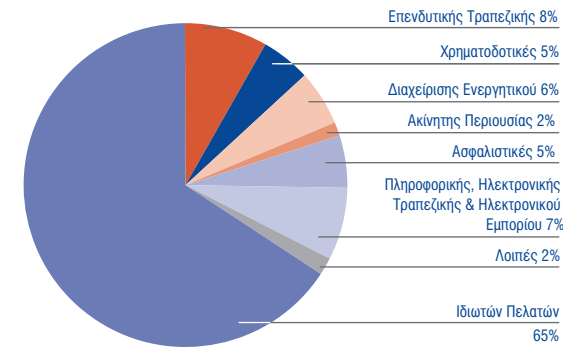
Οικονομικές δραστηριότητες Ομίλου και Απασχόληση



Προσωπικό θυγατρικών

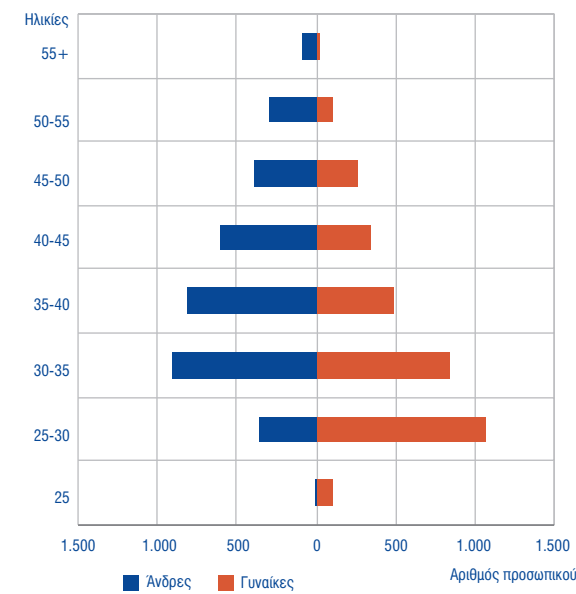


Χρηματοπιστωτικές Δραστηριότητες Ομίλου και Απασχόληση

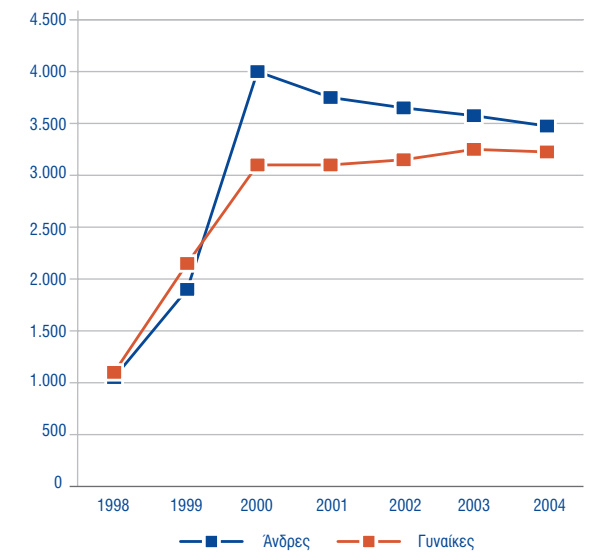


προαναφέρθηκε, ολοένα αυξανόμενη σημασία. Χαρακτηριστικό, επίσης, είναι το γεγονός, ότι οι πολυσχιδείς δραστηριότητες του Ομίλου του επιτρέπουν να είναι παρών σε ένα ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών εργασιών. Οι εταιρείες του Ομίλου κατέχουν, κατά κανόνα, τις πρώτες

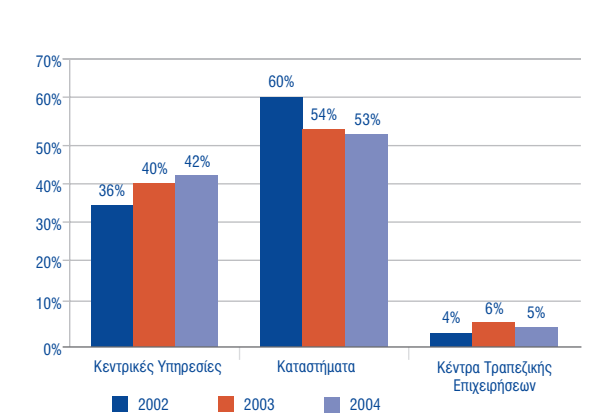
Πυραμίδα ηλικιών 2004



Εξέλιξη του προσωπικού κατά φύλο



Κατανομή προσωπικού κατά είδος εργασιών



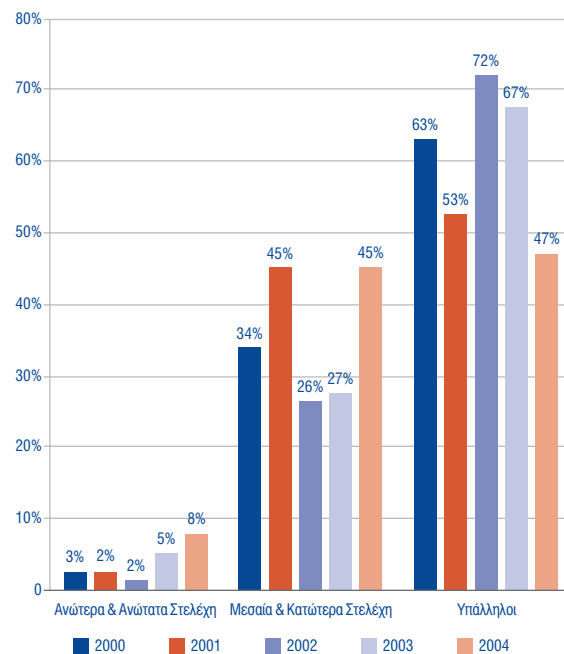
κό είναι νέο, έμπειρο, ισορροπημένο από πλευράς φύλου, και ανοίγονται μπροστά του σαφείς προοπτικές εξέλιξης.

Από πλευράς γεωγραφικής κατανομής του προσωπικού, το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώνεται στην Αθήνα. Με κριτήριο το φύλο, παρατηρούμε μία ισορροπημένη σύγκλιση μεταξύ ανδρών και γυναικών. Τέλος, με γνώμονα τη φύση των εργασιών, διαπιστώνουμε ότι η πλειονότητα του προσωπικού απασχολείται στις Μονάδες της πρώτης γραμμής (Καταστήματα και Κέντρα Τραπεζικής Επιχειρήσεων). Παράλληλα η αύξηση που σημειώνεται τα τελευταία χρόνια στις Κεντρικές Υπηρεσίες, υποδηλώνει τον αυξανόμενο ρόλο των υποστηρικτικών Μονάδων στη σύγχρονη τραπεζική και τον εξειδικευμένο ρόλο που οι επιτελικές Υπηρεσίες καλούνται να επιτελέσουν, απασχολώντας άτομα υψηλής μόρφωσης, εξειδίκευσης και εμπειρίας.

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

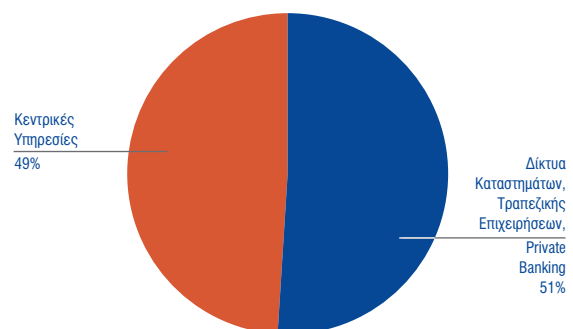
Κατανομή νεοπροσληφθέντων ανά επίπεδο Ιεραρχίας



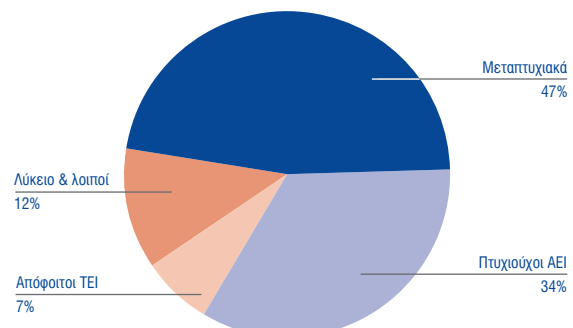
Η εταιρική φήμη του Ομίλου σε θέματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού αντικατοπτρίζεται στην υψηλή δυνατότητα προσέλκυσης ποιοτικών υποψηφιοτήτων. Ενδεικτικά, το 2004 παραλήφθηκαν 8.823 βιογραφικά σημειώματα υποψηφίων που, στην πλειονότητά τους (79%), είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι υποψήφιοι αυτοί, σε ποσοστό 30%, είναι κάτοχοι και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των υποψηφίων εστιάζει στο συνταίριασμα των απαιτήσεων του ρόλου με το προφίλ του υποψηφίου (job person match). Κατά συνέπεια, στηρίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, που προκύπτουν

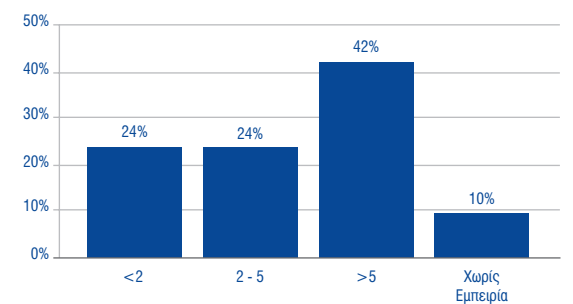
Κατανομή προσλήψεων στις μονάδες της Τράπεζας



Μορφωτικό επίπεδο νεοπροσληφθέντων



Κατανομή εργασιακής εμπειρίας νεοπροσληφθέντων



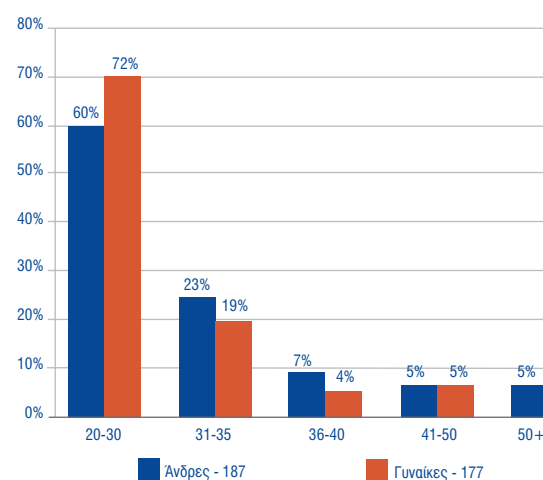
Οι Προσλήψεις

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης και επέκτασης των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, το 2004 πραγματοποιήθηκαν 364 προσλήψεις για την κάλυψη θέσεων εργασίας σε όλη την Ελλάδα.

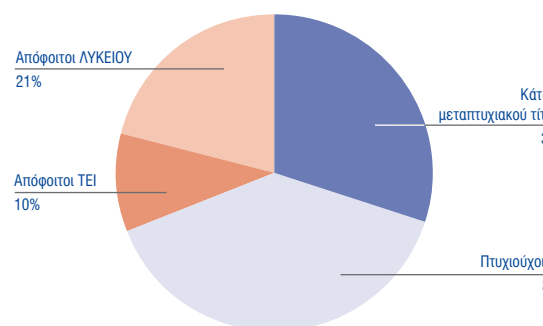
Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των νεοπροσληφθέντων παρουσιάζει συνεχή βελτίωση, καθώς το 88% του συνόλου των προσληφθέντων του 2004 είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 35% των οποίων έχει ολοκληρώσει κύκλο μεταπτυχιακών σπουδών. Παράλληλα, η πλειονότητα των νέων προσλήψεων έχει εργασιακή εμπειρία 2 έως 5 ετών και εισέρχεται σε εισαγωγικές και μεσαίες ιεραρχικές βαθμίδες με σημαντικές προοπτικές εξέλιξης. Η κατανομή των προσλήψεων ανά φύλο παρουσιάζει ισορροπία, με μικρό πρόβλημα στον ανδρικό πληθυσμό.

Το 2004, ενισχύθηκε σημαντικά η αξιοποίηση του θεσμού των εσωτερικών μετακινήσεων και του Internal Job Posting, παρέχοντας επιπλέον δυνατότητες εξέλιξης στους ανθρώπους της Τράπεζας. Έτσι, ένας σημαντικός αριθμός ανοιγμάτων θέσεων εργασίας δημοσιεύθηκαν εσωτερικά στο Intranet site της Τράπεζας, με σημαντική ανταπόκριση από τους εργαζομένους, ενώ άλλες θέσεις εργασίας καλύφθηκαν με την αξιοποίηση αιτήσεων μετάθεσης των υπαλλήλων. Το αποτέλεσμα ήταν ότι, κατά τη διάρκεια του 2004, αξιολογήθηκαν εσωτερικές υποψηφιότητες από διαφορετικά σημεία της Τράπεζας και ολοκληρώθηκε ένας μεγάλος αριθμός εσωτερικών μετακινήσεων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν προσλήψεις υποψηφίων που προήλθαν από θυγατρικές εταιρείες, για την κάλυψη ενεργών αιτημάτων πρόσληψης.

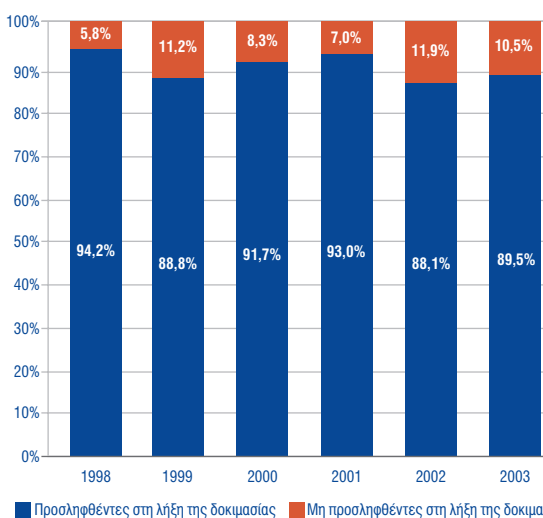
Κατανομή φύλου και ηλικίας νεοπροσληφθέντων



Μορφωτικό επίπεδο εισερχομένων βιογραφικών 2004 (8.823)



Μέτρηση της επιτυχούς πρόσληψης



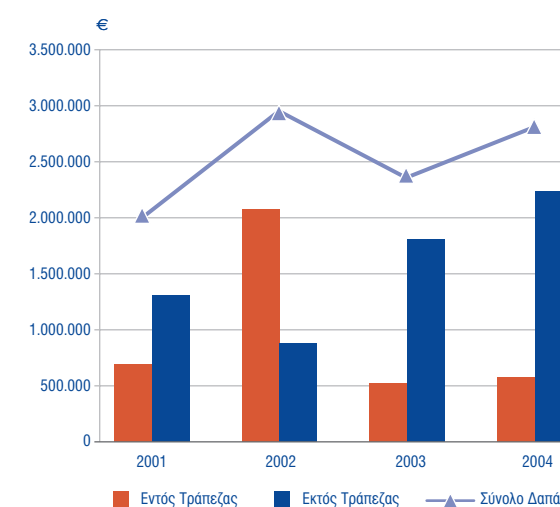
τόσο από την ανάλυση των απαιτήσεων των επιμέρους ρόλων εργασίας, όσο και από τις αξίες που διέπουν την «εταιρική κουλτούρα» της Τράπεζας. Παράλληλα, η αξιολόγηση των υποψηφίων διέπεται από αντικειμενικότητα, καθώς πε-

ριλαμβάνει γραπτές αξιολογήσεις ικανοτήτων, εξειδικευμένων γνώσεων και επαγγελματικής προσωπικότητας, καθώς και δομημένες συνεντεύξεις, με στόχο την τεκμηριωμένη σκιαγράφηση του προφίλ των υποψηφίων. Κατά τη διάρκεια του 2004 πραγματοποιήθηκαν 19 γραπτές αξιολογήσεις, με συμμετοχή 619 υποψηφίων, ενώ οι ώρες των προσωπικών συνεντεύξεων ανήλθαν, κατά προσέγγιση, σε 1.300. Αξιοσημείωτη είναι και η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, όπου σύμφωνα με τα στατιστικά, περί το 90% των υποψηφίων, μετά την λήξη της διαδικασίας εντάσσεται στο δυναμικό του Ομίλου. Οι προσλήψεις υποψηφίων συγγενών προς άλλους υπαλλήλους της Τράπεζας διατηρούνται σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα. Η Τράπεζα ακολουθεί ειδικές πρόσθετες διαδικασίες για τη διασφάλιση της αντικειμενικότητας, τόσο στην επιλογή και αξιολόγηση των υποψηφίων συγγενών, όσο και στην απασχόλησή τους. Σημειώνεται ότι η διαδικασία προσλήψεων έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001 από τον βρετανικό οίκο British Standards Institute.

Η Εκπαίδευση

Οι εξελίξεις στον τραπεζικό κλάδο και η ταχεία ανοδική πορεία της Eurobank αποδεικνύουν ότι είναι απόλυτα σωστή η επένδυση της Τράπεζας σε «Γνώσεις» και «Αξίες». Το Ανθρώπινο Δυναμικό, οι άνθρωποι, είναι η ψυχή και η δύναμη κάθε οργανισμού που τον οδηγούν ψηλά, επιτυγχάνοντας σπουδαία ατομικά και ομαδικά αποτελέσματα. Η Eurobank, προσπαθώντας να στηρίξει και να αναδείξει τους ανθρώπους της, που αγωνίστηκαν με ήθος και πάθος τα τελευταία χρόνια για να χτίσουν μια Τράπεζα με εξέχουσα θέση στην ελληνική και διεθνή αγορά, έχει δημιουργήσει μία «πυραμίδα» εκπαιδευτικών προγραμμάτων που καλύπτει πλούσια και ενδιαφέρουσα θεματολογία. Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα συνδυάζουν

Εξέλιξη Δαπανών Εκπαίδευσης



ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ένα ευρύ πεδίο «γνώσης» και «πρακτικής», ώστε ο σωστός συνδυασμός να βοηθά τους εργαζομένους να δοκιμάζουν στο ασφαλές περιβάλλον «της τάξης», κατά τη διάρκεια των πρακτικών ασκήσεων, ό,τι σημαντικό προβάλλει και προτείνει η αντίστοιχη θεωρία.

Η προσέγγιση της Διεύθυνσης Επιλογής, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης βασίζεται στην παροχή ολοκληρωμένων προτάσεων σε όλα τα επίπεδα επιχειρηματικής λειτουργίας της Τράπεζας, συνδυάζοντας την προσφορά συμβουλευτικών υπηρεσιών με την εκπαίδευση και ανάπτυξη των στελεχών της Eurobank. Η πολιτική που ακολουθεί η Διεύθυνση στοχεύει:

- Στην εξασφάλιση της συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού στο όραμα της Τράπεζας, μέσω της εκπαίδευσης του συνόλου των στελεχών, ανεξαρτήτως βαθμίδας στην οποία ανήκουν.
- Στην παροχή ποιοτικών λύσεων που καλύπτουν όλες τις ανάγκες του Οργανισμού και συμβάλλουν στη θεμελίωση ενιαίας «εταιρικής κουλτούρας».
- Στη διαχείριση των εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών αναγκών της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού προγραμμάτων, στην ανάπτυξη περιεχομένου, στην εισήγηση του προγράμματος, στην εσωτερική επικοινωνία, κ.λπ.

Στο πλαίσιο των επιχειρηματικών προκλήσεων του 2004, η Eurobank έδωσε μεγάλη βαρύτητα στις εξής μεγάλες κατηγορίες εκπαιδευτικών προγραμμάτων:

Προγράμματα ανάπτυξης ηγετικών δεξιοτήτων και καθοδήγησης (Leadership - Coaching)

- Περιλαμβάνουν δραστηριότητες που προωθούν την ικανότητα των Προϊσταμένων και Διευθυντών Τμημάτων να βελτιώνουν την αποδοτικότητα των ομάδων τους και να προάγουν το πνεύμα συνεργασίας.
- Ενισχύουν την προσπάθεια του στελεχιακού δυναμικού της Τράπεζας για την ορθή χάραξη της πορείας επίτευξης των στρατηγικών στόχων.
- Θεμελιώνουν την προετοιμασία ανταγωνιστικών επιχειρηματικών σχεδίων δράσης και κατευθύνουν στη συνολική βελτίωση της αποδοτικότητας των ανθρώπων της Eurobank.

Προγράμματα Συμβουλευτικής Πώλησης

Η ανάπτυξη του σχεδίου επιτυχημένων πωλήσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών της Eurobank υποστηρίχθηκε από προγράμματα Συμβουλευτικής Πώλησης, που στρέφουν τα στελέχη εξυπηρέτησης Πελατείας και Πωλήσεων στη διαμόρφωση μιας πελατοκεντρικής προσέγγισης.

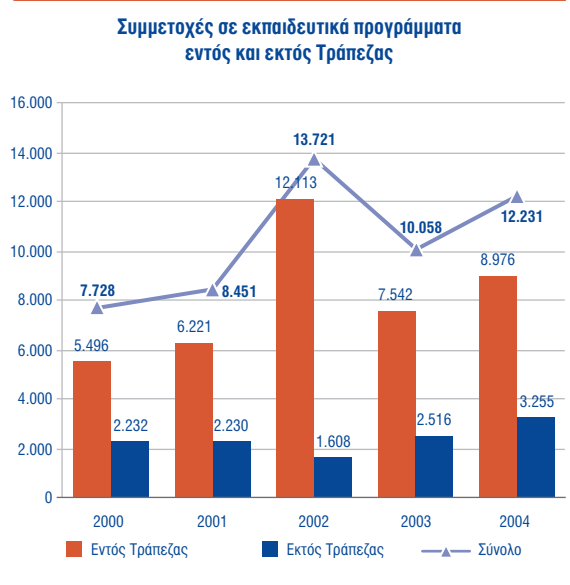
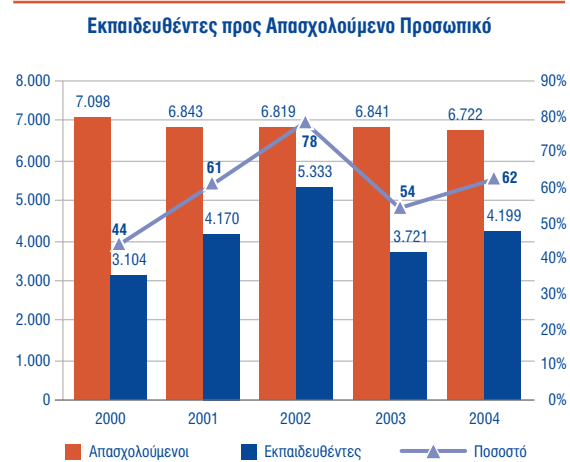
Προγράμματα Εξυπηρέτησης Πελατείας

Υλοποιήθηκαν προγράμματα που βοηθούν στη δημιουργία ενιαίας «εταιρικής κουλτούρας» στην «Εξυπηρέτηση Πελατών», παρέχοντας τα εφόδια στους ανθρώπους της πρώτης γραμμής να εφαρμόζουν τη γνήσια ανθρώπινη προσέγγιση στην επικοινωνία, να προσδιορίζουν και να ικανοποιούν ολο-

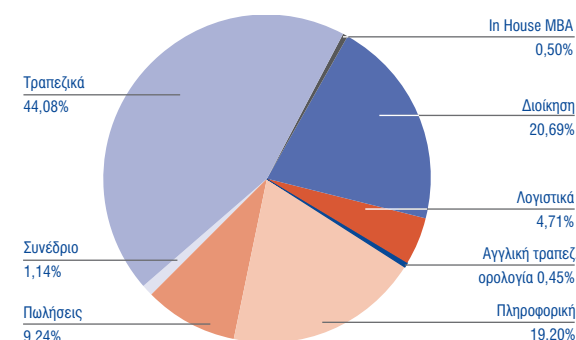
κληρωμένα τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε πελάτη, έχοντας ως γνώμονα την έγκαιρη, αποτελεσματική και ποιοτική εξυπηρέτησή του.

Certification Leading Programs

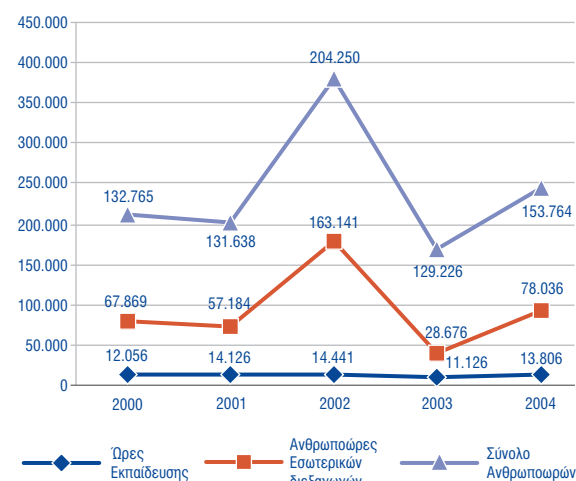
Κατά τη διάρκεια του 2004 υλοποιήθηκε ένα πρωτοποριακό σχέδιο για τα εκπαιδευτικά δεδομένα του Ελληνικού Τραπεζικού χώρου, το πρόγραμμα της εσωτερικής μακροχρόνιας εκπαίδευσης που οδηγεί σε Πιστοποίηση (in-house certification leading programme) των Οικονομικών Συμβούλων του Δικτύου Retail, καθώς και των στελεχών του Δικτύου Private Banking. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank είναι η μόνη Ελληνική Τράπεζα που έχει σχεδιάσει και έχει προχωρήσει στην υλοποίηση ενός τέτοιου προγράμματος και η συγκεκριμένη προσπάθεια είχε την υποστήριξη της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, γεγονός που διασφαλίζει το αδιάβλητο της εσωτερικής διαδικασίας της Eurobank.



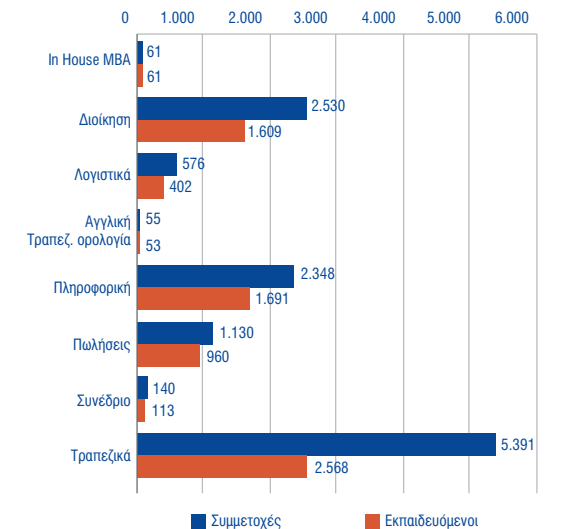
Συμμετοχές ανά κατηγορία σεμιναρίων έτους 2004 (%)



Ώρες και ανθρωπόωρες Εκπαίδευσης



Συμμετοχές και Εκπαιδευόμενοι 2004



In House MBA in Financial Services

Το Φεβρουάριο του 2004 ξεκίνησε η δεύτερη τάξη του πρωτοποριακού εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «In House MBA in Financial Services». Η Eurobank έδωσε την ευκαιρία σε άλλους 30 εργαζομένους να αποκτήσουν εξειδικευμένες και σύγχρονες γνώσεις, χωρίς να διακόψουν την επαγγελματική σταδιοδρομία τους. Το πρόγραμμα είναι διετές, και διδάσκουν σε αυτό διακεκριμένοι καθηγητές από διεθνούς φήμης κέντρα επιχειρηματικών σπουδών, όπως το Harvard, το INSEAD, το Πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης, κ.λπ.

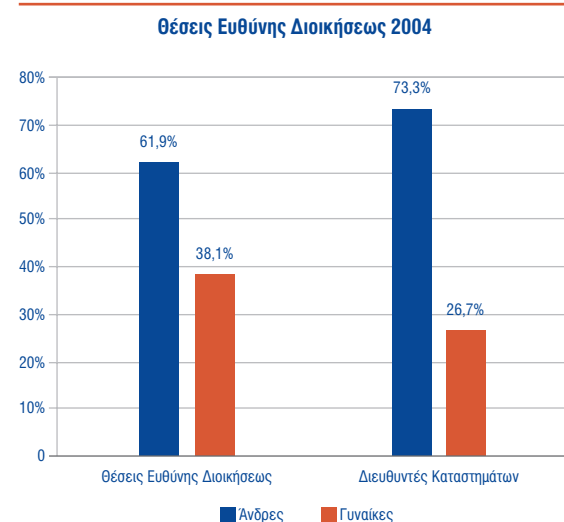
Όλα τα παραπάνω εκπαιδευτικά προγράμματα συνδέονται μεταξύ τους και θέτουν τις βάσεις για την «εξέλιξη καριέρας». Οποιασδήποτε μορφής πρόγραμμα, δεν μπορεί να καλύπτει μόνον συγκεκριμένες και περιορισμένες ανάγκες χωρίς ταυτόχρονα να θεμελιώνει γερές βάσεις για την μελλοντική εξέλιξη ενός σωστού επαγγελματία. Ό,τι μαθαίνουμε, πρέπει να μας βοηθά στα σημερινά μας καθήκοντα, αλλά και να διευρύνει τις γνώσεις μας, χτίζοντας την κατάλληλη υποδομή, ώστε να μπορούμε να ανταπεξέλθουμε στις απαιτήσεις ενός έντονα ανταγωνιστικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο καλούμαστε να λειτουργήσουμε αποτελεσματικά.

Η Εξέλιξη του Προσωπικού

Σ' έναν κόσμο που η τεχνολογική ανάπτυξη και οι εξελίξεις καλπάζουν, σ' ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο τραπεζικό περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού, σημαντικό παράγοντα εξέλιξης αποτελεί ο άνθρωπος. Η Eurobank δεν μπορεί παρά να αναγνωρίσει ότι οφείλει τη γρήγορη, ανοδική και δυναμική πορεία της στην εργατικότητα, την παραγωγικότητα και την επαγγελματική στάση και συμπεριφορά των ανθρώπων της. Η αποτελεσματική συνεισφορά τους σε όλα τα επίπεδα ενδυναμώνει την παρουσία της στο διεθνή τραπεζικό χώρο, ανοίγει νέους ορίζοντες για τον οργανισμό και στηρίζει τους έντονους ρυθμούς ανάπτυξης. Η Eurobank, αναγνωρίζοντας ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι το ισχυρότερο και το πιο σημαντικό κεφάλαιο που διαθέτει, σχεδιάζει και αναπτύσσει τη δομή και τους μηχανισμούς που βοηθούν και στηρίζουν τη συνεχή εξέλιξη των ανθρώπων της. Η Τράπεζα ακολουθεί τη μεθοδολογία ανάπτυξης βάσει «Οικογενειών Θέσεων Εργασίας». Η μεθοδολογία αυτή βοηθά τους υπαλλήλους όλων των επιπέδων να εξελιχθούν μέσα σε μία «Οικογένεια Θέσεων» ή και σε «συγγενή» Οικογένεια, ανάλογα με τις γνώσεις, την εμπειρία, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που διαθέτουν ή που απέκτησαν κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας. Όλες οι θέσεις που προβλέπονται από τα οργανογράμματα και τον καταμερισμό των καθηκόντων στις διάφορες Μονάδες εντάσσονται, σύμφωνα με τα κοινά τους χαρακτηριστικά, σε μία «Οικογένεια Θέσεων Εργασίας», και

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



στη βάση αυτή η Τράπεζα οικοδομεί τα συστήματα εξέλιξης της σταδιοδρομίας, αξιολόγησης και διαχείρισης των αμοιβών και παροχών. Με την εφαρμογή αυτών των σύγχρονων εργαλείων, η Τράπεζα έχει επιτύχει την ομοιογενή διαχείριση του Προσωπικού, εντοπίζοντας και αναδεικνύοντας τους καλύτερους.

Οι τέσσερις βασικοί και παράλληλοι άξονες που στηρίζουν την εξέλιξη όλων των εργαζομένων είναι:

Πρόβλεψη και Σχεδιασμός κάλυψης αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό (Manpower Planning)

Η Τράπεζα, για να καλύψει με τον κατάλληλο άνθρωπο την κάθε θέση που προκύπτει, πριν αναζητήσει στην αγορά ικανά στελέχη, εξετάζει την ανακατανομή καθηκόντων, την ανάθεση νέων καθηκόντων σε υπαλλήλους που αξιολογούνται ικανοί να ανταποκριθούν, αναβαθμίζει ρόλους, όταν και όπου

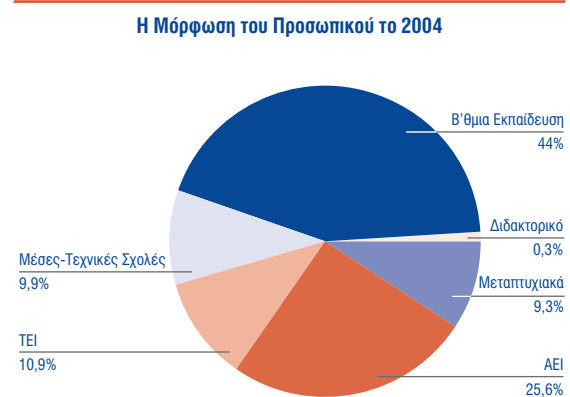
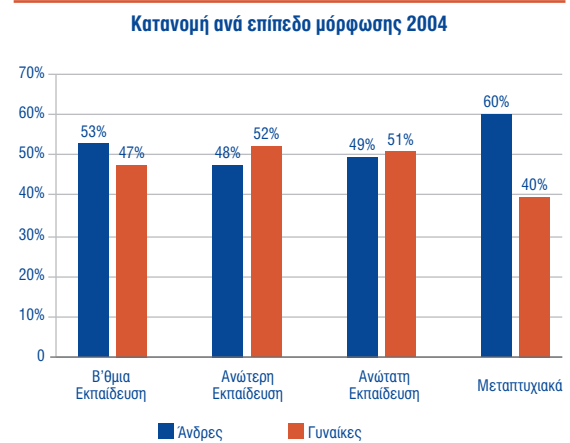
απαιτείται, και, αφού εξαντλήσει όλα τα περιθώρια μιας πιθανής μετακίνησης και εσωτερικής κάλυψης, μόνο τότε εξετάζει το ενδεχόμενο πρόσληψης από την αγορά εργασίας.

Εσωτερική Αγορά Εργασίας (Internal Job Market)

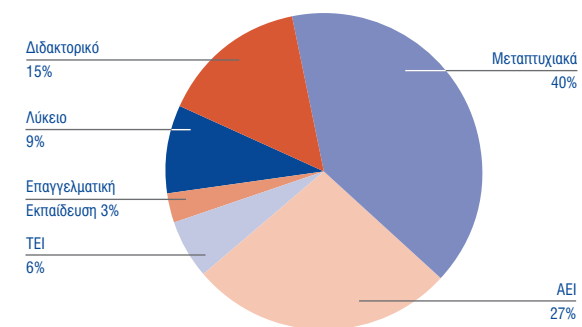
Η Eurobank δίνει ίσες ευκαιρίες σε όλους τους υπαλλήλους να απαντήσουν στις νέες ανάγκες που προκύπτουν και δημοσιεύονται στο Intranet site της Τράπεζας. Δίνει προτεραιότητα στις εσωτερικές μετακινήσεις και αναβαθμίσεις ανθρών, που προάγονται και εξελίσσονται για τις νέες θέσεις εργασίας. Παράλληλα, η Τράπεζα αναπτύσσει και εφαρμόζει μεθόδους αξιολόγησης, πολιτικές και διαδικασίες που διασφαλίζουν την αξιοκρατία στις εσωτερικές μετακινήσεις.

Συνεχείς Ευκαιρίες Εκπαίδευσης (Continuous Learning Opportunities)

Τα Εκπαιδευτικά Προγράμματα καλύπτουν πλούσια θεματολογία, ανταποκρίνονται στις σύγχρονες εξελίξεις και δίνουν την ευκαιρία στους εργαζομένους να παρακολουθούν θέματα που είναι συνδεδεμένα με τα άμεσα εργασιακά τους καθήκοντα, ώστε να βελτιώνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους. Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα συνδέονται μεταξύ τους (Training Modules - Training Plan per Position),



Η Μόρφωση των Ανώτατων Στελεχών το 2004



θέτουν τις βάσεις για εξέλιξη της σταδιοδρομίας και συντελούν στην αναβάθμιση του γνωστικού επιπέδου των ανθρών, προετοιμάζοντάς τους να αναλάβουν μεγαλύτερο πεδίο ευθύνης και υψηλότερες ιεραρχικά θέσεις.

Ανάπτυξη Ηγετικών Ικανοτήτων (Leadership Development)

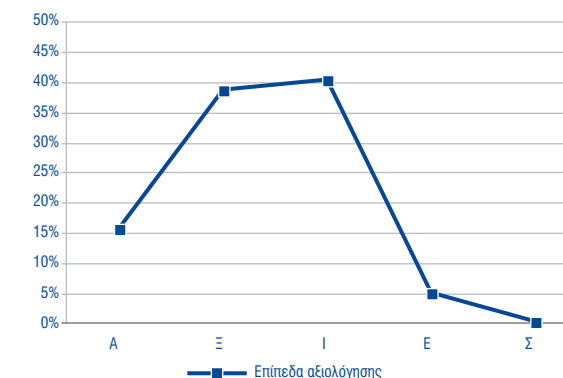
Η Eurobank βοηθά όλα τα στελέχη της να αναπτύξουν στρατηγικές ικανότητες και διοικητικές δεξιότητες που βοηθούν στη γρήγορη προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της διεθνούς αγοράς και στη σωστή αντιμετώπιση των προκλήσεων. Δίνει έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων που οδηγούν τους ανθρώπους, αλλά και την Τράπεζα, σε συνεχή και ανοδική εξέλιξη.

Το Σύστημα Αξιολόγησης

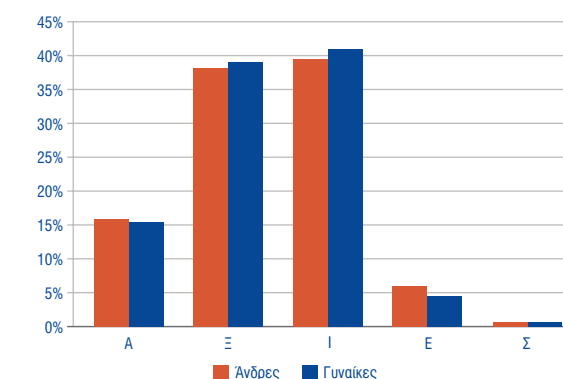
Η Τράπεζα αποδίδει μεγάλη σημασία στην αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού της και, για το λόγο αυτόν, εφαρμόζει ένα σύστημα που εστιάζει στην αντικειμενική αποτίμηση της συνεισφοράς κάθε εργαζομένου. Το σύστημα συνδυάζει την αξιολόγηση μετρήσιμων δεδομένων, όπως οι στόχοι, με τις σύγχρονες προσεγγίσεις εκτίμησης των ικανοτήτων ή ιδιοτήτων που επιδεικνύει ο εργαζόμενος κατά την εκτέλεση της εργασίας του. Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται, μέσα από την ατομική βελτίωση, η καλύτερη συνολική απόδοση.

Το σύστημα βασίζεται στις αρχές της αντικειμενικότητας και της διαφάνειας. Ο αξιολογούμενος όχι μόνο λαμβάνει γνώση της αξιολόγησής του, αλλά συμμετέχει ενεργά σε αυτήν, ανταλλάσσοντας απόψεις και εντοπίζοντας, κατά τη διάρκεια ιδιαίτερης συνάντησης με τον Προϊστάμενό του, τα δυνατό-αδύνατα σημεία της απόδοσής του, όπως επίσης τον τρόπο βελτίωσης και κάλυψης των εκπαιδευτικών του αναγκών. Προβλέπονται πέντε επίπεδα απόδοσης:

Κατανομές αξιολόγησης 2004 - Σύνολο του προσωπικού



Κατανομή αξιολόγησης κατά φύλο 2004



- A : Άριστη
- Ξ : Ξεπέρασε τις απαιτήσεις
- I : Ικανοποιητική
- E : Επιδέχεται βελτίωση
- Σ : Συνολικά μη ικανοποιητικός

Όπως προκύπτει από το διαγράμμα που ακολουθεί, η κατανομή είναι ικανοποιητική.

Η απόδοση ανδρών και γυναικών εμφανίζεται ισοδύναμη, γεγονός που επιβεβαιώνει, από μία ακόμη οπτική γωνία, ότι η Τράπεζα είναι εργοδότης ίσων ευκαιριών.

Η Κοινωνική Πολιτική

Η Eurobank, πιστή στις παραδόσεις των ιδρυτών του Ομίλου, αναπτύσσει με συνέπεια μία πολύπλευρη κοινωνική πολιτική για το ανθρώπινο δυναμικό της. Στο πλαίσιο της σφαιρικής μέριμνας, τόσο για τον ίδιο τον εργαζόμενο όσο και για την οικογένειά του, έχει εφαρμοσθεί, και συνεχώς βελτιώνεται, μία σειρά προγραμμάτων κοινωνικής ασφάλισης και παροχών στον τομέα της Υγείας. Παράλληλα, διατίθενται ετησίως σημαντικοί πρόσθετοι πόροι, που αντανακλούν τη

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

φροντίδα της Τράπεζας για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του, την ενίσχυση της γενικότερης κοινωνικής πρόληψης και τη συνεχή βελτίωση της υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Συγκεκριμένα, η κοινωνική πολιτική προς τους εργαζομένους διαχωρίζεται στους εξής τομείς:

Ασφαλιστικά προγράμματα:

Το Ομαδικό πρόγραμμα κοινωνικής ασφάλισης καλύπτει τους τομείς Υγείας, Ζωής και Σύνταξης για τον εργαζόμενο. Το πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, με πλήθος παροχών, μεταξύ των οποίων συμπληρωματική κάλυψη για ορθοδοντικές εργασίες και γυαλιά όρασης, καλύπτουν, μέσω ομαδικού συμβολαίου, τόσο τους ίδιους όσο και τα μέλη των οικογενειών τους. Παράλληλα, ένα άλλο ομαδικό ασφαλιστικό πρόγραμμα καλύπτει επείγουσες μεταφορές ασθενών και τραυματιών εργαζομένων σε Ελλάδα και εξωτερικό.

Η φροντίδα για τα παιδιά των υπαλλήλων αποδεικνύεται έμπρακτα μέσω ενός ειδικού αποταμιευτικού προγράμματος, σύμφωνα με το οποίο κάθε παιδί, με την ενηλικίωσή του, δικαιούται να λάβει το ποσό που έχει αποταμιευτεί. Με τον τρόπο αυτό η Τράπεζα επιδιώκει μια αποτελεσματική συμμετοχή είτε στη συνέχιση των σπουδών του είτε στο ξεκίνημα της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας.

Υγεία:

Στο πλαίσιο εφαρμογής προγράμματος πρόληψης της υγείας των εργαζομένων, η Τράπεζα υλοποιεί μία σειρά δράσεων που στόχο έχουν την προστασία και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Ειδικότερα, στην περιοχή Αττικής λειτουργούν δύο πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία της Τράπεζας, όπου παρέχεται συμβουλευτική ιατρική τόσο για τους ίδιους τους εργαζομένους, όσο και για τα μέλη των οικογενειών τους.

Στο πλαίσιο της προληπτικής ιατρικής, οι νεοπροσλαμβανόμενοι υποβάλλονται σε γενικό check up, το οποίο στη συνέχεια σχολιάζεται από τον Ιατρό της Τράπεζας. Επιπροσθέτως, η Τράπεζα παρέχει σε όλους τους υπαλλήλους τη δυνατότητα να υποβάλλονται σε γενικό check up ανά τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει ειδικής συμφωνίας με ιατρικές μονάδες σε μεγάλα αστικά κέντρα. Στο πλαίσιο της προληπτικής ιατρικής, ειδικό ιατρικό άρθρο δημοσιεύεται σε κάθε τεύχος του εσωτερικού περιοδικού της Τράπεζας «Eurobanker».

Η Τράπεζα έχει εφαρμόσει ασφαλιστικό πρόγραμμα για τα άτομα με «ειδικές ικανότητες» που απασχολούνται σε αυτή. Τα άτομα αυτά παρακολουθούνται από τους Ιατρούς της Τράπεζας, τόσο για την πορεία της υγείας τους όσο και για το αντικείμενο απασχόλησής τους, με σκοπό τη μικρότερη δυνατή επιβάρυνση της υγείας τους.

Ειδικής μνείας χρήζει η επιτυχή λειτουργία της «Τράπε-

ζας Αίματος», την οποία δημιούργησε και συντηρεί το Προσωπικό της Τράπεζας σε συνεργασία με το νοσοκομείο «Αμαλία Φλέμινγκ». Στη συνεχή προσπάθεια κάλυψης των αναγκών σε αίμα για τους εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους διοργανώνονται τρεις ή τέσσερις εθελοντικές αιμοδοσίες ετησίως.

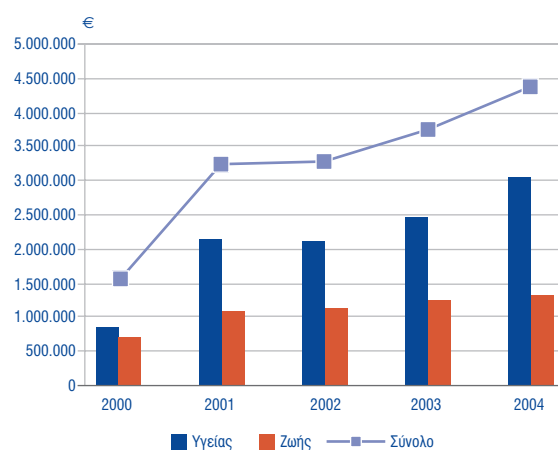
Υγιεινή και Ασφάλεια:

Η πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και η χάραξη συστηματικής πολιτικής από κάθε επιχείρηση, προκειμένου να παρέχονται ασφαλείς και υγιεινές συνθήκες εργασίας, αποτελούν πρωταρχική απαίτηση στην εποχή μας. Στο πλαίσιο της γενικότερης κοινωνικής πρόληψης και της συνεχούς βελτίωσης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία, η Τράπεζα ακολουθεί συγκεκριμένη στρατηγική για την αναβάθμιση της ποιότητας στην εργασιακή ζωή.

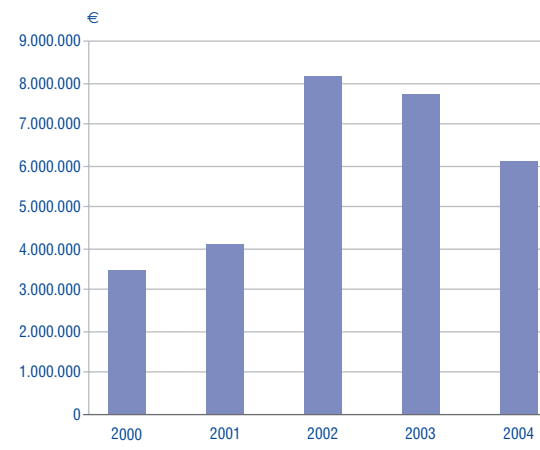
Στο πλαίσιο εφαρμογής της πολιτικής πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου, έχουν εκπονηθεί Μελέτες Πρόληψης Επαγγελματικού Κινδύνου για κάθε μονάδα της Τράπεζας, μαζί με Οδηγίες Ασφαλούς Εργασίας και Πυροπροστασίας. Οι οδηγίες αυτές, που σκοπό έχουν την πρόληψη των ατυχημάτων στους χώρους εργασίας, περιλαμβάνονται σε ειδικά έντυπα που είναι στη διάθεση των εργαζομένων. Η ενίσχυση της γενικότερης κοινωνικής αποδοχής της πρόληψης επιδιώκεται με την εφαρμογή των καλύτερων πρακτικών, πέραν του νομοθετικού πλαισίου, και με την ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που σκοπό έχουν τη βελτίωση των γνώσεων όσον αφορά στους επαγγελματικούς κινδύνους.

Τέσσερις Τεχνικοί Ασφαλείας επισκέπτονται τις μονάδες της Τράπεζας, όπου επιβλέπουν την εφαρμογή των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας, συμβουλευούν τους επικεφαλής μονάδων και συζητούν με τους εργαζομένους θέματα που συνδέονται με την ενίσχυση της ασφάλειας στην εργασία. Για την τήρηση άριστων όρων εργασίας και την αποτελεσματική εφαρμογή της πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου, έχουν

Ασφαλιστικά προγράμματα: Υγείας - Ζωής (αξία παροχών)



Ασφαλιστικό πρόγραμμα: Συνταξιοδοτικό (αξία παροχών)



οριστεί συντονιστές ασφάλειας σε κάθε μονάδα, οι οποίοι βοηθούν το έργο των Τεχνικών Ασφαλείας.

Τρεις εξειδικευμένοι Ιατροί Εργασίας επισκέπτονται όλες τις μονάδες ανά τακτά χρονικά διαστήματα, εξετάζουν τους εργαζομένους και δημιουργούν τον ιατρικό φάκελο του κάθενός, ο οποίος φυλάσσεται σε ηλεκτρονική μορφή στο κεντρικό ιατρείο της Τράπεζας. Συγχρόνως, οι Ιατροί Εργασίας παρέχουν συμβουλές προληπτικής ιατρικής σε κατ' ιδίαν συναντήσεις με τους εργαζομένους.

Ενίσχυση της οικογένειας του εργαζομένου:

Με γνώμονα την ενίσχυση και τη φροντίδα της οικογένειας, η Τράπεζα έχει θεσμοθετήσει ειδικές παροχές, όπως δώρο γάμου για όλους τους εργαζομένους, μηνιαίο επίδομα γέννησης τέκνου για τους χαμηλόμισθους και επίδομα βρεφονηπιακού σταθμού. Η οικονομική ενίσχυση της οικογένειας επεκτείνεται περαιτέρω σε υπαλλήλους που έχουν παιδιά «ειδικών ικανοτήτων», καλύπτοντας δίδακτρα ειδικών σχολείων ως το 18ο έτος της ηλικίας τους.

Ακολουθώντας μία μακρά παράδοση, η φροντίδα της Eurobank εκδηλώνεται ποικιλοτρόπως και κατά περίπτωση σε εργαζομένους που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, τόσο οι ίδιοι, όσο και μέλη των οικογενειών τους.

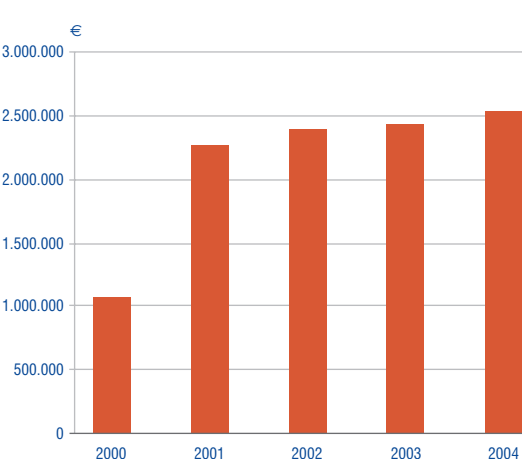
Στεγαστικά και Προσωπικά Δάνεια:

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της τιμολογιακής πολιτικής της για τους υπαλλήλους, στηρίζει την κάλυψη των στεγαστικών τους αναγκών με τη χορήγηση δανείων για αγορά κατοικίας με ιδιαίτερα ευνοϊκά επιτόκια. Επίσης, παρέχει στους υπαλλήλους προσωπικά δάνεια, τα οποία ανέρχονται στο ποσό των τεσσάρων μηνιαίων μισθών.

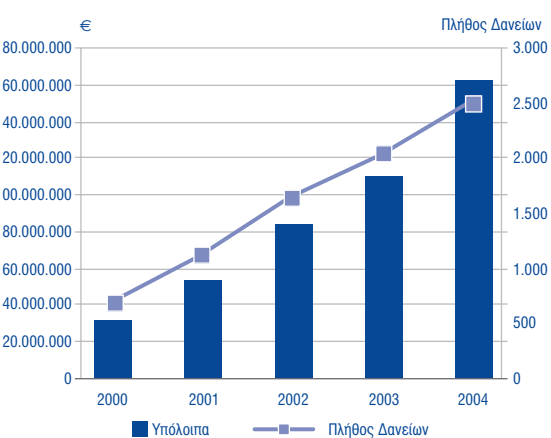
Επιβράβευση Αριστούχων:

Η Τράπεζα επιβραβεύει την προσπάθεια των άριστων και υποστηρίζει την πρόοδο με σειρά θεσμικών μέτρων. Συγκεκριμένα, βραβεύει, με ειδικό χρηματικό βραβείο, τα παιδιά

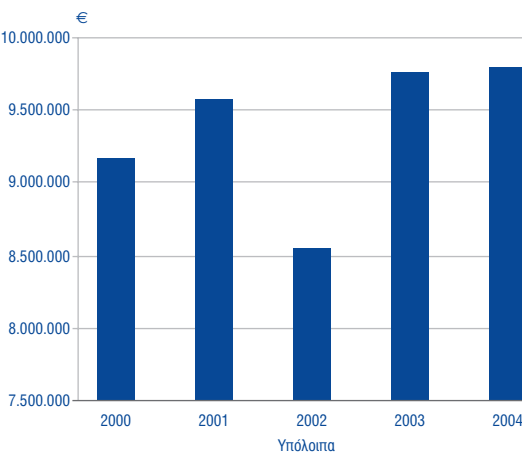
Επίδομα για βρεφονηπιακούς σταθμούς και ειδικά σχολεία (αξία παροχών)



Στεγαστικά δάνεια βάσει πολιτικής της Τράπεζας



Προσωπικά δάνεια τεσσάρων μισθών



ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

των υπαλλήλων που αριστεύουν σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, αλλά και τους ίδιους τους υπαλλήλους που επιτυγχάνουν ξεχωριστές πανεπιστημιακές επιδόσεις. Ειδικότερα, βραβεύονται τα παιδιά των υπαλλήλων που εμφανίζουν άριστες επιδόσεις στην Γ' Γυμνασίου και Γ' Λυκείου. Επιπροσθέτως, σε όσους πρωτεύουν κατά τις εισαγωγικές εξετάσεις στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, η Τράπεζα χορηγεί ποσό επιβράβευσης και ταυτόχρονα τους παρέχει τη δυνατότητα επαγγελματικής σταδιοδρομίας στην Eurobank μετά την αποφοίτησή τους. Χορηγεί επίσης ανάλογη οικονομική υποστήριξη στους αριστούχους αποφοίτους ΑΕΙ που συνεχίζουν μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Η Πολιτική Αμοιβών και Παροχών

Η πολιτική αμοιβών στην Eurobank αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού. Με γνώμονα τη μεγιστοποίηση της αξίας της εταιρείας για τους μετόχους, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μία στρατηγική αμοιβών ευθυγραμμισμένη με την επιχειρηματική στρατηγική και κουλτούρα.

Η Eurobank έχει αναπτύξει την πολιτική και τα αντίστοιχα συστήματα αμοιβών και παροχών με όραμα την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση έμπειρου προσωπικού, που δια-

κό σε σχέση με τις αποδοχές που προσφέρει ο Τραπεζικός Τομέας στην Ελλάδα. Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς, εφαρμόζει σύγχρονα συστήματα σύνδεσης των αμοιβών με την απόδοση και μεθόδους εξασφάλισης της ανταγωνιστικότητάς τους.

Η Eurobank έχει ως στόχο την παροχή συνολικών αποδοχών που να εξασφαλίζουν εσωτερική ισορροπία και δικαιοσύνη, ικανοποίηση και κίνητρο για τους εργαζομένους, ανταγωνιστικότητα στην αγορά και, παράλληλα, να συνιστούν παράγοντα μεγιστοποίησης της απόδοσης των εργαζομένων και να επιτρέπουν τον έλεγχο του κόστους εργασίας.

Η Τράπεζα έχει επιλέξει τη μεθοδολογία των «Οικογενειακών Θέσεων Εργασίας». Στόχος ήταν να οικοδομήσει την κατάλληλη αρχιτεκτονική των συστημάτων ταξινόμησης θέσεων και διοίκησης της απόδοσης, των αμοιβών-παροχών, της ανάπτυξης και της σταδιοδρομίας του προσωπικού. Μία Οικογένεια Θέσεων Εργασίας περιλαμβάνει ένα σύνολο ρόλων που διασυνδέονται με παρόμοιες εργασίες. Αυτή η οργανωτική διάρθρωση είναι συνδεδεμένη με τη μισθολογική πολιτική της Τράπεζας, τις μεταβλητές αποδοχές και τα προγράμματα παροχών, εξασφαλίζοντας έτσι ότι λαμβάνονται υπόψη τα χαρακτηριστικά της θέσης, η εσωτερική ισορροπία και η προώθηση της εξέλιξης του προσωπικού.

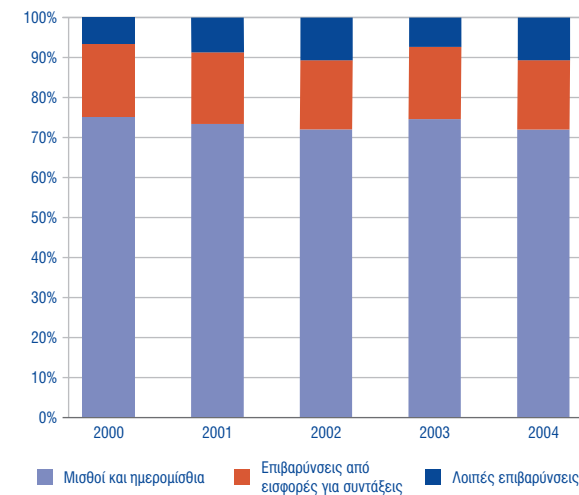
Στο πλαίσιο αυτό, οι συνολικές αποδοχές αποτελούν το άθροισμα των σταθερών και μεταβλητών αποδοχών. Οι σταθερές αποδοχές αφορούν στο βασικό μισθό, που αντανακλά το μορφωτικό υπόβαθρο, την εμπειρία, την ευθύνη αλλά και την αξία / βαρύτητα της θέσης στην αγορά εργασίας, ενώ οι μεταβλητές αποδοχές περιλαμβάνουν την καταβολή bonus μετρητών, μετοχών και δικαιωμάτων προαίρεσης μετοχών που ανταμείβουν την απόδοση. Οι αποδοχές συμπληρώνονται με μέτρα κοινωνικής πολιτικής προς το προσωπικό.

Η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει και εισαγάγει ένα πρόγραμμα κινήτρων «Ανταπόδοσης». Είναι ένα σύστημα ανταμοιβής των πωλήσεων για το Δίκτυο Καταστημάτων και αφορά σε συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων, ανάλογα με τις στρατηγικές επιλογές της Τράπεζας. Το πρόγραμμα ανταμείβει κατ' αρχάς την επιτυχία του κάθε καταστήματος και, στη συνέχεια, την επιτυχία συγκεκριμένων εργαζομένων.

Οι Δαπάνες Προσωπικού

Η συνεπής και συνετή διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού είχε ως αποτέλεσμα την επίτευξη πολύ καλών δεικτών και κατά το έτος 2004. Σημειώνεται η διατήρηση ρυθμών υψηλής παραγωγικότητας από το Προσωπικό, καθώς η μεταβολή του δείκτη, κέρδη ανά υπάλληλο, συνεχίζει να κινείται σε ποσοστά της τάξεως του 30%.

Διάρθρωση των δαπανών προσωπικού



ΔΕΙΚΤΕΣ*

	2000	2001	2002	2003	2004
Δαπάνες Προσωπικού / Γενικά Έξοδα Διοίκησης	55%	58%	61%	60%	62%
Δαπάνες Προσωπικού / Ολικά Έξοδα Εκμετάλλευσης	27%	28%	29%	25%	24%
Μεταβολή δαπανών Προσωπικού	28%	5%	4%	2%	9%
Κέρδη προ φόρων ανά υπάλληλο (€)	45.018	45.844	36.284	48.239	62.648

ΔΑΠΑΝΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (€'000)*

Μισθοί και ημερομίσθια	167.589	171.862	176.205	184.980	194.200
Επιβαρύνσεις από εισφορές για συντάξεις	40.590	42.800	41.488	44.079	47.000
Λοιπές επιβαρύνσεις	15.272	20.681	26.576	18.648	29.000
Σύνολο	223.442	235.343	244.269	247.707	270.200

*Αφορούν στα Αποτελέσματα της Τράπεζας

Η Εσωτερική Επικοινωνία

Σε έναν μεγάλο οργανισμό με χιλιάδες εργαζομένους, όπως η Eurobank, η ουσιαστική επικοινωνία αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες προσδιορισμού της επιτυχίας. Η διαρκής, ουσιαστική και αμφίδρομη επικοινωνία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και την εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας, που αναγνωρίζει την ατομική ικανότητα, προσπάθεια και πρωτοβουλία, αλλά και αναβαθμίζει την ομαδικότητα.

Το 2004, η Τράπεζα έδωσε ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στη

διεύρυνση των καναλιών αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης, ώστε να δημιουργηθούν ακόμη ισχυρότεροι δεσμοί, να βελτιωθεί η συνεργασία και να αξιοποιηθεί η δύναμη του διαλόγου. Οι πρωτοβουλίες είναι πολλές και αναπτύσσονται σε βάθος χρόνου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής:

Intranet Site: Δημιουργία νέας ιστοσελίδας του Τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής είναι να γίνει η ιστοσελίδα ένα ζωντανό και αμφίδρομο μέσο επικοινωνίας που προωθεί την αποτελεσματική και άμεση πληροφόρηση για τα δρώμενα στην Τράπεζα.



θέτει τις αναγκαίες ικανότητες και συμπεριφορές για βελτιστοποίηση της ατομικής αλλά και της συνολικής απόδοσης. Το πακέτο αποδοχών σχεδιάστηκε με βάση τις τελευταίες τάσεις της παγκόσμιας αγοράς σε συστήματα αμοιβών και παροχών και με γνώμονα να είναι ανταγωνιστι-

ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Eurobanker: Τριμηνιαίο περιοδικό ποικίλης ύλης, το οποίο, πέραν των τραπεζικών θεμάτων, δίνει τη δυνατότητα στους εργαζομένους να εκφράσουν τις απόψεις τους, παρέχει πληροφόρηση για την ευρεία κοινωνική παρουσία της Τράπεζας σε τομείς όπως η Παιδεία, ο Πολιτισμός, ο Αθλητισμός και το Περιβάλλον, παρέχει συμβουλές προληπτικής ιατρικής, αλλά ταυτόχρονα προάγει και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα κοινωνικού χαρακτήρα.

Πρωινά με τη Διοίκηση: Εργαζόμενοι τυχαία επιλεγμένοι, απ' όλες τις ιεραρχικές βαθμίδες, έχουν τη δυνατότητα, σε τακτά χρονικά διαστήματα, να συζητήσουν, χωρίς προκαθορισμένη agenda, με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους όλα τα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν.

Συναντήσεις με την Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας: Πρόκειται για ευρύτερες συναντήσεις εργαζομένων του κέντρου αλλά και της περιφέρειας για γενικότερη ενημέρωση και συζήτηση με μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής πάνω σε ευρεία θεματολογία.

«Κουτί Ιδεών»: Υποβολή ιδεών και προτάσεων για τη λειτουργία της Τράπεζας, που παρέχει στον κάθε εργαζόμενο τη δυνατότητα να διατυπώσει τη δική του άποψη, ανεξαρτήτως της ιεραρχικής αλυσίδας στην οποία ανήκει.

Βράβευση Εργαζομένων: Εκδήλωση βράβευσης και αναγνώρισης των εργαζομένων που έχουν συνεισφέρει ουσιαστικά και επί μεγάλο χρονικό διάστημα στην πρόοδο της Τράπεζας.

Εκδηλώσεις για τους Εργαζομένους: Η Τράπεζα διοργανώνει, κατά τη διάρκεια του χρόνου, σειρά εσωτερικών εκδηλώσεων για τους εργαζομένους, με στόχο την καλύτερη γνωριμία τους. Χαρακτηριστική ήταν η μεγάλη εκδήλωση για τον εορτασμό της νέας χρονιάς, του 2005, που διοργανώθηκε για όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας και των θυγατρικών εταιρειών, και για τις οικογένειές τους, δίνοντας έτσι σε όλους την ευκαιρία να γιορτάσουν μαζί με τους οικείους τους σε ένα φιλικό περιβάλλον.

Ειδικές χορηγίες: Η Τράπεζα ενισχύει, με ειδικές χορηγίες, πρωτοβουλίες του προσωπικού που έχουν σχέση με εορταστικές εκδηλώσεις για τους υπαλλήλους και τα παιδιά τους, ενισχύοντας έτσι την επικοινωνία και την προσωπική επαφή των εργαζομένων στον Όμιλο. Παράλληλα, υποστηρίζονται και οι αθλητικές δραστηριότητες του προσωπικού.

Εθελοντισμός: Η Eurobank, πιστή στον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα της και στις αξίες που χαρακτηρίζουν την καθημερινή λειτουργία και συμπεριφορά της, πέραν της ενημέρωσης και της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, προωθεί προγράμματα

Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς. Τα Προγράμματα αυτά απευθύνονται στους εργαζομένους που έχουν επιλέξει να συνεισφέρουν οικειοθελώς στις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται. Το 2004, σημαντικός αριθμός εργαζομένων πρόσφερε τις υπηρεσίες του στη διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας αλλά και σε δράσεις με στόχο την προστασία του Περιβάλλοντος, όπως ο καθαρισμός της ακτής στην Πειραική, σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και την Περιβαλλοντική Οργάνωση «Ελλάδα Καθαρή».

Η Συμβολή του Τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού στη Διεθνή Παρουσία του Ομίλου

Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα έχει, επίσης, αναλάβει αρμοδιότητες που επεκτείνονται και σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου η Τράπεζα έχει παρουσία, και συγκεκριμένα στη Βουλγαρία, στη Ρουμανία και στη Σερβία-Μαυροβούνιο.

Η Τράπεζα έχει ως στόχο το σχεδιασμό, την οργάνωση και λειτουργία των Τραπεζών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, κατά τα πρότυπα της μητρικής Τράπεζας, καθώς και την εναρμόνισή τους με τα συστήματα, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της πάντα με σεβασμό στις ιδιαιτερότητες, στις εργατικές παραδόσεις και στην κουλτούρα κάθε χώρας.

Οι σημαντικότερες δραστηριότητες της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, που αφορούν στις θυγατρικές Τράπεζες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, επικεντρώθηκαν στους ακόλουθους άξονες, κατά τη διάρκεια του 2004:

- Στη στελέχωση των Διευθύνσεων Ανθρώπινου Δυναμικού των θυγατρικών Τραπεζών με επαγγελματίες που έχουν την επάρκεια και το επίπεδο γνώσης και εμπειρίας που απαιτεί η Eurobank.
- Στην οικοδόμηση της κατάλληλης αρχιτεκτονικής των συστημάτων ταξινόμησης θέσεων και διοίκησης της απόδοσης, των αμοιβαίων παροχών, της ανάπτυξης και της σταδιοδρομίας του προσωπικού.
- Στη συμβουλευτική υποστήριξη, τη μεταφορά τεχνογνωσίας και υλοποίησης έργων ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την επίτευξη των στρατηγικών επιχειρηματικών στόχων της κάθε θυγατρικής.

Δημιουργήθηκε, επίσης, η απαραίτητη υποδομή για την κάλυψη των αναγκών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων μετακίνησης και ένταξης των εκπατριζόμενων στελεχών στις θυγατρικές Τράπεζες του εξωτερικού.

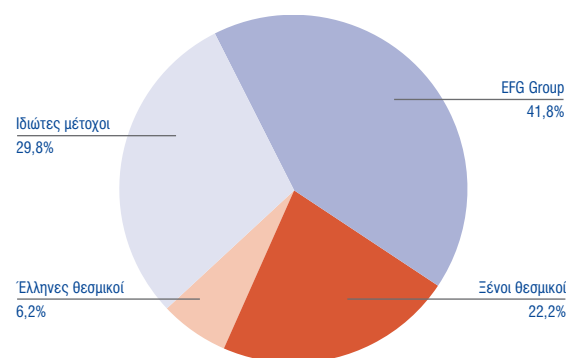
Να είναι η Τράπεζα πρώτης επιλογής για τους Έλληνες πελάτες και για το ευρύτερο κοινό πελατών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης λειτουργώντας παράλληλα με αίσθημα ευθύνης έναντι των μετόχων της και του κοινωνικού συνόλου μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται.

Το Όραμά μας

ΜΕΤΟΧΟΙ

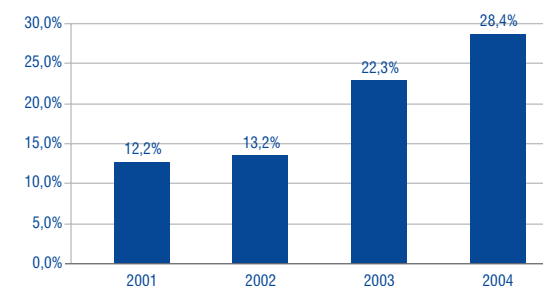
Η πορεία της Eurobank έχει στηριχθεί διαχρονικά σε μία από τις μεγαλύτερες μετοχικές βάσεις στην Ελλάδα, που στα τέλη του 2004 ξεπερνούσε τα 330.000 φυσικά και νομικά πρόσωπα. Ο μεγαλύτερος μέτοχος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias παραμένει το EFG Bank European Financial Group, το οποίο, στα τέλη του 2004, κατείχε συνολικά 41,8% των μετοχών της Τράπεζας, μέσω των θυγατρικών εταιριών EFG Consolidated Holdings Ltd (37,9%) και EFG Exchange Holdings Ltd. (3,9%).

Μετοχική Σύνθεση στις 31.12.04
(% επί συνόλου μετοχών)



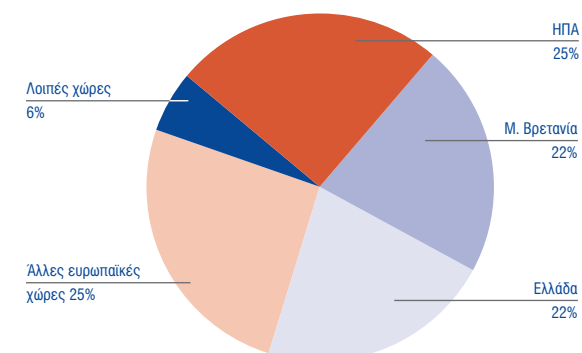
Η συμμετοχή θεσμικών επενδυτών στη μετοχή της Τράπεζας διαμορφώθηκε στο 28,4% του συνόλου των μετοχών στα τέλη του 2004, έναντι 22,3% στα τέλη του 2003, σημειώνοντας αύξηση 25,6%. Η εντυπωσιακή αυτή άνοδος οφείλεται, κατά κύριο λόγο, σε ξένους θεσμικούς διαχειριστές, οι οποίοι ενίσχυσαν τις θέσεις τους στη Eurobank κατά 38,4%, ελέγχοντας το 22,2% του συνόλου.

Συμμετοχή θεσμικών επενδυτών στη Eurobank
(% επί συνόλου μετοχών)



Ιδιαίτερο ήταν το ενδιαφέρον μεταξύ των θεσμικών διαχειριστών στις ΗΠΑ και τη Μεγάλη Βρετανία, των οποίων οι θέσεις αντιπροσωπεύουν το 47% του συνόλου των θεσμικών τοποθετήσεων στη μετοχή. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα κατέβαλε σημαντική προσπάθεια για την προβολή της σε θεσμικούς διαχειριστές του εξωτερικού, καθώς το 2004 η Διοίκηση πραγματοποίησε παρουσιάσεις σε περισσότε-

Γεωγραφική κατανομή θεσμικών επενδυτών στις 31.12.2004
(% επί συνόλου μετοχών)



ρους από 120 διεθνείς διαχειριστές, σε Ευρώπη και ΗΠΑ. Οι Έλληνες θεσμικοί επενδυτές κατείχαν το 6,2% του συνόλου των μετοχών στα τέλη του 2004, παραμένοντας στα ίδια περίπου επίπεδα με το προηγούμενο έτος, παρά τις σημαντικές εκροές κεφαλαίων που σημειώθηκαν στα εγχώρια αμοιβαία κεφάλαια. Η εξέλιξη της συμμετοχής των θεσμικών επενδυτών στο σύνολο της αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση της δυναμικής πορείας της Τράπεζας ως σήμερα αλλά και της προοπτικής της για τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους.

Η διατήρηση μιας αμφίδρομης σχέσης εμπιστοσύνης με όλους τους μετόχους στην Ελλάδα και το εξωτερικό, βασισμένη στην έγκαιρη, έγκυρη και ισότιμη ενημέρωσή τους, αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προχώρησε, το 2004, σε αναδιάρθρωση του δικτυακού της τόπου www.eurobank.gr, παρέχοντας αναλυτικότερη πληροφόρηση για τα οικονομικά αποτελέσματα και τις εξελίξεις του Ομίλου, στα Ελληνικά και τα Αγγλικά, στην ειδική ενότητα «Επενδυτές». Ακόμη, η Τράπεζα, πέραν της απαιτούμενης από το νόμο δημοσίευσης των προσκλήσεων και εφαρμόζοντας βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, εμπλούτισε το ενημερωτικό υλικό των Γενικών Συνελεύσεων, δημοσιεύοντας στον δικτυακό της τόπο, για πρώτη φορά, πριν από την πραγματοποίηση της Γενικής και των Εκτάκτων Συνελεύσεων του 2004, συνοπτική περιγραφή των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης, παρέχοντας στους μετόχους τη δυνατότητα για ουσιαστικότερη αξιολόγηση των προτάσεων της Διοίκησης. Τέλος, το Σεπτέμβριο του 2004 δημοσιεύθηκε το πρώτο τεύχος του εξαμηνιαίου ενημερωτικού εντύπου για τους μετόχους με τον τίτλο «Συμμετοχή», το οποίο έτυχε ένθερμης υποδοχής.

ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Πελάτες

Το όραμα της Eurobank είναι να αναδειχθεί Τράπεζα πρώτης προτίμησης για τους πελάτες στην Ελλάδα και την ευρύτερη γεωγραφική περιοχή. Στο πλαίσιο αυτό, η Διοίκηση της Τράπεζας έχει θέσει σε σαφή προτεραιότητα την ενδυνάμωση των σχέσεων με τους πελάτες. Η φωνή των πελατών φθάνει στην Τράπεζα με κάθε τρόπο και μέσο. Το δίκτυο καταστημάτων, η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών Europhone Banking 801-111-1144, που λειτουργεί σε 24ωρη βάση, και η πρόσβαση μέσω του διαδικτύου στο site της Eurobank, www.eurobank.gr, αποτελούν κομβικά σημεία επαφής του πελάτη με την Τράπεζα.

Μέσω της εξειδικευμένης Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες, η Τράπεζα επιδιώκει την ανάπτυξη και διατήρηση σταθερών και αμφίδρομων σχέσεων για μια δυναμική και υγιή συνεργασία με αμοιβαίο όφελος. Προκειμένου η ικανοποίηση του πελάτη να συνεχίσει να λειτουργεί πάντοτε ως στόχος και κίνητρο, η Διεύθυνση εποπτεύει και συντονίζει την πληρέστερη διαχείριση των παραπόνων των πελατών σε όλο το εύρος δραστηριοτήτων της Τράπεζας και των θυγατρικών στην Ελλάδα, γεγονός που αποτελεί σημείο αναφοράς για την ελληνική τραπεζική πραγματικότητα.

Το 2004, η Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες, στο πλαίσιο της παροχής νέων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας, θέσπισε τη διαδικασία «Customer Care», με στόχο τη διερεύνηση των προσδοκιών των πελατών και τη συνεχή αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησής τους από τη διαχείριση του προβλήματός τους. Η εποπτεία και ο συντονισμός της διαχείρισης παραπόνων απαιτούν αυτοματοποιημένη εφαρμογή καταγραφής. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank έχει αναπτύξει μία εύχρηστη μηχανογραφική εφαρμογή που είναι εγκατεστημένη σε όλο το εύρος του Οργανισμού. Μέσω της εφαρμογής αυτής, τα έμπειρα στελέχη της Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες, που διαθέτουν πολυετή τραπεζική εμπειρία και γνώση του χώρου, ελέγχουν και συντονίζουν κεντρικά τα παράπονα που εκφράζονται σε όλους τους χώρους της Τράπεζας και των θυγατρικών, εξασφαλίζοντας την ορθή, δίκαιη και εντός προκαθορισμένων χρόνων αντιμετώπιση του ζητήματος κάθε πελάτη. Η καθημερινή χρήση της εφαρμογής αυτής απ' όλη την Τράπεζα έχει δημιουργήσει μία σημαντική πηγή πληροφόρησης και βάση δεδομένων, διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας την υποδομή της Eurobank σε θέματα αντιμετώπισης και επίλυσης παραπόνων.

Μέσω του Τμήματος Βελτίωσης της Ποιότητας, η Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες αναλύει και αξιολογεί τις απόψεις και, κυρίως, τις προτάσεις πελατών, προκειμένου να εντοπίσει ενδεχόμενες αδυναμίες ή κενά τόσο στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, όσο και στις υπόλοιπες υπηρεσίες της Τράπεζας. Στη συνέχεια, η Διεύθυνση μεριμνά

για την υποβολή βελτιωτικών προτάσεων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες κατά περίπτωση Διευθύνσεις, προκειμένου να επιτευχθεί αναβάθμιση και απτή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για την υποστήριξη της παραπάνω διαδικασίας απαιτείται συστηματική εκπαίδευση, τόσο στη διαπίστωση της ανάγκης ή του προβλήματος, όσο και στον επαγγελματικό, άμεσο και άρτιο χειρισμό του, αλλά και στη μέριμνα για την επιβεβαίωση της ικανοποίησης του πελάτη. Η οργανωμένη επιμόρφωση των στελεχών των Κεντρικών Υπηρεσιών και των Καταστημάτων της Τράπεζας που εμπλέκονται στη διαδικασία εξυπηρέτησης, ανάπτυξης και χειρισμού πελατών είναι συνεχής και παρουσιάζει αυξητική τάση ως προς τον αριθμό των συμμετεχόντων. Στο πλαίσιο αυτό εφαρμόζεται το πρόγραμμα «Ακαδημία Eurobank» με σημαντική συμμετοχή στελεχών από όλη την Τράπεζα κατά το 2004. Στόχος του προγράμματος αυτού είναι να επιβεβαιώνει το επίπεδο γνώσεων των στελεχών της πρώτης γραμμής για τις ισχύουσες διαδικασίες της Διεύθυνσης, αλλά και τα υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης που έχει θεσπίσει η Τράπεζα. Τα στελέχη της πρώτης γραμμής ενημερώνονται επίσης και από στελέχη της Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες, που πραγματοποιούν τακτικές επισκέψεις σε όλους τους χώρους της Τράπεζας. Στις συναντήσεις αυτές δίνεται η ευκαιρία να εκφραστούν απόψεις, να εντοπιστούν προβλήματα, να αναλυθούν και να κατατεθούν βελτιωτικές προτάσεις, με αιχμή του δόρατος το όφελος των πελατών.

Η αποτελεσματικότητα, η υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η υιοθέτηση των πιο σύγχρονων μεθόδων και αρχών διοίκησης της Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες της Eurobank αναγνωρίστηκε με την ευρωπαϊκή διάκριση «Committed to Excellence», την οποία η Διεύθυνση απέσπασε το Μάιο 2004 από τον διεθνούς κύρους Οργανισμό European Foundation for Quality Management (EFQM). Η διάκριση αυτή επιβεβαιώνει τη δέσμευση της Eurobank στην παροχή εξυπηρέτησης άριστης ποιότητας στον πελάτη, με ευαισθησία, σεβασμό και κοινωνική ευθύνη, σύμφωνα με τις απαιτητικές και αυστηρές ευρωπαϊκές προδιαγραφές του EFQM. Σημειώνεται, επίσης, ότι οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων της Διεύθυνσης Σχέσεων με τους Πελάτες έχουν ενταχθεί στο πιστοποιημένο σύστημα της Τράπεζας από το βρετανικό οίκο British Standards Institute.

Προμηθευτές

Ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias έχει θεσπίσει ενιαία πολιτική για την επιλογή προμηθευτών και για τους όρους συνεργασίας μαζί τους. Οι υποψήφιοι προμηθευτές αξιολογούνται με βάση πληθώρα κριτηρίων, όπως θέση στην αγορά, εξειδίκευση, σχέση κόστους-ποιότητας, χρόνος και

συνέπεια παράδοσης, καλή και μακροχρόνια συνεργασία, συστάσεις άλλων πελατών και τυχόν πιστοποιήσεις με ISO. Επίσης, οι υφιστάμενοι προμηθευτές αξιολογούνται κάθε χρόνο με βάση τα παραπάνω κριτήρια αλλά και την πορεία της συνεργασίας τους με την Τράπεζα.

Η διαδικασία προμηθειών είναι ενιαία για όλες τις επιμέρους Διευθύνσεις και θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα, και οι παραγγελίες πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, μέσω εσωτερικού διαδικτύου (Intranet). Ο τομέας προμηθειών της Eurobank στην Ελλάδα έχει λάβει πιστοποίηση ISO από το British Standards Institute, ενώ η διαδικασία προμηθειών διέπεται από αυστηρό κώδικα δεοντολογίας, με γνώμονα τη διασφάλιση της αμεροληψίας. Βάσει του κώδικα, η Τράπεζα αποφεύγει συναλλαγές με προμηθευτές που κρίνεται ότι χρησιμοποιούν διαβλητές πρακτικές. Πέραν αυτού, οι προμηθευτές τεχνολογικού και άλλου εξοπλισμού δεσμεύονται από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των Η.Π.Α. όσον αφορά στις μεθόδους παραγωγής, στο σεβασμό του περιβάλλοντος και των δικαιωμάτων εργασίας. Για το 2005, η Τράπεζα προγραμματίζει την επέκταση του υφιστάμενου μοντέλου προμηθειών στις θυγατρικές της εταιρείες στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Κοινωνικό Προϊόν

Η συνεισφορά της Τράπεζας στο «Κοινωνικό Προϊόν» το 2004 (€'000)	
Κύκλος Εργασιών Τράπεζας	1.777.524
Διάφορα Έσοδα και Έσοδα από Συμμετοχές	427.313
ΦΠΑ επί Προστιθέμενης Αξίας Εταιρείας	894
Λειτουργικά και Λοιπά Έξοδα (προ Αμοιβών Προσωπικού και Φόρων) και Αποσβέσεις	(1.504.823)
Κοινωνικό Προϊόν	700.908

Το «Κοινωνικό Προϊόν» και η Διανομή του (€'000)	
I. Δημόσιο	
Φόρος Εισοδήματος και Διάφοροι Φόροι	123.775
Εισφορές σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	73.423
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	894
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	28.774
	<u>226.866</u>
II. Επιχείρηση	
Αδιανέμητα Κέρδη / Αποθεματικά	63.841
III. Προσωπικό	
Συνολικές Μικτές Αποδοχές	194.194
Λοιπές Παροχές στο Προσωπικό	28.965
Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών	(28.774)
Εισφορές Εργαζομένων σε Οργανισμούς Κοινωνικών Ασφαλίσεων	(26.393)
Διανομή Κερδών στο Προσωπικό	10.200
	<u>178.191</u>
IV. Μέτοχοι	
Καθαρό Μέρισμα	226.020
V. Δωρεές/ Χορηγίες	
	5.990
Κοινωνικό Προϊόν	700.908

Ο Όμιλος της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias, από την ίδρυσή του, έχει συνδυάσει την επιτυχημένη αναπτυξιακή πορεία με μία ευρεία κοινωνική παρουσία μέσα από προγράμματα και δράσεις σε τομείς όπως η Παιδεία, ο Πολιτισμός και ο Αθλητισμός, αλλά και μέσα από μία ευρύτερη κοινωνική ευθύνη σε θέματα περιβάλλοντος. Η δραστηριότητα αυτή αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της στρατηγικής της Τράπεζας, καθώς η Διοίκηση πιστεύει ότι μία δυναμική και επιτυχημένη επιχείρηση οφείλει να συμμετέχει ενεργά και να συνεισφέρει δημιουργικά στο κοινωνικό γίνεσθαι. Για όλους τους ανθρώπους της Eurobank, επομένως, είναι απαραίτητο η κοινωνική προσφορά να παρακολουθεί, χωρίς υστέρηση, την αναπτυξιακή πορεία του Ομίλου, αντανακλώντας έτσι τον ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και τις αξίες της Τράπεζας και των ιδρυτών της.

Με συνέπεια, λοιπόν, στην παράδοση που δημιούργησαν οι βασικοί μέτοχοι της Τράπεζας, ιδιαίτερα ο Ιδρυτής του Ομίλου, ο αείμνηστος Ιωάννης Λάτσης, η Τράπεζα, από την ίδρυσή της, έχει αναπτύξει ένα ευρύτατο πρόγραμμα χορηγιών. Για το έτος 2004, οι δαπάνες της Τράπεζας για χορηγίες και κοινωνικό έργο ανήλθαν σε σχεδόν € 6 εκατ. Το συνολικό κοινωνικό προϊόν της Τράπεζας ξεπέρασε τα € 700 εκατ., έναντι € 586 εκατ. το 2003.

Δράσεις Αλληλεγγύης

Η κοινωνική δράση της Τράπεζας EFG Eurobank Ergasias συνεχίστηκε το 2004, καλύπτοντας ολόκληρη την Ελλάδα με προγράμματα που στόχο έχουν την υποστήριξη αναγκών των τοπικών κοινωνιών όπου η Τράπεζα δραστηριοποιείται και διαθέτει δίκτυο καταστημάτων.

Το πρόγραμμα παροχής ηλεκτρονικού εξοπλισμού συνεχίστηκε με επιτυχία για τέταρτη χρονιά. Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε σε όλα τα αιτήματα που έλαβε, προσφέροντας 260 συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών σε σχολεία και φιλανθρωπικά ιδρύματα της χώρας. Επίσης, η Eurobank ανταποκρίθηκε σε πολλά αιτήματα για δωρεές ή χορηγίες, υποστηρίζοντας με τον τρόπο αυτό το έργο φορέων, όπως η Δημοτική Πινακοθήκη Καρδίτσας, η Ενοριακή Λαϊκή Βιβλιοθήκη Μικρού Δερείου, ο Θεσσαλικός Σύλλογος Γονέων και Φίλων Παιδιών με Νεοπλασματικές Ασθένειες, καθώς και οργανώσεων, όπως το «Αγαπά τα Παιδιά», «Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής - Ανοιχτή Αγκαλιά», και άλλων.

Στο ίδιο πνεύμα και με πρωτοβουλία της Τράπεζας, μέλη των Εθνικών Ομάδων Καλαθοσφαίρισης Ανδρών και Γυναικών,

τις οποίες χορηγεί η Τράπεζα, επισκέφθηκαν, στις γιορτές των Χριστουγέννων, τα παιδιά που φιλοξενούνται στο «Εργαστήρι» (Σύλλογος Γονέων Κηδεμόνων και Φίλων με Ειδικές Ανάγκες) και στη «Στροφή» (Σύλλογος Οικογένειας Ανοιχτής Θεραπευτικής Κοινότητας).

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε, τέλος, στις εκκλήσεις της διεθνούς κοινότητας για υποστήριξη των θυμάτων του σεισμού που έπληξε τη Νοτιοανατολική Ασία, καταβάλλοντας το ποσό των € 100.000, ενώ παράλληλα οι εργαζόμενοι της συγκέντρωσαν, με δική τους πρωτοβουλία, ποσό μεγαλύτερο από € 55.000 για τον ίδιο σκοπό.



«Διάβαζα με πρόγραμμα αρκετά βαρύ.
Όταν όμως υπάρχει επιβράβευση, η προσπάθεια γίνεται πιο εύκολη.»

Ντ. Τόλη, βραβευθείσα από τη Eurobank

Παιδεία

Το πρωτοποριακό πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», που εγκαινιάστηκε από την Τράπεζα το 2003, συνεχίστηκε με μεγάλη επιτυχία και το 2004, για τους αποφοίτους της Γ' Λυκείου της σχολικής χρονιάς 2003-2004. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού έχουν βραβευθεί ως σήμερα συνολικά 2.229 απόφοιτοι Λυκείου (1.123 το 2003 και 1.106 το 2004).

Το πρόγραμμα αφορά περίπου 230.000 μαθητές και μαθήτριες που φοιτούν στην Γ' Λυκείου στο σύνολο των σχολείων της χώρας, δημοσίων και ιδιωτικών, ημερησίων και εσπερινών. Η Eurobank βραβεύει, σε καθένα από τα 1.300 περίπου σχολεία της χώρας, τον ή την αριστούχο απόφοιτο που συγκέντρωσε τον υψηλότερο βαθμό πρόσβασης στις πανελλήνιες εξετάσεις στο σχολείο του. Για το 2004, πραγματοποιήθηκαν τελετές απονομής σε ολόκληρη τη χώρα, στις οποίες βραβεύθηκαν 1.106 αριστούχοι μαθητές και μαθήτριες. Η επιβράβευση κάθε αριστούχου συνοδεύτηκε από το ποσό των 1.000 ευρώ που κατατέθηκε σε λογαριασμό της Τράπεζας, στο όνομα του βραβευόμενου μαθητή.

Το πρόγραμμα απονομής των βραβείων κορυφώνεται με μια ξεχωριστή τελετή στην Αθήνα, παρουσία του Προέδρου της Δημοκρατίας κατά την οποία βραβεύονται «οι πρώτοι των πρώτων», δηλαδή οι αριστούχοι απόφοιτοι που συγκέντρωσαν τον υψηλότερο βαθμό στις πανελλήνιες εξετάσεις στο Νομό τους.

Το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» της Eurobank έχει δημιουργήσει ένα κλίμα ευγενούς άμιλλας μεταξύ των μαθητών στα σχολεία και έχει θέσει τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός θεσμού που προωθεί τη γνώση, πρωτόγνωρου στην ελληνική κοινωνία. Η αναμφισβήτητη επιτυχία του προγράμματος βασίστηκε στην ανάδειξη και στην επιβράβευση της αξιοκρατίας ως αξίας απαραίτητης για την πρόοδο και την ανάπτυξη της κοινωνίας και των ανθρώπων της, αλλά και στη δημιουργία ισχυρών δεσμών μεταξύ των σχολείων, της τοπικής κοινωνίας και της Τράπεζας ως αναπόσπαστου μέλους της περιοχής στην οποία αναπτύσσεται.

Ο χαρακτήρας του προγράμματος αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς οι πρώτες βραβεύσεις το 2003 και το 2004 αποτελούν ένα πρόσθετο κίνητρο, δημιουργώντας την προσδοκία της επιβράβευσης σε ολοένα μεγαλύτερο αριθμό μαθητών κάθε χρόνο.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της δράσης της στον κρίσιμο τομέα της Παιδείας, η Τράπεζα ανανέωσε, το 2004, για πέμπτη συνεχή χρονιά, τη χορηγία της προς το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού (ΙΜΕ). Η χορηγία της Τράπεζας στηρίζει δύο πρωτοβουλίες του Ίδρυματος. Ειδικότερα, η Eurobank ήταν ο αποκλειστικός χορηγός του ηλεκτρονικού κόμβου του Ίδρυματος «Η Ελληνική Ιστορία στο Διαδίκτυο», ο οποίος απο-

τελεί μian ανεξάντλητη πηγή πληροφοριών για τον ελληνικό πολιτισμό και την ελληνική ιστορία.

Επίσης, η Τράπεζα υποστήριξε το πρόγραμμα του Ίδρυματος η «Μαγική Οθόνη», ένα σύστημα εικονικής πραγματικότητας που επιτρέπει στους επισκέπτες να περιηγηθούν σε ένα εικονικό περιβάλλον και να γνωρίσουν το θαυμαστό κόσμο της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας. Το ΙΜΕ έχει προβάλει με επιτυχία τα προγράμματα «Ο Ναός του Δία στην Ολυμπία», «Μαγικό Βεστιάριο» και «Συναρμολογήστε τα Αγγεία».

Το έργο της Τράπεζας στον τομέα της Παιδείας συμπληρώνεται από σειρά υποτροφιών προς φοιτητές και δωρεών προς εκπαιδευτικά ιδρύματα. Ενδεικτικά αναφέρονται οι υποτροφίες σε φοιτητές της Οικονομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η δωρεά προς το Ταμείο Υποτροφιών του Ελληνοαμερικανικού Εκπαιδευτικού Ίδρυματος (Κολλέγιο Αθηνών), οι χορηγίες προς το Κέντρο Ερευνών του Πανεπιστημίου Πειραιώς και προς το Ζωγράφειο Λύκειο Κωνσταντινούπολης, καθώς και η υποστήριξη του ετήσιου φοιτητικού διαγωνισμού του περιοδικού «Οικονομική και Βιομηχανική Επιθεώρηση».

Τέλος, σε συνεργασία με τη θυγατρική Bulgarian Post Bank, η Τράπεζα κατέβαλε τα έξοδα διαμονής και τα διδάκτρα ενός φοιτητή στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα διοίκησης επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



«*Στη μουσική μας η EUROBANK δίνει τον τόνο. Αν έλειπε όμως η χορηγία πιθανόν οι χορδές μας να είχαν σιωπήσει.*»

A. Μυράτ
Μόνιμος Μαέστρος "KAMEPATA"

Πολιτισμός

Από τα πρώτα χρόνια της ίδρυσής της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει σημαντικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με φορείς που προάγουν τον πολιτισμό και την τέχνη, πιστεύοντας ότι η υποστήριξη πολιτιστικών φορέων και οργανισμών αποτελεί πράξη μείζονος κοινωνικής και εθνικής σημασίας.

Στο πλαίσιο αυτό ανανεώθηκε, μέσα στη χρονιά, η χορηγία της Eurobank προς την «KAMEPATA - Ορχήστρα των Φίλων της Μουσικής» του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών για τρία ακόμη χρόνια, ως το 2006. Η χορηγία προς την ορχήστρα άρχισε το 1994, όταν η τελευταία έκανε τα πρώτα της βήματα στο ελληνικό πολιτιστικό και μουσικό στερέωμα. Η KAMEPATA είναι, ως σήμερα, η μοναδική ορχήστρα του Μεγάρου Μουσικής και έχει καταφέρει να συγκαταλέγεται ανάμεσα στα εκλεκτά σύνολα δωματίου της Ευρώπης.

Οι δραστηριότητες της KAMEPATA επεκτείνονται σε ολόκληρη τη χώρα και στο εξωτερικό. Το 2004, η ορχήστρα πραγματοποίησε συνολικά 70 συναυλίες, τις οποίες παρακολούθησαν 70.000 περίπου άτομα. Οι περισσότερες από τις συναυλίες αυτές έγιναν σε χώρους εκτός του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, ενώ 17 συναυλίες έγιναν σε σχολεία, στο πλαίσιο ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που έχουν εκπονηθεί από την ίδια την ορχήστρα, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, και απευθύνονται σε μαθητές της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Επίσης, η Τράπεζα ανανέωσε ως το 2007 τη χορηγία της προς το «Παιδικό Στέκι - Θέατρο Κατίνα Παξινού» του Εθνικού Θεάτρου. Το Παιδικό Στέκι έχει διανύσει μία δεκαετία και πλέον επιτυχιών στο χώρο του παιδικού θεάτρου με έργα που έχουν αγαπήσει παιδιά όλων των ηλικιών. Με τη συνεργασία της Τράπεζας, το Παιδικό Στέκι έδωσε 228 παραστάσεις το 2004, προσφέροντας πολιτιστικό έργο στα παιδιά, όχι μόνο της πρωτεύουσας, αλλά και της ελληνικής περιφέρειας.

Το 2004, η Τράπεζα εγκαινίασε δύο νέες χορηγικές δράσεις στο χώρο της Τέχνης, τις οποίες συνέδεσε με τη Διεύθυνση Private Banking. Η πρώτη δράση αφορά στη συνεργασία της Τράπεζας με την Εθνική Πινακοθήκη, το σημαντικότερο Μουσείο Ιστορίας της Τέχνης στην Ελλάδα. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, και με την οικονομική υποστήριξη της Τράπεζας, στην επόμενη τριετία θα πραγματοποιηθούν τρεις μεγάλες εκθέσεις. Η πρώτη από αυτές, με τίτλο «Μυθολογίες του Καθημερινού», εγκαινιάστηκε το Νοέμβριο του 2004 στην Εθνική Πινακοθήκη και ήταν η πρώτη αναδρομική έκθεση του μεγάλου Έλληνα καλλιτέχνη Αλέκου Φασιανού που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα.

Η δεύτερη δράση αφορά στη συνεργασία με την Ανωτάτη Σχολή Καλών Τεχνών. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, η Διεύθυνση Private Banking της Eurobank επιβραβεύει, κά-

θε χρόνο, με χρηματικό έπαθλο τους τρεις αποφοίτους του Πτυχιούχου Προγράμματος της Ανωτάτης Σχολής Καλών Τεχνών που συγκεντρώνουν την υψηλότερη βαθμολογία. Επιπλέον, η Τράπεζα διοργανώνει, σε ετήσια βάση, ειδική εκδήλωση στην οποία οι βραβευμένοι εκθέτουν τα έργα τους στο ευρύτερο κοινό και στο κοινό των πελατών του Private Banking της Τράπεζας. Στόχος της πρωτοβουλίας αυτής είναι η υποστήριξη της νέας γενιάς των Ελλήνων εικαστικών καλλιτεχνών, ώστε μακροπρόθεσμα να δημιουργηθεί ένας θεσμός που θα στηρίζει και θα προάγει την ελληνική τέχνη και δημιουργία.



« Τη δύναμη τη βρίσκουμε μέσα μας αλλά δεν αρκεί, πρέπει κάποιος να σε στηρίζει, να σου δίνει το χέρι αν κάτι χρειαστείς. »

Σ. Μπεκατώρου - Α. Τσουλάφ
Χρυσό μετάλλιο στους Ολυμπιακούς Αγώνες 2004

Αθλητισμός

Το 2004 ήταν αναμφίβολα η χρονιά που ο αθλητισμός γνώρισε στην Ελλάδα τις καλύτερες στιγμές του. Η μεγάλη επιτυχία των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας ήταν το αποκορύφωμα μιας τεράστιας προσπάθειας, της οποίας το αποτέλεσμα έκανε όλους τους Έλληνες περήφανους.

Η επιτυχημένη παρουσία των Εθνικών Ομάδων Καλαθοσφαίρισης Ανδρών και Γυναικών στους Ολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας, με την κατάκτηση της πέμπτης και της έβδομης θέσης αντίστοιχα, δίνει σε όλους το δικαίωμα αισιοδοξίας για ακόμη μεγαλύτερες επιτυχίες στο μέλλον.

Για την Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias, το 2004 υπήρξε μία ιδιαίτερη χρονιά στον τομέα του Αθλητισμού, στον οποίο η Τράπεζα επενδύει ενεργά και με συνέπεια από το 2001, με την πεποίθηση ότι η προσπάθεια του Έλληνα αθλητή για διάκριση και για την κατάκτηση ολοένα υψηλότερων στόχων πρέπει να υποστηρίζεται σε κάθε της βήμα.

Η επιτυχία της Σοφίας Μπεκατώρου και της Αιμιλίας Τσουλάφ, οι οποίες στέφθηκαν Χρυσές Ολυμπιονίκες στο αγώνισμα της ιστιοπλοΐας σκαφών τύπου 470 στους Ολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας, προσέφερε ιδιαίτερη συγκίνηση στους 13.000 και πλέον εργαζομένους του Ομίλου της Τράπεζας, ο οποίος έχει αναλάβει την αποκλειστική χορηγία των δύο αθλητριών τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Η επιβράβευση των Μπεκατώρου - Τσουλάφ με την υπέρτατη διάκριση που μπορεί να αποσπάσει ένας αθλητής επιβεβαιώνει, με τον καλύτερο τρόπο, ότι η συνεχής προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων και ιδανικών είναι ο μόνος δρόμος προς την επιτυχία.

Η κατάκτηση του χρυσού Ολυμπιακού μεταλλίου ήταν η αποκορύφωση μιας σπουδαίας χρονιάς για τις δύο αθλήτριες. Έχοντας ήδη διακριθεί σε τέσσερα παγκόσμια πρωταθλήματα, το 2000, το 2001, το 2002, και το 2003, και σε ισάριθμα ευρωπαϊκά τις ίδιες χρονιές, το χρυσό Ολυμπιακό μετάλλιο ήταν το μόνο που έλειπε από τις κατακτήσεις τους.

Πέραν των διακρίσεων στον καθαρά αγωνιστικό τομέα, κορυφαία στιγμή στην καριέρα τους ήταν η βράβευσή τους από την Παγκόσμια Ομοσπονδία Ιστιοπλοΐας (ISAF) ως των καλύτερων ιστιοπλόων του κόσμου για το 2004, διάκριση που αποδίδεται για πρώτη φορά σε Έλληνες αθλητές. Αξίζει να σημειωθεί ότι είναι η πρώτη φορά στην ιστορία του θεσμού που το ίδιο γυναικείο πλήρωμα βραβεύεται για δεύτερη φορά, αφού τα χρυσά κορίτσια της Ελληνικής Ιστιοπλοΐας είχαν τιμηθεί με τον ίδιο τίτλο και το 2002.

Επιπλέον, η Τράπεζα επιβεβαίωσε, το 2004, τη συνεπή και απόλυτη δέσμευσή της στον ελληνικό αθλητισμό, με την ανανέωση της συνεργασίας της με την Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης, διάρκειας δύο επιπλέον ετών, ως το τέλος του 2006. Η υποστήριξη της Eurobank προς τις εννέα Εθνικές Ομάδες Καλαθοσφαίρισης δίνει στους αθλητές και στους προπονητές τους την ευκαιρία να διεκδικήσουν ακόμη μεγαλύτερες διεθνείς διακρίσεις.

Περιβάλλον

Η Eurobank ανακοίνωσε την επίσημη Περιβαλλοντική Πολιτική της το 2003, ως ένδειξη της δέσμευσής της για μείωση των άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων, που απορρέουν από τη λειτουργία της, στο Περιβάλλον. Το 2004 ήταν η πρώτη χρονιά επίσημης απογραφής της περιβαλλοντικής επίδοσης της Τράπεζας, ανάπτυξης περιβαλλοντικών δεικτών, στοχοθέτησης και σχεδιασμού δράσεων. Σημαντικό επίτευγμα προς αυτή την κατεύθυνση αποτέλεσε η πιστοποίηση, το Σεπτέμβριο του 2004, της Eurobank κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001 σε θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για το σύνολο των καταστημάτων, κεντρικών μονάδων των υπηρεσιών και προσφερόμενων προϊόντων στην Αττική. Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα, και μία από τις λίγες ευρωπαϊκές, που πιστοποιείται για την εφαρμογή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Κατά τη διάρκεια του 2004 ιδρύθηκε και το Γραφείο Περιβάλλοντος, με σκοπό τη διασφάλιση συνεχούς και ολοκληρωμένης διαχείρισης των δράσεων και των διαδικασιών που υλοποιούνται σε εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής. Επιπλέον, το Γραφείο Περιβάλλοντος συμβάλλει στη διαμόρφωση της στρατηγικής επικοινωνίας-δράσεων για το περιβάλλον και στην εκπαίδευση του προσωπικού σε περιβαλλοντικά θέματα.

Πέραν της ενίσχυσης της κοινωνικής προσφοράς της Τράπεζας, η βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων προσφέρει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, όπως η μείωση των λειτουργικών δαπανών, η αξιοποίηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών (ανάπτυξη «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων), καθώς και η αναγνώριση τόσο από τους σχετικούς δείκτες (FTSE4Good, Dow Jones Sustainability Index) όσο και από θεσμικούς επενδυτές της κατηγορίας SRI. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μετοχή της Eurobank περιλαμβάνεται στους δείκτες FTSE4Good Europe και FTSE4Good World.

Η περιβαλλοντική επίδοση της Eurobank συνοψίζεται στους ακόλουθους τομείς:

Ενέργεια

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας στην Eurobank για το 2004 ανήλθε σε 8,205 kWh ανά εργαζόμενο. Καθώς η ανάπτυξη των εργασιών της είναι ραγδαία, η Τράπεζα έχει θέσει ως καταρχήν στόχο τη σταθεροποίηση, στα ίδια επίπεδα με το 2004, της κατανάλωσης ενέργειας και την αποτροπή περαιτέρω αύξησης της κατανάλωσης, δεδομένου ότι εξετάζονται νέες τεχνολογίες και δυνατότητες που προς το παρόν βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο. Η επίτευξη του στόχου υποστηρίζεται ήδη από μία σειρά μέτρων για εξοικονόμηση ενέργειας και για χρήση φιλικής προς το περιβάλλον ενέργειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις της Τράπεζας.

Συγκεκριμένα, οι λαμπτήρες που χρησιμοποιούνται ανήκουν στην κατηγορία των οικονομικών / οικολογικών, έχουν δηλαδή μειωμένη κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με τους απλούς λαμπτήρες (πυράκτωσης). Το 83% των πινακίδων που είναι εγκατεστημένες σε καταστήματα και κτίρια της Τράπεζας είναι εξοπλισμένες με ειδικό μηχανισμό που σταματά αυτόματα τη λειτουργία τους τις νυκτερινές ώρες. Οι μπαταρίες που χρησιμοποιούνται, καθώς και οι μετασχηματιστές που εγκαθίστανται από το 1998 και μετά, είναι στη συντριπτική τους πλειονότητα ξηρού τύπου, που δεν ενέχουν κινδύνους διαρροών επικίνδυνων υγρών. Ακόμη, το 53% των νέων κλιματιστικών, που εγκαταστάθηκαν το 2004, διαθέτουν σύστημα εξοικονόμησης ενέργειας. Για το 2005, προβλέπεται πιλοτική εφαρμογή νέων συστημάτων εξοικονόμησης ενέργειας στις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και στις εγκαταστάσεις κλιματισμού, καθώς και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Χαρτί

Η κατανάλωση χαρτιού, το 2004, ανήλθε σε 440 τόνους ή 64 κιλά ανά εργαζόμενο. Σημαντική εξέλιξη ήταν η έναρξη του πιλοτικού προγράμματος ανακύκλωσης σε επιλεγμένα καταστήματα και κεντρικά κτίρια του νομού Αττικής, τον Ιούνιο του 2004. Το πιλοτικό πρόγραμμα απέφερε ικανοποιητικά αποτελέσματα λαμβανομένης υπόψη της διάρκειάς του, διασφαλίζοντας την ανακύκλωση του 15,6% της συνολικής προμήθειας το 2004. Η Eurobank εξετάζει την επέκταση του προγράμματος και εκτός νομού Αττικής, σε περιοχές όπου υπάρχει υποδομή ανακύκλωσης. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη η προσπάθεια δημιουργίας ενός εργασιακού περιβάλλοντος «paperless office», όπου τα ηλεκτρονικά αρχεία θα υποκαταστήσουν σταδιακά τα έγγραφα, συνεισφέροντας στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.

Κτιριακές εγκαταστάσεις

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στη μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος από τις κτιριακές της εγκαταστάσεις, και ειδικότερα από τη χρήση κλιματιστικών και υλικών δόμησης και ανακαίνισης. Στο δίκτυο καταστημάτων και στα κτίρια γραφείων της Τράπεζας είναι εγκατεστημένα συστήματα κλιματισμού που επιτρέπουν την εξοικονόμηση ενέργειας και αυξημένες δυνατότητες βελτίωσης συνθηκών χώρου, συνεισφέροντας στον αερισμό των χώρων πέρα από τις ανάγκες για ψύξη - θέρμανση. Τα συστήματα αυτά, σε αρκετές περιπτώσεις, συνδυάζονται με διατάξεις (εναλλάκτες αέρα - αέρα) που επιτρέπουν τον προ-κλιματισμό του εξωτερικού αέρα με ελάχιστη κατανάλωση ρευστού. Από το 2005 ξεκίνησε η τοποθέτηση συγκροτημάτων αντλιών θερμότητας αέρα - νερού με πλήρη ανάκτηση, που επιτρέπουν ταυτόχρονη λειτουργία σε θέρμανση μιας ζώνης κτιρίου, όταν μια άλλη ζώνη λειτουργεί σε ψύξη, έλεγχο υγρασίας,

χρήση αυτοματισμών με εξοικονόμηση ενέργειας, καθώς και οικολογικό Freon (R-407c και R-410a). Για τη δόμηση και την ανακαίνιση των καταστημάτων και κτιρίων της Τράπεζας χρησιμοποιούνται υλικά που δεν περιέχουν επικίνδυνες ουσίες (π.χ. αμίαντος), και κατά τη διαχείριση των αποβλήτων τους, όπως σε περιπτώσεις ανακαίνισης, δεν προκύπτουν θέματα επικινδυνότητας και δεν απαιτούνται ειδικές επεξεργασίες.

Μηχανογραφικός εξοπλισμός

Κάθε χρόνο η Eurobank δωρίζει τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές που δεν αξιοποιεί σε σχολεία της περιφέρειας, σε κοινωφελή ιδρύματα, Δημόσιες Υπηρεσίες, Συλλόγους κ.λ.π. Το 2004, η Τράπεζα δώρισε 520 τεμάχια εξοπλισμού, που αποτελούν 260 συστήματα υπολογιστών. Όσον αφορά στα αναλώσιμα, η συνολική χρήση toners για το 2004 ανήλθε σε 1,9 toners ανά εργαζόμενο, ενώ τον Ιούνιο του 2004 ξεκίνησε το πρόγραμμα ανακύκλωσής τους.

«Πράσινα» προϊόντα

Η Eurobank πρωτοστάτησε στην εισαγωγή «πράσινων» προϊόντων στην ελληνική τραπεζική αγορά, με τη δημιουργία της πιστωτικής κάρτας Visa WWF, ενός τραπεζικού προϊόντος που ενθαρρύνει την οικολογική συνείδηση των πελατών της και ταυτόχρονα ενισχύει οικονομικά τη δράση της WWF. Στα τέλη του 2004 υπήρχαν 39.000 ενεργές πιστωτικές κάρτες Visa WWF, ενώ από τη χρήση τους αποδόθηκαν €90,000 στη WWF Ελλάδας. Επιπλέον, στα προϊόντα Επαγγελματικής Πίστης της Τράπεζας περιλαμβάνονται δάνεια για την απόκτηση νέων, φιλικών προς το περιβάλλον, ταξί και λεωφορείων, και δάνεια εξοπλισμού επιχειρήσεων για χρήση φυσικού αερίου, και «Πράσινο» leasing για τη χρηματοδοτική μίσθωση φιλικών προς το περιβάλλον εξοπλισμών.

Διαχείριση Κινδύνων

Εκτός από τις άμεσες επιπτώσεις στο Περιβάλλον από τη λειτουργία της Τράπεζας, υπάρχουν και δυνητικές έμμεσες επιπτώσεις από τη δανειοδότηση επιχειρήσεων που βλάπτουν το περιβάλλον. Προκειμένου να διαφυλάξει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων από τέτοιου είδους επιπτώσεις, η Eurobank ενσωμάτωσε, κατά το 2004, κριτήρια περιβαλλοντικής επίδοσης στην αξιολόγηση των επιχειρήσεων που αιτούνται δανειοδότηση.

Έχοντας υλοποιήσει τις κατάλληλες υποδομές και διαδικασίες για την εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής της σε λειτουργικό επίπεδο, το 2005 η Eurobank θα επικεντρωθεί στην υλοποίηση δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου για την προστασία του περιβάλλοντος. Η

ανασκόπηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις διεργασίες της Τράπεζας θα συνεχιστεί, όπως και ο περιβαλλοντικός έλεγχος συμβατότητάς τους με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και των σχετικών προτύπων. Οι περιβαλλοντικοί δείκτες της Τράπεζας συλλέγονται και ανασκοπούνται σε εξαμηνιαία βάση, ώστε να παρακολουθείται τακτικά η περιβαλλοντική επίδοσή της και να αξιολογούνται οι δράσεις βελτίωσης.



Όθωνος 8, 105 57 Αθήνα, Τηλ.: 210 333 7000, Fax: 210 323 3866, www.eurobank.gr

