



Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας/ ΤΕΙ Θεσσαλίας
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών/ Τμήμα Λογιστικής &
Χρηματοοικονομικής
Διδρυματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στη Λογιστική και
Ελεγκτική

Διπλωματική Εργασία

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

του

Γεωργίου Μακρή

Επιβλέπων Καθηγητής: Θεόδωρος Μεταξάς

Λάρισα 2018

Περίληψη

Οι αποφάσεις και οι ενέργειες των επιχειρήσεων επηρεάζουν με άμεσο και έμμεσο τρόπο τη κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον. Η έννοια της ΕΚΕ αναφέρεται στην εθελοντική και ηθική δέσμευση των επιχειρήσεων στο πλαίσιο της θεωρίας της τριπλής βάσης για υπεύθυνη εταιρική συμπεριφορά με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη όλων των ενδιαφερομένων μερών. Η οικονομική κρίση, η ρύπανση του περιβάλλοντος, τα φαινόμενα της φτώχειας και της διαφθοράς είναι ζητήματα που απασχολούν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο και συσχετίζονται με την επιχειρηματική κοινότητα. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη και η αξιολόγηση των βασικών πολιτικών και πρακτικών ΕΚΕ δυο τραπεζικών ιδρυμάτων της Ελλάδας, της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος (ΕΤΕ) και της Alpha Bank, για τα έτη από το 2009 έως και το 2015 στη περίοδο εμφάνισης της οικονομικής κρίσης. Η μελέτη βασίζεται σε δευτερογενή δεδομένα τα οποία αντλήθηκαν από τις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις κάθε εξεταζόμενου έτους. Η εργασία χρησιμοποιεί τρεις προσεγγίσεις μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας, την ανάλυση περιεχομένου (content analysis), τη μελέτη περίπτωσης (case study) και τη συγκριτική ανάλυση (comparative analysis) για την αποτύπωση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων. Η μελέτη καταλήγει ότι τα δυο εξεταζόμενα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζουν σε αρκετά σημαντικό τις κατευθυντήριες οδηγίες των διεθνών οργανισμών αλλά και τα διεθνή πρότυπα. Επιπλέον σημειώνεται πρόοδος όσον αφορά τη καθιέρωση της έννοιας της ΕΚΕ στο τραπεζικό σύστημα της Ελλάδας μέσω της προσπάθειας ανάληψης πρωτοβουλιών σε πολλούς τομείς και διαστάσεις της κοινωνικής ευθύνης σε ένα αρνητικά οικονομικό περιβάλλον.

Λέξεις Κλειδιά: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Τραπεζικός Τομέας, Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή.....	7
-------------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Έννοια της ΕΚΕ.....	9
2.2 Ορισμοί ΕΚΕ.....	12
2.3 Η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών.....	15
2.4 Θεωρίες της ΕΚΕ.....	17
2.5 Διαστάσεις ΕΚΕ.....	17
2.5.1 Οικονομική Ευθύνη.....	19
2.5.2 Κοινωνική Ευθύνη.....	19
2.5.3 Νομική Ευθύνη.....	20
2.5.4 Περιβαλλοντική Ευθύνη.....	21
2.6 Οφέλη της ΕΚΕ.....	21
2.7.1 ISO 37001.....	23
2.7.2 SA 8000.....	23
2.7.3 ISO 26000.....	24
2.7.4 ISO 14000.....	24
2.7.5 OHSAS 18001.....	24
2.7.6 Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP).....	25
2.7.7 Global Reporting Initiative (GRI).....	25
2.7.8 Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ).....	26
2.7.9 Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.....	27
2.7.10 Ευρωπαϊκή σύμπραξη της ΕΚΕ.....	28
2.7.11 Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.....	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΕΚΕ και τραπεζικός τομέας.....	31
3.2 Ενδιαφερόμενα μέρη τραπεζικού τομέα.....	34
3.3 Διαστάσεις ΕΚΕ τραπεζικού τομέα.....	35
3.3.1 Οικονομική Ευθύνη τραπεζικού τομέα.....	36
3.3.2 Νομική Ευθύνη τραπεζικού τομέα.....	37

3.3.3 Κοινωνική Ευθύνη τραπεζικού τομέα.....	38
3.3.4 Περιβαλλοντική Ευθύνη τραπεζικού τομέα.....	39
3.4 Ευρωπαϊκή Προσέγγιση.....	40
3.4.1 European Investment Bank.....	41
3.5 Διεθνείς Οργανισμοί.....	42
3.5.1 International Finance Corporation (IFC).....	42
3.5.2 International Bank for Reconstruction and Development (IBRD).....	43
3.5.3 International Development Association (IDA).....	44
3.5.4 Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA).....	44
3.5.5 Nordic Investment Bank (NIB).....	44
3.6 Διεθνής πραγματικότητα.....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
4.1 Ερευνητικές προσεγγίσεις.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	
5.1 Σκοπός εργασίας – μεθοδολογία.....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	
6.1 Εθνική Τράπεζα Ελλάδος (ΕΤΕ).....	75
6.2 Ανταπόκριση στα κύρια θέματα ενδιαφερομένων (ΕΤΕ).....	75
6.3 Με ευθύνη στην αγορά (ΕΤΕ).....	78
6.4 Με ευθύνη στον εργαζόμενο (ΕΤΕ).....	83
6.5 Με ευθύνη στο περιβάλλον (ΕΤΕ).....	89
6.6 Πρόγραμμα Δράσεων Εθνικής Τράπεζας.....	96
6.6.1 Με ευθύνη για τον άνθρωπο (ΕΤΕ).....	97
6.6.1.1 Πρωτοβουλίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (ΕΤΕ).....	97
6.6.1.2 Πρωτοβουλίες για τον αθλητισμό (ΕΤΕ).....	99
6.6.1.3 Πρωτοβουλίες στη Παιδεία – Εκπαίδευση – Έρευνα (ΕΤΕ).....	100
6.6.2 Πρωτοβουλίες για το περιβάλλον (ΕΤΕ).....	102
6.6.3 Πρωτοβουλίες για το πολιτισμό και τις τέχνες (ΕΤΕ).....	103
6.7 Alpha Bank.....	105
6.8 Ανταπόκριση στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων Alpha Bank	105
6.9 Με ευθύνη στην αγορά Alpha Bank	107
6.10 Με ευθύνη στον εργαζόμενο Alpha Bank	112

6.11 Με ευθύνη στο περιβάλλον Alpha Bank	115
6.12 Πρόγραμμα Δράσεων ΕΚΕ Alpha Bank.....	120
6.12.1 Με ευθύνη για τον άνθρωπο Alpha Bank	122
6.12.1.1 Πρωτοβουλίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες Alpha Bank	122
6.12.1.2 Πρωτοβουλίες για τον αθλητισμό Alpha Bank	124
6.12.1.3 Πρωτοβουλίες για την εκπαίδευση Alpha Bank	124
6.12.2 Πρωτοβουλίες για το περιβάλλον Alpha Bank	126
6.12.3 Πρωτοβουλίες για το πολιτισμό και τις τέχνες Alpha Bank	127

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 Σύγκριση πολιτικών κοινωνικής ευθύνης.....	131
7.2 Σύγκριση δραστηριοτήτων ΕΚΕ.....	140
7.3 Σύνδεση με τις διαστάσεις της ΕΚΕ.....	143
7.3.1 Εσωτερική διάσταση.....	143
7.3.2 Εξωτερική διάσταση.....	145
7.4 Αξιολόγηση και προτάσεις.....	149

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 Συμπεράσματα.....	153
Βιβλιογραφία.....	157

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

4.1 Συμπεράσματα προηγούμενων ερευνών.....	64
6.1 Ενέργειες στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων (ΕΤΕ).....	76
6.2 Ενέργειες στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων (Alpha Bank).....	106
7.1 Σύγκριση πολιτικών ΕΚΕ.....	137

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Case Study Εθνικής Τράπεζας

6.1: Ενίσχυση μικρομεσαίων επιχειρήσεων.....	80
6.2: Εναλλακτικά Δίκτυα Συναλλαγών	81
6.3: Συναλλαγές εναλλακτικών δικτύων.....	82
6.4: Δαπάνη Εκπαίδευσης.....	84
6.5: Προγράμματα Εκπαίδευσης.....	84
6.6: Άδειες σπουδών.....	86

6.7: Υποστήριξη οικογενειών των εργαζομένων.....	86
6.8: Διοργανώσεις αιμοδοσίας.....	87
6.9: Φιάλες αίματος.....	87
6.10: Ανθρώπινο δυναμικό Α.Μ.Ε.Α.....	88
6.11: Κατανομή προσωπικού σύμφωνα με το φύλο.....	88
6.12: Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh.....	90
6.13: Κατανάλωση Φυσικού Αερίου και Πετρελαίου σε MWh.....	91
6.14: Ανακύκλωση χαρτιού σε τόνους.....	92
6.15: Ανακύκλωση toner σε τεμάχια.....	92
6.16: Ανακύκλωση άλλων υλικών σε κιλά.....	93
6.17: Πιστοδοτήσεις επενδύσεων ΑΠΕ σε εκ. ευρώ.....	94
6.18: Σύνολο πιστοδοτήσεων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας σε εκ. ευρώ.....	95
6.19: Ύψος χορηγικού προγράμματος σε εκ. ευρώ.....	96
6.20: Κατανομή χορηγικού προγράμματος.....	97
<u>Case Study Alpha Bank</u>	
6.21: Ετήσια ποσοστιαία αύξηση συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων Alpha Bank...109	109
6.22: Ποσοστό συναλλαγών εναλλακτικών δικτύων εκ του συνόλου.....	109
6.23: Πιστοδοτήσεις επιχειρήσεων σε δις ευρώ.....	111
6.24: Κατανομή προσωπικού σύμφωνα με το φύλο.....	112
6.25: Ανθρώπινο δυναμικό Α.Μ.Ε.Α.....	113
6.26: Συμμετοχές σε προγράμματα εκπαίδευσης.....	114
6.27: Εισακτέοι εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος.....	115
6.28: Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh.....	116
6.29: Κατανάλωση φυσικού αερίου και πετρελαίου σε MWh.....	117
6.30: Ανακύκλωση χαρτιού σε τόνους.....	118
6.31: Ανακύκλωση άλλων υλικών σε κιλά.....	118
6.32: Ανακύκλωση toner σε τεμάχια.....	119
6.33: Πιστοδοτήσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.....	120
6.34: Χορηγικό Πρόγραμμα.....	120
6.35: Κατανομή Χορηγικού προγράμματος.....	121
7.1: Χρηματοδότηση της ΕΚΕ σε εκατ. ευρώ.....	149

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή

Αναμφίβολα βασική επιδίωξη του επιχειρηματικού κόσμου είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους, η απόκτηση ολοένα και μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς και γενικότερα η μακροχρόνια οικονομική του ανάπτυξη (Friedman, 1970). Ταυτόχρονα οι επιχειρηματικές αποφάσεις δεν αφήνουν ανεπηρέαστο το κοινωνικό σύνολο και το φυσικό περιβάλλον αλλά αντίθετα έχουν άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περίγυρο μιας επιχείρησης. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εστιάζει στις σχέσεις μεταξύ των εταιριών και της κοινωνίας και ειδικότερα στον αντίκτυπο των επιχειρηματικών αποφάσεων σε ενδιαφερόμενα μέρη του κοινωνικού συνόλου (Shravya, 2016). Οι οργανισμοί οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τα αιτήματα διάφορων ομάδων συμφερόντων, των αναγκών και των κοινωνικών αλλαγών και να θέτουν κοινωνικούς στόχους κατά τη δημιουργία των στρατηγικών τους (Diskiene D and Seiliute J, 2012). Ο τραπεζικός τομέας εκτελεί τρεις βασικές λειτουργίες σε μια οικονομία, πρώτον τη λειτουργία του συστήματος πληρωμών, δεύτερον τη κινητοποίηση των αποταμιεύσεων και τρίτον τη κατανομή σε επενδυτικά σχέδια (Shravya, 2016). Η χώρα μας τα τελευταία έτη έχει επηρεασθεί σε πολύ σημαντικό βαθμό από τις επιπτώσεις και τα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης. Η ελληνική κοινωνία όπως και η οικονομία καλείται να ανταποκριθεί στην επίλυση σημαντικών ζητημάτων όπως του φαινομένου της φτώχειας, της ανεργίας και της περιβαλλοντικής ρύπανσης. Για την αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης και των επιπτώσεων που απορρέουν από αυτή θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και να αναγνωρισθεί ότι ο στόχος της κερδοφορίας δεν μειώνει την ευθύνη προς τους διάφορους εμπλεκόμενους παράγοντες (Diskiene D and Seiliute J, 2012). Η παρούσα εργασία επιδιώκει να διερευνήσει και να παρουσιάσει τις πολιτικές για την ΕΚΕ δυο τραπεζικών ιδρυμάτων της Ελλάδας, της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος και της Alpha Bank. Η μελέτη θα προσπαθήσει να εξετάσει μέσα από τις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις το χορηγικό πρόγραμμα και τις πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης που έχουν υλοποιηθεί από τις δυο τράπεζες για τη περίοδο από το 2009 έως και το 2015. Αρχικά στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναλυθεί η έννοια της ΕΚΕ μέσα από την επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας. Έπειτα θα γίνει αναφορά σε διάφορους ορισμούς που έχουν διατυπωθεί τόσο από διεθνείς οργανισμούς και φορείς όσο και από διάφορους ερευνητές γύρω από το συγκεκριμένο θέμα. Περαιτέρω θα παρουσιασθεί η βασική θεωρία της ΕΚΕ που είναι «η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών», οι βασικές διαστάσεις της κοινωνικής ευθύνης, τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που προκύπτουν από τη εφαρμογή της. Η τελευταία ενότητα του πρώτου κεφαλαίου πραγματεύεται το θεσμικό πλαίσιο που έχει αναπτυχθεί αλλά και τις αναφορές και τις κατευθυντήριες γραμμές διάφορων διεθνών οργανισμών. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια να αναλυθεί η έννοια της κοινωνικής ευθύνης συγκεκριμένα στο τραπεζικό κλάδο. Εν συνεχεία επιχειρείται να καθορισθούν τα ενδιαφερόμενα μέρη του τραπεζικού τομέα αλλά και το ποια είναι η ευθύνη των τραπεζών σε αυτά. Παράλληλα επισημαίνονται οι κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες τόσο από ευρωπαϊκούς οργανισμούς όσο και από διεθνείς με βασική δραστηριότητα την εφαρμογή της ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο. Το τέταρτο κεφάλαιο πραγματεύεται την επισκόπηση των παλαιότερων ερευνητικών προσεγγίσεων που έχουν διατυπωθεί και παρουσιάζονται οι διάφοροι μέθοδοι έρευνας που έχουν χρησιμοποιηθεί στη διεθνή βιβλιογραφία. Παράλληλα γίνεται προσπάθεια να αποτυπωθούν τα ερευνητικά ερωτήματα των παλαιότερων ερευνητικών προσεγγίσεων αλλά και τα αποτελέσματα στα οποία κατέληξαν. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται εκτενέστερα ο σκοπός της παρούσας εργασίας, οι ερευνητικοί στόχοι

αλλά και η επιλογή της μεθοδολογίας για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων. Στο έκτο κεφάλαιο αναλύεται χωριστά ως μελέτη περίπτωσης και οι δυο τράπεζες με αναφορές στα χορηγικά τους προγράμματα, τη πολιτική κοινωνικής ευθύνης που έχουν υιοθετήσει αλλά και τις συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για τις δράσεις της ΕΚΕ στους διάφορους τομείς που έχουν υλοποιήσει στην εξεταζόμενη περίοδο. Στο έβδομο κεφάλαιο ακολουθεί η συγκριτική ανάλυση των δυο τραπεζικών ιδρυμάτων ως προς την ευθύνη τους στην οικονομία και τη κοινωνία αλλά και των πρωτοβουλιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχουν υλοποιήσει στις βασικές διαστάσεις της ΕΚΕ. Επίσης γίνεται προσπάθεια να αναλυθεί πώς αποτυπώνονται οι διαστάσεις της ΕΚΕ στις πολιτικές των δυο τραπεζών αλλά και πώς διαγράφεται το μέλλον της ΕΚΕ. Τέλος, στο τελευταίο κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια να αποτυπωθούν τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης ερευνητικής εργασίας για την εκπλήρωση των ερευνητικών στόχων. Επομένως μέσω της συγκεκριμένης εργασίας θα γίνει προσπάθεια να διερευνηθεί το πώς αντιλαμβάνονται την έννοια της εταιρικής κοινωνικής οι δυο τράπεζες της Ελλάδος, ποια η ευθύνη τους έναντι στα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη και ποιες συγκεκριμένες πρωτοβουλίες εφαρμόζονται στους τομείς της ΕΚΕ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Έννοια ΕΚΕ

Η κυρίαρχη άποψη τα προηγούμενα χρόνια θεωρούσε ότι η βασική ευθύνη κάθε επιχείρησης ή οργανισμού ήταν απέναντι στους μετόχους, αγνοώντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και το σεβασμό στο υπόλοιπο φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον. Κύριος εκφραστής της θεωρίας ήταν ο Milton Friedman (1962) ο οποίος θεωρούσε ότι η μοναδική κοινωνική υπευθυνότητα μιας επιχείρησης ήταν η μεγιστοποίηση του κέρδους για τους μετόχους (Αλεξίου, 2008). Η βιωσιμότητα των επιχειρήσεων απαιτεί από τη μια πλευρά την αύξηση της κερδοφορίας αλλά είναι απαραίτητο να λειτουργούν σε ένα πλαίσιο υπευθυνότητας και διαφάνειας (www.csrhellas.gr). Η συμπεριφορά των οργανισμών θα πρέπει να βασίζεται σε κανόνες δεοντολογίας που είναι σύμφωνοι με τις αρχές της δικαιοσύνης και καλής συμπεριφοράς λαμβάνοντας υπόψη τη κοινωνική, περιβαλλοντική, νομική, πολιτική και πολιτιστική ποικιλομορφία (ISO 26000/2010). Για τη βιώσιμη ανάπτυξη καθοριστικός παράγοντας είναι η προώθηση ενός ισχυρού αισθήματος κοινωνικής ευθύνης του επιχειρηματικού κόσμου που οφείλει να δείξει τη μεγαλύτερη υπευθυνότητα έναντι των εργαζομένων, των μετόχων αλλά και της κοινωνίας γενικότερα για την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης στην ενιαία αγορά. Η κοινωνική υπευθυνότητα των επιχειρήσεων απαιτεί την υπέρβαση της τήρησης των νομικών κανόνων και υποχρεώσεων δίνοντας έμφαση στην επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό, στο περιβάλλον και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (Πράσινη Βίβλος, 2001). Η ΕΚΕ ενσωματώνει τα συμφέροντα όσων επηρεάζονται από τη συμπεριφορά μιας εταιρίας, ευθυγραμμίζοντας τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες με τις κοινωνικές αξίες. Παράλληλα εστιάζει στη κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική επιτυχία εκπληρώνοντας τους επιχειρηματικούς στόχους δίχως να επηρεάζει αρνητικά το κοινωνικό σύνολο. Αυτό οδηγεί σε μια προσέγγιση «τριπλής βάσης» ούτως ώστε να εξετάζονται κοινωνικά, περιβαλλοντικά και οικονομικά δεδομένα στην αξιολόγηση επιχειρηματικών σχεδίων (CSRWire 2003). Οι επιχειρηματικοί οργανισμοί θα πρέπει να εξετάζουν διάφορες διαστάσεις για την επιτυχή επιχειρηματική δραστηριότητα εστιάζοντας τόσο στα οικονομικά αποτελέσματα όσο τη πρόοδο των κοινωνιών και κοινοτήτων. Η ΕΚΕ αποτελεί το σύνδεσμο ανάμεσα στο εξωτερικό περιβάλλον και τις επιχειρήσεις (Kafle and Tiwari 2014). Περεταίρω, αναφέρεται στην ευθύνη των εταιριών και τον αντίκτυπό τους στο κοινωνικό σύνολο. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί την ΕΚΕ καίριο και σημαντικό ζήτημα διότι επηρεάζει τη βιωσιμότητα, την ανταγωνιστικότητα και τη καινοτομία των επιχειρήσεων (European Commission). Η κοινωνική ευθύνη είναι ένα μέσο για την επίτευξη της βιωσιμότητας. Η υιοθέτηση βασικών αρχών κοινωνικής ευθύνης, όπως η υπευθυνότητα και η διαφάνεια, μπορούν να συμβάλλουν στη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας και της επιτυχίας οποιουδήποτε οργανισμού ή συστήματος (Business for Social Responsibility).

Στην έννοια της κοινωνικής ευθύνης συμπεριλαμβάνονται δυο σημαντικές παράμετροι, η διαφάνεια και η λογοδοσία. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αποδίδουν και σε μη χρηματοοικονομικούς τομείς όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα, την επιχειρηματική δεοντολογία, την ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων, την εταιρική διακυβέρνηση και τα θέματα εργασίας. Οφείλουν να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερομένων μερών και να κοινοποιούν τις πολιτικές και πρακτικές που επηρεάζουν τους εργαζόμενους, τις κοινότητες και το περιβάλλον. Έτσι η ΕΚΕ περιλαμβάνει κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων μιας εταιρίας και για να θεωρείται καλός «εταιρικός πολίτης» οφείλει να αποδεικνύει στα ενδιαφερόμενα μέρη ότι εφαρμόζει κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές με

διαφάνεια (CSRWire 2003). Οι ευθύνες των επιχειρήσεων έχουν άμεσο αντίκτυπο στο κοινωνικό σύνολο και για τη πρόοδο μιας κοινωνίας θα πρέπει να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις που απαιτούνται από ορθή διακυβέρνηση και πολιτικές (Hopkins, 2007). Μέσα από τη στρατηγική της ΕΚΕ οι επιχειρήσεις οφείλουν να προστατεύουν και να επιβαρύνουν όσο το δυνατό λιγότερο το φυσικό περιβάλλον, να στηρίζουν και να προωθούν τις ιδέες της ισονομίας και της δικαιοσύνης για την οικοδόμηση μιας σταθερής και ισχυρής οικονομίας. Ταυτόχρονα η κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνη συμπεριφορά μπορεί να δημιουργήσει πλούτο και απασχόληση (Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ, 2014).

Η βασική αντίληψη της κλασσικής θεωρίας είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους και η αποφυγή δραστηριοτήτων ΕΚΕ. Ο Friedman (1970), ο κυριότερος εκφραστής της ανέφερε ότι «*η ευθύνη των επιχειρήσεων είναι η μεγιστοποίηση των κερδών και η καλή απόδοση των επενδυμένων κεφαλαίων τηρώντας το νόμο*» (Hamidu et all, 2015). Εκτός από την ευθύνη στους μετόχους και τους ιδιοκτήτες αναμένεται να εφαρμοστούν δραστηριότητες που να ικανοποιούν κοινωνικές απαιτήσεις και υποχρεώσεις. Η ΕΚΕ αποσκοπεί στην ανάληψη πρωτοβουλιών από τη πλευρά των επιχειρήσεων με θετικό αντίκτυπο στο περιβάλλον και τα ενδιαφερόμενα μέρη (Wong and Wong, 2015). Η άποψη ότι μια επιχείρηση επηρεάζει και επηρεάζεται από άλλες κοινωνικές ομάδες, εκτός από τους μετόχους της, είτε άμεσα είτε έμμεσα, εκφράστηκε από τον Edward Freeman το 1984 διατυπώνοντας τη θεωρία των «ενδιαφερομένων μερών». Ο Freeman αναδεικνύει επισήμως την έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ως τομέα στρατηγικής σημασίας για την επιχείρηση. Η κύρια διαφωνία στην αντίληψη του Friedman διατυπώνεται από τη θεωρία των «ενδιαφερομένων μερών» ή «stakeholders» η οποία δε λαμβάνει υπόψη μόνο τους μετόχους αλλά και υπόλοιπα μέρη όπως τους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους προμηθευτές και γενικότερα όσους σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τις δραστηριότητες μιας επιχείρησης (Bosch – Badia et all, 2013). Ο Bowen (1953) ανέφερε ότι οι επιχειρήσεις έχουν ευθύνη να επικεντρώνονται στις προσδοκίες, τους στόχους και τις αξίες μιας κοινωνίας. Η επιτυχία ενός οργανισμού είναι ο συνδυασμός της εστίασης στη ποιότητα των διαδικασιών, στη κάλυψη των αναγκών των ενδιαφερομένων συμβάλλοντας στην ευημερία του κοινωνικού συνόλου (Florova and Lapina, 2014). Η κοινωνική ευθύνη περιλαμβάνεται για πρώτη φορά στις οδηγίες του ΟΟΣΑ το 1976 για τις επενδύσεις των πολυεθνικών επιχειρήσεων αναφέροντας ότι οι επιχειρήσεις οφείλουν να λαμβάνουν τις προτεραιότητες που σχετίζονται με την οικονομική και κοινωνική πρόοδο (OECD). Οι Porter και Kramer ανέφεραν για την εταιρική φιλανθρωπία και συνηγορούν στη στρατηγική για φιλανθρωπικά έργα τα οποία συνεισφέρουν στη κοινωνία και βελτιώνουν το πλαίσιο του εταιρικού ανταγωνισμού. Η σκέψη τους βασίζεται στην αναγνώριση κοινωνικών αναγκών και όχι μόνο των οικονομικών αλλά σε ένα περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά βιώσιμο σύστημα (Bosch – Badia et all, 2013). Το 1987 δημοσιεύθηκε η έκθεση Brundland όπου υιοθετείται ο όρος «βιώσιμη ανάπτυξη» ή «αειφόρος ανάπτυξη» και επισημάνθηκε η ανάγκη εφαρμογής ενός διαφορετικού τρόπου αντιμετώπισης των προβλημάτων του περιβάλλοντος και της προστασίας του ώστε να καθίσταται εφικτό η βιώσιμη ανάπτυξη στο μέλλον (World Commission on Environment and Development, 1987). Η άποψη ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να εντάσσουν όλες τις παραμέτρους στις αποφάσεις τους προκειμένου να μειωθεί η καταστροφή των φυσικών πόρων όχι μόνο για τις σημερινές γενεές αλλά και για τις επόμενες έχει ονομασθεί ως βιώσιμη ανάπτυξη (WCED, 1987). Η αειφόρος – βιώσιμη ανάπτυξη επικεντρώνεται στη προσέγγιση των επιχειρήσεων προς τη κατεύθυνση της παγκόσμιας βιωσιμότητας. Η ανάγκη για την επίτευξη της ευημερίας και της καινοτομίας αποτελεί βασικό στοιχείο για τη διαμόρφωση του εταιρικού

περιβάλλοντος (Jackson et all, 2011). Όμως η βιώσιμη ανάπτυξη δεν είναι δυνατή χωρίς τη βοήθεια του επιχειρηματικού κόσμου (Roy and Sark, 2017).

Η έννοια της ΕΚΕ περιλαμβάνει την ευθύνη κάθε οικονομικής μονάδας ή οργανισμού μέσα από ένα ολοκληρωμένο πλέγμα πολιτικών και δράσεων για το τρόπο που επηρεάζει τους ανθρώπους, τη κοινωνία και το περιβάλλον από την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας (Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ, 2014). Επιπλέον είναι η αποδοχή από τις οργανώσεις για ηθική δράση και συμβολή στην οικονομική πρόοδο των ανθρώπων βελτιώνοντας τη ποιότητα ζωής. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της μακροπρόθεσμης επιχειρηματικής δραστηριότητας, της βιώσιμης ανάπτυξης και της προώθησης των αξιών τόσο σε τοπικό όσο και διεθνές επίπεδο (Roy and Sark, 2017). Η ΕΚΕ αναφέρεται στις στρατηγικές των εταιριών συμβάλλοντας με φιλικό και ευεργετικό τρόπο στην ανάπτυξη. Αποτελεί την ιδέα όπου οι επιχειρηματικές οργανώσεις λαμβάνουν υπόψη τη κοινωνική και περιβαλλοντική ευημερία εκτός από το κέρδος στις οικονομικές τους αποφάσεις και είναι μια μορφή εταιρικής αυτορρύθμισης που ενσωματώνεται σε ένα επιχειρηματικό μοντέλο (Dhingra and Mittal, 2014). Στις επιχειρήσεις οφείλεται κατά κύριο λόγο η δημιουργία πλούτου παίζοντας σημαντικό ρόλο στην ευημερία της κοινωνίας. Οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων έχουν αντίκτυπο στο κοινωνικό σύνολο το οποίο αποτελείται από διάφορους ενδιαφερομένους. Η ΕΚΕ αντικατοπτρίζει την αλληλεπίδραση μεταξύ των επιχειρήσεων και της κοινωνίας (V. Gee and M. Norton, 2013). Η ανάγκη για την επίτευξη της ευημερίας και της καινοτομίας καθορίζει τη διαμόρφωση του εταιρικού περιβάλλοντος (Jackson et all, 2011). Η πολιτική της ΕΚΕ είναι η φιλοσοφία που διασφαλίζει τη συμμόρφωση με το πνεύμα δικαίου, τα διεθνή και δεοντολογικά πρότυπα (Ezekiel et all, 2013). Η παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας συμβάλλει όχι μόνο στην αύξηση της εμπορευσιμότητας αλλά και στη παροχή αξιόπιστων προϊόντων. Η ΕΚΕ συνεπάγεται τη συνεργασία μεταξύ των μετόχων και άλλων ενδιαφερομένων για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων και τη προώθηση της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης στο κοινωνικό σύνολο (Ezekiel et all, 2013).

Σε ένα αρχικό επίπεδο ταυτίζεται με τη δημιουργία θέσεων εργασίας, την καταβολή των φόρων και το σεβασμό της νομοθεσίας της χώρας που δραστηριοποιείται μια επιχείρηση. Περαιτέρω, η επιχειρηματική λειτουργία ταυτίζεται με τις αρνητικές επιπτώσεις δηλαδή αν δεν μολύνει το περιβάλλον, δεν προωθεί επιβλαβή προϊόντα ή αν δεν καταναλώνει μη ανανεώσιμους πόρους. Στο ανώτερο επίπεδο ταυτίζεται με τις θετικές ενέργειες εντάσσοντας κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα στην εσωτερική της λειτουργία (www.csrhellas.gr). Η αποδοχή της ΕΚΕ σηματοδοτεί μια σειρά από ολοκληρωμένες πολιτικές και πρακτικές που ενσωματώνονται στην επιχειρηματική λειτουργία και σχετίζονται με την επιχειρηματική ηθική, την επένδυση στη κοινωνία, την ανησυχία για το περιβάλλον, τα ανθρώπινα δικαιώματα, την αγορά και τις συνθήκες εργασίας (Madugba and Okafor, 2016). Οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις έχουν ευθύνη να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα ανεξάρτητα αν η νομοθεσία ή το κράτος είναι ανίκανο ή απρόθυμο να εκπληρώσει αυτό το καθήκον (ISO 26000). Η ΕΚΕ οριοθετεί ένα σύνολο αξιών μέσω των οποίων μπορεί να οικοδομηθεί μια πιο συνεκτική κοινωνία και να στηριχθεί ένα βιώσιμο οικονομικό σύστημα (European Commission). Ο όρος «ευθύνη» τονίζει ότι οι επιχειρήσεις έχουν ηθικές υποχρεώσεις απέναντι στα μέρη που τις περιβάλλουν (Dhingra and Mittal, 2014). Το συμβούλιο για την αειφόρο ανάπτυξη χαρακτήρισε την ΕΚΕ ως τη συνεχή δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται με δεοντολογικό τρόπο, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη και ταυτόχρονα να βελτιώνει τη ποιότητα ζωής του εργατικού δυναμικού, των

οικογενειών τους και της κοινωνίας γενικότερα (Kafle and Tiwari, 2014). Η κοινωνική ευθύνη αντιπροσωπεύει την ιδέα μιας ηθικής οργάνωσης η οποία έχει κοινωνικές υποχρεώσεις και θεωρείται καθοριστικό μέσο για τη βελτίωση της επιχειρηματικότητας, της φήμης, της καινοτομίας και της δημιουργικότητας (Doda, 2015). Αφορά την ανάληψη δράσεων για τη προστασία και τη πρόοδο τόσο της κοινωνίας ως σύνολο όσο και τα συμφέροντα μιας επιχείρησης. Η πολιτική της ΕΚΕ στοχεύει στην οικοδόμηση ενός μηχανισμού αυτορρύθμισης ώστε οι επιχειρήσεις να συμμορφώνονται με το πνεύμα του δικαίου αλλά και τα δεοντολογικά πρότυπα (Asemak et al, 2013). Η βασική της εστίαση είναι σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής, εταιρικής κοινωνικής απόδοσης και διαχείρισης των εμπλεκόμενων μερών. Είναι η ιδέα όπου οι επιχειρήσεις εντείνουν τις προσπάθειές τους οικειοθελώς σε μια καλύτερη κοινωνία και ένα καθαρότερο περιβάλλον και ταυτίζεται με την εταιρική συνείδηση ή την υπεύθυνη επιχείρηση (Nidhi, 2016). Ο Michael Hopkins στο βιβλίο του με τίτλο «Corporate Social Responsibility and International Development» αναφέρει ότι η ΕΚΕ ωθεί τις επιχειρήσεις να εξετάσουν τον ευρύτερο ρόλο τους στη κοινωνία. Η ύπαρξη και η ανάπτυξη μιας επιχείρησης εξαρτάται από τη στάση της κοινωνίας και έχει υποχρέωση έναντι αυτής αναγνωρίζοντας τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών (Wong and Wong, 2015). Οι επιχειρήσεις οφείλουν να φροντίζουν το περιβάλλον όπου δραστηριοποιούνται ώστε να αποκομίζουν τη θετική άποψη των ενδιαφερομένων τους και να ενισχύουν τα οικονομικά τους οφέλη (Asemak et al, 2013). Η ΕΚΕ αφορά τόσο τη δημόσια όσο και την επιχειρηματική κοινότητα, ενισχύει τις σχέσεις και συμβάλλει στην ευνοϊκή δημόσια εικόνα. Επικεντρώνεται σε τρία μοντέλα (Forte, 2013):

- Αξίας των μετόχων: ακολουθεί τη πεποίθηση του Milton Friedman ότι η ευθύνη των επιχειρήσεων είναι η αύξηση του κέρδους και η υπακοή στη νομοθεσία.
- Των ενδιαφερομένων μερών: επικεντρώνεται στην ευθύνη απέναντι στους ενδιαφερομένους που επηρεάζουν μόνο την εταιρία.
- Επιχειρησιακή ηθική: επιχειρηματική ηθική υποχρέωση απέναντι σε όλη τη κοινωνία.

2.2 Ορισμοί ΕΚΕ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μια έννοια που εξακολουθεί να εξελίσσεται και χρησιμοποιείται ευρέως στο δημόσιο διάλογο όμως δεν υπάρχει ένας παγκόσμιος αποδεκτός και καθιερωμένος ορισμός (Kercher, 2006). Ωστόσο, οι όροι που χρησιμοποιούνται συχνά για το προσδιορισμό της έννοιας της ΕΚΕ είναι η εταιρική βιωσιμότητα, οι εταιρικές κοινωνικές επενδύσεις, η τριπλή κατώτατη γραμμή, οι κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις και η εταιρική διακυβέρνηση. Μέχρι στιγμής υπάρχει η αντίληψη ότι η υπεύθυνη επένδυση είναι ένας γενικός όρος που αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων που ενσωματώνουν κριτήρια οικολογικής, κοινωνικής και διακυβέρνησης στην επενδυτική διαδικασία (Novethic). Η ποικιλομορφία στους ορισμούς οφείλεται στις διαφορετικές παραδόσεις κάθε χώρας, στην ιστορία τους και στο διαφορετικό επίπεδο ανάπτυξης των κρατών και των επιχειρήσεων (Roy and Sark, 2017). Παρά τις προσπάθειες για την αποτύπωση ενός σαφούς και γενικά αποδεκτού ορισμού της ΕΚΕ υπάρχει σύγχυση όσον αφορά τον ορισμό καθώς την περιγράφουν ως φαινόμενο χωρίς να προσδιορίζουν την ευθύνη των επιχειρήσεων (Dahlsrud, 2006). Σε μελέτη του τμήματος Βιομηχανικής Διοίκησης και Επιχειρησιακής Έρευνας του ΕΜΠ το 2008 (www.qualitynet.gr) και σύμφωνα με τους (Panayiotou et al, 2009) οι ορισμοί της ΕΚΕ κατηγοριοποιούνται με βάση τρεις σχετιζόμενες οπτικές:

- Σκεπτικιστική οπτική: υιοθετεί μια επιφυλακτική στάση και αντιμετωπίζει κριτικά την ΕΚΕ. Ο πιο σημαντικός στόχος με βάση αυτή την οπτική είναι να παρέχει όσο το δυνατό περισσότερα κέρδη στη μετοχική σύνθεση και μέσω αυτού εξυπηρετεί ένα τμήμα της κοινωνίας.
- Ουτοπική οπτική: η οπτική έχει ως βάση την ιδέα ότι οι επιχειρήσεις έχουν ηθική υποχρέωση έναντι σε όλους όσους εμπλέκονται και επηρεάζονται από την επιχείρηση και όχι μόνο στους μετόχους.
- Ρεαλιστική οπτική: με βάση αυτή την οπτική η ΕΚΕ έχει αντίκτυπο στη συνολική λειτουργία της επιχείρησης τόσο σε αυτούς που σχετίζονται με άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Επομένως, συμπεριλαμβάνεται ο τρόπος που εφαρμόζονται οι διαδικασίες και η εφαρμογή των πρακτικών.

Η ΕΚΕ ορίζεται ως η ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στη κοινωνία από τις επιχειρηματικές τους δράσεις και πρακτικές (European Commission, 2001). Σύμφωνα με τη Πράσινη Βίβλο που εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2001 η ΕΚΕ ορίζεται ως η «*η έννοια με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη*». Αποτελεί την υπεύθυνη στάση των επιχειρήσεων στις επιχειρηματικές συναλλαγές και αποφάσεις και η δέσμευσή τους έναντι του υπόλοιπου κοινωνικού συνόλου εθελοντικά (International Chamber of Commerce, 2002). Το World Business Council for Sustainable Development το οποίο αποτελεί ένα συνασπισμό 175 επιχειρήσεων ορίζει την ΕΚΕ ως τη συνεχή δέσμευση για υιοθέτηση κανόνων ηθικής συμπεριφοράς για τη συμβολή τους στην οικονομική ανάπτυξη εξασφαλίζοντας τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του εργατικού τους δυναμικού, της τοπικής κοινότητας στην οποία δραστηριοποιούνται αλλά και της κοινωνίας γενικότερα (WBCSD stakeholder Dialogue on CSR, 1998). Ο οργανισμός International Business Leaders Forum αναφέρει για τον ορισμό της ΕΚΕ ότι είναι οι ανοικτές και διαφανείς πρακτικές των επιχειρήσεων βασισμένες στην ηθική, το σεβασμό των εργαζομένων, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος οι οποίες συνεισφέρουν στην βιώσιμη επιχειρηματική ανάπτυξη (IBLF, 2013). Ο Carroll (1999) θεωρεί την κοινωνική ευθύνη ως μια σύνθεση που αφορά τέσσερις διαφορετικούς τομείς δραστηριότητας και κοινωνικών υποχρεώσεων και αντικατοπτρίζει την οικονομική ευθύνη, τη νομική ευθύνη, την ηθική ευθύνη και τη φιλάνθρωπη ευθύνη. Οι Madugba and Okafor (2016) ορίζουν την ΕΚΕ ως την επίτευξη εμπορικής επιτυχίας συνεκτιμώντας τις ηθικές αξίες, το σεβασμό στην ανθρώπινη ζωή και το φυσικό περιβάλλον. Περεταίρω ενσωματώνει κοινωνικά, ηθικά, περιβαλλοντικά ζητήματα στο σχεδιασμό της επιχειρηματικής στρατηγικής και μέσα από αυτό οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες (Badia-Bosch et al, 2013). Ένας άλλος ορισμός που δόθηκε από τους McWilliams and Siegel (2013) είναι οι δράσεις για περισσότερη κοινωνική ευαισθησία από τη πλευρά των επιχειρήσεων περεταίρω από αυτό που απαιτείται από τη νομοθεσία. Στο ίδιο πλαίσιο ο Nidhi (2016) ταυτίζει την ΕΚΕ ως τις δραστηριότητες που αναλαμβάνει μια εταιρία εθελοντικά ώστε να λειτουργεί με οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό βιώσιμο τρόπο και ταυτόχρονα διασφαλίζει τη συμμόρφωσή της με το πνεύμα δικαίου και τα δεοντολογικά πρότυπα. Επιπλέον αφορά την εξεύρεση δίκαιων και προστιθέμενης αξίας λύσεων σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα και σε συνάρτηση της τήρησης του δεοντολογικού πλαισίου συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής (Asemak et al, 2013).

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Τραπεζών η ΕΚΕ σηματοδοτεί ότι κάθε μέλος θα πρέπει να εξετάζει το κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο των επιχειρηματικών

αποφάσεων και να στοχεύει με υπεύθυνο τρόπο στα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων (European Banking Federation, 2013). Η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει ότι η ΕΚΕ «περιγράφει τις υποχρεώσεις της επιχείρησης, για τις οποίες θα είναι υπόλογη, σε όλους τους συμμετοχούς της, σε όλο το φάσμα των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων. Οι κοινωνικά υπεύθυνα επιχειρήσεις εξετάζουν, όταν λαμβάνουν αποφάσεις, το πλήρες εύρος της επίδρασής τους στη τοπική κοινωνία, την ευρύτερη κοινωνία και το περιβάλλον, εξισορροπώντας ταυτόχρονα τις ανάγκες των μετόχων για τη πραγματοποίηση κέρδους» (Ασπρίδης, 2015). Σε πρόσφατο κείμενο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2011 η ΕΚΕ ορίζεται ως «η ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπο στη κοινωνία» και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη οφείλουν να δεσμευτούν στα θέματα της ΕΚΕ. Το CSRwire εισάγει την έννοια της «τριπλής βάσης» ώστε η λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων να λαμβάνει υπόψη κοινωνικά, περιβαλλοντικά και οικονομικά κριτήρια (CSRwire 2013). Ο Hopkins (2007) ορίζει ότι η ΕΚΕ ασχολείται με ηθικά ζητήματα ή με την κοινωνικά υπεύθυνη μεταχείριση των φορέων της επιχείρησης. Ο στόχος της ΕΚΕ είναι η δημιουργία υψηλότερων προτύπων διαβίωσης για τα ενδιαφερόμενα μέρη τόσο εντός όσο και εκτός της επιχείρησης διατηρώντας ταυτόχρονα την κερδοφορία. Σύμφωνα με τους Ruchi and Guarav η κοινωνική ευθύνη αποτελεί την ενσωμάτωση της κοινωνικής, ηθικής, περιβαλλοντικής και νομικής προσδοκίας της κοινωνίας από τις επιχειρηματικές οργανώσεις. Ο Bowen (1953) θεωρείται ο πατέρας της ΕΚΕ και στο βιβλίο του «Social Responsibilities of the Businessman» αναφέρει ότι η κοινωνική ευθύνη είναι «η υποχρέωση των επιχειρηματιών να ακολουθούν εκείνες τις πολιτικές στις εταιρικές αποφάσεις που εναρμονίζονται με τους στόχους και τις αξίες της κοινωνίας». Η Wood (1991) διεύρυνε την έννοια της ευθύνης σε θεσμικό, οργανωτικό και ατομικό επίπεδο η οποία είναι μια μορφή εταιρικής αυτορρύθμισης ενσωματωμένης σε ένα επιχειρηματικό μοντέλο. Οι Hamidu et all (2015) ερμηνεύουν την ΕΚΕ με την έννοια του εθελοντισμού και ότι συμβάλλει στη κοινωνική ευημερία. Το επόμενο στάδιο σχετίζεται με τα δικαιώματα των εργαζομένων, την ικανοποίηση των ενδιαφερομένων, τη προστασία των καταναλωτών και στο τελευταίο στάδιο υιοθετείται ως στρατηγικό εργαλείο για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Οι Matten and Moon (2004) ορίζουν την ΕΚΕ με έννοιες όπως της επιχειρηματικής ηθικής, της εταιρικής φιλανθρωπίας, της βιωσιμότητας και της περιβαλλοντικής ευθύνης. Οι περισσότεροι ορισμοί που έχουν διατυπωθεί για την ΕΚΕ περιλαμβάνουν κοινά αποδεκτά χαρακτηριστικά. Η δέσμευση σε αρχές και πρότυπα έχει οικειοθελή χαρακτήρα και η βασική προϋπόθεση είναι η τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας. Επίσης συνδέεται με τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών και περιλαμβάνει την έννοια της αυτοδέσμευσης σε συγκεκριμένες αξίες.

Βασικά χαρακτηριστικά ΕΚΕ

- Είναι αυτοδέσμευση
- Αφορά κοινωνικά, περιβαλλοντικά και οικονομικά θέματα
- Απευθύνεται στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
- Εντάσσεται σε ένα στρατηγικό επιχειρηματικό μοντέλο
- Έχει ως στόχο την υπεύθυνη ανάπτυξη μέσα από την εξισορρόπηση του κόστους που εξωτερικεύει η λειτουργία της επιχείρησης στο περιβάλλον και τη κοινωνία (Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ ,2014)

Οι Hamidu et all (2015) αναφέρουν στην έρευνά τους έξι βασικά χαρακτηριστικά της κοινωνικής ευθύνης:

- Εθελοντισμός: η υιοθέτηση πρακτικών κοινωνικής ευθύνης δεν έχει τη μορφή της υποχρέωσης κάποιου πλαισίου αλλά το στοιχείο του εθελοντισμού

- Προσανατολισμός στα ενδιαφερόμενα μέρη: εκτός της ευθύνης προς τους μετόχους οι επιχειρήσεις βασίζονται σε διάφορους ενδιαφερομένους όπως καταναλωτές, προμηθευτές και δημόσιους φορείς για να επιβιώσουν και να ευημερήσουν. Η επέκταση σε όλες αυτές τις ομάδες αντικατοπτρίζει ένα μεγάλο μέρος του ουσιαστικού χαρακτήρα της ΕΚΕ
- Ευθυγράμμιση κοινωνικών και οικονομικών ευθυνών: η ΕΚΕ δε θα πρέπει να έρχεται σε σύγκρουση με τη κερδοφορία και τους επενδυτές αλλά να εξισορροπεί τις κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες
- Πρακτικές και αξίες: οι πρακτικές επηρεάζονται από τις προσωπικές αξίες των διαχειριστών και η στάση τους έχει σημαντικό ρόλο στο τρόπο συμπεριφοράς μιας οργάνωσης. Η φιλοσοφία και η στάση σε κοινωνικά ζητήματα είναι κάτι περισσότερο από ένα σύνολο στρατηγικών
- Πέρα από τη φιλανθρωπία: η ΕΚΕ είναι κάτι περισσότερο από τη φιλανθρωπία λόγω των επιπτώσεων στη κερδοφορία, τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, το μάρκετινγκ, την υλικοτεχνική υποδομή που αποτελούν βασικές λειτουργίες των επιχειρηματικών οργανώσεων
- Διαχείριση εξωτερικών παραγόντων: η προστασία του περιβάλλοντος, η λήψη μέτρων ασφαλείας, τα δικαιώματα των εργαζομένων και η διαχείριση σχέσεων με εξωτερικούς φορείς για την αποφυγή επικινδύνων ή επιβλαβών προϊόντων

2.3 Θεωρία των ενδιαφερομένων μερών

Ο όρος «ενδιαφερόμενα μέρη» ή «stakeholders» χρησιμοποιείται ευρέως για την ΕΚΕ. Τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελούν τα άμεσο και έμμεσο περιβάλλον μιας επιχείρησης που ενδιαφέρεται για τις δραστηριότητές της και επηρεάζεται είτε θετικά είτε αρνητικά από τις αποφάσεις της. Οι πολιτικές και οι στόχοι μιας επιχείρησης έχουν αντίκτυπο σε οργανισμούς, σε μεμονωμένα άτομα της κοινωνίας, στις κυβερνήσεις αλλά και σε άλλες επιχειρήσεις. Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι σε μια επιχείρηση είναι οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι και οι δανειστές – πιστωτές. Έμμεσα ενδιαφερόμενοι είναι το κράτος, οι τοπικές κοινωνίες και διάφορες ομάδες πίεσης (www.csrindex.gr). Τα ενδιαφερόμενα μέρη (Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ, 2014):

- Εργαζόμενοι
- Μέτοχοι
- Πελάτες/καταναλωτές
- Ανταγωνιστές
- Προμηθευτές
- Περιβάλλον
- Πολίτες/κοινωνία

Ο Freeman (1984) είναι ο βασικός εκφραστής της θεωρίας «των ενδιαφερομένων μερών» εισάγοντας μια νέα διάσταση για τη θεωρία της ΕΚΕ. Σύμφωνα με τον ίδιο, τα ενδιαφερόμενα μέρη περιλαμβάνουν τους πελάτες, τους ανταγωνιστές, τους εμπορικούς συλλόγους, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους περιβαλλοντολόγους, τους προμηθευτές, τις κυβερνήσεις, τους υποστηρικτές των καταναλωτών, τις τοπικές κοινότητες και την επιχειρηματική κοινότητα, οι οποίοι χρειάζονται ενεργό συμμετοχή για επιτυχημένη υλοποίηση της ΕΚΕ. Ο Freeman πλαισιώνει και οριοθετεί τα ενδιαφερόμενα μέρη ως στοιχεία του εταιρικού στρατηγικού σχεδιασμού. Οι Donalson and Preston (1995) υποστήριξαν ότι η θεωρία ξεπερνά τη περιγραφική παρατήρηση στο ότι οι οργανισμοί έχουν

ενδιαφερόμενα μέρη αλλά συνιστά τη διαχείριση σε πολλές στάσεις, των δομών και πρακτικών και αποτελεί τη φιλοσοφία πολλών διαχειρίσεων των ενδιαφερομένων. Σύμφωνα με τη θεωρία η επιχείρηση θεωρείται ο σύνδεσμος των ενδιαφερομένων που σε πολλές περιπτώσεις έχουν διαφορετικά συμφέροντα. Η θεωρία περιγράφει μια επιχείρηση ως ανοικτή και ευέλικτη που αποτελείται από διάφορους φορείς και δραστηριοποιείται στη διαχείριση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι Maignan and Ferrell (2004) θέτουν τη συμπεριφορά ενός οργανισμού ώστε να γίνει κατανοητό και να προβλεφθεί α) η φύση των διαφόρων ενδιαφερομένων, β) οι κανόνες που καθορίζουν το σωστό ή το λάθος που υιοθετήθηκε από αυτούς τους ενδιαφερόμενους και γ) η σχετική επιρροή των ενδιαφερομένων στις οργανωτικές αποφάσεις. Η προοπτική των ενδιαφερομένων συνεπάγεται ότι μια επιχείρηση ενεργεί με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο όταν οι αποφάσεις και οι ενέργειες αντιπροσωπεύουν και εξισορροπούν τα διάφορα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών.

Εν συνεχεία οι Werther and Chadler (2005) αναφέρουν ότι η θεωρία των ενδιαφερομένων οδηγεί την επιχείρηση να συμπεριλάβει όλα τα άμεσα και έμμεσα μέρη και με τη διαδικασία του διαλόγου να καθορίσει και να οριστικοποιήσει την εταιρική της υπευθυνότητα. Η κατηγοριοποίηση γίνεται σε τρία είδη ενδιαφερομένων:

- Οργανωτικοί: αφορά το εσωτερικό της εταιρίας και είναι οι εργαζόμενοι, διοικητικά στελέχη και μέτοχοι
- Οικονομικοί: είναι το εξωτερικό περιβάλλον της εταιρίας όπως οι πελάτες, οι πιστωτές και οι προμηθευτές
- Κοινωνικοί: βρίσκονται επίσης στο εξωτερικό περιβάλλον και αφορά τις κοινότητες, τις κυβερνήσεις και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς

Οι διαχειριστές εταιρειών, δηλαδή, δεν επιβαρύνονται μόνο με την εκπροσώπηση των συμφερόντων των μετόχων (οι ιδιοκτήτες της εταιρείας) αλλά με το κοινωνικότερο καθήκον του συντονισμού των συμφερόντων όλων των ενδιαφερομένων, της εξισορρόπησης τους σε περίπτωση σύγκρουσης και της μεγιστοποίησης του ποσού των παροχών μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Οι ενδιαφερόμενοι αντιμετωπίζονται (ως ένα βαθμό) ως μέτοχοι, ως άνθρωποι των οποίων τα συμφέροντα πρέπει να εξυπηρετούνται. Οι Morsing and Schultz (2006) αναφέρουν πως η θεωρία διακρίνεται από την αλληλεπίδραση των ενδιαφερομένων και προϋποθέτει την έννοια της συμμετοχής και του διαλόγου. Η σχέση των ενδιαφερομένων είναι αμοιβαία εμπλεκόμενες και βρίσκονται στο επίκεντρο των επιχειρήσεων ώστε να δημιουργηθούν οι βάσεις για διαφάνεια και υπευθυνότητα. Ως εκ τούτου, η εταιρεία πρέπει να ενημερώσει για τις καλές προθέσεις, τις αποφάσεις και τις δράσεις για τη διασφάλιση της θετικής υποστήριξης των ενδιαφερομένων. Οι Hamidu et al (2015) υποστηρίζουν πως για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων κάθε επιχειρηματική ομάδα πρέπει να εστιάζει στα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι ομάδες χωρίζονται σε κύριες και δευτερεύουσες. Η κύρια ομάδα είναι εκείνη που επηρεάζει την οργάνωση με άμεσο τρόπο και η δευτερεύουσα εκείνη που ο ρόλος της δεν έχει αντίκτυπο στην επιβίωση του οργανισμού. Η επιχείρηση αναφέρουν μπορεί να επιβιώσει εφόσον παράγει προϊόντα που ικανοποιούν τους μετόχους, τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους επενδυτές, τους υπαλλήλους και τις κυβερνήσεις. Έτσι η θεωρία αποτελεί την επέκταση των στόχων πέρα από τη μεγιστοποίηση του κέρδους ώστε να λαμβάνονται υπόψη τα δικαιώματα και οι απαιτήσεις των μη-μετόχων. Αυτή η προσέγγιση στην υλοποίηση των πρωτοβουλιών ΕΚΕ μακροπρόθεσμα οδηγεί στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων.

2.4 Θεωρίες για την ΕΚΕ

Οι Gariga and Mele (2004) προσπάθησαν να ταξινομήσουν τις κύριες θεωρίες της ΕΚΕ σε τέσσερις ομάδες θεωριών. Οι θεωρίες και οι σχετικές προσεγγίσεις επικεντρώνονται στις πτυχές της κερδοφορίας, των πολιτικών επιδόσεων, των κοινωνικών απαιτήσεων και των ηθικών αξιών και η ταξινόμησή τους τίθενται παρακάτω:

- Οργανική θεωρία: η παραδοχή ότι οι επιχειρήσεις είναι το μέσο για την ύπαρξη και αύξηση του πλούτου και αυτό αποτελεί τη μόνη κοινωνική ευθύνη. Η σχέση των επιχειρήσεων και της κοινωνίας λαμβάνει υπόψη μόνο την οικονομική πλευρά. Έτσι η αποδοχή κοινωνικών δραστηριοτήτων είναι αποδεκτή εφόσον το αποτέλεσμα είναι η μεγέθυνση του πλούτου. Το βασικό συμπέρασμα της οργανικής θεωρίας είναι ότι ασπάζεται την έννοια της ΕΚΕ ως ένα μέσο για την επίτευξη κέρδους.
- Πολιτική θεωρία: η σχέση της επιχείρησης με τη κοινωνία και η ευθύνη της βρίσκεται στο φάσμα της πολιτικής. Αυτό οδηγεί την εταιρία να δέχεται κοινωνικές υποχρεώσεις και να συμμετέχει σε κοινωνικές δραστηριότητες.
- Ολοκληρωτική θεωρία: υποστηρίζει ότι μια επιχείρηση εξαρτάται από τη κοινωνία για τη συνέχιση, την ανάπτυξη και την ύπαρξή της.
- Δεοντολογική θεωρία: η σχέση μεταξύ των επιχειρήσεων και της κοινωνίας είναι ενσωματωμένη στις ηθικές αξίες. Αυτό οδηγεί σε μια αντίληψη της ΕΚΕ από μια ηθική οπτική και έτσι οι επιχειρήσεις πρέπει να αποδεχτούν την κοινωνική ευθύνη ως ηθική υποχρέωση περισσότερο από τα άλλα οφέλη.

Οι Hamidu et all (2015) αναφέρθηκαν στη θεωρία της νομιμοποίησης όπου μια οργάνωση για την επιβίωσή της πρέπει να εκπληρώνει τις προσδοκίες της κοινωνίας. Η θεωρία εκφράζει πως μια επιχείρηση πρέπει να αντιλαμβάνεται τις πιέσεις και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων. Η θεωρία οργανισμού υποστηρίζει πως οι διαδικασίες μιας οργάνωσης εκτελούνται από διορισμένους διευθυντές με την κατάλληλη εμπειρία για λογαριασμό των μετόχων. Οι διαχειριστές λειτουργούν ως πράκτορες των μετόχων και είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση επιχειρηματικών αποφάσεων. Η θεσμική θεωρία εστιάζει στη προσπάθεια συμμόρφωσης με θεσμούς και πρακτικές που εφαρμόζουν άλλοι οργανισμοί. Υπάρχουν τρεις παρακινητικοί παράγοντες: ο μιμητικός μηχανισμός που απορρέει από άλλους ανταγωνιστές, ο κανονιστικός μηχανισμός για τη τήρηση του θεσμικού πλαισίου που ορίζουν επαγγελματικοί φορείς και ο μηχανισμός εξαναγκασμού που συμβαίνει όταν ένας οργανισμός δε μπορεί να σταθεί μόνος του και βασίζεται σε κάποιον άλλον.

2.5 Διαστάσεις ΕΚΕ

Οι δραστηριότητες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και οι πρακτικές που εφαρμόζονται επηρεάζουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με έναν οργανισμό ή επιχείρηση. Το περιβάλλον δεν είναι το μοναδικό θέμα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι επιχειρήσεις. Οι εργαζόμενοι, η υγεία και η ασφάλεια, η εκπαίδευση και η δια βίου μάθηση, οι ίσες ευκαιρίες για όλους, η φτώχεια, η διαφάνεια και η καταπολέμηση της διαφθοράς, τα ανθρώπινα δικαιώματα αποτελούν προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα η κοινωνία και συνεπώς οι επιχειρήσεις (Korontzis, 2013). Η ομαλή λειτουργία της κοινωνίας και η αρμονία των σχέσεων βασίζεται σε ένα πολυδιάστατο πλέγμα κανόνων που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών της και διέπουν τη συμπεριφορά τους. Το ζήτημα της ΕΚΕ είναι ιδιαίτερος σημαντικό καθώς έχει αντίκτυπο στη φήμη και την εικόνα μιας εταιρίας, την εμπιστοσύνη των πελατών, τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων προϊόντων, τη προσέλκυση εξειδικευμένου προσωπικού και

την αποδυνάμωση του κόστους κεφαλαίου και των επιχειρηματικών κινδύνων (Deutsch and Pinter). Η αντίληψη σχετικά με την ΕΚΕ διαμορφώθηκε κυρίως από το μοντέλο του Archie Carroll (1979) στο οποίο αναφέρει τέσσερις κατηγορίες κοινωνικής ευθύνης. Η πρώτη είναι η οικονομική ευθύνη μιας επιχείρησης όπου οι μέτοχοι των εταιριών ενεργούν με στόχο σε ένα εύλογο κέρδος από τις επενδύσεις τους. Οι εργαζόμενοι επιδιώκουν μια ασφαλή και δίκαιη αμειβόμενη εργασία και οι πελάτες αναζητούν καλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες σε εύλογη τιμή. Η πρωταρχική ευθύνη αποτελεί την εύρυθμη και ορθή λειτουργία μιας επιχείρησης ως οικονομική μονάδα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και τη παρουσία της στον επιχειρηματικό χώρο. Έτσι, σύμφωνα με τον Carroll βασική παράμετρος για το σύνολο των επιχειρήσεων θα πρέπει να είναι η ικανοποίηση των οικονομικών ευθυνών τόσο προς το εσωτερικό όσο και προς το εξωτερικό περιβάλλον. Η δεύτερη είναι η νομική ευθύνη όπου η εφαρμογή και τήρηση της νομοθεσίας αποτελεί ευθύνη και υποχρέωση των εταιριών και η ικανοποίηση των νομικών τους ευθυνών είναι βασική προϋπόθεση της υπεύθυνης κοινωνικής στάσης. Η τρίτη κατηγορία είναι η ηθική ευθύνη δηλαδή η υποχρέωση των εταιριών να πράττουν το σωστό, δίκαιο και εύλογο ακόμη και αν δεν ορίζεται από το νομοθετικό πλαίσιο. Τέλος, η τέταρτη κατηγορία είναι η φιλανθρωπική ευθύνη που αποτελεί το τέταρτο επίπεδο της ΕΚΕ και οριοθετεί μια μεγάλη ποικιλία ζητημάτων όπως δωρεές σε φιλανθρωπικές οργανώσεις, την οικονομική ενίσχυση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και χορηγίες σε αθλητικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις. Ο Dahlsrud (2006) αναφέρει πέντε κατηγορίες διαστάσεων της κοινωνικής ευθύνης. Συγκεκριμένα, τονίζει τη περιβαλλοντική διάσταση, τη κοινωνική, την οικονομική, την εθελοντική και τη διάσταση των ενδιαφερομένων μερών. Η επιτυχημένη στρατηγική ΕΚΕ θα πρέπει να δίνει έμφαση σε αυτούς τους τομείς και να συμπεριλαμβάνει το τρόπο συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών.

Οι αρχές με τις οποίες πρέπει να λειτουργεί ένας οργανισμός οριοθετείται στην αναφορά των τριών κατώτατων ορίων (άνθρωποι, πλανήτες, κέρδος) που αποτελούν τη προσπάθεια ενσωμάτωσης οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραμέτρων. Οι τρεις παράμετροι περιλαμβάνουν την κοινωνική διάσταση και την επίδραση της εταιρίας στους υπαλλήλους και το κοινωνικό σύνολο, τη περιβαλλοντική διάσταση δηλαδή τη ποιοτική και ποσοτική επίπτωση στους εθνικούς ή διεθνείς πόρους και την οικονομική διάσταση που αφορά τις οικονομικές επιδόσεις και τη ροή κεφαλαίων (Jackson et all, 2011). Στο ίδιο πλαίσιο ο John Elkington (1998) αναφέρει τον όρο «Triple Bottom Line» (TBL) για να περιγράψει τις τρεις παραμέτρους που πρέπει να ενσωματωθούν σε όλες τις λειτουργίες μιας επιχείρησης (οικονομική, κοινωνική, περιβαλλοντική). Για τη βιώσιμη ανάπτυξη οι επιχειρήσεις οφείλουν υιοθετήσουν στις δραστηριότητές τους αξίες που θα περιλαμβάνουν τους πυλώνες και η θεωρία ενσωματώνει παράλληλα βιώσιμες οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές αρχές. Περαιτέρω, η Doda (2015) αναφέρει στη μελέτη της εκτός από τις τέσσερις διαστάσεις (την οικονομική, τη φιλανθρωπική, τη νομική και τη περιβαλλοντική) τη δεοντολογική ευθύνη στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης αλλά και την υγεία των εργαζομένων. Η εσωτερική διάσταση αφορά τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων, την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και τη διαχείριση των φυσικών πόρων. Από την άλλη πλευρά η εξωτερική διάσταση προσανατολίζεται στις τοπικές κοινότητες, στις επιχειρήσεις, στους προμηθευτές, στους καταναλωτές και τα ανθρώπινα δικαιώματα (Jhumur and Mahmud, 2015) (Korontzis, 2013).

2.5.1 Οικονομική ευθύνη

Η οικονομική ευθύνη δεν είναι απλώς η καταγραφή των οικονομικών ζητημάτων αλλά η εξέταση των άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που έχουν οι δραστηριότητες της οργάνωσης σε όσους σχετίζονται με αυτή (Uddin et all, 2008). Η οικονομική διάσταση αναφέρεται στη κατανομή των πόρων στο κοινωνικό σύστημα. Η ΕΚΕ σε σχέση με την οικονομία περιλαμβάνει πτυχές του τρόπου με τον οποίο οι επιχειρήσεις την επηρεάζουν από την άποψη του ανταγωνισμού, των καταναλωτών, των εργαζομένων και του περιβάλλοντος (Jucan and Jucan, 2010). Το βασικό κίνητρο των επιχειρηματικών οργανώσεων είναι η παραγωγή αγαθών με τη πραγματοποίηση κέρδους (Ezekiel et all, 2013). Όμως η ευθύνη έγκειται στο γεγονός ότι θα πρέπει να συμβαδίζει με τα πρότυπα τις κοινωνίας. Η κερδοφορία παρέχει την ασφάλεια για την αντιμετώπιση των κινδύνων και εξασφαλίζει τη μελλοντική προσφορά κεφαλαίου (Carroll and Shabana, 2010). Επίσης, η κερδοφορία μπορεί να διατηρήσει μια επιχείρηση στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι και να τη βοηθήσει να αναπτυχθεί. Η οικονομική ευθύνη θεωρείται βασική υποχρέωση καθώς οφείλει να πληρώνει τους εργαζομένους και να αυξάνει την αξία των μετόχων. Η οικονομική διάσταση εστιάζει στο πως αντιμετωπίζονται οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές, οι ανταγωνιστές, η κοινότητα και το φυσικό περιβάλλον. Άρα η ευθύνη συνεπάγεται όχι μόνο στη μεγιστοποίηση των συμφερόντων των μετόχων αλλά και των άλλων ενδιαφερομένων (Nochai and Nochai, 2014). Οι οικονομικές πτυχές της ΕΚΕ συνίστανται στη κατανόηση όλων των οικονομικών επιπτώσεων της επιχείρησης και εξετάζουν τα άμεσα και έμμεσα αποτελέσματα που έχουν οι αποφάσεις και οι πρακτικές των επιχειρήσεων στη κοινότητα και τους ενδιαφερόμενους φορείς (Sharma, 2013).

2.5.2 Κοινωνική ευθύνη

Οι Kotler and Lee (2005) προσδιορίζουν έξι κατηγορίες πρωτοβουλιών που μπορεί να αναλάβει μια επιχείρηση για να υποστηρίξει κοινωνικούς σκοπούς και να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

- Προωθητικές ενέργειες σκοπού: Αφορά τις περιπτώσεις όπου μια επιχείρηση προσφέρει κονδύλια, εισφορές σε είδος και άλλους εταιρικούς πόρους για τη προώθηση του ενδιαφέροντος για κάποιο κοινωνικό σκοπό ή να υποστηρίξει τη συμμετοχή ή τη στρατολόγηση εθελοντών υπέρ του σκοπού. Με αυτό το τρόπο συμβάλλει στη γνωστοποίηση και διάδοση του κοινωνικού σκοπού στοχεύοντας στην ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου.
- Μάρκετινγκ σκοπού: Αφορά τη δέσμευση της επιχείρησης για δωρεά ενός ποσοστού επί των πωλήσεων της για ένα συγκεκριμένο σκοπό. Η προσφορά μπορεί να αφορά ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή ένα συγκεκριμένο προϊόν για φιλανθρωπικό σκοπό. Σε αυτή τη περίπτωση συνηθίζεται η συνεργασία με ένα μη κερδοσκοπικό οργανισμό με στόχο την αύξηση των πωλήσεων και την παροχή οικονομικής στήριξης για κοινωνικά δρώση. Αυτή η οπτική εξυπηρετεί ταυτόχρονα τις επιχειρήσεις που αυξάνουν την κερδοφορία τους, από την αύξηση των πωλήσεων, αλλά και οι καταναλωτές ικανοποιούν το αίσθημα για φιλανθρωπία.
- Εταιρικό κοινωνικό μάρκετινγκ: Σε αυτή τη περίπτωση μια εταιρία συμβάλλει στην ανάπτυξη μιας εκστρατείας με σκοπό τη βελτίωση της δημόσιας υγείας, της ασφάλειας, του περιβάλλοντος και της ευημερίας μιας κοινότητας. Το βασικό χαρακτηριστικό είναι η εστίαση στην αλλαγή της συμπεριφοράς και η συνεργασία με δημόσιους φορείς ή μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

- Εταιρική φιλανθρωπία: Μια εταιρία συνεισφέρει απευθείας σε κάποιο φιλανθρωπικό οργανισμό μέσω χορήγησης χρημάτων ή υπηρεσιών σε είδος. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία είναι από τις πιο διαδεδομένες και αποτελεί τη συνήθη δράση των εταιριών.
- Εθελοντική προσφορά στη κοινότητα: Η επιχείρηση ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους εργαζόμενους της, τους εμπορικούς εταίρους και συνεργάτες να αφιερώσουν εθελοντικά από το χρόνο τους για να υποστηρίξουν οργανώσεις της τοπικής κοινωνίας.
- Επιχειρηματικές πρακτικές κοινωνικής ευθύνης: Η υιοθέτηση και η εφαρμογή επιχειρηματικών πρακτικών και επενδύσεων που εξυπηρετούν κοινωνικούς σκοπούς και μπορούν να προστατεύσουν το περιβάλλον και να βελτιώσουν τις συνθήκες διαβίωσης στις τοπικές κοινότητες.

Η κοινωνική ευθύνη σημαίνει ότι λογοδοτεί για τις κοινωνικές επιπτώσεις και αναφέρεται στην υποχρέωση της διοίκησης να αναλαμβάνει δράσεις που συμβάλλουν στα συμφέροντα της κοινωνίας (Uddin et all, 2008). Η κοινωνική διάσταση αφορά τόσο τις πολιτικές που εφαρμόζονται στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Στο εσωτερικό περιβάλλον ο παράγοντας άνθρωπος αποκτά ιδιαίτερη σημασία και σε αυτό το πλαίσιο ο στόχος είναι η βελτίωση των σχέσεων διοίκησης και εργαζομένων, η δημιουργία καλού κλίματος εργασίας και η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Στο εξωτερικό περιβάλλον ο σκοπός είναι η εφαρμογή πολιτικών για την αύξηση της απασχόλησης, ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η οικονομική ενίσχυση φιλανθρωπικών οργανισμών μέσω δωρεών (Korontzis, 2013).

2.5.3 Νομική ευθύνη

Η νομική διάσταση της ΕΚΕ σχετίζεται με τη συμμόρφωση των κανονισμών και των νόμων που θεσπίζονται από τις αρχές. Οι νομικές ρυθμίσεις εφαρμόζονται λόγω του ότι η κοινωνία, οι ομάδες συμφερόντων και οι ανταγωνιστές δεν είναι βέβαιοι ότι οι επιχειρήσεις πράττουν το ορθό σε διάφορους τομείς όπως η προστασία του καταναλωτή ή του περιβάλλοντος. Οι νόμοι θεσπίζουν κανόνες για υπεύθυνη δραστηριότητα των επιχειρήσεων στον ανταγωνισμό και προάγουν την ασφάλεια και τη δικαιοσύνη (Jucan C and Jucan M, 2010). Η νομική ευθύνη αντικατοπτρίζει τη «κωδικοποιημένη ηθική» της επιχειρηματικής λειτουργίας (Nochai and Nochai, 2014). Αφορά τις θετικές και αρνητικές υποχρεώσεις που ορίζονται από τη νομοθεσία και επιβάλλονται στις επιχειρήσεις. Η νομική ευθύνη αντιπροσωπεύει τη μερική εκπλήρωση της κοινωνικής σύμβασης ανάμεσα στη κοινωνία και τις επιχειρήσεις (Carroll and Shabana, 2010). Η ηθική αναφέρεται σε συμπεριφορές και κανόνες που επιτρέπονται ή απαγορεύονται ακόμη και αν δεν επιβάλλονται από το νόμο. Οι δεοντολογικές ανησυχίες και η ηθική συμπεριφορά οριοθετούν τη κοινωνική ευθύνη ως έννοια που ενσωματώνεται στη καθημερινή λήψη αποφάσεων. Η επιχειρηματική στρατηγική πρέπει να κατανοεί την αξία των μελών ενός οργανισμού και όλων των ενδιαφερομένων (Jucan and Jucan, 2010). Η ηθική διάσταση υπερβαίνει τη νομική ευθύνη και αναμένει από μια επιχείρηση να εφαρμόζει ένα υψηλότερο επιχειρηματικών πρακτικών πέρα από το ισχύον νομικό σύστημα (Nochai and Nochai, 2014). Οι ηθικές ευθύνες αντικατοπτρίζουν κοινωνικούς κανόνες στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών και περιλαμβάνουν εθελοντικές δραστηριότητες και πρακτικές από τις επιχειρήσεις όσον αφορά την ιδέα της δικαιοσύνης και το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (Sharma, 2013). Οι Carroll and Shabana (2010) αναφέρουν ότι η ηθική ξεπερνά το χρηματοοικονομικό ενδιαφέρον και

αναφέρεται σε εθελοντικές ενέργειες για την εκπλήρωση κοινωνικών στόχων που υπερβαίνουν τις νομικές υποχρεώσεις.

2.5.4 Περιβαλλοντική διάσταση

Η περιβαλλοντική διάσταση της ΕΚΕ περιλαμβάνει τη λήψη μέτρων και τη προώθηση ενεργειών για την αποτελεσματική διαχείριση του περιβαλλοντικού κεφαλαίου και των φυσικών πόρων προς όφελος τόσο των σημερινών όσο και των μελλοντικών γενεών (Esekiel et al, 2013) (Asemak et al, 2013). Οι κοινωνίες αντιμετωπίζουν πολλές περιβαλλοντικές προκλήσεις συμπεριλαμβανομένου της εξάντλησης των φυσικών πόρων και της καταστροφής ολόκληρων οικοσυστημάτων (ISO 26000). Η αιεφόρος ανάπτυξη και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασικό πυλώνα της ΕΚΕ. Η εσωτερική διάσταση της περιβαλλοντικής ευθύνης εστιάζει κατά κύριο λόγο στις αρνητικές επιπτώσεις που συμβαίνουν στο φυσικό περιβάλλον όπως η υπερβολική χρήση πόρων, η χρήση μη ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η ρύπανση, οι κλιματικές αλλαγές και η αποδάσωση (Uddin et al, 2008). Όμως η βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης αποφέρει όφελος και στις ίδιες τις επιχειρήσεις μέσω της αποτελεσματικής χρήσης υλικών, της βελτίωσης της παραγωγής και τη μείωση του κόστους λειτουργίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση αναφέρεται στο περιβαλλοντικό τομέα μέσω μιας προσέγγισης που είναι η Ολοκληρωμένη Πολιτική των Προϊόντων (ΟΠΠ). Η ΟΠΠ λαμβάνει υπόψη τον αντίκτυπο των προϊόντων σε όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής και ερευνά την προσέγγιση με τη καλύτερη σχέση κόστους αποτελέσματος (Πράσινη Βίβλος, 2001). Η περιβαλλοντική ευθύνη αποτελεί προϋπόθεση για την επιβίωση και την ευημερία των ανθρώπων και για αυτό συνδέεται με θέματα και ζητήματα της κοινωνικής ευθύνης (ISO 26000). Το «EN 16001» περιγράφει τη λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης της ενέργειας ώστε ένας οργανισμός να εφαρμόσει σχετικές πολιτικές και να οριοθετήσει ανάλογους στόχους. Απαιτεί την αναγνώριση σημαντικών ενεργειακών θεμάτων και τη θέσπιση στόχων για τη μείωση της ενέργειας και κατ' επέκταση τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης. Έχει εφαρμογή σε κάθε είδους οργανισμό και τα οφέλη είναι η καθιέρωση μηχανισμών για βελτιστοποίηση της διαχείρισης της ενέργειας, μείωση εκπομπών του θερμοκηπίου και μείωση του κόστους ενέργειας (EBF Banking Federation, 2013).

2.6 Οφέλη της ΕΚΕ

Η πολυδιάστατη έννοια της ΕΚΕ έχει επιπτώσεις σε πολλά επίπεδα και οι επιχειρήσεις έχουν πολλαπλά οφέλη σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία. Ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον είναι πιθανό να οδηγήσει σε θετικά άμεσα αποτελέσματα καθώς συνεπάγεται ένα πιο αφοσιωμένο και παραγωγικό εργατικό δυναμικό. Η κρητική στις επιχειρηματικές αποφάσεις έχει άμεσο αντίκτυπο στη φήμη μιας εταιρίας και επηρεάζει τα βασικά στοιχεία του ενεργητικού της (Πράσινη Βίβλος, 2001). Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ αναφέρεται στα οφέλη από την εξοικονόμηση κόστους μέσω της βελτίωσης της απόδοσης, τη βελτίωση της υγείας των εργαζομένων και τη παροχή βοήθειας για τη δημιουργία βιώσιμων κοινωνιών και αγορών. Οι Madugba and Okafor (2016) κατέληξαν πως τα σημαντικότερα οφέλη είναι η μεγέθυνση της εμπορικής εικόνας και της φήμης, ο περιορισμός των κινδύνων από αρνητικά γεγονότα και η αυξανόμενη ικανότητα διατήρησης και προσέλκυσης εργαζομένων. Τα οφέλη της κοινωνικής ευθύνης αναφέρονται και στο ISO 26000 και παρουσιάζονται παρακάτω:

- Λήψη αποφάσεων με βάση τη καλύτερη κατανόηση των προσδοκιών της κοινωνίας συμπεριλαμβάνοντας τους νομικούς κινδύνους

- Αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων
- Ενίσχυση εμπιστοσύνης από τους καταναλωτές
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας
- Βελτίωση της σχέσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Βελτίωση της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων
- Αποδοτικότερη χρησιμοποίηση πόρων
- Επίτευξη αξιοπιστίας και δικαιοσύνης στις συναλλαγές
- Πρόληψη σε πιθανές συγκρούσεις με οργανισμούς και φορείς

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανέλυσε τα οφέλη μέσα από τρεις διαστάσεις. Πρώτον προς το συμφέρον των επιχειρήσεων από την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων, την εξοικονόμηση κόστους, τη πρόσβαση σε κεφάλαια, τις καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες, τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την ικανότητα καινοτομίας. Δεύτερον της οικονομίας καθώς η ΕΚΕ καθιστά κάθε εταιρία βιώσιμη και καινοτόμα συμβάλλοντας συνολικά στην αειφόρο ανάπτυξη. Τρίτον ως προς το όφελος της κοινωνίας διότι η ΕΚΕ οριοθετεί ένα σύνολο αξιών μέσω των οποίων μπορεί να οικοδομηθεί μια πιο συνεκτική κοινωνία και να στηριχθεί ένα βιώσιμο οικονομικό σύστημα (European Commission). Ο Michael Hopkins (2007) ανέφερε τη βελτίωση της πρόσβασης στη χρηματοδότηση καθώς οι υπεύθυνες επενδύσεις καθίστανται πιο σημαντικές. Επίσης αποτέλεσμα της κοινωνικής ευθύνης είναι η προσέλκυση και διατήρηση υψηλής ποιότητας εργαζομένων και η οικοδόμηση θετικών σχέσεων με κυβερνήσεις και κοινότητες για την αντιμετώπιση μελλοντικών δυσκολιών από επενδυτικές αποφάσεις δημιουργώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι Wong and Wong (2015) συμπεραίνουν πως μέσω της ΕΚΕ επιτυγχάνεται η εμπιστοσύνη των πελατών τονώνοντας την εμπορική ταυτότητα η οποία δημιουργεί επιχειρηματική αξία. Περαιτέρω μπορεί να αυξηθεί η κερδοφορία προσελκύοντας περισσότερους πελάτες αλλά και η διαφοροποίηση σε ένα προϊόν ή υπηρεσία με αποτέλεσμα μια υψηλότερη τιμή πώλησης. Το πιο θετικό γεγονός είναι η βελτίωση της εμπορικής εικόνας που οδηγεί σε ένα σημαντικό άυλο περιουσιακό στοιχείο (Gee and Norton, 2013). Η ΕΚΕ αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις πηγάζοντας από άυλους και ανθρώπινους πόρους και πραγματοποιείται με την επικοινωνία και την εταιρική κουλτούρα. Τα οφέλη από δραστηριότητες ΕΚΕ μπορούν να διακριθούν σε εσωτερικά ή εξωτερικά και άυλα ή ενσώματα (Esekiel et all, 2013). Στο εσωτερικό καλλιεργείται μια αίσθηση αφοσίωσης και εμπιστοσύνης των εργαζομένων βελτιώνοντας τη λειτουργική αποτελεσματικότητα, τη ποιότητα και τη παραγωγικότητα. Εξωτερικά έχει ως στόχο τη δημιουργία θετικών γνώμων και εντυπώσεων από τις κοινωνικές ομάδες για την ενίσχυση της εταιρικής επωνυμίας. Οι Esekiel et all (2013) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι κανένας υπάλληλος ή μέτοχος δεν θα επιθυμούσε να συνεργασθεί με έναν οργανισμό που δεν εφαρμόζει νόμιμους και ηθικούς τρόπους για την αποκόμιση κέρδους. Η υιοθέτηση αρχών κοινωνικής ευθύνης προτρέπει τα στελέχη να επανεξετάσουν την επιχειρησιακή στρατηγική και την αναζήτηση αποτελεσματικότερων τρόπων λειτουργίας. Οι Florova and Lapina (2014) στα αποτελέσματά τους εντοπίζουν ότι η αφοσίωση των υπαλλήλων βελτιώνει τη ποιότητα των διαδικασιών και η χρησιμοποίηση των αρχών διαχείρισης ποιότητας επιτυγχάνει με λιγότερη κατανάλωση πόρων ποιοτικότερα προϊόντα και υπηρεσίες. Οι Sentikumar et all (2011) αναφέρουν ως πλεονέκτημα της ΕΚΕ τη αποθάρρυνση της αρνητικής δημοσιότητας μέσω της αύξησης της εμπιστοσύνης από τους καταναλωτές. Οι Asemak et all (2013) προσθέτουν στα πλεονεκτήματα την εξισορρόπηση εξουσίας και ευθύνης διότι όταν αυτή επιτυγχάνεται οι επιχειρήσεις αποκομίζουν τη καλή θέληση της κοινότητας ενώ σε αντίθετη

περίπτωση εισπράττουν την «οργή» της κοινότητας. Παράλληλα μέσω της κοινωνικά δυνατής συμπεριφοράς η επιχειρηματική κοινότητα μπορεί να αποφύγει περισσότερους κυβερνητικούς περιορισμούς και ρυθμίσεις. Τέλος η προοπτική για τις πρακτικές ΕΚΕ αποσκοπεί στην αμοιβαία κερδοφορία που προκύπτει από την ικανοποίηση των αιτημάτων των ενδιαφερομένων μερών ενώ παράλληλα επιτρέπει στις επιχειρήσεις να συνεχίσουν τις δραστηριότητές τους. Η επιτυχημένη πρακτική ΕΚΕ θεωρείται ως ένας μηχανισμός που επιτρέπει τόσο στην επιχείρηση να εκπληρώνει τους οικονομικούς στόχους όσο και στους ενδιαφερόμενους τις απαιτήσεις τους (Carroll and Shabana, 2010).

2.7 Θεσμικό πλαίσιο

2.7.1 ISO 37001

Το ISO 37001 είναι ένα σύστημα διαχείρισης για τη καταπολέμηση της δωροδοκίας. Το πρότυπο ορίζει μια σειρά μέτρων ώστε οι οργανισμοί να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν φαινόμενα δωροδοκίας. Ο βασικός του σχεδιασμός είναι να βοηθήσει επιχειρήσεις και οργανισμούς να ενισχύσουν τους ελέγχους και να εφαρμόζουν ένα σύστημα καταπολέμησης του φαινομένου. Σε αυτό περιλαμβάνεται ο διορισμός ενός υπευθύνου για την επίβλεψη και τη συμμόρφωση, η κατάρτιση για το θέμα, η αξιολόγηση για τους κινδύνους των συνεργατών, η εφαρμογή οικονομικών και εμπορικών ελέγχων και η καθιέρωση υποβολής εκθέσεων και ερευνών. Ο περιορισμός του κινδύνου της δωροδοκίας μπορεί να αποδείξει στα ενδιαφερόμενα μέρη πως μια εταιρία εφαρμόζει αναγνωρισμένες καλές πρακτικές ελέγχων. Το πρότυπο πιστοποιεί τις ενέργειες και πρωτοβουλίες μιας επιχείρησης ή οργανισμού για τη καταπολέμηση της διαφθοράς και την επίτευξη του στόχου της βιώσιμης ανάπτυξης μέσω:

- Της καταπολέμησης της φτώχειας καθώς η δωροδοκία επιδεινώνει τη μακροχρόνια την οικονομική εξαθλίωση των ανθρώπων και των κοινωνιών.
- Της οικονομικής ανάπτυξης και της εργασίας με αξιοπρέπεια καθώς θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια.
- Της συνεργασίας για την επίτευξη των στόχων διότι μπορεί να περιορίσει το επίπεδο αμφισβήτησης σε δραστηριότητες που αναλαμβάνονται από επιχειρήσεις για το θέμα και συμβάλλει στην ισχυροποίηση των δομών της πολιτείας.
(<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>)

2.7.2 SA 8000

Το πρότυπο SA 8000 της Διεθνούς Κοινωνικής Υπευθυνότητας (Social Accountability International) σχετίζεται με τις συνθήκες στο περιβάλλον εργασίας. Στοχεύει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και τη συμμόρφωση με τους κανόνες. Βασίζεται στις συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, της Παγκόσμιας Διακήρυξης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και της Διακήρυξης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των παιδιών. Τα παιδιά πιστοποίησης αναφέρονται ειδικότερα:

- Παιδική εργασία
- Καταναγκαστική εργασία
- Ελευθερία του συνδικαλισμού
- Υγιεινή και ασφάλεια
- Δικαιώματα συλλογικών διαπραγματεύσεων
- Διακρίσεις
- Πειθαρχικά μέτρα

- Ωράριο εργασίας
- Αμοιβές
- Σχέσεις με προμηθευτές

(<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>)

2.7.3 ISO 26000

Ο στόχος της κοινωνικής ευθύνης είναι να συμβάλλει στην ευημερία της κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Η δέσμευση ενός οργανισμού για κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά αποτελεί κεντρικό κριτήριο για τη μέτρηση της απόδοσης. Οι επιδόσεις στη κοινωνική ευθύνη μπορεί να επηρεάζουν τη φήμη, τη προσέλκυση πελατών και διατήρηση εργαζομένων, την αντίληψη των επενδυτών, τις σχέσεις με εταιρίες, κυβερνήσεις και μέσα ενημέρωσης αλλά και την ύπαρξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Βασικό χαρακτηριστικό είναι η βούληση ενός οργανισμού να ενσωματώνει κοινωνικές και περιβαλλοντικές εκτιμήσεις κατά τη λήψη αποφάσεων και να λογοδοτεί για τις επιπτώσεις στο κοινωνικό σύνολο. Έτσι η θεμελιώδης αρχή είναι ο σεβασμός του κράτους δικαίου, ωστόσο η κοινωνική συμπεριφορά συνεπάγεται δράσεις πέρα από τη συμμόρφωση με το νόμο και την αναγνώριση υποχρεώσεων που δεν είναι νομικά δεσμευτικές. Για το καθορισμό του πεδίου της ΕΚΕ και το προσδιορισμό των προτεραιοτήτων του ένας οργανισμός θα πρέπει να ασχοληθεί με την οργανωτική διακυβέρνηση, τα δικαιώματα του ανθρώπου, τις πρακτικές εργασίας, το περιβάλλον, τις δίκαιες πρακτικές λειτουργίας, τα προβλήματα των καταναλωτών και τη συνεισφορά στην ανάπτυξη της κοινωνίας. Το πρότυπο παρέχει τη καθοδήγηση σχετικά με τις βασικές αρχές της κοινωνικής ευθύνης αλλά και τους τρόπους ενσωμάτωσης της κοινωνικά υπεύθυνης συμπεριφοράς. (International Standard ISO 26000/2010, guidance on social responsibility)

2.7.4 ISO 14000

Το ISO 14000 είναι ένα σύνολο οδηγιών για τη προτροπή επιχειρήσεων και οργανισμών να εισάγουν συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) στις εγκαταστάσεις τους. Τα συστήματα EMS βοηθούν στην επίλυση περιβαλλοντικών ζητημάτων σε μια εγκατάσταση και την παρότρυνση για υιοθέτηση πολιτικών και σχεδίων δράσης για συνεχή βελτίωση. Αποτελεί ένα εργαλείο για την ικανοποίηση εσωτερικών στόχων διασφαλίζοντας στη διοίκηση και τους εργαζομένους ότι εργάζονται σε ένα περιβαλλοντικά υπεύθυνο οργανισμό. Ταυτόχρονα εξυπηρετεί και εξωτερικούς στόχους διασφαλίζοντας σε ενδιαφερόμενα μέρη (αγοραστές, πελάτες, αρχές) ότι συμμορφώνεται με περιβαλλοντικές διατάξεις. Η πιστοποίηση ISO 14000 είναι μια εθελοντική δέσμευση για σεβασμό και προστασία του περιβάλλοντος χωρίς την υποχρέωση δημοσίευσης αποτελεσμάτων. (<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>)

2.7.5 OHSAS 18001

Το οικειοθελές πρότυπο OHSAS 18001 στοχεύει στην αποτελεσματική διαχείριση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας σε έναν οργανισμό και στην εναρμόνιση με τις σχετικές διατάξεις. Συγκεκριμένα προσδιορίζει διατάξεις για την επαγγελματική υγιεινή και ασφάλεια με σκοπό τη αποφυγή των κινδύνων, των επαγγελματικών ατυχημάτων και τη καθιέρωση κανόνων για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον. Η πιστοποίηση εξασφαλίζει ότι μια επιχείρηση εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής και ασφάλειας. Το πρότυπο προβλέπει 12 βήματα:

- Διάγνωση του προσανατολισμού του οργανισμού για την υγιεινή και ασφάλεια
- Αξιολόγηση κινδύνων
- Διαπίστωση νομικών και άλλων απαιτήσεων
- Καθορισμός πολιτικής
- Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας
- Εκτίμηση ωφελούμενων
- Ρυθμιστικές αξιολογήσεις
- Πληροφόρηση εργαζομένων – κατάρτιση σχεδίων δράσης
- Επεξεργασία εγχειριδίου
- Δημιουργία επιτροπής
- Προετοιμασία και ανάπτυξη εσωτερικών ελέγχων
- Ενσωμάτωση στα συστήματα ποιότητας και περιβάλλοντος

[\(https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/\)](https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/)

2.7.6 *Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP)*

Ο WRAP είναι ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός οργανισμός με σκοπό τη πιστοποίηση της ηθικής παραγωγής. Η δράση επεκτείνεται σε όλο το κόσμο και στόχος της πρωτοβουλίας η παροχή πλαισίου με πέντε βήματα (εφαρμογή, αυτό-αξιολόγηση, έλεγχο, αποτίμηση και πιστοποίηση). Οι αρχές εστιάζουν σε πρότυπα για την εργασία, τη καταπολέμηση της διαφθοράς, τη πλαστογραφία και το περιβάλλον και συγκεκριμένα:

- Συμμόρφωση με νόμους και διατάξεις για τους χώρους εργασίας
- Απαγόρευση καταναγκαστικής εργασίας
- Απαγόρευση παιδικής εργασίας
- Απαγόρευση προσβολών
- Αμοιβές και παροχές
- Ωράριο εργασίας
- Απαγόρευση διακρίσεων
- Υγιεινή και ασφάλεια
- Ελευθερία συνδικαλισμού
- Περιβάλλον
- Συμμόρφωση με τελωνειακούς δασμούς
- Ασφάλεια

Ο οργανισμός επιτηρεί τη συμμόρφωση και τη τήρηση των προτύπων και ελέγχει ανά τακτά χρονικά διαστήματα τους φορείς που επιθυμούν να πιστοποιηθούν.

[\(https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/\)](https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/)

2.7.7 *Global Reporting Initiative (GRI)*

Η Παγκόσμια Σύμπραξη Απολογισμών (GRI) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός στο τομέα αειφορίας. Ιδρύθηκε το 1997 και το 2000 δημοσιεύτηκε η πρώτη έκδοση κατευθυντήριων γραμμών. Το GRI συντάσσει απολογισμούς βιωσιμότητας μέσω του οποίου οι οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να γίνουν πιο βιώσιμοι και να συμβάλλουν στην αειφόρο ανάπτυξη. Οι οργανισμοί μπορούν συμπεριλάβουν στον ετήσιο απολογισμό τους κατευθυντήριες οδηγίες ενισχύοντας τη διαφάνεια τους σε θέματα βιωσιμότητας. Η πιο πρόσφατη έκδοση των οδηγιών ονομάζεται G4, δημοσιεύθηκε το Μάιο του 2013 με σκοπό να προσθέσει στρατηγική σημασία στους απολογισμούς βιωσιμότητας εξελίσσοντάς τους σε

πιο ουσιαστικούς και αξιόπιστους. Ο σκοπός του οργανισμού GRI είναι η ταύτιση της χρησιμότητας των απολογισμών μη οικονομικών στοιχείων με τους χρηματοοικονομικούς απολογισμούς. Οι «Αρχές Αναφοράς και Τυπικές Δημοσιοποιήσεις» περιλαμβάνουν τα κριτήρια για τη κατάρτιση του απολογισμού σύμφωνα με την έκδοση G4, τις αρχές προσδιορισμού της ποιότητας και τις απαραίτητες τυπικές δημοσιοποιήσεις οι οποίες διαχωρίζονται σε δυο βασικές κατηγορίες:

1. Γενικές και τυπικές κατηγορίες

- Στρατηγική και ανάλυση
- Προφίλ οργανισμού
- Θέματα επικέντρωσης
- Εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Προφίλ απολογισμού
- Εταιρική διακυβέρνηση
- Ηθική και ακεραιότητα

2. Συγκεκριμένες κατηγορίες

- Οικονομική
- Περιβαλλοντική
- Κοινωνική

Η κοινωνική κατηγορία διαχωρίζεται σε επιμέρους κατηγορίες και συγκεκριμένα στα εργασιακά δικαιώματα, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τη κοινωνία και την ευθύνη για το παραγόμενο προϊόν. Το «Εγχειρίδιο Εφαρμογής» επεξηγεί το πώς εφαρμόζονται οι αρχές αναφοράς, ποια είναι η ενδεδειγμένη μέθοδος για τη συλλογή και δημοσιοποίηση των στοιχείων και το πώς θα αποσαφηνισθούν οι διάφορες έννοιες των οδηγιών. Τα θέματα ιδιαίτερης βαρύτητας σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση, την επιχειρηματική ηθική, την ακεραιότητα, τα περιστατικά διαφθοράς, τη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Οι εταιρίες, τα ιδρύματα και οι οργανισμοί έχουν ένα πρότυπο αξιολόγησης της ΕΚΕ με τη παροχή πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους που αποτελούνται από δείκτες και αρχές για τη μέτρηση της απόδοσης. (Matei and Voica 2013), (<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>)

2.7.8 Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)

Οι οδηγίες ή κατευθυντήριες γραμμές λειτουργούν ουσιαστικά ως συστάσεις των κυβερνήσεων προς τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και προβλέπουν μη δεσμευτικές αρχές σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Αποτελεί ένα από τα τέσσερα εργαλεία της Διακήρυξης για τις διεθνείς επενδύσεις και τις πολυεθνικές επιχειρήσεις του 1976. Ο σκοπός των αρχών ήταν αρχικά η εξασφάλιση ότι οι πολυεθνικές επιχειρήσεις τηρούν τους εθνικούς νόμους και τις κυβερνητικές πολιτικές των χωρών που φιλοξενούνται. Επιπλέον η τόνωση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των επιχειρήσεων και της κοινωνίας, η βελτίωση του κλίματος για τις ξένες επενδύσεις και η ενίσχυση της συμβολής των πολυεθνικών επιχειρήσεων στην αειφόρο ανάπτυξη. Οι οδηγίες συνιστούν ένα περιεκτικό κώδικα καλής συμπεριφοράς, προωθούν τη θετική στάση των επιχειρήσεων για την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική πρόοδο παγκοσμίως και καθιερώνουν αρχές επιχειρηματικής δεοντολογίας στα θέματα των εργασιακών σχέσεων, του περιβάλλοντος, της διαφάνειας και της διαφθοράς. Περαιτέρω, κατευθύνουν προς την επίτευξη κλίματος εμπιστοσύνης ανάμεσα στις επιχειρήσεις, τους

εργαζόμενους, τις κυβερνήσεις και της κοινωνίας γενικότερα. Οι οδηγίες αναθεωρήθηκαν το Μάιο του 2011 με στόχο τη προσαρμογή στις τρέχουσες εξελίξεις στη παγκόσμια οικονομία. Οι αναθεωρημένες οδηγίες περιλαμβάνουν τις γενικές αρχές για την ορθή επιχειρηματική συμπεριφορά, τη δημοσιοποίηση πληροφοριών για τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων και το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Επίσης περιέχουν συστάσεις για την απασχόληση και τις εργασιακές σχέσεις, τη διαχείριση και αντιμετώπιση περιβαλλοντικών ζητημάτων αλλά και την αποφυγή της δωροδοκίας και άλλων μορφών διαφθοράς. Τονίζουν τα συμφέροντα των καταναλωτών και προτρέπουν την επιχειρηματική κοινότητα να τηρούν του ισχύοντες νόμους για τον ανταγωνισμό και να εκπληρώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. (OECD).

2.7.9 Οικουμενικό Σύμφωνο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών

Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ ιδρύθηκε το 2000 και αποτελεί μια στρατηγική πρωτοβουλία στην ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών των επιχειρήσεων με παγκόσμια αποδεκτές αρχές στα ανθρώπινα δικαιώματα, στην εργασία, το περιβάλλον και τη καταπολέμηση της διαφθοράς. Αναφέρεται σε εθελοντικές πρωτοβουλίες των επιχειρήσεων για τη συμβολή στην αειφόρο ανάπτυξη. Οι στόχοι που τέθηκαν ήταν η μείωση της φτώχειας, η μείωση της παιδικής και μητρικής θνησιμότητας, η πρόσβαση όλων στη πρωτοβάθμια εκπαίδευση, η ισότητα των φύλων, τα μέτρα κατά των ασθενειών και η προστασία του βιώσιμου περιβάλλοντος και της βιώσιμης ανάπτυξης. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ UN Global Compact (GC) αποτελεί μια στρατηγική πρωτοβουλία για επιχειρήσεις στη δέσμευση με δέκα παγκόσμιες αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της εργασίας του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς. Το GC είναι ένα πρακτικό πλαίσιο για τη γνωστοποίηση, ανάπτυξη και υλοποίηση των πολιτικών αειφόρου ανάπτυξης. Στο σύμφωνο συμμετέχουν περισσότερες από 4.700 επιχειρήσεις και 1.300 μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί που δραστηριοποιούνται σε περισσότερες από 130 χώρες. Ο καθορισμός των δέκα αρχών έγινε με βάση διεθνών αποδεκτών προτύπων και αφορούν:

1. Τα ανθρώπινα δικαιώματα

Αρχή 1^η : Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Αρχή 2^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων

2. Οι συνθήκες εργασίας

Αρχή 3^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγματεύσεως. Η Comergon έχει καθιερώσει ένα εργασιακό ασφαλές περιβάλλον, ίσων ευκαιριών, αξιοκρατίας και αποδοχής της διαφορετικότητας, με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό

Αρχή 4^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.

Αρχή 5^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας

Αρχή 6^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.

3. Το περιβάλλον

Αρχή 7^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις

Αρχή 8^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας

Αρχή 9^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.

4. Η καταπολέμηση της διαφθοράς

Αρχή 10^η: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

(Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ)

2.7.10 Ευρωπαϊκή σύμπραξη για την ΕΚΕ

Η νέα πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ανακοινώθηκε το Μάρτιο του 2006 και τονίζει η κοινωνική ευθύνη αφορά όλο το επιχειρηματικό κόσμο διότι αντικατοπτρίζει τις θεμελιώδεις αρχές της κοινωνίας. Η πρωτοβουλία με τίτλο «Σύμπραξη Επιχειρήσεων για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» έχει ως στόχο την ανάδειξη της Ευρώπης ως μοχλός ανάπτυξης και προαγωγής των καλών πρακτικών της ΕΚΕ. Η πρωτοβουλία στηρίζεται σε θεωρητικό πλαίσιο από το 1994 και έπειτα όταν για πρώτη φορά ιδρύθηκε το Επιχειρηματικό Συμβούλιο για τη Κοινωνική Συνοχή με τη στήριξη του Προέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής J. Delors. Η δημοσίευση της Πράσινης Βίβλου το 2001 διεύρυνε το προβληματισμό για την ανάδειξη των σημαντικότερων προτεραιοτήτων. Σε αυτό το πλαίσιο η Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Σύμπραξη δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στους παρακάτω βασικούς άξονες προτεραιοτήτων:

- ενθάρρυνση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας σε βιώσιμες τεχνολογίες, προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας.
- υποστήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων για να ενσωματώσουν τις αρχές της ΕΚΕ, να αναπτυχθούν και να ευημερήσουν στο νέο περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί.
- καλύτερη ανταπόκριση στην πολυμορφία και την πρόκληση των ίσων ευκαιριών λαμβάνοντας υπόψη τις δημογραφικές αλλαγές.
- ενίσχυση του διαλόγου και δέσμευση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σε κοινές δράσεις.
- προώθηση της διαφάνειας και της επικοινωνίας όλων των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδόσεων της επιχείρησης.
- ενίσχυση της απασχόλησης και της επιχειρηματικότητας μέσω της δια βίου μάθησης και της συνολικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

2.7.11 Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ

Η Εθνική Στρατηγική για την ΕΚΕ έχει ως στόχο την ανάδειξη του ρόλου της πολιτείας μέσω της διάδοσης της ΕΚΕ στις επιχειρήσεις, της υλοποίησης προγραμμάτων από αυτές και

της ανάπτυξης δράσεων κοινωνικής ευθύνης από την ίδια την Πολιτεία. Επιπλέον ο προσδιορισμός των βασικών διαστάσεων για την ΕΚΕ (πολιτικές και πρότυπα, μέτρα και εργαλεία, πεδία εφαρμογής) και η περιγραφή των απαιτούμενων υποστηρικτικών δομών. Μέσα από τις πολιτικές της ΕΚΕ οι επιχειρήσεις οφείλουν να προστατεύσουν και να επιβαρύνουν όσο το δυνατόν λιγότερο το φυσικό περιβάλλον, να στηρίζουν και να προωθούν τις ιδέες της ισονομίας και της δικαιοσύνης για την οικοδόμηση μιας σταθερής και ισχυρής οικονομίας. Ταυτόχρονα η κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνη συμπεριφορά μπορούν να δημιουργήσουν πλούτο και απασχόληση (Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ, 2014).

1. Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί ένα σημαντικό κεφάλαιο για τη επιχείρηση και για αυτό η βασική επιδίωξη είναι ένα σωστό εργασιακό περιβάλλον. Για το σκοπό αυτό τονίζονται :

- η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στο χώρο εργασίας
- η κατάργηση της καταναγκαστικής και παιδικής εργασίας
- η προστασία της ασφάλειας των εργαζομένων
- η καθιέρωση δίκαιου συστήματος αμοιβών και παροχών
- η ανάπτυξη προγραμμάτων δια βίου μάθησης
- η εξάλειψη φαινομένων ρατσισμού σε θέματα θρησκείας, πεποιθήσεων, ηλικίας, φύλλου, αναπηρίας και σεξουαλικού προσανατολισμού
- ο σεβασμός της εργασιακής και της οικογενειακής – προσωπικής ζωής
- ο σεβασμός του δικαιώματος του συνδικαλισμού

2. Κοινωνία

Για την επίτευξη της βιωσιμότητας οι επιχειρήσεις πρέπει να αναλάβουν πρωτοβουλίες στην εξάλειψη του φαινομένου της φτώχειας μέσω:

- της μείωσης της ανεργίας και της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας
- της ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας
- της στήριξης των επιχειρήσεων που προσφέρουν ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες
- της καταπολέμησης της παιδικής φτώχειας
- της στήριξης των τοπικών επιχειρήσεων

3. Αγορά

Η υιοθέτηση επιχειρηματικής κουλτούρας με διαφάνεια στις αποφάσεις και τις συναλλαγές οδηγεί στη μείωση της διαφθοράς επιτυγχάνοντας δίκαιο εργασιακό περιβάλλον και υγιείς συνεργασίες με προμηθευτές ή άλλους συνεργάτες. Η διαφάνεια και η ακεραιότητα αποτελούν τους πυλώνες ενθάρρυνσης της επιχειρηματικότητας και του υγιούς ανταγωνισμού. Ενδεικτικές αρχές είναι οι εξής:

- γραπτή δέσμευση για την καταπολέμηση της διαφθοράς
- συμμόρφωσης σε όλους τους σχετικούς νόμους
- στήριξη της διοίκησης για τη πάταξη της διαφθοράς
- Εταιρικός Κώδικας Δεοντολογίας με ρητές αναφορές

- εκπαίδευση υπαλλήλων με κατάλληλα προγράμματα
 - πολιτικές καθορισμού αμοιβών, δώρων, εξόδων και παροχών
4. Σεβασμός δικαιωμάτων καταναλωτή
- προστασία από κινδύνους που δε μπορεί να αντιμετωπίσει
 - διασφάλιση για την επιλογή με σαφείς και ακριβείς πληροφορίες και δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης
 - δυνατότητα επίλυσης διαφορών σε κατάλληλους μηχανισμούς
 - διασφάλιση δικαιωμάτων καταναλωτή με τις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις
5. Περιβάλλον – Κλιματική αλλαγή
- αύξηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
 - μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
 - κίνητρα για βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση
 - αποτελεσματική διαχείριση αποβλήτων
 - στήριξη έρευνας και καινοτομίας
 - στρατηγική για τη βιοποικιλότητα
 - πλαίσιο για τη θαλάσσια στρατηγική
 - βελτίωση κτιρίων

Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η έννοια της ΕΚΕ έχει απασχολήσει ιδιαίτερα την επιστημονική κοινότητα τις τελευταίες δεκαετίες. Η ουσιαστική της συμβολή ορίζεται στον εντοπισμό της ευθύνης που έχουν οι επιχειρήσεις σε διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη από την επιλογή των επιχειρηματικών αποφάσεων και δραστηριοτήτων. Η ευθύνη κάθε οικονομικής μονάδας καθορίζεται μέσα από τις διαστάσεις της ΕΚΕ στην οικονομία, στη κοινωνία και στο περιβάλλον. Αυτό αποτελεί τη θεωρία της τριπλής βάσης όπου οι επιχειρηματικές αποφάσεις πρέπει να συνυπολογίζουν την οικονομική, τη κοινωνική και τη περιβαλλοντική ευθύνη. Η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών συνιστά τη βασική θεωρία της ΕΚΕ και προϋποθέτει τον εντοπισμό των εμπλεκόμενων και το καθορισμό του είδους της ευθύνης. Ως βασικό συμπέρασμα από τη μελέτη της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι η ΕΚΕ αποτελεί την εθελοντική ενσωμάτωση κοινωνικών, οικονομικών, νομικών και περιβαλλοντικών ανησυχιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες μέσα σε ένα ηθικό και δεοντολογικό πλαίσιο. Το βασικό χαρακτηριστικό είναι η υπεύθυνη στάση απέναντι σε όλο το φάσμα των οπτικών της ΕΚΕ και η δέσμευσή της προς σε αυτή τη κατεύθυνση. Ο σκοπός του επόμενου κεφαλαίου είναι ο εντοπισμός της έννοιας της ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο και το πως σχετίζεται η κοινωνική ευθύνη με το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Επιπλέον γίνεται προσπάθεια να καθορισθούν τα ενδιαφερόμενα μέρη του τραπεζικού τομέα και αναλύονται οι διαστάσεις. Συγκεκριμένα μέσα από τη διεθνή βιβλιογραφία παρουσιάζεται η οικονομική, η κοινωνική, η νομική και περιβαλλοντική ευθύνη του τραπεζικού συστήματος και με ποιο τρόπο κάθε μια διάσταση επηρεάζει το κοινωνικό σύνολο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΕΚΕ και τραπεζικός τομέας

Οι εταιρίες χρησιμοποιούν κοινωνικές πρακτικές για την επίτευξη κοινωνικών στόχων που υλοποιούνται μέσω μιας σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Ο σεβασμός, η ειλικρίνεια και η αξιοπρέπεια αντιπροσωπεύουν τις βασικές προϋποθέσεις για ουσιαστική σχέση με τους καταναλωτές (Belas, 2012). Αν και οι στόχοι ενός οργανισμού μπορεί να περιορίζονται στα συμφέροντα των ιδιοκτητών ή των μελών άλλα άτομα ή ομάδες ενδέχεται να έχουν αξιώσεις, δικαιώματα ή συμφέροντα που πρέπει να ληφθούν υπόψη (ISO 26000). Η ΕΚΕ καθιστά την επιχειρηματική κοινότητα πιο βιώσιμη και καινοτόμα και μέσα από τις αξίες της μπορεί να οικοδομηθεί μια πιο συνεκτική κοινωνία και ένα βιώσιμο οικονομικό σύστημα (European Commission). Οι τράπεζες είναι ιδρύματα που ασχολούνται κατά κύριο λόγο με τη συλλογή καταθέσεων από αποταμιευτές καταβάλλοντας τόκους στους καταθέτες και χρησιμοποιούν τις καταθέσεις για χορήγηση δανείων σε δανειολήπτες που με τη σειρά τους καταβάλλουν τόκους και τέλη (Afande, 2015). Οι Ruchi and Gaurav υποστηρίζουν ότι η ευθύνη του τραπεζικού κλάδου είναι πολύ σημαντική εξαιτίας των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που δημιουργούν πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα στο σύνολο της οικονομίας και της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας. Οι Kostyouk et all αποδέχονται ότι το χρηματοπιστωτικό σύστημα διαδραματίζει βασικό ρόλο στις οικονομίες των αναπτυσσόμενων χωρών. Η έννοια της ΕΚΕ είναι ιδιαίτερα επίκαιρη και λόγω της οικονομικής κρίσης απαιτείται η ανάγκη ενσωμάτωσης ηθικών αρχών στη τραπεζική δραστηριότητα (Burianova and Paulik, 2014). Η ΕΚΕ έχει ως στόχο την ανάπτυξη και διατήρηση της κοινωνικής ευθύνης των οικονομικών και χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (Dorasamy, 2013). Οι πιέσεις στο τραπεζικό τομέα για κοινωνικά υπεύθυνα συμπεριφορά προέρχεται από τους επενδυτές, τα ΜΜΕ και τους πελάτες. Για αυτό μια τράπεζα οφείλει να μεγιστοποιήσει το κέρδος στα μέρη που συνέβαλαν με τα κεφάλαιά τους, να ικανοποιήσει τη ζήτηση των πιστώσεων αλλά και να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των ρυθμιστικών αρχών για τη συνέχιση της λειτουργίας της (Kafle and Tiwari, 2014). Οι δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης έχουν κόστος για τις επιχειρήσεις αλλά οδηγούν σε σταθερότητα μακροπρόθεσμα βελτιώνοντας την εταιρική εικόνα (Mahjabeen and Moniruzzaman, 2013). Η αναγκαιότητα της ΕΚΕ στο χρηματοπιστωτικό τομέα οφείλεται στην ανάγκη για εμπιστοσύνη, λογοδοσία και διαφάνεια δίνοντας έμφαση σε τομείς πέρα από την οικονομική απόδοση σε ευρύτερες ομάδες ενδιαφερομένων (Chedrawi and Osta, 2017). Οι τράπεζες εστιάζουν στη κοινωνική ευθύνη καθώς η φήμη τους αξιολογείται από τις πολιτικές και τα προγράμματα ΕΚΕ (Dorasamy, 2013). Ο ρόλος του τραπεζικού συστήματος είναι η προσέλκυση οικονομικών πόρων και μέσω της ανακατανομής στις επιχειρήσεις να χρηματοδοτήσουν νέα ή υφιστάμενα έργα (Matei and Voica, 2013). Όμως η κοινωνική ευθύνη των τραπεζών απαιτεί αυξημένο επαγγελματισμό, έμφαση στη τήρηση δεοντολογίας, το προσανατολισμό των συμφερόντων των ενδιαφερομένων και τη συνεργασία με τους κοινωνικούς θεσμούς (Paulik et all, 2015). Η εφαρμογή δεοντολογικών πτυχών δεν αντιβαίνει στα συμφέροντα της αγοράς ούτε σε μακροοικονομικό ούτε σε μικροοικονομικό επίπεδο (Lentner et all, 2015). Ο τραπεζικός κλάδος αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας και ο ρόλος του είναι δύσκολο να γίνει αντιληπτός χωρίς να ληφθούν υπόψη οι κοινωνικές υποχρεώσεις (Chambers and Day, 2009).

Οι τράπεζες οφείλουν να συμβάλλουν στην οικοδόμηση μιας κοινωνίας που εξισορροπεί τα συμφέροντα των μετόχων, μέσω υπεύθυνων επενδύσεων, με αυτά της πλειοψηφίας των ενδιαφερομένων (Dorasamy, 2013). Η υιοθέτηση της ΕΚΕ από τη παγκόσμια τραπεζική

κοινότητα υποδηλώνει ότι μπορεί να επιτευχθεί η ισότητα στο τραπεζικό τομέα και να θεωρηθεί το ευρύ κοινό ως κοινωνικά υπεύθυνο από κάθε άποψη (Sentikumar et all, 2011). Η κοινωνική ευθύνη είναι ιδιαίτερα σημαντική στο τραπεζικό κλάδο λόγω της πώλησης άυλων προϊόντων (υπηρεσιών) σε άτομα που ενδέχεται να μη διαθέτουν τις απαραίτητες οικονομικές γνώσεις (Chedrawi and Osta, 2017). Η ιδιαιτερότητα του τραπεζικού τομέα είναι ότι εκτελεί απαραίτητες υπηρεσίες στη καθημερινή ζωή και μέσω των καταθέσεων, των δανείων και των τραπεζικών διευκολύνσεων επιτρέπει στους ανθρώπους και στις εταιρίες τη συμμετοχή στην οικονομική κοινωνία (Chambers and Day, 2009). Περεταίρω οι τράπεζες πρέπει να εφαρμόζουν μια προσανατολισμένη στη προστιθέμενη αξία προσέγγιση ώστε να γίνει αναπόσπαστο μέρος των καθημερινών δραστηριοτήτων και να ενσωματώνεται στην οργανωτική κουλτούρα (Lentner et all, 2015). Η έννοια της ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο έχει γίνει η καλύτερη λύση για την ενσωμάτωση ηθικών αρχών στη τραπεζική δραστηριότητα υιοθετώντας εθελοντικά κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Soana, 2009). Οι τράπεζες είναι ιδρύματα που παρέχουν υπηρεσίες χρηματοπιστωτικής διαμεσολάβησης για λογαριασμό των πελατών τους και διαχειρίζονται κινδύνους που συνδέονται με δανειολήπτες (Muhamud et all, 2015). Εκτός από το ρόλο του διαμεσολαβητή στις καταθέσεις και αποταμιεύσεις για τη πραγματοποίηση επενδύσεων και τη διαχείριση επιχειρηματικών κινδύνων, η ανάγκη για υπεύθυνη συμπεριφορά οδηγεί σε επενδυτικές διαδικασίες που ξεπερνούν τη προστασία των συμφερόντων των καταθετών και των ιδιοκτητών (Lentner et all, 2015). Η σημασία των δεοντολογικών προτύπων στη χρηματοπιστωτική αγορά συνίσταται στο γεγονός ότι χρησιμοποιούνται κεφάλαια άλλων και ο κίνδυνος μπορεί να αποφέρει είτε κέρδη είτε ζημιές (Belas, 2012). Τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν τις περισσότερες συνδέσεις με το Παγκόσμιο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών το οποίο αντιπροσωπεύει το 9,48% από συνολικά 3.700 επιχειρήσεις. Παρόλα αυτά δεν έχει δοθεί ένας σαφής ορισμός της έννοιας της ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο και η κατανόησή της είναι βασισμένη στη θεωρία των ενδιαφερομένων. Λαμβάνοντας αυτό υπόψη η ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα θα μπορούσε να οριστεί ως το σύνολο των δραστηριοτήτων που αποδεικνύουν την ένταξη κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών ανησυχιών στις επιχειρηματικές αποφάσεις και στην αλληλεπίδραση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη (Perez and Del Bosque, 2015).

Η έννοια της ΕΚΕ θεωρείται σημαντική παράμετρος σε περιόδους οικονομικής κρίσης καθώς η κοινωνία απαιτεί από μια εταιρία προσφορά ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών και ενδιαφέρεται για τη στάση της σε προβλήματα του περιβάλλοντος και του πολιτισμού (Polyhronidou et all, 2014). Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Τραπεζών θεωρεί ότι ο ορισμός της ΕΚΕ σημαίνει ότι καθένα από τα μέλη της θα πρέπει να εξετάσει το ευρύτερο κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο των επιχειρηματικών αποφάσεων και εθελοντικά να στοχεύει στα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων (EBF Banking Federation, 2013). Η Παγκόσμια Τράπεζα (2002) χαρακτηρίζει την ΕΚΕ ως την υποχρέωση των επιχειρήσεων να παρέχουν ανανεώσιμες οικονομικές υπηρεσίες σε συνεργασία με τους εργαζομένους και τη τοπική κοινωνία, ενισχύοντας το βιοπορισμό τους και οδηγώντας σε επωφελείς επιχειρηματικές και αναπτυξιακές δραστηριότητες. Συγκεκριμένα αναφέρει ότι «ο στόχος όπου κανείς δε ζει σε ακραία φτώχεια και ο καθένας έχει την ευκαιρία για μια καλύτερη ζωή είναι εφικτός και όλοι οι εμπλεκόμενοι πρέπει να δεσμευτούν. Οι αποφάσεις καθενός από εμάς καθιστούν καθημερινά το προσδιορισμό του συλλογικού αντίκτυπου που έχουμε στο πλανήτη και τη κοινωνία» (World Bank). Οι πρακτικές ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο θεωρούνται ως ένα εργαλείο για την ανάπτυξη μιας θετικής εικόνας για τη προσέλκυση νέων πελατών (Mocan et all, 2015). Η αυξανόμενη δραστηριότητα ΕΚΕ από τις τράπεζες δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

σε μια προσέγγιση πιο εστιασμένη προς τους πελάτες (Sentikumar et all, 2011). Η πελατειακή βάση εξασφαλίζει την επιβίωση των τραπεζών, την ανταγωνιστικότητά τους και τη δυνατότητα αύξησης των κερδών (Deutsch and Pinter). Όμως ο βασικός προβληματισμός είναι αν οι πρακτικές προσφέρουν στις τράπεζες τα επιθυμητά οικονομικά οφέλη ή αν περιορίζονται σε βραχυπρόθεσμα οφέλη για την ενίσχυση της φήμης (Paulik et all, 2015). Ο στόχος των δεοντολογικών αρχών στη τραπεζική δραστηριότητα πρέπει να είναι η επίτευξη επαρκών επιδόσεων όσον αφορά τους υπεύθυνους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς στόχους. Οι Wong and Wong (2015) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η χρηματοοικονομική απόδοση δεν είναι ο μοναδικός παράγοντας για την ανάληψη πρωτοβουλιών ΕΚΕ καθώς οι τράπεζες με τα υψηλότερα κέρδη μπορεί να μην έχουν τον ενεργότερο ρόλο. Οι Burianova and Paulik (2014) υποστηρίζουν ότι η εφαρμογή δεοντολογικών αρχών στο τραπεζικό τομέα οδηγεί στην άποψη ότι η κοινωνική ευθύνη θεωρείται ως εργαλείο μάρκετινγκ προς τα ενδιαφερόμενα μέρη και όχι μια ολοκληρωμένη στρατηγική. Από την άλλη μεριά η συμμόρφωση με κανονισμούς και η δεοντολογία στο τραπεζικό κλάδο υπόκειται σε ολοένα και αυξανόμενο έλεγχο (European Investment Bank). Οι εμπορικές τράπεζες είναι εκτεθειμένες σε αυξημένη εποπτεία όχι μόνο από τις ρυθμιστικές αρχές αλλά και από το κοινωνικό σύνολο λόγω της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας που απαιτεί υψηλότερο βαθμό κοινωνικής ευθύνης (Paulik et all, 2015). Ο ανταγωνισμός στο τραπεζικό κλάδο είναι ιδιαίτερα αυξημένος λόγω του ότι όλα τα μέλη προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες. Η διαφοροποίηση στις κύριες ομάδες ενδιαφερομένων εξαρτάται από την υιοθέτηση κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών, τις απαιτήσεις των ρυθμιστικών αρχών και τις εθνικές ιδιαιτερότητες (Kostyouk et all). Η κοινωνική πίεση για την εφαρμογή της ΕΚΕ και οι σχετικά υψηλές επενδύσεις δημιουργούν αμφιβολίες ως προς το αν οι δραστηριότητες δεν αποτελούν αντικείμενο μόνο βραχυπρόθεσμων οφελών (Perez and Del Bosque, 2015). Η Παγκόσμια Τράπεζα ασκεί αυξανόμενη πίεση για την υιοθέτηση πρακτικών ΕΚΕ δεδομένου ότι η εκτεταμένη φτώχεια, οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η διαφθορά και οι κοινωνικές ανισότητες είναι κοινές στις οικονομίες (World Bank).

Βασικά στοιχεία ΕΚΕ τραπεζικού τομέα (Yeung, 2011):

- Κατανόηση πολύπλοκων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
- Αξιολόγηση κινδύνου
- Ενίσχυση επιχειρησιακής δεοντολογίας
- Εφαρμογή στρατηγικής για χρηματοπιστωτική κρίση
- Προστασία δικαιωμάτων πελατών
- Δημιουργία καναλιών για την αντιμετώπιση καταγγελιών από πελάτες

Βασικά στοιχεία επιτυχημένων πρακτικών ΕΚΕ τραπεζών (EBF Banking Federation)

- Συνεχής υποστήριξη των ανώτερων στελεχών και του συνόλου του προσωπικού
- Αναφορά ΕΚΕ εσωτερικά και εξωτερικά σε μακροπρόθεσμο πλαίσιο
- Προσέγγιση πολλών ενδιαφερομένων για το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα
- Ολοκληρωμένο τμήμα εταιρικής στρατηγικής της τράπεζας
- Εστίαση στη καινοτομία

3.2 Ενδιαφερόμενα μέρη τραπεζικού τομέα

Η ΕΚΕ στον τραπεζικό κλάδο περιλαμβάνει την εκτίμηση του κινδύνου, την αποτελεσματική διαδικασία εσωτερικού ελέγχου με προστιθέμενη αξία στους ενδιαφερομένους (Yeung, 2011). Ένα τραπεζικό ίδρυμα θα πρέπει να εκπληρώσει τις κοινωνικές του ευθύνες στους παρακάτω ενδιαφερόμενους για να επιτύχει τους καθορισμένους στόχους του (Olanrewajin, 2012):

1. Πελάτες

- Προσφορά αποτελεσματικών υπηρεσιών
- Μείωση χρόνου αναμονής για αναλήψεις χρημάτων
- Εξασφάλιση επαρκούς ρευστότητας ώστε οι αναλήψεις να ολοκληρώνονται έγκαιρα
- Ανταγωνιστικά επιτόκια για αποταμίευση και καταθέσεις σύμφωνα με πιστωτικές και νομισματικές κατευθυντήριες γραμμές
- Χρέωση εύλογων προμηθειών
- Εξασφάλιση της ασφάλειας των καταθέσεων
- Παροχή ευνοϊκού περιβάλλοντος για τραπεζικές δραστηριότητες
- Εχεμύθεια των υποθέσεων μεταξύ τράπεζας και πελατών

2. Μέτοχοι

- Εξασφάλισης αποτελεσματικής απόδοσης με τη χρήση του κεφαλαίου που επενδύεται στη τράπεζα για τη μεγιστοποίηση του κέρδους
- Πληρωμή καλών μερισμάτων εξασφαλίζοντας καλές τιμές αγοράς των μετοχών της τράπεζας στο χρηματιστήριο
- Εξασφάλιση ασφαλών επενδύσεων μέσω καλής διαχείρισης
- Ενημέρωση μετόχων για τις επιδόσεις της τράπεζας μέσω ετήσιων γενικών συνελεύσεων και ενημερωτικών δελτίων

3. Εργαζόμενοι

- Καταβολή ανταγωνιστικών αμοιβών
- Προσφορά ευκαιριών για επαγγελματική εξέλιξη
- Εκπαίδευση και ανάπτυξη μέσω σεμιναρίων, συνεδρίων με στόχο την ενημέρωση και την αντιμετώπιση ραγδαίων αλλαγών στο τραπεζικό περιβάλλον
- Διατήρηση ενημερωμένου προσωπικού σχετικά με τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τους κανόνες που σχετίζονται με τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές
- Συμμετοχή εργαζομένων στις αποφάσεις που την επηρεάζουν ώστε να διασφαλίζεται η συνολική αφοσίωσή τους
- Διατήρηση ίσων ευκαιριών μεταξύ των εργαζομένων χωρίς ευνοϊκή μεταχείριση
- Καθιέρωση σαφών διαδικασιών διαπραγμάτευσης που θα είναι γνωστές και θα ακολουθούνται από όλους τους υπαλλήλους

4. Κυβέρνηση

- Ως υπεύθυνη εταιρική οντότητα να παρέχει πιστωτικές διευκολύνσεις σε διάφορους τομείς της οικονομίας με στόχο την οικονομική ανάπτυξη της χώρας
- Τήρηση νόμων και κανονισμών που θεσπίζονται από ρυθμιστικές αρχές
- Παροχή βοήθειας στη κυβέρνηση για τη χρηματοδότηση και τη προώθηση ευαίσθητων κοινωνικών δραστηριοτήτων

5. Κοινότητα

- Ανάπτυξη του περιβάλλοντος με τη παροχή βασικών εγκαταστάσεων
- Δημιουργία και διατήρηση ευκαιριών απασχόλησης σε εξειδικευμένα μέλη της κοινότητας ενθαρρύνοντας τη συνεργασία στη κοινότητα
- Συμμετοχή σε κοινοτικές δραστηριότητες όπως δωρεές σε εορταστικές εκδηλώσεις και απονομή υποτροφιών
- Χρήση των δεξιοτήτων των εργαζομένων για την ανάπτυξη φιλανθρωπικών αγαθών και υπηρεσιών

3.3 Διαστάσεις ΕΚΕ τραπεζικού τομέα

Οι ιδιαιτερότητες του τραπεζικού συστήματος βρίσκονται στη κατανόηση της πολυπλοκότητας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στη διαχείριση των κινδύνων, στις στρατηγικές κατά τη διάρκεια οικονομικών κρίσεων και στη προστασία των πελατών (Belas, 2012). Οι τράπεζες είναι ιδρύματα που με τις αποφάσεις τους επηρεάζουν μεγάλο μέρος της κοινωνίας και για αυτό αναμένεται να δραστηριοποιούνται σε ευρύτερες πτυχές της ΕΚΕ (Chambers and Day, 2009). Η έμφαση των τραπεζών στη κοινωνική ευθύνη απαιτεί αυξημένο επαγγελματισμό, τήρηση του κώδικα δεοντολογίας και προσεγγίσεων όπως η διαφάνεια, η συνεργασία με κοινωνικούς θεσμούς και τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων. Οι Perez and Del Bosque (2015) βασιζόμενοι στη θεωρία των ενδιαφερομένων μερών καταλήγουν στις διαστάσεις της ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα με επίπτωση στους εργαζομένους, τους πελάτες, τους μετόχους, τη κοινωνία και το περιβάλλον. Η προσέγγιση της αξίας των ενδιαφερομένων επισημαίνει ότι η ΕΚΕ είναι ένας σημαντικός οδηγός φήμης στο τραπεζικό σύστημα δημιουργώντας οικονομική αξία με τη πάροδο του χρόνου (Mahjabeen and Moniruzzaman, 2013). Οι Mobin et al (2014) κατέληξαν πως σημαντικές διαστάσεις της ΕΚΕ για τη μέτρηση της απόδοσης είναι το φύλο, οι ηλικιακές ομάδες και η θέση μιας τράπεζας. Η συνοχή της ΕΚΕ και τα κίνητρα για το οποία υιοθετείται έχουν άμεση επίδραση στην εικόνα της, κυρίως λόγω της απώλειας της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης. Μέσω της τιμολόγησης, της αποτίμησης περιουσιακών χρηματοοικονομικών στοιχείων, τη παρακολούθηση των δανειοληπτών τη διαχείριση χρηματοοικονομικών κινδύνων και την οργάνωση διαφόρων μέσων πληρωμής οι τράπεζες επηρεάζουν τη κοινωνία ως σύνολο (Dorasamy, 2013). Οι Sentikumar et al (2011) αναφέρουν ως σημαντικές διαστάσεις της ΕΚΕ των τραπεζών τα συστήματα καταθέσεων, τη πιστωτική διευκόλυνση και τη ποιότητα υπηρεσιών για την ικανοποίηση των πελατών. Περαιτέρω οι Akin and Yilmaz (2015) υποδεικνύουν τη στρατηγική, την αποστολή, τη διακυβέρνηση, τους δείκτες οικονομικής απόδοσης, τους δείκτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων, τους δείκτες κοινωνικής απόδοσης και τα ειδικά χαρακτηριστικά των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ως διαστάσεις της ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα. Οι Paulik et al (2015) συμπεραίνουν ότι οι πελάτες είναι πιο ευχαριστημένοι όταν οι τράπεζες τηρούν τους κανόνες δείχνοντας τις θετικές σχέσεις με τις πτυχές της εμπιστοσύνης και της αξιοπιστίας. Ταυτόχρονα η ικανοποίηση των πελατών καθορίζεται από τη ποιότητα των υπηρεσιών η οποία δημιουργείται από ικανοποιημένους και παραγωγικούς υπαλλήλους με επίδραση στη σχέση εξυπηρέτηση κέρδους. Στη λιανική τραπεζική το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών αντιπροσωπεύει τη μόνη μορφή διαφοροποίησης από τους ανταγωνιστές (Belas, 2012). Η δυσαρέσκεια είναι ένας από τους βασικούς λόγους απώλειας πελατών. Η διαχείριση των αρνητικών επιπτώσεων αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα των τραπεζικών στελεχών και η διοχέτευση πόρων προς αυτή τη κατεύθυνση αντιπροσωπεύει μια καλύτερη κατανομή κεφαλαίων (Sentikumar et al, 2011).

3.3.1 Οικονομική ευθύνη

Οι τράπεζες οφείλουν να αυξήσουν την ευημερία των ιδιοκτητών εξασφαλίζοντας κερδοφορία και ανάπτυξη. Ωστόσο τα κέρδη από την ΕΚΕ δεν είναι άμεσα ορατά όμως οι τράπεζες προσελκύουν ολοένα και περισσότερους πελάτες και μέσω αυτού αυξάνουν τα κέρδη τους (Polychronidou et all, 2014). Ορισμένα μέσα είναι η χρηματοοικονομική καινοτομία λόγω του ότι τα ατομικά και εταιρικά συμφέροντα μεταβάλλονται διαρκώς. Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη νέων προϊόντων και τον επαναπροσδιορισμό των υφισταμένων (Lentner et all, 2015). Ωστόσο, η οικονομική ευθύνη δεν αναφέρεται απλά στην αποτύπωση των οικονομικών ζητημάτων και στη δημιουργία πλούτου αλλά οι οικονομικές επιδόσεις έχουν πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα στους εργαζόμενους, στους πελάτες, στους προμηθευτές και στις κυβερνήσεις (Uddin et all, 2008). Μια θετική οικονομική επίδοση βοηθά τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και την ευημερία των εργαζομένων. Οι καλύτεροι μισθοί τονώνουν τη τοπική αγορά και βοηθούν τη καλύτερη οικονομική δραστηριότητα και ανάπτυξη (Sharma, 2013). Η ΕΚΕ σχετίζεται με την αγορά μέσω της ευθύνης των επενδύσεων προκειμένου να βελτιωθούν οι οικονομικές επιδόσεις των εταιρών (Hoang, 2014). Η ευθύνη των τραπεζών στην οικονομία βρίσκεται στη πλήρη κατανόησή της για τη δημιουργία μακροπρόθεσμης οικονομικής αξίας καθώς επιτρέπει την αναγνώριση των επιχειρηματικών ευκαιριών και τη διαχείριση του κινδύνου (Stojanovic and Hernaus, 2015). Επιπλέον σημαντική πτυχή της οικονομικής ευθύνης του χρηματοπιστωτικού τομέα είναι η εξασφάλιση δίκαιου και ισότιμου δανεισμού. Οι Chambers and Day (2009) εστιάζουν στο ζήτημα του οικονομικού αποκλεισμού το οποίο θα πρέπει να αποτελεί μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού της ΕΚΕ των τραπεζών. Τα πιστωτικά ιδρύματα εφαρμόζουν την ΕΚΕ σε πρωτοβουλίες όπως η χρηματοοικονομική ένταξη, τα προγράμματα μικροπιστώσεων για άπορους και τη πρόσβαση στη δανειοδότηση των πιο αδύναμων οικονομικά (Mobin et all, 2014). Η οικονομική ευθύνη του χρηματοπιστωτικού συστήματος ουσιαστικά σημαίνει τη παροχή ουσιαστικής στήριξης στην οικονομία μέσω της χρηματοδότησης των σχεδίων και των έργων των πελατών του (BNP Paribas). Η προσφορά πιστώσεων είναι σημαντική για την ενίσχυση νέων επιχειρήσεων και τη τόνωση της επιχειρηματικής ανάπτυξης. Οι δωρεές των τραπεζών τονώνουν τα κοινοτικά προγράμματα τα οποία χρησιμεύουν ως πηγή χρηματοδότησης σε επιχειρήσεις που δεν μπορούν να έχουν άλλες πηγές (EBF Banking Federation). Για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας στην αγορά οι τραπεζίτες οφείλουν να κατανοήσουν την οικονομική τους ευθύνη, να επαναπροσδιορίζουν τη στρατηγική για αποτελεσματική διαχείριση του κινδύνου, να εντοπίσουν τις ανησυχίες των πελατών και να εφαρμόσουν δίκαιες διαδικασίες λειτουργίας για τη προστασία της κοινότητας ως σύνολο (Yeung, 2011). Μια άλλη μορφή χρηματοδότησης είναι η προσφορά ανταγωνιστικών επιτοκίων για την ανάπτυξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Η έλλειψη πρόσβασης σε βασικές πηγές χρηματοδότησης αποτελεί σημαντικό μειονέκτημα για τους καταναλωτές το οποίο θα πρέπει να αντιμετωπισθεί. Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Τραπεζών αναγνωρίζει ότι η πρόσβαση στο τραπεζικό σύστημα βοηθά την ενσωμάτωση στην οικονομική και κοινωνική ζωή (EBF Banking Federation, 2013). Επιπλέον στο φάσμα της οικονομικής ευθύνης οι τράπεζες οφείλουν να βελτιώνουν διαρκώς τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους με πρώτο στόχο τη προσέλκυση νέων πελατών και τη διατήρηση των υφισταμένων και δεύτερο τη δημιουργία κινήτρων στο εργατικό δυναμικό για δημιουργικότητα και καινοτομία (Mocan et all, 2015). Το τραπεζικό σύστημα έχει τεράστιο αντίκτυπο στη κοινωνία διότι αποτελεί έναν από τους κυριότερους παράγοντες του οικονομικού περιβάλλοντος. Σε αυτό το πλαίσιο η οικονομική ευθύνη αναφέρεται σε φαινόμενα απάτης, διαφθοράς και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (Muhamud et all, 2015). Η ευθύνη

στην οικονομία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης μέσω της φορολογίας. Οι τράπεζες μέσω των φόρων συμβάλλουν στην ευημερία της περιοχής και στη αναδιανομή του πλούτου (Sharma, 2013). Η υποχρέωση καταβολής φόρων και εισφορών προς τις κυβερνήσεις καθιστά εφικτό την ανάπτυξη υποδομών (Olanrewajin, 2012). Η ομαλή λειτουργία της οικονομίας εξαρτάται από την αποφυγή ενεργειών που πλήττουν την εμπιστοσύνη. Δραστηριότητες που μπορεί να χαθεί η εμπιστοσύνη στο επιχειρηματικό περιβάλλον είναι η δωροδοκία, η φοροδιαφυγή και η συγκέντρωση ανταμοιβών σε λίγα άτομα αντί για δικαιότερη διανομή (Uddin et al, 2008). Επίσης η οικονομική ευθύνη του τραπεζικού συστήματος είναι η μη εξαπάτησή του κοινωνικού συνόλου με ψευδή οικονομικά στοιχεία και υποβολή ανακριβών χρηματοοικονομικών καταστάσεων (Olanrewajin, 2012).

3.3.2 Νομική ευθύνη

Ο στόχος της ηθικής τραπεζικής είναι να ενισχύσει τα οικονομικά οφέλη και ταυτόχρονα να συμπεριλάβει στόχους που σχετίζονται με το κοινωνικοοικονομικό σύστημα (Belas, 2012). Όμως η ηθική επεκτείνεται πέρα των οικονομικών ωφελειών ώστε να εφαρμόζεται η τριπλή κατεύθυνση συμπεριλαμβάνοντας τους ανθρώπους, το πλανήτη και τους μετόχους (Dorasamy, 2013). Για την εκπλήρωση των στόχων της ΕΚΕ οι τράπεζες πρέπει να έχουν τη πρόθεση για δεοντολογική και νόμιμη συμπεριφορά και να εφαρμόζουν προγράμματα μάρκετινγκ με ηθική ανάλυση των υπηρεσιών (Yeung, 2011). Οι προσδοκίες των καταναλωτών είναι ο σημαντικότερος παράγοντας πρόβλεψης της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών. Οι διοικήσεις πρέπει να επικεντρώνονται στη δίκαιη και άμεση εξυπηρέτηση καθώς η τραπεζική είναι ένας τομέας που οφείλει να διασφαλίζει τη δικαιοσύνη ώστε να έχει ικανοποιημένους και πιστούς πελάτες (Sentikumar et al, 2011). Οι τράπεζες πρέπει να διασφαλίζουν τη νομιμότητα στις επιχειρηματικές συναλλαγές μέσω της οποίας η κοινωνία επιτρέπει τη συνέχιση της οικονομικής δραστηριότητας. Η ηθική συμπεριφορά των εργαζομένων δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για την επιτυχή λειτουργία της τράπεζας στο ανταγωνιστικό περιβάλλον (Belas, 2012). Η νομιμότητα επιτυγχάνεται μέσω της υιοθέτησης στρατηγικών ΕΚΕ και της υποβολής εκθέσεων (Chedrawi and Osta, 2017). Δεδομένου ότι η σχέση μεταξύ των τραπεζών και των εμπλεκόμενων βασίζεται στην εμπιστοσύνη που απαιτεί ηθική συμπεριφορά οι τράπεζες υποχρεούνται να επιδεικνύουν ακεραιότητα και δικαιοσύνη (Dorasamy, 2013). Η νομική ευθύνη του τραπεζικού συστήματος είναι η ελαχιστοποίηση του κινδύνου και η διασφάλιση της ασφάλειας στο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Επίσης αντικατοπτρίζει την έννοια της «κωδικοποιημένης ηθικής» υπό το φάσμα ότι ενσωματώνει τις βασικές παραμέτρους της δίκαιης λειτουργίας όπως καθορίζεται από τη νομοθεσία (Afande, 2015). Η συμμόρφωση με εποπτικά όργανα και εμπορικές οργανώσεις υποδηλώνει τη λειτουργία της τηρώντας το κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο. Ο κώδικας δεοντολογίας ενσωματώνει εθελοντικούς περιορισμούς περιλαμβάνοντας τις βασικές αρχές της ακεραιότητας, της δίκαιης συμπεριφοράς, του σεβασμού και της διαφάνειας στο χρηματοπιστωτικό τομέα (Lentner et al, 2015). Η συνειδητοποίηση της ευθύνης απέναντι στη κοινωνία και το περιβάλλον εγγυάται τη συμμόρφωση με τους κρατικούς κανονισμούς (Stojanovic and Hernaus, 2015). Η έννοια της ηθικής είναι να ελαχιστοποιήσει τη κατάχρηση εξουσίας και τις επιπτώσεις στη καθημερινή ζωή των ανθρώπων (Belas, 2012). Ο πιθανός κίνδυνος φήμης μπορεί να οδηγήσει σε δυο προβληματισμούς στις επιχειρηματικές αποφάσεις στο αν είναι θετικό για τη τράπεζα από την άποψη μεγιστοποίησης του κέρδους και το αν είναι ηθικά και νομικά σωστό (Chambers and Day, 2009). Οι τράπεζες δίνουν μεγάλη προσοχή στους διεθνείς κώδικες δεοντολογίας προσφέροντας χρηματοοικονομικά προϊόντα που λαμβάνουν υπόψη τα θέματα βιωσιμότητας

(Wong and Wong, 2017). Σε αυτό το πλαίσιο οι τράπεζες πετυχαίνουν μέσα από την εφαρμογή του νομικού πλαισίου και του κώδικα συμπεριφοράς το προφίλ των πελατών τους (Muhamud et all, 2015).

3.3.3 Κοινωνική ευθύνη

Η κοινωνικά υπεύθυνη τράπεζα δεν εκτελεί μόνο νόμιμες τραπεζικές συναλλαγές αλλά ασκεί επίσης προληπτικές πρακτικές με στενή εποπτεία των συναλλαγών για την εδραίωση της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης για ευημερείς οικονομικές συνθήκες (Yeung, 2011). Η κοινωνική ευθύνη δεν σημαίνει ότι μια επιχείρηση πρέπει να εγκαταλείψει τη κύρια οικονομική της αποστολή (Hoang, 2014). Η ευθύνη των τραπεζών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη κοινωνία καθώς διακυβεύονται τα περιουσιακά στοιχεία των πολιτών (Stojanovic and Hernaus, 2015). Η κοινωνική ευθύνη στο τραπεζικό τομέα υποστηρίζεται σε προγράμματα εκπαιδευτικών, πολιτιστικών, αθλητικών και περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών προς ευάλωτες ομάδες και φιλανθρωπικούς οργανισμούς (Polychronidou et all, 2013). Οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές οφείλουν να εστιάζουν περισσότερο στις διαδικασίες που οδηγούν στη δημιουργία κοινωνικά υπεύθυνου κέρδους και όχι στη κοινωνικά υπεύθυνη κατανομή (Belas, 2012). Οι φιλανθρωπικές ευθύνες περιλαμβάνουν δραστηριότητες ώστε να χρησιμοποιηθούν πόροι για τη προώθηση της κοινωνικής ευημερίας. Η φιλανθρωπία βασίζεται στην εθελοντική διάσταση της κοινωνικής ευθύνης και δε σχετίζεται πάντα με τα κέρδη και την ηθική κουλτούρα (Nochai and Nochai, 2014). Περεταίρω βελτιώνει τη ποιότητα ζωής προσφέροντας βοήθεια σε μέρη της κοινωνίας με νόμιμες ανάγκες (Jucan and Jucan, 2010). Οι τράπεζες ενδιαφέρονται για την κοινωνική ευημερία θεσπίζοντας προγράμματα χρηματοοικονομικής ένταξης αναγνωρίζοντας ότι έχουν ευθύνη απέναντι στη κοινωνία αποδεικνύοντας την πιο ανθρώπινη και φιλανθρωπική πλευρά τους (Chambers and Day, 2009). Η στήριξη της εκπαίδευσης συνεπάγεται την οικονομική συμβολή σε ακαδημαϊκά ιδρύματα και προγράμματα. Στο πλαίσιο της ευθύνης για την εκπαίδευση οι τράπεζες προσφέρουν υποτροφίες για νέους με χαμηλό εισόδημα και οργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα σε τομείς της οδικής κυκλοφορίας, των πρώτων βοηθειών και της οικολογίας. Ο ΟΟΣΑ ξεκίνησε ένα διακυβερνητικό σχέδιο το 2003 για τη βελτίωση του επιπέδου χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης με το τραπεζικό κλάδο σε πολλές χώρες να συμμετέχει και να υποστηρίζει τη προσπάθεια. Οι χορηγίες και οι επενδύσεις σε αυτούς τους τομείς στις περισσότερες περιπτώσεις αποτελούν ζωτικής σημασίας συμβολή διότι δυσκολεύονται να λάβουν χρηματοδότηση (EBF Banking Federation, 2013). Το EBF δημιούργησε το Σεπτέμβριο του 2013 μια ειδική πλατφόρμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των μελών του. Ο τραπεζικός κλάδος διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε μια οικονομία των εθνών και η φήμη του βασίζεται σε κοινωνικά υπεύθυνα προγράμματα (Mobin et all, 2014). Επίσης η συμβολή στην ανάπτυξη της κοινωνίας προέρχεται κυρίως από πρακτικές ανακούφισης της φτώχειας, της περιθάλψης και του πολιτισμού (Hoang, 2014). Μια τράπεζα πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά για να γίνει κοινωνικά υπεύθυνη (Yeung, 2011):

- Δημιουργία νοοτροπίας διαχείρισης κινδύνου, επιχειρηματική δεοντολογία και κοινωνική ευθύνη μέσω εσωτερικής διαχείρισης των ανθρώπων και των διαδικασιών
- Κατανόηση σύνθετων χρηματοοικονομικών προϊόντων μέσω της εξωτερικής διαχείρισης της οικονομικής κατάστασης και της εσωτερικής διαχείρισης ανθρώπων και διαδικασιών προς όφελος των επενδυτών, της διοίκησης και της κοινότητας

- Προστασία δικαιωμάτων πελατών με δημιουργία καναλιών για αντιμετώπιση των καταγγελιών μέσω της εσωτερικής διαχείρισης της στρατηγικής εφαρμογής και την εξωτερική διαχείριση για την εξέταση των ενδιαφερομένων μερών, τη λογοδοσία και τη πιστοληπτική ικανότητα

Το τραπεζικό σύστημα δε θα πρέπει να χρηματοδοτεί παράνομες δραστηριότητες όπως το εμπόριο πυρομαχικών ή ανθρώπων. Η χρηματοδότηση επιχειρήσεων που δημιουργούν πρόσθετες ευκαιρίες απασχόλησης και μειώνουν τα ποσοστά εγκληματικότητας συντελούν σε ένα καλό βιοτικό επίπεδο (Olanrewajin, 2012). Η δανειοδότηση σε ορισμένες περιπτώσεις έχει κοινωνικό χαρακτήρα καθώς εκπληρώνει πρωταρχικές καταναλωτικές ανάγκες όπως της στέγασης (Stojanovic and Hernaus, 2015). Η κοινωνική ευθύνη βρίσκεται στην εξισορρόπηση του δίκαιου δανεισμού με το κίνδυνο και τα συμφέροντα διαφόρων μερών. Οι κανονιστικές ρυθμίσεις στις διαστάσεις της ΕΚΕ εμποδίζουν τις τράπεζες να αναλαμβάνουν όλους τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους αυξάνοντας τη διαφάνεια και την αξιοπιστία στα χρηματοοικονομικά προϊόντα (Yeung, 2011). Τα κοινωνικά υπεύθυνα δάνεια μπορούν να ληφθούν εστιάζοντας περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες μειώνοντας τις πρακτικές εξοντωτικής δανειοδότησης (Stojanovic and Hernaus, 2015). Το κόστος κοινωνικής υπευθυνότητας αντισταθμίζεται από τη βελτίωση της παραγωγικότητας ή σε συναφείς δείκτες χρηματοοικονομικών επιδόσεων ώστε να μην καταστήσουν τη τράπεζα ασύμφορη (Wong and Wong, 2015).

3.3.4 Περιβαλλοντική ευθύνη

Η αειφόρος ανάπτυξη προϋποθέτει τη μέτρηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (Afande, 2015). Η έννοια της ΕΚΕ έχει ιδιαίτερη βαρύτητα στο τραπεζικό κλάδο λόγω του κινδύνου που συνδέεται με τη χρηματοδότηση περιβαλλοντικών έργων (Stojanovic and Hernaus, 2015). Ο τραπεζικός τομέας οφείλει να γνωρίζει τις περιβαλλοντικές του ευθύνες διότι μέσω του δανεισμού είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με εμπορικές δραστηριότητες που υποβαθμίζουν το περιβάλλον (Hoang, 2014). Για αυτό δε πρέπει να παρακολουθούν τις επιπτώσεις στο περιβάλλον μόνο των δικών τους επιχειρηματικών αποφάσεων αλλά και των δανειστικών τους δραστηριοτήτων (Lentner et al., 2015). Μέσω των δανειοδοτήσεων έχουν έμμεσες επιπτώσεις στο περιβάλλον και πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι πιστώσεις χρησιμοποιούνται για φιλικούς προς το περιβάλλον σκοπούς (EBF Banking Federation). Οι τράπεζες πρέπει να εξετάσουν τις άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στο φυσικό οικοσύστημα με επίκεντρο τις εκπομπές στον ατμοσφαιρικό αέρα, τη γη, το νερό, τη χρήση των φυσικών πόρων, το περιβαλλοντικό κίνδυνο και τις επιπτώσεις από τον αντίκτυπο βασικών προϊόντων (Afande, 2015). Οι κλιματικές αλλαγές, ο κατακλυσμός των φυσικών καταστροφών και οι μεταβαλλόμενες τεχνολογικές προσεγγίσεις στη παραγωγή τροφίμων καθιστούν τη ΕΚΕ στη περιβαλλοντική διάσταση στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος (Olanrewajin, 2012). Η αγορά απαιτεί νέες λύσεις και προσφορές υπηρεσιών από τον τραπεζικό κλάδο δίνοντας μεγάλη προσοχή στο περιβαλλοντικό προσανατολισμό (Stojanovic and Hernaus, 2015). Η προαγωγή της υγιούς περιβαλλοντικής διαχείρισης αποτελεί ζωτική διάσταση της ευθύνης του τραπεζικού τομέα. Οι τράπεζες αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για τη καταπολέμηση της αλλαγής του κλίματος, την ευαισθητοποίηση των πελατών και του προσωπικού και την εισαγωγή φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και υπηρεσιών (EBF Banking Federation, 2013). Η ΕΚΕ προσφέρει τη δυνατότητα βελτίωσης και ανάπτυξης τραπεζικών υπηρεσιών σε αναπτυσσόμενες περιοχές βιώσιμης ενέργειας, καθαρότερης παραγωγής και διατήρηση της βιοποικιλότητας (Stojanovic and Hernaus, 2015). Επίσης η τραπεζική δραστηριότητα

επηρεάζει άμεσα το περιβάλλον μέσω της κατανάλωσης χαρτιού και ενέργειας, της διαχείρισης αποβλήτων και της χρήσης μεταφορικών μέσων (EBF Banking Federation). Είναι καθήκον ο σεβασμός προς το περιβάλλον και πολλές τράπεζες ανακυκλώνουν ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές (Polychronidou et all, 2013). Η χρήση λιγότερων υλικών για την αποφυγή αποβλήτων μπορεί να μειώσει το κόστος λειτουργίας αποφέροντας οφέλη τόσο στο περιβάλλον όσο και στην ίδια την εταιρία (Uddin et all, 2008). Περαιτέρω η μείωση του κόστους και του κινδύνου μέσα από δραστηριότητες ΕΚΕ στο περιβάλλον καθώς και οι υπεύθυνες δεσμεύσεις σε περιβαλλοντικά ζητήματα μπορεί να μετριάσει τη κοινωνική ανησυχία (Carroll and Shabana, 2010). Ο οργανισμός EBF Banking Federation αναφέρει ως εργαλεία των τραπεζών για την εκπλήρωση της περιβαλλοντικής διάστασης τα ακόλουθα:

- Συμβολή στην έρευνα
- Περιβαλλοντική πιστοποίηση
- Φιλικά προς το περιβάλλον χρηματοοικονομικά προϊόντα
- Περιβαλλοντικά κονδύλια
- Οικολογική διαχείριση
- Κτίρια χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας
- Διαχείριση αποβλήτων

Επιπρόσθετα παρουσιάζει παραδείγματα πρωτοβουλιών για περιβαλλοντική συνείδηση:

- Περιορισμένη χρήση χαρτιού και ενέργειας
- Ελαχιστοποίηση αποβλήτων
- Ανακύκλωση
- Προσφορά οικολογικών κινήτρων στους πιο αξιόλογους εργαζόμενους
- Μεγαλύτερη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών

3.4 Ευρωπαϊκή Προσέγγιση

Ο ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος έχει συνειδητοποιήσει τη σημασία μιας καθορισμένης πολιτικής ΕΚΕ διότι είναι κεντρικός παράγοντας σε μια σύγχρονη οικονομία. Τα μέλη του EBF έχουν ως στόχο να αναδείξουν τη ΕΚΕ σε ευρωπαϊκό επίπεδο και να προωθήσουν τη δέσμευση του τραπεζικού τομέα για ένα βιώσιμο μέλλον. Η χρηματοδότηση έργων προϋποθέτει την ανάλυση των συμφερόντων τόσο των άμεσα όσο και των έμμεσα εμπλεκόμενων των τραπεζών. Μέσω της «αρχής της προφύλαξης» εφαρμόζονται κατευθυντήριες γραμμές για τους επενδυτές, το προσωπικό και τη διαχείριση πόρων για την υλοποίηση σχετικών έργων (European Banking Federation). Οι αρχές Equator έχουν αναδείξει ένα διεθνές πλαίσιο για τη χρηματοδότηση σχεδίων επικεντρώνοντας στο τρόπο που τα τραπεζικά ιδρύματα συνεισφέρουν με τις βασικές τους δραστηριότητες. Οι κατευθυντήριες γραμμές αναφέρουν διαφορετικές προσεγγίσεις ανάλογα με τους βασικούς ενδιαφερόμενους, τους διάφορους στόχους και τη πρόθεση για βελτίωση των κοινωνικό-περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκαλεί το έργο. Ταυτόχρονα επισημαίνουν την αναγνώριση ότι η τοπική κοινωνία και το περιβάλλον ανήκουν στους ενδιαφερόμενους φορείς που πρέπει να ληφθούν υπόψη (Equator Principles). Ο κώδικας δεοντολογίας περιλαμβάνει:

- Όραμα και αξίες στις οποίες στηρίζεται η κουλτούρα της τράπεζας
- Καθορισμός ενδιαφερομένων
- Τομείς ευθύνης μεμονωμένων ενδιαφερομένων

- Αρχές και πρότυπα που οδηγούν σε συγκεκριμένες δεσμεύσεις
- Αξίες της τράπεζας έναντι κάθε ομάδας ενδιαφερομένων
- Διαδικασίες εφαρμογής και ελέγχου του κώδικα δεοντολογίας διασφαλίζοντας την ορθή εφαρμογή σε όλες τις εταιρικές διαδικασίες και αποφάσεις με τις αντίστοιχες αρμοδιότητες

Το 2005 η Τραπεζική Επιτροπή Ευρωπαϊκή Κοινωνικών Υποθέσεων (BCESA), η Ευρωπαϊκή Ένωση Τραπεζικών Αποταμιεύσεων (ESBG) και η Ευρωπαϊκή Ένωση Συνεταιριστικών Τραπεζών (EACB) υπέγραψαν κοινή δήλωση σχετικά με τις κοινωνικές πτυχές και τις πτυχές της απασχόλησης όσον αφορά την ΕΚΕ. Η συμφωνία υπογραμμίζει τη σημασία των δραστηριοτήτων ΕΚΕ που πρέπει να εφαρμόζονται από τις τράπεζες σε εθελοντική βάση για τις επιχειρηματικές και εργασιακές σχέσεις. Ο κύριος στόχος είναι η προώθηση πολιτικών σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης, ισορροπίας εργασιακής και προσωπικής ζωής και ίσων ευκαιριών (European Banking Federation). Η παγκόσμια έρευνα του ινστιτούτου CFA (2013) έδειξε ότι το 56% θεωρεί ότι η έλλειψη δεοντολογικής νοοτροπίας στις χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις συμβάλλει στην έλλειψη εμπιστοσύνης στο τραπεζικό κλάδο. Παράλληλα πρέπει να καλλιεργηθεί μια κουλτούρα δεοντολογίας δεδομένου ότι το βασικό πρόβλημα δεν είναι οι φυσικές αποτυχίες της αγοράς ή οι πράξεις των κυβερνήσεων αλλά η κουλτούρα των επιχειρήσεων στο χρηματοπιστωτικό τομέα. Το ινστιτούτο CFA αναφέρει ότι η δεοντολογία είναι ένα συνεχιζόμενο σχέδιο για την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης και ότι πρέπει να καλλιεργηθεί η αίσθηση αυτοελέγχου για την οικοδόμηση ολόκληρου του κλάδου. Τέλος θα πρέπει να καλλιεργηθεί ένα σύστημα ποινών σε οποιοσδήποτε παράνομες και ανήθικες δραστηριότητες (CFA Institute).

Ο κοινοτικός νόμος επανεπένδυσης CRA 1977 ενθαρρύνει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να επανεπενδύσουν στις περιοχές που περιοχές που εξυπηρετούν και αναφέρει:

- Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται να αποδεικνύουν ότι οι καταθέσεις τους μπορούν να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των κοινοτήτων τους
- Οι βασικές ανάγκες των τοπικών κοινοτήτων περιλαμβάνουν τις υπηρεσίες καταθέσεων και πίστωσης
- Βασική υποχρέωση των τραπεζών είναι η συνεχή συμβολή στη κάλυψη των πιστωτικών αναγκών

3.4.1 *European Investment Bank (EIB Group)*

Ο όμιλος θέτει την εταιρική κοινωνική ευθύνη και τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων. Οι απώτεροι στόχοι μέσω της χρηματοδότησης είναι η βελτίωση της ζωής των ανθρώπων προωθώντας τη βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη. Είναι όργανο μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρέχοντας τεχνογνωσία για υγιή, βιώσιμα επενδυτικά σχέδια και επιχειρήσεις. Το 25% της ετήσιας χρηματοδότησης δεσμεύεται για δραστηριότητες κλίματος συμβάλλοντας στη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και την επίτευξη των κλιματικών στόχων. Αναφέρει πως πρέπει οι αποφάσεις να λαμβάνονται με τέτοιον τρόπο που οι κοινωνίες να είναι πιο ανθεκτικές στις αρνητικές επιπτώσεις του κλίματος. Τα πράσινα ομόλογα μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στη κινητοποίηση της χρηματοδότησης για την επιτυχία των κλιματικών στόχων. Ο οργανισμός εξέδωσε πρώτος πράσινα ομόλογα για την τόνωση των πράσινων επενδύσεων και από τα μέσα του 2016 είναι ο μεγαλύτερος εκδότης στο κόσμο. Σύμφωνα με την ΕΕ η EIB υποστηρίζει τους στόχους της αειφόρου ανάπτυξης υλοποιώντας στόχους για τη

καταπολέμηση της φτώχειας, τη προστασία του πλανήτη και την εξασφάλιση της ευημερίας για όλους.

Ο μηχανισμός καταγγελιών του Ομίλου είναι ένα εργαλείο επίλυσης διαφορών για μέλη που θεωρούν ότι διαπράττονται πράξεις κακοδιοίκησης. Αυτό το καθιστά μοναδικό ανάμεσα στα διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μέσω του μηχανισμού παραπόνων. Το ινστιτούτο ιδρύθηκε το 2012 προάγοντας του σκοπούς της, υποστηρίζοντας το κοινό καλό στις κοινωνικές, πολιτιστικές, εκπαιδευτικές και οικονομικές πτυχές. Επιπλέον διαθέτει ισχυρό πλαίσιο για την αποτελεσματική αντιμετώπιση κινδύνων και ασκεί πιέσεις για τη συμμόρφωση με τους διεθνείς κανόνες. Υποστηρίζει κοινοτικές πρωτοβουλίες κατά της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής, τη καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Η εταιρική κουλτούρα του ομίλου βασίζεται σε ηθικές αξίες και επαγγελματική συμπεριφορά. Όσον αφορά τη διαφθορά και την απάτη η ΕΙΒ εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής. Η υποβολή ετήσιων εκθέσεων είναι καθοριστικής σημασίας για τη λήψη αποφάσεων και την ικανοποίηση των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών και για αυτό εφαρμόζονται οι κατευθυντήριες γραμμές GRI σύμφωνα με το υψηλότερο επίπεδο αναφοράς. (http://www.eib.org/attachments/documents/gri_standards_2016_en.pdf)

3.5 Διεθνείς Οργανισμοί

Η Παγκόσμια Τράπεζα ως οργανισμός έχει ως στόχο όχι μόνο τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων αλλά και τη καθιέρωση αρχών σχετικά με τη προστασία του περιβάλλοντος, την υγεία και την ασφάλεια του πληθυσμού εφαρμόζοντας κατευθυντήριες γραμμές σε αυτούς τους τομείς (Matei and Voica, 2013). Το Πρόγραμμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Παγκόσμιας Τράπεζας διαφυλάσσει την αειφορία σε όλο το ίδρυμα και είναι υπεύθυνο έναντι του Διευθύνοντος Συμβούλου. Ο σκοπός είναι η προώθηση της αποδοτικότητας των πόρων για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης του προσωπικού σχετικά με τις επιπτώσεις των καθημερινών δραστηριοτήτων όπως η μετακίνηση και η ανακύκλωση. Ο οργανισμός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αύξηση της διαφάνειας σε σχέση με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές δεσμεύσεις και τις πρακτικές με τους εξωτερικούς φορείς (World Bank).

3.5.1 *International Finance Corporation (IFC)*

Ο οργανισμός International Finance Corporation της Παγκόσμιας Τράπεζας έχει ως στόχο την εφαρμογή πολιτικών για τη προστασία του περιβάλλοντος και το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η δράση του ξεκίνησε το 1989 με την αξιολόγηση περιβαλλοντικών έργων που ονομάζεται πολιτική ασφάλειας. Το πλαίσιο βιωσιμότητας IFC το 2006 αποτελείται από οκτώ πρότυπα απόδοσης. Η εφαρμογή των προτύπων ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, το εργατικό δυναμικό και τις τοπικές κοινότητες εξασφαλίζοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη. Τα πρότυπα που προάγει ο οργανισμός είναι τα εξής:

- Αξιολόγηση και διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων και επιπτώσεων
- Συνθήκες εργασίας
- Αποτελεσματικότητα πόρων και πρόληψη ρύπανσης
- Υγεία και ασφάλεια κοινότητας
- Απόκτηση γης και ακούσια επανεγκατάσταση

- Διαχείριση βιοποικιλότητας και βιώσιμη διαχείριση φυσικών πόρων
- Ιθαγενείς λαοί
- Πολιτιστική κληρονομιά

Τα έργα επένδυσης ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με τη βαθμολογία ως προς το αντίκτυπο των επιπτώσεων (υψηλός, μέτριος, χαμηλός). Στις 8 Σεπτεμβρίου του 2009 έγινε η πρώτη διαδικασία επαναξιολόγησης που διήρκησε 18 μήνες με ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων. Από την 1^η Ιανουαρίου του έτους 2012 τέθηκαν σε ισχύ τα νέα πρότυπα απόδοσης και η IFC προώθησε την έννοια της βιώσιμης χρηματοδότησης επενδυτικών σχεδίων. Για αυτό όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να αναγνωρίσουν τους κινδύνους των πελατών τους. Η αιφόρος χρηματοδότηση ορίζεται από την IFC «η χρηματοδοτική δραστηριότητα που λαμβάνει υπόψη τόσο τις οικονομικές πτυχές όσο και τις κοινωνικές πτυχές και η προστασία του περιβάλλοντος στις πολιτικές διαχείρισης κινδύνων». Έτσι οι τράπεζες συμβάλλουν στον εντοπισμό και τη πρόληψη κοινωνικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. Οι Matei and Voica (2013) αναφέρουν ότι η δημοσίευση του πλαισίου IFC εισήγαγε αρχές καλών πρακτικών για τη λήψη χρηματοδότησης. Η θετική πτυχή ήταν η απαίτηση για δημοσίευση που αφορούν την ΕΚΕ με αποτέλεσμα τα επενδυτικά να μπορούν να ταξινομηθούν ανάλογα με τις επιπτώσεις τους στο περιβάλλον, τον κοινωνικό αντίκτυπο και τη τραπεζική ηθική. Οι βασικοί στόχοι είναι:

- Η καταπολέμηση της φτώχειας με βιώσιμες επενδύσεις και βιώσιμη ανάπτυξη
- Αποφυγή μη βιώσιμης χρήσης πόρων, της καταστροφής του περιβάλλοντος και της δυσανάλογης κατανομής του κόστους οικονομικής ανάπτυξης
- Περιορισμός της κλιματικής αλλαγής
- Υποστήριξη καθαρών ενεργειακών υπηρεσιών
- Τήρηση και προστασία ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Ίσες ευκαιρίες ανάμεσα στα δύο φύλλα με έμφαση στην υποστήριξη γυναικών (http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/corp_ext_content/ifc_external_corporate_site/home)

3.5.2 *International Bank for Reconstruction and Development (IBRD)*

Η διεθνής τράπεζα ανασυγκρότησης και ανάπτυξης (IBRD) είναι ένας παγκόσμιος αναπτυξιακός συνεταιρισμός που ανήκει σε 189 χώρες μέλη. Υποστηρίζει την αποστολή της Παγκόσμιας Τράπεζας μέσω δανείων, εγγυήσεων και συμβουλευτικών υπηρεσιών σε χώρες με χαμηλά εισοδήματα. Ιδρύθηκε το 1944 και συνεργάζεται με όλα τα θεσμικά όργανα του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στις αναπτυσσόμενες χώρες για τη μείωση της φτώχειας και την οικοδόμηση της ευημερίας. Η κύρια ενασχόλησή του είναι σε χώρες μεσαίου εισοδήματος όπου φιλοξενούν επενδύσεις σε υποδομές και αποδέχονται μεγάλο μέρος εξαγωγών από τις προηγμένες οικονομίες. Η περιορισμένη πρόσβαση στην ιδιωτική χρηματοδότηση καθιστά αυτές τις χώρες ευάλωτες σε οικονομικές διαταραχές και κρίσεις. Η κυριότερη συμβολή του οργανισμού είναι ένας συνδυασμός οικονομικών πόρων, γνώσεων και τεχνικών υπηρεσιών. Το IBRD προσφέρει στις κυβερνήσεις καινοτόμες οικονομικές λύσεις συμπεριλαμβανομένου των χρηματοπιστωτικών προϊόντων καθώς και υπηρεσίες παροχής συμβουλών. Επιπλέον χρηματοδοτεί επενδύσεις σε όλους τους τομείς και παρέχει τεχνική υποστήριξη σε όλα τα στάδια. Οι πόροι του IBRD χρησιμεύουν όχι μόνο για την αναγκαία χρηματοδότηση αλλά και για τη μεταφορά της γνώσης και της τεχνικής βοήθειας. Τέλος υποστηρίζει δραστηριότητες για την ενίσχυση της διαχείρισης των δημόσιων

οικονομικών και τη βελτίωση του επενδυτικού κλίματος. (<http://www.worldbank.org/en/who-we-are/ibrd>).

3.5.3 International Development Association (IDA)

Η Διεθνής Ένωση Ανάπτυξης αποτελεί ένα τμήμα της Παγκόσμιας Τράπεζας που βοηθά τις οικονομικά ασθενέστερες χώρες του κόσμου. Ο οργανισμός στοχεύει στη μείωση της φτώχειας μέσω δανείων και χορηγήσεων σε προγράμματα που προωθούν την οικονομική ανάπτυξη, μειώνουν τις ανισότητες και βελτιώνουν τις συνθήκες διαβίωσης. Συγκεκριμένα αποτελεί πολύ σημαντική πηγή χρηματοδότησης στις 75 φτωχότερες χώρες εκ των οποίων οι 39 βρίσκονται στην Αφρική. Το IDA χορηγεί πιστώσεις με μηδενικό ή πολύ χαμηλό επιτόκιο, διάστημα αποπληρωμής τα 25 έως τα 40 έτη με ταυτόχρονη περίοδο χάριτος 5 έως 10 ετών. Παράλληλα, συντελεί στην ελάφρυνση του χρέους μέσω της πρωτοβουλίας (HIPC) για τις υπερχρεωμένες φτωχότερες χώρες και της πρωτοβουλίας (MDRI). Επιπρόσθετα είναι ένα θεσμικό όργανο υποστηρίζοντας σειρά αναπτυξιακών δραστηριοτήτων προάγοντας την ισότητα, την οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τις καλύτερες συνθήκες διαβίωσης. Τέλος το φάσμα των δραστηριοτήτων του καλύπτει τομείς της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, τις βασικές υπηρεσίες υγείας, τη βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος και τις υποδομές. (<http://ida.worldbank.org/about/what-ida>)

3.5.4 Multilateral Investment Guarantee Agency (MIGA)

Ο οργανισμός ιδρύθηκε το 1988 και είναι μέλος του ομίλου της Παγκόσμιας Τράπεζας προωθώντας τις άμεσες ξένες επενδύσεις για τη στήριξη της οικονομικής ανάπτυξης και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Το επίκεντρο της στρατηγικής βασίζεται σε 3 άξονες:

- Εστίαση στους οικονομικά ασθενέστερους μέσω της υποστήριξης έργων στις χώρες που επικεντρώνεται η IDA
- Έμφαση στα κράτη που πλήττονται
- Δέσμευση για το μετριασμό της κλιματικής αλλαγής

Για την ολοκλήρωση των ενεργειών και την επίτευξη των στόχων εστιάζει σε 4 πυλώνες:

- Ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με νέες επενδύσεις σε διάφορους τομείς και περιφέρειες
- Καινοτόμες εφαρμογές και δημιουργία νέων τρόπων χρήσης προϊόντων
- Δημιουργία νέων έργων σε συνεργασία με κυβερνήσεις και επενδυτές
- Ενθάρρυνση επενδύσεων σε νέες αγορές και ανάπτυξη ιδιωτικού τομέα

Ως αναπτυξιακή υπηρεσία υποστηρίζει μόνο αναπτυξιακά υγιείς επενδύσεις που πληρούν υψηλά κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Η MIGA εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο σύνολο προτύπων κοινωνικής και περιβαλλοντικής απόδοσης σε όλες τις δραστηριότητες διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τα πρότυπα. Η αποστολή είναι η κοινωνική και περιβαλλοντική βιωσιμότητα μέσω της χρηματοδότησης έργων τηρώντας το διεθνές δίκαιο (<https://www.miga.org/>)

3.5.5 Nordic Investment Bank (NIB)

Η NIB προάγει τη βιώσιμη ανάπτυξη παρέχοντας χρηματοδότηση σε έργα που βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητα και το περιβάλλον. Έχει την έδρα της στο Ελσίνκι της

Φινλανδίας και αποτελείται από οκτώ χώρες μέλη (Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Ισλανδία, Λετονία, Λιθουανία, Νορβηγία και Σουηδία). Ο κύριος σκοπός είναι η χρηματοδότηση δημόσιων επιχειρήσεων τόσο εντός όσο και εκτός των χωρών μελών. Αναγνωρίζει ότι η συνεκτίμηση των οικολογικών και κοινωνικών πτυχών αποτελεί μέρος της καλής επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ο οργανισμός θεωρεί ότι αυτή η προσέγγιση ενισχύει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και ότι η οικονομική ανάπτυξη και ένα υγιές περιβάλλον συμβαδίζουν. Ως διεθνής χρηματοπιστωτικός οργανισμός δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με την ΕΚΕ. Η συμβολή στη βιωσιμότητα πραγματοποιείται μέσω της προσέγγισής της στη χρηματοδότηση σχεδίων. Χρηματοδοτεί όχι μόνο επενδύσεις που βελτιώνουν το περιβάλλον αλλά προβαίνει σε ανάλυση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων κάθε έργου και ορίζει τον όρο «περιβάλλον» ώστε να περιλαμβάνει τόσο οικολογικές όσο και κοινωνικές πτυχές. Όλες οι αποφάσεις για δανειοδότηση λαμβάνουν υπόψη οικονομικές, οικολογικές και κοινωνικές παραμέτρους. Η NIB συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας της ΕΕ και σε ορισμένες περιπτώσεις την υπερβαίνει. Τέλος επιδιώκει να προσδώσει αξία μέσω της μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης και της ιδιότητάς της ως διεθνές χρηματοπιστωτικό ίδρυμα και να συμπληρώσει άλλους χρηματοδοτικούς πόρους (Nordic Investment Bank).

UNPRI

Ένα δίκτυο διεθνών επενδυτών με σκοπό την εφαρμογή βασικών αρχών για υπεύθυνες επενδύσεις. Οι αρχές αντικατοπτρίζουν τη σημασία των θεμάτων του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της εταιρικής διακυβέρνησης στις επενδυτικές πρακτικές. Έπειτα ακολουθεί η ενσωμάτωση στην επιχειρηματική διαχείριση περιουσιακών στοιχείων. Με αυτά τα κεφάλαια οι τράπεζες συμβάλλουν στη χρηματοδότηση επενδύσεων για βιώσιμες πηγές ενέργειας. Περεταίρω υποστηρίζουν και προτείνουν ένα πλαίσιο καλών πρακτικών ως προς τους εργαζομένους που θα πρέπει να εφαρμόζει και το τραπεζικό σύστημα (European Banking Federation, 2013):

- Επιδόματα τέκνων ανάλογα με τη προσωπική κατάσταση και τον αριθμό των παιδιών ή βοήθεια σε γονείς με παιδιά που χρήζουν φροντίδα σε εξειδικευμένα κέντρα
- Ταμείο κοινωνικής πρόνοιας για κάλυψη ιατρικών αναγκών των μισθωτών και των οικογενειών που δε καλύπτονται από τη κοινωνική ασφάλιση
- Υποτροφίες σε παιδιά με αναπηρίες για τη πρόσβαση στη τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Οικονομική στήριξη εργαζομένων σε δύσκολες συνθήκες ή χορήγηση δανείων με χαμηλό επιτόκιο για αγορά ή εκσυγχρονισμό κατοικίας
- Παροχές για πρόσθετη ασφάλιση υγείας ή συμπληρωματικά συνταξιοδοτικά προγράμματα

3.6 Διεθνής Πραγματικότητα

Στην Ιρλανδία η Κεντρική Τράπεζα δίνει έμφαση στην υπεύθυνη επιχειρηματικότητα και ως δημόσιος θεσμός αναγνωρίζει τον αντίκτυπο στο περιβάλλον, τους ενδιαφερομένους και τις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιείται. Η οδηγία της είναι η διασφάλιση της σταθερότητας και της προστασίας των καταναλωτών και είναι αποφασισμένη να εκπληρώσει τις θεσμικές και διοικητικές αρμοδιότητές της με τέτοιο τρόπο που να αποφέρει οφέλη σε όλους τους εμπλεκόμενους. Ως οργανισμός αντιλαμβάνεται το παράγοντα άνθρωπο ως το σημαντικότερο πλεονέκτημα και δεσμεύεται για δημιουργία άριστων συνθηκών εργασίας. Παράλληλα διασφαλίζει ότι όλες οι διοικητικές λειτουργίες, η παραγωγή, η έκδοση και η

επεξεργασία τραπεζογραμματίων και κερμάτων διεξάγονται με φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο. Επιπλέον η Κεντρική Τράπεζα υποστηρίζει τη τοπική κοινωνία μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και φιλανθρωπικών δωρεών με επίκεντρο την απασχολησιμότητα. Η προσέγγιση στην ΕΚΕ λειτουργεί κάτω από πέντε βασικούς πυλώνες:

1. Αξιοπρέπεια στην εργασία: η δημιουργία ενός χώρου εργασίας απαλλαγμένου από κάθε μορφή εκφοβισμού, σεξουαλικής ή παρενόχλησης και οποιαδήποτε άλλη ακατάλληλη συμπεριφορά που θεωρείται προσβολή της αξιοπρέπειας
2. Υγεία και ασφάλεια: η τράπεζα έχει δεσμευτεί για παροχή υψηλών προτύπων ασφάλειας, υγείας και ευημερίας και ταυτόχρονα διασφαλίζει ότι τηρούνται όλες νόμιμες απαιτήσεις και βέλτιστες πρακτικές
3. Ποικιλομορφία: ο σεβασμός στις διαφορές των υπαλλήλων βρίσκεται στο επίκεντρο και υποστηρίζεται ένα περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς και ίσων ευκαιριών όπου κάθε εργαζόμενος μπορεί να αξιοποιήσει τις δυνατότητές του.
4. Εκπαίδευση: τονίζεται η ισχυρή ευθύνη για συμβολή στην εκπαιδευτική ανάπτυξη των επόμενων γενεών. Σε συνεργασία με την ΕΚΤ διοργανώνεται διαγωνισμός για μεταπτυχιακούς φοιτητές προάγοντας τη γνώση των ευρωπαϊκών οικονομικών. Επίσης παρέχονται πόροι για την πρωτοβουλία πρώιμης μάθησης που επιτρέπουν σε νέους και παιδιά να αναπτύξουν δεξιότητες και γνώσεις για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.
5. Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών: αναπόσπαστο μέρος για τη χάραξη πολιτικής στην εποπτεία, στην έρευνα και στη λήψη αποφάσεων αποτελεί η συμμετοχή των ενδιαφερομένων. Η Κεντρική Τράπεζα δεσμεύεται να συνεργάζεται με τους καταναλωτές, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους επιχειρηματικούς εταίρους και τις κυβερνήσεις με διαφανή και αποτελεσματικό τρόπο.

Η Κεντρική Τράπεζα υποστηρίζει μια κοινωνική συμπεριφορά μέσα από προώθηση κοινωνικών παραγόντων όπως τις ευκαιρίες εργασίας, τη τήρηση των εργασιακών δικαιωμάτων, τη κοινωνική ένταξη, τις ίσες ευκαιρίες και τη προσβασιμότητα για όλους. Επίσης έχει δεσμευτεί για τη προστασία του περιβάλλοντος και τη προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης επιδιώκοντας τη βέλτιστη σχέση ποιότητας και τιμής για τις συμβάσεις της. Η χρήση φιλικών προς το περιβάλλον διαδικασιών τονίζεται από τη συμμόρφωση με όλες τις σχετικές περιβαλλοντικές νομοθεσίες, κανονισμούς και εγκεκριμένους κώδικες πρακτικής. Τέλος λαμβάνεται υπόψη το κόστος και τα οφέλη εναλλακτικών λύσεων που προσφέρονται από προμηθευτές (Central Bank of Ireland).

Η UniCredit στην Αυστρία δεσμεύεται στην εξασφάλιση υψηλότερων προτύπων κοινωνικής ευθύνης επενδύοντας στους ανθρώπους μέσα από επαγγελματικά προγράμματα ανάπτυξης και κατάρτισης. Μέσα από διαρκή διάλογο επενδύει στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες και τους προμηθευτές. Παρόλο που οι δραστηριότητες δεν έχουν βιομηχανικό χαρακτήρα υιοθετείται μια περιβαλλοντική πολιτική που επικεντρώνεται σε τομείς με «άμεσο» αντίκτυπο (κατανάλωση ενέργειας και χαρτιού και παραγωγή αποβλήτων) αλλά και «έμμεσο» που προκαλούνται από δράσεις όπως πιστωτικές πολιτικές, χρηματοοικονομικά προϊόντα και χρηματοδότηση σχεδίων. Το πρόγραμμα εικαστικών έργων αποσκοπεί στη προώθηση των νέων ταλέντων και της έρευνας και περιλαμβάνει μια παγκόσμια συλλογή που αποτελείται από πάνω από πενήντα χιλιάδες έργα τέχνης (Bank of Austria).

Η Deutsche Bundesbank είναι η ανεξάρτητη κεντρική τράπεζα της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας. Αποτελεί μέρος του ευρωσυστήματος από το 1999 και συνεργασία με άλλες εθνικές κεντρικές τράπεζες και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα έχει την ευθύνη για το ενιαίο νόμισμα. Ο βασικός τομέας δραστηριότητας είναι η νομισματική πολιτική και η εξασφάλιση της σταθερότητας στη ζώνη του ευρώ. Η πολιτική της σταθερότητας βασίζεται στη στήριξη της οικονομικής, δημοσιονομικής και μισθολογικής πολιτικής. Παράλληλα εκτελεί βασικά καθήκοντα τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο. Μεταξύ αυτών συμπεριλαμβάνονται η εθνική εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων καθώς και συστήματα διαχείρισης και πληρωμής ταμειακών διαθεσίμων για την οικονομική σταθερότητα. Τέλος συμμετέχει σε όλα τα διεθνή θεσμικά όργανα και επιτροπές που είναι αφιερωμένες στη σταθεροποίηση του χρηματοπιστωτικού συστήματος (Deutsche Bundesbank).

Η κοινωνική ευθύνη αποτελεί βασική παράμετρο της αποστολής της De Nederlandsche Bank στην Ολλανδία. Η DNB οριοθετεί τις βασικές αρχές για την πολιτική της EKE ως εξής (De Nederlandsche Bank):

1. Περεταίρω ενσωμάτωση της EKE στα βασικά καθήκοντα: η πώληση χρηματοπιστωτικών προϊόντων υψηλού κινδύνου οδήγησαν στη δυσπιστία των πιστωτικών ιδρυμάτων και στην εταιρική κουλτούρα. Για την DNB είναι ο βασικός λόγος αύξησης του επιπέδου προσοχής στην ακεραιότητα, στη διακυβέρνηση και στη συμπεριφορά.
2. Περιβαλλοντική συνείδηση και βιώσιμες προμήθειες: υπάρχει συνεχής εξισορρόπηση μεταξύ του αντίκτυπου των δραστηριοτήτων και του κοινωνικού ενδιαφέροντος. Η φροντίδα για το περιβάλλον και η βέλτιστη επαναχρησιμοποίηση υλικών είναι καίριας σημασίας. Ο κύριος σκοπός είναι η παραγωγή προϊόντων με όσο το δυνατό περισσότερο βιώσιμο τρόπο.
3. Ακεραιότητα και συμμόρφωση: η τράπεζα ευθυγραμμίζει τη λειτουργία συμμόρφωσης με το ρόλο και τη θέση που κατέχει στη κοινωνία. Η κατευθυντήρια αρχή είναι ότι η συμμόρφωση και ακεραιότητα αποτελούν κοινή ευθύνη σε ολόκληρο τον οργανισμό, από το διοικητικό συμβούλιο έως και το προσωπικό
4. Κοινωνική πολιτική: η κοινωνική πολιτική στοχεύει οι εργαζόμενοι να συνεχίσουν να εκτελούν δραστηριότητες και ρόλους ακόμη και σε προχωρημένη ηλικία. Επιθυμεί το εργατικό της δυναμικό να αντικατοπτρίζει τη κοινωνία με διεθνή, πολυπολιτισμικά και ποικίλα χαρακτηριστικά. Η ποικιλομορφία δεν αφορά μόνο το φύλο αλλά και την ηλικία, τη σεξουαλική κλίση, τις θρησκευτικές διακρίσεις και την εκπαίδευση
5. Κοινωνική δέσμευση: ως κοινωνικό μέλος συμβάλλει μέσω χορηγιών και δωρεών σε πρωτοβουλίες μη κερδοσκοπικών οργανισμών στο πολιτιστικό, εκπαιδευτικό και κοινωνικό τομέα.

Η Ομοσπονδιακή Τράπεζα του Σικάγου επιβεβαιώνει τη συνεχιζόμενη δέσμευσή της και αποδεικνύει το συνεχές ενδιαφέρον για την EKE για την προώθηση των στόχων μέσω των πυλώνων:

1. Διαφορετικότητα και ένταξη
2. Ποικιλία προμηθευτών
3. Γνώση οικονομικών
4. Οικονομική εκπαίδευση

5. Κοινοτικές μελέτες ανάπτυξης και πολιτικής
6. Περιφερειακή οικονομική προσέγγιση
7. Περιβαλλοντισμός
8. Εθελοντισμός

Στο Βέλγιο η BNP Paribas έχει σχεδιάσει τη πολιτική της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ως επέκταση των δραστηριοτήτων της. Η οικονομική ευθύνη σημαίνει τη παροχή ουσιαστικής στήριξης στη βέλγικη οικονομία για τη χρηματοδότηση σχεδίων. Ένα σημαντικό μερίδιο των δανείων εκτείνεται σε κλάδους κοινωνικών κερδών (νοσοκομεία, σχολεία) και σε εταιρίες για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, εξοικονόμησης ενέργειας και πράσινων προϊόντων. Η κοινωνική ευθύνη περιλαμβάνει πολιτικές για τη προώθηση ταλαντούχων ανθρώπων και τη βελτίωση της ισότητας των φύλων σε όλα τα επίπεδα. Από την άποψη της περιβαλλοντικής ευθύνης καταβάλλονται προσπάθειες για τη μείωση των επιχειρηματικών επιπτώσεων με βασικές προτεραιότητες τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και της χρήσης της ενέργειας. Για τον Όμιλο η ύπαρξη υπεύθυνης τράπεζας σημαίνει την ανταπόκριση στις οικονομικές ευθύνες και να εργάζεται για τη χρηματοδότηση σχεδίων για τους πελάτες του. Τέλος η πολιτική ευθύνη σηματοδοτεί τη καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και τη στήριξη της εκπαίδευσης και του πολιτισμού. Ο Όμιλος μέσω των πρωτοβουλιών αναλαμβάνει το τραπεζικό του ρόλο για το καλό της κοινωνίας μέσω ειδικής βοήθειας σε περιθωριοποιημένες περιοχές και πιστώσεις σε φιλανθρωπικές οργανώσεις (BNP Paribas).

Κατευθυντήριες γραμμές Forge

1. Βελτίωση της κατανόησης της EKE στο τραπεζικό τομέα
2. Δέσμευση των εταιριών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να ανταποκριθούν στην EKE
3. Αξιοποίηση των πρωτοβουλιών που ήδη αναλαμβάνουν επιχειρήσεις για την ανάπτυξη διαρθρωμένης προσέγγισης της EKE
4. Παροχή βάσης για την επίτευξη αυξημένων επιπέδων συνοχής σε ολόκληρο το τομέα
5. Δημιουργία εγχειριδίου για το προσδιορισμό και την ιεράρχηση, το σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών κοινωνικής ευθύνης σε σχέση με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες
6. Βελτίωση διαχείρισης και υποβολή εκθέσεων

Οι οδηγίες Forge εστιάζουν σε τέσσερις κατηγορίες EKE: το χώρο εργασίας, το περιβάλλον, την αγορά και τη κοινότητα (Chambers and Day, 2009).

Ο Όμιλος Scotiabank στη Τζαμάικα αποδέχεται τη σημασία μιας υγιούς και ζωντανής κοινότητας και εργάζεται με τρόπους που ωφελούν τις κοινότητες, τους πελάτες και όλους τους ενδιαφερομένους. Η προσέγγιση του οργανισμού προσπαθεί να συμπεριλάβει κοινωνικές, οικονομικές, περιβαλλοντικές και ηθικές παραμέτρους στις καθημερινές επιχειρηματικές αποφάσεις. Οι πυλώνες κοινωνικής ευθύνης για τον όμιλο αναφέρονται στη βοήθεια των πελατών να βελτιώσουν την οικονομική τους κατάσταση, στην ικανοποίηση των προσδοκιών των μετόχων, στη συνεργασία των κοινοτικών ομάδων και στη τήρηση των περιβαλλοντικών και δεοντολογικών προτύπων. Μέσα από αυτές τις προσπάθειες συμβάλλει στη σταθερή πρόοδο προς τους στόχους της EKE και επικεντρώνεται στην εισαγωγή νέων πρωτοβουλιών με στόχο την ενίσχυση των τοπικών κοινοτήτων (Scotia Bank). Η BMO Financial Group στο Καναδά βασίζεται στις αξίες της κοινωνικής ευθύνης και

συμμορφώνεται με τις κανονιστικές απαιτήσεις με ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πλαίσιο βιωσιμότητας. Ο οργανισμός επιβεβαιώνει μια πιο θεμελιώδη δέσμευση για υπεύθυνες ενέργειες σε όλες τις αποφάσεις συνυπολογίζοντας τις πιθανές επιπτώσεις κάθε επιλογής. Παράλληλα με τις εργασίες βιωσιμότητας επιδιώκει διαβουλεύσεις με εξωτερικούς φορείς και βασικούς ενδιαφερομένους. Σε όλες τις εργασίες ο στόχος είναι η πλήρης κατανόηση των ουσιαστικών ζητημάτων που θα αποφέρουν το καλύτερο αποτέλεσμα στους περισσότερους ανθρώπους. Η δράση της παρέχει προγράμματα αποταμίευσης και συνταξιοδότησης σε υπαλλήλους παγκοσμίως σύμφωνα με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Επιπλέον επενδύει σε προγράμματα κατάρτισης για εργαζομένους προσφέροντας ευκαιρίες ανάπτυξης. Όσον αφορά την εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών η BMO δεσμεύεται να παρέχει κατανοητές πληροφορίες, ουσιαστικές επιλογές και συμβουλές από οικονομικούς εμπειρογνώμονες. Η στρατηγική της ανάπτυξη προσφέρει κατάλληλες συνθήκες εργασίας, ευκαιρίες για σταδιοδρομία και προσωπική ολοκλήρωση οικοδομώντας τη φήμη ως «εργοδότης της επιλογής» (Bank of Montreal).

Συμπεράσματα κεφαλαίου

Ο τραπεζικός τομέας διαδραματίζει ένα πολύ σημαντικό ρόλο για την ανάπτυξη και τη σταθερότητα σε μια οικονομία. Οι αποφάσεις των τραπεζών επηρεάζουν είτε με άμεσο είτε με έμμεσο τρόπο το κοινωνικό σύνολο που τις περιβάλλει και απαιτείται ασφάλεια, εμπιστοσύνη και διαφάνεια. Οι καταθέσεις των ιδιωτών, τα κεφάλαια των επενδυτών, η χορήγηση των πιστώσεων, η έκδοση χρηματοοικονομικών προϊόντων είναι δραστηριότητες με ιδιαίτερο κοινωνικό αντίκτυπο. Η δέσμευση για υιοθέτηση δεοντολογικών αρχών απέναντι σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι αναγκαία για τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας μιας τράπεζας και της εξασφάλισης της βιωσιμότητάς της. Έτσι οι τραπεζικές συναλλαγές έχουν αντίκτυπο στην οικονομία, στο περιβάλλον και στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Το επόμενο κεφάλαιο περιλαμβάνει προσεγγίσεις και μετρήσεις μέσα από την επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας για τη σχέση της ΕΚΕ και των τραπεζών. Ο στόχος είναι η διαπίστωση των μεθόδων που έχουν χρησιμοποιηθεί για τη παρουσίαση της κοινωνικής ευθύνης και των επιπτώσεων στις διάφορες διαστάσεις. Παράλληλα ο βασικός προβληματισμός βρίσκεται στο αν επηρεάζει την απόδοση σε διάφορους δείκτες και σε ποιο βαθμό έχουν υιοθετηθεί πρακτικές ΕΚΕ στο τραπεζικό κλάδο και σε ποιους τομείς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Ερευνητικές προσεγγίσεις

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη (ΕΚΕ) είναι μια έννοια που τα τελευταία χρόνια αποκτά όλο και μεγαλύτερη σημασία καθώς ενδιαφέρει ολόκληρη τη κοινωνία και ουσιαστικά αντανακλά τις βασικές αρχές της. Ενδιαφέρει τις επιχειρήσεις επηρεάζοντας την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική τους αποτελεσματικότητα, τους εργαζόμενους, τους καταναλωτές, τις τοπικές κοινωνίες, τους επενδυτές αλλά και τις μελλοντικές γενεές. Πολλές θεωρητικές αλλά και ποσοτικές μελέτες προσπάθησαν να διερευνήσουν τη σχέση της ΕΚΕ και της εταιρικής χρηματοοικονομικής απόδοσης και γενικότερα τις επιπτώσεις σε οργανισμούς και επιχειρήσεις. Οι διάφορες μέθοδοι που ακολουθήθηκαν σε ερευνητικές προσεγγίσεις ήταν η ανάλυση περιεχομένου με την αξιολόγηση δημοσιευμένων εγγράφων αλλά και η χρήση ερωτηματολογίων σε διευθυντές, στελέχη και εργαζόμενους. Επιπρόσθετα σε άλλες έρευνες προτιμήθηκε η ηθική αξιολόγηση από εξειδικευμένους φορείς με την επιλογή ορισμένων δεικτών και μοναδικά μοντέλα ποσοτικοποίησης. Άλλη μέθοδος ήταν ο προσανατολισμός στο πελάτη και το διάλογο με τη κοινότητα και τη χρήση μονοδιάστατων δεικτών. Η Soana (2009) στην εργασίας της επιχείρησε να διερευνήσει τη πιθανή σχέση κοινωνικών επιδόσεων και οικονομικών επιδόσεων στο τραπεζικό τομέα. Τα ερευνητικά ερωτήματα ήταν αν η ΕΚΕ επηρεάζει τη κερδοφορία των επιχειρήσεων, αν υπάρχει σχέση μεταξύ της κοινωνικής ευθύνης και της χρηματοοικονομικής απόδοσης και αν μπορεί να αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα η ΕΚΕ. Στην έρευνά της έγινε συγκριτική ανάλυση στις αξιολογήσεις ιταλικών τραπεζών από 3 εξειδικευμένους οργανισμούς για να γίνει κατανοητό αν οι διάφορες μέθοδοι ποσοτικοποίησης των αξιολογήσεων οδηγούν σε διαφορετικά ή όχι αποτελέσματα. Από ορισμένους οργανισμούς δόθηκαν διαφορετικές αξιολογήσεις για τις ίδιες τράπεζες και συμπεραίνεται ότι δεν υπάρχει μια ορισμένη μέθοδος προσδιορισμού δεοντολογικών αξιολογήσεων. Από την έρευνα προέκυψε ότι οι δεοντολογικές παράμετροι (εσωτερική κοινωνική πολιτική, εξωτερική κοινωνική πολιτική, περιβαλλοντική πολιτική και οικονομική πολιτική) δεν έχουν σημαντική σχέση με λογιστικούς δείκτες και δείκτες της αγοράς. Η υπεύθυνη διακυβέρνηση έχει θετικές επιπτώσεις στην αποδοτικότητα και η διαφάνεια επηρεάζει τις προτιμήσεις των επενδυτών καθώς διαπιστώθηκε αρνητική σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών. Τέλος η μελέτη καταλήγει ότι δεν προκύπτει σημαντική σχέση της ΕΚΕ και της χρηματοοικονομικής απόδοσης. Όμως τα αποτελέσματα δεν βοηθούν να επιβεβαιωθούν καμία από τις υποθέσεις διότι αφορά ένα δείγμα επιχειρήσεων σε χρονικό ορίζοντα του ενός έτους.

Ο κύριος στόχος της έρευνας των Paulik et all (2015) ήταν ο προσδιορισμός της στρατηγικής ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα και η συσχέτιση με την ικανοποίηση και αφοσίωση των πελατών και των εργαζομένων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο ερωτηματολογίου χρησιμοποιώντας περιγραφικά στατιστικά δεδομένα. Διαπιστώθηκε ότι το 87% των πελατών είναι ικανοποιημένοι με τις τράπεζές τους και ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης και εμπιστοσύνης των πελατών. Για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών επιλέχθηκαν 4 παράγοντες: η διαθεσιμότητα των υποκαταστημάτων, η ποιότητα υπηρεσιών, οι τιμές και η ποιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η ικανοποίηση των εργαζομένων αξιολογήθηκε από τους παράγοντες: στήριξη και πόροι, ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, συνθήκες εργασίας, διαθέσιμος εξοπλισμός και η προσέγγιση της διοίκησης. Όσον αφορά την αφοσίωση επιλέχθηκαν 3 παράγοντες τόσο για τους πελάτες όσο και για τους εργαζόμενους. Η πρώτη αντιπροσωπεύει τη συμμετοχή του

πελάτη σε δραστηριότητες για βελτίωση υπηρεσιών και οι προτάσεις για προϊόντα ή υπηρεσίες τόσο των πελατών όσο και των εργαζομένων. Δεύτερον η μελλοντική χρήση υπηρεσιών και αν εκφράζει το εμπορικό σήμα τους πελάτες. Η αφοσίωση για τους εργαζομένους επιλέχθηκε από αν τηρείται ο κώδικας δεοντολογίας και εάν πρεσβεύει την ηθική. Ο τρίτος παράγοντας είναι η πρόθεση των εργαζομένων να συνεχίσουν να εργάζονται στη τράπεζα. Έτσι τα ερευνητικά ερωτήματα ήταν το ποια στοιχεία ΕΚΕ μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση της ικανοποίησης και αφοσίωσης στη τράπεζα, ποια η σχέση της ΕΚΕ με την ικανοποίηση και αφοσίωση και ποια η σχέση μεταξύ της ικανοποίησης και πίστης. Από τα αποτελέσματα της μελέτης προκύπτει ότι το 86,80% ικανοποιείται από τις τράπεζες ενώ το 34,90% δεν ικανοποιείται από τις τιμές των τραπεζικών τελών. Για τη πίστη των πελατών το 77,80% σκοπεύει να χρησιμοποιήσει τραπεζικά προϊόντα στο μέλλον ενώ μόνο το 37,20% των πελατών ασχολείται με δραστηριότητες που μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση υπηρεσιών και προϊόντων. Το 88,90% των εργαζομένων είναι ικανοποιημένο ενώ το 27,80% των τραπεζικών υπαλλήλων δεν είναι ικανοποιημένο με τη προσέγγιση της διοίκησης. Επιπλέον παρατηρήθηκε ότι ακολουθείται ο κώδικας δεοντολογίας και το 90,70% θα δούλευε για τις τωρινές τράπεζες στο μέλλον. Περεταίρω, διαπιστώθηκε ότι το 64,30% των πελατών δεν γνωρίζει εάν οι τράπεζες υποστηρίζουν προγράμματα ΕΚΕ και το 57,90% δεν γνωρίζει αν οι τράπεζες ακολουθούν περιβαλλοντικές πολιτικές. Από την άλλη πλευρά το 72,50% των πελατών πιστεύουν ότι οι υπάλληλοι ακολουθούν ηθικά πρότυπα και εργάζονται σύμφωνα με τις προσδοκίες των πελατών. Συνολικά το 85,50% συμφωνεί ότι οι τράπεζες υποστηρίζουν φιλανθρωπικά έργα και το 79,70% συμφωνεί ότι ακολουθούνται περιβαλλοντικές πολιτικές. Όσον αφορά τη σχέση ικανοποίησης, αφοσίωσης και τις δράσεις ΕΚΕ παρατηρήθηκε ότι η συνολική ικανοποίηση έχει σημαντική συγκρατημένη σχέση με την αντίληψη των πελατών για την ΕΚΕ σχετικά με τα δεοντολογικά πρότυπα. Με βάση τα αποτελέσματα οι πελάτες τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι όταν οι υπάλληλοι τηρούν τους κανόνες. Η ικανοποίηση του πελάτη δείχνει τις θετικές σχέσεις με τις πτυχές της εμπιστοσύνης, του εμπορικού σήματος και της αξιοπιστίας. Για τους υπαλλήλους παρατηρήθηκε σημαντική θετική σχέση μεταξύ της ικανοποίησης των εργαζομένων σε σχέση με την ΕΚΕ όσον αφορά την υποστήριξη φιλανθρωπικών σχεδίων. Διαπιστώθηκε περεταίρω θετική συγκρατημένη σχέση ανάμεσα στη δέσμευση των εργαζομένων ως προς τη πιστότητα και τη περιβαλλοντική πολιτική. Παράλληλα οι προθέσεις των εργαζομένων είναι να συνεχίσουν να εργάζονται στη θέση τους εφόσον οι τράπεζες είναι υπεύθυνες στο περιβάλλον. Τέλος διαπιστώθηκε θετική σημαντική σχέση μεταξύ της ΕΚΕ, της ικανοποίησης και αφοσίωσης και δε βρέθηκε αρνητική σχέση στις παρατηρούμενες μεταβλητές.

Στο άρθρο τους οι Das et all (2015) ο κύριος στόχος ήταν η μελέτη των πρακτικών αναφοράς στην ΕΚΕ εισηγμένων τραπεζικών ιδρυμάτων στο Μπαγκλαντές και η διερεύνηση πιθανών επιπτώσεων της εταιρικής διακυβέρνησης και ιδιαίτερων χαρακτηριστικών στις γνωστοποιήσεις ΕΚΕ. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε ήταν η ανάλυση περιεχομένου για όλες τις τράπεζες από το 2007 έως το 2011. Η μελέτη έδειξε ότι η δημοσιοποίηση δραστηριοτήτων ΕΚΕ αυξάνεται από ένα μέσο δείκτη 59,02% το 2007 σε 76,87% το 2011 και οι άμεσες χρηματικές δαπάνες αυξάνονται περισσότερο από δέκα φορές τη συγκεκριμένη περίοδο. Επιπλέον τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η γνωστοποίηση της ΕΚΕ λειτουργεί θετικά για το μέγεθος της εταιρίας, το μέγεθος το ΔΣ, τη δομή της ιδιοκτησίας και αρνητικά με τη κερδοφορία και τα έτη λειτουργίας. Από την άλλη πλευρά δεν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ της δημοσιοποίησης της ΕΚΕ και τη δομή της ηγεσίας του ΔΣ. Επίσης, συμπεραίνεται ότι οι εισηγμένες τράπεζες εφαρμόζουν την ΕΚΕ με αδόκιμο τρόπο και πρέπει

να υιοθετήσουν μια ολοκληρωμένη μορφή αναφοράς. Η μελέτη επικεντρώθηκε σε 29 τραπεζικές εταιρίες που ήταν εισηγμένες στο χρηματιστήριο της Ντάκα και Τσιτανγκόνκ μέσω των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων που ήταν διαθέσιμες. Οι κατηγορίες που ελέγχθηκαν ήταν οι γενικές εταιρικές πληροφορίες, η εταιρική διακυβέρνηση, οι πληροφορίες για ανθρώπινους πόρους, οι πληροφορίες για τη βιωσιμότητα και της συμμετοχής της κοινότητας. Για την αποτύπωση του επιπέδου αποκάλυψης χρησιμοποιήθηκε ένας κατάλογος στοιχείων ΕΚΕ εξετάζοντας τη παρουσία ή όχι του κάθε στοιχείου χρησιμοποιώντας δυαδικούς κωδικούς (1 παρουσία, 0 απουσία). Περαιτέρω οι ερευνητές μέτρησαν το μέγεθος της επιχείρησης με βάση τα συνολικά περιουσιακά στοιχεία και αναφέρουν ότι υπάρχει θετική σημαντική σχέση μεταξύ του μεγέθους της επιχείρησης και του επιπέδου δημοσίευσης της ΕΚΕ στις ετήσιες εκθέσεις. Στη μελέτη η απόδοση κεφαλαίου (ROE) υποκαθιστά τη κερδοφορία και αναμένεται ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της κερδοφορίας και του επιπέδου γνωστοποίησης. Παράλληλα, παρατηρήθηκε ότι οι δράσεις για υγειονομική περίθαλψη αυξήθηκαν κατά 31,69%, η ανθρωπιστική βοήθεια κατά 21,92%, η εκπαίδευση κατά 15,35% η τέχνη και ο πολιτισμός κατά 9,37% και ο αθλητισμός κατά 9,06%. Ορισμένες τράπεζες χρηματοδοτούν την ΕΚΕ απευθείας από το προϋπολογισμό τους ενώ άλλες δραστηριοποιούνται μέσω της υποστήριξης ιδρυμάτων. Όλες οι τράπεζες της έρευνας υιοθετούν προγράμματα ΕΚΕ με αποφάσεις του ΔΣ ενώ καμία δεν αναφέρει διαβουλεύσεις με ενδιαφερόμενα μέρη. Τέλος, βασικό συμπέρασμα των ερευνητών ήταν ότι η δημοσίευση της ΕΚΕ έχει αυξηθεί σημαντικά. Οι περιορισμοί της έρευνας ήταν η εξέταση συγκεκριμένων τραπεζικών ιδρυμάτων μόνο για τα έτη 2007 έως 2011 χωρίς να μπορούν να εξαχθούν τα ίδια συμπεράσματα για τα υπόλοιπα τραπεζικά ιδρύματα και τις υπόλοιπες περιόδους και ότι η μελέτη επικεντρώθηκε μόνο στις ετήσιες εκθέσεις και όχι σε άλλα μέσα.

Οι Hossain and Khan (2016) στη έρευνά τους επικεντρώθηκαν στην εκτίμηση της κοινωνικής υποχρέωσης της τράπεζας HSBC Bank στο Μπαγκλαντές μέσω δημοσκοπήσεων εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών ως μελέτη περίπτωσης. Οι στόχοι τους ήταν η συγκέντρωση της γνώσης των προγραμμάτων ΕΚΕ, ο εντοπισμός εάν βοηθούν τη κοινωνία αλλά και η παρουσίαση των κυριότερων τομέων που δραστηριοποιείται η συγκεκριμένη τράπεζα. Για τη διεξαγωγή της μελέτης επιλέχθηκαν 30 ερωτηθέντες από 5 υποκαταστήματα (6 από κάθε υποκατάστημα) τυχαία. Το ερωτηματολόγιο περιείχε 10 ερωτήσεις με κλίμακα 5 βαθμών Likert. Στη μελέτη παρατηρήθηκε οι δαπάνες για δραστηριότητες ΕΚΕ στα έτη 2010-2014 αυξάνεται χρόνο με το χρόνο. Ο ρυθμός αύξησης το 2011 ήταν 16,20% σε σχέση με το 2010 και τα έτη 2012, 2013, 2014 αυξήθηκε κατά 18,84%, 24,81% και 19,58% αντίστοιχα. Η τράπεζα επικεντρώνεται στην εκπαίδευση με τη μορφή υποτροφιών, παροχή εκπαιδευτικού εξοπλισμού και ανάπτυξη υποδομών με τις δαπάνες να αυξάνονται κάθε χρόνο με ρυθμούς αύξησης 32,71% το 2011 από το 2010 και 6,59%, 3,58%, 55,66% στα έτη 2012, 2013 και 2014 αντίστοιχα. Ταυτόχρονα συμμετέχει σε περιβαλλοντικά προγράμματα όπως η παγκόσμια ημέρα περιβάλλοντος, η διαχείριση του άνθρακα και παρέχει οικονομική υποστήριξη σε περιβαλλοντικά θέματα που αυξάνονται κάθε χρόνο με ρυθμούς αύξησης 18,14% το 2011 και 8,19%, 29,65% και 1,45% στα έτη 2012, 2013 και 2014. Επιπλέον παρέχει οικονομική υποστήριξη σε πολιτιστικά προγράμματα με αυξημένους ρυθμούς τα έτη 2011 και 2012 (5,59%, 39,56) αλλά μειωμένους ρυθμούς στα έτη 2013 και 2014 (35,93%, 12,97%). Στην υπόθεση οι δραστηριότητες ΕΚΕ έχουν πραγματοποιηθεί το 13,33% συμφωνεί έντονα και το 50% απλά συμφωνεί. Στην υπόθεση αν ο οργανισμός πραγματοποιεί δραστηριότητες ΕΚΕ το 73,34% συμφωνεί και 26,66% διαφωνεί. Για το εάν η τράπεζα είναι πιστή σε θέματα ΕΚΕ το 6,67% των ερωτώμενων συμφωνεί έντονα και το 83,33% συμφωνεί. Στην υπόθεση αν η τράπεζα προστατεύει τα δικαιώματα των πελατών το

60% συμφωνεί και το 16,67% συμφωνεί έντονα. Για το εάν η τράπεζα έχει σημαντική θέση μέσω της ΕΚΕ το 13,33% απαντά πως είναι ουδέτερο και το 23,3% συμφωνεί. Στην ερώτηση αν η τράπεζα δίνει έμφαση στην εκπαίδευση το 60% συμφωνεί και το 20% συμφωνεί απόλυτα. Για τη συμβολή της τράπεζας στο περιβάλλον το 6,66% των ερωτηθέντων συμφωνεί έντονα και 66,67% απλά συμφωνεί. Για τη συμβολή στο τομέα της υγείας και αυξάνει την ευαισθητοποίηση των ανθρώπων το 6,67% διαφωνεί και το 16,67% παραμένει ουδέτερο. Στη υπόθεση αν οι δραστηριότητες ΕΚΕ δημιουργούν θετικό αίσθημα στους καταναλωτές το 83,33% συμφωνεί. Η έρευνα καταλήγει στα συμπεράσματά της ότι οι πρακτικές ΕΚΕ συμβάλλουν θετικά στους τομείς της παιδείας, της υγείας, του αθλητισμού και του πολιτισμού. Από την ανάλυση των δεδομένων μπορεί να ειπωθεί ότι η τράπεζα επενδύει σε προγράμματα ΕΚΕ αλλά με αργούς ρυθμούς ανάπτυξης. Στο ίδιο πλαίσιο οι Romering and Dolnicar (2006) είχαν ως στόχο τη κάλυψη δυο ερευνητικών κενών σχετικά με το βαθμό ευαισθησίας των καταναλωτών σε δραστηριότητες ΕΚΕ και τη διερεύνηση δίκαιων τυποποιημένων υπηρεσιών που παρέχονται από το τραπεζικό κλάδο της Αυστραλίας. Η μεθοδολογία τους αναπτύχθηκε με μια δέσμη σεναρίων που απεικόνιζαν κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά και παρουσιάστηκαν ως τίτλοι εφημερίδων αναφέροντας στη πρώτη παράγραφο τη πρωτοβουλία ΕΚΕ της τράπεζας. Συμπεριλήφθηκαν 8 πρωτοβουλίες και χρησιμοποιήθηκε κλίμακα τύπου Likert 7 βαθμών για να εκτιμηθεί ο αντίκτυπος των ενεργειών. Για τη διεξαγωγή της μελέτης χρησιμοποιήθηκαν καταρτισμένες διαδικτυακές ομάδες και το τελικό δείγμα αποτελούνταν από 415 ερωτηθέντες. Οι πρωτοβουλίες ήταν η ίδρυση νέων υποκαταστημάτων και πρόσληψης προσωπικού, η προστασία προσωπικών δεδομένων των πελατών, η προθυμία των υπαλλήλων για εργασία, η τράπεζα ότι βρίσκεται στη κορυφή της κατάταξης ΕΚΕ, ο διευθύνων σύμβουλος συμφωνεί για μείωση αποδοχών, η τράπεζα είναι αξιόπιστη για καλές περιβαλλοντικές επιδόσεις, η τράπεζα δεσμεύει 1% για προγράμματα ΕΚΕ και ότι εγκαινιάζονται νέα προγράμματα υποτροφιών. Στην έρευνα παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα δύο απαντήσεων (αισθάνονται πιο θετικοί προς τη τράπεζα και υπερήφανοι για τη τράπεζα) και τρεις προθέσεις (θα χρησιμοποιούσαν περισσότερα προϊόντα της τράπεζας, θα παρέμεναν στη τράπεζα και θα μιλούσαν θετικά σε τρίτους). Από τη έρευνα προέκυψε ότι η ίδρυση υποκαταστημάτων και η πρόσληψη προσωπικού συγκεντρώνει τις πιο θετικές απαντήσεις. Τα αποτελέσματα για το αν η τράπεζα βρίσκεται στη κορυφαία κατάταξη είναι στη μέση των απαντήσεων ίσως επειδή οι καταναλωτές δεν συνυφασμένοι με την έννοια της ΕΚΕ. Η μείωση αμοιβών κατέλαβε την πέμπτη θέση και τα περιβαλλοντικά προγράμματα την έκτη που ίσως να οφείλεται στη περιβαλλοντική νομοθεσία. Στις τελευταίες θέσεις βρίσκεται η δέσμευση 1% για κοινωνικά προγράμματα και η καθιέρωση υποτροφιών. Βασικό συμπέρασμα των ερευνητών ήταν ότι καταναλωτές εξετάζουν ευνοϊκά τις δραστηριότητες ΕΚΕ όταν λάβουν γνώση για τις πρωτοβουλίες μια επιχείρησης και ότι η ευαισθησία διαφέρει μεταξύ διαφορετικών μορφών δραστηριοτήτων ΕΚΕ.

Στην έρευνα των Burianova and Paulik (2014) ο κύριος στόχος ήταν η εισαγωγή θεωρητικών πτυχών της ΕΚΕ στο τομέα της εμπορικής τραπεζικής και η μέτρηση του επιπέδου ΕΚΕ σε επιλεγμένες τσέχικες τράπεζες. Τα δεδομένα υποβλήθηκαν σε ανάλυση Cluster και χωρίζονται σε 8 περιοχές περιλαμβάνοντας 26 κριτήρια με κλίμακα βαθμολογίας από το 0 έως το 100. Οι πληροφορίες κάθε περιοχής δείχνουν τη κάθε δραστηριότητα ΕΚΕ ανά τομέα, το επίπεδο συμμετοχής και την αναφορά των αποτελεσμάτων για υπεύθυνες κοινωνικές δραστηριότητες. Η βαθμολογία 0-10 σημαίνει ότι δεν υπάρχουν πληροφορίες ή ενδείξεις για κοινωνικά υπεύθυνη δραστηριότητα ή ότι δε βρέθηκαν δεδομένα. Η βαθμολογία 11-40 σημαίνει ότι δε υπάρχουν πληροφορίες σε ένα συγκεκριμένο τομέα ή τα αποτελέσματα

παρουσιάζουν αρνητική τάση ή ότι δεν ανταποκρίνονται στους στόχους. Η βαθμολογία 41-70 σημαίνει ότι υπάρχει επαρκής γνώση της δραστηριότητας ή ότι τα αποτελέσματα δεν ασήμαντη αλλά αυξητική τάση. Τέλος, η βαθμολογία 71-100 σημαίνει ότι υπάρχουν λεπτομερείς πληροφορίες σε μια συγκεκριμένη περιοχή και ότι έχουν επιτευχθεί τα αποτελέσματα. Το δείγμα αντιπροσωπεύεται από τις 4 μεγαλύτερες τράπεζες με βάση τον αριθμό των πελατών. Ο κύριος σκοπός των ερευνητών ήταν ο υπολογισμός της μέσης βαθμολογίας σε όλα τα κριτήρια αντλώντας στοιχεία από τις ετήσιες εκθέσεις για τα έτη 2011 και 2012 καθώς και δημοσιευμένες πληροφορίες από το διαδίκτυο. Οι 8 βασικοί τομείς που αξιολογήθηκαν ήταν η διαχείριση της ΕΚΕ, οι άμεσες οικονομικές επιπτώσεις, οι έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις, τα ανθρώπινα δικαιώματα, η κοινωνική πολιτική, η απασχόληση και η περιβαλλοντική πολιτική. Τα συμπεράσματα της έρευνας έδειξαν ότι η εφαρμογή της κοινωνικής ευθύνης από τις διοικήσεις αντιμετωπίζεται ως εργαλείο μάρκετινγκ και δεν ενσωματώνονται στη πολιτική των τραπεζών και υπάρχει έλλειψη ηθικών αρχών στη λήψη αποφάσεων. Το επίπεδο του δείκτη ΕΚΕ κυμάνθηκε από 29 έως 59 μονάδες. Από την ανάλυση προέκυψε ότι 2 ομάδες χαρακτηρίζονται από ομοιογένεια και είναι η προστασία των καταναλωτών και της απασχόλησης και η δεύτερη ο τομέας των άμεσων και έμμεσων οικονομικών επιπτώσεων, τα ανθρώπινα δικαιώματα και η περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική. Εν κατακλείδι, οι τράπεζες προσπαθούν να παρουσιάσουν όσο το δυνατό καλύτερα την ύπαρξή τους καθώς δεν δημοσιεύουν αρνητικές επιπτώσεις στις δραστηριότητές τους. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι δε δημοσιοποιούν αποτελέσματα ερευνών σε σχέση με την ικανοποίηση των εργαζομένων και των πελατών. Όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών οι Sentikumar et al (2011) στην έρευνά τους είχαν ως βασικό στόχο τη διερεύνηση της αντίληψης των πελατών για την ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα στην Ινδία. Συγκεκριμένα, η μελέτη τους επικεντρώθηκε στην ανάλυση της αντίληψης των καταναλωτών για τη ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών και τη σχέση της ΕΚΕ με την ικανοποίηση των πελατών και ποια η επίδρασή της στη ποιότητα υπηρεσιών. Στη μελέτη τους χρησιμοποίησαν πρωτογενή δεδομένα που συλλέχθηκαν από τη περιοχή Nagaputtinam στο Tamilnadu το 2004 με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου. Το μέγεθος του δείγματος αποτελούνταν από 1.200 πελάτες εκ των οποίων οι 500 ήταν πελάτες τραπεζών του δημοσίου, 400 του ιδιωτικού και 300 συνεταιριστικών τραπεζών. Η συγκεκριμένη έρευνα επιδίωκε τη διερεύνηση σε διαστάσεις όπως τα συστήματα καταθέσεων, τη πιστωτική διευκόλυνση, την ικανοποίηση των πελατών και τη ποιότητα υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τη στατιστική μέθοδο AMOS. Από τις αναλύσεις των παραμέτρων φαίνεται πως η ΕΚΕ έχει σημαντική επίπτωση στο παράγοντα «ικανοποίηση πελάτη». Αντίθετα τα συστήματα καταθέσεων και η πιστωτική διευκόλυνση έχουν περιορισμένη επιρροή στην ικανοποίηση του πελάτη. Επιπλέον δεν προέκυψε σημαντική σχέση της αντίληψης των πελατών ως προς τη ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών και τις τεχνικές. Η έρευνα αποκάλυψε ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι ο σημαντικότερος παράγοντας πρόβλεψης της ποιότητας των τραπεζικών υπηρεσιών και οι εκάστοτε διοικήσεις οφείλουν να επικεντρώνονται στη δίκαιη και άμεση εξυπηρέτηση. Δηλαδή η ΕΚΕ επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των πελατών μέσα από τη ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών. Παράλληλα, παρατηρήθηκε ότι οι δημόσιες και οι συνεταιριστικές τράπεζες προσφέρουν περισσότερες τραπεζικές διευκολύνσεις και ότι το τραπεζικό σύστημα στη περιοχή θα πρέπει να επικεντρωθεί σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης με σκοπό τη παροχή δανείων σε ευπαθείς ομάδες. Η δυσaráεσκεια είναι μια πολύ σημαντική αιτία απώλειας πελατών και μεριδίου αγοράς καθώς μπορεί να αλλάξουν τη τράπεζα συναλλαγής. Οι ερευνητές καταλήγουν στο άρθρο τους ότι μέσα από δραστηριότητες ΕΚΕ οι τράπεζες μπορούν να αυξήσουν τα κέρδη τους μέσω της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πελατών, τη καθιέρωση του εμπορικού σήματος και την αποθάρρυνση της αρνητικής δημοσιότητας.

Στο επιστημονικό άρθρο των V. Gee and M. Norton (2013) διερευνάται να απαντηθεί το ερευνητικό ερώτημα τι σημαίνει στη πραγματικότητα η εταιρική κοινωνική ευθύνη στους διευθυντές – διαχειριστές των επιχειρηματικών οργανώσεων. Τα δεδομένα ελήφθησαν με τη διενέργεια συνεντεύξεων 102 διευθυντών επιχειρήσεων. Από την ανάλυση των απαντήσεων σχετικά με τους ορισμούς που εκείνοι έδωσαν προέκυψαν 8 κατηγορίες ΕΚΕ. Η μελέτη εξετάζει τους ορισμούς που έχουν απαντήσει 102 στελέχη επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο τομέα της μεταποίησης, υπηρεσιών και χρηματοπιστωτικού τομέα. Οι θέσεις των ερωτώμενων ήταν διευθυντές υποκαταστημάτων ή βοηθοί διευθυντών και στελέχη της ανώτερης διοίκησης. Από το σύνολο του δείγματος το 73% ήταν στελέχη στο κλάδο των υπηρεσιών και το 23% στη εμπορία και μεταποίηση. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το Νοέμβριο του 2011 έως τον Απρίλιο του 2012 με μια σειρά ανοιχτών ερωτήσεων για το ορισμό της ΕΚΕ, εάν η ΕΚΕ ήταν μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού και αν έχουν αξιολογήσει με βάση τη κοινωνία την πολιτική τους στην ΕΚΕ. Με την ανάλυση περιεχομένου και με κριτήριο τη συχνότητα των λέξεων που εμφανίστηκαν στους ορισμούς προέκυψε ότι οι κύριες δραστηριότητες ΕΚΕ αναφέρονται στους πελάτες, το περιβάλλον, την ηθική, τους υπαλλήλους, τη συμμόρφωση με το νόμο, τη κοινωνία και τη φιλανθρωπία. Περισσότερες από τις μισές των οκτώ κατηγοριών που προέκυψαν θεωρούνται μείζονες τομείς καθώς περιέχονται στο 70,10% των ορισμών και ήταν το περιβάλλον, οι πελάτες, οι υπάλληλοι, η κοινότητα και η κοινωνία. Αντίθετα μόνο το 13,50% χαρακτήρισε την ΕΚΕ ως ηθική, ειλικρίνεια και ότι προϋποθέτει το σωστό και το 4,30% τη χαρακτήρισε ως συμμόρφωση με τη νομοθεσία. Επιπλέον οι διευθυντές ρωτήθηκαν αν η ΕΚΕ αποτελεί μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού και πως αξιολογείται ότι επιτυγχάνονται οι στόχοι. Το 48% απάντησε θετικά, το 48% αρνητικά και το 2% δεν ήταν βέβαιο για την απάντηση. Όσον αφορά την αξιολόγηση το 50% απάντησε ότι δεν διενεργείται έλεγχος, το 30% ότι διενεργείται ενώ το 20% δεν γνώριζε αν διενεργήθηκε έλεγχος ή όχι. Η πρόοδος των επιχειρήσεων στο τομέα της ΕΚΕ σύμφωνα με τους ερευνητές φαίνεται ότι από τις απαντήσεις μόνο το 3,50% θεωρεί ότι η ΕΚΕ ταυτίζεται με τη φιλανθρωπία μέσω δωρεών και το 4,30% θεωρεί την ΕΚΕ ως τήρηση της νομοθεσίας. Οι Kafle and Tiwari (2014) βασίσθηκαν για την έρευνά τους σε μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες του Νεπάλ χρησιμοποιώντας ποιοτικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από 34 στελέχη, 55 υπαλλήλους και 25 πελάτες. Οι ερευνητές προσπάθησαν να προσεγγίσουν το τι, γιατί, που και πως ο τραπεζικός τομέας είναι σε θέση να υποστηρίξει προσπάθειες για την ανάδειξη της κοινωνίας και εν τέλει να συνεισφέρει στην ανάπτυξη μιας χώρας. Οι τρεις κύριοι στόχοι του ερευνητικού έργου ήταν αρχικά η κατανόηση του ρόλου της τράπεζας XYZPrt. Ltd στη κοινωνία, ο προσδιορισμός των δραστηριοτήτων και προγραμμάτων, ποια η συμμετοχή των εργαζομένων και ποιο το επίπεδο ικανοποίησής τους από τις δραστηριότητες ΕΚΕ. Για τη διεξαγωγή της έρευνας συγκεντρώθηκαν πρωτογενή δεδομένα από συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια με έξι θεματικές ενότητες (ευαισθητοποίηση εργαζομένων, συμμετοχή εργαζομένων, πρωτοβουλίες οργάνωσης, ενθάρρυνση εργαζομένων για κοινοτική εργασία, κίνητρα υπαλλήλων για κοινωνικά έργα και επαγγελματική ασφάλεια για τους εργαζομένους). Η πρώτη θεματική ενότητα περιλάμβανε τις ερωτήσεις για το ποιο είναι το επίπεδο συνειδητοποίησης της ΕΚΕ, ποια η στάση των συμμετεχόντων και ποιοι οι τύποι δραστηριοτήτων που συμμετέχουν οι υπάλληλοι. Στη δεύτερη θεματική ενότητα εξετάσθηκε αν η συμμετοχή σε προγράμματα ΕΚΕ βοηθά στην ενίσχυση της σταδιοδρομίας και αν είναι ικανοποιημένοι με αυτή. Για τη τρίτη ενότητα η αναζήτηση αφορούσε το επίπεδο ικανοποίησης σχετικά με την άποψη ότι η στρατηγική της τράπεζας είναι ενσωματωμένη στις υπάρχουσες στρατηγικές που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην εκπλήρωση της ευθύνης της ΕΚΕ. Επιπλέον αν είναι ικανοποιημένοι με το ρόλο της τράπεζας και αν οι πρωτοβουλίες

της, βοηθούν την ανάπτυξη της κοινότητας. Οι ερωτήσεις της τέταρτης ενότητας αφορούσαν το βαθμό ικανοποίησης με το επίπεδο υποστήριξης και του πόρους που παρέχονται και αν είναι ικανοποιημένοι με τις δραστηριότητες κατάρτισης και ανάπτυξης για τη διεξαγωγή κοινοτικών δραστηριοτήτων. Η πέμπτη ενότητα εξέτασε τα είδη των κινήτρων από συμμετοχή σε σχέδια ΕΚΕ και η τελευταία ενότητα εάν είναι ικανοποιημένοι με την δράσεις στη υγεία και την υγιεινή. Τα ευρήματα των μελετητών ήταν ότι οι πρακτικές ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα του Νεπάλ αποτελεί μια νέα ιδέα για τους εργαζόμενους που θα πρέπει να διεξαχθεί σε εθελοντική βάση από τη τράπεζα. Παρόλα αυτά οι ερωτηθέντες θεωρούν πως η ευθύνη του οργανισμού είναι να εκπληρώνει υποχρεώσεις πέρα από αυτές που απαιτούνται από το νόμο. Από την έρευνα προέκυψε ότι οι υπάλληλοι ασχολούνται περισσότερο σε προγράμματα αιμοδοσίας και αθλητισμού ενώ τα στελέχη σε προγράμματα ευημερίας και κοινοτικής στήριξης. Οι κυριότερες πρωτοβουλίες της τράπεζας αφορούσαν σε θέματα φτώχειας, εκπαίδευσης, αθλητισμού, υγείας και περιβάλλοντος. Οι ερευνητές καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η ενσωμάτωση της ΕΚΕ ως στρατηγική είναι ο κυριότερος παράγοντας για ανάληψη πρωτοβουλιών και υλοποίηση δραστηριοτήτων ΕΚΕ αλλά απαιτούν τη συνεργασία της ανώτερης διοίκησης. Περαιτέρω στα συμπεράσματά τους τονίζουν ότι οι εργαζόμενοι μέσα από κοινωνικές δραστηριότητες αναγνωρίζονται τόσο εντός όσο και εκτός της τράπεζας. Αν και δεν προκύπτει κάποιο οικονομικό όφελος η συμμετοχή των εργαζομένων έχει αυξηθεί και δεν επηρεάζεται από κριτήρια θρησκείας, φύλλου, ηλικίας ή κάστας. Τέλος η συμμετοχή τους μπορεί να είναι περισσότερο ικανοποιητική εφόσον η τράπεζα εισάγει νέες πολιτικές ώστε οι εργαζόμενοι να βελτιώσουν τη σταδιοδρομία τους.

Η έρευνα των Chedrawi and Osta (2017) αποτελεί μια διερεύνηση της ΕΚΕ και της νομιμότητας ανάμεσα στη στάση των μετόχων και των ενδιαφερομένων μερών. Επιλέχθηκε ως μελέτη περίπτωσης η Bank Audi S.A.L που θεωρείται ηγετική τράπεζα στην αγορά του Λιβάνου σε δραστηριότητες ΕΚΕ. Χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική προσέγγιση μέσω κεντρικών ημιδομημένων συνεντεύξεων με δυο μετόχους – γενικούς διευθυντές και τρεις διευθυντές που ασχολούνται στη στρατηγική της ΕΚΕ. Ο κύριος στόχος είναι η παρουσίαση των δράσεων και πρακτικών που εφαρμόζονται από τη τράπεζα. Τα ερευνητικά ερωτήματα που κλήθηκαν να απαντήσουν ήταν, ποια είναι τα κύρια οφέλη της ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα, πως σχετίζεται η ΕΚΕ με τη τραπεζική δικαιοσύνη και ποια είναι η επιρροή στη συμπεριφορά και τη συζήτηση των μετόχων με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν στη διάρκεια των συνεντεύξεων με τη προσθήκη δευτερογενών δεδομένων από γραπτές αναφορές από τον Οκτώβριο του 2016 έως τον Ιανουάριο του 2017. Η τράπεζα διατηρούσε το 20% του μεριδίου αγοράς και βρέθηκε στη πρώτη θέση όσον αφορά το συνολικό ενεργητικό και τις καταθέσεις. Όσον αφορά την κοινωνική της ευθύνη είναι μια από τις πρώτες τράπεζες που υποστηρίζει περιβαλλοντικά κοινωνικά θέματα συμβάλλοντας στην υιοθέτηση του προτύπου ISO 26000 στο Λίβανο. Η δέσμευση σε κοινωνικό επίπεδο φαίνεται από την άποψη του Προέδρου που θεωρεί ότι η πρόοδος στο τομέα ΕΚΕ είναι ζωτικής σημασίας, ότι οι επιχειρηματικές πρακτικές πρέπει να έχουν θετικό αντίκτυπο στη κοινωνία και ότι παραμένουν προσηλωμένοι στη συμβολή για ένα βιώσιμο μέλλον. Στις απαντήσεις αναφέρθηκε πως η κοινωνική ευθύνη οικοδομεί τη ταυτότητα της τράπεζας όπως μια επένδυση σε άυλα περιουσιακά στοιχεία. Επιπλέον διαπιστώθηκε ότι η τράπεζα επιδιώκει τη νομιμότητα καθώς αναφέρθηκε ότι η ΕΚΕ αποτελεί προϋπόθεση για τη νομιμοποίηση οποιουδήποτε ιδρύματος και ότι η βιωσιμότητα στο μέλλον εξαρτάται από την αντίληψη περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Οι συνεντεύξεις έδειξαν ότι η τράπεζα αντιλαμβάνεται ότι η δράση της έχει άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στην οικονομία του Λιβάνου μέσω της δημιουργίας θέσεων εργασίας και της οικονομικής στήριξης των

επιχειρήσεων. Παράλληλα, δημιουργήθηκε το 2010 ξεχωριστό τμήμα για την ΕΚΕ που το αποτελούν δέκα μέλη από διάφορα τμήματα. Από τις απαντήσεις έγινε αντιληπτό ότι η εξεταζόμενη τράπεζα προτρέπει όλο και περισσότερες επιχειρήσεις στην υιοθέτηση δραστηριοτήτων ΕΚΕ με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη και αναζητεί εταίρους που υιοθετούν τέτοιες πρακτικές. Αυτό φαίνεται και από το ότι τα στελέχη δηλώνουν πως είναι υπερήφανα που η τράπεζα έχει ξεκινήσει ανοιχτό διάλογο με ενδιαφερόμενα μέρη αλλά η στρατηγική θα πρέπει να καθορισθεί με τη σύμφωνη γνώμη των μετόχων καθώς εκείνοι χρηματοδοτούν. Από την άλλη πλευρά οι μέτοχοι ανέφεραν πως δε μπορεί να υπάρξει συζήτηση με ενδιαφερόμενα μέρη διότι δεν υπάρχει ταύτιση συμφερόντων και ότι θα πρέπει να εφαρμόζεται ότι προβλέπει η νομοθεσία. Έτσι, ένα βασικό συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι δεν υπάρχει ταύτιση απόψεων μεταξύ των μελών του ΔΣ με τους μετόχους. Επιπλέον η στρατηγική ΕΚΕ προσπαθεί να εξισορροπήσει τα εσωτερικά με τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Τέλος η τράπεζα φαίνεται πως έχει επίγνωση για τα οφέλη που μπορεί να έχει από επενδύσεις σε άυλα στοιχεία όπως βελτίωση φήμης και προσέλκυση επενδυτών αλλά οι μέτοχοι θεωρούν ότι οι διαχειριστές δεν θα πρέπει να επενδύουν σε μη παραγωγικές δραστηριότητες.

Από μια άλλη σκοπιά οι Madugba and Okafor (2016) εξετάζουν στη μελέτη τους την επίδραση των δραστηριοτήτων ΕΚΕ στα κέρδη ανά μετοχή, στην απόδοση του μετοχικού κεφαλαίου και στα μερίσματα ανά μετοχή σε μία σειρά από τράπεζες στη Νιγηρία. Η μελέτη καλύπτει την περίοδο 2010-2014 και σύμφωνα με τους ερευνητές η μελέτη θα προσφέρει μία τεράστια χρησιμότητα στην κυβέρνηση. Τα ερευνητικά ερωτήματα που κλήθηκαν να απαντήσουν ήταν πρώτον σε ποιο βαθμό η ΕΚΕ επιδρά στην απόδοση του μετοχικού κεφαλαίου των εν λόγω τραπεζών, δεύτερον ποιος είναι ο αντίκτυπος στα κέρδη ανά μετοχή και τρίτον αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ΕΚΕ και των μερισμάτων ανά μετοχή. Η μεθοδολογία τους βασίστηκε σε δευτερογενή δεδομένα και στοιχεία που δημοσιεύθηκαν στις οικονομικές καταστάσεις από τις διοικήσεις των τραπεζών για τη περίοδο 2010 έως 2014. Στη μελέτη χρησιμοποιήθηκε απλή ανάλυση παλινδρόμησης στο να εξετασθούν τα χρηματοοικονομικά στοιχεία για τη σχέση της κοινωνικής ευθύνης και της χρηματοοικονομικής απόδοσης. Οι εταιρικές δωρεές και οι φιλανθρωπικές υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν την ΕΚΕ και τα κέρδη ανά μετοχή, τα μερίσματα ανά μετοχή και η απόδοση του κεφαλαίου τη χρηματοοικονομική απόδοση. Τα δεδομένα αναλύθηκαν στο SPSS και η παλινδρόμηση δείχνει ότι τα κέρδη ανά μετοχή έχουν σημαντική αρνητική σχέση με τις πολιτικές της ΕΚΕ, τα μερίσματα ανά μετοχή δεν έχουν σημαντική σχέση ενώ η απόδοση του μετοχικού κεφαλαίου έχει σημαντική σχέση με την ΕΚΕ. Συγκεκριμένα το αποτέλεσμα των αναλύσεων των δεδομένων δείχνει ότι η ισχύς της σχέσης μεταξύ «κέρδη ανά μετοχή» και ΕΚΕ είναι πολύ αδύναμη στο 24,5%. Ενώ η τιμή του συντελεστή προσδιορισμού 0,060 δείχνει ότι μόνο το 6% περίπου των μεταβολών στα κέρδη ανά μετοχή μπορεί να εξηγηθεί από διακυμάνσεις της ΕΚΕ. Επιπλέον, ο συντελεστής παλινδρόμησης (B) -3,214 υποδηλώνει ότι η εφαρμογή της ΕΚΕ έχει αρνητικό αντίκτυπο στα κέρδη ανά μετοχή και αντίστροφα. Για τα μερίσματα ανά μετοχή το αποτέλεσμα αναλύσεων δείχνει ότι η ισχύς της σχέσης είναι ασθενής στο 36,6%. Ενώ η τιμή του συντελεστή προσδιορισμού 0.134 δείχνει ότι μόνο περίπου το 13,4% των μεταβολών στα μερίσματα μπορεί να εξηγηθεί από διακυμάνσεις της ΕΚΕ. Επιπλέον, ο συντελεστής παλινδρόμησης (B) -3.286 δείχνει ότι η σχέση μεταξύ των μεταβλητών είναι αρνητική υπονοώντας ότι η εφαρμογή της ΕΚΕ έχει αρνητικό αντίκτυπο στα μερίσματα και αντίστροφα. Τέλος, το αποτέλεσμα της παλινδρόμησης δείχνει ότι η υπολογιζόμενη τιμή t για τον συντελεστή ΕΚΕ είναι -1.420 η οποία είναι μικρότερη από την κρίσιμη τιμή της τάξης του 1.76 στο επίπεδο σημαντικότητας

5%. Έτσι η υπόθεση ότι δεν υπάρχει σημαντική σχέση δεν απορρίπτεται και κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το μέρισμα ανά μετοχή δεν έχει σημαντική σχέση με την ΕΚΕ. Τέλος η έρευνα δείχνει ότι η ισχύς της σχέσης μεταξύ απόδοσης κεφαλαίου και ΕΚΕ είναι 57,5%. Ενώ η τιμή του συντελεστή προσδιορισμού των 0,331 δείχνει ότι περίπου το 33,1% των μεταβολών της απόδοσης μπορεί να εξηγηθεί από μεταβολές ΕΚΕ. Επιπλέον, ο συντελεστής παλινδρόμησης (B) -1,493 δείχνει ότι η σχέση μεταξύ των μεταβλητών της μελέτης είναι αρνητική υπονοώντας ότι η εφαρμογή της ΕΚΕ έχει αρνητικό αντίκτυπο στην απόδοση και αντίστροφα. Τέλος, το αποτέλεσμα παλινδρόμησης δείχνει ότι η υπολογιζόμενη τιμή t για τον συντελεστή ΕΚΕ είναι -2,35 η οποία είναι υψηλότερη από την κρίσιμη τιμή της τάξης του 1,76 στο επίπεδο σημαντικότητας 5%. Έτσι σύμφωνα με τη μελέτη η υπόθεση της μη ύπαρξης σχέσης απορρίπτεται και το συμπέρασμα ήταν ότι η απόδοση των απασχολούμενων κεφαλαίων έχει σημαντική σχέση με την εταιρική κοινωνική ευθύνη.

Σε άλλη έρευνα των Roy and Sark (2017) επιχειρείται η εξέταση των επιδόσεων σε προγράμματα ΕΚΕ αντίστοιχα σε τέσσερις κρατικές και ιδιωτικές τράπεζες στο Μπαγκλαντές. Ο σκοπός ήταν η κατανόηση των πρακτικών ΕΚΕ των επιλεγμένων τραπεζών. Δηλαδή ο στόχος των ερευνητών ήταν αρχικά η μελέτη και αξιολόγηση της έννοιας της ΕΚΕ, έπειτα η αποκάλυψη του βαθμού στον οποίο πραγματοποιούνται δραστηριότητες και αναζητείται το επίπεδο δημοσιοποίησης στις ετήσιες εκθέσεις. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με συλλογή δευτερογενών δεδομένων από ετήσιες εκθέσεις, ιστοσελίδες, περιοδικά και εφημερίδες και επικεντρώθηκε σε πέντε βασικούς τομείς της ΕΚΕ οι οποίοι ήταν οι εξής: εκπαίδευση, υγεία, περιβάλλον, πολιτισμός και αθλητισμός. Από την εξέταση των δεδομένων οι μελετητές διαπίστωσαν ο η συμμετοχή των τραπεζών σε διάφορες δραστηριότητες ΕΚΕ ήταν αρκετά περιορισμένη. Επιπρόσθετα, η κύρια συμβολή ήταν κυρίως στην αποκατάσταση μετά από καταστροφές, στην εκπαίδευση, στην υγεία και τη περιθαλψη και στα θέματα τέχνης και πολιτισμού. Οι δράσεις σε τομείς του αθλητισμού και περιβάλλοντος ήταν αρκετά περιορισμένη. Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη είναι ότι οι τράπεζες έχουν τους τομείς που πρέπει να δραστηριοποιηθούν και οι δαπάνες ολοένα και αυξάνονται. Ωστόσο η συμβολή τους σε προγράμματα δε βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο για τη συγκεκριμένη χώρα ως κράτος του τρίτου κόσμου, όπου για τις περισσότερες φιλανθρωπικές οργανώσεις η ΕΚΕ είναι περισσότερο σημαντική σε σύγκριση με τα επιχειρηματικά σχήματα. Τέλος αναφέρεται ότι η βιώσιμη ανάπτυξη δεν είναι δυνατή χωρίς τη βοήθεια του επιχειρηματικού κόσμου. Η εργασία των Deutsch and Pinter επιχείρησε να αναθεωρήσει τις μεθοδολογίες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση και μέτρηση της κοινωνικής και χρηματοοικονομικής επίδοσης των τραπεζών. Ο κύριος σκοπός και το βασικό ερευνητικό ρώτημα είναι βρεθεί αν υπάρχει και σε τι βαθμό σχέση μεταξύ των κοινωνικών και χρηματοοικονομικών επιδόσεων στο τραπεζικό τομέα. Αρχικά, οι μελετητές εξέτασαν το ζήτημα με εκτενή επισκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας και έπειτα με εμπειρική ανάλυση επτά κυρίαρχων τραπεζών του ουγγρικού τραπεζικού συστήματος για τα έτη 2006 έως 2013. Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκαν δευτερογενή δεδομένα από τις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις. Τα δεδομένα εξετάστηκαν μέσω της ανάλυσης παλινδρόμησης σε ολόκληρο το δείγμα με τη βοήθεια της στατιστικής ανάλυσης SPSS. Οι εξαρτημένες μεταβλητές που επιλέχθηκαν ήταν το καθαρό κέρδος, το καθαρό κέρδος προς το μέσο μετοχικό κεφάλαιο και το καθαρό κέρδος προς το μέσο συνολικό ενεργητικό. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν η συμπεριφορά της ΕΚΕ όπως αυτή μετρήθηκε με τη βοήθεια 29 δεικτών από το πλαίσιο Scholtens. Οι μεταβλητές ελέγχου που χρησιμοποιήθηκαν στο μοντέλο ήταν έξι: α) κεφαλαιακή επάρκεια (ίδια κεφάλαια προς σύνολο ενεργητικού), β) ποιότητα περιουσιακών στοιχείων (προβλέψεις για κινδύνους προς ίδια κεφάλαια), γ) αποδοτικότητα διαχείρισης

(γενικά έξοδα προς σύνολο ενεργητικού), δ) κάλυψη (χρέη προς καταθέσεις), ε) ρευστότητα (μετρητά προς σύνολο κεφαλαίων) και στ) μέγεθος (σύνολο περιουσιακών στοιχείων). Για τη ανάλυση επιλέχθηκαν τρία είδη χρηματοοικονομικής επίδοσης, η μέση απόδοση περιουσιακών στοιχείων, η μέση απόδοση των ιδίων κεφαλαίων και το καθαρό κέρδος. Ο πρώτος δείκτης δείχνει τη δυνατότητα διαχείρισης των περιουσιακών στοιχείων και ο δεύτερος το καθαρό κέρδος που δημιουργείται από τα κεφάλαια που έχουν επενδυθεί από τους μετόχους. Η μεταβλητή καθαρό κέρδος χρησιμοποιήθηκε διότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές μπορούν να επηρεάσουν είτε τον αριθμητή είτε το παρονομαστή και για την αποφυγή λανθασμένων αποτελεσμάτων. Οι δείκτες ποσοτικοποιήθηκαν σύμφωνα με τις ετήσιες εκθέσεις και οι εξαρτημένες και ανεξάρτητες μεταβλητές περιγράφουν μια εξίσωση γραμμικής παλινδρόμησης. Παρά το γεγονός ότι έρευνα δεν περιλαμβάνει ολόκληρη την ουγκρική αγορά, ωστόσο δείχνει ότι η απόδοση των εσόδων, η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων και η απόδοση περιουσιακών στοιχείων είχαν αρνητικές τάσεις λόγω της στήριξης δραστηριοτήτων ΕΚΕ όπως χορηγίες στην εκπαίδευση και τα ιδρύματα βραχυπρόθεσμα. Όμως σύμφωνα με τους ερευνητές, μακροπρόθεσμα οι επιδόσεις μπορούν να έχουν θετική απόδοση καθώς υπάρχει θετική συσχέτιση της κεφαλαιακής επάρκειας και του καθαρού κέρδους. Αυτό σημαίνει πως για να πετύχει υψηλότερο καθαρό εισόδημα και την ίδια κεφαλαιακή επάρκεια (από την απώλεια πελατών στην οικονομική κρίση) επιτυγχάνεται με τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου και τη καλύτερη διαχείριση των κινδύνων. Η πελατειακή βάση εξασφαλίζει την επιβίωση και ανταγωνιστικότητα των τραπεζών και τη δυνατότητα αύξησης των κερδών.

Η προσέγγιση των Dhingra and Mittal (2014) στο ζήτημα της κοινωνικής ευθύνης του τραπεζικού συστήματος ήταν η εξέταση του σχεδιασμού που εφάρμοσαν ινδικές τράπεζες. Ο κύριος στόχος ήταν ο εντοπισμός των σπουδαιότερων πρακτικών ΕΚΕ και η παρουσίαση των σημαντικότερων διαστάσεων των τραπεζών στην Ινδία. Η ΕΚΕ στο τραπεζικό σύστημα της Ινδίας εστιάζει στη κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη αναξιοποίητων περιοχών. Οι κυριότεροι τομείς ενδιαφέροντος είναι η ευημερία των παιδιών, η κοινωνική πρόνοια, η εκπαίδευση, το περιβάλλον, η υγειονομική περίθαλψη, η εξάλειψη της φτώχειας, αγροτική ανάπτυξη και η προστασία της γυναικείας φύσης. Η έρευνα επικεντρώθηκε στη αναφορά βασικών δραστηριοτήτων ΕΚΕ τόσο των τραπεζών του δημοσίου τομέα όσο και του ιδιωτικού. Από την ανάλυση των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων διαπιστώθηκε ότι οι τράπεζες του δημοσίου τομέα επικεντρώνονται στη βελτίωση των περιφερειακών ανισοτήτων, της ισότητας των δυο φύλων και τη προώθηση της αγροτικής ανάπτυξης. Από την άλλη μεριά οι τράπεζες του ιδιωτικού τομέα ενδιαφέρονται περισσότερο για τη προστασία του περιβάλλοντος, την ευημερία των παιδιών, την υγειονομική περίθαλψη, την εκπαίδευση και τη ψυχαγωγία. Βασικό συμπέρασμα των ερευνητών ήταν ότι οι περισσότερες τράπεζες χρησιμοποιούν τις πρακτικές ΕΚΕ ως εργαλείο μάρκετινγκ και η δραστηριότητά τους περιορίζεται σε δωρεές και χορηγίες. Τέλος, αξιολογήθηκε το γεγονός ότι η κοινωνική ευθύνη εφαρμόζεται ανεξάρτητα από την επιχειρηματική διαδικασία χωρίς να αναφέρονται τα χρηματικά ποσά που δαπανούνται. Στο ίδιο πλαίσιο και οι Wong and Wong (2015) βασίσθηκαν σε δευτερογενή δεδομένα που συλλέχθηκαν από πρόσφατες ιστοσελίδες, ετήσιες εκθέσεις ΕΚΕ των τραπεζών HSBC, BOCHK και Hang Seng στο Χονγκ Κονγκ. Ο κύριος σκοπός της έρευνάς τους ήταν η επισήμανση των πρακτικών ΕΚΕ των τριών τραπεζών η σύγκρισή τους και η παρουσίαση των ομοιοτήτων και των διαφορών. Η έρευνα εστιάζει σε πέντε τομείς και συγκεκριμένα στο περιβάλλον, τη βιωσιμότητα, την εταιρική διακυβέρνηση, τη κοινωνία και τη προστασία του κλίματος. Όσον αφορά τις κοινότητες και τον ανθρώπινο παράγοντα και οι τρεις τράπεζες αναφέρουν ότι πραγματοποίησαν πρακτικές ΕΚΕ στο τομέα

του περιβάλλοντος, της εκπαίδευσης και του αθλητισμού. Επιπλέον συμμετέχουν σε φιλανθρωπικές οργανώσεις που βοηθούν νέους, ηλικιωμένους και ανθρώπους με κινητικά προβλήματα. Για τη προστασία του περιβάλλοντος εστιάζουν στη διαχείριση αποβλήτων και την υποστήριξη συστημάτων εξοικονόμησης ενέργειας. Για την εκπαίδευση όλες οι τράπεζες παρέχουν υποτροφίες σε φοιτητές, ενώ στον εθελοντισμό συμμετέχουν στην οργάνωση δραστηριοτήτων για τη κοινότητα και τη δημιουργία εθελοντικών ομάδων που στηρίζουν ευπαθείς ομάδες. Στο τομέα της βιωσιμότητας μόνο η HSBC έχει εφαρμόζει πολιτικές για το πως θα αναπτύξει τη δράσεις της. Η τράπεζα BOCHK περιγράφει περισσότερους και διαφορετικούς τομείς και δεσμεύεται έναντι σε διάφορους ενδιαφερομένους. Στη μελέτη είναι ενδιαφέρον ότι παρόλο ότι το σύνολο ιδίων κεφαλαίων, οι καταθέσεις, το συνολικό ενεργητικό και τα κέρδη είναι μεγαλύτερα στην HSBC από ότι στις άλλες δυο έχει μικρότερη συνεισφορά σε δραστηριότητες ΕΚΕ. Έτσι στα συμπεράσματά τους οι ερευνητές καταλήγουν πως η χρηματοοικονομική απόδοση δεν είναι ο μοναδικός παράγοντας για την ανάληψη πρωτοβουλιών ΕΚΕ καθώς η τράπεζα με τα υψηλότερα κέρδη ή περιουσιακά στοιχεία μπορεί να μην είναι εκείνη με τον ενεργητικότερο ρόλο. Οι Mahjabeen and Md Moniruzzaman (2013) επικεντρώνονται στην έρευνά τους στα προγράμματα ΕΚΕ του τραπεζικού τομέα στο Μπαγκλαντές. Οι κύριοι στόχοι ήταν η απόκτηση γνώσης σχετικά με τις δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης του τραπεζικού τομέα, ο προσδιορισμός των τομέων και η αξιολόγηση του ρόλου των δραστηριοτήτων ΕΚΕ των ιδιωτικών τραπεζών. Η έρευνα διεξήχθη τόσο από πρωτογενή δεδομένα με τη χρήση ανοικτού ερωτηματολογίου όσο και με δευτερογενή από ιστοσελίδες, περιοδικά και εφημερίδες. Τα δεδομένα αναλύθηκαν με στατιστικές υποθέσεις εργαλείων Z και με περιγραφική ανάλυση. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε 400 υπαλλήλους 10 τραπεζών. Η ανάλυση Z-test είχε έξι υποθέσεις και ήταν οι εξής: 1) η ΕΚΕ είναι εργαλείο για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, 2) η ΕΚΕ επηρεάζει θετικά τη συμπεριφορά των εργαζομένων, 3) η ΕΚΕ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία εταιρικής εικόνας, 4) η ΕΚΕ επηρεάζει θετικά τη συμπεριφορά των πελατών, 5) η ΕΚΕ επηρεάζει τη χρηματοοικονομική απόδοση και 6) η ΕΚΕ είναι αρκετά πρακτική σύμφωνα με τη Κεντρική τράπεζα. Σε όλες τις υποθέσεις έγινε χρήση μιας μηδενικής και μιας εναλλακτικής υπόθεσης. Αρχικά από τις ιστοσελίδες και τις ετήσιες εκθέσεις διαπιστώθηκε ότι οι κυριότερες δραστηριότητες ήταν στο τομέα της εκπαίδευσης και της υγιεινής περιθάλψης. Επιπλέον για τα έτη από το 2008 έως και το 2011 οι τράπεζες ως σύνολο επενδύουν ολοένα και περισσότερα κεφάλαια για τη προώθηση της ΕΚΕ αλλά δεν δίνουν την ίδια βαρύτητα σε όλους τους τομείς. Από τη σύγκριση 10 δραστηριοτήτων προέκυψε ότι μία μόνο τράπεζα έχει ένα ευρύ φάσμα και ασχολείται στο 90% αυτών, μία στο 70% και όλες οι υπόλοιπες ήταν λιγότερο του 50%. Όσον αφορά την ανάλυση των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια απορρίφθηκαν όλες οι μηδενικές υποθέσεις και επιλέχθηκαν οι εναλλακτικές. Οι θετικές απαντήσεις και στις έξι υποθέσεις ξεπέρασαν το 85%. Δηλαδή η έρευνα τονίζει τη σημασία της ΕΚΕ ως εργαλείο για απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, έχει θετικό αντίκτυπο στη συμπεριφορά των εργαζομένων, στη συμπεριφορά των πελατών και στη δημιουργία της εικόνας της τράπεζας. Τέλος οι υπάλληλοι απάντησαν πως οι σημαντικότερες δραστηριότητες που θα πρέπει να υποστηρίζει το τραπεζικό σύστημα είναι κατά σειρά η εκπαίδευση, η υγεία, ο αθλητισμός, η στήριξη μετά από φυσικές καταστροφές, η τέχνη και ο πολιτισμός και το περιβάλλον.

Οι Ruchi and Gaurav είχαν ως σκοπό της έρευνάς τους το ποια είναι η σημασία της ΕΚΕ στο ινδικό τραπεζικό σύστημα και δεύτερον αν είναι διαφορετική η προσέγγιση των επιχειρήσεων μεταξύ του ίδιου κλάδου. Για την επίτευξη των στόχων χρησιμοποιήθηκε ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων από επίσημες ιστοσελίδες δέκα τραπεζών για τα

έτη 2013 και 2014. Το δείγμα αποτελούνταν από επτά δημόσιες τράπεζες και τρεις ιδιωτικές με βάση το συνολικό τους εισόδημα. Στη μελέτη τους οι ερευνητές παρουσίασαν και ανέλυσαν τους κυριότερους τομείς συνεισφοράς στην ΕΚΕ κάθε τράπεζας, το κατά πόσο δημοσιεύονται σε ξεχωριστή έκθεση, το αν έχει συσταθεί συγκεκριμένη επιτροπή αλλά και τη συνολική συνεισφορά χρηματοδότησης. Διαπιστώθηκε ότι το 90% των τραπεζών δίνουν βαρύτητα στους τομείς της εκπαίδευσης και της υγειονομικής περίθαλψης ενώ το 60% επενδύουν σε προγράμματα κατάρτισης για βιώσιμο τρόπο διαβίωσης. Σε περιβαλλοντικά θέματα επικεντρώνεται το 40%, ενώ το 50% δραστηριοποιείται σε δραστηριότητες στήριξης των γυναικών και της κοινοτικής ευημερίας και ανάπτυξης. Το μικρότερο ποσοστό (20%) παρατηρήθηκε σε τομείς χρηματοοικονομικής ένταξης, πολιτισμού και αθλητισμού, υποστήριξης ατόμων με ειδικές ανάγκες και μόνο το 30% σε ενεργειακά θέματα. Οι τράπεζες βρίσκονται σε πρωταρχικό στάδιο όσον αφορά την κοινωνική ευθύνη καθώς καμία από τις εξεταζόμενες τράπεζες δεν δημοσιεύει ξεχωριστή έκθεση ΕΚΕ ή έκθεση αειφορίας. Η σημασία των συνιστωσών είναι διαφορετική για κάθε κλάδο γι' αυτό και κάποιои επικεντρώνονται σε περιβαλλοντικά θέματα ενώ άλλοι επενδύουν σε κοινωνικά ζητήματα. Παράλληλα στα συμπεράσματά τους οι ερευνητές αναφέρουν πως η κερδοφορία και το μέγεθος αποτελούν σημαντικό παράγοντα για δραστηριότητες ΕΚΕ καθώς από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι οι τράπεζες με το υψηλότερα κέρδη επενδύουν περισσότερα χρηματικά ποσά στη κοινωνική τους ευθύνη. Εν κατακλείδι η βαρύτητα σε κοινωνικά θέματα σε σύγκριση με τα περιβαλλοντικά είναι πιθανό να οφείλεται στο ότι οι τράπεζες δεν βλάπτουν άμεσα το περιβάλλον. Στην ίδια μεθοδολογία βασίστηκε και ο Nidhi (2016) για τη διαπίστωση της σημασίας της ΕΚΕ στον επιχειρηματικό κόσμο. Η μελέτη βασίστηκε σε δευτερογενή δεδομένα που συλλέχθηκαν από ιστοσελίδες έξι τραπεζών που επιλέχθηκαν τυχαία με ιδιαίτερη αναφορά στη τράπεζα HDFC Bank ως μελέτη περίπτωσης. Οι τομείς που δίνεται δέουσα σημασία είναι της εκπαίδευσης, της υγιεινής και ασφάλειας και της αγροτικής ανάπτυξης καθώς όλες οι τράπεζες προσφέρουν προσωπικό σε σχολεία και επενδύουν στη παροχή πόσιμου νερού. Από την ανάλυση όλων των τραπεζών αλλά και της κορυφαίας ιδιωτικής τράπεζας HDFC Bank η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι τράπεζες προσπαθούν να εξυπηρετήσουν σημαντικά κοινωνικά προβλήματα. Η αντιμετώπιση της ΕΚΕ από τον επιχειρηματικό κόσμο της Ινδίας αλλάζει λόγω του διεθνούς ανταγωνισμού.

Από μια άλλη σκοπιά οι Matei and Voica (2013) εξέτασαν το πως οι διεθνείς οργανισμοί ανέπτυξαν τις αρχές της ΕΚΕ, κατά πόσο ο τραπεζικός τομέας έχει αλλάξει φιλοσοφία και ποια είναι η πραγματικότητα στο ρουμανικό τραπεζικό σύστημα. Η δημοσίευση του πλαισίου IFC εισήγαγε αρχές καλής πρακτικής για τη λήψη χρηματοδότησης. Η θετική συμβολή ήταν η απαίτηση για δημοσίευση σε θέματα που αφορούν την ΕΚΕ με αποτέλεσμα τα επενδυτικά σχέδια να μπορούν τα ταξινομηθούν ανάλογα με τις επιπτώσεις στο περιβάλλον, τον κοινωνικό αντίκτυπο και την επιχειρησιακή ηθική. Η πρωτοβουλία αναφοράς έχει δημιουργήσει ένα ενοποιημένο σύστημα για τα επιτεύγματα των εταιριών στο τομέα της ΕΚΕ. Παρατηρήθηκε ότι κάθε χρόνο όλο και περισσότερες εταιρίες δημοσιεύουν αναφορές σε θέματα κοινωνικής ευθύνης. Σε μελέτη της KPMG το 95% από 250 μεγαλύτερες εταιρίες στο κόσμο έχουν αναφέρει τις κοινωνικές δράσεις. Οι τράπεζες της Ρουμανίας έχουν αναπτύξει πολλά προγράμματα ιδιαίτερα στο τομέα της εκπαίδευσης και του εθελοντισμού. Οι ερευνητές παρατήρησαν πως η φιλοσοφία των τραπεζών αλλάζει περιλαμβάνοντας πολλά προγράμματα για τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση. Από την 1^η Ιανουαρίου του 2012 τέθηκαν σε ισχύ νέα πρότυπα απόδοσης και η IFC προώθησε την έννοια της βιώσιμης χρηματοδότησης επενδυτικών σχεδίων. Γι' αυτό όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα οφείλουν να αναγνωρίζουν τους κινδύνους των πελατών τους. Παράλληλα η πρωτοβουλία

GRI που ιδρύθηκε το 1997 από αμερικανικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς εγκαινιάστηκε ως επίσημος φορέας το 2002. Ο σκοπός του ήταν η προώθηση κατευθυντήριων γραμμών για την υποβολή εκθέσεων για την αειφόρο ανάπτυξη. Όσον αφορά το τραπεζικό σύστημα της Ρουμανίας η RCB ολοκλήρωσε το 2009 ολοκληρωμένη έκθεση για την ΕΚΕ σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα με κυριότερες αναφορές την εταιρική διακυβέρνηση, την οικονομική απόδοση, τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις, τις εργασιακές πρακτικές, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας. Η κοινωνική ευθύνη βασίζεται σε πυλώνες: υπεύθυνη πολιτική για τους ανθρώπινους πόρους, συμμετοχή σε κοινοτικά προγράμματα για την εκπαίδευση και τη μείωση της καταστροφής του περιβάλλοντος. Το έτος 2010 εξασφάλισε κονδύλια σε 800 νέους για τη συνέχιση των σπουδών τους και το 2011, 230 εργαζόμενοι έγιναν χορηγοί στο εθνικό πρόγραμμα δωρεών «δώστε αξία σε μια ζωή» και περισσότεροι από 500 εργαζόμενοι ψήφισαν διαδικτυακά το πρόγραμμα «κάθε παιδί σε νηπιαγωγείο» με αποτέλεσμα τη λήψη χρηματοδότησης 40.000,00 ευρώ και τη συμμετοχή 80 επιπλέον παιδιών από φτωχές οικογένειες. Η Unicredit Tiriac Bank έχει διαφοροποιημένο προσανατολισμό και επικεντρώνεται στην ανάπτυξη επιχειρήσεων σύμφωνα με τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης που προσβύει τις αξίες της δικαιοσύνης, της διαφάνειας, της ελευθερίας και της εμπιστοσύνης. Παράλληλα συμμετέχει σε θέματα επαγγελματικής κατάρτισης, της στήριξης των γυναικών με παιδιά, της τέχνης και του πολιτισμού και του αθλητισμού. Τέλος, η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η κοινωνική ευθύνη εστιάζει σε πολλά επίπεδα και ασκεί επιρροή σε πολλά ενδιαφερόμενα μέρη. Ο στόχος των Jhumur and Mahmud (2015) ήταν η ανάλυση των δραστηριοτήτων ΕΚΕ της AB Bank στο Μπαγκλαντές και οι προτάσεις για βελτίωση βάσει των αποτελεσμάτων. Στη μελέτη χρησιμοποιήθηκαν δευτερογενή δεδομένα από τις εκθέσεις για τα έτη από το 2009 έως και το 2013. Οι συνολικές δαπάνες για την κοινωνική ευθύνη της τράπεζας στην εξεταζόμενη περίοδο αυξάνονται κάθε χρόνο αλλά παρατηρούνται αρνητικοί ρυθμοί ανάπτυξης. Συγκεκριμένα το 2010 η αύξηση ήταν 25,82% έναντι του 2009 και 25,59%, 21,18% και 9,27% τα έτη 2011, 2012, 2013 αντίστοιχα. Η έρευνα έδειξε ότι το 27% των δαπανών για εκπαίδευση επενδύεται σε προγράμματα υποτροφιών και το 64% σε υποδομές. Παράλληλα διαπιστώθηκε ότι οι δαπάνες για εκπαίδευση αυξάνονται χρόνο με το χρόνο κατά 17,61% το 2010 και κατά 9,77%, 6,77% και 6,43% τα έτη 2011, 2012 και 2013 αντίστοιχα. Την ίδια αντιμετώπιση έχει και στο τομέα της υγείας όπου οι επενδύσεις αυξάνονται κατά 24,44% το 2010, 39,50% το 2011, 14,29% το 2012 και 25% το 2013 με δωρεές σε μη κυβερνητικές οργανώσεις, την αγορά μηχανολογικού εξοπλισμού αλλά και τη υποστήριξη ίδρυσης νοσοκομείων. Όσον αφορά τη περιβαλλοντική πολιτική προωθεί φιλικά προς το περιβάλλον έργα και οι εταιρίες που λαμβάνουν χρηματοδότηση αποκτούν πλήρη επίγνωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της τράπεζας. Επιπλέον στηρίζει οικονομικά περιβαλλοντικές οργανώσεις και πανεπιστήμια. Το σύνολο των δαπανών παρουσίασε αύξηση της τάξης του 21,47% το 2010, 4,61% το 2011, 26,10% το 2012 και 21,04% το 2013. Η ανάπτυξη του τομέα «τέχνη και πολιτισμός» περιλάμβανε δωρεές σε πολιτιστικά ιδρύματα και ακαδημίες φοιτητών για τη προώθηση της τέχνης και της κουλτούρας. Η οικονομική ενίσχυση παρουσίασε ανάπτυξη κατά 40,41% το 2010, 17,76 το 2011, 24,48% το 2012 και 19,82% το 2013. Στο τομέα του αθλητισμού διαπιστώθηκαν πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη δεξιοτήτων των αθλητών και προώθησης αυτών επενδύοντας ποσά που παρουσίασαν αύξηση κατά 51,08% το 2010, 47,15% το 2011, 11,05% το 2012 και 9,09% το 2013. Οι μελετητές διαπίστωσαν πως η εξεταζόμενη τράπεζα έχει στενή σχέση με τη κοινωνία συμβάλλοντας στους τομείς της εκπαίδευσης, της υγείας, του αθλητισμού, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος. Το κύριο συμπέρασμά τους ήταν ότι τα χρηματικά ποσά που συνεισέφερε η AB Bank για δραστηριότητες ΕΚΕ αυξάνονται κάθε χρόνο αλλά με όχι

επιτυχημένους ρυθμούς ανάπτυξης. Από την αύξηση των δαπανών η τράπεζα προωθεί τη φήμη της, την αφοσίωση των πελατών, τα κίνητρα των εργαζομένων και δεσμεύεται για την αιεφόρο ανάπτυξη της κοινότητας. Ωστόσο, οι πρακτικές των δραστηριοτήτων ΕΚΕ περιορίζονται σε συγκεκριμένους τομείς και η μελέτη υποδεικνύει πως τα εταιρικά όργανα μπορούν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να ενσωματώσουν περισσότερες πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης.

Πίνακας 4.1: Συμπεράσματα προηγούμενων ερευνών

ΠΗΓΗ	ΣΚΟΠΟΣ	ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΜΕΘΟΔΟΣ	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ
Das et all(2015)	Μελέτη πρακτικών αναφοράς ΕΚΕ 29 εισηγμένων τραπεζικών ιδρυμάτων στο Μπαγκλαντές	Εκπαίδευση, πολιτισμός, αθλητισμός, περίθαλψη, ανθρωπίνι πόροι, εταιρική διακυβέρνηση	Ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων	Η δημοσίευση της ΕΚΕ έχει αυξηθεί. Αύξηση δαπανών για τους τομείς της ΕΚΕ
Hossain and Khan (2016)	Διαπίστωση κυριότερων προγραμμάτων ΕΚΕ και ποια η συμβολή της στην κοινωνία	Πραγματοποίηση δραστηριοτήτων, προστασία πελατών, συμβολή σε τομείς εκπαίδευσης, υγείας, περιβάλλον	Ερωτηματολόγιο 10 ερωτήσεων με κλίμακα 5 βαθμών Likert	Η ΕΚΕ συμβάλει θετικά στους εξεταζόμενους τομείς. Η εξεταζόμενη τράπεζα συμβάλει με αργούς ρυθμούς
Burianova and Paulik (2014)	Μέτρηση επιπέδου ΕΚΕ τραπεζικού τομέα	Οικονομικές επιπτώσεις, ανθρώπινα δικαιώματα ,κοινωνική πολιτική απασχόληση, περιβαλλοντική πολιτική	Ανάλυση Cluster 8 περιοχών με βάση δημοσιευμένες πληροφορίες από το διαδίκτυο.	Η εφαρμογή της ΕΚΕ από τις τράπεζες χρησιμοποιείται ως εργαλείο μάρκετινγκ και δεν ενσωματώνεται στην πολιτική λήψης αποφάσεων.
Sentikumar et all (2011)	Διερεύνηση αντίληψης πελατών για την ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα	Συστήματα καταθέσεων, πιστωτική διευκόλυνση, ικανοποίηση πελατών ,ποιότητα υπηρεσιών	Ερωτηματολόγιο σε δείγμα 1200 πελατών	Σημαντική επίπτωση της ΕΚΕ στο παράγοντα ικανοποίησης πελάτη. Ενίσχυση εμπιστοσύνης και φήμης
Roy and Sark (2017)	Αξιολόγηση της έννοιας ΕΚΕ και αναζήτηση επιπέδου αποκάλυψης των δραστηριοτήτων στις ετήσιες εκθέσεις στο τραπεζικό τομέα	Εκπαίδευση, υγεία, περιβάλλον, πολιτισμός, αθλητισμός	Ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων	Περιορισμένες δραστηριότητες ΕΚΕ και με ικανοποιητική συμβολή στην κοινωνία
Dhinga and Mittal (2014)	Εντοπισμός σπουδαιότερων πρακτικών ΕΚΕ και παρουσίαση διαστάσεων στο τραπεζικό τομέα	Κοινωνική πρόνοια, εκπαίδευση, περιβάλλον, εξάλειψη φτώχειας, υγειονομική περίθαλψη, ευημερία κοινωνίας	Ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων	Χρησιμοποίηση της ΕΚΕ ως εργαλείο μάρκετινγκ και περιορισμός σε δωρεές και χορηγίες. Μη αναφορά χρηματικών δαπανών
Wong and Wong (2015)	Επισήμανση πρακτικών τραπεζών, σύγκριση, ομοιότητες, διαφορές	Περιβάλλον, βιωσιμότητα, κοινωνική εταιρική διακυβέρνηση, προστασία	Ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων	Η χρηματοοικονομική απόδοση δεν είναι ο μοναδικός παράγοντας για ανάληψη πρωτοβουλιών ΕΚΕ
Nidhi (2016)	Διαπίστωση σημασίας ΕΚΕ στον επιχειρηματικό κόσμο	Εκπαίδευση υγιεινή και ασφάλεια, αγροτική ανάπτυξη	Δευτερογενή δεδομένα από ιστοσελίδες τραπεζών	Οι τράπεζες προσπαθούν να εξυπηρετήσουν σημαντικά κοινωνικά προβλήματα
Jhumur and Mahmud (2015)	Αύξηση δραστηριοτήτων ΕΚΕ του τραπεζικού συστήματος και προτάσεις για βελτίωση	Ετήσιες δαπάνες για δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης	Δευτερογενή δεδομένα από ετήσιες εκθέσεις	Ετήσια αύξηση δαπανών αλλά με αργούς ρυθμούς ανάπτυξης. Περιορισμός επενδύσεων σε συγκεκριμένους τομείς
Ruchi and Gaurav	Παρουσίαση ΕΚΕ στο τραπεζικό τομέα, διαπίστωση βασικών διαστάσεων και αν επηρεάζει τη κερδοφορία	Εκπαίδευση, περίθαλψη, Περιβάλλον, χρηματοοικονομική ένταξη, ενεργειακά θέματα	Ανάλυση περιεχομένου ετήσιων εκθέσεων	Συμβολή σε κοινωνικά παρά σε περιβαλλοντικά θέματα. Το μέγεθος και η κερδοφορία επηρεάζει την ΕΚΕ
Gee V and Norton (2013)	Ποια η σημασία της ΕΚΕ για τους διευθυντές οργανώσεων	Ορισμοί που δόθηκαν για την ΕΚΕ των τραπεζικών στελεχών	Διενέργεια συνεντεύξεων 102 διευθυντών	Αύξηση αποδοχής των τομέων της ΕΚΕ

Από την ανάλυση των ερευνητικών προσεγγίσεων μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη έχει απασχολήσει ιδιαίτερα την επιστημονική κοινότητα. Η βιβλιογραφία και η αρθρογραφία προέρχεται από τα χρηματοοικονομικά συστήματα όλων

των χωρών συμπεριλαμβάνοντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που μπορεί να έχουν. Το ενδιαφέρον των ερευνητών εστιάζει στο ποια η σημασία της ΕΚΕ στο τραπεζικό σύστημα και πως εκείνο υιοθετεί πολιτικές για την κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική βιωσιμότητα. Σε αυτή τη κατεύθυνση δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιολόγηση της έννοιας της ΕΚΕ και αναζητείται το φάσμα δραστηριοτήτων που εφαρμόζουν τα τραπεζικά ιδρύματα. Δηλαδή βασικός στόχος των ερευνητικών προσεγγίσεων είναι η διαπίστωση των κυριότερων προγραμμάτων και η παρουσίαση των σημαντικότερων διαστάσεων στα ενδιαφερόμενα μέρη του τραπεζικού τομέα. Ορισμένοι ερευνητές επικεντρώθηκαν στη μέτρηση του επιπέδου της ΕΚΕ και στη μέτρηση της απόδοσης που μπορεί να έχει σε οικονομικά και λογιστικά μεγέθη. Δηλαδή κατά πόσο η εφαρμογή μιας στρατηγικής κοινωνικής ευθύνης έχει επιπτώσεις στη χρηματοοικονομική απόδοση και στους οικονομικούς δείκτες είτε βραχυχρόνια είτε μακροχρόνια. Οι αποφάσεις των τραπεζών επηρεάζουν τη κοινωνία σε οικονομικό επίπεδο όσον αφορά τη δημιουργία κερδών για τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Οι οικονομικές επιπτώσεις στους πελάτες, στους προμηθευτές, στους εργαζομένους και στο υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο βρίσκονται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος. Παράλληλα οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στις μελέτες προέκυψαν από τους τομείς δραστηριοτήτων της ΕΚΕ με κοινωνικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις και αφορούσαν την εκπαίδευση, το πολιτισμό, τον αθλητισμό, την υγεία και την ασφάλεια, τη διαχείριση των φυσικών και ανθρώπινων πόρων και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Οι μεθοδολογίες που έχουν χρησιμοποιηθεί για τη διαπίστωση της έννοιας, τον εντοπισμό των διαστάσεων και τη παρουσίαση των επιπτώσεων είναι ποικίλες και με διαφορετικά δεδομένα. Ορισμένοι ερευνητές επέλεξαν τη χρήση πρωτογενών δεδομένων για τη διεξαγωγή των συμπερασμάτων τους τα οποία αντλήθηκαν μέσα από ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις. Τα ερωτηματολόγια απευθύνθηκαν είτε σε πελάτες, είτε σε εργαζόμενους είτε σε διευθυντικά στελέχη του τραπεζικού συστήματος. Σε κάποιες έρευνες οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου με επιλογή συγκεκριμένων απαντήσεων ενώ σε άλλες οι απαντήσεις δόθηκαν με ανάπτυξη κειμένου. Άλλες ομάδες ερευνητών χρησιμοποίησαν δευτερογενή δεδομένα μέσα από περιοδικά, εφημερίδες, επίσημες ιστοσελίδες και ετήσιες εκθέσεις βιωσιμότητας και αειφορίας των τραπεζών. Αυτή η μέθοδος εστίασε στον εντοπισμό των δραστηριοτήτων και κατά πόσο οι τράπεζες εξυπηρετούν σημαντικά κοινωνικά προβλήματα. Παράλληλα αναζητήθηκε το ύψος των δαπανών σε τομείς της ΕΚΕ και το επίπεδο κοινωνικής ευθύνης. Σε αυτό το πλαίσιο οι προσεγγίσεις είχαν διαφορές μεταξύ τους καθώς ερευνητές χρησιμοποίησαν τράπεζες ως μελέτη περίπτωσης διαχρονικά για τη διαπίστωση ομοιοτήτων και διαφορών ενώ άλλοι επικεντρώθηκαν σε μεγαλύτερο πλήθος τραπεζών και τη μεταξύ τους σύγκριση. Τα αποτελέσματα δεν μπορούν να οδηγήσουν σε γενικά αποδεκτά συμπεράσματα σε ολόκληρο το τομέα. Οι τομείς ενδιαφέροντος διαφέρουν ανάμεσα στα τραπεζικά ιδρύματα καθώς άλλα δίνουν βαρύτητα σε κοινωνικά και δεοντολογικά ζητήματα ενώ άλλα οικονομικά και περιβαλλοντικά. Σε ορισμένες τράπεζες η ΕΚΕ έχει ενσωματωθεί στο στρατηγικό σχεδιασμό ενώ σε άλλες περιορίζεται σε δωρεές και χορηγίες. Παράλληλα σε κάποιες έρευνες διαπιστώθηκε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων ενώ άλλες εστιάζουν σε συγκεκριμένες επενδύσεις. Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναλυθεί ο σκοπός της παρούσας εργασίας και θα διατυπωθούν τα ερευνητικά ερωτήματα. Περεταίρω θα παρουσιασθεί η μεθοδολογία και οι λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Σκοπός - Μεθοδολογία

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο περιγράφεται αρχικά ο σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας, τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα και η μέθοδος διεξαγωγής της έρευνας για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και των συμπερασμάτων. Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη και η αξιολόγηση των βασικών πολιτικών και πρακτικών ΕΚΕ δυο τραπεζικών ιδρυμάτων της Ελλάδας, της Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος (ΕΤΕ) και της Alpha Bank, για τη χρονική περίοδο από το 2009 έως και το 2015, στην περίοδο εμφάνισης της οικονομικής κρίσης. Το πλήθος των μελετών που υπάρχουν στη διεθνή βιβλιογραφία γύρω από τα θέματα της ΕΚΕ τονίζουν τη σημασία του ζητήματος στην επιστημονική κοινότητα. Τα τελευταία χρόνια αυξάνεται ραγδαία το ενδιαφέρον, τόσο από τη πλευρά της κοινωνίας όσο και των επιχειρήσεων, για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Είναι γεγονός ότι πολλοί από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους οργανισμούς όπως ο Ο.Η.Ε, ο ΟΟΣΑ και η Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν ασχοληθεί σοβαρά για τη καθιέρωση δεοντολογικών αρχών στο επιχειρηματικό και κοινωνικό γίγνεσθαι. Οι σημαντικότεροι λόγοι της ενασχόλησης με την ΕΚΕ είναι α) η παγκοσμιοποίηση των αγορών και η ανάπτυξη υπερεθνικών επιχειρήσεων με επιπτώσεις σε πολίτες και κρατικές οντότητες, β) η μεταβολή της διαδικασίας λήψης αποφάσεων με οικολογικά, κοινωνικά και πολιτισμικά κριτήρια, γ) οι περιβαλλοντικές καταστροφές από την ασύδοτη και ανεξέλεγκτη οικονομική δραστηριότητα και δ) η ευκολία της μετάδοσης πληροφοριών από την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τεχνολογίας με αποτέλεσμα τη διαφάνεια των συναλλαγών σε όλα τα επίπεδα της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί, σήμερα, μια βασική παράμετρο της επιχειρηματικής στρατηγικής και ένα σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων. Ο τραπεζικός τομέας από την άλλη μεριά είναι ένας κλάδος που επηρεάζει με τις επιλογές του την ανάπτυξη και τη σταθερότητα μιας οικονομίας και κατά συνέπεια ολόκληρης της κοινωνίας. Εκτός από το ρόλο του εγγυητή των καταθέσεων και των αποταμιεύσεων συντελεί στη παροχή της ρευστότητας στη πραγματική οικονομία και στη στήριξη των επιχειρήσεων και των ιδιωτικών νοικοκυριών για την οικονομική και κοινωνική ισορροπία. Η ΕΤΕ και η Alpha Bank είναι δυο από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του τραπεζικού τομέα της Ελλάδος και δεδομένου ότι με τις αποφάσεις τους επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τη πορεία της οικονομίας και τα μέρη που την αποτελούν είναι ενδιαφέρον να διερευνηθεί η στάση τους απέναντι στη κοινωνική ευθύνη. Όμως, τι σημαίνει για τις ελληνικές τράπεζες η έννοια της ΕΚΕ; Πώς προσπαθούν να εφαρμόσουν τις αρχές της κοινωνικής ευθύνης και σε ποιους τομείς εστιάζουν; Ο πολυδιάστατος χαρακτήρας της ΕΚΕ και το ότι επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα πολλούς ενδιαφερομένους σε συνδυασμό με την εξέταση του πώς έχουν συνειδητοποιήσει οι δυο εξεταζόμενες τράπεζες το νόημα και το περιεχόμενο της ΕΚΕ είναι ένας ουσιαστικός λόγος για τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας. Στο συγκεκριμένο σημείο κρίνεται, λοιπόν, σκόπιμο να αποτυπώσουμε και να παρουσιάσουμε τα ερευνητικά ερωτήματα που θα επιχειρήσουμε να απαντήσουμε από τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία είναι τα εξής:

- Πώς αποτυπώνεται η ευθύνη των τραπεζών απέναντι στην αγορά και την οικονομία, τον εργαζόμενο και το περιβάλλον;
- Ποιες ομοιότητες και ποιες διαφορές προκύπτουν από τη σύγκριση των πρωτοβουλιών ΕΚΕ των δυο τραπεζών;

- Πώς αποτυπώνονται οι βασικές διαστάσεις της ΕΚΕ στους απολογισμούς των δυο τραπεζών;
- Πώς διαμορφώνεται το μέλλον της ΕΚΕ στον ελληνικό τραπεζικό τομέα;

Για την επίτευξη των στόχων της παρούσας εργασίας θα χρησιμοποιηθούν δευτερογενή δεδομένα από τις πληροφορίες των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων ΕΚΕ που είναι αναρτημένες στις ιστοσελίδες των δυο τραπεζών. Οι ετήσιες εκθέσεις επιλέχθηκαν διότι αποτελούν τη κύρια πηγή πληροφόρησης των επενδυτών, παρέχοντας πληροφορίες για όλους τους ενδιαφερόμενους, θεωρούνται δε αξιόπιστες λόγω της ομοιότητας με τις ελεγμένες οικονομικές καταστάσεις και παρέχουν πληροφορίες πέρα από τα ρυθμιστικά δεδομένα για τις εταιρικές προτεραιότητες. Επίσης, είναι δεδομένη η άμεση πρόσβαση στα στοιχεία και ως ένα βαθμό εξασφαλίζεται η εγκυρότητα τους. Σύμφωνα με τους Werther and Chadler (2005), η δημοσίευση ετήσιων εκθέσεων αυξάνει την εσωτερική δέσμευση και συμμόρφωση με τις πολιτικές της ΕΚΕ και την ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων. Για κάθε μία από τις δυο τράπεζες θα συγκεντρωθούν οι βασικές αναφορές των στρατηγικών τους για τον παράγοντα άνθρωπο, τον εργαζόμενο και το περιβάλλον με τις συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που υλοποιούνται από τα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης διαχρονικά για τα έτη 2009 έως 2015 ως μελέτες περίπτωσης (case studies). Θα γίνει προσπάθεια να παρουσιασθούν σε μορφή πινάκων τα ενδιαφερόμενα μέρη, οι διάλογοι επικοινωνίας με αυτά αλλά και η ανταπόκριση στα βασικά τους ζητήματα για αμφότερα τα τραπεζικά ιδρύματα. Έπειτα, θα αναλυθούν σε ξεχωριστές ενότητες, διαχρονικά, με τη μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου (content analysis) οι στρατηγικές της κάθε τράπεζας για την ευθύνη τους στην αγορά, τον εργαζόμενο και το περιβάλλον, ταυτόχρονα με τη παρουσίαση συγκεκριμένων ποσοτικών δεδομένων, με τη μορφή σχημάτων και γραφικών παραστάσεων. Τα αριθμητικά δεδομένα των σχημάτων θα αντληθούν από τα δημοσιευμένα στοιχεία των ετήσιων εκθέσεων των δυο τραπεζών. Περαιτέρω, θα ομαδοποιηθούν, θα μεταφερθούν και θα επεξεργασθούν στο Microsoft Excel για την αποτύπωση των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, θα παρουσιασθεί και θα αναλυθεί για την εξεταζόμενη περίοδο το χορηγικό πρόγραμμα κοινωνικής ευθύνης και των δυο τραπεζών, αλλά και η ποσοστιαία κατανομή του στους τομείς της ΕΚΕ. Εν συνεχεία, θα εστιάσουμε στην αποτύπωση συγκεκριμένων πρωτοβουλιών ΕΚΕ από τα δημοσιευμένα προγράμματα δράσεων των δυο τραπεζών σε πέντε βασικούς τομείς κοινωνικής ευθύνης: α) ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, β) αθλητισμός, γ) εκπαίδευση, δ) περιβάλλον και ε) πολιτισμός. Η μελέτη θα προσπαθήσει να αποτυπώσει τις βασικές πολιτικές ΕΚΕ των δυο ελληνικών τραπεζών στους βασικούς τομείς, να παρουσιάσει τις συγκεκριμένες πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης, αλλά και να δείξει πώς εκπληρώνουν τις διαστάσεις της ΕΚΕ από τη μεταξύ τους σύγκριση.

Στην εργασία επιλέχθηκαν τρεις μεθοδολογικές προσεγγίσεις επιστημονικής έρευνας για την εξαγωγή των συμπερασμάτων. Η πρώτη είναι η ανάλυση περιεχομένου (content analysis), η δεύτερη η μελέτη περίπτωσης (case study) και η τρίτη η συγκριτική ανάλυση (comparative analysis). Και τα τρία είδη μεθοδολογίας εντάσσονται στο πλαίσιο της περιγραφικής έρευνας. Σύμφωνα με τον Yin (2003), η μέθοδος της μελέτης περίπτωσης προκύπτει από την ανάγκη κατανόησης σύνθετων κοινωνικών φαινομένων λόγω του ότι επιτρέπει να διατηρούνται τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά των πραγματικών γεγονότων. Οι περιπτωσιολογικές μελέτες φαίνεται πως είναι η προτιμότερη στρατηγική σε ερωτήσεις τύπου «πώς» ή «γιατί», ακόμη και όταν ο ερευνητής δεν έχει τον έλεγχο των γεγονότων. Ο Hartley (2004) αναφέρει ότι χρησιμοποιούνται σε όλες τις κοινωνικές επιστήμες με αυξημένη εμπιστοσύνη ως αυστηρή ερευνητική στρατηγική. Ο Stake (2000) υποδεικνύει ότι η μέθοδος

της μελέτης περίπτωσης είναι από τους πιο συνηθισμένους τρόπους διεξαγωγής ποιοτικής έρευνας. Τα case studies αποτελούνται από μια λεπτομερή έρευνα με δεδομένα που συλλέγονται για μια χρονική περίοδο, με σκοπό την ανάλυση του πλαισίου που φωτίζουν τα ζητήματα που μελετώνται (Hartley, 2004). Περαιτέρω, η μελέτη περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη μεθοδολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ,είτε σε ποιοτικές, είτε σε ποσοτικές αναλύσεις προσδίδοντας ιδιαίτερη ευκαμψία στη διεξαγωγή της έρευνας (Eisenhart, 2002). Η μεθοδολογία της μελέτης περίπτωσης είναι κάτι περισσότερο από μια απλή διεξαγωγή έρευνας για ένα άτομο ή μια κατάσταση διότι η προσέγγιση έχει τη δυνατότητα αντιμετώπισης απλών ή σύνθετων καταστάσεων. Είναι ένας συστηματικός τρόπος εξέτασης με συλλογή δευτερογενών δεδομένων και ανάλυσής τους για την εξαγωγή αποτελεσμάτων πάνω σε ένα υποθετικό πρόβλημα (Baxter and Jack, 2008). Επιπλέον, οι Baxter and Jack αναφέρουν πως εάν μια μελέτη περιέχει περισσότερες από μια περιπτώσεις, απαιτείται μελέτη πολλαπλών περιπτώσεων. Σε μια πολλαπλή μελέτη εξετάζονται αρκετές περιπτώσεις για τη κατανόηση του θέματος με την επισήμανση και τον εντοπισμό ομοιοτήτων και διαφορών. Ο Yin (2003) περιγράφει πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι πολλαπλές μελέτες περιπτώσεων προβλέποντας είτε παρόμοια αποτελέσματα και συμπεράσματα είτε αντιπαραβαλλόμενα. Οι Gomm et all (2000) αναφέρουν ότι τα case studies συνίστανται στην ανάλυση ενός γενικότερου κοινωνικού φαινομένου, μέσα από μια συγκεκριμένη περίπτωση, και πρόκειται για μια μέθοδο που απαντά κυρίως σε ποιοτικές έρευνες, με την ιδιαιτερότητα ότι η κάθε μια είναι ξεχωριστή και τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευτούν. Όταν το ερευνητικό ενδιαφέρον μεταφέρεται σε μια συγκεκριμένη, σύνθετη και λειτουργική κατάσταση τότε η έννοια της «μελέτης περίπτωσης» χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει την ερευνητική στρατηγική (Stake, 1995). Αναφορικά με τη τυπολογία ο Stake (1995) αναφέρει α) την εγγενή, β) την εργαλειακή και γ) τη συλλογική ή πολλαπλή μελέτη περίπτωσης. Στις δυο πρώτες, βασική παράμετρος αποτελεί το ενδιαφέρον του ερευνητή, αλλά και το είδος των υπό εξέταση ερωτήσεων. Ωστόσο, η εγγενής μελέτη εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο, ομάδα ή γεγονός για την απόκτηση περισσότερης γνώσης. Η εργαλειακή έχει σκοπό την απόκτηση βαθύτερης κατανόησης, μίας ή περισσότερων πτυχών και όχι την περίπτωση αυτή καθαυτή. Η συλλογική αφορά μελέτη πολλών περιπτώσεων εστιάζει, είτε ταυτόχρονα ή διαδοχικά προκειμένου να αποκτηθεί ευρύτερη διαφώτιση των πτυχών ενός συγκεκριμένου θέματος. Ο Yin διακρίνει τρία βασικά είδη μελέτης περίπτωσης. Η πρώτη είναι η επεξηγηματική, που επιδιώκει τη παραγωγή θεωρίας αναζητώντας κυρίως τις αιτιώδεις σχέσεις. Η περιγραφική μελέτη απεικονίζει μια ιστορία παρέχοντας αφηγηματικές περιγραφές ενώ η διερευνητική λειτουργεί πιλοτικά για άλλες μελέτες. Ο Bassegy (1999) προσθέτει την αξιολογική μελέτη περίπτωσης που συντελεί στην αξιολογική έρευνα και αποσκοπεί στη διατύπωση αξιολογικής κρίσης. Η μελέτη περίπτωσης είναι κατάλληλη ως ερευνητική στρατηγική σε ευρέα ερευνητικά πεδία, όπως η οικονομία, η κοινωνιολογία και η εκπαίδευση. Αμφότεροι ο Yin και ο Bassegy εκτιμούν ότι στην αξιολογική μελέτη μελετάται σε βάθος το πεδίο της έρευνας με συστηματικό και κριτικό τρόπο τονίζοντας στη περιγραφή την ανάλυση και την σύνθεση με στόχο τη σκιαγράφηση πολλαπλών πτυχών του εκάστοτε ζητήματος. Επομένως, η περιπτώσιολογική μελέτη αποτελεί μια στρατηγική αναζήτησης, η οποία εξετάζει τη περίπτωση μιας κατάστασης στις πραγματικές της διαστάσεις, και με τεχνικές συλλογής πληροφοριών και παραδειγμάτων καταλήγει στη διεξαγωγή αποτελεσμάτων. Συνοψίζοντας, έγκειται στη μελέτη ενός ζητήματος ανάγοντας από το ειδικό στο γενικό με τη χρήση ποιοτικών αλλά και ποσοτικών δεδομένων (Baxter and Jack, 2008).

Ωστόσο η αξιοποίηση της μελέτης περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική στην αξιολόγηση προγραμμάτων παρουσιάζει και βασικά μειονεκτήματα αντιμετωπίζοντάς τη κάποιιοι με σκεπτικισμό. Ο Yin (1994) με τη κριτική του εστιάζει κυρίως στην έλλειψη επιστημονικής αυστηρότητας, την εισαγωγή μεροληψιών, την ανακριβή αναφορά των ευρημάτων, τον ιδιαίτερα απαιτούμενο χρόνο και την αδυναμία ελέγχου της ικανότητας του αξιολογητή – ερευνητή. Οι Anisimova and Thomson (2012) προβάλλουν την ένστασή τους στην ελλιπή και περιορισμένη δυνατότητα γενίκευσης. Μολονότι μια περίπτωση ενδέχεται να αντιπροσωπεύει πολλές άλλες περιπτώσεις, είναι προφανές πως δε μπορεί να αποτελεί αντιπροσωπευτικό δείγμα όλων των περιπτώσεων. Επιπλέον δεν αποτελεί δημοσκοπική ή δειγματοληπτική έρευνα προκειμένου να αξιολογηθούν όλες οι αντίστοιχες περιπτώσεις. Επομένως είναι διαυγές ότι δεν αποτελεί την ενδεδειγμένη ερευνητική επιλογή εφόσον υπάρχει η πρόθεση γενίκευσης των συμπερασμάτων. Ο Yin (1994) αναφέρεται στην «αναλυτική» γενίκευση και εκτιμά πως δεν είναι εφικτή η στατιστική γενίκευση καθώς η περίπτωση δεν αποτελεί ούτε δείγμα αλλά και ούτε επιλέγεται για αυτό. Ο Stake (1995) τονίζει το σημαντικό ρόλο του αξιολογητή στη μελέτη περίπτωσης από την ικανότητά του να ερμηνεύσει ορθά τα γεγονότα. Συχνά ο ερευνητής συνδέεται στενά με πολιτικά, προσωπικά και δεοντολογικά ζητήματα. Ο κίνδυνος χειραγώγησης των αποτελεσμάτων και η παρουσίαση μεροληπτικών πληροφοριών μπορεί να οδηγήσουν σε διαφορετικά συμπεράσματα.

Η ανάλυση περιεχομένου (content analysis) πραγματοποιείται κυρίως γραπτά τεκμήρια λεκτικής επικοινωνίας και στοχεύει στην αντικειμενική, συστηματική και ποσοτική περιγραφή με τελικό στόχο την ερμηνεία ενός φαινομένου (Berelson, 1952). Μέσω της ανάλυσης περιεχομένου συγκεντρώνονται στοιχεία που συνοψίζονται σε ερωτήματα τύπου «ποιος, τί, σε ποιόν, γιατί, πώς». Σύμφωνα με τους Titscher et all (2000) η ανάλυση περιεχομένου είναι μια καθιερωμένη μέθοδος ανάλυσης κειμένου μεταξύ του συνόλου των εμπειρικών μεθόδων κοινωνικής έρευνας. Χαρακτηρίζεται ως μία από τις σημαντικότερες ερευνητικές τεχνικές στο τομέα των κοινωνικών επιστημών (Krippendorff, 2014). Ο Babbie (2001) ορίζει την ανάλυση περιεχομένου ως μια μελέτη καταγραφής ανθρώπινων επικοινωνιών μέσω της λειτουργίας της κωδικοποίησης και μετατροπής των δεδομένων σε τυποποιημένη μορφή. Η εν λόγω μέθοδος δίνει τη δυνατότητα για το προσδιορισμό των χαρακτηριστικών του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών του πομπού επικοινωνίας και των χαρακτηριστικών των αποδεκτών της επικοινωνίας και των επιπτώσεών της σε αυτούς για την εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων (Βάμβουκας, 1998). Βασικός στόχος της μεθόδου είναι η αποκάλυψη αναγνωρίσιμων καταστάσεων από τις νοηματικές ενότητες ενός υλικού για την εξαγωγή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων. Αναφορικά για τη μελέτη του περιεχομένου διακρίνονται τρία είδη αναλύσεων. Η «λεξιλογική» ανάλυση στην οποία οι λέξεις και οι όροι ταξινομούνται σε προκαθορισμένες κατηγορίες, η «φραστική» ανάλυση όπου το κείμενο διαιρείται στα συστατικά του μέρη και η «θεματική» ή «σημασιολογική» ανάλυση όπου εστιάζει σε έννοιες ή νοήματα αναφορικά με το αντικείμενο της μελέτης. Το μοντέλο της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου παρουσιάζει τρεις διαφορετικές αναλυτικές διαδικασίες που μπορούν να διεξαχθούν είτε ανεξάρτητα είτε συνδυασμό ανάλογα με τη σύνθεση των ερευνητικών ερωτημάτων (Titscher et all, 2000). Συγκεκριμένα η «περίληψη» έχει σκοπό τη μείωση ενός κειμένου με τρόπο ώστε να διατηρείται το βασικό περιεχόμενο και να αντικατοπτρίζει το αρχικό υλικό. Η «εξήγηση» περιλαμβάνει το σχολιασμό του υλικού με στενή ανάλυση και επεξηγηματική παράφραση του τμήματος του κειμένου σε σύγκριση με το συνολικό πλαίσιο. Η «δομή» αντιστοιχεί στις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στην ανάλυση κλασσικού περιεχομένου και θεωρείται η πιο κρίσιμη τεχνική της ανάλυσης

περιεχομένου. Με τη συγκεκριμένη μεθοδολογία οι ετήσιες εκθέσεις μπορούν να αναλυθούν ως προς τις κατηγορίες και τις υποενοότητες που περιέχουν αλλά και τα θέματα τα οποία αναπτύσσονται. Ο σχολιασμός μπορεί να αναφέρεται σε ποσοτικά αλλά και μη ποσοτικά στοιχεία (Kohlebacker, 2006).

Η ανάλυση περιεχομένου είναι μια ερευνητική τεχνική για τη πραγματοποίηση επαναληπτικών και έγκυρων συμπερασμάτων μέσα από τη χρησιμοποίηση κειμένων. Υπάρχουν τρεις κατηγορίες ορισμών της ερευνητικής μεθόδου: 1) ορισμοί που θεωρούν ότι το περιεχόμενο είναι εγγενές σε ένα κείμενο, 2) ορισμοί που το περιεχόμενο είναι χαρακτηριστικό της πηγής ενός κειμένου και 3) ορισμοί που παίρνουν περιεχόμενο στη διαδικασία της ανάλυσης με ένα συγκεκριμένο πλαίσιο (Krippendorff, 2014). Κύριο χαρακτηριστικό είναι ότι και τα τρία είδη ορισμών καταλήγουν στη κατανόηση του περιεχομένου ενός κειμένου και στη συνέχιση της ερευνητικής διαδικασίας. Η ποιοτική ανάλυση περιεχομένου είναι από τις πιο διαδεδομένες προσεγγίσεις στη ποιοτική ανάλυση των εγγράφων και περιλαμβάνει την αναζήτηση των βασικών θεμάτων στα αναλυόμενα υλικά (Kohlebacker, 2006). Ο Krippendorff (2014) αναφέρει ότι στη ποιοτική έρευνα γίνεται εκτεταμένη χρήση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και επικεντρώνεται σε συγκεκριμένα κείμενα, αναπροσαρμόζοντας τις έννοιες αυτών σε ένα υποθετικό πλαίσιο για τη παρουσίαση των ερευνητικών ερωτημάτων και των απαντήσεων. Η ανάλυση περιεχομένου ως ερευνητική μέθοδος διαχειρίζεται μεγάλο όγκο δεδομένων, χωρίς να επηρεάζει τη συμπεριφορά των πληροφορητών, είναι εφικτή η συνεργασία με άλλες μεθόδους και μπορεί να ανιχνεύσει τάσεις (Κιμουρτζής, 2016). Επιπλέον είναι μια τεχνική έρευνας που έχει στόχο την επαλήθευση και τη φερεγγυότητα των συμπερασμάτων που προκύπτουν από γραπτά κείμενα και αφορούν το συγκεκριμένο (context) μέσα στο οποίο χρησιμοποιούνται (Krippendorff, 2014). Περεταίρω είναι η μέθοδος που με σαφείς στόχους και κατευθύνσεις ανάλυσης και μέσω συστηματικών τεχνικών και υποδειγμάτων ανιχνεύει, ερμηνεύει και αξιολογεί τόσο το ρητό όσο και το λανθάνον περιεχόμενο του μηνύματος επικοινωνίας (Κιμουρτζής, 2016). Ο Weber (1990) αναφέρει περιεκτικά για την αφαιρετική αρχή ότι «Μία κεντρική ιδέα στην ανάλυση περιεχομένου είναι ότι πολλές λέξεις του κειμένου κατηγοριοποιούνται σε πολύ λιγότερες κατηγορίες περιεχομένου». Αναλύοντας τον ορισμό του Krippendorff η ανάλυση περιεχομένου έχει εξειδικευμένη μεθοδολογία που χαρακτηρίζεται από αξιοπιστία και επαναληψιμότητα, δηλαδή μελέτες σε διαφορετικό χρόνο και κάτω από διαφορετικές συνθήκες καταλήγουν σε ίδια συμπεράσματα. Παράλληλα χαρακτηρίζεται από εγκυρότητα με αυστηρό έλεγχο και τα πορίσματα μπορούν να επαληθευτούν. Συμπερασματικά η ανάλυση περιεχομένου (content analysis) είναι μια ερευνητική μέθοδος δευτερογενούς ανάλυσης ποιοτικού υλικού το οποίο μπορεί να έχει διάφορες μορφές όπως κείμενα, συνεντεύξεις ή εικόνες και εφαρμόζεται σε υλικό προερχόμενο από τα μέσα μαζικής επικοινωνίας (εφημερίδες, περιοδικά κ.α) αλλά και τύπους κειμένων ποιοτικού υλικού γενικότερα (Κυριαζή, 1999). Ωστόσο στα μειονεκτήματα της συγκεκριμένης μεθόδου μπορεί να αναφερθεί ότι τα διαθέσιμα γραπτά τεκμήρια μπορεί να είναι περιορισμένα και ελλιπή. Επίσης υπάρχει αυξημένος κίνδυνος διαστρέβλωσης των συμπερασμάτων αν δε δοθεί έμφαση στη διασταύρωση των πληροφοριών και στον έλεγχο της αξιοπιστίας του υπό μελέτη υλικού (Kohlebacker, 2006). Τέλος σε αρκετές περιπτώσεις είναι ιδιαίτερα δύσκολο να εντοπιστούν και να τεκμηριωθούν οι αιτιώδεις σχέσεις διότι δεν είναι πάντοτε ξεκάθαρο αν αυτά που αναφέρονται στα γραπτά δεδομένα αποτελούν τις αιτίες ή είναι το αποτέλεσμα των υπό μελέτη κοινωνικών φαινομένων (Robson, 2002).

Η συγκριτική ανάλυση (comparative analysis) είναι η προσέγγιση που συχνά θεωρείται ως η μέθοδος της αντίθεσης δυο ή περισσότερων περιπτώσεων για τη διερεύνηση ομοιοτήτων και διαφορών προκειμένου να καταλήξει σε κατανόηση ή επεξήγηση και περαιτέρω συμπεράσματα (Azzarian, 2011). Ωστόσο από μόνη η σύγκριση δε μπορεί να είναι αξιόπιστη ως μέθοδος παραγωγής επιστημονικής γνώσης εκτός εάν πειθαρχεί με τους κανόνες της επιστήμης. Η συγκριτική μέθοδος είναι μια επαγωγική προσέγγιση στην έρευνα σύμφωνα με την οποία οι θεωρίες συγκροτούνται μέσω της εξέτασης των δεδομένων καθώς οι παρατηρήσεις συγκρίνονται μεταξύ τους (Babbie, 2001). Η συγκριτική ανάλυση μπορεί να αποσαφηνίσει τη συμπεριφορά ή τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά φαινομένων ή καταστάσεων. Βασικός στόχος της προσέγγισης της συγκριτικής αξιολόγησης είναι η δημιουργία ενός εργαλείου που συγκρίνει για παράδειγμα τις εκθέσεις ΕΚΕ ως προς τη πληρότητά τους μέσα από δυο τρόπους. Η ποσοτική αξιολόγηση εστιάζει στη καταγραφή του πλήθους και του ποσοστού των λέξεων ή προτάσεων και η ποιοτική που περιλαμβάνει μια κλίμακα για την αξιολόγηση του περιεχομένου (Giannarakis et all, 2011). Ένα από τα προβλήματα της μεθοδολογίας της συγκριτικής αξιολόγησης είναι ότι τα δεδομένα που εμπεριέχονται σε μια έκθεση κοινωνικής ευθύνης δεν μπορούν να σταθμισθούν σε ένα συνολικό δείκτη. Ωστόσο σε πολλές έρευνες της διεθνούς βιβλιογραφίας έχει εφαρμοσθεί η μέθοδος της σύγκρισης στο τομέα της κοινωνικής ευθύνης τόσο για εταιρίες του ίδιου κλάδου όσο και σε διαφορετικούς. Οι Jhumur and Mahmud (2015) εξέτασαν στη μελέτη τους τις πρακτικές κοινωνικής ευθύνης της AB Bank στο Μπαγκλαντές ως μελέτη περίπτωσης για την αποτύπωση προτάσεων με βάση τα ευρήματα. Η έρευνα βασίστηκε σε δευτερογενή στοιχεία και ποιοτικά χαρακτηριστικά που συλλέχθηκαν από δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις πέντε ετών. Η μεθοδολογία στηρίχθηκε στη περιγραφική ανάλυση μέσω της ανάλυσης περιεχομένου και της μελέτης περίπτωσης. Οι Dhingra and Mittal (2014) στη δική τους έρευνα για τη κοινωνική ευθύνη του τραπεζικού τομέα βασίστηκαν στη μεθοδολογία της ανάλυσης περιεχομένου για την αποτύπωση των διαστάσεων της ΕΚΕ στις τράπεζες της Ινδίας. Η μελέτη παρουσίασε τις βασικές πρωτοβουλίες ΕΚΕ μεταξύ των τραπεζών του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα βασιζόμενη σε δευτερογενή δεδομένα των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων. Παρόμοιο σκοπό είχαν και οι Roy and Sark (2017) για τη διερεύνηση του επιπέδου αποκάλυψης των πρακτικών ΕΚΕ που δημοσιεύονται στις εκθέσεις τραπεζών του Μπαγκλαντές. Για την εκπλήρωση των στόχων χρησιμοποιήθηκε ποιοτική ερευνητική μέθοδος ανάλυσης περιεχομένου με συλλογή δευτερογενών δεδομένων και ποιοτικών στοιχείων. Εκτός από την αποκάλυψη των βασικών τομέων που δραστηριοποιούνται οι τράπεζες του Μπαγκλαντές διατύπωσαν και προτάσεις για την εξέλιξη του θεσμού της ΕΚΕ και της αποκόμισης του μεγαλύτερου δυνατού οφέλους για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Στο ίδιο πλαίσιο κινήθηκε και η μελέτη των Das et all (2015) για τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών των γνωστοποιήσεων ΕΚΕ. Η διαφορά της συγκεκριμένης μελέτης ήταν ότι εκτός από τα ποιοτικά στοιχεία των ετήσιων εκθέσεων που χρησιμοποιήθηκαν, συμπεριέλαβε και ποσοτικά δεδομένα. Εν ολίγοις η μεθοδολογία τους βασίστηκε στην ανάλυση περιεχομένου για τη διατύπωση των συμπερασμάτων τους χρησιμοποιώντας όμως ταυτόχρονα και ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά. Η μελέτη των Wong and Wong (2015) συνδύασε αθροιστικά και τις τρεις προηγούμενες ερευνητικές μεθόδους. Ο κύριος στόχος τους ήταν η επισήμανση των πρακτικών ΕΚΕ τριών τραπεζικών ιδρυμάτων. Πρώτον, η έρευνα βασίστηκε σε δευτερογενή δεδομένα από τους διαθέσιμους απολογισμούς κοινωνικής ευθύνης που είναι αναρτημένοι στις ιστοσελίδες των τραπεζών. Αρχικά, η μελέτη περιλάμβανε τη παρουσίαση της κάθε τράπεζας χωριστά ως μελέτη περίπτωσης με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της καθεμιάς. Έπειτα μέσω της ανάλυσης περιεχομένου επισημάνθηκαν οι κυριότερες πολιτικές της ΕΚΕ αλλά και οι βασικότεροι τομείς που επικεντρώνονται. Η διαφορά της εν λόγω

εργασίας σε σχέση με τις προηγούμενες είναι ότι οι ερευνητές για την ανάπτυξη των συμπερασμάτων τους αποτύπωσαν τις ομοιότητες και τις διαφορές των πολιτικών και των πρακτικών από τη σύγκριση των εξεταζόμενων τραπεζών. Η παρούσα εργασία βασίζεται στη μεθοδολογία όλων των παραπάνω εργασιών και ειδικότερα στο επιστημονικό άρθρο των Wong and Wong (2015) που χρησιμοποιεί τρεις ερευνητικές προσεγγίσεις. Μέσα από τους στόχους της παρούσας μελέτης επιχειρείται η κατανόηση του πώς αποτυπώνονται η ευθύνη απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη και οι διαστάσεις της ΕΚΕ των δυο εξεταζόμενων τραπεζών της Ελλάδας. Επιπλέον το ενδιαφέρον βρίσκεται στην αποκάλυψη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και λεπτομερειών των προγραμμάτων δράσεων κοινωνικής ευθύνης αναλύοντας όμως ταυτόχρονα και ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία. Δηλαδή το ερευνητικό ενδιαφέρον βρίσκεται συγκεκριμένα στην ΕΤΕ και στην Alpha Bank. Περαιτέρω επιλέχθηκε η μελέτη γραπτών κειμένων με σκοπό να αναλυθούν οι κατηγορίες τους και οι υποενότητες τους για τη κατανόηση του περιεχομένου των ετήσιων εκθέσεων. Η έμφαση δίνεται στην ιστορική εξέλιξη της ΕΚΕ και στις διαδικασίες με τις οποίες διαμορφώνονται οι πολιτικές των δυο τραπεζικών ιδρυμάτων. Για το λόγο αυτό θεωρείται ότι η χρησιμοποίηση των τριών μεθοδολογικών προσεγγίσεων [1) ανάλυση περιεχομένου, 2) μελέτη περίπτωσης, 3) συγκριτική ανάλυση] είναι οι πιο ενδεδειγμένες για τη καλύτερη απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων και την εκπλήρωση των στόχων της εργασίας.

Βασική συμβολή της συγκεκριμένης εργασίας είναι η απόκτηση γνώσης για το εάν υλοποιούνται πρωτοβουλίες ΕΚΕ από τις δυο τράπεζες και κατά συνέπεια από το ελληνικό τραπεζικό σύστημα στη περίοδο της όξυνσης της οικονομικής κρίσης. Επιπλέον θα συνεισφέρει στη καταγραφή και την αποτύπωση των στρατηγικών και των πολιτικών των δυο τραπεζών στο τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αλλά και τους τομείς που δίνεται βαρύτητα μέσω των χορηγικών τους προγραμμάτων. Έτσι είναι εφικτή η παραγωγή νέας γνώσης για τις προθέσεις και τις τάσεις της έννοιας της ΕΚΕ μέσα από την εξέταση του κατά πόσο η θεωρία εφαρμόζεται στη πράξη και αν τα αποτελέσματα ταυτίζονται ή διαφοροποιούνται από τα παραδείγματα των δυο τραπεζών. Περαιτέρω η ποιοτική έρευνα μελετά σε βάθος τις πληροφορίες και τα δεδομένα και μπορεί να αναδείξει καινούργια ερευνητικά ερωτήματα και νέους δρόμους στην ερευνητική διαδικασία. Ωστόσο οφείλουμε να τονίσουμε τις αδυναμίες και τους περιορισμούς της παρούσας εργασίας καθώς από τη μία πλευρά εξετάζεται μια συγκεκριμένη χρονική περίοδος και από την άλλη αναλύονται μόνο δυο τραπεζικά ιδρύματα. Επομένως για τη διεξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων θα ήταν σκόπιμο μια μελλοντική έρευνα να εξετάσει είτε περισσότερες χρονικές περιόδους για τις δυο τράπεζες είτε να συμπεριλάβει περισσότερα τραπεζικά ιδρύματα της Ελλάδας στη ίδια χρονική περίοδο. Επιπλέον όλες οι μεταβλητές και όλες οι πληροφορίες προέρχονται μόνο από τους απολογισμούς κοινωνικής ευθύνης χωρίς να συνοπλοποιεί άλλες πηγές ποιοτικής έρευνας (συνεντεύξεις, περιοδικά κ.α). Παράλληλα ο όγκος των δεδομένων στις ετήσιες εκθέσεις είναι ιδιαίτερα μεγάλος με τη πιθανότητα απουσίας σημαντικών πληροφοριών και διαστρέβλωσης των συμπερασμάτων. Στο ίδιο πλαίσιο λόγω του ότι τα δευτερογενή στοιχεία χρησιμοποιούνται από την οπτική των τραπεζών χωρίς οποιαδήποτε άλλη διασταύρωση υπάρχει ο κίνδυνος της αξιοπιστίας και της φερεγγυότητας των πληροφοριών. Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται τα case studies με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Εθνική Τράπεζα Ελλάδος (ETE)

Η ενότητα του κεφαλαίου έχει σκοπό να παρουσιάσει την εφαρμογή των πρωτοβουλιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας ώστε να γίνουν αντιληπτές οι πρακτικές που ακολουθούνται στην κοινωνική υπευθυνότητα και να αποσαφηνισθούν τα αποτελέσματα. Η ETE έχει ως στόχο να διατηρήσει τη θέση της ως ένας ισχυρός χρηματοπιστωτικός οργανισμός και να συνεχίσει να αποτελεί βασικό πυλώνα ανάπτυξης της Ελληνικής οικονομίας. Επιπλέον στοχεύει στο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της εποχής λειτουργώντας με αφοσίωση, συνέπεια και διαφάνεια προς όφελος των πελατών, των μετόχων, των εργαζομένων και με ευθύνη για την κοινωνία. Η Εθνική Τράπεζα στο δίκτυό της απαριθμεί 526 καταστήματα, 43 γραφεία συναλλαγών και 1.443 ATM που καλύπτουν όλο τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδος. Παράλληλα προωθεί και ενναλακτικά δίκτυα πώλησης όπως οι υπηρεσίες Mobile, Phone και Internet Banking. Η αξιολόγηση του «The Banker Financial Times» το 2015 κατέταξε την ETE στην 127^η θέση ανάμεσα στις 1.000 κορυφαίες τράπεζες στο κόσμο για το 2015. Η έκθεση EKE δημοσιεύεται σύμφωνα με το πρότυπο Global Reporting Initiative (GRI) και το 2014 αναβαθμίσθηκε στο επίπεδο A+ για την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της δραστηριότητας και της δέσμευσής της σε κοινωνικά θέματα συμμετέχει σε ενώσεις, σωματεία και οργανισμούς με σκοπό τη προαγωγή της αειφόρου ανάπτυξης και αναφέρονται παρακάτω:

- Ελληνικό Δίκτυο για την EKE:
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών (E.E.T):
- Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020»
- Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (Σ.Ε.Ν)

Ο διάλογος της ETE με το εξωτερικό κοινό υλοποιείται στην πρώτη φάση με μια ποιοτική προσέγγιση συνεντεύξεων (materiality analysis) με επιλεγμένα ενδιαφερόμενα μέρη που διαθέτουν γνώση στα θέματα επιχειρηματικής ηθικής και εταιρικής ευθύνης και στη δεύτερη φάση με συναντήσεις εργασίας (materiality workshop) με ευρύτερες ομάδες και εκπροσώπους από όλο το κοινωνικό σύνολο. Ο στόχος των προσωπικών συνεντεύξεων είναι να καταγραφεί η προτεραιοποίηση των βασικών θεμάτων από ενδιαφερόμενα μέρη που έχουν εμπειρία αναφορικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη του τραπεζικού και χρηματοπιστωτικού τομέα. Από την άλλη πλευρά αντικείμενο των συναντήσεων εργασίας (materiality workshop) είναι η ανάπτυξη διαλόγου με τους εκπροσώπους των ενδιαφερομένων της Εθνικής Τράπεζας σε θέματα που έχουν αναγνωρισθεί από τις αρμόδιες Κεντρικές Διευθύνσεις της τράπεζας. Τα ενδιαφερόμενα μέρη αξιολογούν τον άξονα δραστηριότητας και μπορούν να καταγράψουν παρατηρήσεις που θα ληφθούν υπόψη στο μελλοντικό σχεδιασμό της κοινωνικής ευθύνης.

6.2 Ανταπόκριση στα κύρια θέματα ενδιαφερομένων

Η ETE με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών έχει υιοθετήσει συγκεκριμένες δράσεις και πρωτοβουλίες. Στο παρακάτω πίνακα παρατίθεται, όπως έχουν καταγραφεί από τους διάυλους επικοινωνίας της τράπεζας για κάθε ομάδα ενδιαφερομένων και αναφέρονται στις ετήσιες εκθέσεις, το σύνολο των διαδικασιών και προγραμμάτων για την αντιμετώπιση των βασικών τους θεμάτων και προσδοκιών.

Πίνακας 6.1: Ενέργειες στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων (ETE)

Ενδιαφερόμενα μέρη	Διάλογοι Επικοινωνίας- Συμμετοχή	Ανταπόκριση της τράπεζας
Μέτοχοι/ επενδυτές	<ul style="list-style-type: none"> → Παρουσίαση αποτελεσμάτων ανά τρίμηνη, εξάμηνη, ετήσια βάση → Ετήσια έκθεση ΕΚΕ → Ετήσια Γενική Συνέλευση μετόχων → Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων → Τμήμα Σχέσεων με θεσμικούς επενδυτές 	<p>Ο Όμιλος της Εθνικής τράπεζας διαχειρίζεται ενεργά τη κεφαλαιακή βάση για τη μεγιστοποίηση της απόδοσης των μετόχων μέσω της εξισορρόπησης χρέους και κεφαλαίου. Η τράπεζα εκμεταλλεύεται όλα τα σύγχρονα μέσα άντλησης κεφαλαίων για τη διατήρηση της απαραίτητης κεφαλαιακής επάρκειας</p>
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> → Ετήσιες έρευνες ικανοποίησης πελατών → Τμήμα εξυπηρέτησης πελατών → Τομέας Διακυβέρνησης θεμάτων πελατών → Ιστοσελίδα → Ο συνήγορος του πελάτη της τράπεζας → Infotainment οθόνες σε καταστήματα → Επισκέψεις μαθητών σε υποκαταστήματα → Ανάπτυξη υπηρεσίας προώθησης βασικών ασφαλειών μέσω του web bank από τη Εθνική Ασφαλιστική 	<ul style="list-style-type: none"> → Λειτουργία θεσμού "Συνήγορου του πελάτη" για τη φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ της τράπεζας και των πελατών → Λειτουργία του Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας για την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών → Ανακαίνιση καταστημάτων για ένα σύγχρονο, φιλικό και λειτουργικό περιβάλλον εργασίας και εξυπηρέτησης → Διάθεση στην αγορά χρηματοδοτικών προϊόντων για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων για φιλικές στο περιβάλλον επενδύσεις με οικονομικό όφελος → Διάθεση προϊόντων με ευνοϊκούς όρους για βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης των κατοικιών, την απόκτηση υβριδικών οχημάτων για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων → Χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων → Εξειδικευμένα προϊόντα ρύθμισης και αναδιάρθρωσης οφειλών → Διασφάλιση της συμμόρφωσης με το θεσμικό πλαίσιο για τη προστασία του καταναλωτή, τη διαφάνεια στις συναλλαγές και τη προστασία των προσωπικών

Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> →Εκπροσώπηση στο Διοικητικό Συμβούλιο →Έκδοση περιοδικού "Πρώτοι Εμείς" →Ιστοσελίδα Ασφαλιστικών Οργανισμών προσωπικού ΕΤΕ →Σύστημα υποβολής προτάσεων, παραπόνων →Τακτικές συναντήσεις συλλόγων των εργαζομένων με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα →Ετήσια Αξιολόγηση →Ετήσιος Διαγωνισμός "i-ιδέα" με αξιολόγηση καινοτομικών προτάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> →Ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια και συμμετοχές σε εκπαιδεύσεις εκτός τράπεζας →Προγράμματα για τη θωράκιση της ασφάλειας του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και της παρουσίας της τράπεζας →Ηλεκτρονικά σεμινάρια "Πρώτες Βοήθειες" στο προσωπικό →Ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια σε θέματα πυρασφάλειας και πυροπροστασίας →Προσλήψεις υπαλλήλων για τη κάλυψη των αναγκών της τράπεζας →Αναδιοργάνωση μανάδων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού →Υπογραφή Ειδικής Επιχειρησιακής Σύμβασης Εργασίας →Εφαρμογή νέου συστήματος μισθοδοσίας, πολιτικές ταξιδιών προσωπικού →Ενίσχυση δράσεων εθελοντισμού →Υπογραφή Κλαδικής Σύμβασης Εργασίας →Υλοποίηση του έργου «Περιγραφή θέσεων εργασίας»
Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> →Συναντήσεις →Συνέδρια →Επιχειρηματικές οργανώσεις →Διαγωνισμός "i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία" 	<ul style="list-style-type: none"> →Προσφορά εξειδικευμένων προϊόντων ρύθμισης και αναδιάρθρωσης οφειλών σε δανειολήπτες με προβλήματα ρευστότητας →Στήριξη της ελληνικής οικονομίας και τόνωση της ανταγωνιστικότητας μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσω της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας JEREMIE σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων μέσω των προγραμμάτων της ETEAN AE και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων →Συμμετοχή στο πρόγραμμα JESSICA για την αστική ανάπτυξη με σύμβαση με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων →Στήριξη μέσω πιστοδοτήσεων σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο

Μη κυβερνητικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις	<ul style="list-style-type: none"> →Ενημερωτικές συναντήσεις σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος →Βασικό μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ →Ενημερωτικές εκστρατείες για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα 	<ul style="list-style-type: none"> →Συνεργασία με διάφορες ΜΚΟ →Ανάπτυξη δράσεων εθελοντισμού
Τοπικές κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> →Διαβουλεύσεις με τοπικούς εκπροσώπους →Συνεργασία με τη τοπική αυτοδιοίκηση →Ετήσιες χορηγίες, δωρεές αγαθών και υπηρεσιών →Επισκέψεις σχολείων σε καταστήματα της τράπεζας →Πρόγραμμα "Δείξτους" για τη μείωση του αναλφαβητισμού 	<ul style="list-style-type: none"> →Χορηγικό πρόγραμμα με έμφαση στον άνθρωπο, το πολιτισμό, το περιβάλλον λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών →Ανάπτυξη δράσεων εθελοντισμού →Προσλήψεις εποχικών υπαλλήλων για ανάγκες των καταστημάτων
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> →Συναντήσεις διαβούλευσης →Διαδικασία αξιολόγησης με κριτήρια επιλογής →Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς →Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών κριτηρίων και λοιπών αρχών της ΕΚΕ στη διενέργεια των συμβάσεων 	<p>Η τράπεζα έχει ενσωματώσει υπεύθυνους όρους και κανόνες σε όλους τους διαγωνισμούς και τις συμβάσεις με τους προμηθευτές της, σύμφωνα με τις Κοινοτικές Οδηγίες σε θέματα που αφορούν τη προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και τη κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη</p>
Πολιτεία, Εποπτικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> →Συχνές συναντήσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με τη Τράπεζα της Ελλάδος και τις Εποπτικές Αρχές →Συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος →Υποβολή εκθέσεων στις Εποπτικές Αρχές 	<ul style="list-style-type: none"> →Σταθερή χρηματοδότηση νοικοκυριών και επιχειρήσεων →Διασφάλιση συνεχούς συμμόρφωσης με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο →Αποτελεσματική επικοινωνία με άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα Εποπτικών και άλλων Ανεξάρτητων Αρχών
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> →Άμεση επαφή και συνεργασία →Συνεντεύξεις →Δελτία τύπου →Διαφημίσεις →Web portal της τράπεζας 	<ul style="list-style-type: none"> →Στήριξη εκδόσεων, δημοσιεύσεων και τηλεοπτικών προγραμμάτων →Συνεχής συνεργασία και επικοινωνία →Αναβάθμιση του web portal της τράπεζας

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

6.3 Με ευθύνη στην αγορά

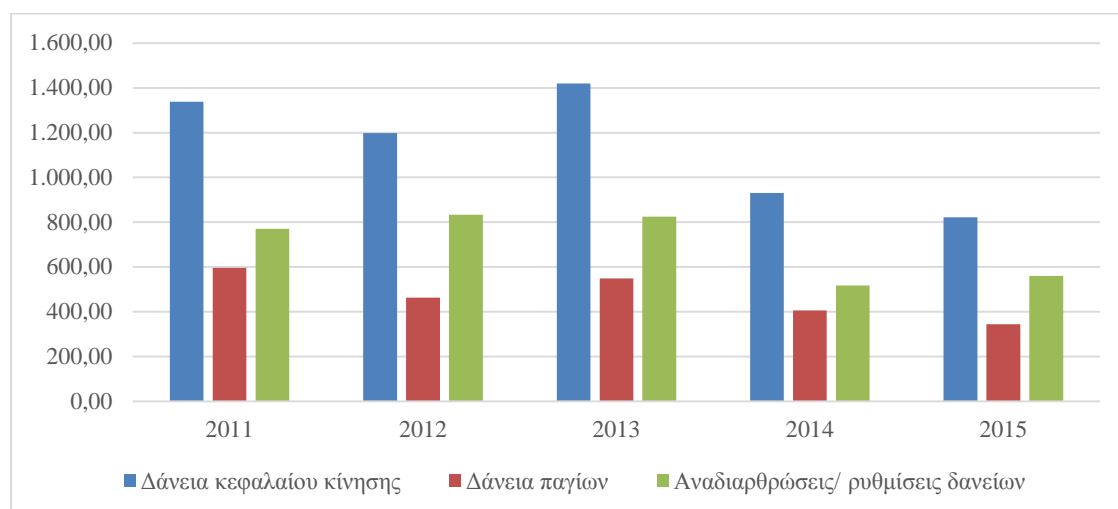
Ο σχεδιασμός υπεύθυνων κοινωνικών προϊόντων περιλαμβάνει το καταθετικό πρόγραμμα «Εθνική Παίδων» για παιδιά έως 17 ετών διευκολύνοντας τους γονείς να εξασφαλίσουν οικονομική σιγουριά και ασφάλεια για τα παιδιά τους. Το πρόγραμμα «go health» παρέχει στους κατόχους καρτών ένα ολοκληρωμένο σύστημα πρωτοβάθμιας υγείας και

νοσοκομειακής περίθαλψης. Επίσης το «go for kinds» αποτελεί μια πρωτοβουλία στηρίζοντας κοινωνικούς φορείς για παιδιά και νεαρά άτομα. Συγκεκριμένα από κάθε συναλλαγή αγοράς μέσω καρτών διατίθεται ένα μέρος για οικονομική ενίσχυση και ηθική συμπαράσταση μη κερδοσκοπικών φορέων που εντάσσονται στο πρόγραμμα. Παράλληλα η τράπεζα προσφέρει ένα ολοκληρωμένο πακέτο προϊόντων και πιστωτικών διευκολύνσεων σε φοιτητές με σκοπό τη κάλυψη των αναγκών τους κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Το πακέτο «Family Fast» καλύπτει ανάγκες μεταναστών προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων με ευνοϊκούς όρους. Περαιτέρω όσον αφορά το περιβάλλον η τράπεζα χορηγεί δάνεια για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών ή την αγορά καινούργιων οχημάτων υβριδικής τεχνολογίας. Ειδικότερα τα πράσινα δάνεια έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα την εξοικονόμηση ενέργειας, την οικολογική αναβάθμιση και τη προστασία του περιβάλλοντος. Το στεγαστικό προϊόν «Εστία Πράσινη» χορηγείται με στόχο την αγορά κατοικιών υψηλής ενεργειακής κλάσης ή την επισκευή για ενεργειακή αναβάθμιση. Σε αυτή τη κατεύθυνση χρηματοδοτείται μέσω δανείων η αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε στέγες κατοικιών εξοικονομώντας ηλεκτρική ενέργεια. Η ενεργειακή αναβάθμιση επιτυγχάνεται μέσω του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' οίκον» πραγματοποιώντας κατασκευαστικές παρεμβάσεις για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον η Εθνική Τράπεζα αναγνωρίζει τη αναγκαιότητα για στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων παρέχοντας την απαραίτητη ρευστότητα εξυπηρετώντας τις δανειακές τους υποχρεώσεις ρυθμίζοντας με ευνοϊκούς τις οφειλές τους. Η πρωτοβουλία Jeremie έχει σκοπό τη κάλυψη του κεφαλαίου κίνησης καθώς το 50% των δανείων χρηματοδοτείται από το ΕΣΠΑ μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων. Τα προγράμματα της ETEAN ΑΕ χρηματοδοτούν νέα επενδυτικά σχέδια που έχουν ενταχθεί στη δράση «Επιχειρηματικότητα των νέων» του αναπτυξιακού νόμου 3908/2011. Παράλληλα η τράπεζα προσφέρει σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες μια πλατφόρμα συνολικής εξυπηρέτησης «Εθνικής Όψεως» δίνοντας τη δυνατότητα για τη πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών αποκομίζοντας οφέλη και ευνοϊκούς όρους. Η στήριξη της ρευστότητας και της επιχειρηματικής δραστηριότητας αποδεικνύεται μέσω της αναδιάρθρωσης οφειλών που βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο ληξιπροθεσμίας.

Η καθιέρωση προϊόντων ρύθμισης οφειλών με ευνοϊκούς όρους διευκολύνουν τους πελάτες και εντάσσονται στις πρωτοβουλίες για τη στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών και την αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης. Ειδικά η τράπεζα για πελάτες σε χαμηλή καθυστέρηση βελτιώνει την εφαρμογή προγράμματος διευκόλυνσης, με σκοπό την ελάφρυνση της δόσης και τη συνέχιση της εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων. Τα προγράμματα παρέχουν επιμήκυνση της διάρκειας αποπληρωμής και περίοδο καταβολής απλών τόκων για 24 μήνες με δυνατότητα παράτασης έως τους 48 συνολικά. Για πελάτες με οφειλές σε καθυστέρηση εφαρμόζεται ένα σύστημα με βελτιωμένους όρους όπως η επιμήκυνση της διάρκειας και η καταβολή ποσοστού της δόσης για διάστημα 24 μηνών. Στη περίπτωση αδυναμίας τήρησης των όρων της ρύθμισης παρέχεται η δυνατότητα επαναδιαπραγμάτευσης των όρων του δανείου με περαιτέρω μείωση της καταβαλλόμενης δόσης.

Σχήμα 6.1: Ενίσχυση μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε εκ. ευρώ



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2011-2015)

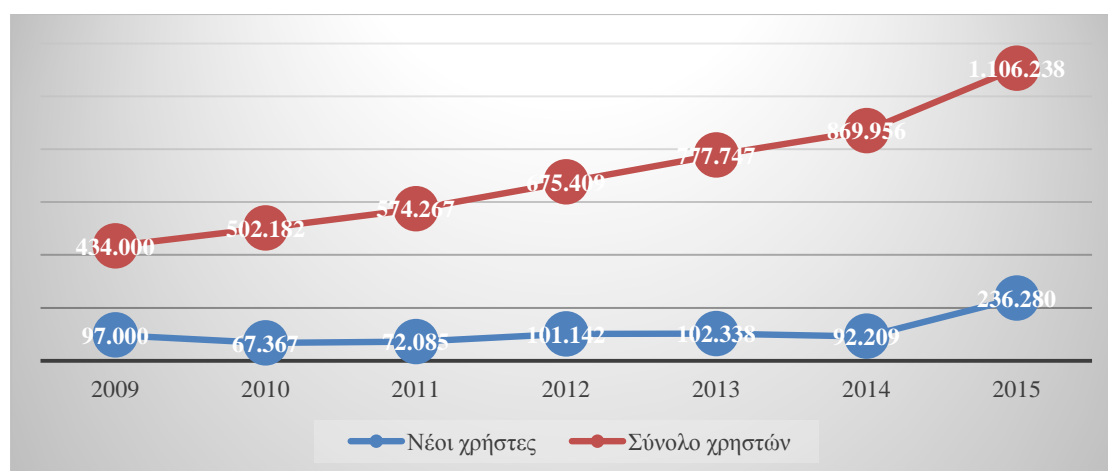
Στο σχήμα 6.1 παρουσιάζονται συνολικά για τα έτη 2011 έως 2015 τα ποσά της αναδιάρθρωσης και επαναρύθμισης των οφειλών των επιχειρήσεων και οι πιστοδοτήσεις που εγκρίθηκαν για νέα δάνεια κεφαλαίου κίνησης και για αγορά πάγιου εξοπλισμού. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σε όλα τα εξεταζόμενα έτη η τράπεζα προχωρά μέσω της αναδιάρθρωσης στη διευκόλυνση της αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Επιπλέον με βάση τα δεδομένα του σχήματος διατηρείται μια σταθερή πολιτική καθώς δεν διαπιστώνονται μεγάλες αυξομειώσεις με εξαίρεση τα δυο τελευταία έτη. Συγκεκριμένα το 2011 το ύψος των επαναρυθμίσεων ανήλθε στο ποσό των 771 εκ. ευρώ, το 2012 στα 834 εκ. ευρώ και στα 825, 518 και 560 εκ. ευρώ αντίστοιχα τα έτη 2013, 2014 και 2015. Επομένως η τράπεζα προσπαθεί να εκπληρώσει με τις πρωτοβουλίες της, τόσο την ευθύνη προς τους μετόχους με το περιορισμό των μη εξυπηρετούμενων δανείων και την αποφυγή απώλειας κερδών όσο και την ευθύνη προς τις κοινωνικές ομάδες που παρουσιάζουν οικονομική αδυναμία. Παράλληλα διαπιστώνεται μια φθίνουσα τάση όσον αφορά τις νέες δανειοδοτήσεις τόσο στα κεφάλαια κίνησης όσο και στα δάνεια για αγορά παγίων με εξαίρεση το έτος 2013. Ειδικότερα το ύψος της δανειοδότησης σε κεφάλαια κίνησης και πάγιου εξοπλισμού το 2011 ανήλθε στο ποσό των 1.338 και 596 εκ. ευρώ αντίστοιχα. Στην επόμενη χρονιά οι πιστοδοτήσεις σε κεφάλαια κίνησης μειώθηκαν στο ποσό των 1.198 εκ. ευρώ ενώ σε πάγιο εξοπλισμό η μείωση ανήλθε στο ποσό των 463 εκ. ευρώ. Στη περίοδο 2013 και οι δύο λογαριασμοί παρουσίασαν αύξηση της τάξης του 18,50% σε σχέση με τη προηγούμενη χρήση ενώ το 2014 το ποσό των δανειοδοτήσεων σε κεφάλαια κίνησης ήταν 930 εκ. ευρώ και του πάγιου εξοπλισμού 406 εκ. ευρώ. Στη τελευταία εξεταζόμενη περίοδο τα δάνεια κεφαλαίου κίνησης ήταν 822 εκ. ευρώ και του πάγιου εξοπλισμού 345 εκ. ευρώ.

Η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων για τη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής της Εθνικής Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο το i-bank επικεντρώνεται στη πελατοκεντρική εξυπηρέτηση διευκολύνοντας το εύρος των πελατών όλο το εικοσιτετράωρο. Η ανάπτυξη ενός δικτύου i-bank stores και i-bank corners ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2012 συνδυάζοντας τις νέες τεχνολογίες στη τραπεζική εξυπηρέτηση μέσα από ένα διαδραστικό τοίχο με παιχνίδια αφής. Ταυτόχρονα έχουν διοργανωθεί ποικίλες εκδηλώσεις σε θέματα τεχνολογίας, οικολογίας και οικονομικής διαχείρισης. Οι δυο θεματικοί άξονες ήταν πώς η τεχνολογία μπορεί να κάνει καλύτερη τη ποιότητα ζωής και πώς

μπορεί να επιτευχθεί πιο αποτελεσματική οικονομική διαχείριση. Ο σκοπός του διαγωνισμού «i-bank Καινοτομία και Τεχνολογία» είναι να επιβραβεύσει πρωτότυπες ιδέες που συμβάλλουν σε εφαρμογές βασισμένες σε νέες τεχνολογίες περιλαμβάνοντας τη περιβαλλοντική διάσταση στο σχεδιασμό των προϊόντων και των υπηρεσιών. Η έμφαση δίνεται στην υλοποίηση των επιλεγμένων προτάσεων με ενέργειες όπως η παροχή συνδρομής για εύρεση επενδυτών ή τη χρηματοδότηση πιλοτικών εφαρμογών. Στο πλαίσιο του διαγωνισμού οι 4 πρώτες ιδέες που θα βραβευθούν λαμβάνουν τα ποσά των 20.000, 10.000, 6.000 και 4.000 ευρώ αντίστοιχα. Η Εθνική Τράπεζα θεωρεί τους πελάτες ως την άμεση και βασική ομάδα ενδιαφερομένων προσφέροντας ένα ευρύ δίκτυο καταστημάτων φθάνοντας σε απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές της Ελλάδος παρουσιάζοντας έναν ενεργό κοινωνικό ρόλο. Περεταίρω έχει συστήσει το Τομέα Εξυπηρέτησης Πελατείας με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησης, την ολοένα και καλύτερη επικοινωνία και τη βελτιστοποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών. Ο Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών έχει την ευθύνη για την άμεση ανταπόκριση σε παράπονα και καταγγελίες μέσω τηλεφωνικής γραμμής χωρίς χρέωση και μιας ηλεκτρονικής φόρμας στην ιστοσελίδα της τράπεζας. Ο «Συνήγορος του Πελάτη» της Εθνικής υπάγεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο και λειτουργεί ανεξάρτητα ως «Μονάδα Φιλικής Διευθέτησης Διαφορών» για την αποφυγή δικαστικών ή άλλων διαιτητικών αρχών με τους πελάτες. Ο θεσμός ενισχύει την εμπιστοσύνη και λειτουργεί ως σύμβουλος παρέχοντας πληροφορίες για την εξεύρεση της καλύτερα αμοιβαίας ικανοποιητικής λύσης.

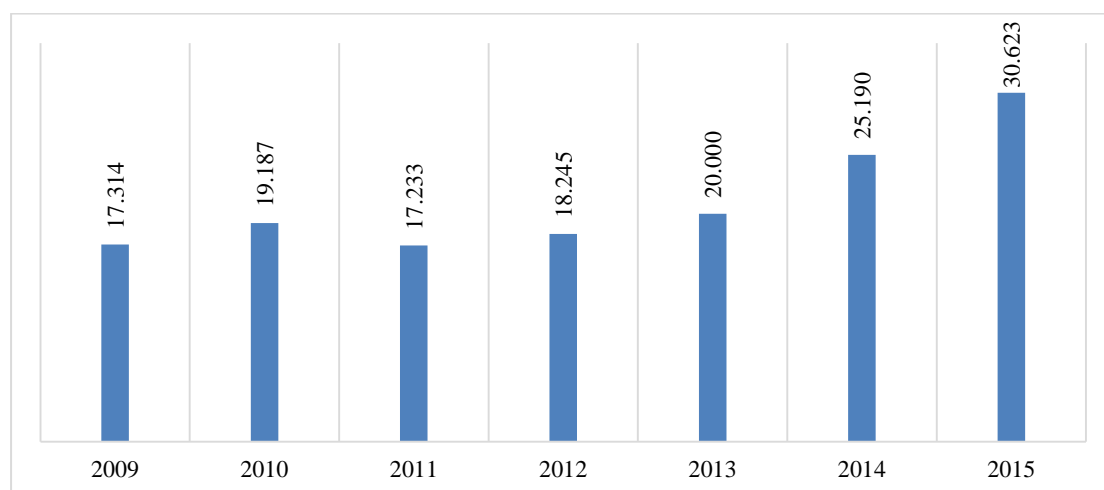
Στο παρακάτω σχήμα (6.2) παρουσιάζεται συνολικά για τα έτη 2009 έως 2015 η καταγραφή των νέων χρηστών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας για τη πραγματοποίηση τραπεζικών εργασιών αλλά και ο συνολικός αριθμός αυτών για κάθε έτος. Από το διάγραμμα γίνεται κατανοητό ότι οι δράσεις σε αυτό το τομέα έχουν σημαντική ανταπόκριση από το κοινωνικό σύνολο καθώς ο συνολικός αριθμός των χρηστών που χρησιμοποιούν τα εναλλακτικά δίκτυα παρουσιάζει αύξηση άνω του 10% σε κάθε χρονιά. Ειδικότερα εάν συγκρίνουμε τα έτη 2009 και 2015 παρατηρούμε ότι η αύξηση του συνολικού αριθμού των χρηστών ανέρχεται σε ποσοστό της τάξης του 154%. Επιπλέον διαπιστώνεται ότι σε κάθε χρονιά υπάρχει ένας σημαντικός αριθμός πελατών που χρησιμοποιούν για πρώτη φορά τις υπηρεσίες εναλλακτικών δικτύων παρουσιάζοντας αυξητική τάση.

Σχήμα 6.2: Εναλλακτικά Δίκτυα Συναλλαγών



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Σχήμα 6.3: Συναλλαγές εναλλακτικών δικτύων σε εκ. ευρώ



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.3 παρουσιάζεται σε ευρώ η αξία των συναλλαγών που υλοποιούνται μέσω των εναλλακτικών δικτύων που προσφέρει η τράπεζα για τα έτη 2009-2015 και αναφέρονται στις ετήσιες εκθέσεις ΕΚΕ. Στα εξεταζόμενα έτη η συνολική αξία των συναλλαγών αυξάνεται με θετικό ρυθμό με εξαίρεση το έτος 2011. Το 2009 η συνολική αξία των τραπεζικών συναλλαγών ανήλθε στο ποσό των 17 δις ευρώ ενώ το 2015 η αξία έχει αυξηθεί κατά 43% και συγκεκριμένα στα 30 δις ευρώ. Η πρωτοβουλία για ανάπτυξη δικτύων υλοποίησης τραπεζικών εργασιών, φιλικότερων προς περιβάλλον και εξοικονόμησης χρόνου και κόστους, έχει ολοένα και μεγαλύτερη αποδοχή από το κοινωνικό σύνολο.

Η Εθνική Τράπεζα τονίζει τη σημασία της σωστής πληροφόρησης του καταναλωτικού κοινού μέσα από διαδικασίες που πραγματοποιούνται με διαφάνεια και αντικειμενικότητα. Συγκεκριμένα συμμορφώνεται με τη ισχύουσα εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους εσωτερικούς κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες. Έτσι η διαφημιστική προβολή των προϊόντων της ελέγχεται από τις Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης τόσο του ομίλου όσο και των νομικών υπηρεσιών. Επίσης έχει ενσωματώσει στη πιστωτική της πολιτική διαδικασίες από τις οποίες προβλέπεται ότι οι πελάτες θα πρέπει να επιβεβαιώνουν την επαρκή τους γνώση και ικανότητα διαχείρισης του αναλαμβανόμενου πιστωτικού κινδύνου. Τα κείμενα των συμβάσεων ελέγχονται από τη διεύθυνση νομικών υπηρεσιών ενώ κατά τη διάρκεια εισαγωγής νέων προϊόντων τα έντυπα ελέγχονται από τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Με αυτό το τρόπο διασφαλίζεται η σαφής, έγκαιρη, πλήρης και κατανοητή πληροφόρηση των πελατών. Παράλληλα η Εθνική Τράπεζα δε προσφέρει προϊόντα που έχουν απαγορευθεί ή δημιουργούν αντιδράσεις σε ενδιαφερόμενα μέρη ή αποτελούν αντικείμενο δημόσιας αντιπαράθεσης. Η διανομή ενός πολυσέλιδου ενημερωτικού εντύπου σε θέματα αιεφόρου ανάπτυξης προωθεί την ανοικτή επικοινωνία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και προτρέπει να αναζητούν την Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ για τη κατάθεση απόψεων και προβληματισμών σε θέματα κοινωνικής ευθύνης.

Ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός αντιτίθεται στη διαφθορά και την οικονομική απάτη λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα στη πρόληψη νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Η πολιτική αυτή αφορά την ευαισθητοποίηση και την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων και την ανάπτυξη συστημάτων

και ελεγκτικών μηχανισμών. Επιπλέον έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών, εργαζομένων, προμηθευτών και μετόχων. Ο στόχος της πλήρους συμμόρφωσης με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο τέθηκε με απόφαση του ΔΣ σε ισχύ για τη πολιτική διαχείρισης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η πρωτοβουλία αποσκοπεί στο σαφή καθορισμό των κανόνων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στις επιχειρηματικές συναλλαγές. Όλα τα στελέχη και οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας έχουν την υποχρέωση της συμμόρφωσης με την ανωτέρω πολιτική καθώς και με τους εσωτερικούς κανονισμούς και τις υπηρεσιακές εγκυκλίους. Ο κίνδυνος των συναλλαγών σε μηχανήματα αυτόματων συναλλαγών (ΑΤΜ) αναγνωρίζεται και η διεύθυνση ηλεκτρονικών εργασιών και εναλλακτικών δικτύων εποπτεύει διαθέτοντας ειδικό τμήμα καταστολής της απάτης συνδυάζοντας πληροφορίες με τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Η Διεύθυνση Καρτών η οποία έχει την ευθύνη για την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω πιστωτικών καρτών διαθέτει τμήμα αμφισβητούμενων συναλλαγών και τμήμα έρευνας για τη μείωση παράνομων συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες.

Για την υπεύθυνη λειτουργία η Εθνική Τράπεζα έχει υιοθετήσει διαδικασίες που περιγράφουν κώδικες ηθικής συμπεριφοράς, τη διαφάνεια και την αμεροληψία για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων στο τομέα προμηθειών και υλοποίησης τεχνικών έργων. Σε αυτό το πλαίσιο διαθέτει ένα σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης προμηθειών διευκολύνοντας τη συνεργασία με περίπου 25.000 προμηθευτές. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο όλοι οι εμπλεκόμενοι σε δραστηριότητες προμηθειών οφείλουν να συμμορφώνονται με τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας. Η τράπεζα αξιολογεί συνεχώς τους προμηθευτές ελέγχοντας τις εγκαταστάσεις, τη ποιότητα με ειδικά κλιμάκια που πιστοποιούν τη καταλληλότητά τους. Παράλληλα τακτικοί δειγματοληπτικοί ποιοτικοί και ποσοτικοί έλεγχοι γίνονται σε κάθε παραγγελία με στόχο το σεβασμό των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων.

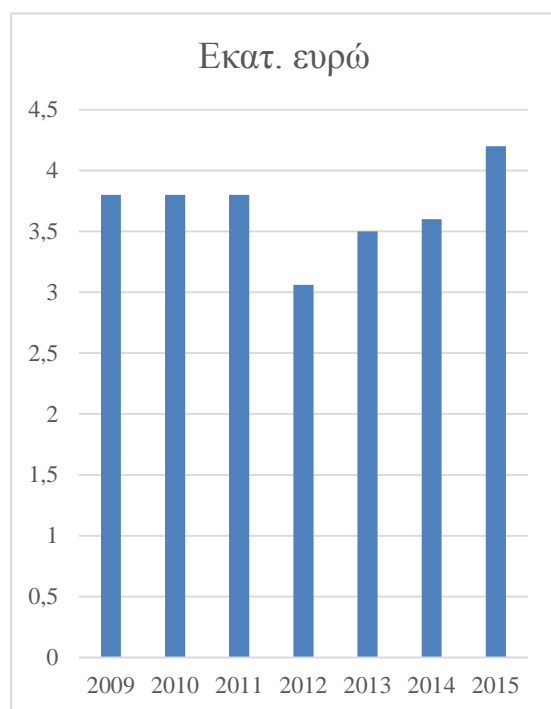
6.4 Με ευθύνη στον εργαζόμενο

Η πολιτική αποδοχών θεσπίζει το πλαίσιο για τη παροχή αμοιβών σε επίπεδο ομίλου και καθορίζει τις αρχές σχετικά με τη μισθοδοσία στο προσωπικό και τα στελέχη. Η Εθνική Τράπεζα έχει σχεδιάσει ένα πιλοτικό πρόγραμμα εναλλαγής θέσεων εργασίας διάρκειας 5 μηνών το οποίο αφορά νέους εργαζόμενους χωρίς προϋπηρεσία στο δίκτυο καταστημάτων. Βασικός στόχος του προγράμματος είναι η αποκόμιση εργασιακής εμπειρίας και η απόκτηση της πληρέστερης αντίληψης της δομής και λειτουργίας της τράπεζας. Για τη καλύτερη διαχείριση του κόστους του προσωπικού ενισχύθηκαν οι τριμηνιαίες αναφορές που περιλαμβάνουν περισσότερα ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία και αναλύσεις κόστους όπως μισθοδοσία, υπερωρίες και μη ληφθείσες άδειες. Παράλληλα έχει εγκατασταθεί ένα σύστημα μισθοδοσίας με νέες αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης μισθοδοτικών θεμάτων όπως ταμιακών επιδομάτων, υπερωριών, απεργιών αλλά και επιδομάτων γάμου και τέκνων. Επίσης προετοίμασε μηχανογραφική εφαρμογή για παροχή στοιχείων σχετικά με το μέσο όρο συντάξιμων αποδοχών πενταετίας ώστε να απονέμονται πιο γρήγορα οι συντάξεις στους ενδιαφερομένους. Αποσκοπώντας στη προσωπική εξέλιξη των εργαζομένων, την αξιοποίησή τους και την εύρεση σημείων βελτίωσης έχει αναπτύξει ένα εσωτερικό σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζεται σε ετήσια βάση στην αρχή κάθε έτους.

Στη προσπάθεια επιμόρφωσης του προσωπικού προσφέρονται ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης των προσωπικών και εργασιακών ικανοτήτων. Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση απευθύνεται στο σύνολο των εργαζομένων μέσω ανοικτών σεμιναρίων. Οι βασικές

προτεραιότητες είναι πρώτον η αντιμετώπιση επίκαιρων εκπαιδευτικών αναγκών σε θέματα χαρτοφυλακίου, μικρομεσαίων επιχειρήσεων, αποτροπής κρουσμάτων απάτης και ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων. Δεύτερον η παροχή συμβουλών σε θέματα εκπαιδευτικών προϊόντων και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης ώστε το προσωπικό να αποκτήσει τα νόμιμα πιστοποιητικά. Επίσης έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει προγράμματα σε θέματα διαχείρισης χρόνου και έντασης στο περιβάλλον εργασίας στο πλαίσιο της ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Έχουν υλοποιηθεί προγράμματα σε θέματα σε θέματα ρύθμισης οφειλών για την αντιμετώπιση της υφιστάμενης οικονομικής κρίσης. Διατίθεται μέσω του INTRANET ηλεκτρονική βάση ερωτήσεων της εξεταστέας ύλης για πιστοποιητικά A1, A2, B1 και B της Κοινοτική Οδηγίας MiFID προσφέροντας στους εργαζόμενους που θα συμμετάσχουν την εξάσκηση με ασκήσεις προσομοίωσης. Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης σε θέματα κοινωνικής ευθύνης η τράπεζα παρέχει το πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης με τίτλο «Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση» καθώς και εκπαιδεύσεις με εξωτερικούς φορείς για τη πιστοποίηση των στελεχών που συμμετέχουν στη σύνταξη της ετήσιας έκθεσης ΕΚΕ. Επιπλέον υιοθετείται και η εκπαίδευση από απόσταση μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας με πρόσβαση τόσο από εσωτερικό δίκτυο της τράπεζας όσο και εκτός. Η εκπαίδευση από απόσταση αποτελεί ένα σύγχρονο εργαλείο και συμβάλλει στη καταπολέμηση του φαινομένου της κλιματικής μέσω της μείωσης των μετακινήσεων και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων. Για το σκοπό της συνεχούς ενημέρωσης και της ενίσχυσης της δια βίου μάθησης έχει δημιουργηθεί ηλεκτρονικός χώρος μεταφοράς γνώσης με πρόσβαση από όλο το προσωπικό. Συγκεκριμένα δημοσιεύονται άρθρα από το επιστημονικό περιοδικό ALBA που ενημερώνουν το προσωπικό με διεθνείς καλές εταιρικές πρακτικές στο χώρο του διεθνούς management.

Σχήμα 6.4: Δαπάνη Εκπαίδευσης



Σχήμα 6.5: Προγράμματα Εκπαίδευσης

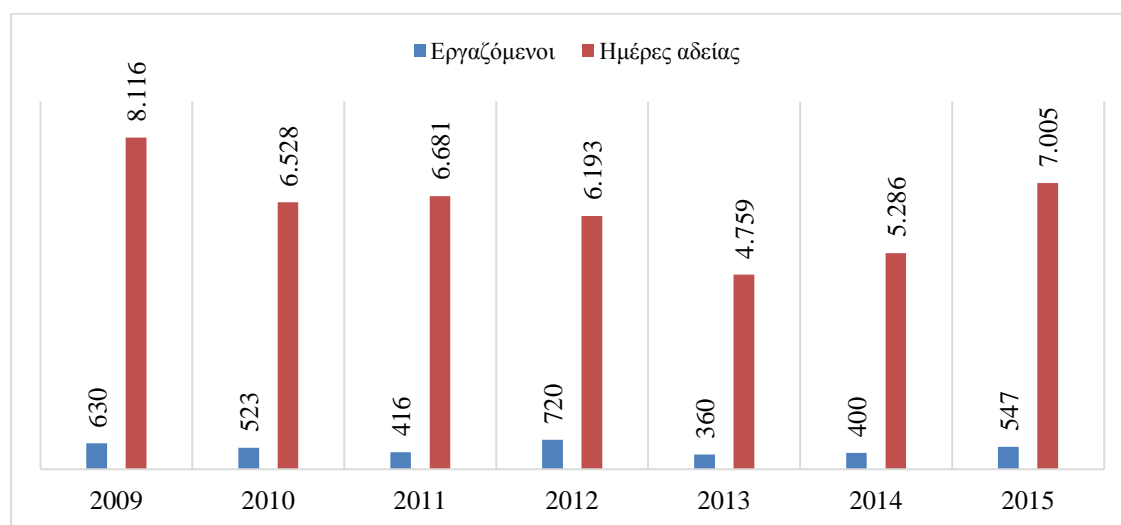


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.4 παρουσιάζεται σε ευρώ το ποσό που έχει επενδύσει η τράπεζα σε κάθε έτος για την εκπαίδευση του προσωπικού της. Η ΕΤΕ σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους αναφέρει δραστηριότητες για την εκπαιδευτική πρόοδο των υπαλλήλων και αναλαμβάνει το οικονομικό κόστος. Συγκεκριμένα για τα τρία πρώτα έτη (2009, 2010, 2011) το ποσό που επενδύθηκε παρέμεινε σταθερό στα 3,8 εκ. ευρώ ενώ το 2012 μειώθηκε στα 3,06 εκ. ευρώ. Στις επόμενες περιόδους παρουσιάστηκε αύξηση του ποσού στα 3,5 εκ. ευρώ το 2013, στα 3,6 εκ. ευρώ το 2014 και στα 4,2 εκ. ευρώ το 2015. Οι πρωτοβουλίες της τράπεζας στο τομέα της εκπαίδευσης είναι πιθανό να έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο καθώς διαθέτει χρηματικά ποσά χωρίς μεγάλες αυξομειώσεις σε κάθε έτος. Σε αυτό το πλαίσιο παρατηρείται η δέσμευσή για την ευθύνη απέναντι στο προσωπικό της για την εξέλιξη τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Από την άλλη πλευρά τονίζεται η ευθύνη απέναντι στη κοινωνία και στην αγορά με τη προσφορά κατάλληλα καταρτισμένου εργατικού δυναμικού. Στο σχήμα 6.5 παρουσιάζεται το πλήθος των διοργανώσεων σε προγράμματα εκπαίδευσης που έχουν υλοποιηθεί και οι συμμετοχές των εργαζομένων σε αυτά στη περίοδο 2009 έως 2015 όπως έχουν καταγραφεί από της ετήσιες αναφορές της τράπεζας. Στα πέντε πρώτα έτη της έρευνας διαπιστώνεται μια σταθερότητα στις τιμές των δυο μεταβλητών ενώ στα έτη 2014 και 2015 καταγράφεται αύξηση της τάξης του 77% στο πλήθος των εκδηλώσεων και 100% στις συμμετοχές των εργαζομένων. Επομένως θα μπορούσαμε να υποθέσουμε ότι η ΕΤΕ σέβεται το εργασιακό περιβάλλον, την αξία της γνώσης, της εκπαίδευσης και της μόρφωσης και διοργανώνει εκπαιδευτικά σεμινάρια και προγράμματα σε κάθε έτος που βρίσκουν αποδοχή από το υπαλληλικό προσωπικό.

Η τράπεζα αποδεικνύοντας έμπρακτα την ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού ικανοποιεί αιτήματα για χορήγηση αδειών προκειμένου να ολοκληρωθεί η εκπαίδευσή του. Η ισορροπία μεταξύ της εργασίας και προσωπικής ζωής επηρεάζει άμεσα την αποδοτικότητα και για αυτό η τράπεζα έχει θεσπίσει σχετικές πολιτικές προς αυτή τη κατεύθυνση. Αρχικά προσφέρει οικονομική στήριξη στα παιδιά των εργαζομένων που διακρίνονται με τις επιδόσεις τους, διευκολύνοντας τους υπαλλήλους με ευέλικτα ωράρια σε περιπτώσεις ανάγκης και χορηγεί εφάπαξ οικονομική ενίσχυση σε τέκνα του προσωπικού της που εισάγονται σε ανώτερες ή ανώτατες σχολές. Επιπρόσθετα παρέχονται παιδικές κατασκηνώσεις σε ιδιόκτητα ή μακροχρόνια μισθωμένες εγκαταστάσεις δίνοντας τη δυνατότητα για οικογενειακές διακοπές. Στο τομέα της μέριμνας πραγματοποιούνται προγράμματα οικογενειακής συμβουλευτικής και συνεδρίες με ψυχολόγους του ταμείου των εργαζομένων. Ταυτόχρονα εφαρμόζει πρόσθετες παροχές όπως ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών των εργαζομένων, μειωμένο ωράριο 2 ωρών και άδεια 1 χρόνου επιπλέον της προβλεπόμενης μετά το τοκετό για τους γονείς με δίδυμα τέκνα. Προσφέρεται δικαίωμα λήψης φοιτητικής άδειας που φοιτούν στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο τόσο της Ελλάδας όσο και της Κύπρου. Η τράπεζα ικανοποιεί στο μέτρο του δυνατού αιτήματα συνυπηρέτησης συζύγων και αποδέχεται μειωμένο ωράριο 2 ωρών ημερησίως στο προσωπικό με ειδικές ανάγκες. Πέρα από τις προβλεπόμενες από το νόμο μισθολογικές παροχές η Εθνική καλύπτει και άλλες παροχές μέσω του ΤΥΠΕΤ. Το ΤΥΠΕΤ είναι ο ασφαλιστικός φορέας που παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στους εργαζομένους και συνταξιούχους της Εθνικής Τράπεζας. Ιδρύθηκε το 1930 και απαριθμεί περίπου 55.000 χιλιάδες ασφαλισμένους. Η κλινική «Υγείας Μέλαθρον» αποτελείται από ένα συγκρότημα τριών κτιρίων παρέχοντας διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση μετά από χρηματοδοτική στήριξη της Εθνικής Τράπεζας.

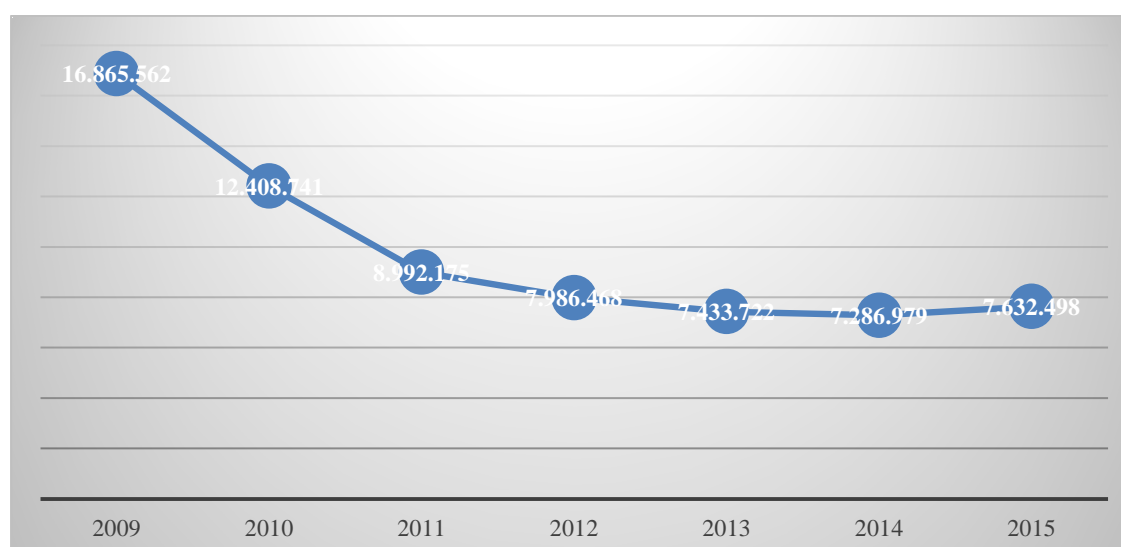
Σχήμα 6.6: Άδειες σπουδών



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.6 απεικονίζονται για τα έτη 2009 έως 2015 το πλήθος των εργαζομένων που έχει λάβει εκπαιδευτική άδεια σε κάθε χρονιά και ο συνολικός αριθμός των ημερών αδειας για το σκοπό αυτό. Η τράπεζα σέβεται το δικαίωμα στην εκπαίδευση, τη μόρφωση και τη κατάρτιση καθώς χορηγεί κάθε χρόνο άδειες για σπουδές στους εργαζομένους της.

Σχήμα 6.7: Υποστήριξη οικογενειών των εργαζομένων



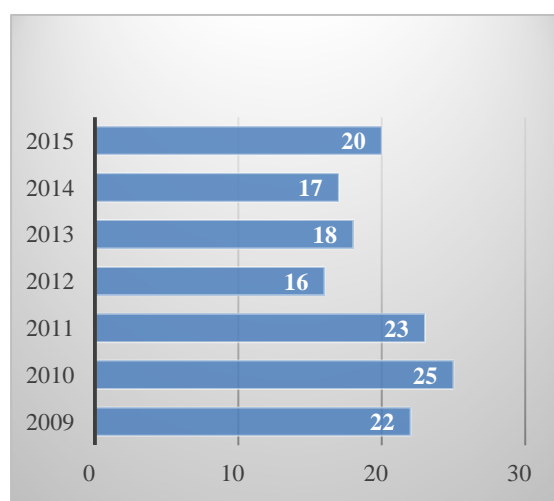
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.7 παρουσιάζεται για τα έτη 2009 έως 2015 το ύψος του ποσού που δαπανάται για την υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων. Στα ποσά του διαγράμματος περιλαμβάνονται χορηγίες και επιδόματα για τις μαθητικές διακρίσεις των παιδιών των εργαζομένων, για την εισαγωγή στη τριτοβάθμια εκπαίδευση και για τη φροντίδα σε βρεφονηπιακούς σταθμούς και νηπιαγωγεία κατά τη διάρκεια της εργασίας. Η τράπεζα στηρίζει οικονομικά τις οικογένειες των εργαζομένων σε όλα τα εξεταζόμενα έτη λαμβάνοντας υπόψη τις δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίζουν στον οικονομικό ή

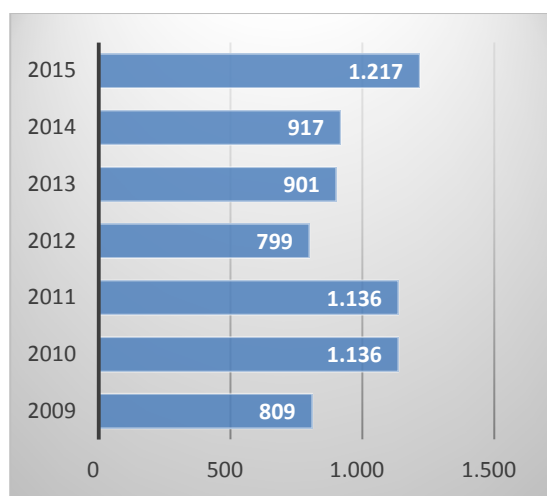
οικογενειακό τομέα. Ωστόσο από τη διαχρονική εξέλιξη των χορηγήσεων και τη κλίση της καμπύλης του διαγράμματος διαπιστώνεται μια φθίνουσα τάση. Συγκεκριμένα το ύψος το χορηγήσεων το 2009 ανήλθε περίπου στα 17 εκ. ευρώ ενώ την επόμενη χρονιά μειώθηκε κατά 26% στα 12,4 εκ. ευρώ. Το 2011 καταγράφηκε περαιτέρω μείωση κατά 27% με το ποσό της δαπάνης να καθορίζεται στα 9 εκ. ευρώ περίπου. Στις περιόδους 2012, 2013 και 2014 παρουσιάστηκε μια μικρή σχετικά μείωση σε σύγκριση με αυτή των πρώτων δύο περιόδων και το ποσό της δαπάνης σταθεροποιείται σε αυτά τα έτη περίπου στα 7,5 εκ. ευρώ. Στο έτος 2015 παρουσιάζεται η μοναδική αύξηση στο συγκεκριμένο τομέα κατά 5%.

Η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο αποτελεί βασική αξία την οποία η τράπεζα στηρίζει μέσω του εθελοντισμού. Η Εθνική Τράπεζα στηρίζει το θεσμό της εθελοντικής αιμοδοσίας μέσω του προγράμματος αιμοδοσίας του ΤΥΠΕΤ. Η τράπεζα αίματος που διατηρείται καλύπτει τις ανάγκες των μελών του προσωπικού αλλά και των οικογενειών τους. Περαιτέρω στελέχη της τράπεζας συμμετέχουν εθελοντικά ως εισηγητές σε εκπαιδευτικά προγράμματα του συνδέσμου επιχειρηματικότητας νέων μεταφέροντας σε νέους επίκαιρα μηνύματα οικονομικής διαχείρισης. Στο πλαίσιο του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Δράσης έχει διοργανώσει σειρά εκδηλώσεων σε συνεργασία με μη κερδοσκοπικούς φορείς, συλλόγους και ιδρύματα για συγκέντρωση παιχνιδιών σε παιδιά. Όλο το προσωπικό από όλες τις πόλεις βρίσκεται σε σημεία εκδηλώσεων βοηθώντας στη συλλογή, διαλογή και συσκευασία αποδεικνύοντας το κοινωνικό πρόσωπο. Οι δράσεις αποδεικνύουν την εθελοντική διάθεση και το αίσθημα προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο.

Σχήμα 6.8: Διοργανώσεις αιμοδοσίας



Σχήμα 6.9: Φιάλες αίματος



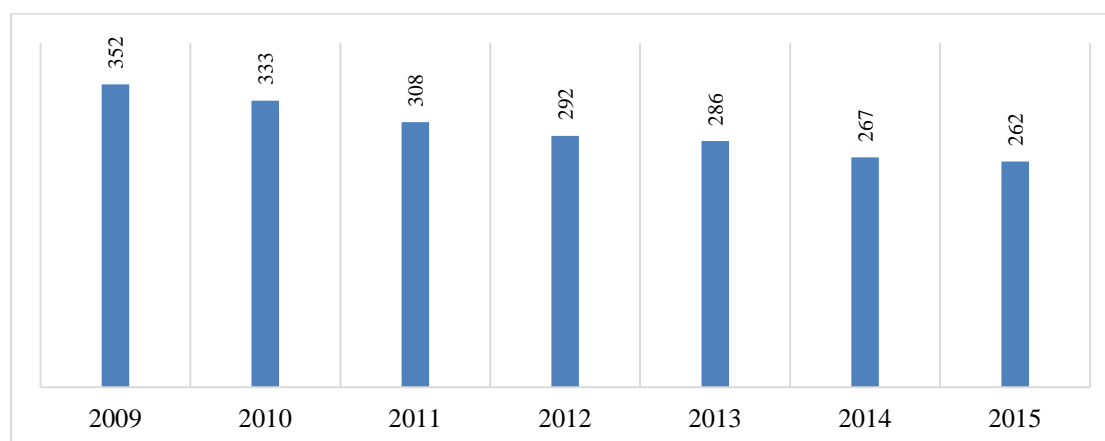
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο παραπάνω σχήμα (6.8) αποτυπώνεται για τα έτη 2009 – 2015 ο αριθμός των διοργανώσεων αιμοδοσίας που έχει πραγματοποιήσει η τράπεζα και αναφέρονται στις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις ΕΚΕ. Οι συγκεκριμένες πρωτοβουλίες έχουν σκοπό τη στήριξη εθελοντικών δράσεων για τη συνεισφορά και τη συμβολή στο κοινωνικό σύνολο. Παράλληλα διαπιστώνεται ότι έχει υιοθετηθεί μια σταθερή πολιτική σε αυτό το τομέα καθώς σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους έχουν διοργανωθεί εθελοντικές αιμοδοσίες και έχει συγκεντρωθεί σημαντικός αριθμός από φιάλες αίματος. Η συμβολή της τράπεζας αποδεικνύεται και στο σχήμα 6.9 με τις φιάλες αίματος που έχουν συγκεντρωθεί σε κάθε χρονιά για τη τόνωση της έλλειψης που υπάρχει στη χώρα μας αλλά και τη βοήθεια σε

μελλοντικά προβλήματα υγείας τόσο των εργαζομένων της όσο και του υπόλοιπου κοινωνικού συνόλου. Από τη συγκεκριμένη πρωτοβουλία η τράπεζα έχει καταφέρει να συγκεντρώσει και να αποθηκεύσει σε τράπεζα αίματος περίπου 1.000 φιάλες κάθε χρόνο.

Η προώθηση ίσων ευκαιριών και η προστασία της διαφορετικότητας αποτελεί βασική αρχή όπως προβλέπεται στο κώδικα ηθικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας εφαρμόζοντας ένα αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης. Διασφαλίζει την ασφάλεια στις συνθήκες εργασίας και προωθεί ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους. Μια σημαντική κοινωνική πτυχή αποτελεί η μέριμνα για διάφορες ευπαθείς κοινωνικά ομάδες απασχολώντας σημαντικό αριθμό εργαζομένων ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ). Η ευαισθησία για τις συγκεκριμένες ομάδες αποδεικνύεται από το γεγονός ότι απασχολεί μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία από αυτό που επιβάλλεται νομοθετικά. Στο σχήμα 6.10 παρουσιάζεται διαχρονικά ο αριθμός των ατόμων με ειδικές ανάγκες που εργάζονται στη τράπεζα.

Σχήμα 6.10: Ανθρώπινο δυναμικό Α.Μ.Ε.Α



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Σχήμα 6.11: Κατανομή προσωπικού σύμφωνα με το φύλο



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.11 παρουσιάζεται σε ποσοστά η κατανομή του προσωπικού για τα έτη 2009-2015. Παρατηρείται διαχρονικά η ισορροπία στην επιλογή του προσωπικού όσον αφορά το φύλο. Συγκεκριμένα το 54% περίπου αντιπροσωπεύεται από άνδρες και το 46% από γυναίκες. Επιπλέον προωθείται πέραν του φύλου, η ελαχιστοποίηση διακρίσεων σχετικά με θρησκευτικές πεποιθήσεις, χρώματος και κοινωνικής προέλευσης. Στην επιχειρηματική λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας δεν έχουν παρουσιασθεί φαινόμενα διακρίσεων στο σύνολο του προσωπικού της και ταυτόχρονα δεν έχει καταγραφεί κανένα περιστατικό παιδικής ή εξαναγκαστικής εργασίας. Κύριο μέλημα της Εθνικής Τράπεζας είναι η ασφάλεια και η υγεία των εργαζομένων και για αυτό αναζητείται η συνεχής βελτίωση των συνθηκών εργασίας με εστίαση στη πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων. Για αυτό η τράπεζα έχει συγκροτήσει εσωτερική υπηρεσία πρόληψης και προστασίας και παράλληλα συμμετέχει στην επιτροπή υγείας και ασφάλειας. Ωστόσο, η συλλογική σύμβαση εργασίας καλύπτει ένα σημαντικό ποσοστό των θεμάτων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων. Εν συνεχεία ανά τακτά χρονικά διαστήματα πραγματοποιούνται σεμινάρια σε σχετικά θέματα όπως πυρασφάλειας και αντιμετώπισης κρίσεων. Οι δράσεις για τη προώθηση της ασφάλειας πραγματοποιούνται με τη τοποθέτηση θυρών ασφαλείας στα καταστήματα αλλά και της ενίσχυσης των κτιρίων με ρολά ασφαλείας. Παράλληλα η τοποθέτηση καμερών ασφαλείας και του συστήματος κεντρικής επιτήρησης μέσω CCTV από το control room συμβάλλουν σε αυτή τη κατεύθυνση. Όσον αφορά τα περιστατικά ληστείας εφαρμόζεται πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε εργαζόμενους που έχουν βιώσει ανάλογες συνθήκες στο παρελθόν. Παρά το ότι τα φαινόμενα ληστειών παρουσιάζουν φθίνουσα τάση εντούτοις η αντιμετώπισή τους εξακολουθεί να θεωρείται σημαντική. Για το λόγο αυτό η Εθνική Τράπεζα έχει καθιερώσει μια σειρά από διαδικασίες προστασίας των εργαζομένων όπως θύρες αποτροπής, τη φύλαξη από ελεγχόμενο σύστημα πρόσβασης των λοιπών κτιρίων, την έκδοση οδηγιών για πρόληψη και αντιμετώπιση συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια και ενέργειες μετά τη ληστεία με προγράμματα ψυχολογικής υποστήριξης. Για την αντιμετώπιση μετατραυματικών συμπτωμάτων εφαρμόζεται ειδικό πρόγραμμα από δίκτυο συμβούλων ψυχοκοινωνικής υποστήριξης είτε σε ομαδικές είτε σε ατομικές συνεδρίες.

6.5 Με ευθύνη στο περιβάλλον

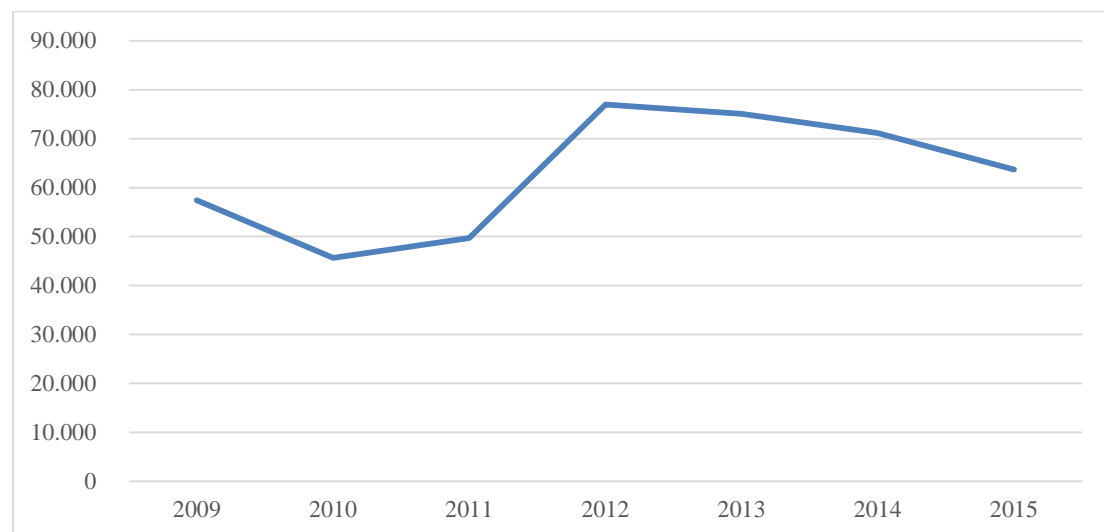
Η Εθνική Τράπεζα ως χρηματοπιστωτικός οργανισμός παρόλο που δεν εμφανίζει άμεσο περιβαλλοντικό κίνδυνο αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις τηρώντας το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου στη διαδικασία ελέγχου που προηγείται της χορήγησης δανείων μέσω της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η τράπεζα δίνει ιδιαίτερη σημασία στις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής καθώς επιφέρει κινδύνους τόσο στα τραπεζικά ιδρύματα όσο και στους πελάτες – δανειολήπτες εξαιτίας των αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων για τη διαχείριση των αέριων ρύπων, της αύξησης των ασφαλίσεων και της αρνητικής κοινής γνώμης. Έτσι οι κίνδυνοι που προκύπτουν από μια κλιματική αλλαγή φυσικοί, επιχειρηματικοί, νομοθετικοί και ρυθμιστικοί. Η δέσμευση για περιβαλλοντικά υπεύθυνη λειτουργία φαίνεται από την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με διεθνές πρότυπο ISO 14001. Οι πέντε βασικοί άξονες του προγράμματος δράσης της Εθνικής Τράπεζας είναι:

1. Η εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων
2. Ο ορθολογισμός των επαγγελματικών μετακινήσεων
3. Η αποτελεσματική διαχείριση χαρτιού και στερεών αποβλήτων

4. Η εφαρμογή περιβαλλοντικών κριτηρίων στις προμήθειες
5. Η εφαρμογή πολιτικής ανάλυσης και εκτίμησης περιβαλλοντικών κινδύνων στις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες

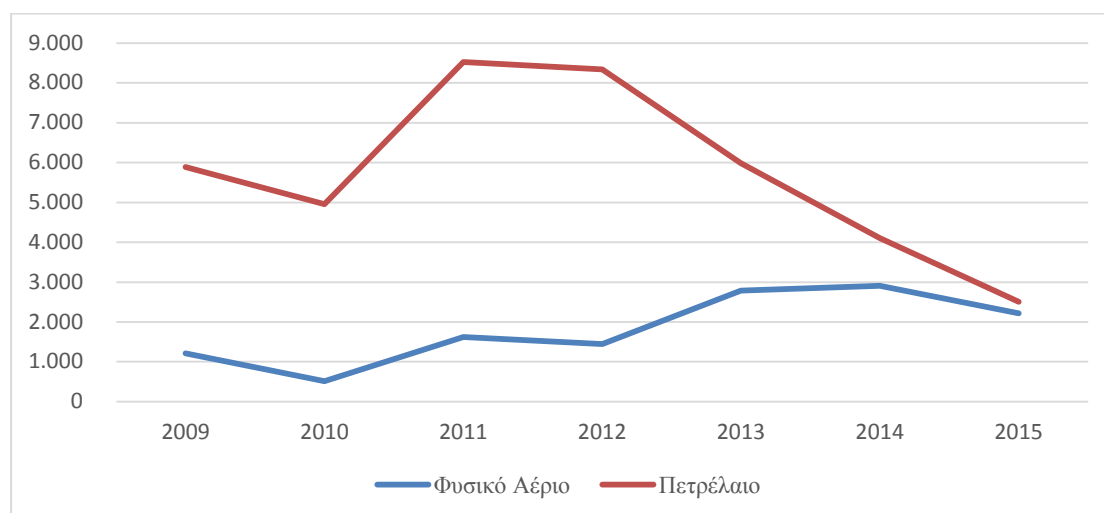
Ο περιορισμός της κατανάλωσης ενέργειας αποτελεί σημαντικό παράγοντα περιβαλλοντικής υπευθυνότητας της τράπεζας με δράσεις όπως η υποκατάσταση του πετρελαίου θέρμανσης με φυσικό αέριο στα καταστήματά της, αντικατάσταση λαμπτήρων με μικρότερη ενεργειακή κατανάλωση και η διερεύνηση της δυνατότητας εγκατάστασης φωτοβολταϊκών συστημάτων σε στέγες κτιρίων ιδιοκτησίας του Ομίλου της τράπεζας. Η Εθνική έχει θέσει σε ισχύ των «Πολιτική Ταξιδιών» με στόχο το καθορισμό ενιαίου πλαισίου για τις μετακινήσεις όλων των εργαζομένων, για την ασφάλεια, την αποτελεσματικότερη διαχείριση δαπανών και την εναρμόνιση των περιβαλλοντικών παραμέτρων. Σημαντικά μέτρα που έχουν ληφθεί είναι η αύξηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης από απόσταση, η εγκατάσταση συστημάτων τηλεδιάσκεψης αλλά και η χρήση υβριδικών οχημάτων για τις ανάγκες των στελεχών. Παράλληλα η μέριμνα για τη μείωση της μετακίνησης πελατών προς τα καταστήματα επιτυγχάνεται σε πρώτο επίπεδο με την αύξηση του αριθμού των τραπεζικών συναλλαγών μέσω i-banking ή phone banking και της εξυπηρέτησης από απόσταση. Σε δεύτερο επίπεδο επιτυγχάνεται με μια ορθολογική γεωγραφική κατανομή του δικτύου των καταστημάτων. Στη στρατηγική της ανάπτυξης η τράπεζα λαμβάνει υπόψη κριτήρια όπως τη χιλιομετρική απόσταση και την επισκεψιμότητα με αποτέλεσμα να ελαχιστοποιούνται οι απαραίτητες μετακινήσεις για τη καθημερινή εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Στα παρακάτω γραφήματα (6.12 και 6.13) παρουσιάζονται σε μορφή γραφικής παράστασης αντίστοιχα η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, φυσικού αερίου και πετρελαίου σε MWh για τα έτη 2009 έως 2015 με στοιχεία που δημοσιεύονται στις ετήσιες αναφορές της ΕΤΕ. Όσον αφορά την ηλεκτρική ενέργεια παρατηρείται από τη καμπύλη του σχήματος (6.12) ότι γίνεται προσπάθεια από τη πλευρά της τράπεζας να περιορισθεί η κατανάλωση καθώς στα περισσότερα έτη η κλίση είναι αρνητική. Συγκεκριμένα από τη περίοδο 2012 και έπειτα η καταγραφή της ενέργειας σε μεγαβατώρες μειώνεται σε κάθε χρονιά. Η αύξηση στο έτος 2012 οφείλεται στη κεντροποίηση της παρακολούθησης των σχετικών δαπανών συγκεντρωτικά για το σύνολο των κτιρίων για τα οποία δεν υπήρχαν στο παρελθόν διαθέσιμα στοιχεία.

Σχήμα 6.12: Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Σχήμα 6.13: Κατανάλωση Φυσικού Αερίου και Πετρελαίου σε MWh



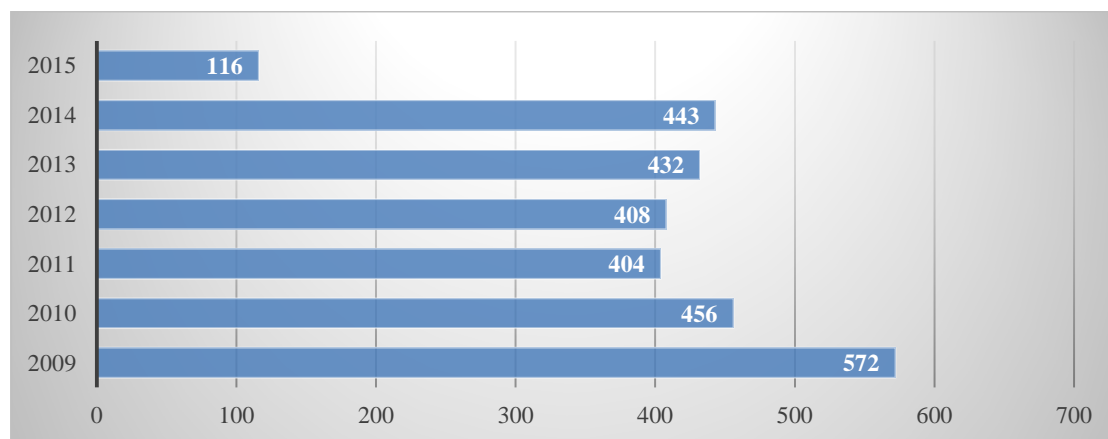
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.13 αποτυπώνεται η κατανάλωση σε μεγαβατώρες του φυσικού αερίου και του πετρελαίου για τα έτη 2009 έως 2015. Όσον αφορά τη κατανάλωση πετρελαίου παρατηρείτε από το διάγραμμα ότι γίνεται προσπάθεια από τη τράπεζα να μειωθεί. Ειδικότερα από το 2011 και έπειτα η κλίση της καμπύλης της κατανάλωσης πετρελαίου είναι αρνητική. Ταυτόχρονα η τράπεζα προσπαθεί να υποκαταστήσει την απώλεια ενέργειας από το πετρέλαιο με τη κατανάλωση φυσικού αερίου. Η κλίση της καμπύλης της κατανάλωσης φυσικού αερίου είναι θετική ενώ αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στο έτος 2015 η κατανάλωση των δυο μορφών ενέργειας τείνει να ισοσκελισθεί σε σύγκριση με όλα τα προηγούμενα εξεταζόμενα έτη όπου η κατανάλωση πετρελαίου ήταν σημαντικά μεγαλύτερη.

Αναφορικά με τη λήψη μέτρων για το περιορισμό της στοιβάδας του όζοντος η Εθνική Τράπεζα εστιάζει τόσο στα ψυκτικά μηχανήματα που διαθέτει όσο και στα κατασβεστικά. Τα περισσότερα κλιματιστικά μηχανήματα στα κτίρια της τράπεζας είναι νεότερης τεχνολογίας και τα ψυκτικά υγρά που χρησιμοποιούνται είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Παράλληλα όπως προτρέπει και η νομοθεσία αντικαταστάθηκαν όλα τα συστήματα πυρόσβεσης που περιείχαν halon με νέα υλικά φιλικά προς το περιβάλλον. Έτσι η Εθνική Τράπεζα μεριμνά ώστε να διατηρεί συστήματα που περιέχουν όσο το δυνατόν λιγότερο επιβλαβείς προς το περιβάλλον χημικές ουσίες. Επιπρόσθετα αναγνωρίζει τη σημασία της διαχείρισης πόσιμου νερού, καθώς αποτελεί σημαντικό φυσικό πόρο. Οι ενέργειες στο τομέα αυτό επικεντρώνονται στη πρόληψη και την αποφυγή διαρροών μέσω τακτικών συντηρήσεων του δικτύου. Το χαρτί αποτελεί κύριο όγκο παραγόμενων στερεών αποβλήτων στη καθημερινή λειτουργία. Η διαχείριση της αλληλογραφίας υλοποιείται μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Αλληλογραφίας (ΣΗΔΑ) για τη μείωση των εκτυπώσεων και της κατανάλωσης χαρτιού. Επιπλέον έχουν αναπτυχθεί νέες διαδικασίες στις συναλλαγές υποκαθιστώντας αυτές που απαιτούσαν σημαντικό αριθμό εκτυπώσεων. Οι δράσεις αυτές με τη παράλληλη αύξηση της ανακύκλωσης στοχεύουν στην ολοένα μεγαλύτερη μείωση χαρτιού με ενέργειες όπως την ανάπτυξη νέων συναλλαγών πληρωμών μέσω i-banking και ATM και συστημάτων διαχείρισης των στοιχείων του πελατολογίου από οποιοδήποτε κατάστημα. Επίσης η ψηφιοποίηση των φακέλων των δανείων και η κατάργηση της εκτύπωσης εκκαθαριστικών μισθοδοσίας για το σύνολο του προσωπικού εντάσσοντας τη σχετική διαδικασία στο internet banking. Ταυτόχρονα ανέθεσε σε εξωτερικό συνεργάτη την

εξυπηρέτηση εκτυπωτικών αναγκών των κεντρικών υπηρεσιών και στο πλαίσιο της συμφωνίας περιλαμβάνεται η φιλική προς το περιβάλλον διαχείριση των αποβλήτων. Το αποτέλεσμα του πιλοτικού προγράμματος ήταν η μείωση των εκτυπώσεων με αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση κατανάλωσης χαρτιών και μελανιών.

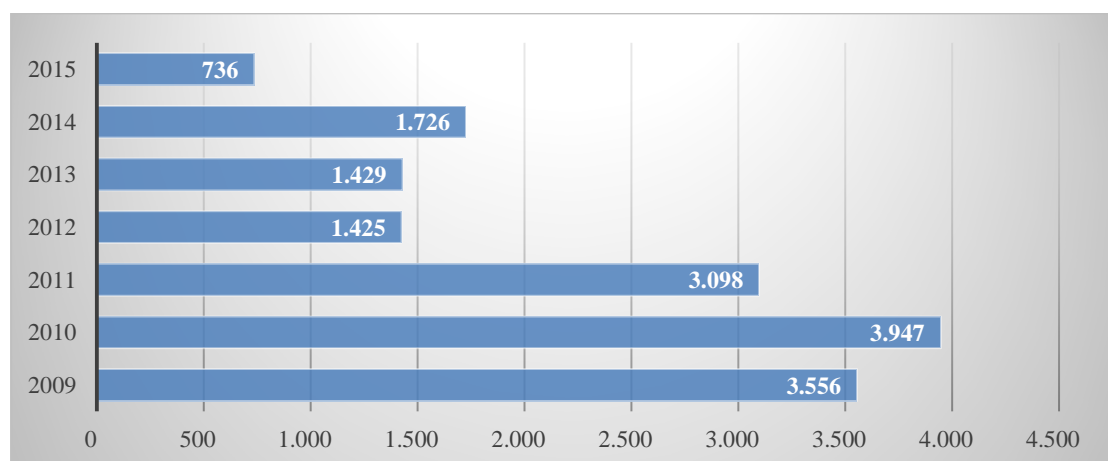
Σχήμα 6.14: Ανακύκλωση χαρτιού σε τόνους



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.14 παρουσιάζεται η πολιτική της τράπεζας στο τομέα της ανακύκλωσης χαρτιού. Διαπιστώνεται ότι σε όλα τα εξεταζόμενα έτη υπάρχουν δράσεις σε αυτή τη κατεύθυνση με σημαντικές ποσότητες σε τόνους χαρτιού να παραδίδονται σε εταιρίες ανακύκλωσης. Παρά το γεγονός ότι οι ποσότητες προς ανακύκλωση έχουν μειωθεί εντούτοις η τράπεζα ενεργοποιείται ολοένα και περισσότερο σε συνεκτιμώντας τη μείωση των εκτυπώσεων και τη καθιέρωση εναλλακτικών δικτύων συναλλαγών.

Σχήμα 6.15: Ανακύκλωση toner σε τεμάχια

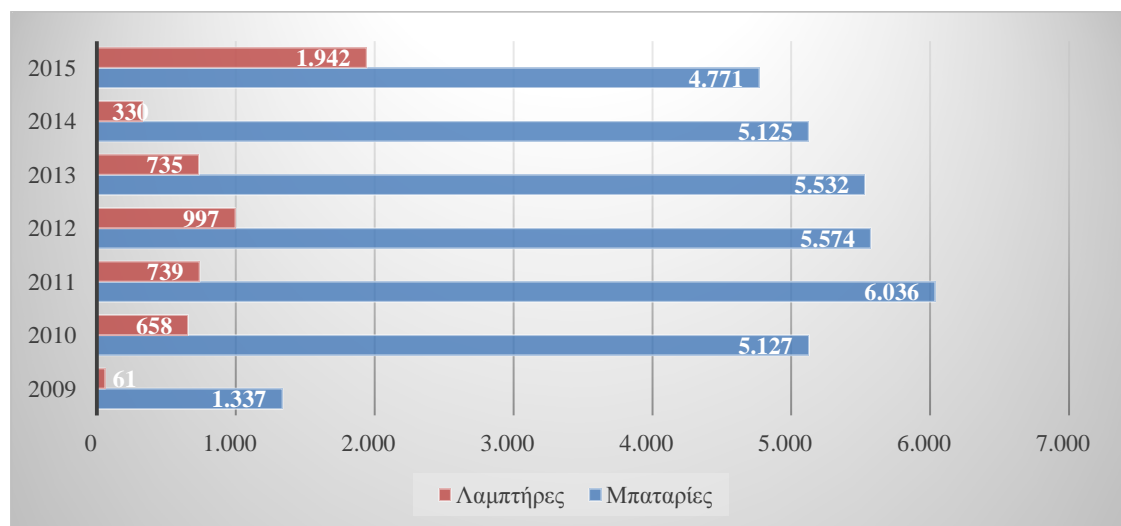


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Με στόχο τη μείωση των εκτυπώσεων από τη χρήση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού η Εθνική Τράπεζα επιδιώκει την επαναχρησιμοποίηση του και τη παράδοση απαξιωμένου εξοπλισμού για τη μετέπειτα διαχείριση και ανακύκλωση. Στο σχήμα 6.15 αποτυπώνεται η δράση στην ανακύκλωση toner. Συγκεκριμένα παρουσιάζεται ο αριθμός των τεμαχίων που παραδίδονται προς ανακύκλωση σε κάθε έτος όπως δημοσιεύονται στις ετήσιες

εκθέσεις. Στο ίδιο πλαίσιο το παρακάτω σχήμα 6.16 παρουσιάζει τη προσπάθεια τη τράπεζας για ανακύκλωση άλλων υλικών και συγκεκριμένα, μπαταριών και λαμπτήρων. Οι αριθμοί του σχήματος απεικονίζουν τις ποσότητες που συγκεντρώνονται σε κιλά. Με βάση τα σχήματα (6.14, 6.15 και 6.16) η ΕΤΕ έχει ένα ενεργό ρόλο στο τομέα της ανακύκλωσης συνεκτιμώντας την ευθύνη της στο περιβάλλον σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Αυτό αποδεικνύεται τόσο από τη χρησιμοποίηση υλικών που μπορούν να ανακυκλωθούν αλλά και από τη πρόθεση της συγκέντρωσης και της παράδοσης για την μετέπειτα επεξεργασία και επαναχρησιμοποίηση.

Σχήμα 6.16: Ανακύκλωση άλλων υλικών σε κιλά



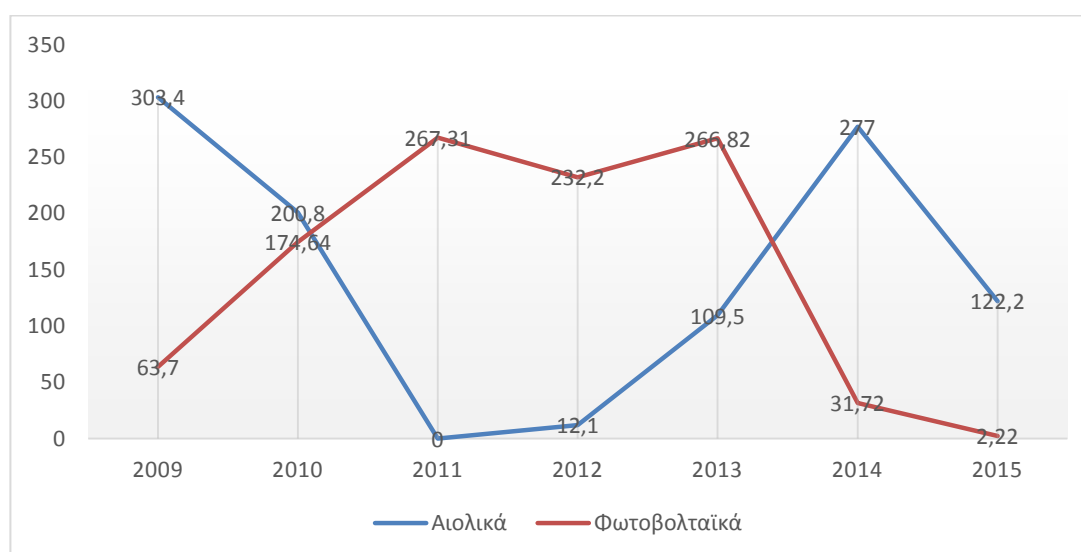
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Παράλληλα προχωρά σε δωρεές σε διάφορους φορείς μηχανογραφικού και μηχανολογικού εξοπλισμού. Η περιβαλλοντική υπεύθυνη συμπεριφορά στοχεύει σε πρωτοβουλίες στο τομέα των προμηθειών και τη βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθειών της. Για αυτό το λόγο συνυπολογίζει στην αξιολόγηση των προμηθευτών περιβαλλοντικά κριτήρια όπως τεχνικά χαρακτηριστικά προϊόντων (π.χ χαμηλή κατανάλωση), συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις και συμμετοχή σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης και ανακύκλωσης στο τερματισμό του κύκλου ζωής των προϊόντων. Η τράπεζα προμηθεύεται ανακυκλώσιμο χαρτί με σήμανση EU Ecolabel πιστοποιημένης αειφορικής ξυλείας ESC, το οποίο είναι λευκασμένο με μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον (ECF, PCF, TCF) και όχι με στοιχειακό χλώριο το οποίο είναι ιδιαίτερα επιβλαβές για το περιβάλλον. Η ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων περιλαμβάνει υποχρεωτικά περιβαλλοντικά κριτήριο όπως η δήλωση των προμηθευτών ότι ο πωλούμενος εξοπλισμός πληροί τους όρους της ανακύκλωσης και προαιρετικά όπως τα πιστοποιητικά κατασκευής και τεκμήρια που να προκύπτουν οι περιβαλλοντικές ενέργειες του κατασκευαστή. Όσον αφορά τις πιστοδοτήσεις χρησιμοποιείται το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων μέσω του συστήματος Risk Analyst για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας. Στο μοντέλο μεταξύ άλλων κριτηρίων του κινδύνου του κλάδου περιλαμβάνεται ο εντοπισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων κάθε οικονομικής δραστηριότητας με διαβάθμιση 3 επιπέδων (υψηλό, μεσαίο, χαμηλό). Επίσης υπολογίζει στην έγκριση νέων χρηματοδοτήσεων ενέργειες που αποσκοπούν στη τόνωση της απασχόλησης και της προστασίας του περιβάλλοντος. Οι δανειακές συμβάσεις προϋποθέτουν τη τήρηση

της περιβαλλοντικής και υγειονομικής νομοθεσίας με ενδεχόμενο τη καταγγελία του δανείου από πλευράς της τράπεζας. Οι ρυπογόνες επιχειρηματικές δραστηριότητες θεωρούνται ανεπιθύμητες με βάση τη πιστωτική πολιτική και δεν προχωρά η χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που έχουν απαγορευθεί από κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για τη χρηματοδότηση λαμβάνονται υπόψη μελέτες και γνωμοδοτήσεις αρμοδίων και ανεξάρτητων εκτιμητών για την αξιολόγηση του περιβαλλοντικού κινδύνου. Η αξιολόγηση διενεργείται κάθε 12 μήνες με επισκέψεις υπευθύνων στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων. Στις χρηματοδοτήσεις που γίνονται από τη Διεύθυνση Μεγάλων Έργων οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις αξιολογούνται εκ των προτέρων με συμβούλους που πιστοποιούν τη συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία και την έκδοση σχετικών αδειών. Για το μεγαλύτερο μέρος έχουν χρησιμοποιηθεί εξειδικευμένοι σύμβουλοι και για κάθε έργο η συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς όρους αποτελεί προϋπόθεση για την εκταμίευση του δανείου.

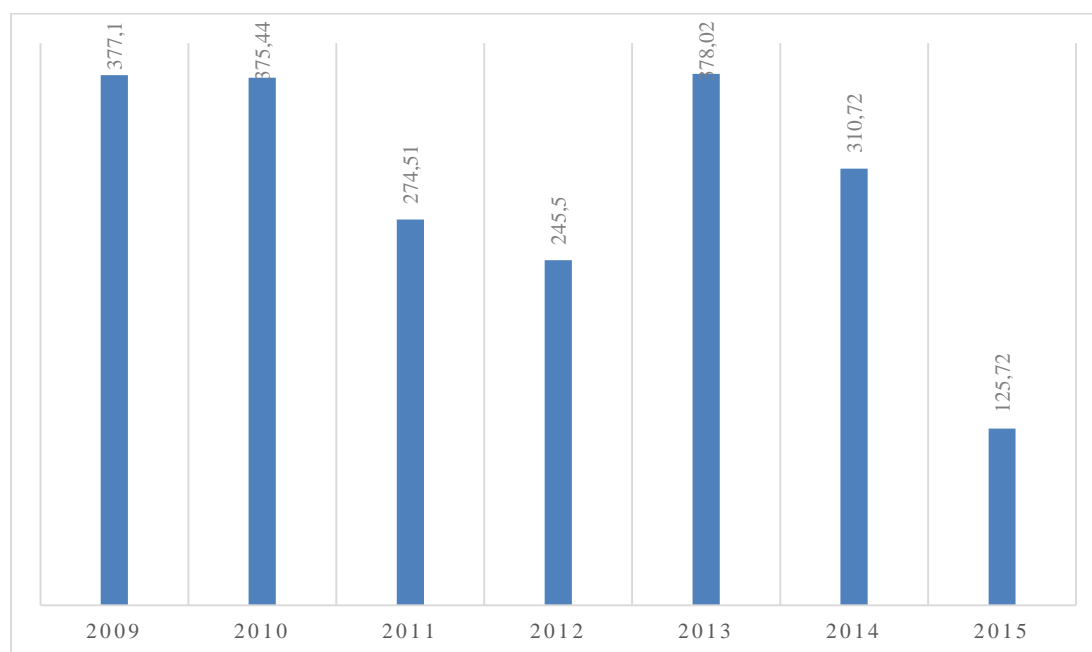
Η Εθνική Τράπεζα συνεκτιμώντας τους κινδύνους που απορρέουν από τη κλιματική αλλαγή και την υποβάθμιση του περιβάλλοντος έχει αναπτύξει πράσινα τραπεζικά προϊόντα που επιβραβεύουν τη πράσινη επιχειρηματικότητα. Συγκεκριμένα προσφέρει μέσω των δανείων «Εξοικονόμηση κατ' οίκον», των πράσινων δανείων με ειδικούς προνομιακούς όρους, των αμοιβαίων κεφαλαίων ΔΗΛΟΣ για τη πράσινη ενέργεια και των δανείων για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων. Οι δράσεις για τη χρηματοδότηση από το πρόγραμμα JESSIKA περιλαμβάνει την αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, την αναβάθμιση του φυσικού περιβάλλοντος, την αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και την ανάπτυξη υψηλής τεχνολογίας δικτύων και υποδομών ενέργειας. Ένας από τους στρατηγικούς στόχους της Εθνικής Τράπεζας είναι η επέκταση της χρηματοδότησης σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας καθώς και στην οικονομική στήριξη ερευνητικών προγραμμάτων για τεχνολογίες που συνδράμουν σε θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο. Για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης η Εθνική Τράπεζα έχει προχωρήσει σε ενέργειες για ενημέρωση του προσωπικού για περιβαλλοντικά ζητήματα αλλά και στη δημιουργία ένθετου εντύπου με την ονομασία «Καλές Πρακτικές» το οποίο διανέμεται στους πελάτες από το δίκτυο των καταστημάτων της.

Σχήμα 6.17: Πιστοδοτήσεις επενδύσεων ΑΠΕ σε εκ. ευρώ



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Σχήμα 6.18: Σύνολο πιστοδοτήσεων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας σε εκ. ευρώ



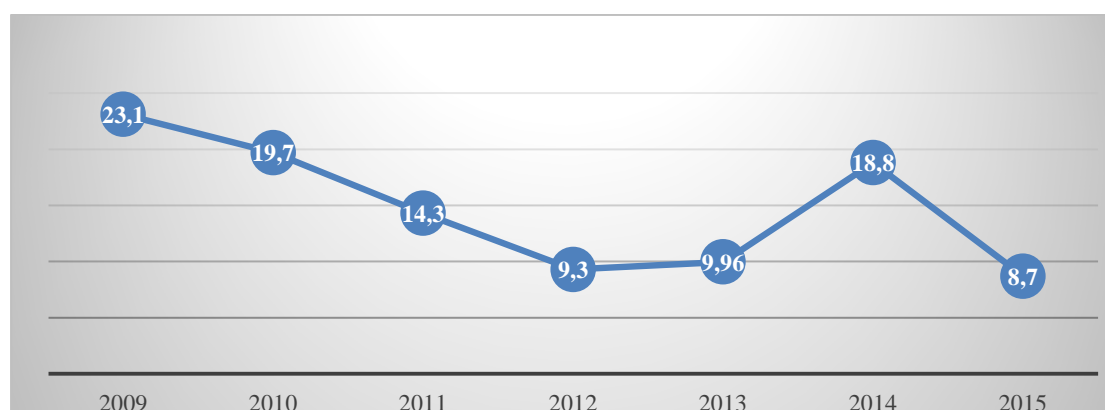
(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Στο σχήμα 6.17 απεικονίζεται σε ευρώ το ύψος δανειοδότησης σε εταιρίες που δραστηριοποιούνται σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα σε εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων και αιολικών πάρκων. Όσον αφορά τα αιολικά πάρκα η ΕΤΕ ενέκρινε δάνεια συνολικού ύψους 303,40 εκ. ευρώ το έτος 2009 και 200,80 εκ. ευρώ το 2010 παρουσιάζοντας μείωση 33,80%. Το έτος 2011 δεν εγκρίθηκαν νέα δάνεια ενώ στις επόμενες τρεις περιόδους παρουσιάζεται ιδιαίτερη αύξηση. Συγκεκριμένα από τα 12,10 εκ. ευρώ το 2012, οι νέες πιστοδοτήσεις αυξάνονται στα 109,50 εκ. ευρώ το 2013 και στα 277 εκ. ευρώ το 2014. Στη τελευταία περίοδο οι δανειοδοτήσεις για αιολικά πάρκα παρουσίασαν μείωση κατά 56% περίπου. Από την άλλη πλευρά οι δανειοδοτήσεις για φωτοβολταϊκά πάρκα παρουσίασαν αντίθετη πορεία σε σύγκριση με τα αιολικά. Δηλαδή την χρονιά του 2009 το ύψος των πιστοδοτήσεων ήταν 63,70 εκ. ευρώ ενώ το 2010 παρουσίασαν αύξηση κατά 174% στα 177,64 εκ. ευρώ. Η αύξηση συνεχίστηκε και το έτος 2011 με το συνολικό ποσό των δανείων να ανέρχεται στα 267,31 εκ. ευρώ διατηρώντας σχεδόν την ίδια πολιτική στις δυο επόμενες περιόδους (232,20 εκ. ευρώ το 2012, 266,82 εκ. ευρώ το 2013). Ωστόσο στα έτη 2014 και 2015 παρατηρείτε σημαντική μείωση αντίστοιχα στα 31,72 εκ. ευρώ και 2,22 εκ. ευρώ. Από τη σύγκριση των δυο μεταβλητών συμπεραίνεται ότι στο έτος 2009 οι πιστοδοτήσεις σε αιολικά πάρκα ήταν σημαντικά μεγαλύτερες σε σχέση με τα φωτοβολταϊκά ενώ στα επόμενα τέσσερα έτη (2010-2013) παρατηρείτε μια στροφή προς τις επενδύσεις σε φωτοβολταϊκά πάρκα. Στα έτη 2014 και 2015 οι επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές επικεντρώνονται στην αιολική ενέργεια με το ύψος των χορηγήσεων να υπερτερεί σε σημαντικό βαθμό από τα φωτοβολταϊκά συστήματα. Ωστόσο στο σχήμα 7.18 παρουσιάζονται οι χρηματοδοτήσεις εταιριών σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας συνολικά και για τις δυο μορφές επένδυσης. Η ΕΤΕ αποφάσισε σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους να χρηματοδοτήσει και να συμβάλει στην ανάπτυξη εταιριών που δραστηριοποιούνται στις ΑΠΕ προσφέροντας ένα σημαντικό αριθμό δανείων. Επομένως η τράπεζα σε σημαντικό βαθμό αντιλαμβάνεται τη περιβαλλοντική της ευθύνη προωθώντας δραστηριότητες που μειώνουν τη καταστροφή του περιβάλλοντος και συμβάλλουν στην εξοικονόμηση ενέργειας.

6.6 Πρόγραμμα Δράσεων ΕΚΕ της ΕΤΕ

Στο πλαίσιο της υπεύθυνης λειτουργίας της η Εθνική Τράπεζα και με γνώμονα τη κοινωνική συνεισφορά συμβάλλει στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, στην ευημερία της κοινωνίας, στη προστασία του περιβάλλοντος και στη διάσωση του ελληνικού πολιτισμού. Μέσω του χορηγικού προγράμματος στηρίζει πρωτοβουλίες εταιρικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ευθύνης Στο παρακάτω διάγραμμα 6.19 παρουσιάζεται για τα έτη 2009 έως 2015 σε ευρώ τα ποσά που επενδύει η Εθνική Τράπεζα για δραστηριότητες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σύμφωνα με τα δημοσιευμένα στοιχεία των ετήσιων εκθέσεων. Η ΕΤΕ δαπανά σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους χρηματικά ποσά για το πρόγραμμα κοινωνικής της ευθύνης όμως διαπιστώνεται μια φθίνουσα τάση χρόνο με το χρόνο με εξαίρεση τα έτη 2013 και 2014. Ειδικότερα το ύψος του συνόλου των χορηγιών το έτος 2009 ανήλθε στο ποσό των 23,10 εκ. ευρώ ενώ το 2010 μειώθηκε στα 19,70 εκ. ευρώ. Εν συνεχεία το πρόγραμμα κοινωνικής ευθύνης μειώθηκε ακόμη περισσότερο στα 14,30 εκ. ευρώ τη περίοδο 2011 και στα 9,30 εκ. ευρώ το 2012 για το σύνολο των πρωτοβουλιών. Αντίθετα τις επόμενες δυο περιόδους 2013 και 2014 η δαπάνη για δραστηριότητες ΕΚΕ αυξήθηκε στα 9,96 εκ. ευρώ και 18,80 εκ. ευρώ αντίστοιχα. Στη τελευταία εξεταζόμενη περίοδο οι δαπάνες για τη κοινωνική ευθύνη μειώθηκαν κατά 53% περίπου και συγκεκριμένα στο ποσό των 8,70 εκ. ευρώ.

Σχήμα 6.19: Ύψος χορηγικού προγράμματος σε εκ. ευρώ

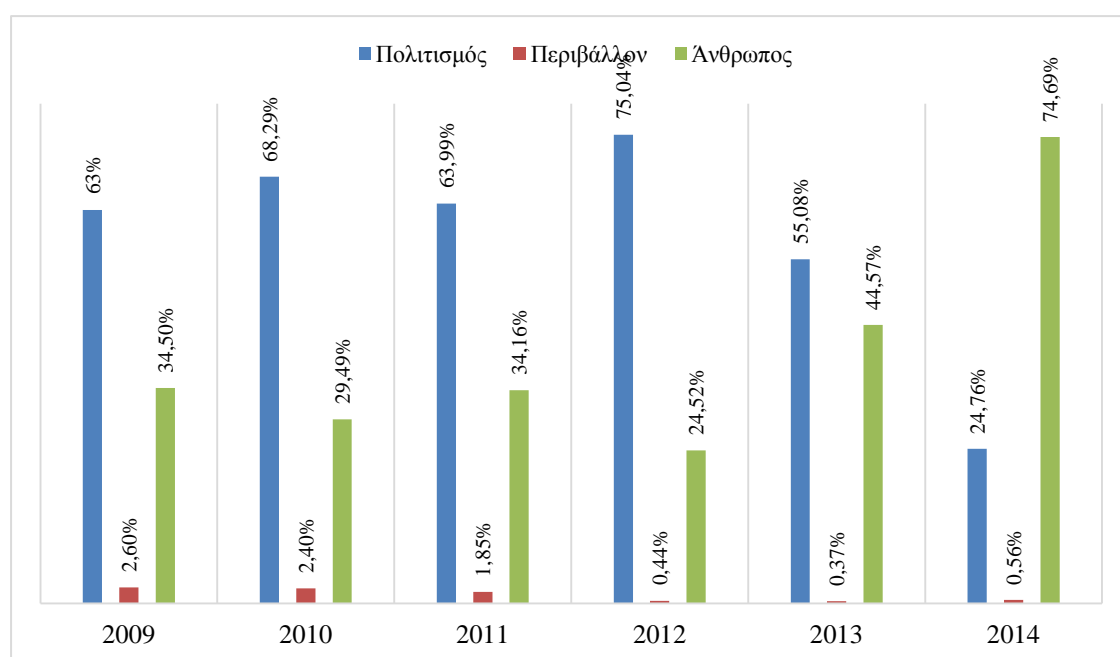


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Η Εθνική μέσω του προγράμματος «Ευθύνη» υποστηρίζει κοινωνικές δραστηριότητες καθώς και πολιτιστικές και ανθρωπιστικές πρωτοβουλίες σε τρεις βασικούς άξονες (άνθρωπος, περιβάλλον, πολιτισμός). Η κατανομή των χορηγιών στους βασικούς άξονες παρουσιάζεται διαχρονικά για τα έτη 2009 έως 2014 στο παρακάτω διάγραμμα (6.20) ως ποσοστά του συνολικού προγράμματος με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία των ετήσιων εκθέσεων. Διαχρονικά παρατηρείται ότι η τράπεζα επενδύει το μεγαλύτερο ποσοστό του χορηγικού της προγράμματος σε δραστηριότητες του πολιτισμού και των τεχνών. Περαιτέρω η δεύτερη κατηγορία που δίνεται βαρύτητα είναι προς το παράγοντα άνθρωπο και συγκεκριμένα για ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, τον αθλητισμό και την εκπαίδευση. Το μικρότερο ποσοστό των χορηγιών κατανέμεται για περιβαλλοντικές ενέργειες ενώ ταυτόχρονα διαπιστώνεται και διαχρονική μείωση χρόνο με το χρόνο. Συγκεκριμένα το έτος 2009 ο τομέας του πολιτισμού κατέλαβε το 63% των χορηγιών, το περιβάλλον το 2,60% και τα ανθρωπιστικά προγράμματα το 34,50%. Η ίδια στρατηγική συνεχίστηκε και την επόμενη περίοδο με το τομέα του

πολιτισμού να καταλαμβάνει το 68,29%, το περιβάλλον το 2,40% και ο παράγοντας άνθρωπος το 29,49%. Τη περίοδο 2011 για το πολιτισμό επενδύθηκε το 63,99%, για το περιβάλλον το 1,85% και για τον άνθρωπο το 34,16%. Η εστίαση στο τομέα του πολιτισμού αντικατοπτρίζεται και στο έτος 2012 καθώς απορροφά το 75% στον συνολικό χορηγικό προγράμματος ενώ οι ανθρωπιστικές δραστηριότητες το 24,52% και το περιβάλλον μόνο το 0,44%. Τη περίοδο 2013 παρέχει περισσότερες χορηγίες προς το παράγοντα άνθρωπο σε ποσοστό 44,57% ενώ ο τομέας του πολιτισμού συνεχίζει να καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό (55%) και το περιβάλλον το μικρότερο (0,37%). Στη τελευταία εξεταζόμενη περίοδο παρατηρείται μια αλλαγή πολιτικής προς τον ανθρώπινο παράγοντα σε ποσοστό 74,69% ενώ οι δράσεις στο πολιτισμό μειώθηκαν σε ποσοστό 24,76% και του περιβάλλοντος στο 0,56%.

Σχήμα 6.20: Κατανομή χορηγικού προγράμματος



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

6.6.1 Με ευθύνη για τον άνθρωπο

6.6.1.1 Πρωτοβουλίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες

Οι δράσεις που αφορούν τον άνθρωπο περιλαμβάνουν χορηγίες και πρωτοβουλίες που στηρίζουν ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση και την ανάπτυξη των επιστημών. Συγκεκριμένα για τη στήριξη ευπαθών ομάδων στη χρονιά του 2009 ενίσχυσε τον πρόγραμμα της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών (ΕΛΕΠΑΠ) για παιδιά από 18 μηνών έως 6 ετών με κινητικές και αναπτυξιακές διαταραχές με σκοπό την ψυχική, κοινωνική και γνωστική ανάπτυξή τους. Επιπλέον παρείχε οικονομική στήριξη προς το «Αρεταίειο» Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο για τις ανάγκες πρόσληψης νοσηλευτικού προσωπικού και της αγοράς μιας πλήρους μονάδας αναισθησιολογικού εξοπλισμού. Ενίσχυσε τη Μονάδα Ανακούφισης Πόνου και Παρηγορητικής Αγωγής για φροντίδα σε καρκινοπαθείς και σε ασθενείς με νευρολογικές παθήσεις. Στο ειδικό Γυμνάσιο – Λύκειο Αθηνών συμμετείχε στην αγορά ειδικού σχολικού οχήματος για μεταφορά παιδιών

με κινητικά προβλήματα. Περεταίρω χορήγησε την επέκταση των εγκαταστάσεων του «Παπαδοπούλειου Βρεφονηπιακού Σταθμού» της Μητρόπολης Μεσσηνίας για την εξυπηρέτηση παιδιών οικονομικά αδυνάτων οικογενειών. Για το 2010 διέθεσε το 29,94% από το σύνολο του προγράμματος σε πρωτοβουλίες όπως τη δωρεά για την ενίσχυση του έργου της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών και του σωματείου «ΠΙΝΟΗ» για τη κάλυψη των δαπανών μετεγκατάστασης του Αλλεργιολογικού Τμήματος του Νοσοκομείου Παιδών «Π & Α Κυριακού». Παράλληλα συνεχίστηκε η στήριξη προς το σωματείο «Φάρος Τυφλών Ελλάδος» για τη κάλυψη της μισθοδοσίας δύο ατόμων και χορηγήθηκε η κατασκευή και ο εξοπλισμός του Κέντρου Διάγνωσης και Πρόληψης Υγείας Νέων Αθλητών «Καλλιπάτειρα». Μέσω του Πανεπιστημίου Αθηνών, καλύφθηκαν δαπάνες για πρόσληψη έκτακτου προσωπικού για τη λειτουργία της Β' Χειρουργικής Πανεπιστημιακής Κλινικής του Αρεταίειου Νοσοκομείου. Εκτός των άλλων ενίσχυσε το νοσοκομείο «Π & Α Κυριακού» για την αγορά ενός συστήματος για το διαγνωστικό έλεγχο του πεπτικού συστήματος. Το πιο σημαντικό γεγονός είναι η υπογραφή σύμβασης με το Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών «Ευαγγελισμός» με το ποσό το 30 εκατ. Ευρώ για την ανέγερση νέας πτέρυγας. Η στήριξη της κοινωνίας συνεχίστηκε και το 2011 με δωρεά για τη δαπάνη του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης Φαρμάκων για όλα τα ασφαλιστικά ταμεία. Επίσης ξεκίνησε η έναρξη των εργασιών του πολυετούς χορηγικού προγράμματος για την ανέγερση νέας πτέρυγας στο νοσοκομείο «Ευαγγελισμός». Συνεχίζεται η χορηγική συνεργασία με το σωματείο «Γραμμή Ζωής» για την κατ' οίκων παροχή υγειονομικής περίθαλψης σε ηλικιωμένους και η τριετής οικονομική στήριξη του σωματείου «Η Ασπίδα του Δαβίδ» για άτομα αυτιστικού φάσματος. Υποστηρίζεται πολυετές χορηγικό πρόγραμμα με το σωματείο «Παιδικά Χωριά SOS» και με το «Δίκτυο για τα δικαιώματα του παιδιού» για τη καταπολέμηση κάθε είδους διακρίσεων και τη προστασία εκείνων που ανήκουν σε ευαίσθητες ομάδες. Τέλος χρηματοδοτείται το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» για τη προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα οδικής ασφάλειας, κυκλοφοριακής αγωγής και πρόληψης τροχαίων ατυχημάτων.

Η στήριξη του οργανισμού «Αποστολή» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών συνίσταται στη παροχή σίτισης σε αδύναμες οικογένειες και σε προγράμματα θεραπευτικής αγωγής σε ανασφάλιστους πολίτες. Επιπλέον παρέχεται οικονομική ενίσχυση στο ΤΥΠΕΤ, στο Ίδρυμα Υποστηρίξεως Οικουμενικού Πατριαρχείου και στην Ιερά Σύνοδο της Εκκλησίας της Ελλάδος. Το 2012 υλοποιήθηκε πρόγραμμα στήριξης 1.000 παιδιών που διαμένουν στην Αθήνα και υφίστανται τον κοινωνικό αποκλεισμό και τη φτώχεια και στηρίχθηκε ο σύλλογος «Πρωτοβουλία για το Παιδί» για τη λειτουργία του ξενώνα που φιλοξενεί παιδιά από 6-15 ετών που βίωσαν ψυχολογική βία εντός και εκτός των οικογενειών τους. Επιπλέον συνέβαλε οικονομικά σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς όπως «Παιδικά Χωριά SOS», «Γιατροί Χωρίς Σύνορα», «Κίνηση Πολιτών για μια Ανοικτή Κοινωνία» και του ιδρύματος Ορφανοτροφείο Θηλέων «Η Μέλισσα» στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ. Για τη προστασία των παιδιών συμβάλλει στο πρόγραμμα εμβολιασμού της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF καλύπτοντας βασικές ασθένειες. Υποστηρίζει τη λειτουργία της Θεραπευτικής Κοινότητας του ΟΚΑΝΑ για άτομα εξαρτημένα από ουσίες και το σύλλογο συμπαράστασης κρατουμένων «Ο Ονήσιμος» με στόχο τη παροχή υλικής και ηθικής βοήθειας σε άπορους φυλακισμένους.

Οι επενδύσεις στον άνθρωπο κάλυψαν το 44,57% από το σύνολο του χορηγικού προγράμματος στο έτος 2013. Συνεχίζεται η υλοποίηση του πολυετούς προγράμματος για την ανέγερση πτέρυγας χειρουργείων στο νοσοκομείο «Ευαγγελισμός». Επιπλέον στηρίζεται

μέσω της Αρχιεπισκοπής Αθηνών το πρόγραμμα «Η Αποστολή για τους Πολύτεκνους» στη παροχή σίτισης και στη λειτουργία κοινωνικών παντοπωλείων για 800 οικογένειες. Το χορηγικό πρόγραμμα περιλαμβάνει δωρεές στα σωματεία «Η Καρδιά του Παιδιού» για τη συμπαράσταση γονέων και παιδιών που πάσχουν από ασθένειες καρδιάς, «Η Χαρά» για τη φιλοξενία παιδιών και ενηλίκων με νοητικά και κινητικά προβλήματα, «Καταφύγιο Γυναίκας» για κακοποιημένες γυναίκες και «Αντιμετώπιση Παιδικού Τραύματος» για τη δημιουργία τμήματος επειγόντων περιστατικών στο Ιπποκράτειο νοσοκομείο Θεσσαλονίκης. Επιπρόσθετα συνδράμει προς το Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας (ΕΛ.Ι.ΚΑΡ) για τη πρόληψη και αντιμετώπιση καρδιακών νοσημάτων και στο σύλλογο «Γλάροι Αιγαίου» για τη πρωτοβάθμια παιδιατρική φροντίδα σε παιδιά των νησιωτικών περιοχών με αποστολή εθελοντών. Περεταίρω παρέχεται οικονομική στήριξη για τη λειτουργία του Πανελληνίου Συλλόγου για άτομα με σύνδρομο Down και συνδρομές σε σχολεία και για μαθητές με γνωστικές και άλλες δυσκολίες.

Η ανέγερση νέας χειρουργικής πτέρυγας στο νοσοκομείο «Ευαγγελισμός» περιλαμβάνει τη κατασκευή 22 σύγχρονων αιθουσών επιφάνειας 12.000 τ.μ και τη προμήθεια απαραίτητου λειτουργικού εξοπλισμού. Συγκεκριμένα περιλαμβάνει δύο Ειδικές Μονάδες Μετεγχειρητικής Εντατικής Θεραπείας Καρδιοχειρουργικών και Νευροχειρουργικών Περιστατικών για την αποφυγή ενδονοσοκομειακών λοιμώξεων. Στις 16 Σεπτεμβρίου του 2014 ολοκληρώθηκε η Α' φάση του έργου με τη κατασκευή του πρώτου κτιρίου που στεγάζει 14 υπερσύγχρονες αίθουσες. Το κτίριο έχει εφοδιασθεί με σύγχρονο νοσοκομειακό εξοπλισμό που καλύφθηκε από τη τράπεζα μαζί με τη προμήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών. Μετά την υλοποίηση και της Β' φάσης, το όφελος προκύπτει από την αντιμετώπιση του προβλήματος των πολύμηνων λιστών αναμονής αλλά και το πρόβλημα των επειγουσών επεμβάσεων. Η επένδυση στην υγεία προκύπτει και από την οικονομική στήριξη στο νοσοκομείο παιδών «Η Αγία Σοφία» για αγορά και εγκατάσταση εξοπλισμού αλλά και σε σωματεία για τη καταπολέμηση της παιδικής παχυσαρκίας. Η Εθνική Τράπεζα στηρίζοντας τους στόχους της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης ανέλαβε το 2015 κόστος για το σχεδιασμό, την έκδοση και τη χορήγηση της «Κάρτας Αλληλεγγύης» στους δικαιούχους του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης. Η κάρτα αλληλεγγύης είναι ένας ασφαλής τρόπος διενέργειας αγορών από τους δικαιούχους του επιδόματος με τη μορφή προπληρωμένης κάρτας που χρησιμοποιείται για αγορές τροφίμων σε πάνω από 5.000 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα. Η έκδοση έγινε με χορηγία της Εθνικής Τράπεζας σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και διανεμήθηκε σε περισσότερες από 150.000 οικογένειες. Τον Ιούνιο του 2015 άρχισε η υλοποίηση της Β' φάσης του πολυετούς προγράμματος που ξεκίνησε από το 2008 για τη χειρουργική πτέρυγα στο νοσοκομείο «Ευαγγελισμός». Τέλος το χορηγικό πρόγραμμα περιλαμβάνει την οικονομική ενίσχυση για κατασκευή και ανακαίνιση παιδικών κατασκηνώσεων σε διάφορες πόλεις από τις Μητροπόλεις των νομών.

6.6.1.2 Πρωτοβουλίες για τον αθλητισμό

Η τράπεζα ως υποστηρικτής του αθλητισμού και του αθλητικού ιδεώδους έχει συμβάλλει στη προετοιμασία και τη συμμετοχή σε παγκόσμιες αθλητικές διοργανώσεις. Από τις σημαντικότερες δράσεις είναι η στήριξη της Ομοσπονδίας της Πετοσφαίρισης για τη συμμετοχή σε Παγκόσμια και Πανευρωπαϊκά πρωταθλήματα. Από το 2008 είναι Μέγας Χορηγός της Ελληνικής Γυμναστικής Ομοσπονδίας για την ανάπτυξη όλων των αθλημάτων της αγωνιστικής γυμναστικής και Εθνικός Χορηγός κατά αποκλειστικότητα, στη κατηγορία

τράπεζες, της Ελληνικής Ομοσπονδίας της Ιππασίας. Ενδεικτικά κατά το έτος 2009 παρείχε χορηγίες σε διοργανώσεις τουρνουά τένις γυναικών, στη διοργάνωση κλασσικού αθλητισμού «25^α Βαρδινογιάννεια» και στους διεθνείς αγώνες στίβου «Grand Prix Τσικλητήρια». Περαιτέρω συμμετείχε στη χρηματοδότηση ιστιοπλοϊκών αγώνων «Aegean Regatta 2009» και στη διεξαγωγή σχολικού πανελλήνιου πρωταθλήματος σκάκι. Η λειτουργία του προγράμματος «Πρόγραμμα Στήριξης και Προετοιμασίας Αθλητών για Ολυμπιάδα» στοχεύει στην ενίσχυση της προσπάθειας των αθλητών και την ανάδειξη του ελληνικού αθλητισμού σε παγκόσμιο επίπεδο. Το 2011 σημαντική ήταν η συμβολή στη διοργάνωση των Παγκόσμιων Αγώνων «Special Olympics Αθήνα 2011» που αποτέλεσε κορυφαίο αθλητικό γεγονός με τη συμμετοχή 7.000 αθλητών από όλες τις χώρες. Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Λονδίνου εντάχθηκαν νέοι αθλητές στο πρόγραμμα στήριξης και προετοιμασίας νέων αθλητών. Στις σημαντικότερες δράσεις κατά το έτος 2013 είναι η συμμετοχή στη διοργάνωση από την Ελληνική Ομοσπονδία Ιππασίας των πανελλήνιων αγώνων που είναι αφιερωμένοι στη «Θεραπευτική Ιππασία» ενώ περιλαμβάνονται και αγωνίσματα για αθλητές παραολυμπιακών αγώνων. Η πενταετής συνεργασία με την Ελληνική Ομοσπονδία Κλασσικού Αθλητισμού (ΣΕΓΑΣ) πραγματοποιείται με τη συμμετοχή 500 εργαζομένων της τράπεζας στον «Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας» το Νοέμβριο του 2014 με τη στήριξη διακεκριμένων αθλητών – μαραθωνοδρόμων. Παράλληλα υποστήριξε το πρόγραμμα της Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής «Υιοθετήστε έναν αθλητή στο δρόμο για το Ρίο» και αφορούσε στη προετοιμασία για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2016 της Ελληνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας και ενός αθλητή της ενόργανης γυμναστικής. Η Εθνική Τράπεζα συμμετείχε το Νοέμβριο του 2015 για 2^η συνεχή χρονιά με δική της ομάδα «i-run» στο 33^ο Μαραθώνιο της Αθήνας με τη συμμετοχή 700 περίπου εργαζομένων αποτελώντας μια από τις μεγαλύτερες εταιρικές συμμετοχές. Στο πλαίσιο του μαραθωνίου η τράπεζα στήριξε το Κέντρο Ειδικής Φροντίδας Παιδιών του Ναυτικού Νοσοκομείου Πειραιά. Περαιτέρω συνέβαλε στη πρόωση 17 στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών καθώς σε 17 σημεία της διαδρομής οι αθλητές και οι θεατές είχαν την ευκαιρία να πληροφορηθούν τους στόχους του Οργανισμού για καλύτερες συνθήκες ζωής. Επιπλέον συμμετείχε στο 4^ο Ημιμαραθώνιο της Αθήνας που πραγματοποιήθηκε το Μάιο του 2015 με περισσότερους από 300 εργαζόμενους προάγοντας την υγεία και τη σωματική άσκηση. Τέλος υποστήριξε ως Χρυσός Χορηγός την ομάδα ποδοσφαίρου των ανδρών των Special Olympics Hellas για τη συμμετοχή στους αγώνες των ΗΠΑ τον Ιούλιο του 2015 όπου και κατέκτησε το χρυσό μετάλλιο.

6.6.1.3 Πρωτοβουλίες στη Παιδεία – Εκπαίδευση - Έρευνα

Οι πρωτοβουλίες της Εθνικής Τράπεζας για την εκπαίδευση και τη παιδεία επικεντρώνονται κυρίως στη στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για πτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Παράλληλα παρέχει οικονομική ενίσχυση σε συνέδρια και ενέργειες για τη προαγωγή της έρευνας και των επιστημών αλλά και στην ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών μέσω της προσφοράς βιβλίων. Μεταξύ των δράσεων περιλαμβάνονται η πολυετής χορηγική στήριξη προς το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών με τρεις υποτροφίες για μεταπτυχιακό πρόγραμμα MBA, αλλά των προγραμμάτων υποτροφιών των πανεπιστημίων Πειραιώς, Πελοποννήσου και Αιγαίου. Επιπλέον παρέχεται στήριξη σε μεταπτυχιακά προγράμματα με αντικείμενο τη μουσειολογία, τη προαγωγή της υγείας και των Έλληνο-Τουρκικών σπουδών. Ειδικότερα το 2009 συνέβαλε για τον εξοπλισμό εργαστηρίου κυτταροκαλλιέργειών του Πανεπιστημίου Αθηνών συνεισφέροντας στην έρευνα για παιδιατρικά νοσήματα. Επίσης

ξεκίνησε τριετής χορηγία για τη ψηφιοποίηση του αρχαιακού και εκπαιδευτικού υλικού του συλλόγου «Οι φίλοι της μουσικής» για τη διάσωση της βιβλιοθήκης και της μουσικής κληρονομιάς. Εντός του έτους 2010 υποστηρίχθηκε η Φιλοσοφική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών για την ανάπτυξη προγραμμάτων σε θέματα πολιτισμού, ανθρωπολογίας, μουσικής κουλτούρας καθώς και το τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς σε προγράμματα τεχνικών διαπραγμάτευσης αξιών. Το πρόγραμμα «Εθνική Παίδων» βράβευσε τους πρώτους 300 αριστούχους μαθητές γυμνασίου και λυκείου με χρηματικό βραβείο αξίας 300 ευρώ στο καθένα. Υλοποιήθηκε χορηγία υπέρ του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου για την ολοκλήρωση προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών αλλά και συμβολή για την ανακατασκευή της βιβλιοθήκης της Ιεράς Μονής Αγίας Αικατερίνης Σινά. Μεταξύ των δράσεων του 2011 περιλαμβάνονται χορηγίες για υποτροφίες σε ερευνητικά προγράμματα πανεπιστημίων του εξωτερικού (London School of Economics, University of Oxford) αλλά και στήριξη συνεδρίων που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιστημών. Επίσης υποστηρίχθηκε η αναβάθμιση του αρχείου της Πολιτιστικής Εταιρίας «Πανόραμα», ο εμπλουτισμός της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης της Βέροιας και η συνεργασία για την ενίσχυση της επεξεργασίας του επιστημονικού υλικού της βιβλιοθήκης «Αίλιαν Βουδούρη».

Για το εκπαιδευτικό έτος 2012 κάλυψε τη δαπάνη μίας υποτροφίας για σπουδές στο Διοικητικό Δίκαιο στη Γαλλία και συνέβαλε στο ταμείο χορήγησης υποτροφιών του ALBA (Κολλέγιο Διοίκησης Επιχειρήσεων). Επίσης ανέλαβε δυο υποτροφίες σε φοιτητές από τα Δωδεκάνησα για τέσσερα ακαδημαϊκά έτη και κάλυψε τη δαπάνη για τον εξοπλισμό ενός Μουσικού Εργαστηρίου στο νησί Σέριφο για την διάδοση της μουσικής παιδείας στις νησιωτικές περιοχές. Επιπλέον συμμετείχε ως χορηγός στις εκπαιδευτικές δράσεις του Σωματείου «Επιχειρηματικότητα Νέων» και του Ελληνικού Ιδρύματος Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής. Η εταιρία Αστρονομία και Διάστημα έλαβε χορηγία για τη διεξαγωγή της 7^{ης} Ολυμπιάδας Αστρονομίας & Αστροφυσικής, όπως και το Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών (IMM). Υποστηρίχθηκε το πρόγραμμα της «Αθηναϊκής Λέσχης» για υποτροφίες σε μαθητές άπορων οικογενειών, αλλά και του «Ιδρύματος Γεωργίου Χαλκιάπουλου» για μαθητές με άριστη ακαδημαϊκή επίδοση και περιορισμένους οικονομικούς πόρους. Σημαντικός σταθμός για τις πρωτοβουλίες στην εκπαίδευση αποτελεί η συνεργασία το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών το 2014. Το πρόγραμμα δημιουργεί εκατό θέσεις εργασίας για υπότροφους του ΙΚΥ με δυο έτη πρακτικής άσκησης στη τράπεζα και εν συνεχεία διετή πλήρη απασχόληση με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ανοίγοντας το δρόμο σε νέους αριστούχους στην αγορά εργασίας. Επιπλέον χορήγησε το Διεθνές Συνέδριο με θέμα «The EU at the UN General Assembly: Evaluation and Performance» του Πανεπιστημίου Αθηνών αλλά και το επιστημονικό συνέδριο για την κριτική στην Εκπαίδευση του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Η ομάδα ρομποτικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου υποστηρίχθηκε οικονομικά για τη συμμετοχή στο διεθνή διαγωνισμό «Robocup Rescue» τον Ιούλιο του 2014 στη Βραζιλία ενώ μαθητές με οικονομικές αδυναμίες της Αμερικάνικης Γεωργικής Σχολής έλαβαν υποτροφίες. Η χορηγική στήριξη προς τα ελληνικά πανεπιστήμια συνεχίζεται και το έτος 2015 για τη διοργάνωση συνεδρίων σε θέματα, ανταγωνισμού και αγορών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, μακροοικονομικής ανάλυσης του Πανεπιστημίου Κρήτης και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας και βιώσιμης ανάπτυξης. Μεταξύ άλλων δωρεές έλαβε το Ινστιτούτο Διεθνών Σχέσεων για διοργάνωση εκπαιδευτικού σεμιναρίου και το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ για το δεύτερο κύκλο του φοιτητικού διαγωνισμού. Τέλος χορηγίες δόθηκαν για εκπαιδευτικές όπως στην Ελληνική Μαθηματική Εταιρία για τη διοργάνωση του πανελληνίου συνεδρίου για τη μαθηματική παιδεία, σε

μαθητές σχολείων για συμμετοχή στην Ολυμπιάδα Ρομποτικής και στο «Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου» για τη στήριξη της εκπαιδευτικής του δράσης.

6.6.2 Πρωτοβουλίες για το περιβάλλον

Το χορηγικό πρόγραμμα της ΕΤΕ περιλαμβάνει κάθε χρόνο ένα ποσό για την ενίσχυση περιβαλλοντικών οργανώσεων με σκοπό τη προστασία του περιβάλλοντος, τη καλλιέργεια υπεύθυνης περιβαλλοντικής συνείδησης και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Σε αυτό το πλαίσιο χορήγησε τη μη κυβερνητική οργάνωση «Αρκτούρος» η οποία στοχεύει στη καταπολέμηση της αιχμαλωσίας της αρκούδας και τη προστασία της άγριας ζωής. Επιπλέον συνέβαλε στην αγορά εξοπλισμού στο Εργαστήριο Γεωργικής Υδραυλικής για τη λήψη αξιόπιστων μετρήσεων σε τομείς της ρύπανσης και της μόλυνσης. Υποστηρίχθηκε το Ελληνικό Κέντρο Θαλάσσιων Ερευνών για τη παραγωγή εκπαιδευτικών ντοκιμαντέρ και η εκπόνηση οικονομικής μελέτης για τη σχεδίαση της διαχείρισης των υδάτινων πόρων. Η δημιουργία του νέου προγράμματος «Εθνική Παίδων» βοηθά στην αποκατάσταση αναδασωτέων περιοχών καθώς με το άνοιγμα κάθε νέου λογαριασμού η τράπεζα δεσμεύεται με τη φύτευση ενός δέντρου για τα επόμενα τρία χρόνια. Επιπλέον κάλυψε τη δαπάνη για την αναβάθμιση των φυτωρίων του Βοτανικού Κήπου και τη προμήθεια υπόγειων κάδων απορριμμάτων σε δήμους της χώρας. Επιπρόσθετα χορήγησε την εκδήλωση «Παγκόσμια Ημέρα του ανέμου» για τη προώθηση της χρήσης της αιολικής ενέργειας του ΕΛΕΤΑΕΝ. Το 2011 υλοποιήθηκαν περιβαλλοντικές δράσεις στο δάσος της Σκοπέλου και καλύφθηκε η αγορά και εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος σε κτίριο του Εκκλησιαστικού Γηροκομείου. Στις χορηγίες προς οργανώσεις συμπεριλαμβάνεται το Κέντρο Ενεργειακής Πολιτικής και Ανάπτυξης (ΚΕΠΑ) για τη διοργάνωση επιστημονικών συνεδρίων. Μεταξύ των άλλων συμβάλλει στην υλοποίηση προγραμμάτων δενδροφύτευσης όπως στη παραλία Αλυκής το 2012 αλλά και στη κάλυψη μέρους της δαπάνης για αντικατάσταση ελαστικών σε οχήματα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.

Από τις σημαντικότερες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν το 2013 είναι η χορηγία για τη προστασία της βιοποικιλότητας και τη αναπαραγωγή σπάνιων φυτών και η κάλυψη της δαπάνης συμμετοχής της ομάδας «Ανατόλια» σε Πανευρωπαϊκό Διαγωνισμό για τη κατασκευή ποτιστικού συστήματος εξοικονόμησης νερού με αισθητήρες μέτρησης θερμοκρασίας και υγρασίας. Επιπλέον καλύφθηκε η δαπάνη επισκευής πυροσβεστικών οχημάτων και στηρίχθηκε οικονομικά ο σύλλογος «Κοκκινόβραχος» για τη πυροπροστασία και δενδροφύτευση της περιοχής της Πεντέλης και της λίμνης του Μαραθώνα. Το κεντρικό μήνυμα «Παντού με ποδήλατο» η ΕΤΕ προχώρησε το 2014 σε χορηγία του συστήματος για τη μίσθωση κοινόχρηστων ποδηλάτων με το οποίο οι κάτοικοι μεγάλων πόλεων ενοικιάζουν ποδήλατα σε σταθμούς μίσθωσης μέσω ειδικής ηλεκτρονικής κάρτας ή πιστωτικής κάρτας. Η χρήση εναλλακτικών μορφών μετακίνησης τονίζει τη σημασία της καθημερινής άσκησης στην υγεία των κατοίκων, τη προστασία του αστικού περιβάλλοντος και την ανάπτυξη οικολογικής συνείδησης. Παράλληλα υποστήριξε χορηγικά επιστημονικά συνέδρια με θεματολογία σχετική με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη όπως «Κλιματική αλλαγή: Παρελθόν, Παρόν και Μέλλον», «Ενδιαφέρον για το περιβάλλον και φίλο-περιβαλλοντικές συμπεριφορές», «Ο Ρόλος του αγροτικού τομέα στη παρούσα κρίση» και «Ενεργειακή και κλιματική αλλαγή». Το 2015 στήριξε τη κατασκευή ειδικού κτιρίου πολλαπλών χρήσεων στο Βοτανικό Κήπο το οποίο χρησιμοποιείται ως εκθεσιακός χώρος και χώρος ερευνητικής και εκπαιδευτικής δραστηριότητας. Η πρωτοβουλία «i-bike» που ξεκίνησε το 2014 εντατικοποιεί τις δράσεις και την επόμενη χρονιά επεκτείνοντας το δίκτυο και στη πόλη της

Θεσσαλονίκης αυξάνοντας τους σταθμούς ενοικίασης και τον αριθμό των ποδηλάτων. Το αποτελέσματα έδειξαν ότι από το 2014 στο 2015 έγιναν 19.000 περισσότερες μισθώσεις και διανύθηκαν περισσότερα από 871.000 χιλιόμετρα εξοικονομώντας σχεδόν 200 τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂). Τέλος συμμετείχε στην Ημερίδα με θέμα «Διαχείριση Απορριμμάτων στα σχολεία» και χορήγησε τη διοργάνωση του Ερευνητικού Κέντρου Ενεργειακής Διαχείρισης με θέμα «Recent Developments in the Greek Gas and Power Markets»

6.6.3 Πρωτοβουλίες για το πολιτισμό και τις τέχνες

Η Εθνική Τράπεζα αναφέρει στην ετήσια έκθεσή της δραστηριότητες που αναδεικνύουν την Εθνική Κληρονομιά και προάγουν το πολιτισμό. Οι κύριες δράσεις σε αυτό το τομέα αφορούν τη στήριξη δραστηριοτήτων στη μουσική, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες, χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη ιστορικού πολιτισμού, αποκατάσταση μνημείων και στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών. Κατά το έτος 2009 διατέθηκε σε δράσεις που αφορούν το πολιτισμό το 63% του συνολικού ποσού του χορηγικού προγράμματος. Μεταξύ των σημαντικότερων δράσεων περιλαμβάνεται η μελέτη για την αναστύλωση του ιστορικού κάστρου της Καρύταινας της Πελοποννήσου και η πολυετής χορηγία υπέρ του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού. Περεταίρω η πολυετής χορηγία στο δήμο Λευκάδας για τη δημιουργία του «Μουσείου Οικίας Άγγελου Σικελιανού» αλλά και η ανακαίνιση του «Μουσείου Σολωμού» στη Κέρκυρα. Η επισκευή του νεοκλασικού κτιρίου του Ιπποκράτεια Νοσοκομείου Αθηνών καλύφθηκε με χορηγία της ΕΤΕ όπως και η Αρχαιολογική Υπηρεσία για την αναβάθμιση της βιβλιοθήκης. Επίσης δόθηκε αποκλειστική χορηγία στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού για τη διεξαγωγή της όπερας του Verdi Aida και στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών για τη διοργάνωση συναυλιών. Το πολυετές πρόγραμμα αναφέρει και τη χορηγία προς την «Εν Αθήναις Αρχαιολογική Εταιρία» για τη διάσωση, συντήρηση και αποκατάσταση αρχαιολογικών ευρημάτων. Μεταξύ των δράσεων του 2010 συνεχίζεται η πολυετής στήριξη στο ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού και τη συμμετοχή της τράπεζας ως «Χρυσός Χορηγός» αλλά και υπέρ του Πατριαρχείου Αλεξάνδρειας και Πάσης Αφρικής για την αποκατάσταση του οικοδομικού συγκροτήματος του Ιερού Πατριαρχικού Ναού του Αγίου Νικολάου Ιβραημίας. Παράλληλα συνέβαλε για την ανασκαφή τα έτη 2010-2012 στο χώρο της αρχαίας Μεσσήνης και τη διάσωση των μνημείων της αλλά κάλυψε μέρος της δαπάνης για την αποκατάσταση των ζημιών του Ιερού Ναού Κοιμήσεως Θεοτόκου Χρυσοσπηλαιώτισσης από το σεισμό το 1981. Το χορηγικό πρόγραμμα περιλαμβάνει την υλοποίηση του κύκλου «Μεγάλες Ορχήστρες – Μεγάλοι Μαέστροι» του οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Αθηνών, την υποστήριξη του 11^{ου} Φεστιβάλ Μουσικής Πάτμου αλλά και το Διεθνές Φεστιβάλ Νεανικών Ορχηστρών με τη συμμετοχή μουσικών σχημάτων από όλη τη Ευρώπη. Συγκεκριμένα το 2011 χορήγησε το Διεθνές Συνέδριο για τη διοργάνωση εκδηλώσεων από τη συμπλήρωση 100 από θάνατο του Αλέξανδρου Παπαδιαμάντη αλλά και τη παιδική σκηνή «Το τρένο του Ρούφ» για τη παρουσίαση θεατρικού έργου. Μεταξύ των χορηγιών του έτους 2012 αναφέρεται η συνεργασία με του Οικουμενικό Πατριαρχείο Κωνσταντινουπόλεως στο Φανάρι για τη συντήρηση του ιστορικού συγκροτήματος όπως και με το ίδρυμα «Μουσείο Μακεδονικού Αγώνα» για την ολοκλήρωση συγκεκριμένων εκδηλώσεων. Εκτός από τις χορηγίες προς το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών για τη διοργάνωση συναυλιών, στηρίζεται και το εκδοτικό πρόγραμμα για καλλιτεχνικές και μουσικές πληροφορίες. Την ίδια περίοδο χορηγήθηκε η καλλιτεχνική εταιρία «ΑΞΑΝΑ» για τη δαπάνη της θεατρικής παραγωγής «Ένας Όμηρος» και ο δήμος Ορχομενού για την αναστήλωση του αρχαίου θεάτρου και τη δημιουργία αρχαιολογικού πάρκου.

Στις δράσεις του έτους 2013 περιλαμβάνεται η στήριξη των παραστάσεων του Ομηρικού έπους «Οδύσσεια» που παρουσιάστηκε στη Κεντρική Σκηνή του Εθνικού Θεάτρου, του Οργανισμού Μεγάλου Μουσικής Θεσσαλονίκης για τη δωρεάν παρουσίαση παιδικής ταινίας σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και του Μουσείου Ελληνικής Παιδικής Τέχνης για την υλοποίηση εκπαιδευτικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων. Επιπρόσθετα αναφέρεται η χορηγία προς την «Εν Αθήναις Φιλεκπαιδευτική Εταιρία» για τη διεξαγωγή μουσικής εκδήλωσης στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού, στο μουσείο του Νικόλαου Καζαντζάκη και τον Οργανισμό Πολιτιστικών Εκδηλώσεων Πρεσπών – Φλώρινας για τις εκδηλώσεις προς τη Μελίνα Μερκούρη με τίτλο «Μελίνα». Περαιτέρω συμπεριλαμβάνεται η συμβολή προς το Αρχαιολογικό Ινστιτούτο Αιγιακών Σπουδών για τον εκσυγχρονισμό της βιβλιοθήκης του ινστιτούτου και η συμμετοχή ως «Χρυσός Χορηγός» στο μη κυβερνητικό οργανισμό «Κορυφογραμμή» για δραστηριότητες θεατρικών παραστάσεων, παρουσιάσεις βιβλίων και λυρικών εκδηλώσεων. Τη περίοδο 2014 εκτός από την υλοποίηση των δράσεων των προηγούμενων ετών ξεκινά η συνεργασία με το Εθνικό Θέατρο για τη πραγματοποίηση παραστάσεων και με το Μορφωτικό Ίδρυμα της Ένωσης Συντακτών Ημερησίων Εφημερίδων (ΕΣΗΕΑ) για διοργάνωση έκθεσης έργων ζωγραφικής από τη συμπλήρωση 100 χρόνων της ίδρυσης. Επιπλέον χορηγείται το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού για τη πραγματοποίηση ανασκαφικών εργασιών στην Αμφίπολη Σερρών και συμμετέχει ως εταιρικό μέλος στις δράσεις του σωματείου «Διάζωμα» για το αρχαία θέατρα. Όσον αφορά σε συγκεκριμένες δωρεές αναφέρονται η στήριξη του Ελληνικού Φεστιβάλ ΑΕ, της Εικαστικής – Αρχιτεκτονικής Έκθεσης «ΔΙΑ» και του δικτύου Κλασσικής Μουσικής για τη διοργάνωση επετειακών φεστιβάλ. Ανάμεσα στις σημαντικότερες χορηγικές δράσεις του έτους 2015 συνεχίζεται η στήριξη στην Εταιρία Μεσσηνιακών Αρχαιολογικών Σπουδών για την ανάδειξη των μνημείων και το πολυετές πρόγραμμα στο μουσείο Επιφανών Λευκαδίων για τη κατασκευή του μουσείου που ξεκίνησε το 2006. Παράλληλα στηρίζεται του μουσείο Μπενάκη για τις εργασίες Πινακοθήκης, το θέατρο «Σφενδόνη» για την υλοποίηση θεατρικής παράστασης και το θέατρο του «Νέου Κόσμου» που υλοποιεί παραστάσεις για παιδιά που νοσηλεύονται σε νοσοκομεία και ιδρύματα. Τέλος υποστηρίχθηκαν με χορηγίες το μουσείο Ναυτικής Παράδοσης, το Ναυτικό Μουσείο της Ελλάδος και η δημοτική κοινωφελή επιχείρηση Καβάλας «Δημοφέλεια» για τη διοργάνωση του 58^{ου} Φεστιβάλ Φιλίππων – Θάσου.

6.7 Alpha Bank

Ο Όμιλος της Alpha Bank αναπτύσσει τη κοινωνική ευθύνη μέσα μέσα από το σύστημα δράσεων, αξιών και στόχων που διέπουν τη διακυβέρνηση της. Στο πλαίσιο της προσφοράς μεριμνά για το εργασιακό περιβάλλον, τη προστασία της φύσης, τη κοινωνική και πολιτιστική ζωή του τόπου. Με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξη δεσμεύεται να λειτουργεί με υπευθυνότητα, συνεκτιμώντας τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους στη λειτουργία της. Εφαρμόζει τους νόμους και ακολουθεί διεθνώς αναγνωρισμένες οδηγίες, αρχές και πρωτοβουλίες για τη βιώσιμη ανάπτυξη, όπως τις Κατευθυντήριες Οδηγίες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τις επιχειρήσεις, τις Βασικές Συμβάσεις Εργασίας της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (UDHR). Βασική μέριμνά της είναι η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει, καθώς και η σύγχρονη και υπεύθυνη αντιμετώπιση των τραπεζικών αναγκών των πελατών της. Ενσωματώνει μη χρηματοοικονομικά κριτήρια, τα οποία αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, κατά την αξιολόγηση αιτημάτων πιστοδοτήσεων, καθώς και κατά τον σχεδιασμό και την παροχή νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Η Alpha Bank πέτυχε τον Ιούνιο του 2017 την ένταξή της στο χρηματιστηριακό δείκτη αειφορίας FGSE4GOOD ο οποίος αξιολογεί τις εισηγμένες εταιρίες ως προς την περιβαλλοντική και κοινωνική απόδοση. Η Alpha Bank συμμετέχει σε ενώσεις και οργανισμούς για την αντιμετώπιση ζητημάτων του τραπεζικού κλάδου και του ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος όπως:

- UNEP FI (The United Nations Environment Programme Finance Initiative) που αφορά τη πρωτοβουλία των Ηνωμένων Εθνών για τη προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης με κεντρικό άξονα τη προστασία του περιβάλλοντος.
- Global Sustain ο οποίος συμβουλεύει σε θέματα που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, τη πράσινη οικονομία και την ανάπτυξη
- Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ με στόχο τη προώθηση της έννοιας στον επιχειρηματικό κόσμο και στο κοινωνικό περιβάλλον

Επιπλέον συμμετέχει και εκπροσωπείται σε διάφορες επιτροπές και συμβούλια της Ελληνικής Ενώσεως Τραπεζών και της Τράπεζας της Ελλάδος. Η συμμετοχή στην επιτροπή αειφόρου ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών μεριμνά για τη διαμόρφωση θέσεων σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος στο τραπεζικό τομέα, τη συνεργασία του χρηματοπιστωτικού τομέα με τη πρωτοβουλία UNEP FI και την εκπροσώπηση των τραπεζών σε εκδηλώσεις προβολής και διαφήμισης για τα θέματα του τραπεζικού ενδιαφέροντος που σχετίζονται με το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

6.8 Ανταπόκριση στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων

Ως ενδιαφερόμενα μέρη αναγνωρίζονται τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα και επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις της τράπεζας. Η τράπεζα επιδιώκει το συνεχή διάλογο και τη συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να κατανοεί και να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και στα αιτήματά τους. Ο πίνακας 7.2 που ακολουθεί παρουσιάζει την ανταπόκριση της τράπεζας στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών όπως έχουν αποτυπωθεί στις ετήσιες εκθέσεις και μέσα από τις διάφορες μεθόδους διαλόγου και επικοινωνίας.

Πίνακας 6.2: Ενέργειες στα κύρια θέματα των ενδιαφερομένων (Alpha Bank)

Ενδιαφερόμενα μέρη	Διάλογο Επικοινωνίας-Συμμετοχή	Ανταπόκριση της τράπεζας
Μέτοχοι/επενδυτές	<ul style="list-style-type: none"> → Τακτική Γενική Συνέλευση → Διεύθυνση Σχέσεων με θεσμικούς επενδυτές → Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης → Οικονομικές καταστάσεις τραπεζής και Ομίλου 	<ul style="list-style-type: none"> → Η Alpha Bank δημοσιεύει ετήσιο απολογισμό δραστηριοτήτων και οικονομικές καταστάσεις ανα τρίμηνο, εξάμηνο και ετήσιο. Επίσης παρέχει πληροφορίες μέσω του ιστότοπου της τράπεζας και δημοσιεύει ετήσιο απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης → Δελτία τύπου για ανακοίνωση εξαγορών
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> → Περιοδικές έρευνες ικανοποίησης πελατών → Υπηρεσία πελατών μέσω της Διεύθυνσης Υποστηρικτικών Λειτουργιών → Περιοδικές έρευνες εικονομίας και marketing → Ιστοσελίδα www.alpha.gr → Επικοινωνία δια ζώσης κατά τη διεξαγωγή συναλλαγών → Μελέτες σκοπιμότητας για αιτήματα σχετικά με τα ATM 	<ul style="list-style-type: none"> → Προϊόντα διευκόλυνσης αποπληρωμής δανείων μέσω ρυθμίσεων → Προσπάθεια για συνεχή αναβάθμιση υπηρεσιών → Εγκατάσταση νέων Αυτόματων Ταμειολογικών Μηχανών (ATM) → Δημιουργία νέων υπηρεσιών στα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών → Αναβάθμιση της υπηρεσίας Alpha Web Banking όσον αφορά τη διαχείριση πάγιων εντολών και οφειλών → Ετήσιος απολογισμός δραστηριοτήτων → Δημοσίευση ετήσιου απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης → Ειδικές εφαρμογές για συσκευές κινητών τηλεφώνων με λειτουργικό σύστημα iOS και Android
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> → Σύστημα εξέλιξης και αξιολόγησης → Μηνιαία ηλεκτρονική έκδοση επικοινωνίας "Μαζί" → Τακτική επικοινωνία με το Σύλλογο εργαζομένων → Χώρος επικοινωνίας στο Alpha Bank Intranet για θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης και ειδικός για προτάσεις και βελτιώσεις → Υιοθέτηση πολιτικής και διαδικασιών ανώνυμων αναφορών για σοβαρές παρατυπίες και αξιόπρινες πράξεις που επέφεσαν στην αντίληψη του προσωπικού (Whistleblowing) 	<ul style="list-style-type: none"> → Πρόγραμμα οικειοθελούς αποχώρησης προσωπικού → Υιοθέτηση παροχής επιδομάτων, καλύψεων και υπηρεσιών προς το προσωπικό και τα μέλη των οικογενειών τους → Χορήγηση εισοτηρίων στους εργαζομένους για παρακολούθηση θεατρικών παραστάσεων αλλά και ξεναγήσεις σε μουσεία και πολιτιστικές εκθέσεις → "Ημέρες επικοινωνίας" του προσωπικού σε εβδομαδιαία βάση → Προσαρμοσμένο στις σύγχρονες ανάγκες πλαίσιο ωφελημάτων για το προσωπικό → Ειδικές άδειες μητρότητας και πατρότητας → Εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα → Δυνατότητα εκπαίδευσης απο απόσταση

Επιχειρηματική Κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> →Ελληνική Ένωση Τραπεζών →Ελληνική Ένωση Διαφημιζομένων →Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ →UNEP FI →Visa Hellas board 	<ul style="list-style-type: none"> →Συμμετοχή στο Συμβούλιο Κοινωνικών Θεμάτων του UNEP FI →Υποστήριξη μέσω χορηγιών για την έρευνα που διεξάγει το UNEP FI σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα και το τραπεζικό κλάδο →Συμμετοχή στις επιτροπές της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών →Συμμετοχή στην ομάδα του Ελληνικού Δικτύου της ΕΚΕ για τη δημιουργία οδηγού δεοντολογίας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
Μη κυβερνητικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις	Συναντήσεις και συνεδριάσεις για την ενημέρωση των διαφόρων ενεργειών και ανταλλαγή απόψεων τουλάχιστον μια φορά το χρόνο	Υποστήριξη και δημιουργία προγραμμάτων όπως Φιλοδασική Ένωση Αθηνών, Γραμμή Ζωής, Ελληνική εταιρία προστασία της φύσης
Τοπικές κοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> →Τακτική επικοινωνία μέσω των καταστημάτων της τράπεζας από όλο το δίκτυο της Ελλάδας →Συμμετοχή και υποστήριξη τοπικών δράσεων 	<ul style="list-style-type: none"> →Υποστήριξη φορέων και ιδρυμάτων με χρηματικές δωρεές ποσών ή αποστολή διαφόρων ειδών όπως δωρεά τροφίμων, ηλεκτρονικών υπολογιστών και βιβλίων →Διοργάνωση, συμμετοχή και υποστήριξη εθελοντικών ενεργειών σε περιοχές ολόκληρης της Ελλάδος
Προμηθευτές	→Ανταλλαγή πληροφοριών	Ετήσιες συναντήσεις με βασικούς προμηθευτές για την επαναξιολόγηση και επαναδιαπραγμάτευση των όρων συνεργασίας
Πολιτεία, Εποπτικές Αρχές	→Διάλογος και διαβουλεύσεις με τις κρατικές αρχές	<ul style="list-style-type: none"> →Αύξηση μετοχικού κεφαλαίου →Ολοκλήρωση με επιτυχία της συνολικής αξιολόγησης από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	<ul style="list-style-type: none"> →Συνεντεύξεις τύπου →Δελτία τύπου 	<ul style="list-style-type: none"> →Υπεύθυνη και συνεπής ενημέρωση του Τύπου για σημαντικές επιχειρησιακές εξελίξεις και θέματα ιδιαίτερου δημοσιογραφικού ενδιαφέροντος. →Διαχείριση κρίσεων ή άλλων επικοινωνιακών αναγκών που προκύπτουν μετά από εξαγορές →Από κοινού διαχείριση κρίσεων

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση Alpha Bank 2009-2015)

6.9 Με ευθύνη στην αγορά

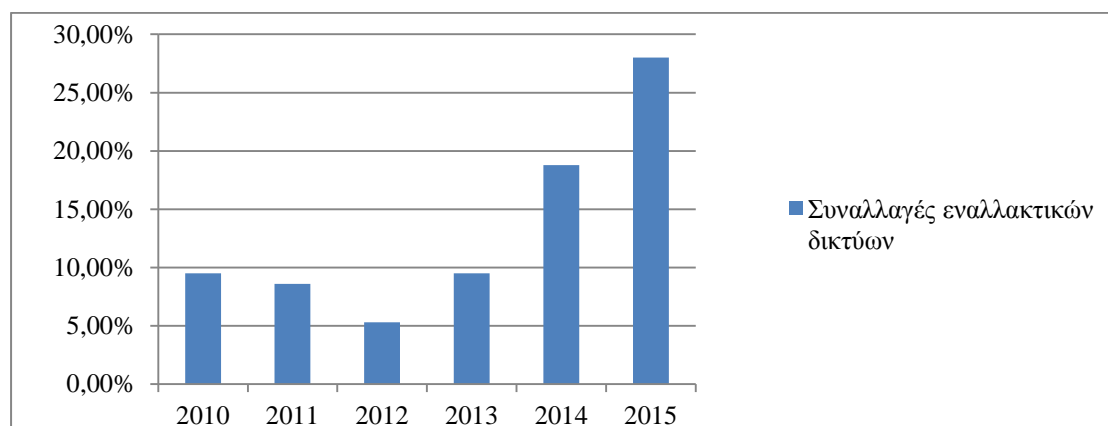
Η Alpha Bank προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων, υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, χρηματιστηριακών εργασιών και διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Η προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών λαμβάνουν υπόψη οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Η ιστοσελίδα της τράπεζας διευκολύνει τη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες καθώς είναι διαθέσιμη και στην αγγλική

γλώσσα όπως και η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Το δίκτυο καταστημάτων αποτελείται από 517 καταστήματα καλύπτοντας και εξυπηρετώντας γεωγραφικά ένα μεγάλο μέρος της Ελλάδας. Στο πλαίσιο εξυπηρέτησεως ατόμων με ειδικές ανάγκες παρέχει τη δυνατότητα συναλλαγών χωρίς τη συνοδεία μαρτύρων ενώ για τη πραγματοποίηση συγκεκριμένων συναλλαγών δύναται δυο λειτουργοί των καταστημάτων να υπογράφουν τα σχετικά παραστατικά. Οι καταναλωτές με προβλήματα όρασης μπορούν να λαμβάνουν έγγραφα εκτυπωμένα με τη μορφή Braille με εκτιμώμενο χρόνο διευθέτησης τέτοιων αιτημάτων τις 7 ημερολογιακές ημέρες. Η τράπεζα εστιάζει στην ενδυνάμωση της ψηφιακής ταυτότητας ώστε ολοένα και περισσότερες συναλλαγές να πραγματοποιούνται μέσω εναλλακτικών δικτύων. Σημαντικά έργα αποτελούν ο σχεδιασμός της υπηρεσίας Alpha Web Banking επιχειρήσεων και ο εμπλουτισμός της υπηρεσίας Alpha Mobile Banking. Παράλληλα σημαντική προσθήκη είναι η ενσωμάτωση στο Alpha e-banking της δυνατότητας αποστολής κεφαλαίων σε άλλες τράπεζες και η ηλεκτρονική υπηρεσία MyBank μέσω της οποίας οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν αγορές από το διαδίκτυο με χρέωση του λογαριασμού τους μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος του Alpha e-banking. Ο εμπλουτισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών περιλαμβάνει την online αίτηση χορήγησης χρεωστικής κάρτας και ανοίγματος online προθεσμιακής κατάθεσης. Ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα επανέκδοσης κωδικού πρόσβασης χωρίς τη φυσική παρουσία σε κάποιο κατάστημα. Η τράπεζα εστιάζει στη συνεχή εξέλιξη προχωρώντας στην ενσωμάτωση νέων λειτουργιών και συγκεκριμένα της δυνατότητας άμεσης μεταφοράς μικρών ποσών (Alpha Quick Transfer), της γρήγορης εισόδου στην εφαρμογή μέσω δακτυλικού αποτυπώματος και της δημιουργίας αφορολόγητου ποσού το οποίο απαιτείται για φορολογικούς σκοπούς.

Η δημιουργία του web banking επιχειρήσεων δίνει έμφαση στην εύκολη εκτέλεση συναλλαγών προσαρμοσμένο στις διάφορες ανάγκες. Επιπλέον η υπηρεσία άμεσης μεταφοράς κεφαλαίων IRIS on line payments αυθημερόν εμβάσματα εντός της Ελλάδος αλλά και σε τράπεζες του εξωτερικού για ποσό έως 12.500 ευρώ. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν τηλεφωνικά μέσω της Alpha Phone Banking με αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση ή μέσω εκπροσώπου. Στο φάσμα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάσθηκε το my Alpha wallet για αγορές με απλή σύνδεση σε περισσότερα από 250.000 ηλεκτρονικά καταστήματα, για πληρωμές σε ένα μεγάλο δίκτυο συνεργαζόμενων οργανισμών. Αποτελεί το μοναδικό ψηφιακό πορτοφόλι στην Ελλάδα που αποθηκεύει χρεωστικές, πιστωτικές ή προπληρωμένες κάρτες όλων των τραπεζών και θεωρείται η πιο ολοκληρωμένη λύση. Επιπρόσθετα οι χρήστες μπορούν να ενημερώνονται για διαθέσιμους πόντους και να τις εξαργυρώνουν online με τη μορφή είτε μέσω δωρεών σε φιλανθρωπικά ιδρύματα είτε με αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών από συνεργάτες του προγράμματος. Η υπηρεσία my bank δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης αγορών με χρέωση λογαριασμού χρησιμοποιώντας το web banking το οποίο ενσωματώνεται στην υπηρεσία Alpha e-commerce για παροχή ολοκληρωμένων λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών έχουν πραγματοποιηθεί περίπου 280 μελέτες για τη διαμόρφωση του δικτύου των ATM. Παράλληλα προστέθηκαν δυο νέες συναλλαγές στο δίκτυο ATM για την εξυπηρέτηση αναγκών που προέκυψαν από περιορισμούς στη κίνηση κεφαλαίων. Αντίστοιχα η υπηρεσία Alpha e-statements συμβάλλει στο περιορισμό του χαρτιού και της μελάνης καθώς δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης αντί εντύπων αντιγράφων λογαριασμών. Έτσι αντικαθιστούνται τα μηνιαία ή τριμηνιαία αντίγραφα κίνησης λογαριασμών και σε συνδυασμό με την υπηρεσία e-banking έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πόρων από το περιορισμό εκτυπώσεων. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης των πελατών η Alpha Bank δημιούργησε ο προϊόν Alpha alerts ενημέρωσης συντάξεων με

ειδοποίηση ότι πιστώθηκε το ποσό της σύνταξης μέσω SMS σε κινητά ή e-mail χωρίς να απαιτείται η επίσκεψη στο δίκτυο καταστημάτων.

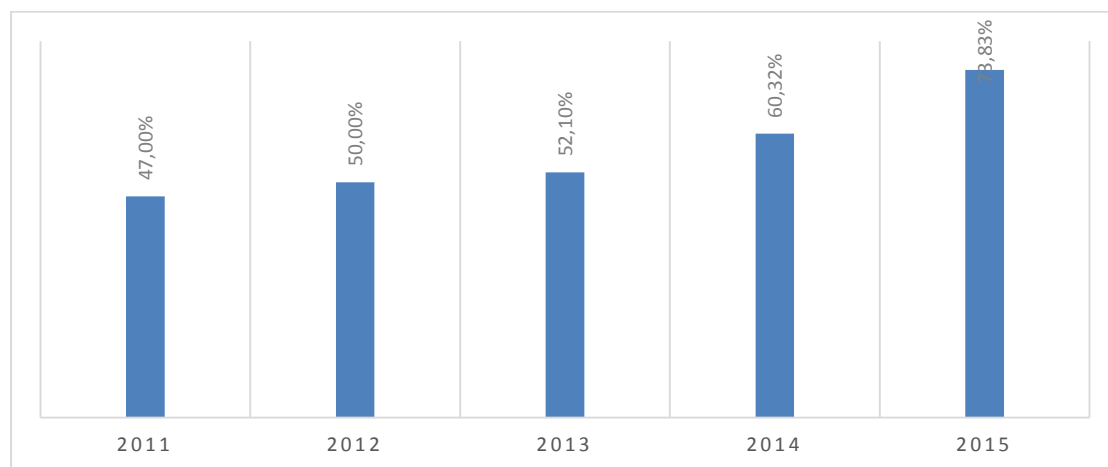
Σχήμα 6.21: Ετήσια ποσοστιαία αύξηση συναλλαγών μέσω εναλλακτικών δικτύων



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο σχήμα 6.21 παρουσιάζεται η ποσοστιαία αύξηση των τραπεζικών συναλλαγών που διενεργούνται από τα εναλλακτικά δίκτυα της τράπεζας με στοιχεία που είναι δημοσιευμένα στις ετήσιες εκθέσεις EKE. Σύμφωνα με το γράφημα παρατηρείται ότι κάθε χρόνο αυξάνονται οι συναλλαγές των πελατών αλλά όχι με το ίδιο ρυθμό μεταβολής. Για παράδειγμα η ποσοστιαία αύξηση το έτος 2010 σε σχέση με το 2009 είναι 9,50% ενώ το 2011 από το 2010 ανέρχεται στο 8,60%. Περαιτέρω το 2012 συνεχίζεται ο αρνητικός ρυθμός μεταβολής καθώς η αύξηση ανέρχεται στο 5,30%. Από το 2013 και έπειτα οι ποσοστιαίες αυξήσεις αυξάνονται με θετικό ρυθμό μεταβολής καθώς στο έτος 2013 καταγράφηκε στο 9,50%, στο 2014 στο 18,78% και στο 2015 στο 28%. Ωστόσο αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η τράπεζα καταγράφει σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο αυξήσεις στις τραπεζικές συναλλαγές των πελατών που χρησιμοποιούν εναλλακτικά δίκτυα. Έτσι οι προσπάθειες για τη δημιουργία συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν ολοένα και μεγαλύτερη απήχηση από τους καταναλωτές με αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση από πλευράς χρόνου και κόστους αλλά και με λιγότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Σχήμα 6.22: Ποσοστό συναλλαγών εναλλακτικών δικτύων εκ του συνόλου



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο σχήμα 6.22 παρουσιάζεται το ποσοστό των συναλλαγών που διενεργούνται μέσω εναλλακτικών δικτύων από το σύνολο των τραπεζικών εργασιών. Διαπιστώνεται διαχρονικά θετικός ρυθμός μεταβολής καθώς σε κάθε χρονιά το ποσοστό είναι μεγαλύτερο σε σύγκριση τη προηγούμενη. Συγκεκριμένα το 2009 το ποσοστό των συναλλαγών ήταν 47% και καταλήγει το έτος 2015 μετά τις διαδοχικές αυξήσεις στο 74% περίπου.

Το εκπαιδευτικό υλικό για τη καθοδήγηση των πελατών περιλαμβάνει τη δημιουργία διαδραστικού περιβάλλοντος προσομοίωσης για την εξοικείωση με τις λειτουργίες. Επίσης έχει δημιουργηθεί οπτικοακουστικό υλικό για την ανάδειξη της ευκολίας και της απλότητας των συναλλαγών με e-banking. Για του λειτουργούς της τράπεζας πραγματοποιήθηκε ολικός ανασχεδιασμός δυο εξ αποστάσεως μαθημάτων για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εκπαιδευτικά μαθήματα για νέους υπεύθυνους πελατών. Η λειτουργία εξειδικευμένης ιστοσελίδας δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες να διερευνήσουν λύσεις για διευθέτηση οφειλών σε καθυστέρηση που προέρχονται από στεγαστικά ή καταναλωτικά δάνεια χωρίς τη συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων.

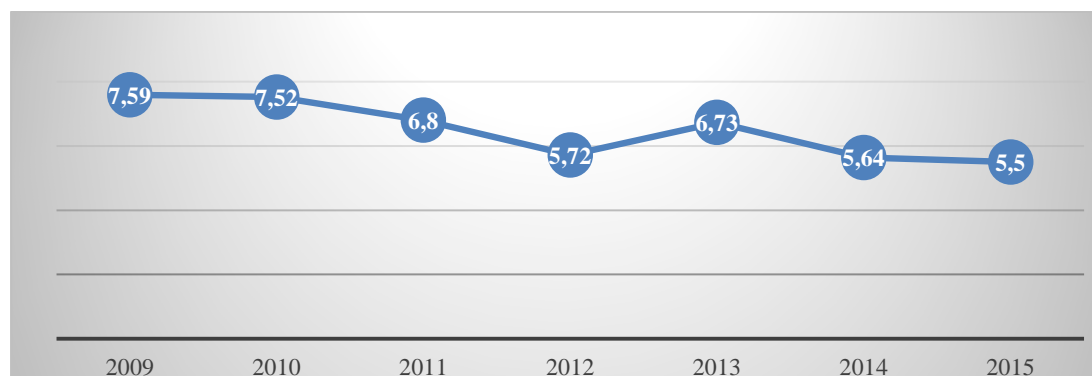
Η Alpha Bank συμβάλλει στις δράσεις κοινωφελών οργανώσεων με την υποστήριξη του προγράμματος της επιβραβεύσεως καρτών. Επιπλέον στηρίζει τη πρωτοβουλία της Visa Solidarity μέσω της οποίας οι τράπεζες προσέφεραν 0,20 ευρώ ανά συναλλαγή για τη στήριξη 15 φιλανθρωπικών οργανώσεων. Περαιτέρω δίνει τη δυνατότητα καταβολής δωρεάς υπέρ κοινωνικού σκοπού και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιλέξει μεταξύ 70 ιδρυμάτων και μουσείων με απόφαση του δωρητή για την ανωνυμία ή όχι. Οι Alpha πράσινες λύσεις μέσω των προϊόντων «Εξοικονόμηση κατ' οίκον», «Ενεργειακό σπίτι» και «Πράσινη μετακίνηση» προσφέρεται η δυνατότητα αναβάθμισης σε οικίες και οχήματα φιλικά προς το περιβάλλον και οικονομικά για τους κατόχους. Το πρόγραμμα Alpha διευκόλυνση παρέχει σε δανειολήπτες τη χορήγηση ποσού για την αποπληρωμή οφειλών προς τη τράπεζα και τη καλύτερη κάλυψη των αναγκών εκείνων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες για την εκπλήρωση των δανειακών τους υποχρεώσεων. Στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας η τράπεζα αναφέρεται στη στήριξη των ιδιωτικών νοικοκυριών για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας. Ωστόσο έμφαση δόθηκε στο σχεδιασμό πρωτοποριακών προϊόντων ρύθμισης στεγαστικών δανείων σε πελάτες που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα. Σε συνεργασία με τη AXA Ασφαλιστική ΑΕ προέβη στην εφαρμογή νέων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων για τις σύγχρονες απαιτήσεις. Συγκεκριμένα το Alpha Global Medical Care καλύπτει όλο το εύρος αναγκών (πρόληψη, έξοδα νοσηλείας) μέσω αξιόπιστων και εξειδικευμένων ιατρικών κέντρων με ποιοτικές υπηρεσίες και κάλυψη 100% των εξόδων στην Ελλάδα και 80% στον υπόλοιπο κόσμο. Το «Alpha Credit Protection» παρέχει ασφαλιστική κάλυψη για πληρωμή του χρεωστικού υπολοίπου της κάρτας σε περίπτωση απρόβλεπτων γεγονότων.

Για τις μικρές επιχειρήσεις εξασφαλίζεται ρευστότητα μέσω του προγράμματος My Alpha POS Credit Line. Η επιχείρηση δύναται να λάβει χρηματοδότηση κεφαλαίου κίνησης ανάλογα με το ύψος των συναλλαγών που διενεργούνται από τερματικά POS, το οποίο μέσω αποδοχής πληρωμών καθίσταται πλέον και εργαλείο ενίσχυσης της ρευστότητας. Ειδικότερα θέλοντας να δώσει ώθηση στο τομέα του τουρισμού και την ανάπτυξη τουριστικών περιοχών σχεδίασε το πρόγραμμα Alpha τουριστική επιχειρηματικότητα. Αποτελείται από ένα σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών για τη κάλυψη καθημερινών αναγκών κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου. Παρά τους περιορισμούς στις αναλήψεις λόγω capital controls εξυπηρετεί το διακανονισμό των εισαγωγών. Η προώθηση χρηματοδοτικών προϊόντων της σειράς Alpha Επιχειρώ έχει στόχο τη κάλυψη αιτημάτων βραχυπρόθεσμων αναγκών μέσω κεφαλαίου κίνησης και επενδύσεων για επαγγελματική στέγη και εξοπλισμό. Παράλληλα

δεσμεύεται για τη στήριξη του πρωτογενή τομέα προωθώντας ευέλικτα προγράμματα συμβολοιακής επιχειρηματικότητας καλύπτοντας παραγωγικές δαπάνες και δαπάνες εκσυγχρονισμού για απόκτηση μηχανολογικού εξοπλισμού. Μέσω το ΤΕΠΙΧ διατίθεται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις 50% άτοκη χρηματοδότηση για ανάγκες σε πάγιο εξοπλισμό και κεφαλαίου κίνησης και από το Ταμείο Εγγυοδοσίας 80% για κάλυψη επενδυτικών σχεδίων αναπτυξιακού χαρακτήρα. Επιπρόσθετα σε συνεργασία με Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) προωθεί δυο εγγυοδοτικά προγράμματα που απευθύνονται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και σε επιχειρήσεις που έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε κεφάλαια λόγω έλλειψης εξασφαλίσεων.

Για τη σταθεροποίηση της Ελληνικής Οικονομίας η τράπεζα χρηματοδοτεί περίπου 8.000 μεσαίες επιχειρήσεις ενισχύοντας τις επιχειρηματικές συναλλαγές και τη αποτελεσματική διαχείριση του χαρτοφυλακίου. Η Alpha Bank δίνει τη δυνατότητα σε πελάτες για επενδύσεις σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνες εταιρίες με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη. Διαθέτει εξειδικευμένη μονάδα Project Finance έμπειρων στελεχών που ασχολείται με επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και υποδομών του δημοσίου. Επίσης συμμετέχει ενεργά στις χρηματοδοτήσεις κοινωνικών υποδομών (σχολικά κτίρια, ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων) διασφαλίζοντας ότι τα έργα υλοποιούνται με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο τηρώντας τη περιβαλλοντική νομοθεσία. Σε κάθε χρηματοδότηση απαιτείται η συμμόρφωση με περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα απόδοσης (EIB, Equator Principles) και μετά την εκταμίευση η ορθή τήρηση των δεσμεύσεων. Επιπλέον συνεισφέρει και αποτελεί χρηματοοικονομικό σύμβουλο διαχείρισης απορριμμάτων με περιφέρειες αποκαθιστώντας την ανεξέλεγκτη διάθεση απορριμμάτων, προστατεύοντας το περιβάλλον, ενισχύοντας την ανακύκλωση, βελτιώνοντας τη ποιότητα ζωής και προστατεύοντας τη δημόσια υγεία. Στο χώρο των υποδομών συμμετέχει ενεργά στις κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις εγχώριων οδικών αξόνων αυξάνοντας την οδική ασφάλεια και συμβάλλοντας στη μείωση των ατυχημάτων. Σε συνεργασία με το Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησεως (IFC), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκροτήσεως και Ανάπτυξης (EBRD) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) υλοποιεί έργα αναδιοργάνωσης περιφερειακών αεροδρομίων. Στις χρηματοδοτήσεις μεγάλων υποδομών δίνεται έμφαση στους περιβαλλοντικούς ελέγχους υποβάλλοντας αναφορές για τη μέτρηση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης και της χρήσης φυσικών πόρων.

Σχήμα 6.23: Πιστοδοτήσεις επιχειρήσεων σε δις ευρώ



(Πηγή: *Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015*)

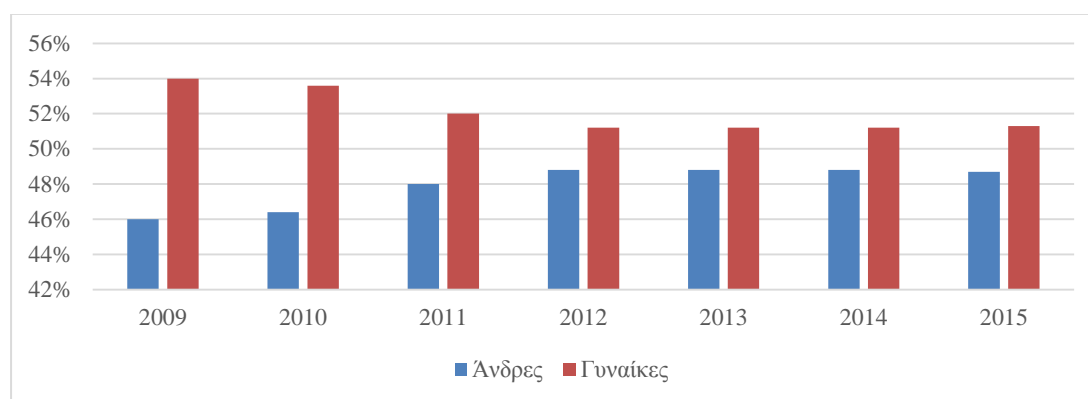
Στο σχήμα 6.23 αποτυπώνεται σύμφωνα με τα δεδομένα των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων για τα έτη 2009 έως 2015 το σύνολο της δανειοδότησης σε μικρές και μεσαίες

επιχειρήσεις. Από τη καμπύλη του σχήματος παρατηρείται το ύψος των πισοδοτήσεων φθίνει χρόνο με το χρόνο με εξαίρεση μόνο το έτος 2013. Ωστόσο παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες αυτό οφείλεται και στην αποπληρωμή δόσεων μακροχρόνιων δανείων όπως αναφέρει και ίδια η τράπεζα. Στις δυο πρώτες περιόδους διαπιστώνεται ότι το ύψος της δανειοδότησης κυμαίνεται περίπου στα ίδια επίπεδα αντίστοιχα, 7,59 εκ. ευρώ το 2009 και 7,52 εκ. ευρώ το 2010 διατηρώντας μια σταθερή πορεία. Εν συνεχεία υπάρχει μια μικρή μείωση στο έτος 2011 στα 6,80 εκ. ευρώ και μια αρκετά μεγαλύτερη το έτος 2012 στα 5,72 εκ. ευρώ. Στην επόμενη περίοδο καταγράφεται μια αισθητή αύξηση στα 6,73 εκ. ευρώ ενώ στις τελευταίες δυο περιόδους τα ποσά μειώνονται στα 5,64 εκ. ευρώ και 5,50 εκ. ευρώ αντίστοιχα. Παρά τις αυξομειώσεις που καταγράφηκαν η τράπεζα παρέχει οικονομική στήριξη και ρευστότητα στην ελληνική αγορά λαμβάνοντας υπόψη τις οικονομικές συνθήκες.

6.10 Με ευθύνη στον εργαζόμενο

Η Alpha Bank ως υπεύθυνος εργοδότης παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες αναφέρει ότι είναι συνεπής στις υποχρεώσεις προς το προσωπικό ικανοποιώντας αιτήματα για βελτίωση των εργασιακών και οικονομικών συνθηκών όπως μεταθέσεων, χρηματοδότησης μεταπτυχιακών προγραμμάτων και ρυθμίσεων οφειλών. Η συστηματική προσπάθεια για συνεργασίες με πανεπιστημιακά ιδρύματα αποσκοπεί στη διαρκή επαφή των νέων με την αγορά εργασίας. Αναγνωρίζοντας τη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού στην αντιμετώπιση διάφορων συνθηκών, παρέχει πρόσθετες παροχές που περιλαμβάνουν μια σειρά από επιδόματα, καλύψεις και υπηρεσίες τόσο προς τους ίδιους όσο και στα μέλη των οικογενειών τους. Χορηγείται μειωμένο ωράριο για φροντίδα τέκνων με τη μορφή συνεχόμενης άδειας με αποδοχές, ενώ χορηγούνται 30 επιπλέον ημέρες αδείας τοκετού από ότι επιβάλλει η νομοθεσία. Για την ενίσχυση του οικογενειακού προϋπολογισμού χορηγείται βρεφονηπιακό επίδομα, ενώ σε τέκνα εργαζομένων που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας χορηγείται εφάπαξ οικονομική βοήθεια ποσού 1.200 ευρώ και επιπλέον 10 ημέρες αδείας της κανονικής. Τη τελευταία πενταετία εφαρμόζεται το Ομαδικό Αποταμιευτικό πρόγραμμα που προβλέπει τη καταβολή εφάπαξ χρηματικής παροχής μετά το τέλος του επαγγελματικού βίου. Παράλληλα η τράπεζα για τη ψυχολογική στήριξη των υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν αρνητικές καταστάσεις σε προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο διατηρεί συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες (ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, νευρολόγους) για να προσφέρει δωρεάν συνεδρίες συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και θεραπευτικού χαρακτήρα.

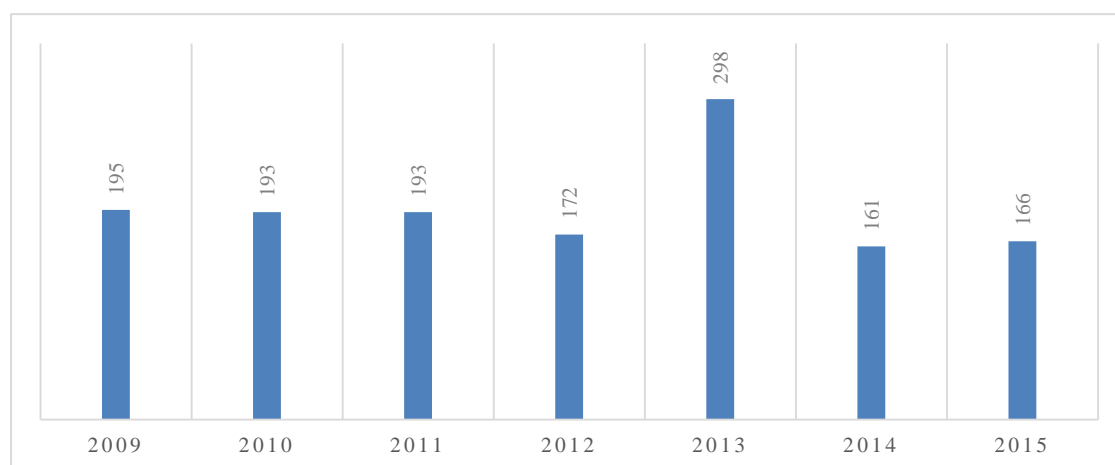
Σχήμα 6.24: Κατανομή προσωπικού σύμφωνα με το φύλο



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο παραπάνω σχήμα (6.24) παρουσιάζεται διαχρονικά για τα έτη 2009 έως 2015 η κατανομή του προσωπικού της τραπεζής σύμφωνα το φύλο. Η Alpha Bank προασπίζεται την έννοια της διαφορετικότητας στο χώρο εργασίας (π.χ ηλικία, φύλο, θρησκεία, εθνικότητα κ.α) αντιμετωπίζοντας όλους τους εργαζόμενους με σεβασμό. Οι συνθήκες και η δυνατότητα εξέλιξης χαρακτηρίζεται από την αξιοκρατία και την ίση μεταχείριση. Παρέχει δίκαιες αμοιβές και διασφαλίζει τη τήρηση των εθνικών ρυθμίσεων για τις νόμιμες κατώτατες αποδοχές, το ωράριο εργασίας και τη χορήγηση αδειών. Παράλληλα αναφέρει ότι προασπίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα αναγνωρίζοντας το δικαίωμα της ελευθερίας και εκφράζει την αντίθεση στη παιδική και εξαναγκαστική εργασία. Επιπρόσθετα δηλώνει ότι σέβεται το δικαίωμα το συνδικαλισμού των εργαζομένων της και δεσμεύεται για τη πλήρη διασφάλισή τους. Η αξιολόγηση του προσωπικού περιλαμβάνει χαρακτηριστικά ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε θέσης σε ετήσια βάση μέσα από ένα σύστημα αξιολόγησης απόδοσης. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιοποιούνται στη προαγωγή, την ανάδειξη και την εκπαίδευση του προσωπικού. Στο παρακάτω σχήμα (6.25) αποτυπώνεται για τα έτη 2009-2015 η ευαισθητοποίηση της τράπεζας για πληθυσμιακές ομάδες με ειδικές ανάγκες μέσω της ένταξής τους στην αγορά εργασίας και στο προσωπικό της τραπεζής.

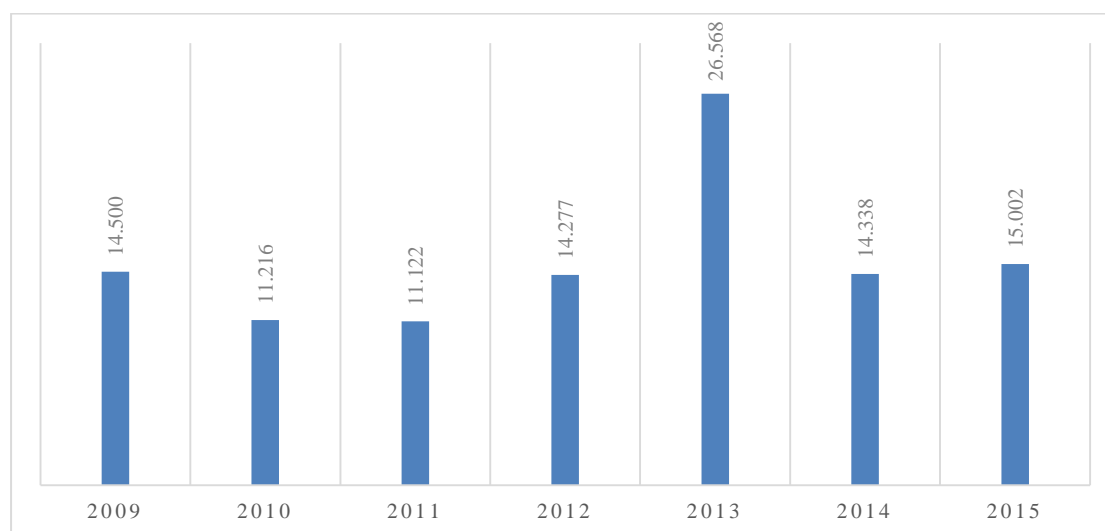
Σχήμα 6.25: Ανθρώπινο δυναμικό Α.Μ.Ε.Α



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2009-2015)

Οι εργαζόμενοι μεταπτυχιακών προγραμμάτων έχουν τη δυνατότητα να λάβουν 30 ημέρες άδειας το χρόνο. Το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει πλήθος εκπαιδευτικών εισηγήσεων που καλύπτουν την αρχική εκπαίδευση και τη γενική τραπεζική, την εξυπηρέτηση ιδιωτικής και επιχειρηματικής πελατείας και τη διοίκηση. Απευθύνεται σε ολόκληρο το προσωπικό και σε συνδυασμό με τα προγράμματα εσωτερικών και εξωτερικών πιστοποιήσεων συνθέτουν την εκπαιδευτική πολιτική της τράπεζας. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα συμμορφώνονται με τα πιστοποιητικά καταλληλότητας τραπεζοασφαλιστικών υπηρεσιών και έχουν εγκριθεί από τις εποπτικές αρχές. Η διεξαγωγή της πιστοποίησης των υπαλλήλων πραγματοποιείται μέσω εξ αποστάσεως ηλεκτρονικών μαθημάτων (e-learning). Επίσης καλύπτουν τις ανάγκες του προσωπικού για τον εντοπισμό των οποίων ακολουθούνται δυο προσεγγίσεις. Πρώτον η σφαιρική όπου τα ευρήματα διατυπώνονται από τις ανάγκες των Διευθύνσεων της τράπεζας και δεύτερον η εξατομικευμένη μέσα από αιτήματα που υποβάλλονται από το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα και των δελτίων αξιολογήσεων.

6.26: Συμμετοχές σε προγράμματα εκπαίδευσης

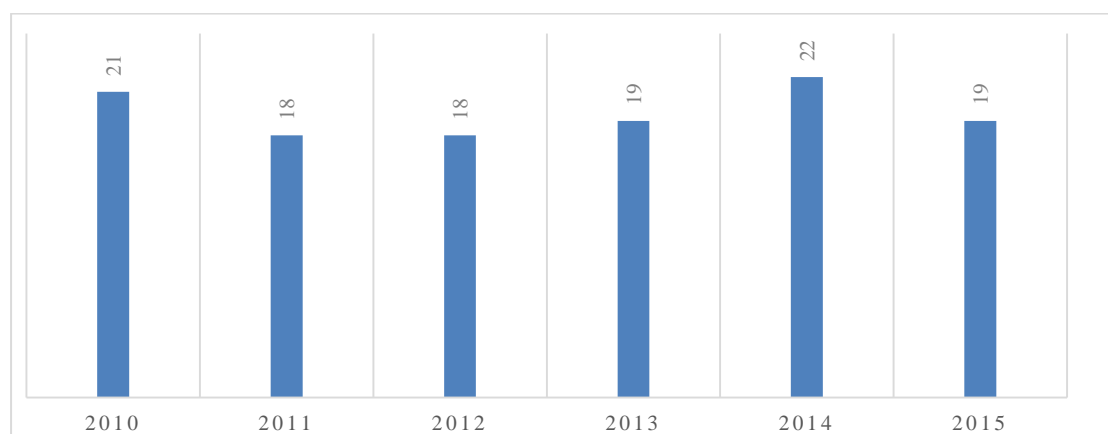


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο σχήμα 6.26 παρουσιάζονται διαχρονικά με βάση τα στοιχεία που δημοσιεύονται στις ετήσιες εκθέσεις για τα έτη 2009 έως 2015 το σύνολο των συμμετοχών σε προγράμματα εκπαίδευσης. Σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους διαπιστώνεται ότι διενεργούνται εκπαιδευτικά προγράμματα παρά το γεγονός ότι δεν αναφέρεται το πλήθος των διοργανώσεων. Ωστόσο φαίνεται πως έχει καθιερωθεί μια σταθερή πολιτική σε αυτό το τομέα παρατηρώντας το πλήθος των συμμετοχών. Με εξαίρεση την ιδιαίτερη αύξηση που καταγράφηκε το έτος 2013 κατά 86% σε σχέση με το έτος του 2012 όλες τις υπόλοιπες περιόδους το πλήθος των συμμετοχών κυμαίνεται περίπου στα ίδια επίπεδα.

Από τη Διεύθυνση Εκπαιδύσεως σε συνεργασία με το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών ξεκίνησε από το 2010 εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα 18 μηνών με αντικείμενο τη Νομισματική-Τραπεζική και Χρηματοοικονομική. Τη τελευταία επταετία έχουν ολοκληρώσει 98 άτομα τις σπουδές τους. Η Alpha Bank αναφέρει τη καίρια συμβολή των εργαζομένων της στη επιχειρηματική της λειτουργία και μεριμνά για ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον πέρα από αυτό που ορίζει η νομοθεσία. Συγκεκριμένα εξασφαλίζει τη παροχή υπηρεσιών τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας τόσο με εξωτερικούς συνεργάτες όσο και με ειδικούς λειτουργούς που ενημερώνουν συστηματικά το προσωπικό για θέματα υγιεινής και ασφαλείας. Επίσης πραγματοποιείται το πρόγραμμα για τους φρουρούς ασφαλείας «Διαχείριση Πλήθους» αλλά και εκπαιδεύσεις από αξιωματικούς της πυροσβεστικής υπηρεσίας σε όλο το προσωπικό. Για τη ασφάλεια έχουν καταρτισθεί σχέδια εκκενώσεων κτιρίων και καταστημάτων σε θέματα ληστείας, ομηρίας, πυρασφάλειας και σεισμού. Παράλληλα υλοποιούνται εκπαιδευτικές βολές στα πεδία βολής της ΕΛ.ΑΣ στο προσωπικό φύλαξης με υπεύθυνους εκπαιδευτές έναν αξιωματικό της ελληνικής αστυνομίας και τον υποδιευθυντή της Διεύθυνσης Διαχείρισης Περιουσίας και Ασφαλείας. Τέλος σε υποκαταστήματα με μεγάλο αριθμό εργαζομένων υπάρχει η μόνιμη παρουσία ιατρών στους χώρους εργασίας. Στο παρακάτω σχήμα (6.27) παρουσιάζεται από την έναρξη του εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος το σύνολο των εισακτέων που έχουν ενταχθεί για τη λήψη του διπλώματος και τη περαιτέρω εκπαιδευτική και επαγγελματική κατάρτιση.

Σχήμα 6.27: Εισακτέοι εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

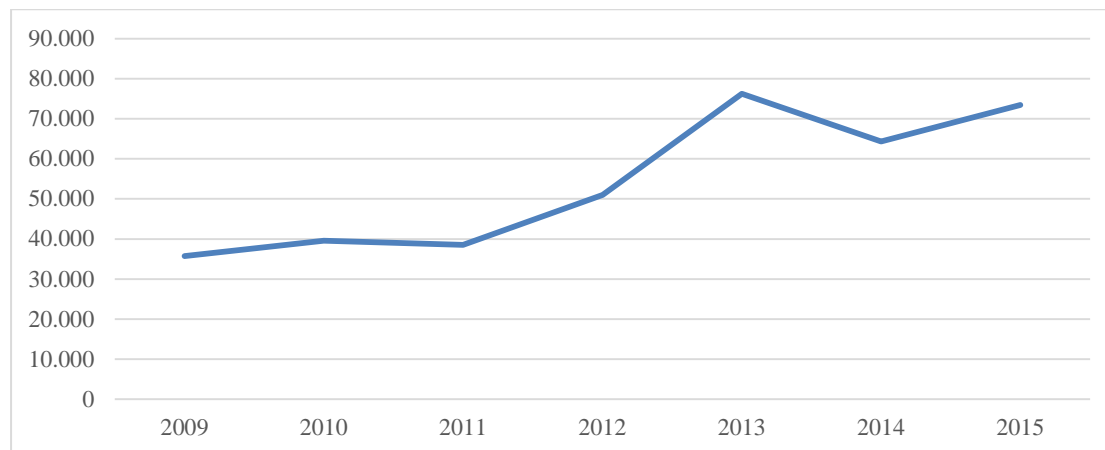
6.11 Με ευθύνη στο περιβάλλον

Η Alpha Bank δηλώνει στις ετήσιες εκθέσεις της την επίγνωσή της σε ζητήματα κλιματικής αλλαγής που επηρεάζει τις πτυχές όλων των ανθρώπινων δραστηριοτήτων. Η ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασικό άξονα των ενεργειών της και για αυτό προσφέρει προϊόντα που επιτρέπουν επενδύσεις για εξοικονόμηση ενέργειας, ανάπτυξης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και εκσυγχρονισμού των διαδικασιών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Επίσης αναλύει τη διαχείριση της περιβαλλοντικής διάστασης ενσωματώνοντας διαδικασίες αξιολογήσεων του περιβαλλοντικού κινδύνου στη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου. Παράλληλα έχει σκοπό τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων προάγοντας την ορθολογική χρήση του φωτισμού, της θέρμανσης και της ψύξης των κτιρίων με εξοπλισμό φιλικό προς το περιβάλλον ενεργειακής κλάσης A+++.

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποφέρει την αποδοτική χρήση των πρώτων υλών και υλικών μέσω της επαναχρησιμοποίησης και της ανακύκλωσης των αποβλήτων. Η περιβαλλοντική πολιτική προωθείται από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφάλειας σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Marketing έχοντας την ευθύνη των αποφάσεων για τα ζητήματα του περιβάλλοντος που σχετίζονται με τη τράπεζα. Παρακολουθείται συστηματικά η κατανάλωση ενέργειας και οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρωτοκόλλου αερίων του θερμοκηπίου. Στόχος είναι η βελτίωση της ακρίβειας των στοιχείων επιδόσεων της τράπεζας και η αναγνώριση τομέων βελτιώσεως. Στους υπολογισμούς καταναλώσεως ενέργειας ενσωματώνονται οι εκπομπές των καυσίμων κινήσεως των οχημάτων, τα ψυκτικά υγρά από συστήματα κλιματισμού καθώς έμμεσες εκπομπές από επαγγελματικά ταξίδια των εργαζομένων και τη ταχυδρομική αποστολή υλικού στους πελάτες. Προκειμένου να υπολογισθούν οι καταναλώσεις εφαρμόζονται βασικές αρχές που συμπεριλαμβάνουν τις εταιρίες του Ομίλου, τους κοινόχρηστους χώρους, τους αποθηκευτικούς χώρους, τους χώρους στάθμευσης και τους κενούς χώρους. Επίσης συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις που η τράπεζα χρεώνεται το ποσοστό κατανάλωσης μέσω των λογαριασμών κοινοχρήστων, των κενών ακινήτων των οποίων η ιδιοκτησία ή η ευθύνη ανήκει στη τράπεζα. Οι δείκτες καταναλώσεως παρακολουθούνται ανά τετραγωνικά μέτρα των κτιρίων σε όλη τη διάρκεια του έτους για τη έγκαιρη αναγνώριση κάποιας απόκλισης. Έτσι επισημαίνονται έγκαιρα αναίτιες αυξήσεις, διερευνάται η αιτία και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα. Η τράπεζα έχει στόχο την αντικατάσταση σε όλα τα καταστήματα των συστημάτων φωτισμού με εξοπλισμό τύπου LED παράλληλά με τη πρόοδο της τεχνολογίας.

Επιπρόσθετα αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για αλλαγή σε παλαιά συστήματα κλιματισμού και τη τοποθέτηση νέου τύπου inverter είτε στο πλαίσιο ανακαίνισης καταστημάτων είτε σε μεμονωμένες περιπτώσεις όπου είναι αναγκαίο. Ο εσωτερικός φωτισμός των επιγραφών των επιγραφών έχει αντικατασταθεί με φωτισμό LED στο 50% των υποκαταστημάτων και ο στόχος των επόμενων ετών είναι η αντικατάσταση του συνόλου των επιγραφών.

Σχήμα 6.28: Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας σε MWh

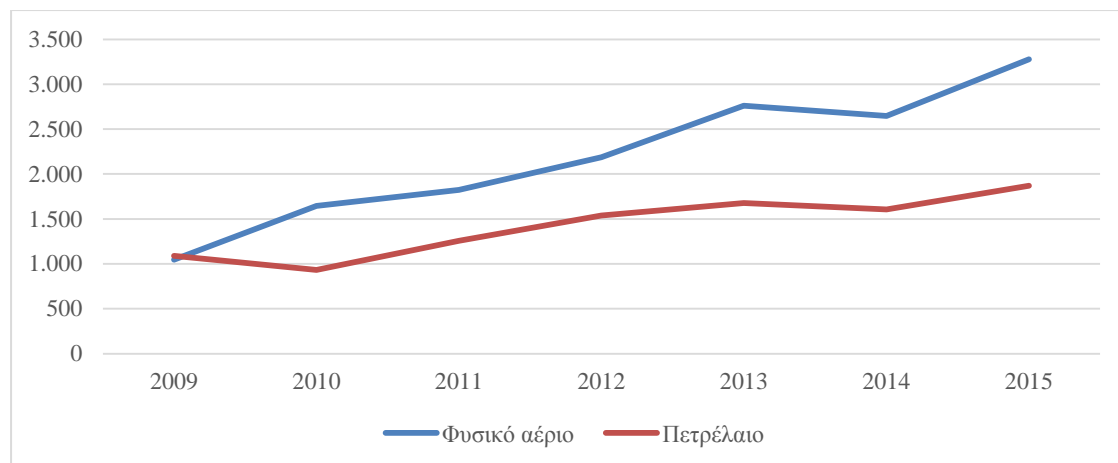


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο σχήμα 6.28 παρουσιάζεται σε γραφική παράσταση η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τα έτη 2009 έως 2015 σε μεγαβατώρες. Η Alpha Bank χρησιμοποιεί ηλεκτροπαραγωγικά ζεύγη για τη συνεχή λειτουργία των υπηρεσιών της σε περιπτώσεις διακοπής ρεύματος από εξωγενής παράγοντες (καιρικά φαινόμενα, βλάβες κτιρίου). Στο πλαίσιο της προσπάθειας εξοικονόμησης ενέργειας και το περιορισμό του διοξειδίου του άνθρακα προωθείται η εκπαίδευση από απόσταση. Η αποστολή ηλεκτρονικών εγγράφων (e-statements) κινήσεως λογαριασμών καρτών, καταθέσεων και στεγαστικών δανείων, αντί της ταχυδρομικής αποστολής εξοικονομεί τόνους χαρτιού με αντίκτυπο το περιορισμό της κοπής δέντρων και δασών. Επίσης συμμετέχει στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο «Ωρα τη γης» με κλείσιμο για μια ώρα των φώτων στις κεντρικές εγκαταστάσεις των μεγάλων αστικών κέντρων. Γενικότερα ο στόχος είναι η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας εφαρμόζοντας μια περιβαλλοντική πρακτική στους άξονες «μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω». Η χρήση του νερού καλύπτει τις ανάγκες υγιεινής των κτιρίων και τις ανάγκες αρδύσεως για το πότισμα των κήπων. Η τράπεζα κάθε έτος καταγράφει τη κατανάλωση νερού σε ένα πολύ μεγάλο αριθμό κτιρίων, γραφείων και καταστημάτων της ιδιοκτησίας της. Οι βασικές αρχές για τη μέτρηση της κατανάλωσης συμπεριλαμβάνουν όλες τις εταιρίες του Ομίλου αλλά και τους κοινοχρήστους, τους κενούς και τους βοηθητικούς χώρους. Τα τελευταία έτη παρακολουθεί κεντρικά του λογαριασμούς ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ με στόχο τη κεντρική παρακολούθηση και καταγραφή της κατανάλωσης πόσιμου νερού στα περισσότερα κτίρια που ασκεί την επιχειρηματική της δραστηριότητα. Στο παρακάτω σχήμα (6.29) αποτυπώνεται σε μορφή γραφικών παραστάσεων οι καταναλώσεις φυσικού αερίου και πετρελαίου για τα έτη 2009 έως 2015 με στοιχεία που δημοσιεύθηκαν στις ετήσιες εκθέσεις EKE. Στους συγκεκριμένους τομείς τονίζεται η προσπάθεια της τράπεζας να υποκαταστήσει τις παλαιού τύπου και πιο ρυπογόνες μορφές ενέργειας όπως του πετρελαίου με πιο φιλικές προς το περιβάλλον όπως το φυσικό αέριο. Δηλαδή ενώ στο έτος 2009 η κατανάλωση κυμαινόταν περίπου στα ίδια επίπεδα περίπου στις 1.000 MWh τόσο για το φυσικό αέριο όσο και για το

πετρέλαιο στα επόμενα έτη παρατηρείται από τις καμπύλες των γραφικών παραστάσεων ότι καταναλώσεις διαφέρουν. Ειδικότερα από το έτος 2010 και έπειτα η χρήση φυσικού αερίου είναι μεγαλύτερη από εκείνη του πετρελαίου και σταδιακά έως και το έτος 2015 τείνει να γίνει διπλάσια. Επομένως θα μπορούσαμε να υποθέσουμε η τράπεζα αντιλαμβάνεται την αναγκαιότητα της αλλαγής του σχεδιασμού των μορφών ενέργειας με σκοπό τη προστασία του περιβάλλοντος και την επίτευξη του στόχου της εξοικονόμησης ενέργειας.

Σχήμα 6.29: Κατανάλωση φυσικού αερίου και πετρελαίου σε MWh

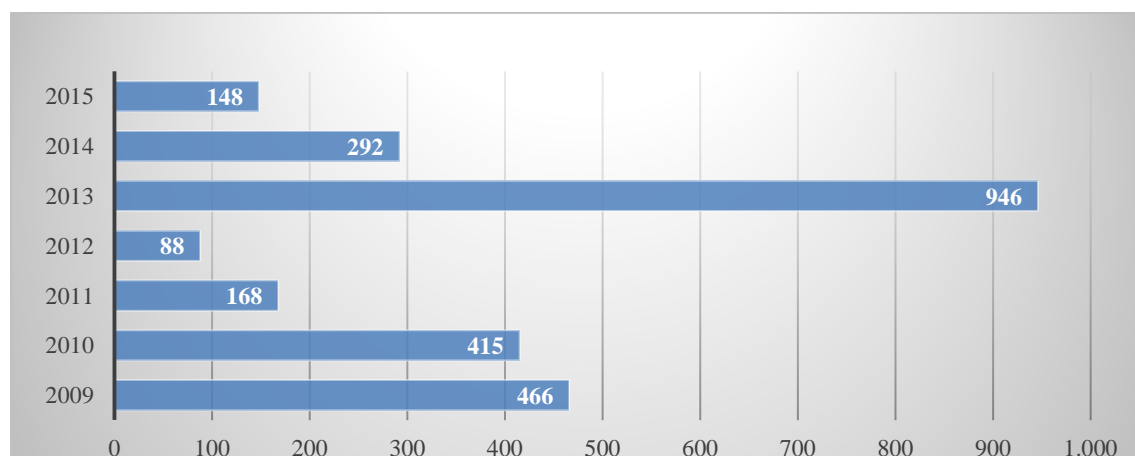


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Για την εκτέλεση των καθημερινών λειτουργιών χρησιμοποιείται φωτοαντιγραφικό χαρτί χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης τύπου «eco efficient 75 gr/m²», το οποίο είναι πιστοποιημένο από τα διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα. Στις εκθέσεις της η Alpha Bank αναφέρει ότι παρακολουθεί σε μηνιαία βάση τη κατανάλωση χαρτιού με παράλληλη εφαρμογή του προγράμματος Managed Printing Services για τη διεκπεραίωση των εκτυπωτικών εργασιών με θετικά οφέλη όπως τη μικρότερη ανάλωση σε χαρτί και αναλώσιμα εκτυπωτών. Στη προσπάθεια της μείωσης της χρήσης αναλώσιμων αποστέλλονται ειδικές συσκευές πρόσθετου κωδικού ασφαλείας (tokens) σε πελάτες για την αύξηση των συναλλαγών μέσω web banking. Ταυτόχρονα συνεχίζεται η ηλεκτρονική παραγγελία αναλώσιμων και εντύπου υλικού από τις μονάδες της τράπεζας. Η Alpha Bank με αίσθημα ευθύνης στο περιβάλλον συνεργάζεται με το «Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης» για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού και αλουμινίου, με την εταιρία «Ανακύκλωση Στερεών Αποβλήτων ΑΕ» για τη πολτοποίηση χαρτιού, με την εταιρία «Φωτοκύκλωση ΑΕ» για την ανακύκλωση φωτιστικών λαμπτήρων, με την εταιρία «Ανακύκλωση Συσκευών ΑΕ» για την ανακύκλωση ηλεκτρικού εξοπλισμού και με την εταιρία «Αφής ΑΕ» για την ανακύκλωση μπαταριών. Ωστόσο η Alpha Bank έχει τοποθετήσει κάδους ανακύκλωσης λαμπτήρων φωτισμού, φωτιστικών και μικροσυσκευών στο σύνολο των καταστημάτων της. Για τη τόνωση της οικολογικής συνείδησης των εργαζομένων και του εθελοντισμού σε σχετικά προγράμματα η τράπεζα συνεργάζεται με τη Φιλοδασική Ένωση Αθηνών και την Αμερικανική Γεωργική Σχολή για τη διοργάνωση περιβαλλοντικών εκδηλώσεων. Στα παρακάτω σχήματα (6.30, 6.31, 6.32) παρουσιάζονται με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία των ετήσιων εκθέσεων οι πρωτοβουλίες στο τομέα της ανακύκλωσης. Στο διάγραμμα 6.30 αποτυπώνεται σε τόνους η ανακύκλωση χαρτιού που στάλθηκε στις εταιρίες ανακύκλωσης. Οι πρωτοβουλίες για ανάλογες δραστηριότητες διαπιστώνονται σε όλα τα εξεταζόμενα έτη. Αρχικά με εξαίρεση το έτος 2013 διαπιστώνεται μια φθίνουσα τάση χρόνο με το χρόνο. Η

ιδιαίτερα μεγάλη ποσότητα των 946 τόνων τη χρονιά του 2013 οφείλεται από τη καταστροφή άχρηστου αρχαιακού υλικού χρόνων, αλλά και υλικού άλλων τραπεζών που συγχωνεύθηκαν με τη τράπεζα. Παράλληλα οι μειωμένες ποσότητες οφείλονται κατά κύριο λόγο στην εφαρμογή πολιτικών για μείωση των εκτυπώσεων αλλά και τη μείωση της χρήσης χαρτιού στις τραπεζικές συναλλαγές. Ωστόσο η εφαρμογή αυτών των πολιτικών σε συνδυασμό με τις ανακυκλούμενες ποσότητες προκαλούν ολοένα και μικρότερες συνέπειες στο περιβάλλον και τονώνουν τη περιβαλλοντική πολιτική.

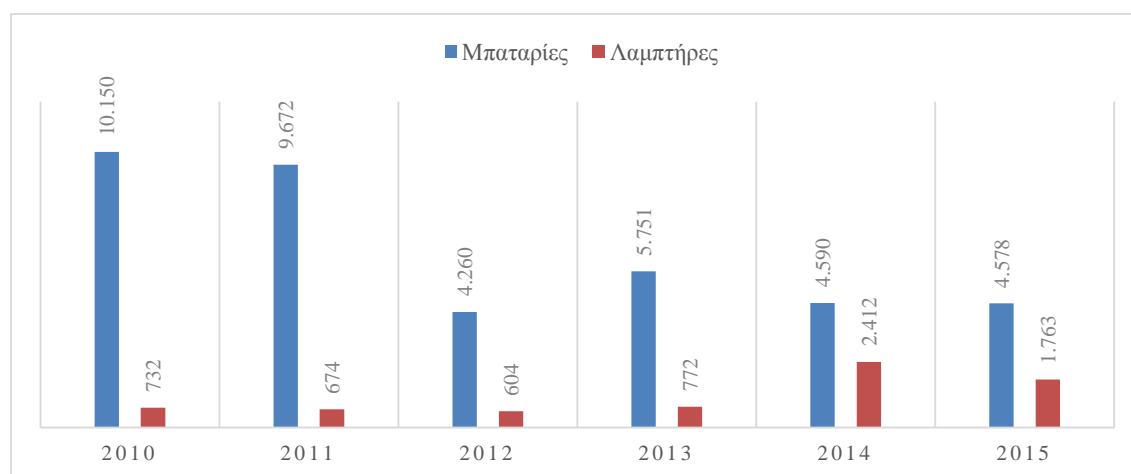
Σχήμα 6.30: Ανακύκλωση χαρτιού σε τόνους



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

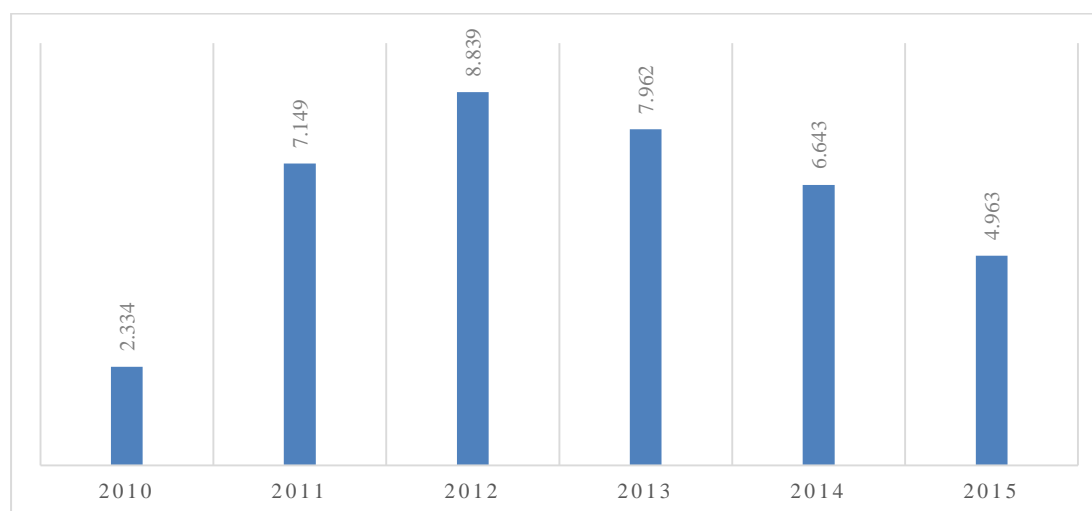
Η υιοθέτηση κανόνων για τη προστασία του περιβάλλοντος προκύπτει και από το παρακάτω σχήμα (6.31) παρουσιάζοντας σε κιλά τις ποσότητες για ανακύκλωση υλικών όπως των μπαταριών και των λαμπτήρων για τα έτη 2010 έως 2015 με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία από τις ετήσιες εκθέσεις EKE. Παρατηρώντας τα δεδομένα του διαγράμματος διαπιστώνεται ότι η τράπεζα συγκεντρώνει ποσότητες σε όλη τη εξεταζόμενη περίοδο με σκοπό τη κατάλληλη επεξεργασία και τη επαναχρησιμοποίηση. Αναφέρεται ότι οι αυξομειώσεις στις ποσότητες δεν οφείλονται στην αλλαγή πολιτικής αλλά στις τελικές ποσότητες που μετά τη χρήση τους βρίσκονται στο στάδιο της καταστροφής και της ανακύκλωσης.

Σχήμα 6.31: Ανακύκλωση άλλων υλικών σε κιλά



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Σχήμα 6.32: Ανακύκλωση toner σε τεμάχια

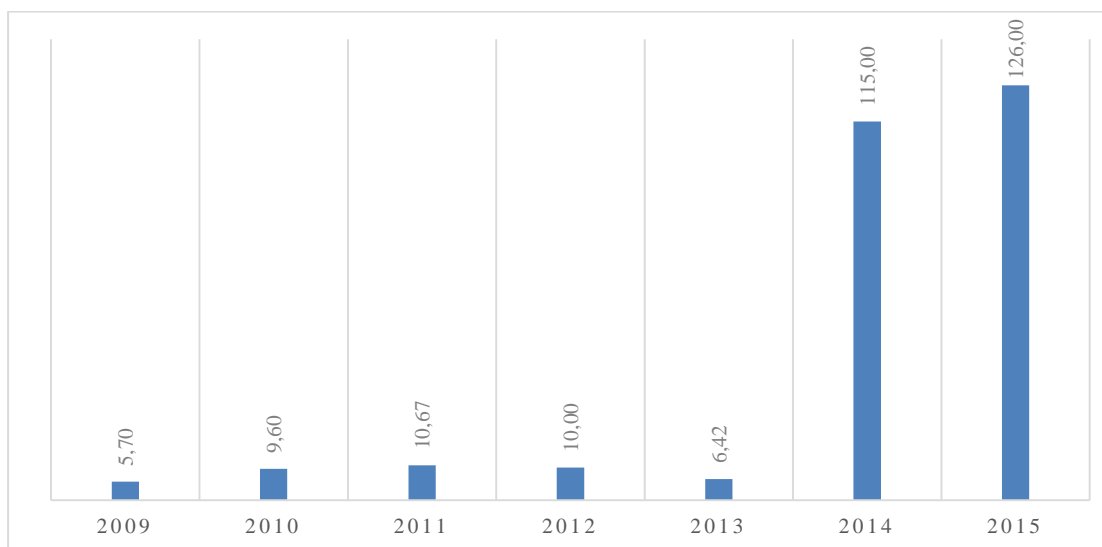


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση EKE Alpha Bank 2009-2015)

Στο σχήμα 6.32 παρουσιάζεται συνολικά το πλήθος των τεμαχίων toner που συγκεντρώνονται για ανακύκλωση για τα έτη 2010 έως 2015. Από το 2011 και έπειτα παρατηρείται μια ιδιαίτερη αύξηση στις ποσότητες που συγκεντρώνονται αναγνωρίζοντας τη αναγκαιότητα και τη σημασία της ανακύκλωσης. Στις περιόδους από το 2012 και έπειτα παρατηρείται μια φθίνουσα τάση σε κάθε σε σχέση κάθε φορά με τη προηγούμενη περίοδο. Όμως από τις ετήσιες εκθέσεις δεν προκύπτει οποιαδήποτε αλλαγή στρατηγικής αλλά σε συνδυασμό με το στόχο της μείωσης των εκτυπώσεων υπάρχει αρκετά μικρότερη κατανάλωση σε toner και επομένως λιγότερες ποσότητες προς ανακύκλωση. Συνδυαστικά από την εξέταση των τριών παραπάνω σχημάτων (7.30, 7.31 και 7.32) προκύπτει το συμπέρασμα ότι η τράπεζα υιοθετεί και εφαρμόζει στην επιχειρηματική της στρατηγική τη διαδικασία της ανακύκλωσης σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Εκτός από την εξοικονόμηση κόστους για την ίδια την τράπεζα, επιτυγχάνονται λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και περισσότερες περιβαλλοντικά υπεύθυνες πρακτικές.

Η εξειδικευμένη μονάδα Project Finance αποτελείται από έμπειρα στελέχη που ασχολούνται αποκλειστικά με τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε έργα Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας. Οι χρηματοδοτήσεις αφορούν έργα με φιλικές προς το περιβάλλον τεχνολογίες αντικαθιστώντας παλαιές ρυπογόνες μονάδες. Οι επενδύσεις αφορούν αιολικά πάρκα, παραγωγή ενέργειας από βιοαέριο, παραγωγή ενέργειας από φυσικό αέριο αλλά φωτοβολταϊκών συστημάτων. Επιπρόσθετα συνεισφέρουν στη μείωση της εξάρτησης από εξαντλήσιμους συμβατικούς ενεργειακούς πόρους ενισχύοντας παράλληλα την ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού και την αξιοποίηση των ενεργειακών πόρων της χώρας. Στο παρακάτω διάγραμμα (6.33) παρουσιάζεται διαχρονικά για τα έτη 2009 έως 2015 το ύψος της δανειοδότησης σε εκατομμύρια ευρώ για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Στα πρώτα πέντε εξεταζόμενα έτη (2009-2013) διαπιστώνεται μια σταθερή πολιτική στη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων. Η σημασία που προσδίδει η τράπεζα στο συγκεκριμένο τομέα φαίνεται από τη ραγδαία αύξηση που καταγράφεται στα έτη 2014 και 2015. Παράλληλα παρατηρείται σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους ότι εγκρίνονται νέα δάνεια για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας συμβάλλοντας τόσο στην ανάπτυξη επενδύσεων φιλικών προς το περιβάλλον και στην εξοικονόμηση ενέργειας όσο και στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Σχήμα 6.33: Πιστοδοτήσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (εκ. ευρώ)

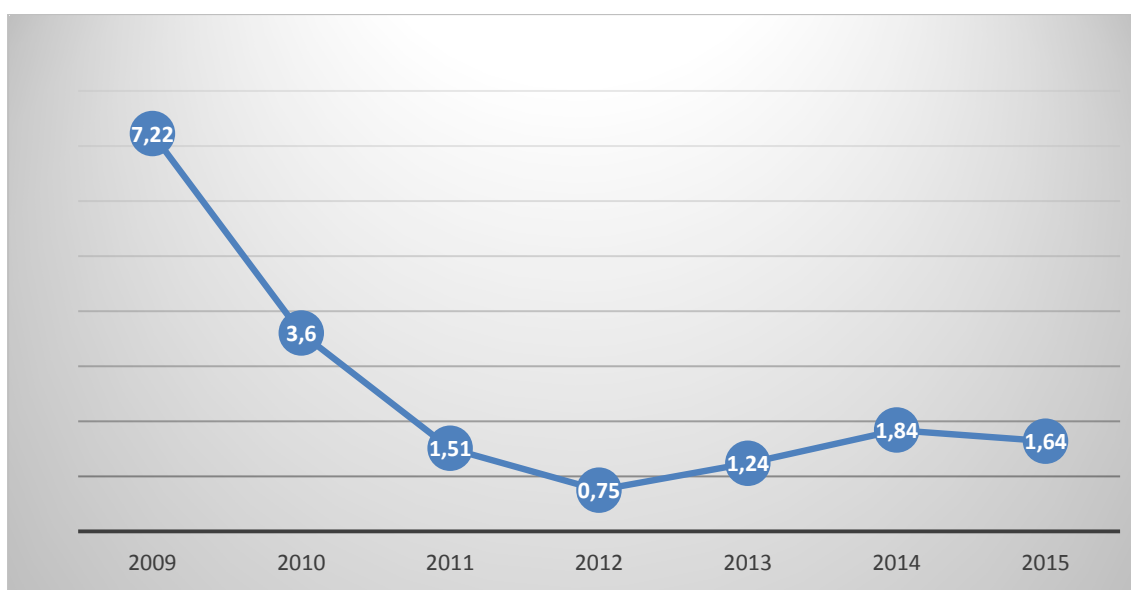


(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2009-2015)

6.12 Πρόγραμμα Δράσεων ΕΚΕ Alpha Bank

Αντιλαμβανόμενη τη σημασία της υποστήριξης της κοινωνίας για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα, η Alpha Bank αναλαμβάνει εθελοντικά πρωτοβουλίες στους τομείς των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, του πολιτισμού, της παιδείας, του αθλητισμού και του περιβάλλοντος. Μέσω του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η τράπεζα προσπαθεί να δρομολογήσει πρωτοβουλίες για υπεύθυνη κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική συμπεριφορά καλύπτοντας τις τρεις βασικές διαστάσεις της ΕΚΕ. Στο παρακάτω διάγραμμα (6.34) παρουσιάζεται το σύνολο του χορηγικού προγράμματος για τα έτη 2009 έως 2015 σύμφωνα με στοιχεία από τις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις.

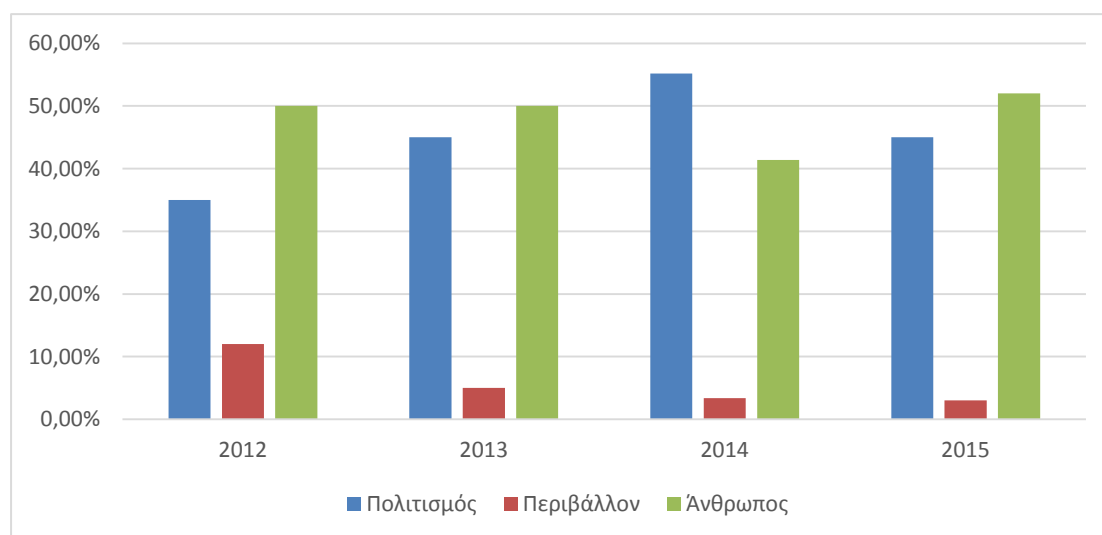
Σχήμα 6.34: Χορηγικό Πρόγραμμα Alpha Bank



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2009-2015)

Παρατηρώντας τη καμπύλη του διαγράμματος διαπιστώνεται η αρνητική κλίση της καθώς το ύψος το χορηγήσεων διαχρονικά μειώνεται. Στις περιόδους από το 2009 έως και το 2012 η ποσοστιαία μείωση κάθε έτους σε σχέση με τη προηγούμενη χρονιά ανέρχεται περίπου στο 50%. Συγκεκριμένα το 2009 η χρηματοδότηση δραστηριοτήτων κοινωνικής ευθύνης ήταν 7,22 εκ. ευρώ ενώ την επόμενη χρονιά 3,60 εκ. ευρώ. Ο περιορισμός των οικονομικών ενισχύσεων συνεχίστηκε και το 2011 με το ύψος να καθορίζεται στα 1,51 εκ. ευρώ και το 2012 στα 0,75 εκ. ευρώ. Στο συγκεκριμένο σημείο θα μπορούσε να γίνει η υπόθεση πως η περίοδος της οικονομικής κρίσης επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τις ενέργειες της τράπεζας για πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης. Αντίθετα τη περίοδο του έτους 2013 καταγράφεται μια αξιοσημείωτη αύξηση της χρηματοδότησης κατά 64% με το συνολικό ύψος του ποσού να καθορίζεται στα 1,24 εκ. ευρώ. Το 2014 το χορηγικό πρόγραμμα αυξάνεται ακόμη περισσότερο κατά 48% περίπου σε σχέση με τη προηγούμενη περίοδο φθάνοντας στα 1,84 εκ. ευρώ ενώ στη τελευταία εξεταζόμενη περίοδο η χρηματοδότηση ανήλθε στα 1,64 εκ. ευρώ. Ωστόσο παρά τη σταδιακή μείωση του ύψους της χρηματοδότησης και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της ελληνικής οικονομίας η Alpha Bank υποστηρίζει οικονομικά δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους.

Σχήμα 6.35: Κατανομή Χορηγικού Προγράμματος



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2012-2015)

Στο σχήμα 6.35 παρουσιάζεται η κατανομή των οικονομικών ενισχύσεων στους βασικούς τομείς του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα έτη 2012 έως 2015 με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία των δημοσιευμένων ετήσιων εκθέσεων ΕΚΕ. Οι τρεις βασικοί τομείς που επικεντρώνεται η Alpha Bank είναι πρώτον ο παράγοντας «άνθρωπος», δεύτερον ο πολιτισμός και τρίτον το περιβάλλον. Διαχρονικά διαπιστώνεται ότι ο τομέας που καταλαμβάνει το μικρότερο ποσό χρηματοδότησης είναι το περιβάλλον ενώ ταυτόχρονα μειώνεται με αρνητικό ρυθμό χρόνο με το χρόνο. Συγκεκριμένα το έτος 2012 οι ενισχύσεις προς το περιβάλλον αποκόμισαν το 12% του συνολικού προγράμματος ενώ το 2013 μειώθηκε στο 5%. Περαιτέρω στην επόμενη περίοδο οι επενδύσεις για δραστηριότητες του περιβάλλοντος ανήλθαν στο 3,40% και το 2015 στο 3% από το σύνολο των χορηγιών. Αντίθετα ο τομέας το πολιτισμού καταλαμβάνει μεγαλύτερα ποσοστά και ταυτόχρονα παρατηρείται αυξητική τάση στις εξεταζόμενες περιόδους. Ειδικότερα ενώ το 2012 καταλαμβάνει το 35% του συνολικού προγράμματος χορηγιών την επόμενη χρονιά

αποκομίζει το 45%. Η ίδια πολιτική συνεχίζεται και την επόμενη περίοδο με το ποσοστό να ανέρχεται στο 55,20% ενώ τη τελευταία εξεταζόμενη περίοδο ανέρχεται στο 45%. Υπό αυτό το πρίσμα διαπιστώνεται ότι η τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στο τομέα ανάπτυξης και προώθησης του πολιτισμού. Όσον αφορά τις δράσεις προς τον ανθρώπινο παράγοντα παρατηρείται μια σταθερή στρατηγική στη κατανομή των χορηγιών. Δηλαδή στις πρώτες δυο εξεταζόμενες περιόδους (2012 και 2013) ο τομέας «άνθρωπος» καταλαμβάνει το 50% του συνόλου των χορηγιών. Στο έτος 2014 καταγράφεται μείωση στο 41,40% ενώ τη τελευταία περίοδο καταλαμβάνει το 52%. Στο πλαίσιο της ανάλυσης του σχήματος η τράπεζα κατανέμει το ποσό που διαθέτει για δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης κατά κύριο λόγο στους τομείς του πολιτισμού και του ανθρώπου.

6.12.1 Με ευθύνη για τον άνθρωπο

6.12.1.1 Πρωτοβουλίες για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες

Ένα σημαντικό τμήμα της κοινωνικής προσφοράς αφιερώνεται στην ανακούφιση εύλωτων κοινωνικών ομάδων και στη βελτίωση των δομών της κοινωνικής μέριμνας. Θέτοντας το παράγοντα άνθρωπο ως απόλυτη προτεραιότητα υποστηρίζει και συνεργάζεται με σωματεία και συλλόγους προς σε αυτή τη κατεύθυνση. Το 2009 συνεχίζεται η υποστήριξη οργανώσεων όπως το ΚΕΘΕΑ, η Ανώτατη Ομοσπονδία Πολυτέκνων, τα Παιδικά Χωριά SOS, το Σωματείο «Πνοή» για τη θεραπεία παιδιών και νεογνών, η UNISEF και η Πανελλήνια Ένωση «Αγώνα κατά του Νεανικού Διαβήτη». Ενδεικτική των συνεργασιών είναι η υποστήριξη της ΜΚΟ «Γραμμή Ζωής» που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα για την επίλυση πρακτικών ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι. Η τράπεζα συνέβαλε για την αγορά του Συντονιστικού Κέντρου Διαχείρισης Κλήσεων, η έναρξη λειτουργίας του οποίου πραγματοποιήθηκε τον Μάιο του 2009. Η υπηρεσία τηλεϊδιοποίησης διασφαλίζει την άμεση παροχή βοήθειας σε περίπτωση ιατρικής ανάγκης και λειτουργεί μέσω ανοικτής ακρόασης όλο το εικοσιτετράωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου. Την ίδια περίοδο η τράπεζα προέτρεψε ενημερώνοντας περίπου 350.000 πελάτες της να ενισχύσουν οικονομικά τη δράση της οργάνωσης. Παράλληλα υποστήριξε για τρίτη συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Clown Doctors» που εφαρμόζεται σε τρία Παιδικά Νοσοκομεία Παίδων «Παντελής», «Αγία Σοφία» και «Π & Α Κυριάκου» αλλά και τη κινητή μονάδα ΙΡΙΣ των Γιατρών του Κόσμου για τη δωρεάν ιατρική περίθαλψη σε απομακρυσμένες περιοχές. Άλλες ενέργειες στο τομέα της υγείας αφορούσαν την Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρία, το Ελληνικό Ίδρυμα Οστεοπόρωσης αλλά και συλλόγους για το καρκίνο του μαστού των γυναικών και της ψυχοκοινωνικής υγείας των παιδιών.

Μια καίρια πτυχή του προγράμματος κοινωνικής ευθύνης της Alpha Bank είναι η εθελοντική εργασία με τη συλλογική συμμετοχή των εργαζομένων της. Η τράπεζα έχει καθιερώσει από το 2009 την «Ημέρα Εθελοντισμού Υπαλλήλων Alpha Bank» διοργανώνοντας δραστηριότητες καθ' όλη τη διάρκεια του έτους με σκοπό να βελτιωθούν οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνθήκες στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται. Από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες του έτους 2010 ήταν η διάθεση του ποσού των 570.000 ευρώ στις πυρόπληκτες περιοχές του 2007 για την αποκατάσταση των ζημιών. Περαιτέρω συνέχισε την οικονομική ενίσχυση της ΜΚΟ «Ανοικτή Αγκαλιά» για το πρόγραμμα «Clown Doctors» και χορήγησε οργανώσεις όπως το Σύνδεσμο Θεραπευτικής Ιππασίας, το Σύλλογο «Άλμα Ζωής» και τη Σχολή Οδηγών Σκύλων «Λάρα». Την ίδια περίοδο στην Αττική εθελοντές εργαζόμενοι της τράπεζας πραγματοποίησαν το καθαρισμό του Αισθητικού Πάρκου Καισαριανής, της ακτής Περαίας στη Θεσσαλονίκη και της Ακτής Ακταίου στη Πάτρα. Το

2011 για ακόμη μία χρονιά συνεχίστηκε η στήριξη των φορέων και οργανώσεων των προηγούμενων χρόνων. Μεταξύ άλλων υποστήριξε στο τομέα της υγείας το σύλλογο Φίλων Γενικού Ογκολογικού Νοσοκομείου «Οι Άγιοι Ανάργυροι» καθώς και κέντρα υποστήριξης εξαρτημένων ατόμων. Την ημέρα εθελοντισμού του Ομίλου έλαβαν χώρα δυο δράσεις με τη συμμετοχή περίπου 140 ατόμων. Συγκεκριμένα στην Αττική πραγματοποιήθηκαν εργασίες συντήρησης στο προαύλιο χώρο του Συνδέσμου Θεραπευτικής Ιππασίας και στα Τρίκαλα διανεμήθηκαν τρόφιμα και γραφική ύλη στο σύλλογο «Στέγη Ειδικής Θεραπευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής».

Το εθελοντικό πρόγραμμα προβλέπει μια σειρά ενεργειών οι οποίες περιλαμβάνουν δυο δένδροφυτεύσεις ετησίως, καθαρισμούς σε δασικούς δρόμους, εξωραϊσμό προαύλιων χώρων ιδρυμάτων, προσφορά αγαθών καθώς και συγκομιδή της ελιάς. Στις πρωτοβουλίες του έτους 2012 περιλαμβάνεται η προσφορά ρούχων και τροφίμων από το προσωπικό της τράπεζας για κοινωνικές ομάδες που τα έχουν ανάγκη. Μετά τη διαλογή συγκεντρώθηκαν και διανεμήθηκαν συνολικά 300 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και 150 χαρτοκιβώτια με ενδύματα. Την ημέρα εθελοντισμού πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς σε διάφορες πόλεις και προσφέρθηκαν τρόφιμα σε οικογένειες μέσω συσσιτίων και κοινωνικών παντοπωλείων. Επιπλέον διοργανώθηκε εκδήλωση για την ενίσχυση πολύτεκνων οικογενειών με τους εργαζόμενους να προσφέρουν προϊόντα για βρέφη και παιδιά συγκεντρώνοντας συνολικά 300 χαρτοκιβώτια. Το Νοέμβριο του ίδιου έτους πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το νέο πρόγραμμα «Χέρι Βοηθείας» συγκεντρώνοντας 4.000 καρότσια με τρόφιμα πρώτης ανάγκης από πελάτες της τράπεζας. Περαιτέρω η βιβλιοθήκη της τράπεζας προσέφερε δωρεάν ένα σημαντικό αριθμό βιβλίων σε σχολικές ακαδημίες και βιβλιοθήκες ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και επιπλέον 54 ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε σχολεία όλης της χώρας. Κατά τη διάρκεια των χριστουγεννιάτικων εορτών ενίσχυσε οικονομικά τα ιδρύματα «Αγαπάν», «Το χαμόγελο του παιδιού», «Το Λύρειο Παιδικό Χωριό», «Το Ορφανοτροφείο Λαμίας», «Τα Παιδικά Χωριά SOS Βάρης» και το «Κοινωνικό Παντοπωλείο Ρεθύμνου».

Το Σεπτέμβριο του 2013 πραγματοποιήθηκαν τρεις παράλληλες εκδηλώσεις με σκοπό την υποστήριξη του οργανισμού «Χαμόγελο του Παιδιού» και συγκεντρώθηκαν 470 κιβώτια με σχολικά είδη και τρόφιμα. Στο πλαίσιο της ημέρας εθελοντισμού του Ομίλου υλοποιήθηκε συλλογή τροφίμων για την ενίσχυση του Ιδρύματος «Δος Ημίν Σήμερον» στο Βόλο και συλλογή φαρμάκων για το Γηροκομείο Καρδίτσας. Παράλληλα συνεχίστηκε το πρόγραμμα «Χέρι Βοηθείας» στο πλαίσιο του οποίου προσφέρθηκαν είδη διατροφής σε διάφορες περιοχές της Ελλάδος. Επιπλέον των οικονομικών ενισχύσεων η τράπεζα διέθεσε 1.700 βιβλία και 63 ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε σχολεία και άλλα ιδρύματα. Όπως και τη προηγούμενη χρονιά κατά τη διάρκεια των χριστουγεννιάτικων εορτών προχώρησε σε ενίσχυση ιδρυμάτων όπως το «Διαβαλκανικό Κέντρο Καλαβρύτων», το «Γηροκομείο Βέροιας» και το «Ίδρυμα Παιδική Προστασίας». Οι εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στο έτος 2014 είχαν ως στόχο την ενίσχυση 27 κοινωνικών φορέων σε συνεργασία με τον εθελοντικό οργανισμό «Μπορούμε». Με τη συμμετοχή των εργαζομένων της τράπεζας συγκεντρώθηκαν συνολικά 115.664 μερίδες φαγητού και 560 κιλά ελαιόλαδου. Στο πλαίσιο της καθιερωμένης ημέρας εθελοντισμού πραγματοποιήθηκαν εθελοντικές εργασίες και επισκέψεις στα Παιδικά Χωριά SOS. Για την υποστήριξη του οργανισμού υλοποιήθηκαν κοινωνικές εκδηλώσεις και με τη συμβολή των εργαζομένων συγκεντρώθηκαν 360 χαρτοκιβώτια με σχολικά είδη και είδη ένδυσης που μπορούσαν να καλύψουν τις ανάγκες ενός σχολικού έτους. Η Alpha Bank παρέμεινε συνεπής για άλλη μια χρονιά στο πρόγραμμα «Χέρι Βοηθείας» που αφορά σε προσφορά τροφίμων σε διάφορες περιοχές και οργανισμούς

της χώρας. Από το 2012 και την έναρξη του εν λόγω προγράμματος έχουν παραδοθεί συνολικά 11.500 σακίδια με τρόφιμα.

Από το καλοκαίρι του 2014 η τράπεζα επεκτείνει τις ενέργειές της στη κοινωνική ευθύνη καθώς προέβη στη δημιουργία του προγράμματος «Μαζί, με στόχο την υγεία» σε συνεργασία με τη μη κυβερνητική οργάνωση «Άγωνα Γραμμή Γόνιμη». Συγκεκριμένα οι πρωτοβουλίες εστιάζουν στον εξοπλισμό με ιατροφαρμακευτικά είδη και ιατρικά μηχανήματα στα απομακρυσμένα νησιά. Επιπλέον καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ενίσχυσε οικονομικά ιδρύματα όπως το «Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού», «Εταιρία Προστασίας Σπαστικών», «Συλλογική Πορεία Αγάπης» και «Φλόγα». Εκτός των οικονομικών ενισχύσεων απεστάλησαν 3.914 βιβλία και 130 ηλεκτρονικού υπολογιστές σε σχολεία και ιδρύματα. Οι κοινωνικές δράσεις του έτους 2015 συνεχίστηκαν μέσω της εφαρμογής του προγράμματος «Μαζί, με στόχο την υγεία» που ξεκίνησε την προηγούμενη χρονιά. Το πρόγραμμα επεκτάθηκε σε περισσότερα νησιά με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας στους κατοίκους των περιοχών όσον αφορά σε θέματα υγείας. Η πρωτοβουλία «Χέρι Βοηθείας» με στόχο τη δωρεάν διανομή τροφίμων σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού προσέφερε 3.500 σακίδια σε διάφορα ιδρύματα και πόλεις της Ελλάδος. Το Απρίλιο του 2015 πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς στα καταστήματα της τράπεζας και με τη συμμετοχή των εργαζομένων συγκεντρώθηκαν συνολικά 800 χαρτοκιβώτια με τρόφιμα και άλλα είδη. Η συγκέντρωση, η διαλογή και η αποστολή υλοποιήθηκε από εθελοντές της τράπεζας. Στο ίδιο πλαίσιο το Σεπτέμβριο του ίδιου έτους οι εκδηλώσεις κοινωνικής προσφοράς είχαν σκοπό τη συγκέντρωση σχολικών ειδών για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα. Η τράπεζα συγκέντρωσε 265 χαρτοκιβώτια και προσέφερε 225 σχολικά σακίδια UNICEF.

6.12.1.2 Πρωτοβουλίες για τον αθλητισμό

Στο τομέα του αθλητισμού η τράπεζα στηρίζει αθλητικά σωματεία, εκδηλώσεις και μεμονωμένους αθλητές για την ενίσχυση του αθλητικού ιδεώδους. Το 2009 συνεχίστηκε για 9^η συνεχή χρονιά η περιοδεία του προγράμματος «Αθλητικό Πανόραμα Alpha Bank» όπου για ένα μήνα προσφέρεται η δυνατότητα σε επισκέπτες να δοκιμασθούν σε δημοφιλή αθλήματα και να διδαχθούν τεχνικές από εξειδικευμένους προπονητές και αθλητές. Επίσης είναι χορηγός του Κλασσικού Μαραθωνίου Αθηνών προωθώντας τα ιδανικά του ολυμπισμού και της ευγενούς άμιλλας. Στις εκδηλώσεις και τους αγώνες του ίδιου έτους συμμετείχαν 10.290 αθλητές. Τη περίοδο 2010 για 10^η συνεχή χρονιά υποστήριξε ως Μέγας Χορηγός τον 28^ο Κλασσικό Μαραθώνιο Αθηνών συμμετέχοντας με ομάδα αθλητών από μέλη του προσωπικού της. Επιπλέον στήριξε τη προσπάθεια μιας στελέχους της, της Αναστασίας Ηλιοπούλου για τη κατάκτηση της κορυφής του Έβερεστ. Περαιτέρω οι δράσεις του Αθλητικού Πανόραματος Alpha Bank συνεχίστηκαν και αυτή τη χρονιά μεταβαίνοντας εκτός από την Ελλάδα, στη Σερβία και τη Βουλγαρία για ένα μήνα. Στο 2011 κεντρική πρωτοβουλία για άλλη μια χρονιά είναι το Αθλητικό Πανόραμα σε τέσσερις μεγάλες πόλεις αντίστοιχα της Βουλγαρίας και της Αλβανίας για ένα μήνα μεταδίδοντας τη χαρά του αθλητισμού.

6.12.1.3 Πρωτοβουλίες για την εκπαίδευση

Η Alpha Bank παρέχει οικονομική στήριξη σε φοιτητές και μαθητές με υποτροφίες, σε σχολικές μονάδες και σε πανεπιστημιακά ιδρύματα για τη βελτίωση των υποδομών και του εξοπλισμού και για την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Τη περίοδο 2009 συνολικά ενισχύθηκαν 10 σχολεία, 15 Πανεπιστημιακά Ιδρύματα και 12 Σύλλογοι Γονέων και

Κηδεμόνων. Επιπλέον χορηγήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα μουσικών ωδείων καθώς και ο πανελλήνιος φοιτητικός διαγωνισμός του περιοδικού «Οικονομική Επιθεώρηση». Παράλληλα συνέβαλε στην ανάπτυξη ψηφιακών βιβλιοθηκών δωρίζοντας βιβλία σε σχολικές βιβλιοθήκες και ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε κοινωφελή σωματεία. Το Νοέμβριο του ίδιου έτους πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτική εκδήλωση σε κεντρικό κτίριο της τράπεζας με μαθητές γυμνασίου για την ιστορία της νομισματικής παρουσιάζοντας νομίσματα της αρχαιότητας. Η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με ξενάγηση στην έκθεση «Αρχαία Νομίσματα στη Συλλογή της Alpha Bank» στο ισόγειο του κεντρικού καταστήματος. Περαιτέρω υλοποιήθηκαν τέσσερις διαλέξεις με τίτλο «Νομισμάτων Ιστορία» σε πόλεις της ελληνικής περιφέρειας για τη παρουσίαση αρχαίων νομισμάτων. Στις πρωτοβουλίες του συγκεκριμένου τομέα αξιοσημείωτη είναι η διετής υποτροφία σε εντεκάχρονο μαθητή για σπουδές στο Ωδείο Φίλιππος Νάκας. Στη προσπάθεια ενίσχυσης της παιδείας υποστήριξε και κατά το 2010 σχολεία, πανεπιστημιακές σχολές και ωδεία με ποσά που συνολικά υπερέβησαν τις 240.000 ευρώ. Η διάθεση του ποσού κατανεμήθηκε σε υποτροφίες, εκπαιδευτικές υποδομές και διοργάνωση εκπαιδευτικών και ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων. Μεταξύ των σημαντικότερων εκδηλώσεων ήταν οι εκπαιδευτικές εκθέσεις με τίτλο «Η χαρακτηριστική και οι τεχνικές της» και «Γνωρίζω το νόμισμα» τις οποίες επισκέφθηκαν περισσότεροι από 1.050 μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Επίσης η εκπαιδευτική δράση «Μία ημέρα σε ένα αρχαίο νομισματοκοπείο» που πραγματοποιήθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 300 παιδιά. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της επιστημονικής έρευνας ανέλαβε το 2010 την οικονομική υποστήριξη ετήσιας υποτροφίας σε πανεπιστήμιο της Οξφόρδης για θέματα πολιτικής και οικονομίας στη Ν.Α Ευρώπη.

Στο τομέα της εκπαίδευσης το 2011 συνέχισε την υποστήριξη πανεπιστημιακών ιδρυμάτων όπως το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιά και το Πολυτεχνείο Κρήτης. Στις εκπαιδευτικές εκδηλώσεις αναφέρονται η έκθεση «Μύθος και Νόμισμα» στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο το οποίο παρακολούθηθηκε από 1.260 παιδιά και παρουσιάστηκε το παραμύθι με τίτλο «Μύθος και Νόμισμα σε ένα Παραμύθι» με αφορμή τη παγκόσμια ημέρα αποταμίευσης. Τον Οκτώβριο του ίδιου έτους πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτική δράση για τη κατασκευή αρχαίων νομισμάτων στην οποία συμμετείχαν 160 παιδιά. Επίσης σε πολιτιστικό χώρο της τράπεζας στο Ναύπλιο διοργανώθηκαν δυο εκπαιδευτικές εκθέσεις «Τεχνικές της Χαρακτητικής» και «Γνωρίζω το Νόμισμα» για παιδιά δημοτικού την οποία επισκέφθηκαν συνολικά 455 μαθητές της περιοχής. Για τρίτη σχολική χρονιά ανέλαβε χορηγός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του «Μουσείου Ηρακλειδών» στην οποία καλύπτει το κόστος συμμετοχής μαθητών ενώ σε κάθε συμμετέχοντα προσφέρονται αναμνηστικά δώρα. Κατά τη διάρκεια του έτους 2012 συμμετείχαν στα εν λόγω προγράμματα συνολικά 12.715 μαθητές. Το 2013 η βιβλιοθήκη της τράπεζας εμπλουτίστηκε με 4.500 βιβλία όλων των κατηγοριών και απαριθμεί περισσότερους από 38.000 τίτλους βιβλίων που καλύπτουν τους κλάδους των οικονομικών, νομικών και ανθρωπιστικών επιστημών. Εξυπηρετεί τις ανάγκες του προσωπικού της τράπεζας και κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 7.000 κινήσεις δανεισμού βιβλίων. Παράλληλα έχει εκδώσει πλέον των 150 τίτλων που αναφέρονται σε τομείς της ελληνικής ιστορίας, της οικονομίας και της τέχνης και διατίθενται σε βιβλιοπωλεία και εκδοτικούς οίκους. Το τμήμα βιβλιοθήκης προέβη σε δωρεάν διάθεση 1.000 περίπου εκδόσεων της τράπεζας σε δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες για την ενίσχυση της πνευματικής καλλιέργειας.

Στο πλαίσιο της προσφοράς στην εκπαίδευση αξίζει να σημειωθεί ότι πραγματοποιούνται επισκέψεις φοιτητών στο Κεντρικό Κτίριο της τράπεζας για την ενημέρωση σε χρηματοοικονομικά θέματα αλλά και τη λειτουργία του τραπεζικού συστήματος. Μετά τη λήξη των παρουσιάσεων πραγματοποιούνται ξεναγήσεις στους χώρους της τράπεζας ενώ το 2014 επισκέφθηκαν τη τράπεζα συνολικά 251 φοιτητές. Ο εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης συνεχίστηκε και το 2014 με 3.186 νέους τίτλους ενώ πραγματοποιήθηκαν νέες συνδρομές σε περιοδικά. Την ίδια περίοδο εκδόθηκαν 20 νέα βιβλία για βιβλιοπωλεία και εκδοτικούς οίκους ενώ διατέθηκαν περίπου 2.600 εκδόσεις της τράπεζας σε δημόσιες και ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες. Κατά τη διάρκεια του έτους 2014 απεστάλησαν εκδόσεις της τράπεζας σε πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες και συγκεκριμένα στο τμήμα Αρχαιολογίας και Ιστορίας του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων και του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Παράλληλα υλοποιήθηκε δωρεά εκδόσεων σε σχολεία της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης όλης της χώρας. Το 2015 πραγματοποιήθηκε στο μόνιμο εκθεσιακό χώρο της Νομισματικής Συλλογής το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Γνωρίζω το αρχαίο νόμισμα» για μαθητές δημοτικού και γυμνασίου. Η συλλογή της βιβλιοθήκης εμπλουτίστηκε με 3.084 νέους τίτλους βιβλίων ενώ η δανειστική βιβλιοθήκη απαριθμεί περισσότερα 829 ενεργά μέλη. Το Δεκέμβριο του ίδιου έτους διοργανώθηκε εκπαιδευτική εκδήλωση για παιδιά που φιλοξενούνται σε ιδρύματα με σκοπό να νιώσουν τη χαρά που προσφέρει η ξενάγηση σε ένα μουσείο αλλά και η μαγεία του θεάτρου κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων. Οι εν λόγω εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν με τη βοήθεια εθελοντών από το προσωπικό της τράπεζας οι οποίοι προετοίμασαν τους χώρους, υποδέχθηκαν τα παιδιά και τους μοίρασαν δώρα. Επιπλέον υλοποιήθηκαν για ιδρύματα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης παιδικές παραστάσεις του θεάτρου σκιών στο Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας και στα Παιδικά Χωριά SOS. Τέλος πέραν των οικονομικών ενισχύσεων η τράπεζα απέστειλε 1.250 βιβλία και 173 ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε σχολεία και άλλα ιδρύματα σε όλη την Ελλάδα.

6.12.2 Πρωτοβουλίες για το περιβάλλον

Στο 2009 συνεχίστηκε η συνεργασία της τράπεζας με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης για τη στήριξη των προγραμμάτων «Γαλάζιες Σημείες» και «Φύση Χωρίς Σκουπίδια». Ταυτόχρονα υποστήριξε με την εθελοντική συμμετοχή των εργαζομένων της και τη συνεργασία με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών για την αναδάσωση της περιοχής του Υμηττού από τις πυρκαγιές του έτους 2007. Επίσης συμβάλλει ως χορηγός του εκπαιδευτικού προγράμματος «Εξοικονόμηση νερού-Watersave» για την ενημέρωση του κοινωνικού συνόλου αλλά και της καμπάνιας της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας της Φύσης με τίτλο «Άλλοι πετούν, άλλοι πεινούν» με στόχο τη κατανόηση του φαινομένου της υπερκαταναλώσεως και της αρνητικής σχέσης με τον όγκο σκουπιδιών και απορριμμάτων. Η Alpha Bank συνεργάζεται και ενισχύει περιβαλλοντικές οργανώσεις για τη προώθηση διάφορων οικολογικών ενεργειών. Τη περίοδο του έτους 2010 υλοποίησε προγράμματα και δράσεις για τη προστασία και την ανάδειξη του φυσικού οικοσυστήματος και της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης. Από τις σημαντικότερες ενέργειες ήταν η στήριξη του προγράμματος «Οικολογικά Σχολεία» στο οποίο συμμετείχαν 166 σχολεία από όλη την Ελλάδα. Βασικός στόχος του προγράμματος είναι η αλλαγή της περιβαλλοντικής στάσης εντός της σχολικής κοινότητας ώστε κάθε σχολείο να υιοθετεί κανόνες περιβαλλοντικής συμπεριφοράς αλλά και ενός περιβαλλοντικού σχεδίου για το περιβάλλοντα σχολικό χώρο. Κατά τη διάρκεια του έτους 2011 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα για την ανακούφιση των πυρόπληκτων περιοχών του 2007 με το ποσό των 636.000 ευρώ. Επιπλέον η συνεργασία με

τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών συντελεί στη πραγματοποίηση εθελοντικών οικολογικών δράσεων. Ειδικότερα διοργανώθηκαν δυο αναδασώσεις, μια εκδήλωση για το καθαρισμό δασικών δρόμων καθώς και το πότισμα αναδασωμένων περιοχών. Παράλληλα ανέλαβε χορηγός του προγράμματος «Καθαρίζουμε την Ελλάδα» για το καθαρισμό περιοχών με τη συνεργασία επιλεγμένων ραδιοφωνικών σταθμών και φορέων της περιφέρειας. Περαιτέρω διοργανώθηκε μια ιδιαίτερη εκδήλωση με τίτλο «Το μάζεμα της Ελιάς» σε συνεργασία με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών με σκοπό την ευαισθητοποίηση σε περιβαλλοντικά θέματα. Η εκδήλωση υλοποιήθηκε στο δάσος της Καισαριανής το Νοέμβριο του 2011 με τη συμμετοχή 180 εθελοντών από το προσωπικό της τράπεζας. Από το συγκομιδή παρήχθησαν 250 κιλά ελαιόλαδου τα οποία προσφέρθηκαν στο Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα Παιδικής Προστασίας, τα Παιδικά Χωριά SOS Βάρης και τη Συλλογική Πορεία Αγάπης.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2012 σε συνδυασμό με τη πολυετή συνεργασία της Φιλοδοσικής Ένωσης Αθηνών υλοποιήθηκαν δυο νέες αναδασώσεις, καθαρισμοί δασικών δρόμων καθώς και η καθιερωμένη εκδήλωση για το μάζεμα της ελιάς. Συγκεκριμένα στις εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά 148 εθελοντές από το προσωπικό της τράπεζας αλλά και μέλη των οικογενειών τους. Παράλληλα πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις στο δάσος της Καισαριανής με σκοπό την εκμάθηση της φυτεύσεως σε παιδιά μέσω συγκεκριμένων δράσεων. Ειδικότερα έγινε εισαγωγή 14 νέων φυτικών ειδών για την αντιμετώπιση των απωλειών και περισυλλέχθηκαν σπέρματα από 40 φυτικά είδη για τη δημιουργία τράπεζας σπερμάτων. Περαιτέρω εγκαταστάθηκαν 11 σπάνια ενδημικά είδη που χρήζουν άμεσης προστασίας και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προγράμματα βελτίωσης των καλλιεργούμενων ειδών. Η περιβαλλοντική πολιτική συνεχίστηκε και το 2013 υλοποιώντας εκδηλώσεις με τη Φιλοδοσική Ένωση Αθηνών όπως και τα προηγούμενα έτη. Επιπλέον στο πλαίσιο της ημέρας εθελοντισμού της τράπεζας υλοποιήθηκαν καθαρισμοί ακτών σε διάφορες περιοχές της Ελλάδος. Στις περιβαλλοντικές εκδηλώσεις συμμετείχαν συνολικά 413 εθελοντές από το προσωπικό της τράπεζας ενώ συνεχίστηκαν και οι εκπαιδύσεις για τις τεχνικές φύτευσης σε μαθητές και παιδιά. Για την ενίσχυση της οικολογικής συνείδησης η Alpha Bank συνεργάστηκε με τα προγράμματα των εκδηλώσεων της Αμερικανικής Γεωργικής Σχολής, της οργάνωσης «Γη» και του δικτύου Μεσόγειος SOS. Κατά τη διάρκεια του έτους 2014 συμμετείχαν συνολικά 323 εθελοντές για την υλοποίηση των αναδασώσεων, το μάζεμα της ελιάς και το καθαρισμό των ακτογραμμών. Επιπλέον για πολλοστή συνεχή χρονιά διοργανώνονται τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την εκμάθηση των τεχνικών και της διαδικασίας της φύτευσης. Τέλος τη περίοδο του έτους 2015 πραγματοποιήθηκαν τρεις περιβαλλοντικές εκδηλώσεις με 165 εθελοντές συνεχίζοντας τη σταθερή πολιτική της στο τομέα της αναδάσωσης, της φύτευσης και του μαζέματος της ελιάς.

6.12.3 Πρωτοβουλίες για το πολιτισμό και τις τέχνες

Για την ανάδειξη της ιστορίας και του ελληνικού πολιτισμού η Alpha Bank προέβη στην οργάνωση πολιτιστικών προγραμμάτων μέσω των συλλόγων της. Το 2009 περισσότερα από 115.000 άτομα επισκέφθηκαν τις εκθέσεις και τις πολιτιστικές εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν. Από τις σημαντικότερες ήταν η έκθεση με τίτλο «Μακεδονίας Νόμισμα από τη συλλογή της Alpha Bank» σε συνεργασία με το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης. Στην έκθεση παρουσιάστηκαν αργυρά και χρυσά νομίσματα της Μακεδονίας με περισσότερους από 96.000 επισκέπτες. Επίσης σε κεντρικό κατάστημα παρουσιάστηκαν 40 αρχαία νομίσματα από τη συλλογή της τράπεζας που ξεδιπλώνουν την ιστορία του βασικού μέσου συναλλαγής. Η έκθεση «Ελληνικές Αφίσες» αποτελείται από 50 σπάνιες αφίσες

σημαντικών Ελλήνων δημιουργών συνεχίζοντας τη περιοδεία σε πόλεις της Ελλάδος με τη συμβολή της τράπεζας. Το 2010 διοργανώθηκε στο Αρχαιολογικό Μουσείο Ιωαννίνων με νομίσματα από τη συλλογή της τράπεζας η έκθεση με τίτλο «Μέγας Αλέξανδρος. Από τη γη της Μακεδονίας έως τα πέρατα της οικουμένης». Την ίδια περίοδο πραγματοποιήθηκαν οι εκθέσεις «Οικοδομικό Τετράγωνο 19, η παρουσία της Alpha Bank στο κέντρο της Αθήνας» και η φωτογραφική έκθεση αρχαίων νομισμάτων στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών. Στις πρωτοβουλίες του έτους 2011 υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο η παρουσίαση 482 νομισμάτων πλαισιωμένα με 93 γλυπτά και αγγεία. Το Μάιο του ίδιου έτους διοργανώθηκε από το Τμήμα Συλλογής Έργων Τέχνης έκθεση προς τιμή του αρχιτέκτονα που σχεδίασε και διαμόρφωσε τα περισσότερα κτίρια της τράπεζας.

Οι δραστηριότητες στο πολιτισμό επεκτείνονται μέσω του νέου προγράμματος με τίτλο «Οι φθορές που πληγώνουν» για τα γλυπτά του κέντρου της Αθήνας που έχουν υποστεί καταστροφές. Βασικός σκοπός του προγράμματος είναι τόσο η συντήρηση των έργων όσο και η ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου μέσω της πληροφόρησης και της ενημέρωσης. Εκτός από την οικονομική υποστήριξη η τράπεζα δημιούργησε δυο εξειδικευμένες ιστοσελίδες για τα νέα των πολιτιστικών τμημάτων. Το Φεβρουάριο του 2013 στο χώρο «Alpha Bank πολιτιστικά» παρουσιάστηκε η φωτογραφική έκθεση «Αθηναϊκές Γλαύκες» για το αρχαίο νόμισμα με περισσότερους από 800 επισκέπτες. Επίσης το ίδιο έτος 9.777 άτομα επισκέφθηκαν το Μουσείο Χαρτονομισμάτων στη Κέρκυρα ενώ οργανώθηκαν διαλέξεις με θέμα «Νομισμάτων Ιστορία» στη Θράκη, τα Επτάνησα και τη Βοιωτία. Περεταίρω συμμετείχε σε δραστηριότητες του Μουσείου Σύγχρονης Τέχνης στην Άνδρο, του Αρχαιολογικού Μουσείου Ιωαννίνων και του Νομισματικού Μουσείου Αθηνών. Η βιβλιοθήκη χορήγησε άδεια αναδημοσίευσης από το φωτογραφικό αρχείο των εκδόσεων σε πολιτιστικούς φορείς και εκδοτικούς οίκους. Ενδεικτικά παραχωρήθηκε εικονογραφικό υλικό στο Μουσείο Μπενάκη για τις ανάγκες περιοδικής έκθεσης με τη συμμετοχή της Γενικής Διεύθυνσης Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς και του Υπουργείου Πολιτισμού και στο Πελοποννησιακό Λαογραφικό Μουσείο για τις ανάγκες της έκθεσης «Αχνάρια Μεγαλοπρέπειας». Επιπλέον συνέβαλε για τον εμπλουτισμό του αρχαιολογικού υλικού του πολιτιστικού συλλόγου «Εν Αθήναις και Πειραιεί Τροιζηνίων» από το ψηφιακό φωτογραφικό αρχείο. Περεταίρω η τράπεζα ανέλαβε χορηγίες προς το Μουσείο Μπενάκη για την έκθεση «Γιάννης Τσαρούχης –εικονογράφηση μιας αυτοβιογραφίας» και προς το Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης για τη διεξαγωγή της παράστασης *La traviata* του Giuseppe Verdi. Για τη διαφύλαξη των πολύτιμων αντικειμένων του Μουσείου Τυπογραφίας και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων προέβη στη δωρεά παλαιών αντικειμένων που είχε στη κατοχή της στο ιστορικό αρχείο.

Στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης διοργανώθηκε τον Απρίλιο του 2014 η έκθεση «Η Ευρώπη της Ελλάδος» προβάλλοντας 121 νομίσματα από τη συλλογή της την οποία επισκέφθηκαν περίπου 90.000 άτομα. Σε συνεργασία με το Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τράπεζας παρουσιάστηκαν στο Μέγαρο Ευνάρδου οι σημαντικότερες εκδόσεις εικονογραφημένων βιβλίων του Δημήτρη Γαλάνη. Στις χορηγίες αναφέρονται προς τη Φιλαρμονική Ορχήστρα του Λονδίνου για συναυλία στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών αλλά και της όπερας *Carmen* στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης. Επιπλέον ήταν χορηγός για τη παρουσίαση του μουσικού έργου του Μάνου Χατζιδάκι στο ωδείο Ηρώδου Αττικού και της παράστασης «Still life» στη Στέγη Γραμμάτων και Τεχνών. Από τον Ιούνιο του 2014 λειτουργεί μόνιμος εκθεσιακός χώρος που παρουσιάζονται νομίσματα της Νομισματικής Συλλογής όπου είναι επισκέψιμος τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Στις δράσεις του ίδιου

έτους αναφέρονται με τη μορφή δανεισμού, έργα από τη συλλογή έργων τέχνης για τη διεξαγωγή των εκθέσεων «Εικαστικές Τέχνες και Αντίσταση» από το Κέντρο Τεχνών του Δήμου Αθηναίων και «Ετόλμησα να υμνήσω» του Πολιτιστικού Κέντρου Δελφών για τον Έλληνα πολιτικό Ελευθέριο Βενιζέλο. Επίσης παραχώρησε σημαντικά έργα του ζωγράφου Θεόδωρου Ράλλη στο Μουσείο Ισλαμικής Τέχνης αλλά και φωτογραφικό υλικό στον εκδοτικό οίκο ΙΩΝ για τις ανάγκες των εκδόσεων «Μυθοπλασίες». Το 2014 κυκλοφόρησε η έκδοση «Η Ευρώπη της Ελλάδος» όπου παρουσιάζεται ο Β' Ελληνικός Αποικισμός, η ιστορία και τα αρχαία νομίσματα 39 ελληνικών αποικιών με πρωτότυπες φωτογραφίες τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα. Σε συνεργασία με τις Δημόσιες Σχέσεις συνεχίστηκε το πρόγραμμα αποκαταστάσεως γλυπτών του κέντρου τα Αθήνας «Οι φθορές που πληγώνουν» με τη συντήρηση έξι γλυπτών στη πλατεία Συντάγματος, τριών ανδριάντων του Εθνικού Ιστορικού Μουσείου και δυο μνημεία του Πανεπιστημίου Αθηνών και της Εθνικής Βιβλιοθήκης. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε η εκπαιδευτική δράση «Φτιάξε το δικό σου νόμισμα» στα Παιδικά Χωριά SOS την ημέρα εθελοντισμού όπου τα παιδιά γνώρισαν αρχαία νομίσματα και εξοικειώθηκαν με τις τεχνικές κατασκευής. Κατά τη διάρκεια του ίδιου έτους ολοκληρώθηκε η δημιουργία δίγλωσσου ντοκιμαντέρ για την ιστορία της τράπεζας με σπάνιο εικονογραφικό υλικό και πολύτιμα φωτογραφικά αρχεία του Μουσείου Μπενάκη.

Ο νέος λογότυπος «Alpha Bank Πολιτισμός» δημιουργήθηκε κατά τη διάρκεια του 2015 και σχεδιάστηκε για το πολιτιστικό έργο και τις ανάλογες δραστηριότητες της τράπεζας. Συνεχίστηκε η έκθεση «Η Ευρώπη της Ελλάδας» για τη παρουσίαση αρχαίων νομισμάτων την οποία επισκέφθηκαν συνολικά 200.000 άτομα. Στο Επιγραφικό και Νομισματικό Μουσείο παρουσιάστηκαν δέκα αρχαία νομίσματα της Αθήνας και της Σίφνου, από της συλλογής της τράπεζας, δυο από τις πρώτες πόλεις που εξέδωσαν νόμισμα. Στις σημαντικές πρωτοβουλίες περιλαμβάνεται η έναρξη συνεργασίας με το διαδικτυακό μουσείο «Politismos Museum of Greek History» με τη πρώτη του έκθεση να διοργανώνεται από τη Νομισματική Συλλογή της Alpha Bank. Επιπλέον συνεχίστηκε στον εκθεσιακό χώρο του Κεντρικού Καταστήματος η παρουσίαση των εκδόσεων σε βιβλία καλλιτεχνικού, ιστορικού και αρχαιολογικού περιεχομένου σε συνεργασία με καταξιωμένους επιστήμονες για την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και της ελληνικής ιστορίας. Παράλληλα στο πολιτιστικό χώρο του Ναυπλίου συνεχίστηκε η εκπαιδευτική έκθεση «Μύθος» για την αρχαία και σύγχρονη τέχνη την οποία επισκέφθηκαν 1.739 μαθητές. Την ίδια περίοδο στο χώρο «Alpha Bank Πολιτιστικά» ενημερώθηκαν 1.162 άτομα για τις πολιτιστικές δραστηριότητες ενώ στο Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης πραγματοποιήθηκε επιστημονική ημερίδα με θέμα «Ελληνικός Αποικισμός» στην οποία έλαβαν μέρος ιστορικοί και αρχαιολόγοι από την Ελλάδα και από άλλες χώρες. Έπειτα εκδόθηκαν τα πρακτικά της επιστημονικής ημερίδας με τίτλο «Greek Colonisation New Data Current Approaches» συμπεριλαμβανομένου 14 άρθρων ιστορικών, αρχαιολόγων και νομισματολόγων. Στο πλαίσιο του εορτασμού της Διεθνούς Ημέρας Μουσείων το Μάιο του 2015 στη Κέρκυρα, πραγματοποιήθηκαν δωρεάν ξεναγήσεις για το κοινό παρουσιάζοντας την ιστορία και τη συλλογή του Μουσείου Χαρτονομισμάτων. Επίσης συμμετείχε στην έκθεση «Gr Design δράσεις» για τη γραφιστική παράδοση στο Μουσείο Μπενάκη και υποστήριξε την ετήσια διοργάνωση «Art Athina» ως ένας εκ των δυο χορηγών για τη συλλογή έργων τέχνης. Επιπλέον συνέβαλε για τη διεθνή έκδοση «Global Corporate Collections» η οποία περιλαμβάνει 80 από τις σημαντικότερες εταιρικές συλλογές του κόσμου. Η προετοιμασία και η έκδοση του δίγλωσσου εντύπου «Η συναρπαστική διαδρομή ενός γλυπτού» που αναφέρεται στη προτομή του Jean Moreas τοποθετήθηκε στη Πινακοθήκη του Δήμου Αθηναίων. Τέλος όσον αφορά τις χορηγίες συμπεριλαμβάνονται η οπερέτα «Η εύθυμη χήρα» στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, η

παράσταση μπαλέτου «Ο καρνοθραύστης» στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης και η συναυλία της Κρατικής Ορχήστρας Αθηνών στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.

6.13 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο αρχικά παρουσιάστηκαν τόσο για την Εθνική Τράπεζα όσο και την Alpha Bank οι ενέργειες της κάθε μίας για την ανταπόκριση στα κύρια ζητήματα των ενδιαφερομένων μερών. Έπειτα λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία από τις ετήσιες δημοσιευμένες εκθέσεις ΕΚΕ παρουσιάστηκαν οι αναφορές των δυο τραπεζών για την ευθύνη τους απέναντι στην αγορά, στο υπαλληλικό προσωπικό και το περιβάλλον. Δηλαδή αναλύθηκαν οι αναφορές της στρατηγικής και πολιτικής της κάθε τράπεζας για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική τους ευθύνη. Παρουσιάστηκαν σε μορφή γραφικών παραστάσεων ποσοτικά δεδομένα για τις προσπάθειες των τραπεζών να ενισχύσουν τη ρευστότητα της ελληνικής οικονομίας αλλά και για την αποδοτικότερη από πλευράς χρόνου και κόστους εξυπηρέτηση. Όσον αφορά το προσωπικό έγινε προσπάθεια να παρουσιασθούν οι πρωτοβουλίες για καλύτερη των συνθηκών εργασίας, της καλύτερης ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής αλλά της στήριξης στην επαγγελματική και εκπαιδευτική κατάρτιση. Για τη περιβαλλοντική ευθύνη έγιναν αναφορές για τις ενέργειες στο τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας, της ανακύκλωσης και της χρηματοδότησης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Έπειτα αποτυπώθηκε το ύψος των χορηγικών προγραμμάτων για το σύνολο των δραστηριοτήτων ΕΚΕ αλλά και η κατανομή της χρηματοδότησης σε βασικούς τομείς κοινωνικής ευθύνης. Τέλος έγιναν αναφορές με στοιχεία που αντλήθηκαν από τις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις σε συγκεκριμένες δράσεις για τα έτη από το 2009 έως και το 2015 των δυο τραπεζών για τις ευπαθείς ομάδες του κοινωνικού συνόλου, του αθλητισμού, της εκπαίδευσης, του περιβάλλοντος και του πολιτισμού. Στο επόμενο κεφάλαιο θα γίνει προσπάθεια αρχικά να παρουσιασθούν τα βασικά συμπεράσματα του συγκεκριμένου κεφαλαίου για το ποιοι είναι οι βασικοί τομείς ΕΚΕ που επικεντρώνεται το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα. Περαιτέρω θα επιχειρήσουμε τη σύγκριση μεταξύ των δυο τραπεζών για να διαπιστωθεί εάν εφαρμόζουν τις ίδιες ή όχι πρωτοβουλίες αλλά και τον εντοπισμό των ομοιοτήτων και των διαφορών στην εφαρμογή των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στις τελευταίες δυο ενότητες θα γίνει προσπάθεια να αποτυπωθούν οι βασικές διαστάσεις της ΕΚΕ στα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης αλλά και πώς διαφαίνεται το μέλλον των δυο τραπεζών ως προς τη κοινωνική τους ευθύνη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 Σύγκριση πολιτικών κοινωνικής ευθύνης

Στο προηγούμενο κεφάλαιο εξετάστηκε για την Εθνική Τράπεζα Ελλάδος και για την Alpha Bank οι στρατηγικές της εφαρμογής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και το πώς αντιλαμβάνονται την ευθύνη τους απέναντι στην αγορά και τη κοινωνία, το ανθρώπινο δυναμικό και το περιβάλλον. Επιπλέον παρουσιάστηκε το ύψος των κεφαλαίων που επενδύονται για τις δραστηριότητες της ΕΚΕ, η κατανομή των χορηγιών και οι συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που έχουν υλοποιηθεί για το κοινωνικό τους πρόσωπο για τη χρονική περίοδο από το 2009 έως και το 2015. Αρχικά και οι δυο τράπεζες αναφέρουν στις ετήσιες εκθέσεις που εξετάστηκαν ότι παράλληλα με την οικονομική και την επιχειρηματική τους δραστηριότητα δηλώνουν ότι έχουν ευθύνη έναντι της αγοράς, του προσωπικού που απασχολούν και της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος. Όσον αφορά την ΕΤΕ αναφέρει ότι αναγνωρίζει την αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη βιώσιμη ανάπτυξη και προσπαθεί να την ενσωματώσει στη στρατηγική της. Για το λόγο αυτό αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και υλοποιεί δράσεις σε ένα αρκετά ευρύ φάσμα αναγκών και απαιτήσεων ενισχύοντας τη συμβολή της στη κοινωνία. Η προσπάθεια εντείνεται στην αναβάθμιση των διαδικασιών που αφορούν την ΕΚΕ αναλύοντας τις βασικές προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Η στρατηγική της αφορά τις δεσμεύσεις προς το ευρύ κοινωνικό σύνολο υλοποιώντας τους στόχους για τη προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης, δίνοντας έμφαση στη πράσινη ανάπτυξη και αειφορία, τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του ανθρώπινου δυναμικού και την αποδοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Στο πλαίσιο αυτό υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών επιτυγχάνοντας στόχους όπως η αναθεώρηση του Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας με σκοπό την εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Η στήριξη μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων αφορά τη πολιτική για τη ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών και την εξυπηρέτηση των δανειακών τους υποχρεώσεων ώστε να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης. Περεταίρω συμβάλλει στην ανάπτυξη και τη τόνωση της ελληνικής οικονομίας μέσω των νέων δανειοδοτήσεων στις επιχειρήσεις τόσο για τη πραγματοποίηση επενδύσεων δημιουργώντας πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα όσο και την ενίσχυση της ρευστότητας. Η προσπάθεια για τη τόνωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων επιχειρείται με τη συμμετοχή στη πρωτοβουλία Jeremie σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων που αφορά συγχρηματοδοτούμενα δάνεια καθώς και τα προγράμματα της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. Η εστίαση για την ευθύνη στην αγορά προκύπτει και από τις πολιτικές διευκόλυνσης των ελληνικών νοικοκυριών προκειμένου να ανταποκριθούν στις δανειακές τους υποχρεώσεις εξαιτίας της μείωσης των εισοδημάτων και της ανεργίας που απορρέουν από τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης. Ο θεσμός του «Συνηγόρου του Πελάτη» της Εθνικής Τράπεζας συμβάλλει στην επιτυχία της εφαρμογής του κώδικα συναλλακτικής συμπεριφοράς των πελατών. Επιπλέον στο φάσμα των πρωτοβουλιών για την αγορά ιδιαίτερη σημασία έχει η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων i-banking και i-store για τη πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών φιλικότερων προς το περιβάλλον εξοικονομώντας παράλληλα χρόνο και κόστος για το κοινωνικό σύνολο. Ταυτόχρονα επισημαίνεται στις ετήσιες εκθέσεις ότι τηρείται αυστηρά το πλαίσιο της εθνικής και της ευρωπαϊκής νομοθεσίας και ότι έχουν υιοθετηθεί πολιτικές των κειμένων των συμβάσεων ως προς τη νομιμότητα και τη επαρκή πληροφόρηση των πελατών. Επιπρόσθετα η ΕΤΕ δηλώνει πως εφαρμόζει όλα τα μέτρα

πρόληψης φαινομένων απάτης και διαφθοράς αλλά και παράνομων τραπεζικών συναλλαγών προσθέτοντας χρόνο με το χρόνο νέες παραμέτρους προς σε αυτή τη κατεύθυνση.

Όσο αφορά το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στη τράπεζα έχει θεσπισθεί ένα συγκεκριμένο πλαίσιο αμοιβών και παροχών. Η ΕΤΕ μέσα από τις δομές και τις πολιτικές της δημιουργεί πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς, επιχειρησιακής ηθικής με σκοπό την εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Ο Κώδικας Ηθικής Συμπεριφοράς προϋποθέτει με σαφήνεια τις αξίες και τις ηθικές αρχές όπως και τους κανόνες που στοιχειοθετούν τη δράση του προσωπικού, των στελεχών και της διοίκησης. Αποτελεί σημείο αναφοράς για το σύνολο των στελεχών και των υπαλλήλων συμβάλλοντας ουσιαστικά στη προστασία των εργαζομένων και διασφαλίζει την αξιοπιστία, τη φερεγγυότητα και τη φήμη του οργανισμού. Επιπλέον επισημαίνεται από την ίδια τη τράπεζα η μέριμνα για παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζόμενους αλλά και η φροντίδα για την υγεία και την ασφάλεια τους στους χώρους εργασίας. Ειδικότερα τονίζεται η αξία και ο σεβασμός της ισορροπίας μεταξύ της εργασιακής και της οικογενειακής ζωής. Παράλληλα η ΕΤΕ συμβάλλει στη καταπολέμηση του φαινομένου της ανεργίας μέσω ειδικού προγράμματος πρόσληψης ανέργων για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και την επαγγελματική σταδιοδρομία στην αγορά εργασίας. Βασική ανησυχία αποτελεί η εκπαιδευτική και επαγγελματική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω εξειδικευμένων σεμιναρίων και ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διοργανώνονται σε ετήσια βάση. Επιπρόσθετα η εστίαση στο παράγοντα «εργαζόμενο» προκύπτει και από τη χρηματοδότηση που παρέχει για την οικονομική στήριξη του προσωπικού της και των οικογενειών τους σε ζητήματα περάτωσης σπουδών των παιδιών τους ή τη φροντίδα σε βρεφονηπιακούς σταθμούς και νηπιαγωγεία κατά τη διάρκεια της εργασίας. Περαιτέρω διαπιστώθηκε η προτροπή εθελοντικών ενεργειών για τη στήριξη διάφορων μη κερδοσκοπικών οργανισμών και συλλόγων είτε μέσω οικονομικών ενισχύσεων είτε μέσω εκδηλώσεων για τη συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης σε ομάδες του πληθυσμού που το έχουν ανάγκη. Στο τομέα του εθελοντισμού ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται μέσω των εκδηλώσεων αιμοδοσίας που διοργανώνονται σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους για τη κάλυψη μελλοντικών αναγκών τόσο για τις οικογένειες των εργαζομένων όσο και το υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο. Η προώθηση τέτοιων πρωτοβουλιών και δράσεων ενισχύουν και καλλιεργούν στο ανθρώπινο δυναμικό το αίσθημα της κοινωνικής προσφοράς και της αλληλεγγύης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι αναφέρεται ο σεβασμός και η προστασία της διαφορετικότητας σε οποιαδήποτε μορφή αλλά και η στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων όπως η ένταξη στο εργατικό δυναμικό ατόμων με ειδικές ικανότητες (ΑΜΕΑ). Βασικές αρχές που καθορίζονται από τη διοίκηση της τράπεζας είναι η ακεραιότητα και εντιμότητα, ο σεβασμός και η ειλικρίνεια και το ομαδικό πνεύμα συνεργασίας. Για τις κοινωνικές παροχές προς τους εργαζόμενους έχουν μια σειρά από πολιτικές και στρατηγικές όπως η οικονομική επιβράβευση των παιδιών των εργαζομένων που διακρίνονται για τις μαθητικές τους επιδόσεις, η διευκόλυνση ευέλικτου ωραρίου εργασίας σε περιπτώσεις που είναι απαραίτητο και εφάπαξ οικονομικά επιδόματα σε παιδιά που εισάγονται σε ανώτερες και ανώτατες σχολές της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Τέλος σημειώνεται ότι όλο το προσωπικό εκτός της υποχρεωτικής ασφάλισης στους δημόσιους ασφαλιστικούς φορείς είναι επιπλέον ασφαλισμένο στην Εθνική Ασφαλιστική για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και για οικονομική υποστήριξη σημαντικών περιστατικών υγείας.

Η ΕΤΕ αναγνωρίζει και δίνει τη δέουσα σημασία στη προστασία του περιβάλλοντος καθώς αναφέρει πως είναι βασική προϋπόθεση για την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης.

Στις αναφορές αναφέρεται ότι εφαρμόζεται το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για τη προφύλαξη και προστασία του οικοσυστήματος το οποίο έχει ενταχθεί στην επιχειρηματική κουλτούρα. Η δέσμευση για περιβαλλοντικά υπεύθυνα λειτουργία προκύπτει τόσο από τη Διακήρυξη Περιβαλλοντικής Πολιτικής που έχει θεσπίσει και εφαρμόσει όσο και από το Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας. Παρά το γεγονός ότι η τραπεζική δραστηριότητα δεν εμπεριέχει άμεσες επιπτώσεις στο περιβάλλον ως χρηματοοικονομικός οργανισμός αναλαμβάνει προληπτικές δράσεις όπως η εκτίμηση του περιβαλλοντικού κινδύνου κατά τη διαδικασία ελέγχου που προηγείται της χορήγησης δανείων σε πελάτες. Παράλληλα προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στους δυνητικούς κινδύνους που ενδεχομένως να παρουσιαστούν ως επίπτωση της κλιματικής αλλαγής σε ευρύτερο επίπεδο. Έτσι συνεισφέρει στην αντιμετώπιση σημαντικών κινδύνων των τραπεζικών πελατών – δανειοληπτών, όπως η επιβολή αυστηρότερων νομοθετικών μέτρων, αύξησης των ασφαλιστρών και της αρνητικής κοινής γνώμης σχετικά με ρυπαίνουσες βιομηχανίες και φυσικές καταστροφές. Στο πλαίσιο της ευθύνης για το περιβάλλον αναφέρεται στις δημοσιευμένες ετήσιες εκθέσεις η προσπάθεια για το περιορισμό της κατανάλωσης ενέργειας και της αντικατάστασης με άλλες φιλικότερες εναλλακτικές μορφές. Για τη κατεύθυνση αυτή προωθείται η υποκατάσταση του πετρελαίου θέρμανσης από το φυσικό αέριο για τη θέρμανση των περισσότερων υποκαταστημάτων αλλά και του ηλεκτρολογικού υλικού για το φωτισμό και την εν γένη λειτουργία. Περαιτέρω η ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευθύνης αποδεικνύεται από τη καθιέρωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων από απόσταση (e-learning) για την επαγγελματική και μορφωτική κατάρτιση του προσωπικού. Επίσης ζήτημα προβληματισμού αποτελεί η αλλαγή πολιτικής για τη μείωση των εκτυπώσεων στη διαδικασία των τραπεζικών εργασιών και κατά συνέπεια της χρησιμοποίησης ανάλογων υλικών. Επομένως η τράπεζα εστιάζει στο περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, των αναλώσιμων υλικών αλλά και της ηλεκτρικής ενέργειας. Σε αυτό συνετέλεσε και η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων ολοκλήρωσης συναλλαγών και η ιδιαίτερα αυξημένη αποδοχή από τους πελάτες καθώς διαχρονικά αυξάνονται και οι νέοι χρήστες και το πλήθος των τραπεζικών εργασιών. Η ΕΤΕ έχει δρομολογήσει τη μείωση των έγχαρτων ειδοποιήσεων και την αντικατάστασή τους με ηλεκτρονικά e-statements με της υπηρεσίας i-bank. Η υπηρεσία i-banking σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους παρουσιάζει ιδιαίτερη ανάπτυξη καθώς διαχρονικά προκύπτουν ολοένα και περισσότερες συναλλαγές αλλά και χρήστες συντελώντας στην εξοικονόμηση περιβαλλοντικών πόρων και ενέργειας. Περαιτέρω διαπιστώθηκε στις αναφορές των εκθέσεων κοινωνικής ευθύνης έχει υιοθετηθεί ειδικό πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού και άλλων υλικών. Η ΕΤΕ μεριμνά για τη συγκέντρωση και τη συγκομιδή και την αποστολή σε εξειδικευμένες συνεργαζόμενες εταιρίες ανακύκλωσης για την κατάλληλη επεξεργασία και την επαναχρησιμοποίηση. Αποτέλεσμα αυτού είναι η φιλική προς το περιβάλλον διαχείριση των αποβλήτων που προκύπτουν από τα αναλώσιμα υλικά. Η στόχευση στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος ασκείται και από τη πίεση για τη βελτίωση της υπευθυνότητας των προμηθευτών της. Η επιρροή της συνεπάγεται την αξιολόγηση όλων των προμηθευτών με περιβαλλοντικά κριτήρια, σε τεχνικά χαρακτηριστικά προϊόντων και τη συμμόρφωση με τις νομοθετικές απαιτήσεις. Το σύνολο των διαγωνισμών και των συμβάσεων υπαγορεύονται από τις σχετικές Κοινωνικές Οδηγίες σε ζητήματα που αφορούν τη προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την υγεία και της ασφάλεια και τη κοινωνική ισότητα. Το Μοντέλο Αξιολόγησης Επιχειρηματικών Πιστοδοτήσεων περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και περιβαλλοντικά κριτήρια κατά την έγκριση δανειακών συμβάσεων. Επίσης επισημαίνεται ότι η μη τήρηση της περιβαλλοντικής και υγειονομικής νομοθεσίας μπορεί να οδηγήσει και σε καταγγελία του δανείου. Παράλληλα καταγράφεται στις ετήσιες εκθέσεις ότι απαγορεύεται η χρηματοδότηση επενδύσεων που δεν

είναι σύμφωνοι με τους περιβαλλοντικούς κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για την αξιολόγηση των κινδύνων λαμβάνονται υπόψη γνωμοδοτήσεις και μελέτες αρμόδιων αρχών, καθώς και ανεξάρτητων εκτιμητών που ειδικεύονται στην εποπτεία του περιβαλλοντικού κινδύνου. Επιπλέον η ΕΤΕ αφουγκραζόμενη τη σημασία του περιβαλλοντικού αποτυπώματος υποστηρίζει την ανάπτυξη πράσινων τραπεζικών προϊόντων ενθαρρύνοντας τη πράσινη επιχειρηματικότητα και της υλοποίησης έργων φιλικών προς το περιβάλλον. Σε αυτό το πλαίσιο έχουν δημιουργηθεί τα προϊόντα ενεργειακής αναβάθμισης ιδιωτικών κατοικιών, πιστοδοτήσεις για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων αλλά και αγοράς και εγκατάστασης συστημάτων εξοικονόμησης ενέργειας από τις επιχειρήσεις. Περεταίρω στρατηγικός στόχος της τράπεζας είναι η χρηματοδότηση και η ανάπτυξη του τομέα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και της συστηματικής διαχείρισης αστικών και εμπορικών ρύπων. Η διάθεση πράσινων προϊόντων επιχειρεί μεταξύ άλλων τη βελτίωση της πράσινης αποδοτικότητας των κτιρίων και τη επέκταση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Στις πρωτοβουλίες για την ευθύνη στο περιβάλλον αναφέρεται η έκδοση και η διανομή ενός ειδικού εντύπου για περιβαλλοντικά θέματα και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου.

Η Alpha Bank με γνώμονα τη βιώσιμη ανάπτυξή της δεσμεύεται μέσω των ετήσιων εκθέσεων την υπεύθυνη λειτουργία της συνυπολογίζοντας τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους. Με σκοπό την ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας στις αρχές και τις αξίες του οργανισμού εφαρμόζει και ακολουθεί τη νομοθεσία και τις διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη μέτρηση και στη διαχείριση των αναλαμβανόμενων κινδύνων και τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο υιοθετώντας τις αρχές της ακεραιότητας, της εντιμότητας, της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας. Η Alpha Bank αναφέρει ότι η αξιοπιστία και η συνέπεια στη τραπεζική εξυπηρέτηση αποτελεί πρωταρχικό στόχο και μεριμνά για τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών των αναγκών των πελατών. Αρχικά για την ευθύνη στην αγορά καταγράφεται η στήριξη των επιχειρήσεων ώστε να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της ελληνικής οικονομίας σχεδιάζοντας προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος. Παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη σύγχρονη εξυπηρέτηση των πελατών προσφέροντας αναβαθμισμένες και εύχρηστες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής τηρώντας υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας. Στο πλαίσιο αυτό έχει σχεδιασθεί η υπηρεσία Alpha Web Banking, η ενημερωτική ηλεκτρονική ιστοσελίδα και η Alpha Mobile Banking. Οι τραπεζικές συναλλαγές με τη χρήση των εναλλακτικών δικτύων βρίσκουν ολοένα και μεγαλύτερη αποδοχή καθώς εξυπηρετούν διαφορετικές κατηγορίες πελατών. Η ουσιαστική συμβολή είναι η εύκολη πρόσβαση, οι online εφαρμογές, η άμεση ενημέρωση, η διαφάνεια και η ταχύτητα. Η αύξηση του αριθμού των συνδρομητών και των συναλλαγών αυξάνεται με υψηλούς ρυθμούς σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Επιπλέον τονίζεται η εστίαση στη δημιουργία κατάλληλων προγραμμάτων πραγματοποίησης συναλλαγών ατόμων με ειδικές ανάγκες ώστε να μπορούν να συναλλάσσονται εύκολα και με ασφάλεια από το χώρο που ευρίσκονται. Περεταίρω η λειτουργία εξειδικευμένης ιστοσελίδας διευθέτησης καθυστερούμενων οφειλών δίνει τη δυνατότητα για διερεύνηση εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων χωρίς να απαιτείται η συμπλήρωση προσωπικών δεδομένων. Το πρόγραμμα «Alpha –Διευκόλυνση» παρέχει στους κατόχους καρτών και δανείων στήριξη για τον ορθό προγραμματισμό των οφειλών με στόχο τη μείωση της μηνιαίας καταβαλλόμενης δόσης και τη κατάρτιση ενός αποτελεσματικού σχεδίου αποπληρωμής. Παράλληλα αναφέρεται ότι αναγνωρίζεται η σημασία της απόκτησης ιδιόκτητης κατοικίας από την

ιδιωτική οικονομία μέσω του προγράμματος «Alpha Δάνειο Κατοικίας Χαμηλής Εκκίνησης» δίνοντας τη δυνατότητα επιλογής μειωμένης δόσης στα πρώτα έτη δανεισμού. Βασικός στόχος είναι η ανάπτυξη και η σχεδίαση προϊόντων αναδιάρθρωσης στεγαστικών δανείων συγκροτώντας ειδική ομάδα διαχείρισης και παροχή εξατομικευμένων λύσεων διευθέτησης οφειλών. Εκτός από τη λιανική τραπεζική και τη στήριξη των ελληνικών νοικοκυριών η Alpha Bank στέκεται αρωγός των υγιών και βιώσιμων μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά τους στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στη εκπλήρωση των δανειακών τους υποχρεώσεων. Ειδικότερα τονίζεται η προσπάθεια εξυπηρέτησης των αναγκών σε κεφάλαια κίνησης τόσο για τη σταθεροποίηση επαρκούς ρευστότητας όσο και τη ανάπτυξη νέων επενδύσεων. Παρά τις συνθήκες του αρνητικού οικονομικού κλίματος που επικρατεί στην εξεταζόμενη περίοδο η τράπεζα χρηματοδοτεί ελληνικές επιχειρήσεις μέσω βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων πιστοδοτήσεων. Η επιτυχή συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων ξεκίνησε η διάθεση του προϊόντος Jeremie παρέχοντας δάνεια με 50% άτοκη χρηματοδότηση για την υλοποίηση αναπτυξιακών σχεδίων. Στο χώρο των υποδομών και των μεγάλων δημόσιων έργων συμμετέχει ενεργά σε κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις στο σύνολο των εγχώριων οδικών αξόνων. Αποτέλεσμα αυτού είναι η αύξηση κατά πολύ της οδικής ασφάλειας και της ευέλικτης μετακίνησης τηρώντας το ευρωπαϊκό πλαίσιο και τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους. Ιδιαίτερη μνεία δίνεται στις αναφορές των απολογισμών ο περιβαλλοντικός έλεγχος και οι επιπτώσεις στις συμβάσεις χρηματοδότησης των επενδύσεων λειτουργώντας ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος. Στο πλαίσιο της διαφανούς πληροφόρησης μεριμνά να γνωστοποιούνται γραπτώς ή προφορικώς οι αρχές της εξυπηρέτησης ώστε να παρέχονται τα απαραίτητα στοιχεία για προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτει. Τέλος δηλώνεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων και οι ενέργειες για τη λήψη κατάλληλων μέτρων.

Όσον αφορά τον εργαζόμενο αναφέρεται στους ετήσιους απολογισμούς ότι αποτελεί το πολυτιμότερο κεφάλαιό της και ότι η επίτευξη των στόχων της τράπεζας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις ικανότητές τους. Επιπλέον η κατάρτιση και η πρόοδος των εργαζομένων αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για τη παροχή ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών. Η δημιουργία ενός υγιούς κλίματος εργασίας, το ωράριο εργασίας και η παροχή δίκαιων αμοιβών συντελούν στη δημιουργία ενός εύρυθμου εργασιακού περιβάλλοντος. Παρά τις αντίξοες οικονομικά συνθήκες η Alpha Bank δηλώνει ότι είναι συνεπής στις υποχρεώσεις ως υπεύθυνος εργοδότης έναντι του προσωπικού της ικανοποιώντας αιτήματα για βελτίωση των εργασιακών και οικονομικών συνθηκών, μεταθέσεων, χρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών. Επιπρόσθετα η πολιτική κοινωνικής ευθύνης περιλαμβάνει μια σειρά από επιδόματα προς τους υπαλλήλους και τα μέλη των οικογενειών τους. Εκτός της δυνατότητας μειωμένου ωραρίου παρέχει οικονομική υποστήριξη με εφάπαξ παροχές για την αντιμετώπιση προβλημάτων υγείας ή για την ανατροφή των παιδιών. Η πρόνοια της τράπεζας επεκτείνεται και με την εφαρμογή ενός Ομαδικού Αποταμιευτικού Προγράμματος με σκοπό τη κάλυψη εισοδήματος κατά τη συνταξιοδότηση. Το κοινωνικό πρόσωπο της τράπεζας φαίνεται και από τις προσλήψεις ατόμων με ειδικές ικανότητες (AMEA) για την ένταξή τους στην αγορά εργασίας και το κοινωνικό σύνολο. Επίσης όσον αφορά τις παροχές εφαρμόζεται πρόγραμμα καθορισμένων παροχών και αμοιβών. Για την Alpha Bank η παροχή ίσων ευκαιριών στην απασχόληση και την εξέλιξη ανεξαρτήτου φύλου, φυλής, θρησκείας και ηλικίας δεν αποτελεί απλά νομική υποχρέωση αλλά βασικό στοιχείο της πολιτικής της. Επιπλέον δηλώνεται ρητά η υλοποίηση μέτρων που εύνουν την εναρμόνιση της εργασιακής και της οικογενειακής ζωής προωθώντας την ισότητα και την ενιαία μισθολογική πολιτική σε όλες τις κατηγορίες των εργαζομένων. Εν συνεχεία προασπίζεται τα ανθρώπινα δικαιώματα

και δεσμεύεται με την εναρμόνιση με το εθνικό και το κοινοτικό δίκαιο. Η Διεύθυνση Εκπαιδευσεως και Αναπτύξεως μεριμνά για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και την ενίσχυση της γνώσης και των ικανοτήτων του προσωπικού. Σημειώνεται ότι σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους έχουν διοργανωθεί και υλοποιηθεί πλήθος σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε διάφορους επιστημονικούς φορείς για την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Ενδεικτικά αναφέρονται οι πιστοποιήσεις στο χρηματοπιστωτικό τομέα, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση και η διαχείριση και ανάπτυξη της σχέσεως με τους πελάτες. Ειδικότερα δημιουργήθηκε εξειδικευμένο πρόγραμμα e-learning με τίτλο «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Αειφορία» το οποίο είναι διαθέσιμο σε εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας. Παράλληλα αναφέρεται η προτροπή και στήριξη για τη συμμετοχή των εργαζομένων σε μεταπτυχιακά προγράμματα για την απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων. Ωστόσο σε συνεργασία με το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών λειτουργεί εσωτερικό μεταπτυχιακό πρόγραμμα με αντικείμενο τη Νομισματική – Τραπεζική – Χρηματοοικονομική. Από την έναρξη του μεταπτυχιακού έχουν ολοκληρώσει τις σπουδές τους και έχουν αποκτήσει πιστοποιητικό σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου αρκετοί εργαζόμενοι. Η υγεία και η ασφάλεια αποτελούν σημαντικά ζητήματα για τη τράπεζα καθώς επηρεάζουν το εργασιακό κλίμα και την αποδοτικότητα. Ιδιαίτερα η ασφάλεια είναι θέμα υψίστης σημασίας στο τραπεζικό τομέα και ως εκ τούτου λαμβάνονται μέτρα για τη διασφάλιση ενός κατάλληλου εργασιακού χώρου, τη μείωση του επαγγελματικού κινδύνου και την αποφυγή τραυματισμών. Αναγνωρίζεται στη καθημερινή λειτουργία η ανάγκη συμμόρφωσης με την ισχύουσα νομοθεσία αφενός και αφετέρου με επιπλέον σχετικές παροχές όπως οι υπηρεσίες τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας και προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού και κατάρτισης σχεδίων σε ανάλογα θέματα. Σε αυτή τη κατεύθυνση βελτιώθηκαν και αναβαθμίστηκαν ηλεκτρονικά συστήματα ελέγχων στα υποκαταστήματα και καθορίστηκαν διαδικασίες ελέγχου της εισερχόμενης αλληλογραφίας.

Η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν έναν από τους βασικούς άξονες ενεργειών για την εφαρμογή της στρατηγικής της κοινωνικής ευθύνης. Εκτός από τις υπηρεσίες που έχει αναπτύξει για τα περιβαλλοντικά κριτήρια χρηματοδότησης της αγοράς προωθεί την ορθολογική χρήση θέρμανσης και φωτισμού των κτιρίων της και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στο πλαίσιο της προσπάθειας περιορισμού και εξοικονόμησης ενέργειας. Επιπλέον οι περιβαλλοντικές δράσεις έχουν στόχο την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και των οικογενειών τους για συμμετοχή εθελοντικές ενέργειες και τη εφαρμογή καθημερινών πράξεων που προστατεύουν το περιβάλλον. Η περιβαλλοντική πολιτική από τη Διεύθυνση Προμηθειών, Περιουσίας και Ασφάλειας έχει ως αποκλειστικό στόχο την υλοποίηση πρωτοβουλιών για την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των περιβαλλοντικών αποτυπωμάτων και επιπτώσεων. Στους ετήσιους απολογισμούς αναφέρεται η πιλοτική εγκατάσταση συστημάτων ηλεκτρικού και ηλεκτρολογικού υλικού με επίκαιρα και προηγμένα τεχνολογικά προϊόντα. Συγκεκριμένα έχουν γίνει ενέργειες για την εγκατάσταση συστημάτων φωτισμού τύπου LED στα υποκαταστήματα αλλά και η υποκατάσταση των συστημάτων θέρμανσης με φυσικό αέριο. Παράλληλα σε κάθε έτος εφαρμόζονται πολιτικές για τη μέτρηση και τον έλεγχο της κατανάλωσης ενέργειας στα περισσότερα υποκαταστήματα. Για το περιορισμό του περιβαλλοντικού αποτυπώματος υλοποιούνται προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης e-learning και η αποστολή ηλεκτρονικών εγγράφων e-statements αντί της ταχυδρομικής αποστολής σε έντυπη μορφή. Αυτό συντελεί στο περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού αλλά και της χρήσης διάφορων υλικών που είναι απαραίτητα στη διαδικασία των εκτυπώσεων. Επιπλέον αναφέρονται σε όλους τους απολογισμούς η ανάληψη πρωτοβουλιών για το περιορισμό των εκπομπών του

διοξειδίου του άνθρακα και του φαινομένου του θερμοκηπίου. Η Alpha Bank συμμετέχει στη διεθνή στη διεθνή πρωτοβουλία με τίτλο «Ωρα της Γης» όπου για μία ώρα σβήνουν τα φώτα στις Κεντρικές Κτηριακές Εγκαταστάσεις. Η περιβαλλοντική πολιτική οριοθετείται στη βασική αρχή «μειώνω, ξαναχρησιμοποιώ, ανακυκλώνω». Η στρατηγική της ανακύκλωσης υποστηρίζεται κάθε χρόνο με τη συγκομιδή και την αποστολή διαφόρων υλικών σε συνεργαζόμενες εταιρίες ανακύκλωσης. Στο πλαίσιο αυτό περισυλλέγονται κομμένα χαρτιά, αναλώσιμα εκτυπωτών, αλουμίνια, παλαιός ηλεκτρολογικός εξοπλισμός και μπαταρίες. Για τη διαχείριση των απορριμμάτων έχουν τοποθετηθεί κάδοι για ανακυκλώσιμα υλικά στο σύνολο των καταστημάτων τα οποία μετέπειτα οδηγούνται σε χώρους υγειονομικής ταφής. Περεταίρω αποτελεί παράδοση η προμήθεια υλικών και υπηρεσιών με τις απαιτούμενες προδιαγραφές, στη βέλτιστη τιμή και στο προδιαγεγραμμένο χρόνο. Πραγματοποιείται έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό προμηθευτών, τη τήρηση αρχείου για κάθε είδος προμήθειας με συνυπολογισμό των περιβαλλοντικών κριτηρίων και επιπτώσεων. Η Alpha Bank εφαρμόζει στην επιχειρησιακή στρατηγική της την αγορά και χρησιμοποίηση υλικών που είναι πιστοποιημένα από διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα. Τέλος η μονάδα Project Finance περιλαμβάνει εξειδικευμένα στελέχη που ασχολούνται με επενδύσεις ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Οι χρηματοδοτήσεις αφορούν έργα στα οποία γίνεται χρήση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών (αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα, παραγωγή ενέργειας από βιοαέριο) συνεισφέροντας στη μείωση των εκπομπών των αέριων ρύπων. Ο στόχος της τράπεζας όπως παρουσιάζεται στις ετήσιες εκθέσεις είναι η επίτευξη του εθνικού ενεργειακού σχεδιασμού ώστε η κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ να ανέρχεται σε περισσότερο από το 20% της συνολικής κατανάλωσης. Στο παρακάτω πίνακα 8.1 παρουσιάζεται συγκεντρωτικά με βάση τα δημοσιευμένα στοιχεία των ετήσιων απολογισμών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών για τη περίοδο από το 2009 έως το 2015 οι κυριότερες ενέργειες και πολιτικές για την ευθύνη τους απέναντι στην αγορά, στο ανθρώπινο δυναμικό και το περιβάλλον.

Πίνακας 8.1: Σύγκριση πολιτικών ΕΚΕ

Τομέας	Εθνική Τράπεζα	Alpha Bank
Αγορά	Στήριξη ελληνικών μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων μέσω πιστοδοτήσεων	Οικονομική στήριξη επιχειρήσεων μέσω βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων πιστοδοτήσεων
	Χρηματοδότηση ελληνικών νοικοκυριών μέσω δανειοδοτήσεων	Ενέργειες για τη πραγματοποίηση συναλλαγών ατόμων με ειδικές ικανότητες (ΑΜΕΑ)
	Πολιτικές ρύθμισης ληξιπρόθεσμων οφειλών με ευνοϊκούς όρους	Δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για διερεύνηση βιώσιμων λύσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών
	Στήριξη ευρωπαϊκών αναπτυξιακών προγραμμάτων	Στήριξη ευρωπαϊκών αναπτυξιακών προγραμμάτων
	Ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων (i-bank, i-stores) για τραπεζικές συναλλαγές	Πρόγραμμα με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής για τους δανειολήπτες
	Εφαρμογή εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας	Στήριξη ιδιωτικών νοικοκυριών για απόκτηση ιδιόκτητης κατοικίας

	Πολιτικές ελέγχου των συμβάσεων ως προς τη νομιμότητα	Χρηματοδότηση μεγάλων δημόσιων έργων υποδομής
	Μέτρα πρόληψης φαινομένων απάτης, διαφθοράς και παράνομων τραπεζικών συναλλαγών	Μέτρα ελέγχου των επιπτώσεων στη κοινωνία των επενδύσεων που χρηματοδοτούνται
	Εφαρμογή Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας στο σύστημα προμηθειών	Προστασία εταιρικών και προσωπικών πληροφοριών
Εργαζόμενος	Θέσπιση πλαισίου παροχής αμοιβών και παροχών	Πρόγραμμα καθορισμένων αμοιβών και παροχών
	Πρόγραμμα νέων ανέργων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας	Στήριξη εργαζομένων για συμμετοχή σε μεταπτυχιακά προγράμματα
	Διοργάνωση σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για εκπαιδευτική κατάρτιση	Προσλήψεις ΑΜΕΑ στο ανθρώπινο δυναμικό
	Σεβασμός εργασιακής και οικογενειακής ζωής	Διοργάνωση σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων για εκπαιδευτική κατάρτιση
	Προστασία της διαφορετικότητας και ίσων ευκαιριών	Υλοποίηση ειδικού μεταπτυχιακού προγράμματος σε συνεργασία με το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
	Πολιτικές για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας	Μέριμνα για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας με ειδικά σεμινάρια και ειδικούς συνεργάτες
	Εθελοντικές ενέργειες εργαζομένων σε μη κερδοσκοπικούς φορείς και οργανισμούς	Οικονομική στήριξη των οικογενειών των εργαζομένων σε ζητήματα υγείας ή ανατροφή των παιδιών ή περάτωσης σπουδών
	Οικονομική στήριξη των οικογενειών και των παιδιών των εργαζομένων για ολοκλήρωση σπουδών και φροντίδα κατά τη διάρκεια της εργασίας	Ευέλικτο ωράριο για γονείς που αντιμετωπίζουν οικογενειακά προβλήματα
	Ένταξη ΑΜΕΑ στο ανθρώπινο δυναμικό	Σεβασμός εργασιακής και οικογενειακής ζωής
Περιβάλλον	Εκτίμηση περιβαλλοντικών κινδύνων στη διαδικασία χορήγησης δανείων	Πραγματοποίηση δράσεων με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
	Πολιτικές περιορισμού της κατανάλωσης ενέργειας	Μέτρηση κατανάλωσης ενέργειας σε υποκαταστήματα
	Εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης από απόσταση (e-learning)	Αντικατάσταση συστημάτων ενέργειας με επίκαιρα τεχνολογικά προϊόντα
	Προσπάθεια περιορισμού των εκτυπώσεων	Προώθηση της εκπαίδευσης από απόσταση (e-learning)

Ανάπτυξη τραπεζικών συναλλαγών μέσω (e-banking)	Αύξηση χρήσης ηλεκτρονικών εγγράφων
Υιοθέτηση της πολιτικής της ανακύκλωσης υλικών και συνεργασίες με ανάλογους φορείς	Χρήση υλικών πιστοποιημένα από διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα
Αξιολόγηση προμηθευτών με περιβαλλοντικά κριτήρια	Συνεργασία με εταιρίες ανακύκλωσης
Έγκριση δανειακών συμβάσεων που τηρούν τη περιβαλλοντική και υγειονομική υπηρεσία	Συνεργασία με μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς που προάγουν τη προστασία του περιβάλλοντος
Προώθηση πιστοδοτήσεων για εναλλακτικές μορφές και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας
Διανομή ειδικού εντύπου για περιβαλλοντικά θέματα	Αξιολόγηση προμηθειών με οικολογικά κριτήρια
Δανειοδοτήσεις για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών	Δανειοδοτήσεις για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικιών

(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ Εθνικής Τράπεζας 2009-2015)

Ο παραπάνω πίνακας μας βοηθά να εξάγουμε ορισμένα συμπεράσματα για το πώς αντιλαμβάνεται την έννοια της ΕΚΕ ο τραπεζικός τομέας της Ελλάδος. Αρχικά ένα πρώτο βασικό συμπέρασμα είναι ότι και οι δυο τράπεζες αντιλαμβάνονται την ευθύνη τους έναντι της αγοράς, των εργαζομένων και του φυσικού περιβάλλοντος υλοποιώντας δράσεις σε αυτή τη κατεύθυνση. Οι βασικές πρωτοβουλίες που υλοποιούνται για την οικονομική ευθύνη είναι πρώτον η χρηματοδότηση των ελληνικών επιχειρήσεων και των ιδιωτικών νοικοκυριών μέσω των δανείων. Δεύτερον, η δημιουργία και ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών πέραν της φυσικής παρουσίας στα υποκαταστήματα. Τρίτον λαμβάνοντας υπόψη τις δυσμενείς συνθήκες της ελληνικής οικονομίας εξαιτίας της οικονομικής κρίσης έχουν εφαρμοσθεί προγράμματα ευνοϊκών ρυθμίσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών ώστε να είναι βιώσιμοι οι πελάτες – δανειολήπτες και να μπορούν να εκπληρώνουν τις δανειακές τους υποχρεώσεις. Όσον αφορά την ευθύνη στο ανθρώπινο δυναμικό αξίζει να σημειωθεί ότι και τα δυο τραπεζικά ιδρύματα έχουν θεσπίσει ένα καθορισμένο και δίκαιο πλαίσιο αμοιβών και παροχών προωθώντας τις αρχές της ισότητας και της αμεροληψίας στην επαγγελματική εξέλιξη και στις ευκαιρίες. Επιπλέον έχει γίνει πλήρως αποδεκτό η έννοια της διαφορετικότητας οποιασδήποτε μορφής και ο σεβασμός της οικογενειακής και εργασιακής ζωής. Περεταίρω σε όλους τους ετήσιους απολογισμούς έχουν διαπιστωθεί ότι διοργανώνονται εκπαιδευτικά προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για το προσωπικό. Η οικονομική στήριξη των οικογενειών των εργαζομένων για ευαίσθητα προσωπικά και οικογενειακά προβλήματα τονώνουν το αίσθημα κοινωνικής ευθύνης όπως και οι προσλήψεις ατόμων με ειδικές ικανότητες. Τέλος αναφέρεται ρητά πως βασική προτεραιότητα και των δυο τραπεζών είναι η εξασφάλιση της υγιεινής και της ασφάλειας στους χώρους εργασίας με τη υιοθέτηση και εφαρμογή κατάλληλων ενεργειών. Στη περιβαλλοντική διάσταση το βασικό ζήτημα που απασχολεί είναι ο περιορισμός της κατανάλωσης ενέργειας γενικότερα. Αυτό οριοθετείται με τις ενέργειες μείωσης του αριθμού των εκτυπώσεων στην εν γέννη τραπεζική λειτουργία, την εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης από απόσταση και τη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων. Αναφέρεται ότι πραγματοποιούνται σχετικές μετρήσεις σε ετήσια βάση της κατανάλωσης ενέργειας σε όλα τα επίπεδα. Βασική πολιτική είναι η αξιολόγηση

όλων των προμηθευτών με περιβαλλοντικά κριτήρια και η χρησιμοποίηση διάφορων υλικών τα οποία είναι πιστοποιημένα από διεθνή περιβαλλοντικά πρότυπα. Επιπλέον όλες οι συμβάσεις δανειοδότησης εξετάζονται ως προς τις περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις από ειδικά όργανα και συμβούλους. Τέλος προωθείται η ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών μέσω ειδικών προγραμμάτων και η χρηματοδότηση επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

7.2 Σύγκριση δραστηριοτήτων ΕΚΕ

Από την ανάλυση περιεχομένου των ετήσιων εκθέσεων διαπιστώνεται ότι και τα δυο τραπεζικά ιδρύματα υλοποιούν και δημοσιεύουν πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στους τομείς του αθλητισμού, του πολιτισμού, της εκπαίδευσης, του περιβάλλοντος και των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων. Το πρόγραμμα δράσεων της Εθνικής Τράπεζας με τίτλο «Ευθύνη» επικεντρώνεται σε τρεις βασικούς άξονες, τον άνθρωπο, το πολιτισμό και το περιβάλλον. Από την άλλη μεριά η Alpha Bank έχει αναπτύξει τρία διαφορετικά προγράμματα για την υλοποίηση δράσεων ΕΚΕ. Το πρώτο με τίτλο «Μαζί, με στόχο την υγεία» για την υποστήριξη απομακρυσμένων νησιών, το «Χέρι Βοηθείας» με σκοπό τη στήριξη ευπαθών ομάδων και τρίτον το πρόγραμμα «Οι φθορές που πληγώνουν» για τη διάσωση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδος. Για τη κοινωνική διάσταση της ΕΚΕ και οι δυο τράπεζες πραγματοποιούν δραστηριότητες για το παράγοντα «άνθρωπο». Συγκεκριμένα η Εθνική Τράπεζα παρέχει χορηγίες σε διάφορα δημόσια νοσοκομεία και ιατρικά κέντρα για τη στήριξη της πρωτοβάθμιας υγείας. Το χορηγικό της πρόγραμμα περιλαμβάνει την ανέγερση και την ανακαίνιση κτιριακών μονάδων αλλά και αγορές ιατρικού και νοσοκομειακού εξοπλισμού. Η ΕΤΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην υποστήριξη της υγείας καθώς σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο χορηγεί ένα σημαντικό αριθμό νοσοκομειακών κέντρων υλοποιώντας το μεγαλύτερο χορηγικό έργο στο χώρο της δημόσιας υγείας. Όμοια και η Alpha Bank έχει υλοποιήσει δραστηριότητες σε αυτή κατεύθυνση εστιάζοντας όμως στη νοσοκομειακή περίθαλψη των απομακρυσμένων περιοχών. Ειδικότερα το πρόγραμμα για την αναβάθμιση της υγείας περιλαμβάνει την αγορά μηχανημάτων και εξοπλισμού σε απομακρυσμένα νησιά της χώρας. Ωστόσο συγκρίνοντας τις δυο τράπεζες στο τομέα της υγείας μπορούμε να υποθέσουμε ότι η Εθνική Τράπεζα έχει έναν ενεργότερο ρόλο διότι υλοποιεί ένα πολυετές πρόγραμμα διαχρονικά ενώ η Alpha Bank ξεκίνησε το πρόγραμμά της το έτος 2014. Περεταίρω η ΕΤΕ για το παράγοντα «άνθρωπο» ενισχύει οικονομικά μέσω δωρεών διάφορους συλλόγους και μη κυβερνητικούς οργανισμούς για τη συνέχιση των φιλανθρωπικών τους δράσεων και τη στήριξη ευπαθών ομάδων που αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα διαβίωσης. Τα ιδρύματα που εστιάζει δραστηριοποιούνται κατά κύριο λόγο στη προάσπιση αδύναμων οικογενειών, ανασφάλιστων πολιτών, παιδιών και ατόμων που βιώνουν το κοινωνικό και οικονομικό αποκλεισμό. Παράλληλα και για την Alpha Bank διαπιστώθηκε η χορηγική συνεργασία με σωματεία για την ανακούφιση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων όπως πολύτεκνοι, παιδιά, ηλικιωμένοι και άτομα με ειδικές ανάγκες και ικανότητες. Επιπλέον έχει οργανώσει δράσεις για τη συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης, τροφίμων, σχολικών ειδών, ηλεκτρονικών υπολογιστών και βιβλίων για τη δωρεάν προσφορά σε βρέφη, πολύτεκνες οικογένειες και σχολεία. Αναμφίβολα και οι δυο τράπεζες αναφέρουν στις ετήσιες εκθέσεις τους πρωτοβουλίες για ευπαθείς κοινωνικά ομάδες όμως από τη μεταξύ τους σύγκριση η Alpha Bank μπορούμε να υποθέσουμε ότι έχει έναν ενεργότερο ρόλο στο τομέα της προσφοράς καθώς μέσα από το εξειδικευμένο πρόγραμμα «Χέρι Βοηθείας» υλοποιεί ποικίλες δράσεις σε διάφορους κοινωνικούς φορείς. Περεταίρω η Alpha Bank έχει αναπτύξει προγράμματα

εθελοντισμού με συμμετοχή των εργαζομένων της σε ανάλογες δράσεις μέσω εκδηλώσεων αλλά και προτρέπει τους πελάτες της να συμβάλουν με τη συνεισφορά τους.

Στο τομέα του αθλητισμού και τα δυο τραπεζικά ιδρύματα αναφέρουν ότι προσπαθούν να προάγουν τις έννοιες του αθλητικού ιδεώδους και της ευγενούς άμιλλας. Από τις σημαντικότερες δράσεις της Εθνικής Τράπεζας είναι τα χορηγικά προγράμματα στήριξης αθλητών για συμμετοχή και προετοιμασία σε αθλητικούς αγώνες, οικονομική ενίσχυση στις Ομοσπονδίες Αθλητισμού και η οργάνωση αθλητικών διοργανώσεων. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην αξία της εθελοντικής συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού σε αθλητικά γεγονότα της χώρας για τη καθιέρωση των αθλητικών διοργανώσεων. Το προσωπικό της ΕΤΕ συμμετείχε ενεργά σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους σε μεγάλα αθλητικά γεγονότα της χώρας προάγοντας τη σωματική υγεία και τα ιδανικά του αθλητισμού. Από την άλλη μεριά η Alpha Bank έχει ένα πιο περιορισμένο ρόλο στο τομέα αθλητισμού καθώς αναφέρονται δράσεις μέχρι και το έτος 2011. Ωστόσο οι πρωτοβουλίες που έχουν υλοποιηθεί αναφέρονται σε χορηγίες για αθλητικές διοργανώσεις και οικονομική στήριξη αθλητών και σωματείων. Εξετάζοντας τις ετήσιες εκθέσεις μπορεί να γίνει η υπόθεση ότι και οι δυο τράπεζες δεν επενδύουν αρκετά στο τομέα του αθλητισμού και καταναίμουν ένα μικρό μέρος των χορηγικών τους προγραμμάτων. Ο τρίτος τομέας που επενδύουν οι δυο τράπεζες για τη κοινωνική τους συνεισφορά είναι η παιδεία και η εκπαίδευση. Η ΕΤΕ διαχρονικά παρέχει οικονομική στήριξη σε διάφορα ελληνικά πανεπιστήμια για τη διοργάνωση μεταπτυχιακών προγραμμάτων και συνεδρίων σε διάφορα επιστημονικά πεδία. Επιπλέον εγκρίνει χορηγίες για διάφορα ερευνητικά προγράμματα για την ενίσχυση και προώθηση της έρευνας καλύπτοντας διάφορες επιστήμες. Ταυτόχρονα το χορηγικό της πρόγραμμα περιλαμβάνει τη καταβολή εφάπαξ ποσού για τη βράβευση μαθητών στις σχολικές τους επιδόσεις ή την εισαγωγή τους στη τριτοβάθμια εκπαίδευση. Περαιτέρω για φοιτητές με οικονομικά ή κοινωνικά προβλήματα έχουν εγκριθεί υποτροφίες για τη συνέχιση των σπουδών τους τόσο σε πανεπιστήμια της Ελλάδος όσο και του εξωτερικού. Η αξία της εκπαίδευσης και της μετάδοσης της γνώσης απασχολεί την ΕΤΕ και μεριμνά για αυτό και μέσω της ανάληψης πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της λειτουργίας και της αναβάθμισης Δημόσιων Βιβλιοθηκών. Από την άλλη πλευρά η Alpha Bank όπως προκύπτει από την ανάλυση των απολογισμών κοινωνικής ευθύνης έχει υλοποιήσει παρόμοιες αλλά και διαφορετικές δράσεις στο τομέα της εκπαίδευσης. Δηλαδή έχει εντάξει στο χορηγικό της πρόγραμμα την οικονομική στήριξη ελληνικών πανεπιστημίων για τη ανάπτυξη και συνέχιση διάφορων ερευνητικών εργασιών αλλά και διάφορων φοιτητών μέσω υποτροφιών. Επιπρόσθετα ο οικονομικός προϋπολογισμός συμπεριλαμβάνει χρηματικά ποσά για τη βελτίωση του εξοπλισμού και των υποδομών των ελληνικών πανεπιστημίων. Παράλληλα η Alpha Bank έχει μεριμνήσει για την οργάνωση και την ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων για μαθητές τόσο σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς όσο και στις ιδιόκτητες εγκαταστάσεις της με τη διεξαγωγή σεμιναρίων σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο. Για τη προσπάθεια εμπλουτισμού των δημόσιων και μη βιβλιοθηκών έχει αναπτύξει προγράμματα για τη ψηφιακή οργάνωση των σχολικών μονάδων και σωματείων, το δανεισμό και τη δωρεάν προσφορά βιβλίων από τη βιβλιοθήκη της αλλά και τη χρηματοδότηση για την έκδοση νέων συγγραμμάτων. Τέλος η Alpha Bank αποδεικνύει τη σημασία της εκπαίδευσης και της κατάρτισης και εσωτερικά για το προσωπικό της πληρώνοντας ετήσιες συνδρομές σε διάφορα επιστημονικά περιοδικά αλλά και παρακινώντας το ανθρώπινο δυναμικό για εθελοντικές ενέργειες εκπαιδευτικού χαρακτήρα με διανομή υλικού και δώρων.

Η περιβαλλοντική υπευθυνότητα τονίζεται ιδιαίτερα στις ετήσιες εκθέσεις και των δυο τραπεζών με στόχο τη προσπάθεια για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και τη στήριξη δράσεων, φορέων και περιβαλλοντικών οργανώσεων. Η ΕΤΕ χορηγεί και υποστηρίζει διάφορες περιβαλλοντικές οργανώσεις που έχουν ως στόχο τη προστασία του περιβάλλοντος και τη καλλιέργεια περιβαλλοντικής συνείδησης. Ειδικότερα το χορηγικό της πρόγραμμα περιλαμβάνει χρηματικά ποσά για αποκατάσταση περιοχών που έχουν πληγεί από φυσικές καταστροφές αλλά και κάλυψη δαπανών εφοδιασμού και εξοπλισμού δημόσιων φορέων. Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες για τη περιβαλλοντική πολιτική της ΕΤΕ αναφέρεται η δημιουργία του προγράμματος «Παντού με ποδήλατο» προβάλλοντας μια εναλλακτική μορφή μετακίνησης στο κοινωνικό σύνολο με αρκετά οικολογικό τρόπο. Παράλληλα η ΕΤΕ έχει υποστηρίξει μέσω των χορηγιών επιστημονικά συνέδρια με θεματολογία σχετική με το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Σε παρόμοιες δράσεις και η Alpha Bank έχει συμβάλει σε αναδάσωση περιοχών και οικονομική ενίσχυση τυρόπληκτων περιοχών. Επίσης συμπεριλαμβάνει στη πολιτική της ενέργειες για τη στήριξη οικολογικών οργανώσεων με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και της υπερκατανάλωσης. Το στοιχείο του εθελοντισμού είναι ιδιαίτερα ενεργό και στη περιβαλλοντική πολιτική της Alpha Bank με τη συμμετοχή των εργαζομένων σε διάφορες περιβαλλοντικές οργανώσεις και συλλόγους αλλά και διοργάνωσης ειδικών εκδηλώσεων συγκομιδής προϊόντων και διανομής σε φιλανθρωπικά ιδρύματα. Επιπλέον έχουν υλοποιηθεί πρωτοβουλίες για το καθαρισμό διαφόρων περιοχών της χώρας με τη συμμετοχή του ανθρωπίνου δυναμικού της τράπεζας. Ταυτόχρονα διοργανώνει εκδηλώσεις ενημέρωσης του κοινωνικού συνόλου για την οικολογική παρακίνηση και ευαισθητοποίηση και την ορθή περιβαλλοντική στάση. Τέλος στις πρωτοβουλίες για το περιβάλλον αναφέρεται η διοργάνωση περιβαλλοντικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για παιδιά σε τεχνικές φύτευσης και καλλιέργειας. Η ανάδειξη και η διάσωση της εθνικής κληρονομιάς και του πολιτισμού συνιστούν διαχρονικά βασικές πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και για τα δυο τραπεζικά ιδρύματα. Η εστίαση της Alpha Bank διαμορφώνεται με τη δημιουργία του ειδικού προγράμματος «Οι φθορές που πληγώνουν» για τη συντήρηση και διάσωση αρχαίων γλυπτών και μνημείων στις περιοχές της Αθήνας. Επιπλέον διαπιστώνεται μια ενεργή συνεργασία με διάφορα μουσεία της χώρας είτε με τη προσφορά πολιτιστικών αντικειμένων και τον εμπλουτισμό του αρχαιακού τους υλικού είτε με τη συνδιοργάνωση εκθέσεων. Περαιτέρω έχει καταστείλει διάφορες δωρεές και χορηγίες για την υλοποίηση θεατρικών, πολιτιστικών και μουσικών εκδηλώσεων με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και τη προβολή των τεχνών. Στις υπόλοιπες δράσεις που παρουσιάζονται στους απολογισμούς είναι η διοργάνωση εκδηλώσεων στις εγκαταστάσεις της τράπεζας για τη παρουσίαση αρχαίων αντικειμένων και νομισμάτων αλλά και η έκδοση συγγραμμάτων με αντικείμενο τη διάσωση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Ανάλογες δράσεις στο τομέα του πολιτισμού καταγράφονται και στις ετήσιες εκθέσεις της Εθνικής Τράπεζας. Οι βασικοί πυλώνες και οι κυριότερες δράσεις αυτού του τομέα αφορούν τη στήριξη δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων που αφορούν τη μουσική, τα εικαστικά και τις παραστατικές τέχνες. Επίσης το χορηγικό πρόγραμμα συμπεριλαμβάνει χρηματικά ποσά που επενδύονται για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού και πολιτιστικού γίνεσθαι, τη συντήρηση και αποκατάσταση μνημείων και τη στήριξη αρχαιολογικών ανασκαφικών ερευνών. Παράλληλα παρέχεται χορηγική υποστήριξη εκδοτικών πρωτοβουλιών πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος. Αμφότερες λοιπόν οι τράπεζες παρουσιάζουν διαχρονικά έναν ιδιαίτερα ενεργό ρόλο στην ανάδειξη, διάσωση και στήριξη της εθνικής κληρονομιάς μέσα από τις πρωτοβουλίες που έχουν υλοποιήσει σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο.

Συμπερασματικά από τη σύγκριση ανάμεσα στους απολογισμούς εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών προκύπτουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά αλλά και ιδιαιτερότητες στην επιλογή των πρωτοβουλιών κοινωνικής ευθύνης. Αρχικά μπορούμε να υποθέσουμε ότι τόσο η Εθνική Τράπεζα όσο και η Alpha Bank προσπαθούν να υλοποιήσουν πρωτοβουλίες σε ευρύτερους τομείς της ΕΚΕ. Κοινό χαρακτηριστικό είναι ότι δείχνουν να αντιλαμβάνονται τη πολυδιάστατη έννοια της ΕΚΕ καθώς οι δράσεις τους δεν επικεντρώνονται μόνο στη προώθηση των επιχειρηματικών συμφερόντων και της εξασφάλισης του κέρδους. Βασικά κοινωνικά προβλήματα που καλούνται διαχρονικά οι κυβερνήσεις να επιλύσουν φαίνεται ότι απασχολούν ιδιαίτερα τα δυο τραπεζικά ιδρύματα. Ο τομέας της υγείας, η στήριξη ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων, η εκπαίδευση, ο πολιτισμός και το περιβάλλον είναι προβλήματα που γίνεται προσπάθεια να επιλυθούν μέσα από τις πρωτοβουλίες που έχουν υλοποιηθεί. Ωστόσο η ΕΤΕ εστιάζει περισσότερο στο τομέα της υγείας ενώ η Alpha Bank μέσα από δράσεις εθελοντισμού προσπαθεί να στηρίξει με δωρεές αδύναμες κοινωνικές ομάδες. Η έννοια της φιλανθρωπίας βρίσκει αποδοχή και από τις δυο τράπεζες καθώς υποστηρίζουν το έργο διάφορων σωματείων, συλλόγων και μη κερδοσκοπικών οργανισμών. Στο τομέα της εκπαίδευσης η ΕΤΕ παρουσιάζει δράσεις στην οικονομική στήριξη ιδρυμάτων και φοιτητών ενώ η Alpha Bank στην οργάνωση εκπαιδευτικών εκδηλώσεων για μαθητές και την αναβάθμιση βιβλιοθηκών. Ωστόσο διαπιστώνεται ένας αρκετά ενεργός ρόλος για την αναβάθμιση της επιστήμης και τη διάδοση της γνώσης με ανάλογες πρωτοβουλίες από αμφότερα τα τραπεζικά ιδρύματα. Η περιβαλλοντική πολιτική φαίνεται πως έχει καθιερωθεί στη στρατηγική κοινωνικής ευθύνης και των δυο τραπεζών με ενέργειες για τη προστασία του οικοσυστήματος, το περιορισμό της κατανάλωσης ενέργειας και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Τέλος ένα μεγάλο ποσοστό του χορηγικού προγράμματος και των πρωτοβουλιών για κοινωνική ευθύνη καταγράφεται στους τομείς του πολιτισμού και των τεχνών δείχνοντας ιδιαίτερη σημασία στη διάσωση της εθνικής πολιτιστικής κληρονομιάς.

7.3 Σύνδεση με τις διαστάσεις της ΕΚΕ

7.3.1 Εσωτερική διάσταση

Οι ανθρώπινοι πόροι είναι μια εσωτερική κοινωνική διάσταση και οι δυο τράπεζες κάνουν μια εκτεταμένη αναφορά στη στάση που διατηρούν έναντι των εργαζομένων τους. Η υγεία και η ασφάλεια, η δια βίου κατάρτιση και ορισμένες πρόσθετες παροχές είναι μερικές από τις πρωτοβουλίες ΕΚΕ για τους εργαζομένους. Και οι δυο τράπεζες δίνουν έμφαση στη κατάρτιση των υπαλλήλων τους προκειμένου να καταστούν ανταγωνιστικές στην αγορά. Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση είναι κοινό γνώρισμα και για την ΕΤΕ και για την Alpha Bank που απευθύνεται στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού. Η Εθνική Τράπεζα εστιάζει περισσότερο σε προγράμματα για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου, της πρόληψης από κρούσματα διαφθοράς και της ανάπτυξης δεξιοτήτων για ορθή επαγγελματική συμπεριφορά. Επιπλέον διοργανώνει προγράμματα για την ασφαλιστική διαμεσολάβηση και τις τεχνικές ρυθμίσεων των οφειλών για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της υπάρχουσας οικονομικής κρίσης. Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της κοινωνικής υπευθυνότητας υλοποιείται εξειδικευμένο πρόγραμμα για τη περιβαλλοντική πολιτική και διαχείριση. Εν κατακλείδι για την ενίσχυση της δια βίου μάθησης έχει δημιουργηθεί ηλεκτρονικός χώρος με δημοσιευμένα επιστημονικά άρθρα για την έγκυρη και συνεχή ενημέρωση του προσωπικού. Από την άλλη πλευρά η Alpha Bank υλοποιεί εισηγήσεις που αφορούν τη γενική τραπεζική και την εξυπηρέτηση των πελατών. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό για τη διαπίστωση των απαιτούμενων

αναγκών είναι οι προτάσεις τόσο από την πλευρά της διοίκησης όσο και από τα αιτήματα των εκπαιδευομένων. Η σημαντικότερη πρωτοβουλία για την εκπλήρωση της εσωτερικής διάστασης είναι η δημιουργία νέου εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος που συνδιοργανώνεται με το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών με αντικείμενο πιστοποίησης τη Νομισματική – Τραπεζική – Χρηματοοικονομική.

Παράλληλα με την εκπαίδευση μεριμνούν και ελέγχουν διαρκώς τους χώρους εργασίας ως προς την υγιεινή και την ασφάλεια λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα με ιδιαίτερες αναφορές στους απολογισμούς τους. Συγκεκριμένα αν και δεν αναφέρεται στις ετήσιες εκθέσεις φαίνεται οι και τα δυο τραπεζικά ιδρύματα εναρμονίζονται με το οικειοθελές πρότυπο OHSAS 18001 που στοχεύει στην αποτελεσματική διαχείριση της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας με σκοπό την αποφυγή των κινδύνων, των ατυχημάτων και την εφαρμογή κανόνων για ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον. Η Εθνική Τράπεζα έχει συγκροτήσει εσωτερική υπηρεσία ασφάλειας για τη συνεχή βελτίωση των συνθηκών ενώ η συλλογική σύμβαση εργασίας καλύπτει ένα σημαντικό τμήμα ανάλογων θεμάτων. Η διοργάνωση ειδικών σεμιναρίων αντιμετώπισης κρίσεων όπως πυρκαγιές ή ληστείες με στόχο τη πρόληψη και τη προστασία δείχνουν τη προσέγγιση και τις προθέσεις της τράπεζας. Περαιτέρω η τοποθέτηση καμερών και ρολών ασφαλείας σε υποκαταστήματα ενισχύουν το αίσθημα της ασφάλειας. Τέλος η ΕΤΕ έχει καθιερώσει προγράμματα ατομικής ή ομαδικής ψυχολογικής υποστήριξης με ειδικούς συμβούλους σε εργαζόμενους που έχουν βιώσει αρνητικά περιστατικά αλλά και εκδίδει οδηγίες πρότυπης συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια των περιστατικών. Η Alpha Bank εφαρμόζει μια διαφορετική προσέγγιση και μεριμνά για ένα ασφαλές περιβάλλον εργασίας μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς συμβούλους. Σε αυτό το πλαίσιο εξωτερικοί συνεργάτες όπως τεχνικοί ασφαλείας ή ιατροί εργασίας ενημερώνουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα το προσωπικό. Επίσης τα εκπαιδευτικά προγράμματα διοργανώνονται με τη συνεργασία αξιωματικών της Ελληνικής Αστυνομίας ή της Πυροσβεστικής για την αποτελεσματική διαχείριση αρνητικών περιστατικών εφόσον προκύψουν μελλοντικά. Περαιτέρω έχει καταρτίσει ειδικά σχέδια εκκενώσεων κτιρίων και καταστημάτων σε καταστάσεις ληστείας, πυρκαγιάς, ομηρίας και σεισμού από την εσωτερική επιτροπή Διαχείρισης Περιουσίας και Ασφάλειας.

Η διαχείριση αναλώσιμων υλικών και η εφαρμογή της πολιτικής της ανακύκλωσης λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή και την εκπαίδευση του προσωπικού για τη συγκέντρωση της μεγαλύτερης δυνατής ποσότητας και τη συνεργασία με εξειδικευμένες εταιρίες για την επεξεργασία των υλικών και την επαναχρησιμοποίηση τους. Αμφότερες οι τράπεζες προμηθεύονται ανακυκλώσιμο χαρτί που είναι πιστοποιημένο ως προς την επεξεργασία του με τις μικρότερες δυνατές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Εκδίδουν φιλικά προς το περιβάλλον χρηματοοικονομικά προϊόντα και εφαρμόζουν μια αποτελεσματική πολιτική στη διαχείριση αποβλήτων. Η ΕΤΕ όπως και η Alpha Bank για τη περιβαλλοντική τους διάσταση εσωτερικά εφαρμόζουν το διεθνές πρότυπο ISO 14001 και με τη προσπάθεια υποκατάστασης του πετρελαίου θέρμανσης με φυσικό αέριο και την αντικατάσταση του φωτισμού με υλικά τύπου LED. Ειδικότερα η Εθνική έχει καθορίσει συγκεκριμένη πολιτική μετακίνησης και ταξιδιών για τα στελέχη με τη χρήση υβριδικών οχημάτων και τεχνικών τηλεδιάσκεψης στην επικοινωνία. Οι πρωτοβουλίες που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία έτη για τη μέτρηση των τιμών της ενεργειακής κατανάλωσης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα δίνει τη δυνατότητα της σύγκρισης και την εφαρμογή μέτρων για το περιορισμό και την εξοικονόμηση της ενέργειας. Η ενεργειακή αναβάθμιση των κτιρίων, η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η ηλεκτρονική αλληλογραφία έχουν άμεσα αποτελέσματα για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού

αποτυπώματος. Όμως η ΕΤΕ κάνει προσπάθειες για την εκπλήρωση της περιβαλλοντικής διάστασης και με έμμεσο τρόπο μέσα από τον έλεγχο των πελατών που χρηματοδοτεί με περιβαλλοντικά κριτήρια. Επιπρόσθετα έχει καθιερώσει συγκεκριμένη πολιτική στο σύστημα προμηθειών ελέγχοντας σε ετήσια βάση τις εγκαταστάσεις και το υλικό που προμηθεύεται. Η προσφορά πράσινων προϊόντων, χρηματοοικονομικών και μη, η έγκριση δανείων για επενδύσεις ΑΠΕ αλλά και η έκδοση ειδικού εντύπου για την ορθή πληροφόρηση των ενδιαφερομένων ενισχύουν τη περιβαλλοντική διάσταση της ΕΚΕ. Στο ίδιο πλαίσιο και η Alpha Bank ενεργεί για τη διάσταση της ΕΚΕ στο περιβάλλον αξιολογώντας το περιβαλλοντικό κίνδυνο. Βασικός στόχος είναι η βελτίωση της καταγραφής ενέργειας που καταναλώνεται στα καταστήματά της. Στην εσωτερική της λειτουργία έχει υιοθετήσει πολιτικές για τα επαγγελματικά ταξίδια, το εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεών της και την ηλεκτρονική αποστολή υλικού στους πελάτες. Η Alpha Bank εστιάζει ιδιαίτερα στη προστασία του πόσιμου νερού καθώς καταγράφει και παρακολουθεί κεντρικά τους λογαριασμούς της ΕΥΔΑΠ. Στις ομοιότητες των πρωτοβουλιών καταγράφεται ο περιβαλλοντικός αντίκτυπος των δανείων, οι επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και η επιλογή των προμηθευτών με περιβαλλοντικά κριτήρια.

7.3.2 Εξωτερική διάσταση

Τα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών περιλαμβάνουν και πολιτικές για την εξωτερική διάσταση της ΕΚΕ. Για την εκπλήρωση του στόχου προσανατολίζονται στη στήριξη της τοπικής κοινότητας στις βασικές ανάγκες όσον αφορά τη σίτιση, τη περίθαλψη και την εκπαίδευση που αντιπροσωπεύουν την εθελοντική και φιλανθρωπική διάσταση. Παράλληλα εφαρμόζονται πολιτικές για κοινωνική συνεισφορά και την εκπλήρωση της κοινωνικής διάστασης της ΕΚΕ. Αυτό οριοθετείται με τη στήριξη οργανισμών, συλλόγων και σωματείων που δραστηριοποιούνται στην ενίσχυση ομάδων του πληθυσμού που αντιμετωπίζουν προβλήματα βιοπορισμού, κοινωνικής ένταξης και σοβαρές ιατρικές παθήσεις. Η ΕΤΕ για την εκπλήρωση της κοινωνικής διάστασης της ΕΚΕ ενισχύει διαχρονικά σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους δημόσια νοσοκομεία της χώρας, ελληνικά πανεπιστήμια, φοιτητές με υποτροφίες, αθλητές, αθλητικά σωματεία, μουσεία και εκδηλώσεις πολιτιστικού χαρακτήρα. Αντίθετα η Alpha Bank εκδηλώνει τη στήριξή της στη κοινωνική συνεισφορά μέσα από διοργάνωση εκδηλώσεων και εθελοντικές ενέργειες του προσωπικού. Οι εκδηλώσεις έχουν βασικό σκοπό τη συγκέντρωση ειδών διατροφής, ένδυσης, φαρμάκων, ηλεκτρονικών υπολογιστών και σχολικού υλικού για παιδιά και άλλες ευάλωτες ομάδες. Η καθιερωμένη ημέρα εθελοντισμού περιλαμβάνει τη στήριξη πολλών οργανώσεων και ιδρυμάτων της χώρας. Ωστόσο η κοινωνική διάσταση έχει στόχο τη μεγιστοποίηση και προώθηση της αμφίδρομης συνεργασίας και επικοινωνίας με τις τοπικές κοινότητες και της αντιμετώπισης της κοινότητας ως σημαντικού ενδιαφερόμενου μέρους. Από τη μελέτη γίνεται αντιληπτό ότι οι δυο τράπεζες εκτός των χρηματικών ποσών που δαπανούν προσπαθούν να σημειώσουν πρόοδο στο τομέα του εθελοντισμού. Η ύπαρξη και η ανάπτυξη κοινωνικών προγραμμάτων ενθαρρύνει σε κάποιο βαθμό τον εθελοντισμό των εργαζομένων. Για παράδειγμα οι εκδηλώσεις αιμοδοσίας που διοργανώνονται σε ετήσια βάση, η εθελοντική συμμετοχή σε δένδροφυτεύσεις και σε εκπαιδευτικά προγράμματα τεχνικών φύτευσης συμβάλλουν σε αυτή τη κατεύθυνση. Η εθελοντική διάθεση της ΕΤΕ καταγράφεται και στο τομέα του αθλητισμού με τη συμμετοχή σε μεγάλα αθλητικά events και αγώνες περνώντας σημαντικά μηνύματα στο κοινωνικό σύνολο. Η Alpha Bank τονώνει το αίσθημα του εθελοντισμού μέσα από τη διοργάνωση εκπαιδευτικών δράσεων κυρίως περιβαλλοντικού και πολιτιστικού χαρακτήρα.

Η κοινωνική διάσταση της ΕΚΕ απεικονίζεται και μέσα από τον έλεγχο των συναλλαγών με σκοπό τη καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος, του οικονομικού εγκλήματος και της απάτης τόσο στην εσωτερική λειτουργία όσο και των πελατών. Η ΕΤΕ στοχεύοντας στη καταπολέμηση του φαινομένου έχει θεσπίσει μια ολοκληρωμένη δεσμευτική πολιτική με βασικά σημεία την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων με την αποτροπή και τη παρεμπόδιση, την εκπαίδευση του προσωπικού, το καθορισμό των δράσεων που οφείλουν να αναλάβουν τα αρμόδια όργανα και την ανάπτυξη συστημάτων και ελεγκτικών μηχανισμών. Το πλαίσιο της πολιτικής συνοψίζεται στη καταπολέμηση της δωροδοκίας, τη προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως ορίζει η Αρχή Προστασίας Δεδομένων και την ασφάλεια διενέργειας συναλλαγών στα εναλλακτικά δίκτυα. Αντίθετα η Alpha Bank δεν διαθέτει ενιαίο κείμενο πολιτικής κατά της διαφθοράς. Ωστόσο στις ετήσιες εκθέσεις αναφέρεται η αταλάντευτη θέση απέναντι στα φαινόμενα απάτης καλύπτοντας το θέμα από το Κώδικα Δεοντολογίας, το Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, το Κανονισμό Λειτουργίας της Ελεγκτικής Επιτροπής και το εγχειρίδιο πολιτικής και διαδικασιών αναθέσεως δραστηριοτήτων σε τρίτους. Η επιβολή ποινών στο προσωπικό για φαινόμενα δωροδοκίας, οι κατάλληλες εκπαιδεύσεις του ανθρωπίνου δυναμικού και η πολιτική ανωνύμων αναφορών έχουν σκοπό τη διαφύλαξη της ακεραιότητας της τράπεζας.

Επιπλέον η κοινωνική διάσταση διαφαίνεται και από τη συμβολή των δυο τραπεζών στο τομέα της εκπαίδευσης και της παιδείας. Από την ανάλυση των απολογισμών προκύπτουν και κοινά αλλά και διαφορετικά χαρακτηριστικά. Στις ομοιότητες αναφέρονται οι υποτροφίες φοιτητών για τη περάτωση των σπουδών τους ή για τη συνέχιση και την εισαγωγή σε μεταπτυχιακά προγράμματα είτε σε πανεπιστήμια του εσωτερικού είτε του εξωτερικού. Παράλληλα παρέχονται χορηγίες και οικονομικές ενισχύσεις σε διάφορα πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας είτε για την αναβάθμιση των υποδομών τους είτε για την αγορά τεχνολογικού εξοπλισμού. Η Alpha Bank επικεντρώνεται κατά κύριο ρόλο στον εμπλουτισμό βιβλιοθηκών και στο δανεισμό ή τη δωρεά βιβλίων. Από την άλλη η ΕΤΕ έχει αναπτύξει ειδικό πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης μαθητών για τη βράβευση στις επιδόσεις τους. Παρόμοιες δράσεις διαπιστώνονται και στη πρόθεση διοργάνωσης εκπαιδευτικών εκδηλώσεων για μαθητές και φοιτητές είτε εντός των υποκαταστημάτων τους είτε σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς τόσο με την ευθύνη της οργάνωσης εξ ολοκλήρου όσο και με χορηγίες στους φορείς που τις διοργανώνουν. Τέλος μικρότερη βαρύτητα από αμφότερες τις τράπεζες δίνεται στο τομέα της προώθησης της επιστημονικής έρευνας δημοσιεύοντας ένα μικρό αριθμό πρωτοβουλιών. Ο πολιτισμός και η ανάδειξη της εθνικής κληρονομιάς είναι άλλη μια παράμετρος που στοιχειοθετεί τη κοινωνική διάσταση της ΕΚΕ των δυο τραπεζών. Η προσπάθεια προσανατολίζεται στη στήριξη διάφορων μορφών τέχνης, μουσείων και ανάδειξης αρχαίων ευρημάτων. Ειδικότερα η δράση της ΕΤΕ περιλαμβάνει την υποστήριξη μουσικών παραστάσεων, θεατρικών έργων και παρουσιάσεις έκδοσης βιβλίων. Περεταίρω παρέχει χορηγίες σε φορείς και πρωτοβουλίες ανάδειξης του ιστορικού πολιτισμού και της αποκατάστασης πολιτιστικών μνημείων. Με μια διαφορετική προσέγγιση η Alpha Bank διοργανώνει επισκέψεις σε μουσεία και πολιτιστικά κέντρα και οργανώνει εκθέσεις με αντικείμενα πολιτιστικής κληρονομιάς. Ο ενεργός της ρόλος αποδεικνύεται από ειδικό πρόγραμμα διάσωσης και συντήρησης αρχαίων μνημείων της πρωτεύουσας και από τον εμπλουτισμό του αρχαιολογικού υλικού διάφορων μουσείων με υλικό της κατοχής της. Έπειτα η συμβολή της στη ψηφιοποίηση φωτογραφικού υλικού πολιτιστικής αξίας για τη διάσωση στις μελλοντικές γενεές και η συνεισφορά διεκπεραίωσης παρουσιάσεων εκδόσεων βιβλίων πολιτιστικού περιεχομένου έχουν ιδιαίτερη αξία. Εν κατακλείδι και για τις δυο

τράπεζες ο τομέας του πολιτισμού έχει ιδιαίτερη θέση για τη επιτυχία των στόχων της κοινωνικής διάστασης της ΕΚΕ.

Οι δυο τράπεζες αναφέρουν στους απολογισμούς τους ότι βασική προτεραιότητα είναι η δημιουργία αξίας για τους μετόχους, τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε συνδυασμό με τις πρωτοβουλίες για την εκπλήρωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής διάστασης. Στρατηγικός σχεδιασμός είναι η συνεχή εξέλιξη του τομέα της λιανικής τραπεζικής, των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η ικανοποίηση των αναγκών της ελληνικής οικονομίας, η επέκταση σε περισσότερους επιχειρηματικούς φορείς, αποτελεσματική διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση και η βελτίωση της αποδοτικότητας. Συγκεκριμένα η οικονομική διάσταση της ΕΚΕ στους απολογισμούς της ΕΤΕ διακρίνεται αρχικά από τις προσπάθειες ανάπτυξης καινοτομικών προϊόντων διεκπεραίωσης τραπεζικών εργασιών. Η ανάπτυξη εφαρμογών για συναλλαγές μέσω ιντερνέτ και κινητών τηλεφώνων δείχνουν τη πρόθεση αντίληψης και ικανοποίησης των αναγκών των πελατών και των οικονομικών τους δραστηριοτήτων. Επιπλέον η οικονομική διάσταση αποτυπώνεται και στη δίκαιη αντιμετώπιση των εργαζομένων μέσα από τη συλλογική σύμβαση εργασίας και την έγκαιρη καταβολή των αμοιβών μισθοδοσίας εξασφαλίζοντας την ισορροπία του οικονομικού προϋπολογισμού και τη σιγουριά της προσωπικής και οικογενειακής ζωής των υπαλλήλων. Τα ίδια χαρακτηριστικά διαπιστώνονται και στις εκθέσεις της Alpha Bank αντιλαμβανόμενη με τον ίδιο τρόπο την οικονομική διάσταση μέσα από τη συνεχή και διαρκή ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων και τη φερεγγυότητα και αξιοπιστία που αντιμετωπίζει τα οικονομικά ζητήματα του ανθρώπινου δυναμικού.

Με δεδομένο ότι στην εξεταζόμενη περίοδο το κυρίαρχο ζήτημα είναι η αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης της ελληνικής οικονομίας η ευθύνη βρίσκεται στην αποτελεσματική διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων και των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Σε αυτό το πλαίσιο και οι δυο τράπεζες θέτουν στο επίκεντρο τη σημασία του θέματος κάνοντας αξιοσημείωτες προσπάθειες στήριξης των επιχειρήσεων για τη ρύθμιση δανείων με ευνοϊκούς όρους αποπληρωμής. Η διάρθρωση των προγραμμάτων είναι διαφορετική με διαφορετικούς όρους και προϋποθέσεις όμως ο αποκλειστικός στόχος είναι η εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και η συνέχιση της επαγγελματικής δραστηριότητας στη δύσκολη συγκυρία της ελληνικής οικονομίας. Η ενίσχυση της ρευστότητας είναι άλλη μια βασική παράμετρος για τη σταθεροποίηση και την ευημερία μιας οικονομίας. Παρά το γεγονός ότι αναφέρονται δράσεις και από τα δυο τραπεζικά ιδρύματα μπορεί να γίνει αντιληπτό ότι η Alpha Bank αναφέρει περισσότερα προγράμματα ενίσχυσης της ρευστότητας σε συγκεκριμένους κλάδους όπως του τουρισμού σε περιόδους έντονης επιχειρηματικής κίνησης. Η εξασφάλιση της ρευστότητας στην αγορά επιχειρείται και μέσω του δανεισμού σε μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις για την υλοποίηση των επενδύσεων τους. Η πρόκληση για την Ελληνική Οικονομία και κατ' επέκταση του ελληνικού επιχειρείν είναι η συμμετοχή σε ενισχυόμενα αναπτυξιακά προγράμματα. Αμφότερες οι δυο τράπεζες εντείνουν τις προσπάθειές τους και αποτελεί στρατηγικό τους στόχο η στήριξη της επιχειρηματικότητας και της ανταγωνιστικότητας συμμετέχοντας ενεργά στη προώθηση συμμετοχής επιχειρήσεων στις δράσεις τους ΕΤΕΑΝ και του ΤΕΠΙΧ.

Άλλο ένα στοιχείο που υφίσταται για την αποτύπωση της οικονομικής διάστασης είναι η στήριξη των ιδιωτικών νοικοκυριών για απόκτηση κύριας κατοικίας. Η Alpha Bank συγκεκριμένα εφαρμόζει ειδική σύμβαση δανειοδότησης με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους για την απόκτηση ιδιόκτητης στέγης του προσωπικού της. Με αίσθημα ευθύνης και οι δυο τράπεζες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη χορήγηση στεγαστικών δανείων αλλά και πιο ειδικά

με χρηματοοικονομικά προϊόντα για ενεργειακά και πράσινα σπίτια. Προωθώντας τις αρχές του υπεύθυνου δανεισμού η Alpha Bank αξιολογεί τους ενδιαφερόμενους με βάση την ικανότητά τους να εξυπηρετούν την οφειλή τους. Για τη σταθεροποίηση της οικονομίας βασική παράμετρος που εμπεριέχεται στην οικονομική ευθύνη είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης για τους καταθέτες. Η ΕΤΕ δηλώνει πως το πλήθος των καταθετικών λογαριασμών που διαθέτει είναι τόσο σημαντικό που αποτελεί τη κινητήριου δύναμη της ενώ η Alpha Bank ότι έχει ένα αφοσιωμένο σύνολο πελατών που παρά τη μείωση των καταθέσεων στην ελληνική αγορά λόγω της κρίσης και των capital controls κατόρθωσε να διατηρήσει τα υπόλοιπα των λογαριασμών της. Πιο συγκεκριμένα η Alpha Bank διαθέτει αποταμιευτικούς λογαριασμούς για παιδιά και εφήβους με προνομιακό επιτόκιο. Η αποτελεσματικότητα είσπραξης των φόρων αποτελεί ίσως τη κυριότερη συνιστώσα της λειτουργίας ενός ευνομούμενου κράτους. Η ΕΤΕ και η Alpha Bank επιβαρύνονται με τους ανάλογους φόρους στα εισοδήματά τους και τους αποδίδουν ορθά και εγκαίρως. Η Διεύθυνση Φορολογίας της ΕΤΕ παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις φορολογικές εξελίξεις για την αποφυγή φορολογικών κινδύνων και επιβαρύνσεων. Ο σκοπός είναι η έγκαιρη προσαρμογή στις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις μέσα από την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου διαδικασιών. Η απόδοση των φόρων στο δημόσιο και η συνέπεια των υποχρεώσεων των δυο τραπεζών αποφέρει διπλό όφελος για τη κοινωνία. Από τη μια πλευρά τηρείται η νομική διάσταση της ΕΚΕ προάγοντας τις αρχές της νομιμότητας και της συνέπειας και από την άλλη ενισχύουν τα δημόσια οικονομικά της χώρας για τη δυνατότητα επενδύσεων είτε σε υποδομές, είτε σε κοινωνική πρόνοια είτε σε ανθρώπινο δυναμικό.

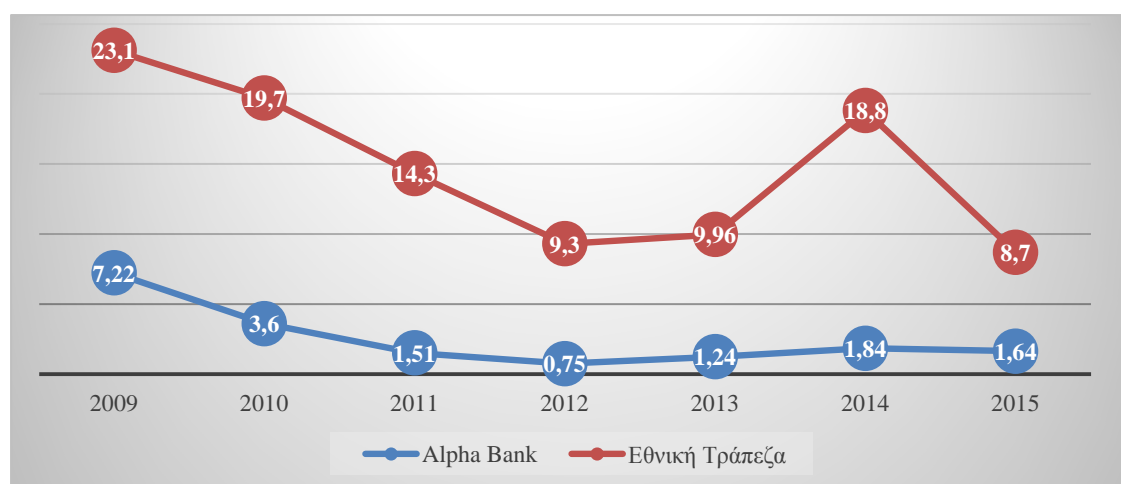
Ο χώρος των υποδομών είναι μια άλλη διάσταση που οι δυο εξεταζόμενες τράπεζες συμμετέχουν σε σημαντικό βαθμό. Η Alpha Bank για παράδειγμα αποτελεί βασικό μέλος σε κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις στο σύνολο των εγχώριων οδικών αξόνων που κατασκευάζονται με συμβάσεις παραχώρησης ενώ η ΕΤΕ συντελεί στην ανάπτυξη δημόσιων δικτύων ύδρευσης και αποχέτευσης. Στο πλαίσιο αυτό και με τη πραγματοποίηση τέτοιων δράσεων ικανοποιείται σε σημαντικό βαθμό τόσο η κοινωνική διάσταση της ΕΚΕ καθώς τα έργα χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση ολόκληρου του κοινωνικού συνόλου όσο και η οικονομική διότι διατηρείται ενεργή η επιχειρηματικότητα στη πραγματική οικονομία και μειώνονται τα ποσοστά ανεργίας από τις προσλήψεις εργατικού δυναμικού. Η υπεύθυνη αξιολόγηση και διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου μέσω των χρηματοδοτήσεων είναι ακόμη μια παράμετρος της οικονομικής διάστασης. Η ΕΤΕ χρησιμοποιεί μοντέλα αξιολόγησης επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των εταιριών που εντάσσονται στο χαρτοφυλάκιό της. Η χρηματοδότηση διάφορων δραστηριοτήτων λαμβάνει υπόψη χρηματοδοτήσεις και μελέτες αρμόδιων αρχών και σύμφωνα με τη πιστωτική πολιτική διενεργείται αξιολόγηση διάφορων κινδύνων. Η Alpha Bank δεσμεύεται για παροχή τραπεζικών προϊόντων με τη διαδικασία αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου και τη στενή παρακολούθηση των οικονομικών συνθηκών των πιστούχων. Οι πιστώσεις τηρούν απαρέγκλιτα τη πιστωτική πολιτική του Ομίλου συμπεριλαμβανομένου τις παραμέτρους της κοινωνικής και περιβαλλοντικής διάστασης και την ικανότητα αποπληρωμής των υποχρεώσεων. Ο υπεύθυνος δανεισμός αποσκοπεί στη προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης και ικανοποιεί όλες τις διαστάσεις της ΕΚΕ. Δηλαδή όσον αφορά την οικονομική διάσταση υφίσταται φερέγγυα δάνεια που δε ζημιώνουν τη πραγματική οικονομία, ενισχύουν τη κερδοφορία των μετόχων με την αποφυγή ζημιών και εξασφαλίζεται η ανάπτυξη των επιχειρήσεων και της ρευστότητας τους.

Ως προς τη κοινωνική διάσταση η υπεύθυνη χρηματοδότηση εξασφαλίζει την ηθική στο χρηματοπιστωτικό και κοινωνικοοικονομικό σύστημα αλλά και το αίσθημα της ίσης και δίκαιης μεταχείρισης σε όλα τα μέρη της κοινωνίας. Επιτυγχάνεται ο σεβασμός των καταθέσεων των αποταμιευτών, το δικαίωμα πρόσβασης στη χρηματοδότηση με διαφάνεια και ο υγιής ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων. Παράλληλα ο υπεύθυνος δανεισμός επηρεάζει και τη νομική διάσταση διότι προωθείται το αίσθημα δικαιοσύνης αντιμετωπίζοντας με ίδια κριτήρια και κανόνες όσους εκδηλώνουν ενδιαφέρον για δανεισμό. Ταυτόχρονα αποφεύγονται κυρώσεις από εποπτικές αρχές και κυβερνήσεις για μεροληπτική και παραβατική συμπεριφορά έναντι των συμφερόντων της κοινωνίας στο πλαίσιο της δεοντολογίας. Οι υπεύθυνες πιστώσεις έχουν άμεσο και έμμεσο αντίκτυπο και στη περιβαλλοντική διάσταση καθώς δεν εγκρίνονται συμβάσεις σε ρυπογόνες επιχειρήσεις, οδηγώντας τους να βελτιώσουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα, ενώ προωθούνται εκείνες που συμβάλλουν στη προστασία του οικοσυστήματος. Συμπερασματικά η υπεύθυνη στάση των δυο τραπεζών στη χορήγηση δανείων προάγει τη βιώσιμη και αιεφόρο ανάπτυξη τόσο του ίδιου του τραπεζικού συστήματος ως επιχείρηση όσο και όλων των ενδιαφερομένων μερών που το απαρτίζουν.

7.4 Αξιολόγηση και προτάσεις για την ΕΚΕ

Μετά την ανάλυση της πολιτικής στην κοινωνική ευθύνη, τις πρωτοβουλίες που έχουν αναλάβει τα δυο τραπεζικά ιδρύματα και το τρόπο που αποτυπώνονται στις διαστάσεις της ΕΚΕ, η συγκεκριμένη ενότητα θα αξιολογήσει ως ένα βαθμό το πως διαγράφεται το μέλλον της ΕΚΕ των δυο τραπεζών της Ελλάδος, διατυπώνοντας ταυτόχρονα και ορισμένες προτάσεις. Ένα πρώτο στοιχείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποτύπωση της μελλοντικής στάσης των δυο τραπεζών απέναντι στην ΕΚΕ είναι η εξέταση του ύψους των κεφαλαίων που έχουν επενδυθεί διαχρονικά στην εξεταζόμενη περίοδο. Στο παρακάτω σχήμα (7.1) αποτυπώνεται και για τα δυο τραπεζικά ιδρύματα το σύνολο της χρηματοδότησης σε δραστηριότητες ΕΚΕ από το 2009 έως και το 2015.

Σχήμα 7.1: Χρηματοδότηση της ΕΚΕ σε εκατ. ευρώ



(Πηγή: Ετήσια Έκθεση ΕΚΕ, Εθνικής Τράπεζας 2009-2015, Alpha Bank 2009-2015)

Παρατηρώντας τις καμπύλες του διαγράμματος και των δυο τραπεζών διαπιστώνεται μια αρνητική κλίση στις περιόδους από το 2009 έως και το 2012. Από το 2013 έως και το 2014 οι δαπάνες για την ΕΚΕ αυξάνονται για αμφότερες τις τράπεζες ενώ στο έτος 2015 μειώνονται.

Δεύτερον είναι απόλυτα σαφές ότι η Εθνική Τράπεζα επενδύει πολύ μεγαλύτερα χρηματικά ποσά για τη κοινωνική της ευθύνη σε σχέση με την Alpha Bank σε όλες τις περιόδους. Λαμβάνοντας υπόψη μόνο αυτό το παράγοντα και τη σταδιακή μείωση των κεφαλαίων μπορεί να γίνει η υπόθεση ότι το μελλοντικό κλίμα για την ΕΚΕ των δυο τραπεζών δεν είναι ιδιαίτερα ευνοϊκό. Όμως τα ποσοτικά δεδομένα των οικονομικών ενισχύσεων αφορούν περιόδους του παρελθόντος και δε μπορεί να θεωρηθεί με ασφάλεια ότι η ίδια πολιτική θα συνεχισθεί και στο μέλλον. Επιπλέον η υπόθεση για τη στρατηγική της ΕΚΕ στα επόμενα έτη δε μπορεί να οδηγήσει σε απόλυτα συμπεράσματα καθώς δε λαμβάνονται υπόψη παράγοντες που επηρεάζουν τη πρόθεση για ανάληψη δραστηριοτήτων ΕΚΕ. Συγκεκριμένα η απόφαση για το ύψος της χρηματοδότησης εξαρτάται τόσο από τις συνθήκες στο εσωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού όσο και στο εξωτερικό. Η οικονομική κρίση που ξεκίνησε από το 2009 στην Ελλάδα φαίνεται πως έχει επηρεάζει σε αρκετά σημαντικό βαθμό τα προγράμματα κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών. Όμως παρά το ιδιαίτερα δυσχερές οικονομικό περιβάλλον μέσω της αποθάρρυνσης της επιχειρηματικότητας, της απώλειας των εισοδημάτων, της μείωσης των κερδών και της αύξησης των μη εξυπηρετούμενων δανείων οι δυο τράπεζες κάνουν σημαντικές προσπάθειες για κοινωνική συνεισφορά. Αυτό μπορεί να φανεί από το ότι επενδύουν σε όλες περιόδους χρηματικά ποσά για την υλοποίηση πρωτοβουλιών αλλά και μέσα από τις εθελοντικές τους ενέργειες σε διάφορες εκδηλώσεις. Περεταίρω προσπαθούν να καλύψουν αρκετές πτυχές και διαστάσεις της κοινωνικής ευθύνης αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες σε πολλούς τομείς. Έτσι παρά τη δυσμενή οικονομική συγκυρία που υφίσταται στη χώρα μας δεν επικεντρώνονται μόνο στα χρηματοοικονομικά τους αποτελέσματα αλλά δείχνουν να αντιλαμβάνονται πως η αειφόρος και η βιώσιμη ανάπτυξη όλων των μερών της κοινωνίας είναι η λύση για τη οικονομική μεγέθυνση και τη σταδιακή έξοδο από τη κρίση. Αποτελεί ίσως ιδιαίτερα ενθαρρυντικό σημάδι ότι στους απολογισμούς όλων των ετών αναφέρονται ενέργειες για καλύτερες συνθήκες της δημόσιας ζωής. Οι οικονομικές ενισχύσεις στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, του αθλητισμού και του πολιτισμού δείχνουν ότι στην επιχειρηματική στρατηγική καθιερώνονται χρόνο με το χρόνο ενέργειες για τη κοινωνική πρόοδο. Παράλληλα η υποστήριξη περιβαλλοντικών φορέων και περιβαλλοντικών εκδηλώσεων συμβάλλουν σε αυτή κατεύθυνση. Η ανάπτυξη μιας βιώσιμης στρατηγικής είναι εκείνη που εγγυάται τη καλύτερη κατανομή του πλούτου. Στο πλαίσιο της χρηματοπιστωτικής κρίσης η ηθική πτυχή της τραπεζικής πρέπει να γίνει πιο έντονη. Αυτό μπορεί να αποτελέσει στρατηγικό πλεονέκτημα επειδή οι τράπεζες με υψηλό επίπεδο ηθικής δεν επιθυμούν την αγορά τοξικών περιουσιακών στοιχείων και κατά συνέπεια αποφεύγονται οικονομικές δυσκολίες κατά τη διάρκεια μιας οικονομικής κρίσης. Οι τράπεζες θα πρέπει να επικεντρωθούν στην οικονομική τους απόδοση η οποία θα έχει θετικά αποτελέσματα στη σταθερότητα μέσω της προώθησης τραπεζικών προϊόντων εστιασμένων στους πελάτες. Ο τραπεζικός τομέας θα πρέπει να εστιάσει στη καταπολέμηση του φαινομένου της φτώχειας και τη δίκαιη και ισότιμη πρόσβαση στη χρηματοδότηση όλων των μερών της κοινωνίας. Απαραίτητη είναι η συνεχής στήριξη του τομέα της εκπαίδευσης και της παιδείας καθώς συμπεριλαμβάνονται στους βασικούς τομείς που εγγυώνται τη πρόοδο και την ανάπτυξη μιας κοινωνίας. Το υπόβαθρο της εκπαίδευσης συντελεί στην ολοκλήρωση όλων των διαστάσεων της ΕΚΕ. Οι δαπάνες για κοινωνική ευθύνη μειώνονται διαχρονικά στις δυο τράπεζες και ο στόχος των επόμενων ετών θα πρέπει να είναι η αύξηση των κονδυλίων και η περεταίρω ενίσχυση της ευημερίας της κοινωνίας. Οι δραστηριότητες ΕΚΕ θα πρέπει να ενσωματωθούν και σε πιο απομακρυσμένες περιοχές ή περιφερειακές πόλεις της Ελλάδος ώστε ολόένα και μεγαλύτερη μερίδα του πληθυσμού να μπορεί να επωφεληθεί.

Τα εξεταζόμενα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη έμφαση στη διεξαγωγή περισσότερων δραστηριοτήτων, τη προώθηση του εθελοντισμού με σκοπό τη πιο αποτελεσματική εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού και τη κατανόηση του οφέλους στη κοινωνία. Ταυτόχρονα η επέκταση σε περισσότερους τομείς θα προσδώσει ιδιαίτερη αξία στην έννοια και το θεσμό της ΕΚΕ τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον όσο και στο εξωτερικό. Ίσως η καθιέρωση κινήτρων και οι ευκαιρίες βελτίωσης της σταδιοδρομίας οδηγήσουν τους εργαζόμενους σε μια ενεργότερη συμμετοχή στα προγράμματα δράσεων κοινωνικής ευθύνης. Η ολοκλήρωση της ΕΚΕ και η επίτευξη του μέγιστου δυνατού οφέλους είναι βέβαιο πως θα έχει πολύ καλύτερα αποτελέσματα με μια πιο ενεργή συμμετοχή των κυβερνήσεων στο σχεδιασμό των δραστηριοτήτων. Επιπλέον εκείνο που θα μπορούσε να επισημανθεί είναι η ανάπτυξη ενός ευρύτερου τομέα διαβουλεύσεων εντοπίζοντας περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη και τις ανάλογες ανάγκες τους. Η προβολή και η διαφήμιση αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για το μέλλον την ΕΚΕ και την ολοένα και μεγαλύτερη γνωστοποίηση στο κοινωνικό σύνολο. Στο σημείο αυτό πέρα από τη προβολή και τις προσπάθειες των τραπεζών μέσω της δημοσίευσης των απολογισμών, τα μέσα ενημέρωσης πιθανότατα διαδραματίζουν ένα σημαντικό ρόλο. Δηλαδή θα πρέπει να αυξήσουν το ενδιαφέρον για τη καθιέρωση της κοινωνικής ευθύνης και να τονίσουν το ζωτικό της ρόλο στο επιχειρηματικό και κοινωνικό σύνολο.

Η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών εφαρμογής και ελέγχου του κώδικα δεοντολογίας θα διασφαλίσει ακόμη περισσότερο την ορθή εφαρμογή για όλες τις εταιρικές διαδικασίες και τις αποφάσεις με σαφή καθορισμό των αρμοδιοτήτων. Ο στόχος των διοικήσεων των τραπεζών θα πρέπει να είναι η αποδοχή της ΕΚΕ στην επιχειρηματική κουλτούρα και ότι αποτελεί βασικό κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής. Η δημοσίευση πληροφοριών ΕΚΕ των δυο ελληνικών τραπεζών έχει αποκτήσει κάποια δυναμική εμφανίζοντας σημάδια ανταπόκρισης στις τρέχουσες διεθνείς τάσεις και βέλτιστες πρακτικές και η διαφάνεια είναι ένας κρίσιμος τρόπος για την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης. Όμως ιδιαίτερη σημασία έχει και η ποιότητα των πληροφοριών, εκτός από τη δημοσίευση, περιλαμβάνοντας τα πιο σημαντικά αποτελέσματα της κοινωνικά υπεύθυνης επιχειρηματικής συμπεριφοράς. Η διαρκής βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και των συνθηκών εργασίας αυξάνει τη παραγωγικότητα των υπαλλήλων και κατά συνέπεια της κερδοφορίας. Η τρέχουσα οικονομική κρίση αναδεικνύει ακόμη περισσότερο την ανάγκη αναμόρφωσης και αναδιάρθρωσης της κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα και κάνει ακόμη πιο απαραίτητη τη συμβολή των τραπεζών στην αντιμετώπιση των ιδιαίτερα αυξημένων αναγκών. Η επάνοδος της χώρας σε αναπτυξιακή τροχιά απαιτεί την αμοιβαία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της κοινωνίας, των επιχειρήσεων και του δημόσιου τομέα. Έτσι η θετική ανταπόκριση στη στρατηγική της ΕΚΕ και ο κοινωνικός προσανατολισμός των επιχειρήσεων μπορεί να αποτελέσει το όχημα εξόδου της χώρας από τη κρίση επιτυγχάνοντας μακροχρόνια αναπτυξιακά αποτελέσματα, προκαλώντας θετικό αντίκτυπο στην απασχόληση, το φυσικό περιβάλλον, τη κοινωνία και την ίδια την τραπεζική επιχειρηματικότητα.

Η μελλοντική πορεία της ΕΚΕ προϋποθέτει ένα σταθερό πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών και πολιτικές για μια ολοκληρωμένη ανάπτυξη με κοινωνική συνοχή. Ιδιαίτερη σημασία έχει λοιπόν η συμμετοχή και η συμβολή όλων των συντελεστών για το σχεδιασμό, τη διάδοση και την υλοποίηση δράσεων ΕΚΕ. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να εφαρμοσθούν πολιτικές και πρότυπα όσον αφορά τη ποιοτικότερη ενημέρωση για την αναγκαιότητα της ΕΚΕ και την εντονότερη ενίσχυση των διαδικασιών διαφάνειας στις επιχειρηματικές συναλλαγές. Ορισμένα μέτρα για τη διευκόλυνση της εφαρμογής δράσεων

ΕΚΕ μπορεί να είναι α) νομοθετικού χαρακτήρα, δηλαδή νόμοι και οδηγίες πιο δεσμευτικού χαρακτήρα από τη πλευρά των κυβερνήσεων, β) οικονομικού χαρακτήρα, όπως επιδοτήσεις ή φορολογικά κίνητρα, γ) πληροφόρησης με εκστρατείες ενημέρωσης και δ) δικτύωσης όπως η δημιουργία καναλιών επικοινωνίας των ενδιαφερομένων μερών. Ένας σημαντικός στόχος του τραπεζικού τομέα στο μέλλον είναι η ενίσχυση της γενικότερης αντίληψης ότι η ΕΚΕ λειτουργεί προς όφελος τόσο της κοινωνίας όσο και των επιχειρήσεων. Η πρόκληση έγκειται στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων χωρίς όμως να διακυβεύεται η ποιότητα ζωής των κατοίκων του μέλλοντος. Σε αυτό το πλαίσιο πρέπει να συμβάλλουν στη προστασία όσο το δυνατόν περισσότερο και να επιβαρύνουν όσο το δυνατόν λιγότερο το φυσικό περιβάλλον και να συμβάλλουν στην οικοδόμηση μιας σταθερής οικονομίας. Εν ολίγοις ο καταρτισμός των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και οι δραστηριότητες μέσα από αυτά πρέπει να στοχεύουν στη βιώσιμη επιχειρηματικότητα, την εκπαίδευση, τη καινοτομία και την ενεργητικότητα των πολιτών. Ειδικότερα τα δυο τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να συνεχίσουν τη προσπάθειά τους προς το σύνολο της κοινωνίας για ποιοτική εκπαίδευση και καλή υγεία. Επιπλέον ο στόχος της ισότητας των φύλλων και της ελαχιστοποίησης των ανισοτήτων είναι αρκετά δύσκολο να επιτευχθεί και η διαρκής μέριμνα κρίνεται απαραίτητη. Η αξιοπρέπεια στους χώρους εργασίας βρίσκεται σε αρκετά ικανοποιητικό στάδιο ωστόσο η αναβάθμιση των συνθηκών μπορεί να αποτελεί ολοένα και πιο ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η καθαρή ενέργεια και η υπεύθυνη κατανάλωση έχει αρχίσει να εντάσσεται στην επιχειρηματική στρατηγική αλλά η διαρκής υπεύθυνη στάση από σύνολο των στελεχών μπορεί να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα στο μέλλον. Η βιωσιμότητα των πόλεων και των κοινοτήτων είναι ίσως η πιο σημαντική παράμετρος για τις μελλοντικές γενεές και η συνεργασία όλων των μερών κρίνεται απαραίτητη για την επίτευξη των στόχων της κοινωνικής ευθύνης. Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται τα κυριότερα συμπεράσματα από τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 Συμπεράσματα

Η έννοια της ΕΚΕ αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για την εξασφάλιση της ανταγωνιστικότητας στην αγορά. Οι εταιρίες και κατ' επέκταση οι τράπεζες θα πρέπει να λειτουργούν σύμφωνα με τις αρχές της τριπλής κατώτατης γραμμής συνυπολογίζοντας μεταξύ άλλων την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική τους ευθύνη. Η ανάπτυξη μιας βιώσιμης στρατηγικής συνεπάγεται την οριοθέτηση κανόνων και κριτηρίων που επικεντρώνονται όχι μόνο στην οικονομική απόδοση και τη κερδοφορία αλλά και στην αξία μιας κοινωνικά προσανατολισμένης συμπεριφοράς. Αρχικά διαπιστώνεται ότι και οι δυο εξεταζόμενες τράπεζες έχουν ενσωματώσει ενέργειες εθελοντικού χαρακτήρα σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και προσαρμόζουν σε αυτά την επιχειρηματική τους στρατηγική. Η προώθηση της ΕΚΕ εξελίσσεται διαχρονικά καθώς υλοποιούνται πρωτοβουλίες ΕΚΕ σε διάφορους τομείς με τη δημοσίευση ετήσιων εκθέσεων σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο από το 2009 έως και το 2015. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στις εκθέσεις είναι διαθέσιμες σε έντυπες αλλά και ψηφιακές εκδόσεις επιλέγοντας να παρουσιάζουν τα αριθμητικά δεδομένα των επιδόσεων με στόχο τη δυνατότητα σύγκρισης των δεικτών. Αμφότερες οι τράπεζες για τη κατάρτιση του περιεχομένου των εκθέσεων λαμβάνουν υπόψη τις αρχές έκδοσης απολογισμών για το καθορισμό της ποιότητας αλλά και τη καθοδήγηση για το καθορισμό του περιεχομένου του διεθνούς οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI). Η έμφαση δίνεται στις πληροφορίες και τα θέματα που αντικατοπτρίζουν τις οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις που επηρεάζουν τις αποφάσεις, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών. Οι απολογισμοί αναφέρονται στη δραστηριότητά τους στην Ελλάδα και απευθύνονται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με σημαντικότερη πρόκληση τη μετάβαση από την έκδοση των κατευθυντήριων γραμμών GRI G3 στην έκδοση GRI G4. Επιπλέον λαμβάνονται υπόψη οι αρχές του Accountability Principle Standard – AA1000 που στοιχειοθετεί την ένταξη των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, το καθορισμό των σημαντικότερων ζητημάτων και την ανταπόκριση των τραπεζών στα αιτήματα των κυριότερων ομάδων που σχετίζονται με αυτή. Επομένως τα δυο τραπεζικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει διαδικασίες και μηχανισμούς για το καθορισμό του ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη, τη μέθοδο αξιολόγησης της σημαντικότητας των θεμάτων και τους τρόπους επίτευξης υπεύθυνης και στρατηγικής ανταπόκρισης.

Περεταίρω για την εξασφάλιση της ποιότητας και της αξιοπιστίας της λογοδοσίας τόσο η Εθνική Τράπεζα όσο και η Alpha Bank συνεργάζονται με εξωτερικούς ανεξάρτητους φορείς για την έκδοση των αποτελεσμάτων των εκθέσεων ΕΚΕ. Επιπλέον διαπιστώνεται ένας συστηματικός τρόπος δημοσίευσης των εκθέσεων τους καθώς υπάρχουν διαθέσιμοι απολογισμοί στην ιστοσελίδα τους σε όλες τις εξεταζόμενες περιόδους της παρούσας εργασίας. Οι δυο τράπεζες έχουν συνειδητοποιήσει το ρόλο τους στην κοινωνία καθώς μέσω των απολογισμών ΕΚΕ αποκαλύπτουν ότι η κοινωνική ευθύνη αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής τους. Από τη μελέτη γίνεται φανερό πως συμμορφώνονται και συμμερίζονται το πρότυπο SA 8000 στα περισσότερα σημεία του και δηλώνουν την αντίθεση στη παιδική και καταναγκαστική εργασία και το σεβασμό των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Επίσης αναγνωρίζουν τη σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στους χώρους εργασίας ενώ έχουν θεσπίσει ένα δίκαιο σύστημα αμοιβών και παροχών χωρίς διακρίσεις αλλά και ένα νόμιμο ωράριο εργασίας. Παράλληλα καταγράφεται η βούληση της

δέσμευσης έναντι του κοινωνικού συνόλου και της ενσωμάτωσης στην επιχειρηματική κουλτούρα όπως προβλέπουν οι οδηγίες του ISO 26000. Ταυτόχρονα υιοθετούνται οι κατευθυντήριες γραμμές του ISO 14000 διασφαλίζοντας εσωτερικά ένα περιβαλλοντικά υπεύθυνο οργανισμό τόσο για τη διοίκηση όσο και για τους εργαζομένους. Οι πολιτικές κοινωνικής ευθύνης όπως δημοσιεύονται φαίνεται ότι ασπάζονται τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΟΣΑ παρέχοντας σημαντικές πληροφορίες στην επιχειρηματική κοινότητα για την επίλυση κοινωνικών και περιβαλλοντικών ζητημάτων. Η δέσμευση για την αειφόρο ανάπτυξη προκύπτει και από την ευθυγράμμιση με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, το δικαίωμα της πρόσβασης στην εκπαίδευση, τη προαγωγή της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και τη καταπολέμηση της διαφθοράς.

Εν συνεχεία διαπιστώνεται η εναρμόνιση με τα πρότυπα που προάγει ο οργανισμός IFC και αφορά την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, τις συνθήκες εργασίας, τη βιώσιμη διαχείριση των φυσικών πόρων και το περιορισμό της κλιματικής αλλαγής. Η εφαρμογή της πολιτικής της κοινωνικής ευθύνης των δυο τραπεζών ταυτίζεται με τους στόχους του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ αναφέροντας δράσεις για το ανθρώπινο κεφάλαιο, τη κοινωνία, την αγορά και το περιβάλλον. Το περιεχόμενο των εκθέσεων για την ΕΚΕ επικεντρώνεται στην ευθύνη του τραπεζικού τομέα απέναντι στην αγορά, τον εργαζόμενο και το περιβάλλον. Συγκεκριμένα οι δυο τράπεζες επικεντρώνονται στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και τη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω των πιστοδοτήσεων αλλά και την εφαρμογή προγραμμάτων ευνοϊκών ρυθμίσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών. Ιδιαίτερη σημασία που αξίζει να σημειωθεί έχει η ανάπτυξη εναλλακτικών δικτύων διεκπεραίωσης τραπεζικών εργασιών με την αποδοχή και τη χρήση των πελατών να παρουσιάζει σημαντική αυξητική τάση χρόνο με το χρόνο. Μέσω αυτών επιτυγχάνονται οι στόχοι της ασφάλειας των συναλλαγών, της μείωσης της χρήσης χαρτιού, της μείωσης των απορριμμάτων και της εξοικονόμησης κόστους και χρόνου. Προτεραιότητα και των δυο τραπεζών είναι το ανθρώπινό τους δυναμικό αναγνωρίζοντας ότι αποτελεί το βασικότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιχειρηματική τους επιτυχία. Σε αυτή τη κατεύθυνση διοργανώνονται σε ετήσια βάση διάφορα σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την ολοένα και καλύτερη κατάρτιση των εργαζομένων. Επιπλέον εντείνουν τις προσπάθειές τους για την εξάλειψη των φαινομένων ρατσισμού, τη δίκαιη αντιμετώπιση και τις ίσες ευκαιρίες αλλά και το σεβασμό της προσωπικής ζωής. Κοινό χαρακτηριστικό αποτελεί η πρόσληψη ατόμων ΑΜΕΑ στο ανθρώπινο δυναμικό αλλά και οι πρόσθετες παροχές για την ανατροφή ή τις σπουδές των παιδιών των εργαζομένων. Η στροφή στην εκπαίδευση από απόσταση e-learning εμπεριέχει και περιβαλλοντικά κριτήρια εκτός από την ενίσχυση της μετάδοσης της γνώσης. Για τη περιβαλλοντική τους ευθύνη καταγράφεται η πρόθεση του περιορισμού της κατανάλωσης ενέργειας και της ενεργειακής αναβάθμισης των κτιρίων τους. Ειδικότερα εφαρμόζονται ετήσιες μετρήσεις στα περισσότερα υποκαταστήματα καταγράφοντας τις τιμές των καταναλώσεων με τις μεθόδους που καθορίζουν τα διεθνή πρότυπα. Οι ενέργειες για την αντικατάσταση των συστημάτων θέρμανσης, ψύξης, κλιματισμού και φωτισμού με τεχνολογικά προηγμένες μεθόδους συμβάλλουν σε αυτή τη κατεύθυνση. Για το περιορισμό το περιβαλλοντικού αποτυπώματος προωθούνται ολοένα και περισσότερο η αποστολή ηλεκτρονικών εγγράφων, ο περιορισμός των εκτυπώσεων, οι πολιτικές για τη διαχείριση των απορριμμάτων και οι τεχνικές ανακύκλωσης χαρτιού, αναλώσιμων υλικών εκτυπωτών και άλλων υλικών. Η πολιτική διαχείρισης προμηθειών καθορίζεται από συγκεκριμένα τμήματα τα οποία θέτουν όρους και προϋποθέσεις. Για την επιλογή των προμηθευτών εξετάζονται και ελέγχονται και με βάση τα περιβαλλοντικά τους

κριτήρια και εγκρίνονται υλικά που είναι πιστοποιημένα από αρμόδιους φορείς. Η συγκεκριμένη άποψη βρίσκει την ολοένα και μεγαλύτερη αποδοχή των διοικήσεων των δυο τραπεζών και αποτελεί βασική παράμετρο για τη λήψη των επιχειρηματικών αποφάσεων. Η έκδοση πράσινων δανείων, η χρηματοδότηση ανέγερσης ή αναβάθμισης κατοικιών ενεργειακά και οι επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας χαρακτηρίζουν τη πολιτική των δυο τραπεζών για το περιβάλλον. Βασικοί στόχοι που δημοσιεύονται είναι η μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου, η προστασία του οικοσυστήματος και η ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου για βιώσιμη κατανάλωση.

Οι πρωτοβουλίες που δημοσιεύονται εστιάζουν κυρίως στους τομείς της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του περιβάλλοντος, του αθλητισμού και των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Η Εθνική Τράπεζα επενδύει ένα σημαντικό τμήμα του χορηγικού της προγράμματος στην υποστήριξη των οικογενειών των εργαζομένων και στη βελτίωση της πρωτοβάθμιας υγείας μέσω της δημιουργίας πολυετών προγραμμάτων ανέγερσης κτιριακών μονάδων ή της χρηματοδότησης ιατρικού και νοσοκομειακού εξοπλισμού. Η Alpha Bank εστιάζει περισσότερο σε δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων της με τη δημιουργία εκδηλώσεων για τη συγκέντρωση ειδών πρώτης ανάγκης και τη διανομή σε μη κυβερνητικούς συλλόγους και οργανισμούς. Ωστόσο οι δωρεές και η συνεργασία με σωματεία που υποστηρίζουν ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού (παιδιά, ηλικιωμένοι, πολύτεκνοι, σύλλογοι υποστήριξης ασθενών) παρουσιάζονται στο χορηγικό πρόγραμμα και των δυο τραπεζών. Ο σημαντικότερος τομέας που εστιάζουν και οι δυο τράπεζες είναι η διάσωση και η προβολή της εθνικής κληρονομιάς. Οι κυριότερες δράσεις αφορούν τη στήριξη των καλλιτεχνικών τεχνών, τις χορηγίες για τη διαφύλαξη και ανάδειξη του ιστορικού πολιτισμού, την αποκατάσταση των μνημείων και τη στήριξη αρχαιολογικών ερευνών. Στο τομέα του περιβάλλοντος υλοποιούνται δραστηριότητες για τη στήριξη οργανώσεων, χορηγίες για την αποκατάσταση πυρόπληκτων και αναδασωτέων περιοχών αλλά και εκπαιδευτικά προγράμματα για τεχνικές φύτευσης. Ειδικότερα η ΕΤΕ αναφέρει το πρόγραμμα εναλλακτικής μετακίνησης και της χρήσης ποδηλάτων ενώ η Alpha Bank της διάδοσης της περιβαλλοντικής συνείδησης στα σχολεία. Ο εθελοντισμός είναι βασική παράμετρος στις πρωτοβουλίες των δυο τραπεζών όπως ο καθαρισμός διάφορων περιοχών της Ελλάδας, η συμμετοχή σε αναδασώσεις και σε εκδηλώσεις συγκομιδής της ελιάς. Ωστόσο διαχρονικά το μικρότερο ποσοστό των οικονομικών ενισχύσεων κατανέμεται στο περιβάλλον και για τις δυο τράπεζες. Τα χορηγικά προγράμματα περιλαμβάνουν και την οικονομική στήριξη μαθητών και φοιτητών για τη περάτωση των σπουδών τους. Σε συνεργασία με πανεπιστήμια της Ελλάδας και του εξωτερικού παρέχονται υποτροφίες και ενισχύονται μεταπτυχιακά προγράμματα. Ο εμπλουτισμός και η αναβάθμιση βιβλιοθηκών βρίσκεται σε ικανοποιητική κατάσταση στους τομείς δραστηριοτήτων για την αναβάθμιση της εκπαίδευσης με την Alpha Bank να παρουσιάζει έναν ενεργότερο ρόλο. Περαιτέρω καταγράφονται οι προσπάθειες για την αναβάθμιση των υποδομών και του εξοπλισμού εκπαιδευτικών κέντρων, οι χορηγίες σε εκδηλώσεις εκπαιδευτικών φορέων αλλά και η ανάπτυξη της επιστημονικής έρευνας. Οι ενέργειες για τον αθλητισμό περιορίζονται σε υποστήριξη αθλητών για συμμετοχή σε αγώνες, την οικονομική ενίσχυση αθλητικών σωματείων και τις εθελοντικές συμμετοχές του προσωπικού σε αθλητικούς αγώνες. Παρόλα αυτά η ΕΤΕ παρουσιάζει περισσότερες πρωτοβουλίες σε σύγκριση με την Alpha Bank σε αυτό το τομέα.

Συνοψίζοντας η μελέτη επιβεβαιώνει ότι τα δυο τραπεζικά ιδρύματα σημειώνουν πρόοδο όσον αφορά τη φιλοσοφία της ΕΚΕ ακόμη και αν μειώνονται διαχρονικά το ποσά που επενδύονται για δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης. Η προσπάθεια για τη κάλυψη πολλών

τομέων επιτυγχάνεται σε σημαντικό βαθμό εν μέσω μιας αρνητικής οικονομικά περιόδου. Παρά την όξυνση του φαινομένου της οικονομικής κρίσης δηλώνουν ότι έχουν ευθύνη απέναντι στην αγορά και τη κοινωνία και οφείλουν να ενεργούν με υπεύθυνο τρόπο. Η πρόκληση της κοινωνικής υπευθυνότητας μπορεί να αποτελέσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να εξασφαλίσει την ομαλή συνεργασία με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, μια κίνηση που εγγυάται τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα σε ένα διαρκές μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Ο τραπεζικός τομέας δεν θα πρέπει να εφησυχάσει και να παραμείνει στο επίπεδο κοινωνικής ευθύνης που υλοποιεί στις εκθέσεις της παρούσας εργασίας. Η εναρμόνιση των καθιερωμένων πρωτοβουλιών ΕΚΕ με τις απαιτήσεις που αναπροσαρμόζονται ανάλογα με τις συνθήκες κάθε περιόδου αλλά και η στόχευση σε περισσότερους τομείς μπορούν να καταστήσουν τις τράπεζες πιο υπεύθυνες και αξιόπιστες αποκομίζοντας μεγαλύτερα οφέλη τόσο για τις ίδιες όσο και το υπόλοιπο κοινωνικό σύνολο.

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αλεξίου (2008): «Εταιρική κοινωνική ευθύνη: μία διαφορετική αντίληψη στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον» *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*, 19, σελ 115-133

Ασπρίδης Γ (2015): «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Η όψη του ανθρώπινου παράγοντα στην επιχείρηση» *Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών*, σελ 1-294

Βάμβουκας Μ (1998): Εισαγωγή στη ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία, 5^η εκδ., Αθήνα, Γρηγόρη

Κιμουρτζής Γ (2016): Αναφορά για την ανάλυση περιεχομένου, «Διαφορετικότητα, ανισότητα και κοινωνική ενσωμάτωση, ΕΟΧ GR07/3635

Κυριαζή Ν (1999): Η κοινωνιολογική έρευνα, κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Πράσινο Βιβλίο (2001): «Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη» Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλες, σελ 1-38

Πράσινη Βίβλος (2011): «Το ενωσιακό πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης» Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Βρυξέλες, σελ 1-28

Ξένη Βιβλιογραφία

Afande F (2015): «Drivers for participation in Corporate Social Responsibility by Commercial Banks in Kenya» *Industrial Engineering Letters*, 5(5), pp 1-21

Azzarian R (2011): «Potentials and limitations of comparative method in social science» *International Journal of Humanities and social science*, 1(4) pp 113-125

Akin A and Yilmaz I (2015): «Drivers of Corporate Social Responsibility disclosures: Evidence from Turkish Banking Sector» *Procedia Economics and Finance*, 38, pp 2-7

Almerida F (2013): «CSR in the United States and Europe: How important is it? The future of CSR» *International Business and Economics research*, 12(7) pp 815-824

Asemak E, Okpanaki R, Edegoh L (2013): «Business advantages of CSR practice: A critical review» *New Media and Mass Communication*, 18, pp 45-55

Babbie E (2001): *The practice of social research*. Belmont. Wadsworth

Badia-Bosch T, Serrats-Montllor J, Tarrazon M: «Corporate Social Responsibility from Friedman to Porter and Kramer» *Theoretical Economics Letters*, 3, pp 11-15

Bassey M (1999): *Case study research in educational settings*, Open University press Buckingham

Baxter P and Jack S (2008): Qualitative case study methodology. Study design and implementation for novice researchers. *The qualitative report*, 13(4) pp 544-559

- Belas J (2012): «Social Responsibility and ethics in the banking business. Myth or reality? A case study from the Slovak Republic» *Economics annals*, 57(195), pp 115-137
- Berelson B (1952): Content analysis in communications research
- Bowen R (1953): «Social responsibilities of the businessman», New York: Harper
- Burianova L and Paulik J (2014): «CSR in commercial banking-A case study from the Czech Republic» *Journal of Competitiveness*, 6(1), pp 50-70
- Carroll A (1979): «A three dimensional conceptual model of corporate social performance» *Academy of Management Review*, 4(4), pp 497-505
- Carroll A (1999): «Corporate Social Responsibility» *Business and Society*, 38(3), pp 268-295
- Carroll A and Shabana M (2010): «The Business case for CSR: A review of concepts research and practice» *International Journal of Management Reviews*, DOI: 10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x
- Chambers C and Day R (2009): «The banking sector and CSR: An unholy alliance?» *Financial Regulation International*, 12(9), pp 13-20
- Chedrawi and Osta (2017): «Corporate Social Responsibility in banking sector: A legitimacy approach to the shareholders and stakeholders debate» *Marketing and Branding Research*, 4, pp 280-291
- Dahlsrud A (2006): «How Corporate Social Responsibility is Defined: An Analysis of 37 Definitions» *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), pp 1–13
- Das S, Dixon R, Amir M (2015): «CSR reporting: A Longitudinal study of Listed Banking companies in Bangladesh» *World review of business research*, 5(1), pp 130-154
- Dhingra D and Mittal R (2014): «Corporate Social Responsibility practices in Indian Banking Sector» *Global Journal of Finance and Management*, 6(9), pp 853-862
- Diskiene D and Seiliute J (2012): «Corporate Social Responsibility: Comparative Analysis of the state of play in Lithuania and Belarus» *Ekonomika*, 91(3), pp 129-146
- Doda S (2015): «The importance of CSR» *Journal of sociological research*, 6(1), pp 86-91
- Donalson T and Preston L (1995): «The Stakeholder theory of the corporation: Concepts, Evidence, and implications» *Academy of Management Review*, 20(1), pp 65-91
- Dorasamy N (2013): «Corporate Social Responsibility and Ethical Banking for Developing Economies» *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5(11), pp 777-785
- Deutsch N and Pinter E: «The link between Corporate Social Performance and Corporate Financial Performance in the Banking Sector» *Recent Advances in Energy, Environment and Financial Science*, pp 59-69, ISBN: 978-1-61804-361-0

- Eisenhardt K (2002): Building theories from case study research. The qualitative researcher's companion. London. Sage
- Elkington J (2014): Enter the Triple Bottom Line, pp 1-16
- Ezekiel A, Ruth O, Leo E (2013): «Business advantages of CSR practice: A critical review» *New Media and Mass Communication*, 18, pp 45-55
- Florova I and Lapina I (2014): «Corporate Social Responsibility in the framework of quality management» *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 156, pp 178-182
- Freeman R (1984): «Strategic management: A stakeholder perspective» *Englewood Cliffs,NJ: Prentice-Hall*
- Friedman M (1970): «The Social Responsibility of Business is to increase its profits» *The New York Times Magazine*, 13 September 1970
- Garriga E and Mele D (2004): «Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory» *Journal of Business Ethics*, 53, pp 51-71
- Gee and Norton (2013): «Corporate Social Responsibility: Strategic an managerial implications» *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 10(3), pp 37-43
- Giannarakis G, Sariannidis N, Litinas N (2011): «An analysis of corporate social responsibility in the Greek Telecommunications Sector» *Global Business and organizational excellence*, 30(4), pp 40-49
- Hamidu A, Haron H, Amran A (2015): «A review on definitions core characteristics and theoretical perspectives» *Mediterranean Journal of social sciences*, 6(4), pp 83-95
- Hartley J 1(2004): Case study research. Essential guide to qualitative methods in organizational research. London. Sage
- Hoang Y (2014): «CSR in banking sector» *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11), pp 1-22
- Hopkins M (2007): «Corporate Social Responsibility and International Development: Is the business solution?» *Earthscan*, pp 1-243
- Hossain K and Khan R (2016): «CSR in Banking Sector: An empirical study on the Hong Kong and Shanghai banking corporation (HSBC) limited» *IOSR Journal of Business and Management*, 18(4), pp 53-61
- Jackson A, Boswell K, Davis D (2011): «Sustainability and Triple Bottom Line reporting-What is all about? » *International Journal of Business*, 1(3), pp 55-59
- Jhumur D and Mahmud A (2015): « Corporate Social Responsibility in the Banking Sector of Bangladesh: A Case Study on AB Bank Limited» *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 15(7), ISSN: 2249-4588
- Jucan C and Jucan M (2010): «Dimensions and challenges of social responsibility» *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 12(1), pp 238-247

- Kafle P and Tiwari D (2014): «The assessment of a Nepalese bank in terms of CRR» *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management*, 2(1), pp 28-34
- Kercher K (2006): «Corporate Social Responsibility-Impact of globalization and international business» *International Business Commons*, <http://epublications.bond.edu.au/cgej>
- Kohlbacher, F. (2006,): «The use of qualitative content analysis in case study research» *Forum: Qualitative Social Research*, 7(1), pp 1-30
- Kotler P and Lee N (2005): «Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause» John Wiley and Sons, Inc, New Jersey.
- Kostyuk A, Mozghovyi I, Riabichenko D, Govorun D, Lapina H: «Corporate Social Responsibility in Banks: An International Overview» *Ukrainian Academy of Banking of the National Bank of Ukraine, Sumy*, pp 1-32
- Korontzis T (2013): «Corporate Social Responsibility: Impact of corporation on our lives» *European Scientific Journal*, 9(22), pp 301-308
- Krippendorff K (2004): *Content Analysis: An introduction to its methodology*, Sage
- Lentner C, Szegedi K, Tatay T (2015): «CSR in the banking sector» *Public Finance Quarterly*, 1, pp 95-103
- Madugba J and Okafor M (2016): «Impact of corporate social responsibility on financial performance: Evidence from listed bank in Nigeria» *Expert Journal of finance*, 4, pp 1-9
- Mahjabeen F and Moniruzzaman Md (2013): «An empirical evidence of CSR by banking sector based on Bangladesh» *Assian Business Review*, 2(3), pp 82-87
- Maignan I and Ferrell O (2004): «Corporate Social Responsibility and Marketing: An Integrative Framework» *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), pp 3-19
- Matei M and Voica M (2013): «Social responsibility in the financial and banking sector» *Economic Insights-Trends and challenges*, 2(1), pp 115-123
- Matten D and Moon J (2008): «Implicit and explicit CSR: A conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility» *Academy of Management Review*, 33(2), pp 404-424
- McWilliams A and Siegel B (2013): «Corporate social responsibility and financial performance, correlation or misspecification? *Strategic Management Journal*, 2(5), pp 603-609
- McWilliams A and Siegel B (2001): «Corporate Social Responsibility: A Theory of the firm perspective» *Academy of Management Review*, 28(1), pp 117-127
- Metaxas T and Tsavdaridou M: «Corporate Social Responsibility in Greece: A Comparative Analysis of the three major energy companies (Case Study)» *Management*, 17(2), pp 119-140
- Mobin F, Zillur R, Imran K (2014): «Multi-Item stakeholder based scale to measure CSR in the banking industry» *International Strategic Management*, 2, pp 9-20

- Mocan M, Rus S, Draghici A, Ivascu L, Turi A (2015): «Impact of CSR practices on the banking industry in Romania» *Procedia Economics and Finance*, 23, pp 712-716
- Morsing M and Schultz M (2006): «Corporate social responsibility communication: stakeholder information, response and involvement strategies» *Business Ethics: A European Review*, 15(4), pp 323-338
- Muhamud M, Huma A, Anwar I (2015): «CSR and organizational performance: Empirical Evidence from banking sector» *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(1), pp 241-247
- Nidhi (2016): «Corporate social responsibility in Indian Banking Industry: Study on attempts of HDFC Bank» *International Journal of Research-Granthaalayah*, 4(8), pp 62-74
- Nochai R and Nochai T (2014): «The effect of dimensions of CSR on consumers buying behavior in Thailand: A case study in Bangkok» *International conference on Economics*, <http://dx.doi.org/10.15242/ICEHM.ED0514068>
- Orlitzky M (2005): «Social responsibility and financial performance: Trade-off or virtuous circle?» Business Review University of Auckland, pp 37-43
- Olanrewajin D (2012): «An assessment of the impact of corporate social responsibility on Nigerian society: The examples of banking and communication industries» *Universal Journal of Marketing and Business Research*, 1(1), pp 17-43
- Paulik J, Majkova M, Tykia T, Cervinka M (2015): «Application of the CSR measuring model in commercial bank in relation to their financial performance» *Economics and Sociology*, 8(4), pp 65-81
- Paulik J, Kombo F, Kjucnikov A (2015): «CSR as a driver of satisfaction and loyalty in commercial banks in the Czech Republic» *Journal of Interaction studies*, 8(3), pp 112-127
- Panayiotou N, Aravvosios K, Moschou P (2009): «Greece: A comparative study of CSR reports» ResearchGate, DOI:10.1007/978-3-540-68815-0_7
- Perez A and Del Bosque I (2015): «The formation of customer CSR perceptions in the banking sector: The role of coherence, altruism, expertise and trustworthiness» *International Journal of Business and Society*, 16(1), pp 75-94
- Polychronidou P, Ioannidou E, Kipouros A, Tsourgiannis L, Simet G: «Corporate Social Responsibility in Greek Banking Sector - An Empirical Research» *Procedia Economics and Finance*, 9, pp 193-199
- Pomering A and Dolnicar S (2006): «Customers' sensitivity to different measures of CSR in the Australian banking sector» University of Wollongong, <http://ro.uow.edu.au/compapers/242>
- Robson C (2002): *Real World Research*, Second Edition. Oxford: Blackwell
- Roy I and Sark A (2017): «Corporate social responsibility practices in Bangladesh: A statistical analysis on Stated-owned and private commercial banks» *Economics World*, 5(4), pp 322-332

Ruchi C and Gaurav A: «Corporate Social Responsibility: A check on Indian Bank for responsible investment» *Twelfth AIMS International Conference on Management*, pp 127-132 ISBN: 978-81-924713-8-9

Sharma Y (2013): «Role of CSR in organization» *Journal of Business and Management*, 13(4), pp 1-8

Shravya S (2016): «A comparative study of corporate social responsibility (CSR) of private and public sector banks» *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 2(1), pp 21-23

Sentikumar N, Ananth A, Arulraj A (2011): «Impact of CSR on customer satisfaction in banking service» *African Journal of Business Management*, 5, pp 3028-3039

Soana G (2009): «The relation between CSR and corporate financial performance in the banking sector» <http://ssrn.com/abstract=1325956>

Stake Robert E (1995): *The art of case study research*, London, Sage

Stake Robert E (2000): *Case Studies. Handbook of qualitative research*. Thousands Oaks. Sage

Stojanovic A and Hernaus I (2015): «Determinants of bank social responsibility: Case of Croatia» *Finance*, 2(18), pp 117-134

Titscher S, Meyer M, Woduk R, Vetter E (2000): *Methods of text and discourse analysis*, London: Sage

Uddin M, Hassan R, Tarique K (2008): «Three dimensional aspects of CSR» *Journal of business and economics*, 3(1), pp 199-212

Robert Philip Weber (1990): *Basic Content Analysis*, Sage Publications, Newbury Park – London – New Delhi, 12

Wong H and Wong R (2015): «CSR Practices in banking industry» *Journal of Management Research*, 4(4), pp 205-221

Wood D J (1991): «Corporate Social Performance Revisited» *Academy of Management Review*, 1991,16, pp 691-719

Yeung H (2011): «The role of banks in Corporate Social Responsibility» *Journal of Applied Economics and Business Research*, 1(2), pp 103-115

Yin Robert K (1994): *Case study research. Design and methods*. London. Sage

Yin Robert K (2003): *Case study research, design and methods* (3rd ed, vol 5), Thousand Oaks: Sage

Ετήσιες εκθέσεις ΕΚΕ

Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2009

Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2010

Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2011
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2012
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2013
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2014
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Εθνική Τράπεζα 2015
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2009
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2010
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2011
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2012
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2013
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2014
Ετήσια έκθεση ΕΚΕ Alpha Bank 2015

Ιστοσελίδες

Εθνικό Σχέδιο Δράσης ΕΚΕ, 2014: <http://www.opengov.gr/ypoian/?p=5181>

Η ΕΚΕ στην Ευρωπαϊκή Ένωση: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=331&langId=el>

Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ: <http://www.epixeiro.gr/article/1972>

csrhellas.gr: <https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/ti-einai-eke/>

International Standard ISO 26000/2010, guidance on social responsibility:
<http://www.uobaghdad.edu.iq/uploads/pics13/qaa/iso26000.pdf>

European Banking Federation, 2013 «An EBF Overview of best practices».

ICAP GROUP 2016: <http://www.icap.gr/Default.aspx?id=10159&nt=146&lang=1>

CSRwire 2003: <http://www.csrwire.com/pdf/WhatIsCSR.pdf>

European Commision: https://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility_en

Werther, W.B. & Chandler, D.B
https://books.google.gr/books?hl=en&lr=&id=JfEgAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Strategic+Corporate+Social+Responsibility+Stakeholders+in+a+Global+Society&ots=gRvz2iITm&sig=IdBd3GzssVOEi0EjMxbobPQLzkE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

www.qualitynet.gr: <http://www.qualitynet.gr/displayITM1.asp?ITMID=60885&LANG=GR>

<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>

(OECD): <http://www.mindev.gov.gr/images/odigies-katefthinites-oosa-polyethinikes.pdf>

World Commission on Environment and Development (WCED,1987). Brundland Report, Our Common Future: <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>

Business for Social Responsibility: <https://www.bsr.org/en/>

Novethic:<http://www.novethic.com/ri-basics/definition.html>

Kotler P. and Lee N. 2005: «Corporate Social Responsibility»
<https://archive.org/details/KotlerLeeCorporateSocialResponsibility>

International Business Leaders Forum: <http://www.iblfglobal.org/>

www.csrindex.gr: <https://csrindex.gr/%CE%BF-%CF%81%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%86%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CF%89%CE%BD-%CE%BC%CE%B5%CF%81%CF%8E%CE%BD-stakeholders-%CF%84%CE%B7/>

World Bank: <http://www.worldbank.org/en/about/what-we-do/crinfo>

European Banking Federation: <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2017/01/csr-2008-00975-01-E.pdf>

IBRD: <http://www.worldbank.org/en/who-we-are/ibrd>

IDA: <http://ida.worldbank.org/about/what-ida>

MIGA: <https://www.miga.org/>

EIB Group: http://www.eib.org/attachments/documents/gri_standards_2016_en.pdf

IFC: http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/corp_ext_content/ifc_external_corporate_site/home

Equator Principles: <http://equator-principles.com/>

CFA Institute :<https://www.cfainstitute.org/pages/index.aspx>

Central Bank of Ireland: <https://www.centralbank.ie/about/corporate-social-responsibility>

Bank of Austria: <https://www.bankaustria.at/en/central-and-eastern-europe-unicredit-in-see-values-corporate-social-responsibility.jsp>

Deutsche Bundesbank:
<https://www.bundesbank.de/Redaktion/EN/Standardartikel/Tasks/tasks.html>

De Nederlandsche Bank: <https://www.dnb.nl/en/about-dnb/organisation/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen/>

BNP Paribas: <https://group.bnpparibas/en/>

Nordic Investment Bank: https://www.nib.int/about_nib/corporate_responsibility

Scotia Bank: <http://www.scotiabank.com/jm/en/0..78.00.html>

Bank of Modreal: <https://www.bmo.com/home/about/banking/corporate-responsibility/employees>

ISO 37001: <https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>

SA 8000: <https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>

ISO 14000: <https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>

OHSAS 18001: <https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>

Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP):
<https://www.csrhellas.net/network/themata-eke/protypa/>