

Έκθεση  
Εταιρικής Υπευθυνότητας  
2009



Στην Τράπεζα Πειραιώς πιστεύουμε  
ότι οι οικονομικοί δείκτες  
πρέπει να υπηρετούν τον άνθρωπο  
και το κάνουμε πράξη.





# Στην Τράπεζα Πειραιώς πιστεύουμε ότι οι οικονομικοί δείκτες πρέπει να υπηρετούν τον άνθρωπο και το κάνουμε πράξη.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς εδώ και δεκαεννέα χρόνια υποστηρίζει με κάθε τρόπο και με αίσθημα κοινωνικής ευθύνης την επιχειρηματική δραστηριότητα. Επίκεντρο της εταιρικής φιλοσοφίας του είναι ότι η οικονομική ανάπτυξη οφείλει να συμβάλλει στην πρόοδο του κάθε ανθρώπου και της κοινωνίας γενικότερα, κάτι που εκφράζεται σε τρία διακριτά επίπεδα: «Άνθρωπος-Κοινωνία», «Περιβάλλον-Φύση», «Τέχνη-Πολιτισμός».

Εφαρμόζοντας τη φιλοσοφία αυτή στην πράξη, η Τράπεζα Πειραιώς βρίσκεται κοντά στον άνθρωπο και τις οικονομικές του δραστηριότητες.

Ασκεί κοινωνικό ρόλο έμμεσα, όταν, για παράδειγμα, δημιουργεί δανειακά προϊόντα που προστατεύουν θέσεις εργασίας ή καταθετικά προϊόντα που προστατεύουν την υγεία και το εισόδημα, αλλά και άμεσα, όταν ενισχύει μη κερδοσκοπικά ιδρύματα ή στηρίζει οικονομικά ευπαθείς ομάδες πληθυσμού.

Ασκεί με συνέπεια περιβαλλοντική πολιτική, όταν δημιουργεί πράσινα προϊόντα και ενισχύει χρηματοδοτικά την πράσινη οικονομία, δίνοντας παράλληλα η ίδια πρώτη το παράδειγμα, με τη συστηματική μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Ενισχύει με κάθε τρόπο την τέχνη και τον πολιτισμό, επιχορηγώντας καλλιτεχνικές δραστηριότητες και ιστορικές εκδόσεις, ιδρύοντας σειρά θεματικών μουσείων στην περιφέρεια για την πολιτισμική ανάδειξη των τοπικών κοινωνιών.

Οι οικονομικοί δείκτες, ως σύμβολο οικονομικής ανάπτυξης, παίρνουν ζωή και μεταμορφώνονται σε χάρτινο πουλί, το origami\*, το οποίο πετά κοντά στους ανθρώπους και στέκεται δίπλα τους σε κάθε προσπάθεια για πρόοδο. Η δέσμευση αυτή της Τράπεζας καταγράφεται και πιστοποιείται με τη συμμετοχή της σε διεθνείς πρωτοβουλίες και κοινωνικούς δείκτες εταιρικής αξιολόγησης, όπως οι FTSE4Good, UN Global Compact, United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), Corporate Responsibility Index (CRI). Για 3ο κατά σειρά έτος η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει στην Έκθεση του 2009 την εναρμόνιση με τις αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative-GRI.



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη  
Τράπεζας Πειραιώς  
Κοινωνία • Περιβάλλον • Πολιτισμός



\*Σύνθετη ιαπωνική λέξη, από τις λέξεις ori, που σημαίνει «διπλώνω», και gami που σημαίνει «χαρτί», η οποία αναφέρεται στην παραδοσιακή ιαπωνική τεχνική της κατασκευής αντικειμένων από διπλωμένο χαρτί, σύμβολο της μετατροπής του απλού υλικού σε μήνυμα, δέσμευση, ευχή.



# Μήνυμα Προέδρου

Στην Τράπεζα Πειραιώς αναπτύσσουμε με συνέπεια τα τελευταία χρόνια πολιτικές που προάγουν την κοινωνική υπευθυνότητα, την προστασία του περιβάλλοντος και τον πολιτισμό. Παράλληλα, λαμβάνουμε μέτρα που ενισχύουν τη διαφάνεια στην εταιρική διακυβέρνηση και φροντίζουμε ιδιαίτερα για την ικανοποίηση των αναγκών των ανθρώπων του Ομίλου μας.

Τη συνέπεια αυτή επιδείξαμε και το 2009, όταν τα οικονομικά δεδομένα άλλαξαν και η Ελλάδα βρέθηκε στο επίκεντρο μιας πρωτοφανούς δημοσιονομικής κρίσης. Με υπευθυνότητα αντιμετωπίσαμε τη νέα κατάσταση. Δρομολογήσαμε πρωτοβουλίες για τη στήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας, την τόνωση της οικονομικής κοινότητας και την ενδυνάμωση της αρμονικής συνεργασίας με την ευρύτερη κοινωνία, χωρίς να θυσιάσουμε με ανορθόδοξες πρακτικές το «συνεκτικό» μοντέλο επιχειρηματικής ανάπτυξης που επί σειρά ετών εφαρμόζουμε.

Απέναντι στις προκλήσεις των καιρών η θέση του Ομίλου μας είναι ξεκάθαρη:

- › στηρίζουμε την ελληνική οικονομία και τις οικονομίες των χωρών όπου δραστηριοποιούμαστε με εμπιστοσύνη στις αναπτυξιακές δυνατότητες,
- › υποστηρίζουμε τους πελάτες μας, επιχειρήσεις και ιδιώτες, σε κάθε χώρα, κάνοντας με συνέπεια χρήση των ορθών τραπεζικών πρακτικών και συμβάλλοντας στην εξεύρεση βιώσιμων λύσεων με μόνιμα θετικά αποτελέσματα,
- › λειτουργούμε με βάση τις διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης και με ευθύνη απέναντι στους μετόχους μας, με στόχο τη δημιουργία και την προσθήκη αξίας στην περιουσία τους,
- › αναδεικνύουμε τους ανθρώπους μας, στελεχώνοντας τον Όμιλο κυρίως από το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό, εξελίσσοντας τα talέντα και τις δεξιότητές τους,
- › προωθούμε την πράσινη επιχειρηματικότητα, έχοντας από χρόνια αναγνωρίσει τον αναπτυξιακό της χαρακτήρα και τις προοπτικές της. Για εμάς η πράσινη ανάπτυξη είναι υποθήκη για το μέλλον και επενδυτική προτεραιότητα με πολλαπλά οφέλη,
- › μειώνουμε συστηματικά το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα, συστήνοντας να κάνουν το ίδιο εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες, κοινωνικοί εταίροι,
- › προσφέρουμε όλες τις δυνάμεις μας για τη διαφύλαξη του πολιτισμού και τη διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και της βιομηχανικής κληρονομιάς, ενισχύοντας την περιφέρεια, όπου αναπτύσσουμε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο θεματικών μουσείων,
- › υποστηρίζουμε και δρούμε εθελοντικά για την προώθηση των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) για την προστασία των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Σε αυτή τη δύσκολη συγκυρία εμείς στην Τράπεζα Πειραιώς αναλαμβάνουμε την ευθύνη που μας αναλογεί και ενεργοποιούμε μηχανισμούς ανάπτυξης με άξονες την επιχειρηματικότητα, την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα. Στην έκθεση που ακολουθεί παρουσιάζουμε τις αρχές που εφαρμόζουμε με γνώμονα την Εταιρική Υπευθυνότητα, οι οποίες συνοδεύονται από συγκεκριμένες δράσεις, στόχους και αποτελέσματα. Κοιτάμε το μέλλον με αισιοδοξία και διαμορφώνουμε τις προϋποθέσεις για την προσθήκη αξίας στις σχέσεις της Τράπεζας με όλους τους κοινωνικούς της εταίρους στη βάση της αμοιβαιότητας.

Μιχάλης Γ. Σάλλας



Πρόεδρος ΔΣ





# Περιεχόμενα

Επιλεγμένα Στοιχεία σε Σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα το 2009 .....	σελ. 11
Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας .....	σελ. 12
Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη .....	σελ. 13
Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας .....	σελ. 15
1. Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες, Διακρίσεις .....	σελ. 19
2. Εταιρική Διακυβέρνηση .....	σελ. 23
3. Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές .....	σελ. 29
4. Ανθρώπινο Δυναμικό .....	σελ. 33
5. Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον .....	σελ. 41
Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI .....	σελ. 53



## Επιλεγμένα Στοιχεία σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα το 2009

<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	13.417 εργαζόμενοι
<b>Αμοιβές και Παροχές Ανθρώπινου Δυναμικού</b>	€426 εκατομμύρια
<b>Ανθρωποώρες Εκπαίδευσης</b>	360.000 περίπου
<b>Πελάτες</b>	3,2 εκατομμύρια
<b>Ποσοστό Ικανοποίησης Πελατών (Ελλάδα)</b>	95% επί του συνόλου, βάσει έρευνας ανεξάρτητης εταιρείας
<b>Μέτοχοι</b>	150.000 περίπου
<b>Φόρος 2009</b> εκ του οποίου έκτακτη εισφορά κοινωνικής ευθύνης επιβλήθηκε στις μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις για τα κέρδη του 2008	€81 εκατομμύρια €34 εκατομμύρια
<b>Συνεισφορά σε δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες</b> 3,9% ετησίων κερδών Ομίλου 2009 προ φόρων για κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές δράσεις	
<b>Δίκτυο Μουσείων</b> Έξι μουσεία ιδρύθηκαν και λειτουργούν σε επιλεγμένα σημεία της ελληνικής περιφέρειας: <ul style="list-style-type: none"> <li>› Μουσείο Μετόξης, Σουφλί</li> <li>› Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα</li> <li>› Μουσείο της Ελιάς και του Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη</li> <li>› Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου, Αγία Παρασκευή</li> <li>› Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν. &amp; Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος</li> <li>› Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Πύργος Τήνου</li> </ul>	
<b>Επισκεψιμότητα:</b> περίπου 90.000 επισκέπτες το 2009	
<b>Επιλεγμένοι Περιβαλλοντικοί Δείκτες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Μείωση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα κατά 2% το 2009 σε σχέση με το 2008</li> <li>› Το 58% από το σύνολο του χαρτιού που καταναλώνεται στην Τράπεζα είναι ανακυκλωμένο μη χλωριωμένο χαρτί</li> <li>› Το 40% περίπου του χαρτιού που χρησιμοποιείται στην Τράπεζα ανακυκλώνεται</li> <li>› 26% μείωση των επαγγελματικών μετακινήσεων με αεροπλάνο το 2009 έναντι του 2008</li> </ul>	

# Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

Εταιρική Υπευθυνότητα είναι η οικειοθελής δέσμευση των εταιριών για την ένταξη στις επιχειρηματικές πρακτικές τους κοινωνικών, περιβαλλοντικών και πολιτιστικών δράσεων πέραν των υποχρεώσεων που ορίζει η νομοθεσία.

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που προβλέπουν οι νόμοι, αλλά προχωρεί και σε ανάληψη πρωτοβουλιών που τις υπερβαίνουν, για την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας και προόδου.

## ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ

### Αρμονική Σχέση με τους Κοινωνικούς Εταίρους

- ▶ Επιστροφή από την Τράπεζα τμήματος της δημιουργούμενης από αυτήν αξίας προς τους κοινωνικούς εταίρους εντός ενός στρατηγικά σχεδιασμένου και συστηματοποιημένου πλαισίου δράσεων (χορηγίες, δωρεές, οικονομικές παροχές).

### Ευθυγράμμιση των Επιχειρηματικών Στόχων με την Κοινωνική Πρόοδο και την Αλληλεγγύη

- ▶ Υποστήριξη των πελατών με εξειδικευμένα προγράμματα σε συνεργασία με φορείς όπως τα Επιμελητήρια, η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), το Ταμείο Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (ΤΕΜΠΜΕ), αλλά και με σχεδιασμό και προώθηση προϊόντων που προστατεύουν τις θέσεις εργασίας.
- ▶ Στήριξη των πελατών πριν και μετά από την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, με έμφαση στο συμβουλευτικό ρόλο της Τράπεζας, κυρίως προς μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις.

### Βελτιστοποίηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης

- ▶ Διαφάνεια των δομών διακυβέρνησης και λειτουργίας του Οργανισμού.
- ▶ Παρακολούθηση και υιοθέτηση βέλτιστων σχετικών πρακτικών.
- ▶ Σύμμετρη και συστηματική πληροφόρηση της επενδυτικής κοινότητας, της επιχειρηματικής κοινότητας, των μέσων ενημέρωσης και των μη κυβερνητικών οργανώσεων.
- ▶ Διαφάνεια διαδικασιών αξιολόγησης και επιλογής συνεργατών και προμηθευτών.

### Υιοθέτηση Άριστων Εργασιακών Πρακτικών

- ▶ Ανάπτυξη ενός ανθρώπινου και υπεύθυνου Οργανισμού, όπου ικανοί, αφοσιωμένοι και εμπνευσμένοι εργαζόμενοι, λειτουργούν συλλογικά, ηγούνται της αγοράς, καινοτομούν δημιουργώντας αξία και εξασφαλίζουν την ευημερία και την αειφόρο ανάπτυξη του Οργανισμού.

### Προστασία του Περιβάλλοντος με υπεύθυνη χρήση των φυσικών πόρων και υποστήριξη επιχειρηματικών δράσεων που παράγουν περιβαλλοντική ωφέλεια

- ▶ Διαρκής μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του Οργανισμού.
- ▶ Δημιουργία νέων πράσινων προϊόντων και ενίσχυση των ήδη υφιστάμενων (ΑΠΕ, εξοικονόμηση ενέργειας-οικολογική δόμηση, βιολογική γεωργία, προϊόντα πράσινης χημείας, πράσινες μεταφορές, διαχείριση απορριμμάτων-αποβλήτων-νερού, οικότουρισμός-αγροτουρισμός).
- ▶ Προετοιμασία της αγοράς για την προσαρμογή της στην κλιματική αλλαγή (κίνδυνοι-ευκαιρίες).

### Προαγωγή του Πολιτισμού

- ▶ Δραστηκή συμβολή στην ανάδειξη της πολιτιστικής ταυτότητας της χώρας με τη δημιουργία δικτύου μουσείων στην ελληνική περιφέρεια.
- ▶ Συνεχής παραγωγή ερευνητικών προγραμμάτων και εκδόσεων σχετικών με τους σκοπούς του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου.
- ▶ Διάσωση και ανάδειξη του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας Πειραιώς.

## Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόποι Συνεργασίας
<b>Επενδυτές</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου, για την αξιολόγηση επένδυσης κεφαλαίων στην Τράπεζα Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων</li> <li>› Ευρεία Δημοσιοποίηση Οικονομικών Αποτελεσμάτων (παρουσιάσεις, δελτία τύπου, τηλεδιασκέψεις, διαδίκτυο)</li> <li>› Γνωστοποίηση επιχειρηματικών εξελίξεων (δελτία τύπου, διαδίκτυο)</li> <li>› Επικοινωνία με τη Διοίκηση και την εξειδικευμένη Διεύθυνση Ενημέρωσης Επενδυτών (παρουσιάσεις, συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, roadshows)</li> <li>› Επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων</li> </ul>
<b>Αναλυτές Επενδύσεων</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου, για την αξιολόγηση επένδυσης σε μετοχές ή πιστωτικούς τίτλους της Τράπεζας Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Δημοσιοποίηση Οικονομικών Αποτελεσμάτων (παρουσιάσεις, δελτία τύπου, τηλεδιασκέψεις)</li> <li>› Γνωστοποίηση επιχειρηματικών εξελίξεων (δελτία τύπου)</li> <li>› Επικοινωνία με τη Διοίκηση και την εξειδικευμένη Διεύθυνση Ενημέρωσης Επενδυτών (παρουσιάσεις, συναντήσεις, τηλεδιασκέψεις, roadshows)</li> <li>› Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης equity αναλυτών</li> </ul>
<b>Οίκοι Πιστοληπτικής Διαβάθμισης</b>	Πληροφόρηση για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου, για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής διαβάθμισης της Τράπεζας Πειραιώς	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Επικοινωνία και συναντήσεις με τη Διοίκηση και τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς</li> <li>› Παροχή οικονομικών στοιχείων</li> </ul>
<b>Τράπεζες</b>	Παροχή αμοιβαίας πληροφόρησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Επικοινωνία και συναντήσεις με τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας Πειραιώς</li> </ul>
<b>Πελάτες</b>	Υπεύθυνη πληροφόρηση  Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό στον κώδικα δεοντολογίας και στα συναλλακτικά ήθη	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Τηλεφωνική γραμμή 24ωρης εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>› Δίκτυο καταστημάτων και εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ΑΤΜ, διαδίκτυο)</li> <li>› Υπηρεσία πελατών-διαδικασία διευθέτησης παραπόνων</li> <li>› Ημερίδες και ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών</li> <li>› Έρευνα ικανοποίησης πελατών σε τακτά χρονικά διαστήματα</li> </ul>

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Πλαίσιο Συνεργασίας	Τρόποι Συνεργασίας
<b>Οι Εργαζόμενοι και οι Οικογένειές τους</b>	<p>Ανοιχτή Επικοινωνία</p> <p>Εξασφάλιση της συνεχούς ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, της δίκαιης διαχείρισης και της επιβράβευσής του</p> <p>Φροντίδα για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους σε όλες τις διαστάσεις</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Εσωτερικός διαδικτυακός χώρος (intranet)</li> <li>› Εσωτερικό έντυπο επικοινωνίας «Winners» που διανέμεται σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου</li> <li>› Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων του Ομίλου</li> <li>› Εκπαιδευτικά προγράμματα</li> <li>› Θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης και των δεξιοτήτων των εργαζομένων</li> <li>› Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων</li> <li>› Συλλογική εκπροσώπηση</li> </ul>
<b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b>	<p>Συνεργασία με βάση το αμοιβαίο όφελος</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Διάλογος και συνεργασία με Επαγγελματικούς Συνδέσμους, Εμπορικά και Βιομηχανικά Επιμελητήρια</li> <li>› Συμμετοχή σε ημερίδες και άλλες εκδηλώσεις ενημέρωσης</li> </ul>
<b>Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις</b>	<p>Υποστήριξη περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Συνέργεια για την υποστήριξη δράσεων κοινού ενδιαφέροντος (περιβάλλον, κοινωνία, πολιτισμός)</li> <li>› Οικονομική ενίσχυση συγκεκριμένων δράσεων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων</li> </ul>
<b>Τοπικές Κοινωνίες</b>	<p>Υποστήριξη τοπικών δράσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Υποστήριξη κοινωνικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων σε τοπικό επίπεδο</li> <li>› Συναντήσεις για ανταλλαγή απόψεων σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος</li> <li>› Λειτουργία δικτύου μουσείων σε εθνικό επίπεδο (υποστήριξη οικονομιών, θέσεων εργασίας, τοπικών προμηθευτών)</li> </ul>
<b>Προμηθευτές Πάροχοι Υπηρεσιών</b>	<p>Πλαίσιο συνεργασίας με βάση το αμοιβαίο όφελος</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Θεσμοθετημένη διαδικασία συμμετοχής, αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών και παρόχων υπηρεσιών μέσω εξωτερικής ανάθεσης εργασιών (outsourcing)</li> <li>› Σεμινάρια, ενημερωτικές συναντήσεις και παρακολούθηση επιδείξεων υλικού σε συνθήκες λειτουργίας για μεγάλες προμήθειες πληροφοριακών συστημάτων κ.λπ.</li> <li>› Πράσινες προμήθειες</li> </ul>
<b>Πολιτεία Κανονιστικές Αρχές</b>	<p>Συμμόρφωση του Ομίλου με το κανονιστικό πλαίσιο</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Τακτική και έκτακτη επικοινωνία με εποπτικές αρχές (παροχή στοιχείων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβούλευση)</li> </ul>
<b>Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</b>	<p>Ενημέρωση, επικοινωνία και προβολή της εταιρικής και της προϊοντικής δράσης του Ομίλου</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Δελτία και συνεντεύξεις τύπου</li> <li>› Διαφημιστικές εκστρατείες</li> <li>› Επικοινωνία μέσω του Γραφείου Τύπου</li> </ul>

# Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

## Επιχειρηματικό Περιβάλλον

### Στόχοι 2009

- › Αξιοποίηση ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών προγραμμάτων (Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, ΕΣΠΑ) για την ενίσχυση μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων.
- › Χρηματοδότηση επιχειρήσεων σε συνεργασία με αρμόδιους φορείς (ΤΕΜΠΜΕ, Επιμελητήρια).
- › Εξειδικευμένα προγράμματα δανειοδότησης, με προϋπόθεση την προστασία θέσεων εργασίας.

### Κύριες Δράσεις 2009

- › Ενέργειες υποστήριξης πελατών (επιχειρήσεων, κυρίως μεσαίων και μικρών, και ιδιωτών).
- › €10 δισ εκαταμιεύσεις δανείων στην Ελλάδα.
- › 152.000 νέοι πελάτες στην Ελλάδα.
- › €270 εκατ εκαταμιεύσεις μέσω ΤΕΜΠΜΕ.
- › €100 εκατ εγκρίσεις δανείων στην Ελλάδα με εγγύηση της ΕΤΕπ.
- › 1η θέση της Τράπεζας στην υποβολή αιτήσεων ΕΣΠΑ και στις δύο προκηρύξεις για επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες.

### Κύριοι Στόχοι 2010

- › Υλοποίηση προγραμμάτων ενίσχυσης μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων σε συνεργασία με αρμόδιους φορείς (π.χ. ΕΤΕπ).
- › Χρηματοδότηση εγκεκριμένων επενδυτικών προγραμμάτων στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ.
- › Πρόγραμμα δανειοδότησης επιχειρήσεων ΝΑ Ευρώπης με εγγύηση ΕΤΕπ σε Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Αλβανία.
- › Ενίσχυση πράσινης επιχειρηματικότητας με νέες δέσμες προϊόντων.
- › Έμφαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στο πλαίσιο της προσπάθειας για μεγαλύτερη διαφάνεια, μείωση κατανάλωσης φυσικών πόρων, αποτελεσματικότερη λειτουργία συναλλασσομένων.

### Στόχοι 2009

- › Υποστήριξη των πελατών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω της οικονομικής κρίσης.
- › Υλοποίηση προγράμματος προστασίας θέσεων εργασίας.

### Κύριες Δράσεις 2009

- › Ενέργειες για τη διευκόλυνση πελατών με πρόσκαιρα προβλήματα αποπληρωμής λόγω οικονομικής κρίσης.
- › Αποχή για ένα χρόνο από κάθε πρωτοβουλία πλειστηριασμού ή κατάσχεσης ακινήτου που αφορά στεγαστικό δάνειο πρώτης κατοικίας μέχρι του ποσού των €300.000.
- › Παροχή δυνατότητας μείωσης δόσης δανείου στο μισό για στεγαστικά δάνεια πρώτης κατοικίας σε όλους τους πελάτες της Τράπεζας που το ζητούν.
- › Πάγωμα δόσεων στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων στους άνεργους δικαιούχους ΟΑΕΔ.
- › Μείωση επιτοκίων πιστωτικών καρτών από 01.11.09 έως 28.02.10 για τόνωση της αγοράς.
- › Συνέχιση δράσεων υπέρ πολυμελών οικογενειών στη Θράκη, ενίσχυση κοινοτήτων απεξάρτησης νέων από ναρκωτικά και επανένταξής τους στην κοινωνία, ενίσχυση συλλόγων που μεριμνούν για άπορα και ορφανά παιδιά, στήριξη οργανώσεων που φροντίζουν άτομα τρίτης ηλικίας, παροχή υπηρεσιών προληπτικής ιατρικής σε απομονωμένες περιοχές της Ελλάδας.

### Κύριοι Στόχοι 2010

- › Υποστήριξη αναπτυξιακών δυνατοτήτων επιχειρήσεων με νέες επενδύσεις πράσινης επιχειρηματικότητας την 5ετία 2010-2014 με όχημα την ΕΤΒΑ ΒΙ.ΠΕ. και συμμετοχή επιχειρήσεων ιδιωτικού τομέα και υποστήριξη και από ΕΣΠΑ.
- › Χρηματοδότηση νέων επενδύσεων επιχειρήσεων και ιδιωτών τη διετία 2010-2011 στον τομέα της πράσινης οικονομίας.

## Κοινωνία

## Εργασιακό Περιβάλλον

### Στόχος 2009

- › Αύξηση των ωρών εκπαίδευσης σε 34 ανά άτομο, καλύπτοντας το 70% του ανθρώπινου δυναμικού.
- › Επέκταση του portal «Σε Επαφή» με αξιοποίηση τεχνολογιών αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας.
- › Πλήρης εφαρμογή και εμπέδωση των αρχών των ανθρώπινων δικαιωμάτων στο 100% των διαδικασιών και των πολιτικών του Ομίλου Πειραιώς, με στόχο την ευαισθητοποίηση τουλάχιστον του 80% του δυναμικού του Ομίλου.
- › Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης της απόδοσης στο 70% του Ομίλου.
- › Συμβουλευτική υποστήριξη για την προαγωγή του ευ ζην των εργαζομένων.

### Κύριες Δράσεις 2009

- › Κάλυψη των αναγκών στελέχωσης του Ομίλου με την αξιοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού σε ποσοστό 67%.
- › Ολοκλήρωση της χαρτογράφησης των ικανοτήτων και δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.
- › Υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων που αντιστοιχούν σε 27 ώρες εκπαίδευσης ανά άτομο, καλύπτοντας το 58% του ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο.
- › Συστηματική παροχή προγραμμάτων ΕΑΡ (Employee Assistance Programs) σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας Πειραιώς.
- › Εφαρμογή της τηλεφωνικής γραμμής 24ωρης υποστήριξης στους εργαζομένους στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς.
- › Διενέργεια Έρευνας Ανθρώπινων Δικαιωμάτων σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου.
- › Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης της απόδοσης στο 54% του Ομίλου και ολοκλήρωση της προετοιμασίας υποδομής για κάλυψη άνω του 70%.
- › Περαιτέρω διάχυση και αξιοποίηση του e-learning.
- › Αξιολόγηση και πιστοποίηση πολιτικών και διαδικασιών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού με βάση τα πρότυπα του «Investors in People».

### Κύριοι Στόχοι 2010

- › Ενεργητική ανακατανομή εργαζομένων για τη βέλτιστη αξιοποίησή τους με βάση το προφίλ των δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους και τις επιχειρηματικές ανάγκες. Στόχος η κάλυψη των κενών στελέχωσης κατά 70% με αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού.
- › Διατήρηση των 27 ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο κατά μέσο όρο, καλύπτοντας το 60% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου.
- › Επέκταση του e-learning στις θυγατρικές του Ομίλου, εξασφαλίζοντας την κάλυψη του 40% των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ετησίως.
- › Επέκταση των πολιτικών και εργαλείων αξιολόγησης της απόδοσης στο 75% του Ομίλου.
- › Διενέργεια Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων Ομίλου 2010.
- › Επέκταση δράσεων ευαισθητοποίησης σε θέματα ευ ζην στο 100% των εργαζομένων του Ομίλου.
- › Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων για το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας Πειραιώς και των μελών της οικογένειάς τους, σε όλη τη διάρκεια του 24ώρου, 7 ημέρες την εβδομάδα, και διερεύνηση της επέκτασης της κάλυψης στον Όμιλο.



## Πολιτισμός

### Στόχοι 2009

- › Διεύρυνση του δικτύου μουσείων και των πολιτιστικών και εκπαιδευτικών δράσεων, με στόχο την οικονομική και πολιτιστική στήριξη των τοπικών κοινωνιών.
- › Νέες εκδόσεις και ερευνητικά προγράμματα.
- › Επιστημονική αξιοποίηση του τμήματος Ιστορικού Αρχείου.

### Κύριες Δράσεις 2009

- › Διαχείριση δικτύου 6 μουσείων, διοικητική ολοκλήρωση παραλαβής 4 μουσείων, ολοκλήρωση Μουσείου Περιβάλλοντος Στυμφαλίας.
- › Ολοκλήρωση μελετών για τα προς ένταξη στο ΕΣΠΑ Μουσεία Μαστίχας Χίου, Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, Ιστορίας του Χαρτιού και Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας.
- › Διοργάνωση 17 εκθέσεων, 14 εκπαιδευτικών δράσεων και 22 πολιτιστικών εκδηλώσεων στο δίκτυο μουσείων.
- › Πιστοποίηση ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008: «Σχεδιασμός, μελέτη, κατασκευή, λειτουργία και συντήρηση δικτύου μουσείων στην Ελληνική Περιφέρεια. Διοργάνωση εκθέσεων και πολιτιστικών εκδηλώσεων στο δίκτυο των μουσείων. Υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων για την καταγραφή, διάσωση, ανάδειξη και προβολή της προβιομηχανικής και βιομηχανικής κληρονομιάς στην Ελλάδα».
- › Νέες εκδόσεις και ερευνητικά προγράμματα.
- › Επιστημονική επεξεργασία του Ιστορικού Αρχείου.
- › Συμμετοχή με ανακοινώσεις σε πολλές επιστημονικές συναντήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

### Κύριοι Στόχοι 2010

- › Ένταξη του Μουσείου Περιβάλλοντος Στυμφαλίας στο δίκτυο μουσείων.
- › Αύξηση της επισκεψιμότητας του δικτύου μουσείων.
- › Ένταξη στο ΕΣΠΑ των Μουσείων Μαστίχας Χίου, Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, Ιστορίας του Χαρτιού και Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας.
- › Διοργάνωση εκθέσεων, εκπαιδευτικών δράσεων και πολιτιστικών εκδηλώσεων στο δίκτυο μουσείων.
- › Ψηφιακές δράσεις.
- › Νέες εκδόσεις.
- › Συνέχιση ερευνητικών προγραμμάτων.
- › Συνεργασία με Υπουργείο Πολιτισμού / UNESCO για την άυλη πολιτιστική κληρονομιά.
- › Συνέχιση της επιστημονικής επεξεργασίας του Ιστορικού Αρχείου και νέες προσακτήσεις.

## Περιβάλλον

### Στόχοι 2009

- › Μείωση των λειτουργικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
- › Ενίσχυση της πράσινης επιχειρηματικότητας.
- › Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή.
- › Περιβαλλοντική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και του ευρύτερου κοινού.

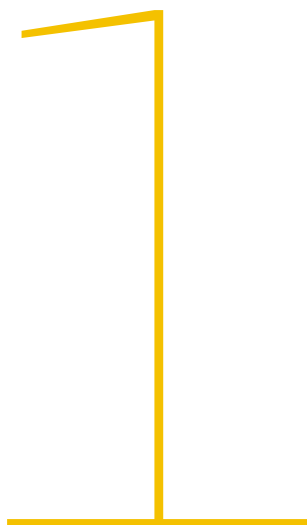
### Κύριες Δράσεις 2009

- › Επιτυχής ολοκλήρωση του ευρωπαϊκού προγράμματος GREENbanking4Life.
- › Έγκριση νέου ευρωπαϊκού προγράμματος ClimaBiz για την προσαρμογή της αγοράς στην κλιματική αλλαγή.
- › Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού, των μετακινήσεων και της χρήσης αναλώσιμων ειδών.
- › Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού και του ευρύτερου κοινού.
- › Δημιουργία Τομέα Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Δ/σης Ανάπτυξης Εργασιών Green Banking.
- › Δημιουργία επτά εξειδικευμένων αξόνων δράσης για τη στήριξη της πράσινης επιχειρηματικότητας.
- › Χρηματοδότηση εργασιών παραγωγής φωτοβολταϊκών panels.

### Κύριοι Στόχοι 2010

- › Περαιτέρω μείωση των επιπτώσεων από τη λειτουργία της Τράπεζας.
- › Πιστοποίηση κατά EMAS.
- › Αξιολόγηση των επιπτώσεων και των ευκαιριών που προκύπτουν από την κλιματική αλλαγή για τον επιχειρηματικό κόσμο της Ελλάδας, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος ClimaBiz .
- › Δημιουργία νέων πράσινων προϊόντων.
- › Αύξηση μεριδίου αγοράς στη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ.





## Συμμετοχές σε Οργανισμούς, και Δείκτες, Διακρίσεις



**UNEP Finance Initiative**  
Innovative financing for sustainability



### Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Η Τράπεζα Πειραιώς προχώρησε στις αρχές του 2004 στην εθελοντική συμμετοχή της στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact), το οποίο αφορά δέκα βασικές αρχές σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Η Τράπεζα Πειραιώς ανέλαβε αυτή την πρωτοβουλία για την υποστήριξη, αλλά και την προώθηση των αρχών αυτών μέσα στη σφαίρα των δραστηριοτήτων της. Ακολουθεί πίνακας με τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου, καθώς και τις δράσεις που αναλαμβάνει η Τράπεζα Πειραιώς ώστε να τις κάνει πράξη.

<b>Βασικές Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου ΟΗΕ</b>	<b>Τρόποι Υλοποίησης ή/και Αναφορά Σχετικής Ενότητας στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009</b>
1. Υποστήριξη, σεβασμός και προστασία των διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της επιχείρησης και της σφαίρας επιρροής της	Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία
2. Μη εμπλοκή της επιχείρησης σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία και επιπρόσθετα, θεσμοθέτηση Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του Ομίλου
3. Ελευθερία στη δημιουργία εργατικών σωματείων και αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Ανθρώπινο Δυναμικό</i>
4. Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία
5. Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	Πλήρης συμμόρφωση του Ομίλου με τη σχετική ελληνική και διεθνή νομοθεσία, Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Ανθρώπινο Δυναμικό</i>
6. Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Ανθρώπινο Δυναμικό</i>
7. Υποστήριξη της αρχής της προφύλαξης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον</i>
8. Ανάλυση πρωτοβουλιών για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον</i>
9. Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον</i>
10. Δράση της επιχείρησης εναντίον κάθε μορφής διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Κώδικας Δεοντολογίας και Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης</li> <li>› Σχετικοί όροι στη σύμβαση πρόσληψης κάθε υπαλλήλου</li> <li>› Πλαίσιο εργασιακών σχέσεων Τράπεζας</li> <li>› Μηχανισμοί-διαδικασίες ελέγχου και εφαρμογή μηχανογραφικών συστημάτων πρόληψης και καταστολής νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και εντοπισμού ιδιαίτερων συναλλαγών (fraud detection)</li> <li>› Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Εταιρική Διακυβέρνηση</i></li> </ul>

## Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας

Η Τράπεζα Πειραιώς συμμετέχει σε διεθνείς πρωτοβουλίες και δείκτες, με απώτερο στόχο την προώθηση της εταιρικής υπευθυνότητας και την προβολή της, τόσο προς τον επιχειρηματικό κόσμο, όσο και προς το κοινωνικό περιβάλλον, με γνώμονα την ισόρροπη επίτευξη κερδοφορίας και βιώσιμης ανάπτυξης.

Από το 2002, η Τράπεζα Πειραιώς ικανοποιεί τα κριτήρια του δείκτη FTSE4Good. Ο διεθνής αυτός δείκτης δημιουργήθηκε από τον οργανισμό FTSE, προκειμένου να προσφέρει σε επενδυτές αξιολογήσεις εταιρειών που εφαρμόζουν προγράμματα εταιρικής υπευθυνότητας.

Πέραν της συμμετοχής της στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, όπως προαναφέρθηκε, η Τράπεζα Πειραιώς έχει υπογράψει από το 2007 τη Διακήρυξη για ένταξη στο UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), την Οικονομική Πρωτοβουλία του Προγράμματος Περιβάλλοντος του ΟΗΕ, όπου 180 χρηματοπιστωτικά ιδρύματα από όλο τον κόσμο δεσμεύονται να λαμβάνουν υπόψη κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια κατά τη λήψη των αποφάσεών τους.

Επίσης, η Τράπεζα Πειραιώς είναι η μόνη τράπεζα στην Ελλάδα που έχει υπογράψει τη διακήρυξη «Caring for Climate: The business leadership platform» του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact), όπου περίπου 320 επιχειρήσεις από όλο τον κόσμο πρωτοπορούν στην κινητοποίηση της αγοράς για την αντιμετώπιση των κλιματικών αλλαγών. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΔΕΚΕ).

Ταυτόχρονα, τον Απρίλιο 2009 η Τράπεζα Πειραιώς ήταν η μοναδική ελληνική τράπεζα που απέσπασε την ανώτατη διάκριση που δόθηκε στην Ελλάδα στον 1ο Εθνικό Δείκτη Κοινωνικής Ευθύνης CR Index, μαζί με τρεις ακόμα μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις. Τέλος, στην ετήσια Μέτρηση Εταιρικής Υπευθυνότητας και Λογοδοσίας (Accountability Rating) για το 2009 η Τράπεζα κατετάγη 13η ανάμεσα στις 100 μεγαλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα. Η μέτρηση Accountability Rating υλοποιείται σε διεθνές επίπεδο από το 2004.

1





## Εταιρική Διακυβέρνηση

Με σκοπό τη διαφύλαξη του εταιρικού συμφέροντος και των συμφερόντων των μετόχων της, η Τράπεζα Πειραιώς έχει προσαρμοστεί στα οριζόμενα από το θεσμικό πλαίσιο περί εταιρικής διακυβέρνησης με:

- › την προσαρμογή της σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου της, ώστε να είναι σύμφωνη με τα ισχύοντα περί Εκτελεστικών, μη Εκτελεστικών και Ανεξάρτητων μελών,
- › την Επιτροπή Ελέγχου, απαρτιζόμενη από μη Εκτελεστικά μέλη και Ανεξάρτητα μη Εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, η οποία παρακολουθεί και αξιολογεί σε ετήσια βάση την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, με βάση τα σχετικά στοιχεία και τις πληροφορίες της Μονάδας Εσωτερικής Επιθεώρησης, τις διαπιστώσεις και παρατηρήσεις των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και των εποπτικών αρχών,
- › την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, με σκοπό να καλύπτονται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, περιλαμβανομένου του λειτουργικού και να διασφαλίζεται ο ενοποιημένος έλεγχός τους, η εξειδικευμένη αντιμετώπισή τους και ο απαιτούμενος συντονισμός σε ατομική και ενοποιημένη βάση,
- › τη Γενική Διεύθυνση Εταιρικής Διοίκησης, η οποία είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη δράσεων και προγραμμάτων εταιρικής διακυβέρνησης που εγκρίνει η Διοίκηση και για την εποπτεία της εφαρμογής τους στην Τράπεζα και στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επίσης, η Γενική Διεύθυνση Εταιρικής Διοίκησης εποπτεύει τη λειτουργική υποστήριξη των εργασιών του Διοικητικού Συμβουλίου, του Εκτελεστικού Συμβουλίου και του Γραφείου Προέδρου, με εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης,
- › τον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας, με τον οποίο διασφαλίζεται η διαφάνεια και η σύμμετρη πληροφόρηση και καλύπτονται θέματα, τα οποία δεν προβλέπονται από το καταστατικό της Τράπεζας, αλλά είναι απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία της,
- › τον Κώδικα Δεοντολογίας που διέπει τις υποχρεώσεις του προσωπικού της Τράπεζας,

- › τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Μονάδα Εσωτερικής Επιθεώρησης κατά την Πράξη 2577/2006 του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος), η οποία είναι ανεξάρτητη, αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας και έχει την ευθύνη του εσωτερικού ελέγχου σε επίπεδο Ομίλου,
- › τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία θεσπίζει και εφαρμόζει διαδικασίες και εκπονεί ετήσιο πρόγραμμα κανονιστικής συμμόρφωσης, με στόχο να επιτυγχάνεται η έγκαιρη και διαρκής συμμόρφωση του Ομίλου προς το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο για την πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες μέσω της τραπεζικής λειτουργίας, αλλά και για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας,
- › τις Υπηρεσίες Ενημέρωσης Επενδυτών, Εξυπηρέτησης Μετόχων και Εταιρικών Ανακοινώσεων, που είναι επιφορτισμένες με το έργο της πληροφόρησης των επενδυτών, των μετόχων και των αρμόδιων εποπτικών αρχών αντίστοιχα.

## Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Το ανώτατο όργανο της Τράπεζας Πειραιώς είναι η Γενική Συνέλευση των Μετόχων της. Το Διοικητικό της Συμβούλιο (ΔΣ) απαρτίζεται από δεκαέξι (16) μέλη, έξι (6) με εκτελεστικές αρμοδιότητες και δέκα (10) με μη εκτελεστικές αρμοδιότητες. Τρία (3) από τα μη εκτελεστικά μέλη είναι ανεξάρτητα. Στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου παρίσταται ο διορισμένος Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν.3723/2008 για την «ενίσχυση της ρευστότητας της οικονομίας και την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της διεθνούς χρηματοπιστωτικής κρίσης».

## Διοικητικό Συμβούλιο

### Εκτελεστικά Μέλη

Μιχάλης Γ. Σάλλας, Πρόεδρος ΔΣ & CEO (Chief Executive Officer)  
 Σταύρος Μ. Λεκκάκος, Διευθύνων Σύμβουλος  
 Αλέξανδρος Στ. Μάνος, Διευθύνων Σύμβουλος  
 Χριστόδουλος Γ. Αντωνιάδης, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
 Ηλίας Δ. Μίλης, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  
 Σπυρίδων Αθ. Παπασπύρου, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος

### Μη Εκτελεστικοί Αντιπρόεδροι

Κωνσταντίνος Π. Αγγελόπουλος, Οικονομολόγος-Επιχειρηματίας  
 Ιωάννης Β. Βαρδινογιάννης, Επιχειρηματίας

### Μη Εκτελεστικά Μέλη

Γεώργιος Π. Αλεξανδρίδης, Επιχειρηματίας <sup>1,2</sup>  
 Χαρίκλεια Α. Απαλαγάκη, Νομικός Σύμβουλος Τράπεζας Πειραιώς, Καθηγήτρια Παν/μίου <sup>2</sup>  
 Ευύχιος Θ. Βασιλάκης, Επιχειρηματίας  
 Ιάκωβος Γ. Γεωργάνας, Οικονομικός Σύμβουλος & Πρόεδρος Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων  
 Στυλιανός Δ. Γκολέμης, Οικονομολόγος-Επιχειρηματίας  
 Φωτεινή Α. Καραμανλή, Δικηγόρος <sup>1</sup>  
 Θεόδωρος Π. Μυλωνάς, Πρόεδρος Επιτροπής Ελέγχου <sup>1,2</sup>  
 Βασίλειος Σ. Φουρλής, Επιχειρηματίας



Για το συνοπτικό οργανόγραμμα του Ομίλου Πειραιώς:  
[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Οργανωτική Δομή

<sup>1</sup> ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος

<sup>2</sup> μέλος Επιτροπής Ελέγχου



## Κύριες Επιτροπές

Το ΔΣ, με στόχο την αποτελεσματικότερη και ασφαλέστερη λειτουργία της Τράπεζας, έχει αναθέσει εξειδικευμένα θέματα στις παρακάτω κύριες επιτροπές και συμβούλια με συγκεκριμένες αρμοδιότητες:

### Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

- › Επιτροπή Ελέγχου
- › Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
- › Επιτροπή Αμοιβών & Αξιολόγησης Management
- › Επιτροπή Διαδοχής & Αναπλήρωσης Μελών ΔΣ

### Κύριες Εκτελεστικές και Διοικητικές Επιτροπές

- › Εκτελεστικό Συμβούλιο Ομίλου με Υποεπιτροπές
  1. Επιτροπή Εγκρίσεων
  2. Επιτροπή Στρατηγικής και Σχεδιασμού IT
- › Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού-Παθητικού (ALCO)
- › Επιτροπή Ανάπτυξης Λιανικής Τραπεζικής
- › Επιτροπή Σχεδιασμού Ανάπτυξης Εξωτερικού
- › Επιτροπή Δαπανών Προϋπολογισμού
- › Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- › Επιτροπή Διαχείρισης Κρίσεων
- › Επιτροπή Προβολής & Διαφήμισης
- › Επιτροπή Χορηγιών



Για τη σύνθεση και τις αρμοδιότητες των επιτροπών:

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Κύριες Επιτροπές

## Εσωτερικός Έλεγχος

Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου (ΓΔΕΕΟ), η οποία συστάθηκε το 2007, είναι ανεξάρτητη μονάδα και αναφέρεται στο ΔΣ της Τράπεζας μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και στον Πρόεδρο του ΔΣ. Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου εποπτεύει και συντονίζει τη δραστηριότητα των Μονάδων Εσωτερικού Ελέγχου στις θυγατρικές του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου κατά το 2009:

- › ολοκλήρωσε την επικαιροποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας της και την ανάπτυξη όλων των κατάλληλων διαδικασιών, προτύπων και μεθοδολογιών σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τα Διεθνή Πρότυπα Ελεγκτικής (GAAS) και Εσωτερικού Ελέγχου (IAS), τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις Μονάδες Εσωτερικής Επιθεώρησης του Ομίλου,
- › κατάρτισε αναλυτικό ελεγκτικό πλάνο εργασιών, με διετή ελεγκτικό κύκλο (audit cycle) για την επιχειρηματική πίστη σε επίπεδο δικτύου καταστημάτων και τριετή για τις λοιπές δραστηριότητες,
- › μέσω του θεσμού των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων, συνέχισε τη διαρκή παρακολούθηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων των καταστημάτων στην Ελλάδα, ενώ επέκτεινε το θεσμό των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων στις θυγατρικές τράπεζες στην Αλβανία, Βουλγαρία και Ρουμανία,
- › συνέχισε την ανάπτυξη με ίδιους πόρους βάσης δεδομένων SQL, με στόχο την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών και την ανάπτυξη σεναρίων πρόληψης και εντοπισμού περιστατικών απάτης, καθώς και την υποστήριξη του ελεγκτικού έργου των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων, ενώ ολοκλήρωσε την εγκατάσταση του ίδιου συστήματος στις θυγατρικές τράπεζες Ρουμανίας, Βουλγαρίας και Αλβανίας,

- › συμμετείχε συμβουλευτικά στην ανάπτυξη επιμέρους διαδικασιών της Τράπεζας, προκειμένου να ενσωματωθούν σε αυτές κατάλληλοι ελεγκτικοί μηχανισμοί,
- › αύξησε σε 23% το ποσοστό των πιστοποιημένων ελεγκτών της και παράλληλα συνέχισε την εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών της, κατευθύνοντάς τους στις κατάλληλες επαγγελματικές πιστοποιήσεις (ACCA, CIA, CISA κ.λπ.) και στην περαιτέρω εξειδίκευσή τους,
- › επικαιροποίησε το πληροφοριακό σύστημα Teammate στη μητρική Τράπεζα, με σκοπό την έναρξη της αυτοματοποίησης συγκεκριμένων ελεγκτικών διαδικασιών.

Το σχέδιο δράσης της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου για το 2010, με στόχο την επιτυχημένη και απρόσκοπτη συνέχιση του έργου της για την ενδυνάμωση της λειτουργίας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στη μητρική Τράπεζα και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, περιλαμβάνει:

- › επέκταση της χρήσης του πληροφοριακού συστήματος Teammate σε συγκεκριμένες θυγατρικές Τράπεζες του εξωτερικού,
- › εφαρμογή του θεσμού των Επιθεωρητών Περιφερειακών Διευθύνσεων στις θυγατρικές Τράπεζες στη Σερβία και την Αίγυπτο,
- › υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική αναζήτηση συναλλαγών, παρόμοιου με αυτό που ήδη λειτουργεί σε Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία και Αλβανία και στις θυγατρικές τράπεζες σε Σερβία, Κύπρο και Αίγυπτο,
- › υιοθέτηση διαδικασίας ποιοτικής αξιολόγησης των ελεγκτικών έργων και
- › συνεχή επικαιροποίηση διαδικασιών, προτύπων και μεθοδολογιών, με στόχο την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου.



Για τις αρχές και τους στόχους του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Σύστημα Εσωτ. Ελέγχου

## Κανονιστική Συμμόρφωση

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των κανόνων του εποπτικού πλαισίου της Βασιλείας II και των σχετικών κατευθύνσεων της Τράπεζας της Ελλάδος λειτουργεί ανεξάρτητη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, η οποία αναφέρεται απευθείας στη Διοίκηση (Γενικό Δ/ντή Τομέα Εταιρικής Διοίκησης), κατά τα οριζόμενα στην 2577/2006 Πράξη Διοικητή Τράπεζας της Ελλάδος, και υπόκειται στον έλεγχο του Τομέα Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ως προς την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης. Κατά τη διάρκεια του 2009 υλοποιήθηκαν τα ακόλουθα έργα:

- › αναμορφώθηκε το οργανόγραμμα της Διεύθυνσης με τη δημιουργία δύο τομέων. Ο πρώτος τομέας έχει ως αρμοδιότητα θέματα που άπτονται της παρακολούθησης και ανάλυσης του κινδύνου ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και της παροχής πληροφοριών και εφαρμογής περιοριστικών μέτρων. Ο δεύτερος μεριμνά για θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, τόσο στην Τράπεζα, όσο και στις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού. Για τον καλύτερο συντονισμό και εποπτεία των Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης των θυγατρικών εξωτερικού θεσπίστηκε ο ρόλος του International Compliance Coordinator, ο οποίος συνεργάζεται με τους δύο ανωτέρω τομείς,
- › επικαιροποιήθηκε η Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου μετά την πρόσφατη αλλαγή του ρυθμιστικού πλαισίου για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Η Πολιτική εμπλουτίστηκε με νέα κεφάλαια αναφορικά με τη Διαφάνεια των Συναλλαγών, την Κατάχρηση της Αγοράς, την Αντιμετώπιση της Δωροδοκίας, την Εξωτερική Ανάθεση Εργασιών (Outsourcing), τη Φύλαξη Περιουσιακών Στοιχείων και την Τήρηση Αρχείων,
- › πραγματοποιήθηκαν επιτόπιες επισκοπήσεις των Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης στις θυγατρικές Piraeus Bank Romania, Piraeus Bank Bulgaria, Piraeus Bank Beograd, Tirana Bank, Piraeus Bank Egypt και Piraeus Bank Cyprus αναφορικά με την οργάνωση και λειτουργία των ανωτέρω Μονάδων,
- › ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση εγκατάστασης της εφαρμογής Anti Money Laundering (AML) στη θυγατρική Piraeus Bank Egypt.

Εντός του 2010 αναμένονται:

- › η ολοκλήρωση του σχεδιασμού και η εφαρμογή των διαδικασιών για την εξωτερική ανάθεση εργασιών, τη σύγκρουση συμφερόντων και την κατάχρηση αγοράς σε επίπεδο Ομίλου,
- › η ολοκλήρωση του σχεδιασμού και η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης εγγράφων και διαδικασιών για την ικανοποίηση αιτημάτων των Αρχών (Business Process Management) το οποίο βρίσκεται στο τελικό στάδιο ελέγχου πριν τεθεί σε περιβάλλον παραγωγής,
- › η εφαρμογή της επικαιροποιημένης Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου από τις θυγατρικές εξωτερικού,
- › η εγκατάσταση της εφαρμογής AML στις θυγατρικές Piraeus Bank Egypt, Piraeus Bank Ukraine και στο κατάστημα Λονδίνου,
- › η ολοκλήρωση του σχεδιασμού και η εφαρμογή της μεθοδολογίας ανάλυσης του κινδύνου πελατών και συναλλαγών (risk based approach) αναφορικά με το ξέπλυμα χρήματος και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως απαιτείται από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.



Για τις αρμοδιότητες και την Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Κανονιστική Συμμόρφωση

## Εξωτερικοί Ελεγκτές

Τακτικός Ορκωτός Ελεγκτής-Λογιστής για τη χρήση 2009 για τις οικονομικές καταστάσεις, ατομικές και ενοποιημένες, της Τράπεζας Πειραιώς, σύμφωνα με την απόφαση της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων της Τράπεζας της 30.04.2009, ήταν η ελεγκτική εταιρεία PriceWaterhouseCoopers, από την οποία ορίστηκαν ο κ. Μικαλάτος Κωνσταντίνος του Ιωάννη (AM ΣΟΕΛ 17701) ως τακτικός και ο κ. Σούρμπης Δημήτριος του Ανδρέα (AM ΣΟΕΛ 16891) ως αναπληρωματικός ελεγκτής. Σημειώνεται ότι οι ορκωτοί ελεγκτές-λογιστές εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, η θητεία τους είναι ετήσια και μπορεί να φτάσει μέχρι και τα τέσσερα έτη.

## Διαφάνεια και Επικοινωνία

### Ενημέρωση Επενδυτών

Η ενημέρωση των επενδυτών πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Ενημέρωσης Επενδυτών, με ενεργό συμμετοχή της Ανώτατης Διοίκησης, και έχει σκοπό την παροχή συστηματικής και σύμμετρης πληροφόρησης για την πορεία του Ομίλου Πειραιώς σε θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές. Το 2009 πραγματοποιήθηκαν 302 επικοινωνίες με θεσμικούς επενδυτές και αναλυτές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, ενώ η Τράπεζα συμμετείχε σε 20 roadshows και συνέδρια σε Ευρώπη, Αμερική και Ασία.

### Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Μετόχων έχει ευθύνη για την άμεση και σύμμετρη πληροφόρηση των μετόχων, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους σε θέματα άσκησης των δικαιωμάτων τους με βάση το νόμο και το καταστατικό της Τράπεζας.

### Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων

Η Υπηρεσία Εταιρικών Ανακοινώσεων έχει την ευθύνη των εταιρικών ανακοινώσεων. Η Υπηρεσία συγκροτήθηκε βάσει του Ν.3016/2002 και της 5/204/14.11.2000 απόφασης του ΔΣ της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και είναι υπεύθυνη για τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το θεσμικό πλαίσιο της εν λόγω απόφασης. Οι ανακοινώσεις της Τράπεζας αποστέλλονται άμεσα στο ΧΑ, προκειμένου να καταχωρηθούν στο Ημερήσιο Δελτίο Τιμών και να ενημερωθεί το επενδυτικό κοινό.



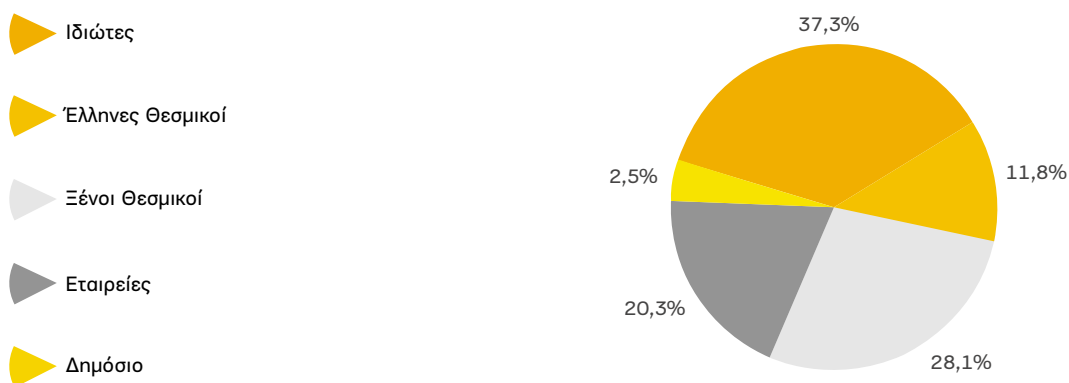
Για τις αρμοδιότητες των πιο πάνω υπηρεσιών, βλ.

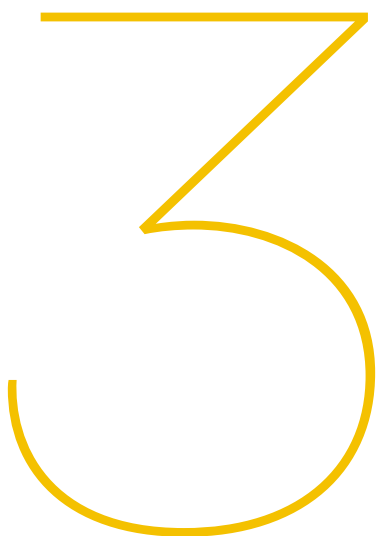
[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση>Διαφάνεια & Επικοινωνία

## Μετοχική Σύνθεση

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι πολυμετοχική εταιρεία με ευρεία μετοχική διασπορά, αποτελούμενη από αναγνωρισμένους εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου, θεσμικούς επενδυτές εσωτερικού και εξωτερικού, καθώς και πολλούς ιδιώτες επενδυτές. Οι μέτοχοι της Τράπεζας στις 31 Δεκεμβρίου 2009 ανέρχονταν σε 147 χιλιάδες, από τους οποίους κανένας μεμονωμένος μέτοχος (νομικό ή φυσικό πρόσωπο) δεν διέθετε ποσοστό συμμετοχής μεγαλύτερο του 5%. Από το σύνολο των μετοχών στο τέλος του 2009, το 37,3%, το κατείχαν φυσικά πρόσωπα και το υπόλοιπο 62,7% νομικά πρόσωπα.

Διάρθρωση Μετοχικής Σύνθεσης Τράπεζας Πειραιώς (31.12.09)





## Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές

### Σχέσεις με Πελάτες

Στο πλαίσιο της ολοκληρωμένης ενημέρωσης των πελατών και της διαφάνειας των συναλλαγών η Τράπεζα Πειραιώς ακολουθεί τους κανόνες του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, οι οποίοι αναφέρονται στις σχέσεις τραπεζών και συναλλασσομένων και είναι σύμφωνοι με το νομοθετικό πλαίσιο και τα συναλλακτικά ήθη. Μέριμνα της Τράπεζας αποτελεί η τήρηση των κανόνων αυτών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας δημιουργίας, προώθησης των προϊόντων και εξυπηρέτησης των πελατών σε σχέση με τα προϊόντα αυτά.

Ειδικότερα, η προβολή των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών γίνεται με ακρίβεια, προσδιορίζοντας χωρίς υπερβολές τα διαφημιζόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς ανακριβείς ή παραπλανητικές δηλώσεις, υπερβολική προβολή ή προσπάθεια απόκρυψης χαρακτηριστικών των προϊόντων και υπηρεσιών και χωρίς εκμετάλλευση της άγνοιας, της απειρίας ή των φόβων μερίδας του κοινού. Όσον αφορά τη διαφάνεια στην ενημέρωση, η Τράπεζα Πειραιώς έχει θέσει σε εφαρμογή τον «Εθελοντικό Κώδικα για την Προσυμβατική Ενημέρωση προς τους Πελάτες Στεγαστικών Δανείων», όπως αυτός έχει συμφωνηθεί από τις Ευρωπαϊκές Ενώσεις Καταναλωτών και τις Ευρωπαϊκές Ενώσεις του Πιστωτικού Τομέα. Πέρα από αυτό, επισημαίνεται ότι μόνιμη μέριμνα από την πλευρά της Τράπεζας είναι η εξοικείωση και ενίσχυση της τραπεζικής παιδείας των πελατών της, με στόχο τη διευκόλυνσή τους ως προς την κατανόηση και χρήση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελούν η υπηρεσία πληρωμών λογαριασμών τρίτων φορέων [easypay.gr](http://easypay.gr), που στο τέταρτο έτος λειτουργίας της παραμένει η πλέον πρωτοποριακή υπηρεσία εξ αποστάσεως πληρωμών για πελάτες όλων των τραπεζών, ο διαδικτυακός τόπος [businesscenter.piraeusbank.gr](http://businesscenter.piraeusbank.gr), με χρηστικές οδηγίες για επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, υφιστάμενους ή νέους, και πρακτικές ανάπτυξης του επιχειρείν, ημερολόγιο φορολογικών υποχρεώσεων, οδηγούς επενδυτικών σχεδίων κ.ά.

Η έκδοση ειδικού τεύχους με τίτλο «Εγχειρίδιο Πράσινων Πρακτικών για Επιχειρήσεις», το οποίο έχει ως στόχο τη μετάδοση τεχνογνωσίας σε θέματα που αφορούν την εξοικονόμηση φυσικών πόρων, την εφαρμογή περιβαλλοντικής πολιτικής και την εταιρική περιβαλλοντική επικοινωνία. Το τεύχος αυτό απεστάλη σε 75.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.

Το 2009 η Τράπεζα δραστηριοποιήθηκε με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών της λόγω των δύσκολων συνθηκών της αγοράς, δημιουργώντας κατάλληλα καταθετικά και δανειακά προϊόντα και υπηρεσίες και εξελίσσοντας ακόμη περισσότερο το πελατοκεντρικό της μοντέλο. Έτσι εγκαινίασε πρώτη στην ελληνική αγορά την τιμολόγηση δανείων ιδιωτών βάσει του προφίλ πιστοληπτικής συμπεριφοράς και των αναλαμβανόμενων κινδύνων (risk based pricing). Επιπλέον, η Τράπεζα έδωσε έμφαση στην υποστήριξη πελατών που αντιμετώπισαν δυσκολία στην εξυπηρέτηση των δανείων τους το 2009, με ενέργειες όπως η μείωση της δόσης δανείων, το πάγωμα πληρωμής δόσης για ανέργους, η μείωση των επιτοκίων πιστωτικών καρτών.

Όσον αφορά τα προϊόντα καταθέσεων, το ήδη μεγάλο εύρος των προϊόντων εμπλουτίστηκε με «έξυπνες» λύσεις το 2009, όπως οι νέες προθεσμιακές καταθέσεις «12+1» (μηνιαίες καταβολές τόκων) και «Με το Παραπάνω» (απόδοση μιας επιπλέον μηνιαίας καταβολής τόκων ως «δώρου» κατά την έναρξη). Επιπλέον, διεξήχθη για δεύτερη συνεχή χρονιά ο επιτυχημένος διαγωνισμός «Κληρώσεις Καταθετικών Λογαριασμών», προσφέροντας καθημερινά σε έναν τυχερό καταθέτη διπλασιασμό του υπολοίπου του ταμειυτηρίου του, καθώς και το χρηματικό έπαθλο του €1 εκατ σε έναν υπερτυχερό καταθέτη στο τέλος του έτους. Η καινοτομία αυτή είχε σημαντική ανταπόκριση, η οποία αντανακλάται στη σημαντική αύξηση των υπολοίπων των λογαριασμών ταμειυτηρίου της Τράπεζας, επιτυγχάνοντας ετήσιο ρυθμό ανόδου της τάξης του 30%, υπερδιπλάσιο του αντίστοιχου ρυθμού της ελληνικής αγοράς. Τέλος, στα μέσα του 2009 ξεκίνησε η διάθεση του νέου καταθετικού λογαριασμού «Υγεία και Οικογένεια» σχεδιασμένου να καλύψει εξειδικευμένες ανάγκες των πελατών, αφού ήταν ο πρώτος στην Ελλάδα που προσέφερε συνδυαστικά όχι μόνο ανταγωνιστικό πακέτο υπηρεσιών υγείας, αλλά και προστασία εισοδήματος σε περίπτωση απώλειας της εργασίας ή προσωρινής ανικανότητας λόγω ατυχήματος.

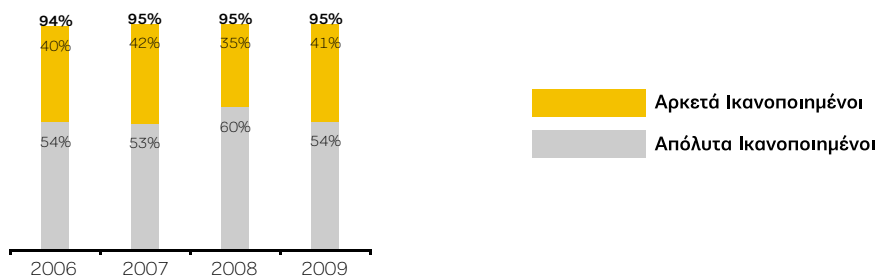
Η Τράπεζα, ακολουθώντας τις αρχές της πελατοκεντρικότητας, εστίασε και το 2009 τις προσπάθειές της στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της, με αποτέλεσμα ο συνολικός αριθμός τους να φτάσει τα 3,2 εκατ σε Ελλάδα και εξωτερικό, αλλά και το πλήθος των προϊόντων ανά πελάτη να αυξηθεί περαιτέρω. Ιδιαίτερη έμφαση όμως δόθηκε και στην απόκτηση νέων πελατών, με πάνω από 150.000 νέους πελάτες το 2009, αριθμός σημαντικός για τα δεδομένα της αγοράς.

Προκειμένου να διαπιστωθεί εάν η Τράπεζα ανταποκρίνεται στις πελατειακές απαιτήσεις, μεταξύ άλλων, έχει υιοθετήσει και την παρακολούθηση σε συστηματική βάση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών της μέσα από ειδικά σχεδιασμένες επιστημονικές έρευνες που διενεργούνται από ανεξάρτητες εταιρείες. Με τον τρόπο αυτό αντλείται πληροφόρηση γύρω από το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της Τράπεζας, τόσο συνολικά, όσο και σε επί μέρους δείκτες. Σύμφωνα με τη μέτρηση του 2009, όσον αφορά τη συνολική ικανοποίηση από την Τράπεζα Πειραιώς, τα αποτελέσματα καταγράφονται θετικά, καθώς το ποσοστό των συνολικά («απόλυτα» και «αρκετά») ικανοποιημένων πελατών παραμένει σταθερό (95%). Αξίζει να σημειωθεί ότι σταθερό παρουσιάζεται και το ποσοστό των «συνολικά ικανοποιημένων» πελατών ως προς την παροχή πλήρους ενημέρωσης, με ξεκάθαρες διευκρινίσεις εξ αρχής, παράμετρο πολύ σημαντική για την αξιοπιστία κάθε τράπεζας.

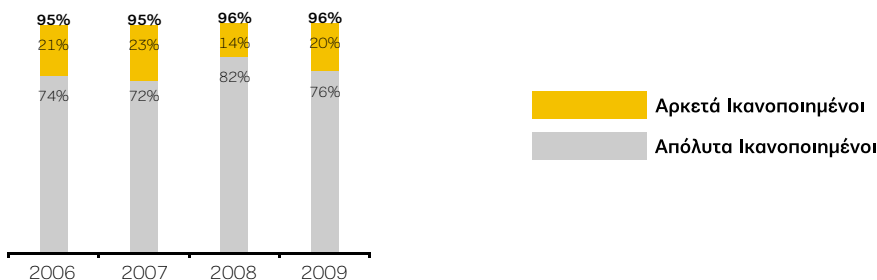
Επιπρόσθετα, η επίτευξη υψηλού βαθμού ικανοποίησης πελατών επιβεβαιώνεται και από το δείκτη πρόθεσης σύστασης της Τράπεζας. Συγκεκριμένα, στην ερώτηση «Θα συστήνατε την Τράπεζα Πειραιώς σε κάποιο φίλο ή συνεργάτη;», το ποσοστό όσων δηλώνουν ότι κάτι τέτοιο είναι πολύ πιθανό ανέρχεται στο 67% παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση συγκριτικά με όλες τις προηγούμενες μετρήσεις-έτη. Τα αποτελέσματα γίνονται ακόμη θετικότερα για την Τράπεζα Πειραιώς, αν ληφθεί υπόψη ότι στο τέλος του 2008 και για μεγάλο διάστημα του 2009 υπήρχε αρνητική δημοσιότητα ως προς τις τράπεζες λόγω της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης. Στόχος της Τράπεζας παραμένει η διατήρηση του υψηλού βαθμού ικανοποίησης των πελατών της. Αξίζει, τέλος, να υπογραμμι-

στεί ότι κατά τη διεξαγωγή των ερευνών οι πελάτες ερωτώνται και για τον προσδιορισμό πεδίων που χρήζουν βελτίωσης σε σχέση με την παρεχόμενη εξυπηρέτηση από την Τράπεζα, πληροφόρηση η οποία αξιοποιείται από την Τράπεζα με υλοποίηση αντίστοιχων διορθωτικών παρεμβάσεων.

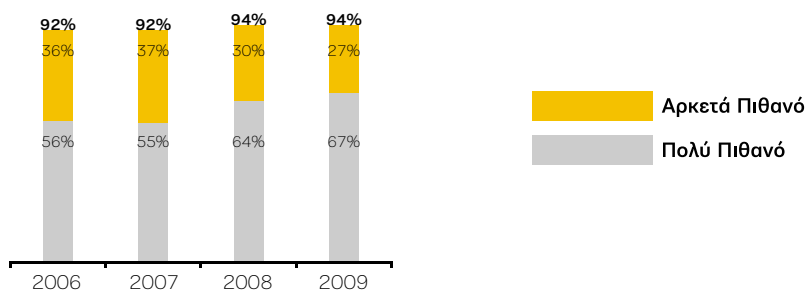
#### Συνολική Ικανοποίηση από την Τράπεζα



#### Ικανοποίηση ως προς την Παροχή Πλήρους Ενημέρωσης με Ξεκάθαρες Διευκρινίσεις




#### Πρόθεση Σύστασης σε Φίλους και Συνεργάτες



### Υπηρεσία Πελατών και Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών

Η Τράπεζα, ανταποκρινόμενη στη λειτουργία του θεσμού του Τραπεζικού Μεσολαβητή, έχει συστήσει Υπηρεσία Πελατών, έργο της οποίας είναι η εξέταση και διευθέτηση παραπόνων των πελατών της Τράπεζας, καθώς και η παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τις προσφερόμενες τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα. Έχει θεσμοθετήσει ένα μηχανισμό υποδοχής και άμεσης διερεύνησης των θεμάτων που απασχολούν τους πελάτες: μέσω μιας απλής διαδικασίας οι πελάτες μπορούν επιλέγοντας έναν από τους πολλαπλούς τρόπους επικοινωνίας (κατάστημα, αλλά και τηλέφωνο, fax, διαδίκτυο), να γνωστοποιήσουν το θέμα που τους απασχολεί, προκειμένου να λάβουν τις απαραίτητες διευκρινίσεις-απαντήσεις.

 Για την περιγραφή της διαδικασίας επικοινωνίας με την Υπηρεσία Πελατών, βλ. [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ιδιώτες>Υπηρεσία Πελατών

Τα ποσοστά παραπόνων που διατυπώθηκαν γραπτά και προφορικά το 2009 στην Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας Πειραιώς, έναντι του αντίστοιχου ποσοστού του 2008, ανά θέμα ήταν τα εξής:

- › Δάνεια: 35% έναντι 45%
- › Κάρτες: 43% έναντι 33%
- › Καταθέσεις-Συναλλαγές Ταμείου: 17% έναντι 14%
- › Επενδυτικά Προϊόντα: 3% έναντι 4%
- › Ηλεκτρονική Τραπεζική: 1% σταθερό
- › Λοιπές τραπεζικές εργασίες ή εργασίες θυγατρικών εταιρειών: 1% σταθερό
- › Γενικά: <1% έναντι 2%

Το ποσοστό των υποθέσεων πελατών της Τράπεζας που χειρίζεται ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, έναντι του συνόλου των τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, καταγράφεται αυξημένο στο 7,8% (2008: 5,8%) για τα γραπτά παράπονα και στο 5,7% (2008: 5,4%) για τις τηλεφωνικές κλήσεις. Τα ποσοστά αυτά θεωρείται ότι κινούνται εντός αποδεκτού εύρους, λαμβάνοντας υπόψη το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας (12% στα δάνεια, 11% στις καταθέσεις). Αντίστοιχα, το ποσοστό των υποθέσεων νομικών προσώπων (επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων) της Τράπεζας που χειρίζεται ο Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών, έναντι του συνόλου των τραπεζών, καταγράφει μείωση στο 11%, έναντι 15% το 2008, για τα γραπτά παράπονα και στο 10%, έναντι 15%, για τις τηλεφωνικές κλήσεις. Στόχος της Τράπεζας παραμένει η περαιτέρω συρρίκνωσή τους στο προσεχές μέλλον. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η Υπηρεσία Πελατών της Τράπεζας εντάχθηκε ως εισηγητής στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Αποτελεσματική Διαχείριση Καταστημάτων Ι», με 13 διοργανώσεις το 2009 και 215 συμμετέχοντες από 200 καταστήματα.

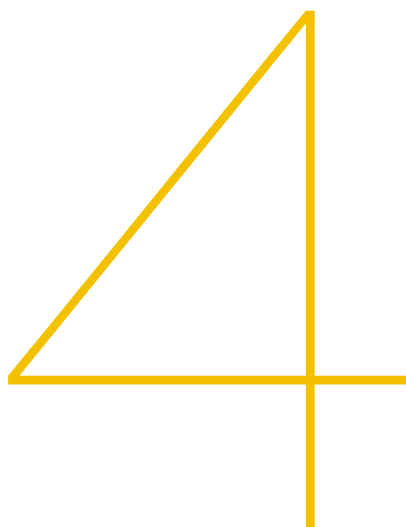
### Σχέσεις με Προμηθευτές

Οι σχέσεις της Τράπεζας με τους προμηθευτές της διέπονται από τις αρχές της αξιοκρατικής επιλογής και της διαφάνειας στους όρους συνεργασίας. Οι προτάσεις συνεργασίας και οι προσφορές που υποβάλλονται από δυνητικούς συνεργάτες και προμηθευτές αξιολογούνται βάσει θεσπισμένων κριτηρίων και διαδικασιών, που περιλαμβάνονται τόσο στο καταγεγραμμένο πλαίσιο διαδικασιών της Δ/σης Τεχνικών Έργων και Διοικητικής Υποστήριξης, με επισκόπηση από τη ΓΔΕΕΟ, όσο και στη σχετική Πολιτική Εξωτερικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους (outsourcing).

Η Τράπεζα συνεργάζεται με προμηθευτές που πληρούν συγκεκριμένα αντικειμενικά και μετρήσιμα κριτήρια, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται η σχέση απόδοσης και ποιότητας με την τιμή, η συνέπεια, αλλά και η θέση στην αγορά. Οι διαδικασίες που ακολουθούνται είναι ενιαίες για όλους τους προμηθευτές, ενώ περιοδικά αξιολογείται το σύνολο των προμηθευτών, έτσι ώστε, βάσει της πορείας της συνεργασίας, να διατηρούνται οι σχέσεις με τους καταλληλότερους. Επισημαίνεται ότι οι προμήθειες γίνονται ανά χώρα από τοπικούς προμηθευτές σε ποσοστό σχεδόν 100%, με εξαίρεση τα έπιπλα, τα ταμεία και τις επιγραφές, για τα οποία υπάρχει κεντρική συμφωνία του Ομίλου, προκειμένου να διατηρηθεί η ενιαία εταιρική ταυτότητα.

Αναγνωρίζοντας, παράλληλα, την ανάγκη υπεύθυνης λειτουργίας, η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική πράσινων προμηθειών. Η επιλογή προϊόντων που είναι φιλικά προς το περιβάλλον μειώνει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της ίδιας της Τράπεζας, αλλά βοηθά και στην ανάπτυξη νέων αγορών, που σχετίζονται με τις λεγόμενες πράσινες προμήθειες, όπως το φιλικό προς το περιβάλλον χαρτί, τα ανακυκλωμένα αναλώσιμα, αλλά και τα οχήματα χαμηλών εκπομπών CO<sub>2</sub> για εταιρική χρήση.





## Ανθρώπινο Δυναμικό

Σταθερή επιδίωξη του Ομίλου Πειραιώς είναι η ανάδειξη του δυναμικού των ανθρώπων του, η εξασφάλιση της δέσμευσής τους για την επίτευξη εξαιρετικών αποτελεσμάτων και τη συνεχή υπέρβαση των προκλήσεων μέσα σε ένα ταχύτατα μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Το 2009 υλοποιήθηκαν οι δεσμεύσεις αναφορικά με:

- › την υποστήριξη και ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού,
- › τη διασφάλιση της χωρίς διακρίσεις διαδικασίας στελέχωσης μέσω συγκεκριμένων συστημάτων επιλογής υποψηφίων,
- › την προσφορά πρωτοπόρων προγραμμάτων εκπαίδευσης και
- › την προσφορά σχέσεων πλήρους απασχόλησης για το ανθρώπινο δυναμικό.

### Δέσμευση για τη Διασφάλιση των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων

Στο πλαίσιο της ευαισθητοποίησης του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου σχετικά με το σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, το 2009 σχεδιάστηκε ηλεκτρονικό μάθημα με τίτλο «Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς», με βάση τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ και τις αρχές διακήρυξης Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και στόχο τη συστηματική εκπαίδευση για τη διάχυση της Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του Ομίλου. Το μάθημα διατέθηκε σε όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας Πειραιώς και, παράλληλα, σε όλους τους εργαζομένους των θυγατρικών στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιπλέον, το 2009 δόθηκε η ευκαιρία σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου να συμμετάσχει στην Έρευνα για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Όμιλο Πειραιώς, η οποία βασίστηκε στις έξι βασικές αρχές των ανθρώπινων δικαιωμάτων, σύμφωνα με το πλαίσιο του UNGlobal Compact και τη Διεθνή Συνθήκη Εργασίας (ILO): Εξαναγκασμένη Εργασία, Παιδική Εργασία, Ίσες Ευκαιρίες, Συλλογική Διαπραγμάτευση, Υγιεινή και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας και Συνθήκες Εργασίας. Στόχος της έρευνας ήταν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς σε Ελλάδα και εξωτερικό να έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις τους για την εφαρμογή των ανθρώπινων δικαιωμάτων στον Όμιλο και να καταγραφούν τυχόν περιστατικά παραβίασής τους στο περιβάλλον εργασίας.

Πέραν των παραπάνω, η Τράπεζα Πειραιώς, επιδιώκοντας να ενδυναμώσει την επικοινωνία με όλους τους εργαζομένους, έχει δημιουργήσει ειδικό σημείο επικοινωνίας μέσα στο εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet), στο οποίο αυτοί μπορούν να γνωστοποιούν θέματα που τους απασχολούν και να λαμβάνουν καθοδήγηση από εξειδικευμένους συνεργάτες. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκε σχετική διαδικασία υποβολής παραπόνων αναφορικά με τη διασφάλιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Παράλληλα, με στόχο την ενεργητική συμβολή στην καταπολέμηση φαινομένων παιδικής ή/και υποχρεωτικής/εξαναγκαστικής εργασίας, η Μονάδα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου αξιολογεί στο θέμα αυτό συνεργάτες και προμηθευτές.

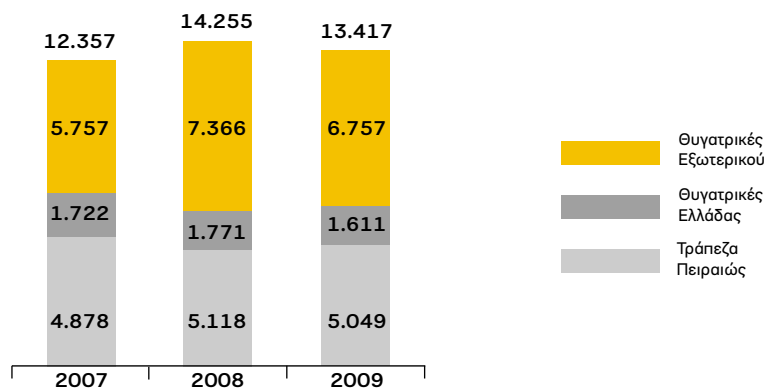
### Πιστοποίηση Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού με διάκριση «Investors in People»

Το 2009 η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Πειραιώς αναδείχθηκε σε μία από τις πρώτες επιχειρηματικές μονάδες στην Ελλάδα που έλαβαν τη διεθνή πιστοποίηση «Investors in People». Η πιστοποίηση αξιοποιήθηκε σε πρώτη φάση από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, επιδιώκοντας με βάση διεθνή πρότυπα, την ουσιαστική εφαρμογή των πολιτικών και πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και στοχεύοντας στη δημιουργία ενός εξαιρετικού εργασιακού περιβάλλοντος, ώστε να αναδειχθεί, πλέον και πιστοποιημένα, προτιμητέος εργοδότης.

### Πλήθος Ανθρώπινου Δυναμικού για Υλοποίηση Επιχειρηματικών Επιδιώξεων

Στα τέλη του 2009 ο Όμιλος Πειραιώς απασχολούσε 13.417 άτομα, έναντι 14.255 ατόμων το 2008, παρουσιάζοντας μείωση 6%, ενώ η Τράπεζα Πειραιώς στην Ελλάδα απασχολούσε 5.049 άτομα το 2009, έναντι 5.118 το 2008, με μείωση 1%. Συνολικά στην Ελλάδα ο Όμιλος απασχολούσε 6.660 άτομα στο τέλος του 2009, από 6.890 ένα χρόνο νωρίτερα, ενώ αντίστοιχα στο εξωτερικό 6.757, από 7.366.

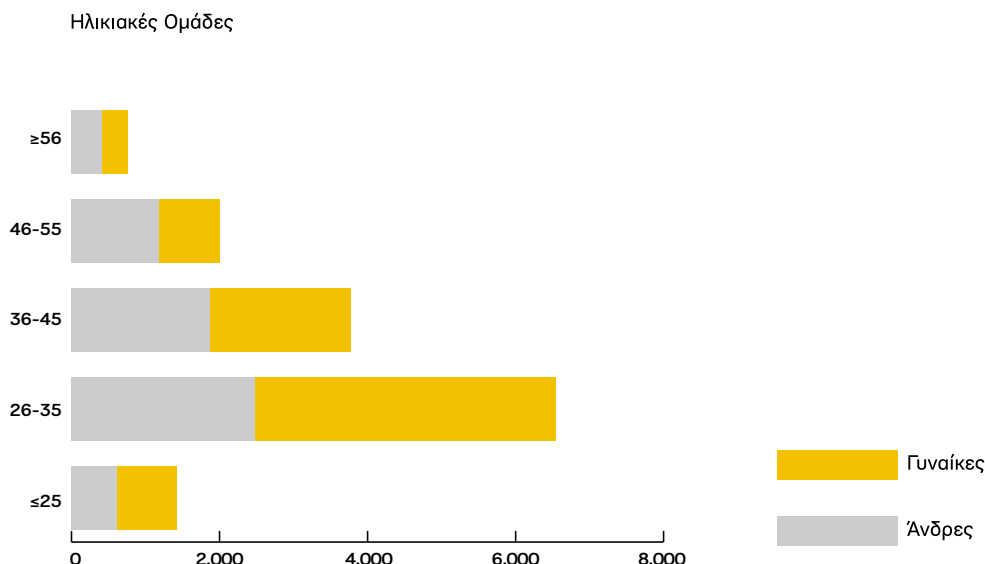
### Ανθρώπινο Δυναμικό Ομίλου



### Κατανομή με βάση το Φύλο, τη Μόρφωση και την Ηλικία

Το 55% των εργαζομένων του Ομίλου είναι γυναίκες και το 45% άνδρες, στο πλαίσιο δέσμευσης του Ομίλου για παροχή ίσων ευκαιριών. Ο μέσος όρος ηλικίας του προσωπικού του Ομίλου ανέρχεται στα 36,5 έτη. Η ηλικιακή κατανομή των εργαζομένων του αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα, καθώς η σύνθεση του ανθρώπινου δυναμικού, με το 83% να βρίσκεται στις ηλικιακές ομάδες ως τα 45 έτη, δίνει τη δυνατότητα εισαγωγής και εφαρμογής με μεγάλη ευκολία αλλαγών σε τεχνολογίες, μεθόδους και στόχους. Το άρτια εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό συνέβαλε καθοριστικά στην αποτελεσματικότερη καθοδήγηση και εξυπηρέτηση των πελατών στην ιδιαίτερα κρίσιμη οικονομική χρονιά που πέρασε. Αξιοποιώντας το υψηλό ποσοστό εργαζομένων κατόχων πτυχίων ή μεταπτυχιακών τίτλων (68%), ο Όμιλος έχει επιτύχει να διαθέτει υψηλής ποιότητας και κατάρτισης στελέχη που συμβάλλουν ου-

σιαστικά στην επίτευξη των επιχειρηματικών επιδιώξεών του. Αξίζει να σημειωθεί ότι το αντίστοιχο ποσοστό, όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό, στις θυγατρικές εξωτερικού ανέρχεται σε 78%.



4

#### Κατανομή με βάση τον Τύπο Απασχόλησης και τη Σύμβαση Εργασίας

Ο Όμιλος Πειραιώς απασχολεί κατά 99,6% εργαζομένους με πλήρη απασχόληση, ενώ στην Τράπεζα Πειραιώς απασχολούνται εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης σε ποσοστό 100%. Το 99,6% του ανθρώπινου δυναμικού στον Όμιλο απασχολείται με σύμβαση αορίστου χρόνου, ενώ το 0,4% με συμβάσεις ορισμένου χρόνου στο πλαίσιο της δοκιμαστικής περιόδου ένταξης αμέσως μετά την πρόσληψη. Επιπλέον, το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτεται κατ'ελάχιστον από αμοιβές και παροχές, όπως αυτές συμφωνούνται στις συμβάσεις εργασίας που έχουν προκύψει από συλλογικές διαπραγματεύσεις.

#### Ανάδειξη Στελεχών σύμφωνα με το Φύλο

Η πολιτική ίσων ευκαιριών σταδιοδρομίας που εφαρμόζει η Τράπεζα και ο σαφής προσανατολισμός προς την αποτελεσματικότερη ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της έδωσαν σε νέα στελέχη τη δυνατότητα να εξελιχτούν ιεραρχικά. Στο σύνολο των προαγωγών, ανεξάρτητα από ιεραρχικό επίπεδο, εξελίχτηκαν ιεραρχικά 139 άνδρες (53%) και 124 γυναίκες (47%). Συνολικά 1.101 άνδρες (55%) και 918 γυναίκες (45%) αποτελούν τη μέση και ανώτερη Διοίκηση της Τράπεζας Πειραιώς, ποσοστά σταθερά σε σχέση με το 2008. Άξιο αναφοράς είναι ότι από το 2006 μέχρι το τέλος του 2009 παρουσιάστηκε αύξηση στη στελέχωση μεσαίων και ανώτερων θέσεων από γυναίκες κατά 1,7 ποσοστιαίες μονάδες.

#### Επιλογή Κατάλληλων Ανθρώπων για τους Κατάλληλους Ρόλους

Για την Τράπεζα Πειραιώς πεποίθηση είναι ότι οι οικονομικοί δείκτες πρέπει να συμβάλλουν και στην προστασία θέσεων εργασίας. Ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξία, το ήθος και η ακεραιότητα της συμπεριφοράς έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα. Αυτό αποτυπώνεται τόσο στη φιλοσοφία, όσο και στις πρακτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, ξεκινώντας από το στάδιο της επιλογής και στελέχωσης. Το 2009 δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού για τις επιχειρηματικές ανάγκες που προέκυψαν. Συγκεκριμένα, σε επίπεδο Τράπεζας Πειραιώς μόνο το 21% των θέσεων που προέκυψαν καλύφθηκαν με εξωτερική στελέχωση, ενώ το 79% των θέσεων στελεχώθηκε με εσωτερικές ανακατανομές. Σε επίπεδο Ομίλου οι στελεχειακές ανάγκες που προέκυψαν καλύφθηκαν

σε ποσοστό 27% με εξωτερική στελέχωση, σε ποσοστό 67% με αξιοποίηση εσωτερικών υποψηφίων και, τέλος, σε ποσοστό 6% με μετακίνηση από άλλη εταιρεία του Ομίλου.

Ο Όμιλος, για την επιλογή και αξιολόγηση των υποψηφίων, αξιοποιεί σειρά ενιαίων εργαλείων, τα οποία διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης και εργασιακής εμπειρίας και διασφαλίζουν τη διάφανη και αντικειμενική αξιολόγηση των υποψηφίων. Τα εργαλεία περιλαμβάνουν ασκήσεις προσομοίωσης εργασίας, τεστ ικανοτήτων, ερωτηματολόγια επαγγελματικής συμπεριφοράς και προσωπική συνέντευξη.

Αξιοποιώντας ενεργητικά και με συνέπεια την εσωτερική στελέχωση τα τελευταία χρόνια:

- › κοινοποιούνται ανοιχτά και με απόλυτη διαφάνεια οι ανάγκες στελέχωσης και καλύπτονται κατά προτεραιότητα από το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου,
- › εξασφαλίζεται η ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει τις ικανότητες να αναλάβει μεσοπρόθεσμα στελεχειακούς ρόλους,
- › επιπλέον, παρέχονται κίνητρα ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης σε όλους τους εργαζομένους με βάση και το σχεδιασμό διαδρομών εξέλιξης, και
- › εφαρμόζονται Κέντρα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης για μεσαίες και ανώτερες διευθυντικές θέσεις.

Το 2009 από το σύνολο των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας Πειραιώς ποσοστό 56% καλύφτηκε από γυναίκες, ενώ το 44% από άντρες. Επιπρόσθετα, σε σχέση με τις εξωτερικές προσλήψεις και με στόχο την οικονομική ενίσχυση των τοπικών κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται η Τράπεζα Πειραιώς, δίνεται έμφαση στο κριτήριο της εντοπιότητας. Το 2009 στο 99% των περιπτώσεων οι επικεφαλής των καταστημάτων της περιφέρειας στην Ελλάδα είχαν εντοπιότητα, ενώ η Τράπεζα Πειραιώς φροντίζει να καλύπτει ανάγκες εσωτερικής στελέχωσης ή και μετακίνησης εργαζομένων με βάση και την εντοπιότητα. Πεποίθηση της Τράπεζας Πειραιώς είναι ότι με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνει την καλύτερη κατανόηση και εξυπηρέτηση των τοπικών αναγκών και συνεπώς και την ανάπτυξη του Ομίλου.

### **Φιλοσοφία Επικοινωνίας με το Ανθρώπινο Δυναμικό**

Στην καθημερινή δραστηριότητα του Ομίλου αξιοποιείται κάθε ευκαιρία για ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων. Με σκοπό την ενδυνάμωση της επικοινωνίας αυτής, επιδιώκεται η αξιοποίηση καναλιών συστηματικής και έγκυρης ενημέρωσης και η συμβουλευτική υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού σε κάθε πτυχή της ζωής του.



Για τους διαύλους επικοινωνίας με το ανθρώπινο δυναμικό, βλ. [www.piraeusbank.gr>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Η Φιλοσοφία μας](http://www.piraeusbank.gr>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Η Φιλοσοφία μας)

### **Επένδυση στην Ανάπτυξη των Ανθρώπων**

Ο Όμιλος Πειραιώς επενδύει με συνέπεια στην ανάπτυξη και ενίσχυση των επαγγελματικών δεξιοτήτων των εργαζομένων του, δημιουργώντας ένα περιβάλλον μάθησης και ανάπτυξης, με στόχο την πλήρη ανάδειξη του εργασιακού τους δυναμικού. Η αξιοποίηση των ενιαίων κριτηρίων αποτελεσματικότητας, τα οποία αποτυπώνονται στα προηγμένα συστήματα αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο Πειραιώς, επιτρέπει την ευθυγράμμιση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού με τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου.

Μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης διασφαλίζεται η συνεχής επικοινωνία και καθοδήγηση των εργαζομένων από τους προϊσταμένους τους, ενώ δημιουργείται το πλαίσιο για την αναγνώριση της ατομικής συνεισφοράς. Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να προβούν κατ'αρχάς στην αυτοαξιολόγησή τους και στη συνέχεια στην επισκόπηση της αξιολόγησης τους, ώστε να εκφράσουν ανοιχτά την άποψη τους πριν από την οριστικοποίηση της διαδικασίας.

Η ετήσια αξιολόγηση με τα ενιαία κριτήρια και τη συγκεκριμένη διαδικασία κατά το 2009 κάλυψε το 100% των εργαζομένων στην Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα. Σε επίπεδο Ομίλου

το παραπάνω σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης κάλυψε το 54% του ανθρώπινου δυναμικού του, ενώ για το 2010 στοχεύεται η επέκταση της διαδικασίας αξιολόγησης της απόδοσης στο 76% του ανθρώπινου δυναμικού με ενιαία κριτήρια και σύστημα διαχείρισης της απόδοσης και των δεξιοτήτων συμπεριφοράς. Το 2009 ολοκληρώθηκε γραπτώς το 92% των ετήσιων αξιολογήσεων του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας.

Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τη στρατηγική του, ο Όμιλος επενδύει στη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού του, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας εκπαιδευτικές ενέργειες υψηλής προστιθέμενης αξίας, κινούμενος σε δύο κατευθύνσεις: α) τη θεσμοθέτηση ολοκληρωμένου συστήματος ανάπτυξης δεξιοτήτων που αποτελείται από ειδικά σχεδιασμένες «Ακαδημίες» και β) την ευθυγράμμιση με το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τη συστηματική κάλυψη του Ομίλου απέναντι σε κινδύνους (λειτουργικούς, αγοράς, πιστωτικούς). Συνολικά 357.784 ανθρωποώρες εκπαίδευσης καταγράφηκαν στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς το 2009. Διοργανώθηκαν ή αξιοποιήθηκαν 3.055 εκπαιδευτικά προγράμματα (ενδοεπιχειρησιακά και εξωεπιχειρησιακά).

Οι ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά άτομο κατά μέσο όρο σε επίπεδο Ομίλου διαμορφώθηκαν σε 27, ενώ το 58% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου συμμετείχε σε ένα τουλάχιστον εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Τα αντίστοιχα μεγέθη για την Τράπεζα Πειραιώς ανήλθαν σε 45 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά άτομο το 2009, ενώ το 75% των εργαζομένων συμμετείχε σε ένα τουλάχιστον εκπαιδευτικό πρόγραμμα στη διάρκεια της χρονιάς.

Θέματα Εκπαίδευσης	% Συνόλου Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης
Ανάπτυξη χρηματοοικονομικών και τραπεζικών γνώσεων	58%
Γνώση προϊόντων και υπηρεσιών και ανάπτυξη ικανοτήτων εξυπηρέτησης και πώλησης	25%
Ανάπτυξη προσωπικών και διοικητικών ικανοτήτων και εξειδικευμένων τεχνικών γνώσεων	10%
Θέματα εταιρικής υπευθυνότητας	7%

Τα προγράμματα που υλοποιήθηκαν στην αίθουσα αξιολογήθηκαν από τους εργαζομένους της Τράπεζας Πειραιώς κατά μέσο όρο ως εξαιρετικής ποιότητας, επιτυγχάνοντας μέσο βαθμό ικανοποίησης 90%. Το 56% των ανθρωποωρών εκπαίδευσης στην Τράπεζα Πειραιώς το 2008 απευθυνόταν σε υπαλλήλους, 43% στα μεσαία και ανώτερα στελέχη και 1% στα ανώτατα στελέχη.

Κατά το 2009 πιστοποιήθηκαν 150 στελέχη της Τράπεζας Πειραιώς στην παροχή εξειδικευμένων ασφαλιστικών συμβουλών, μέσω ειδικά σχεδιασμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που οδηγούσαν σε πιστοποίηση των γνώσεων και ικανοτήτων τους, και 103 στελέχη στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών. Επιπλέον, ο Όμιλος συνέχισε να επενδύει με συνέπεια στην εκπαίδευση των στελεχών του και την ευαισθητοποίησή τους σε θέματα που σχετίζονται με την αντιμετώπιση της απάτης και της διαφθοράς. Το 33% του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου Πειραιώς εκπαιδεύτηκε το 2009 πάνω σε θέματα που σχετίζονται με την αντιμετώπιση της απάτης και της διαφθοράς.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της έγκαιρης προετοιμασίας των στελεχών για την ανάληψη θέσεων στην Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου, συνέχισε τη δράση της και το 2009 η Piraeus Leaders of Tomorrow Academy, σε συνεργασία με κορυφαία Πανεπιστήμια και Business Schools. Επιπλέον, και το 2009 συνεχίστηκε η επιτυχημένη πορεία της Piraeus Bank Group Management e-Academy, με τη συμμετοχή στελεχών του Ομίλου από την Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες του εξωτερικού, ενώ υλοποιήθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία και ένα νέο ηλεκτρονικό πρόγραμμα, με τίτλο «Τα πρώτα βήματα στο management» με την αξιοποίηση πιστοποιημένου υλικού από το Harvard Business School Publishing.

Σημαντικό στήριγμα για το έργο της εκπαίδευσης αποδείχτηκε για μία ακόμη χρονιά το e-learning. Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις μετακινήσεις, αυξήθηκε σημαντικά η αξιοποίηση του e-learning, καταγράφοντας 16.007 συμμετοχές για το 2009. Είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι μεγάλο μέρος των συμμετοχών σε προγράμματα e-learning καταγράφεται στο πλαίσιο διενέργειας ολοκληρωμένων αρθρωτών προγραμμάτων, που υλοποιούνται με την αξιοποίηση προγραμμάτων σε αίθουσα, e-learning ή και άλλων μέσων μάθησης. Τέλος, το 2009 ο Όμιλος Πειραιώς συνέχισε και το ιδιαίτερα επιτυχημένο πρόγραμμα υποστήριξης της ανάπτυξης εργαζομένων, χρηματοδοτώντας τη συμμετοχή 25 επιλεγμένων ατόμων σε προπτυχιακά ή μεταπτυχιακά προγράμματα, καθώς επίσης και την εκμάθηση ξένων γλωσσών για 194 εργαζομένους. Παράλληλα, συνεχίστηκε να δίνεται έμφαση στην οργάνωση εξατομικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας ή/και σε rotation σε διαφορετικούς χώρους εργασίας. Τα ατομικά προγράμματα για το 2009 ανήλθαν σε 37 και είχαν μέση διάρκεια 120 ώρες.

### Επιβράβευση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ο Όμιλος Πειραιώς αναγνωρίζει ότι, για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων, πρέπει να προσελκύει και να διατηρεί τους κατάλληλους εργαζομένους, με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες. Για το σκοπό αυτό παρακολουθούνται συνεχώς οι εξελίξεις στην αγορά, ώστε να διατηρούνται οι αποδοχές και οι παροχές σε ανταγωνιστικό επίπεδο, ανάλογα και με το επίπεδο των ικανοτήτων. Οι αμοιβές και παροχές είναι αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης του εργαζομένου με τον Όμιλο και εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου, συνοδεύοντας την επαγγελματική ωρίμανση και εξέλιξη του εργαζόμενου. Βάσει της πολιτικής παροχής ίσων ευκαιριών, δεν υπάρχει διάκριση στον προσδιορισμό του βασικού μισθού ανδρών και γυναικών, τόσο στα διάφορα ιεραρχικά επίπεδα, όσο και στις διάφορες ηλικιακές ομάδες.

Με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, αναγνωρίζεται και επιβραβεύεται η επιπλέον προσπάθεια που καταβάλλει κάθε εργαζόμενος. Λειτουργούν συστήματα επιπρόσθετης επιβράβευσης που ενισχύουν τόσο την ατομική, όσο και την ομαδική προσπάθεια. Τα συστήματα αυτά είναι δομημένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην ωθούν στην ανάληψη υπερβολικών κινδύνων ή στη συγκέντρωση βραχυπρόθεσμου οφέλους εις βάρος των μακροπρόθεσμων στόχων.

### Παροχή Σύγχρονου και Ασφαλούς Περιβάλλοντος Εργασίας

Η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει τις νομοθετικές διατάξεις που προβλέπονται σχετικά με την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων. Αναγνωρίζοντας τις σχετικές υποχρεώσεις της και τη σοβαρότητα του θέματος και δείχνοντας ιδιαίτερη ευαισθησία για την καλή σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, η Τράπεζα έχει μεριμνήσει και φροντίζει συνεχώς για ένα σύγχρονο, υγιεινό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον.



Για την ασφάλεια και υγιεινή του περιβάλλοντος εργασίας, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Ανθρώπινο>Ασφάλεια & Υγιεινή

### Κοινωνική Πολιτική

Ο Όμιλος Πειραιώς, επιδιώκοντας τη συνεχή βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των εργαζομένων του, φροντίζει να τους παρέχει ανταγωνιστικές αμοιβές και παροχές. Έτσι για το 2009 το σύνολο των δαπανών εργαζομένων Ομίλου ανήλθε σε €426,2 εκατ, ως εξής:

Αποδοχές εργαζομένων	€313,0 εκατ
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€67,8 εκατ
Λοιπές δαπάνες	€16,8 εκατ
Δαπάνες παροχών μετά τη συνταξιοδότηση	€28,6 εκατ

Στις λοιπές δαπάνες περιλαμβάνονται τα έξοδα για την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, για την ασφάλιση των εργαζομένων, με κάλυψη κινδύνων θανάτου και μόνιμης ανικανότητας (ομαδικό πρόγραμμα ασφάλισης), για τον προληπτικό έλεγχο της υγείας των στελεχών, καθώς και οι δαπάνες για βρεφονηπιακούς σταθμούς, εργοδοτικές εισφορές εκτός των ταμείων κύριας ασφάλισης κ.λπ. Η Τράπεζα Πειραιώς καλύπτει πλήρως τις υποχρεώσεις της σχετικά με το πρόγραμμα καθορισμένων παροχών.



Για τις πρόσθετες παροχές στους εργαζομένους, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Ανθρωποι>Αμοιβές & Παροχές

Αξίζει να σημειωθεί ότι, στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής της Τράπεζας, το 2009 το ποσό των χορηγηθέντων στεγαστικών δανείων προς το προσωπικό ανήλθε σε €6 εκατ, ενώ το υπόλοιπό τους στο τέλος του 2009 διαμορφώθηκε στα €51 εκατ.

### Συμβουλευτική Υποστήριξη Εργαζομένων

Με υψηλό αίσθημα κοινωνικής ευθύνης προς τους εργαζομένους, η Τράπεζα Πειραιώς παρέχει Προγράμματα Υποστήριξης Εργαζομένων. Κατά το 2009 όλο το ανθρώπινο δυναμικό είχε τη δυνατότητα να αξιοποιήσει συμβουλευτική υποστήριξη σε κρίσιμα περιστατικά. Στο πλαίσιο αυτό παρασχέθηκε ατομική συμβουλευτική στους εργαζομένους της Τράπεζας και διατέθηκε γραμμή 24ωρης υποστήριξης στους εργαζομένους του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας και τις οικογένειές τους. Επιπλέον, με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση όλου του ανθρώπινου δυναμικού, έγιναν ομιλίες σε θέματα ψυχοκοινωνικής υγείας και συστηματικές ενημερώσεις μέσω του εταιρικού εντύπου Winners και του εσωτερικού διαδικτυακού τόπου Intranet.

### Επένδυση στις πιο Εξελιγμένες Λύσεις Αγοράς για τη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού HRMS συνεχίζει να αποτελεί την κεντρική πλατφόρμα για τη διαχείριση της πληροφορίας ανθρώπινου δυναμικού και την αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών. Μια πλατφόρμα που λειτουργεί με επιτυχία από το 2003, που βελτιώνεται και εξελίσσεται συνεχώς, με γνώμονα τη βέλτιστη και γρήγορη λήψη αποφάσεων, σύμφωνα πάντα με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας Πειραιώς.

Τη χρονιά που πέρασε δόθηκε έμφαση στην ανάπτυξη εφαρμογών για τη χαρτογράφηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων, τη διαχείριση ταλέντων και την ανάπτυξη πλάνων καριέρας. Στο πλαίσιο της επέκτασης της Πολιτικής Αξιολογήσεων Απόδοσης στις θυγατρικές του Ομίλου στο εξωτερικό, εγκαταστάθηκε νέα εξειδικευμένη μηχανογραφική πλατφόρμα για την υποστήριξη της διαδικασίας. Η πρώτη χώρα που υιοθέτησε και υλοποίησε με μεγάλη επιτυχία τη συγκεκριμένη λύση είναι η Ρουμανία (Piraeus Bank Romania και οι θυγατρικές της). Η συνολική λύση πρόκειται να επεκταθεί εντός του 2010 και σε άλλες δύο χώρες του εξωτερικού όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, την Σερβία και την Κύπρο. Επιπλέον, σημαντικές επεκτάσεις πραγματοποιήθηκαν και στα υποσυστήματα MIS διαχείρισης εκπαίδευσης και διαχείρισης αμοιβών/παροχών. Ένας από τους σημαντικότερους στόχους του 2010 είναι η ανάπτυξη υποσυστήματος για τη διαχείριση των πλάνων διαδοχής, με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των εργαλείων της πλατφόρμας.

### Συλλογική Εκπροσώπηση των Εργαζομένων

Σχεδόν το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς εκπροσωπείται από τους τρεις συλλόγους εργαζομένων, με τον πλέον αντιπροσωπευτικό να αναγνωρίζεται ως το υπεύθυνο όργανο για τις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού.

Επιδιώκοντας την ενδυνάμωση του διαλόγου με τους εργαζομένους και τα συλλογικά όργανα που τους εκπροσωπούν, για την εδραίωση ενός ακόμη καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος, όχι μόνο εφαρμόζονται πλήρως τα οριζόμενα από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και από τις ατομικές και επιχειρησιακές συμβάσεις, αλλά επιπλέον, τουλάχιστον μία φορά το μήνα, πραγματοποιείται προγραμμα-

τισμένη συνάντηση εργασίας της ανώτατης Διοίκησης με εκπροσώπους του συλλόγου εργαζομένων. Στις συναντήσεις αυτές παρέχεται ενημέρωση σε σχέση με τις δραστηριότητες του Ομίλου, περιλαμβανομένων και σημαντικών λειτουργικών αλλαγών. Σημειώνεται ότι το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Τράπεζας Πειραιώς καλύπτεται από αμοιβές και παροχές, όπως αυτές συμφωνούνται στις συμβάσεις εργασίας που έχουν προκύψει από τη συλλογική διαπραγμάτευση.



Αναλυτικότερα για την εκπροσώπηση των εργαζομένων, βλ.

[www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Όμιλος>Ανθρώπινο Δυναμικό>Ανθρωποι>Συλλογική Εκπροσώπηση

### **Συμβολή στην Ενίσχυση της Κοινωνίας της Γνώσης και της Επιχειρηματικότητας**

Συμβάλλοντας με ενεργητικό τρόπο στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και στη διάδοση των βέλτιστων πρακτικών του Ομίλου, ενθαρρύνονται τα στελέχη της Τράπεζας να συμμετέχουν σε συνέδρια και σεμινάρια που διοργανώνονται εντός και εκτός Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό το 2009 18 στελέχη της Τράπεζας συμμετείχαν ως ομιλητές σε συνέδρια και επιστημονικές ημερίδες, παρέχοντας τεχνογνωσία και βέλτιστες πρακτικές στην αγορά, υποστηρίζοντας την επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα. Στο πλαίσιο ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας των νέων η Τράπεζα Πειραιώς υποστήριξε για δεύτερη χρονιά τη συμμετοχή ομάδων φοιτητών στο Global Business Challenge, το παιχνίδι επιχειρηματικής σκέψης.





## Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον

Η Τράπεζα Πειραιώς συνεισφέρει κάθε χρόνο σε διάφορα προγράμματα που αποσκοπούν στην ενίσχυση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων και στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμβολή της Τράπεζας στα θέματα πολιτισμού μέσω του Πολιτιστικού Ιδρύματος του Ομίλου Πειραιώς. Συνολικά, όσον αφορά το κοινωνικό, πολιτιστικό και περιβαλλοντικό έργο, η συνεισφορά σε δράσεις, προγράμματα και πρωτοβουλίες για το 2009 αναλογεί στο 3,9% των ετήσιων κερδών του Ομίλου προ φόρων και στο 1,3% των λειτουργικών εξόδων του Ομίλου για το 2009.

### Κοινωνικές Δράσεις

Η συνεργασία με κοινωφελείς οργανισμούς, με άξονα την προσφορά της Τράπεζας στο τρίπτυχο «Παιδί, Οικογένεια, Υγεία», αποτελεί στρατηγική επιλογή για στοχευμένες κοινωνικές παρεμβάσεις. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν τα εξής:

- › η ενίσχυση των πολυμελών οικογενειών στη Θράκη μέσω ειδικού προγράμματος, σε συνεργασία με την Εκκλησία της Ελλάδας,
- › η ενίσχυση κοινοτήτων απεξάρτησης νέων από τα ναρκωτικά και η ενεργός συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης και επανένταξής τους στην κοινωνία,
- › η συστηματική ενίσχυση οργανωμένων κοινοτήτων, συλλόγων και οργανώσεων για άπορα και ορφανά παιδιά,
- › η ενίσχυση οργανώσεων για τη στήριξη ατόμων τρίτης ηλικίας και
- › η παροχή υπηρεσιών προληπτικής ιατρικής σε απομονωμένες Κοινότητες και Δήμους στην Ελλάδα, όπως η υλοποίηση προγράμματος για δωρεάν παροχή ιατρικής φροντίδας από εθελοντές ιατρούς με χρήση σύγχρονων διαγνωστικών μέσων στους κατοίκους μικρών νησιών του ελληνικού αρχιπελάγους.

Παράλληλα, στο πλαίσιο των δύσκολων συνθηκών αγοράς, η Τράπεζα Πειραιώς συνεχίζει να υποστηρίζει τους πελάτες της με σειρά συγκεκριμένων δράσεων (βλ. Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας, σελ. 15).

## Πολιτιστικές Δράσεις



Το Πολιτιστικό Ίδρυμα υλοποιεί την πολιτική του Ομίλου στο πεδίο της εταιρικής υπευθυνότητας στο σκέλος του πολιτισμού, προωθώντας τους βασικούς καταστατικούς του στόχους, που είναι η διάσωση της παραδοσιακής τεχνολογίας και της βιομηχανικής κληρονομιάς.

Κατά το 2009, χρονιά σημαντικής ανάπτυξης για το ΠΙΟΠ, το Ίδρυμα ανταποκρίθηκε με επιτυχία στους στόχους του: τη διεύρυνση του δικτύου των θεματικών τεχνολογικών μουσείων του στην ελληνική περιφέρεια, την ολοκλήρωση και τη δημιουργία νέων ερευνητικών προγραμμάτων, την αύξηση των εκδόσεών του, τον εμπλουτισμό της βιβλιοθήκης του και κυρίως την αύξηση των δραστηριοτήτων του στις αίθουσες πολλαπλών χρήσεων του δικτύου των μουσείων.

Γενικότερα, όλες οι δραστηριότητες του Ιδρύματος (ερευνητικά προγράμματα, επιστημονικές εκδηλώσεις, εκδόσεις, Ιστορικό Αρχείο) αναπτύχθηκαν σημαντικά, σε συνδυασμό με την αναδιοργάνωση των δομών του και την πιστοποίηση της διαχειριστικής επάρκειας των διαδικασιών του ΠΙΟΠ από ανεξάρτητους δημόσιους φορείς (ISO 9001:2008, Επιβεβαίωση Διαχειριστικής Επάρκειας από την Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου). Πιστοποίηση ISO επίσης απέκτησαν και όλα τα μουσεία του δικτύου.

Μετά τη συμπλήρωση του δικτύου των έξι ήδη λειτουργούντων μουσείων, οι στόχοι για το 2010 είναι: α) η επικείμενη ενσωμάτωση του έβδομου μουσείου στο δίκτυο και β) η ένταξη στο ΕΣΠΑ δύο ακόμη μουσείων σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού (ΥΠ.ΠΟ.Τ) και ενός τρίτου σε συνεργασία με την Ένωση Μαστιχοπαραγωγών Χίου. Το ολοκληρωμένο δίκτυο μουσείων θα επιτρέψει στο ΠΙΟΠ την απρόσκοπτη λειτουργία και ανάπτυξη των δράσεων στη περιφέρεια, στηρίζοντας τις τοπικές κοινωνίες, αφενός οικονομικά, με τη δημιουργία ενός πόλου έλξης τουριστών, αφετέρου πολιτιστικά, με τη δημιουργία δράσεων υψηλής ποιότητας, που απευθύνονται κατά κύριο λόγο σε αυτές.

Στόχοι του Ιδρύματος για το 2010 παραμένουν η αύξηση των νέων εκδόσεων, η συνέχιση των αναγκαίων ανατυπώσεων, η κεφαλαιοποίηση του ερευνητικού αποθέματος και η συνέχιση των ερευνητικών προγραμμάτων, η περαιτέρω διάχυση του πολυσχιδούς έργου του ΠΙΟΠ σε πολλαπλές ομάδες κοινού, ο εμπλουτισμός και η ψηφιοποίηση τμήματος του Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας, καθώς και η συμβολή του σε εθνικής εμβέλειας παρεμβάσεις, σε συνεργασία με φορείς εμπειρογμένου κύρους στο χώρο του πολιτισμού.

Ο απολογισμός των δράσεων του Ιδρύματος κατά το 2009 ανά υπηρεσία έχει αναλυτικότερα ως εξής:

### Υπηρεσία Μουσείων

Στόχος της Υπηρεσίας Μουσείων του Ιδρύματος είναι να συμβάλλει ουσιαστικά με αποτελεσματικό και ασφαλή τρόπο στο πολιτιστικό γίγνεσθαι της χώρας, εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα, αλλά και την ευρωπαϊκών προδιαγραφών ενεργό δράση ενός δικτύου μουσείων που θα λειτουργούν για πάντα στην ελληνική περιφέρεια, εμπλουτιζόμενα από τις πληροφορίες, τη γνώση και τα τεκταινόμενα στα πολιτιστικά κέντρα της Ελλάδας και της Ευρώπης. Ειδικότερα, ο άξονας δράσεων της Υπηρεσίας Μουσείων αναλύεται ως εξής:

### Διαχείριση Δικτύου

#### α. Λειτουργούντα Μουσεία:

- › Μουσείο Μετάξης, Σουφλί (ΜΜ)
- › Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης, Δημητσάνα (ΥΜΥ)
- › Μουσείο της Ελιάς και του Ελληνικού Λαδιού, Σπάρτη (ΜΕΕΛ)
- › Μουσείο Βιομηχανικής Ελαιουργίας Λέσβου, Αγία Παρασκευή (ΜΒΕΛ)
- › Μουσείο Πλινθοκεραμοποιίας Ν. & Σ. Τσαλαπάτα, Βόλος (Πλινθοκεραμοποιία)
- › Μουσείο Μαρμαροτεχνίας, Πύργος Τήνου (ΜΜΤ)

Η ομαλή λειτουργία των μουσείων του δικτύου και όλα τα τακτικά και έκτακτα διαχειριστικά θέματα συντονίζονται από την Υπηρεσία Μουσείων, σε συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία, την Υπηρεσία Διοικητικού-Λογιστηρίου και τις άλλες Υπηρεσίες του Ιδρύματος και με την υποστήριξη της Τράπεζας Πειραιώς. Ενδεικτικές εργασίες συντήρησης-επέκτασης: τακτικές και έκτακτες συντηρήσεις στα κτήρια, δημιουργία-επέκταση βοηθητικών χώρων, έργα ασφαλείας, συντήρηση μηχανολογικού εξοπλισμού, συστήματα ελέγχου-ρύθμισης περιβαλλοντικών συνθηκών, φωτισμός, φυτεύσεις, βελτίωση περιβάλλοντος χώρου.

**β.** Συλλογές: δημιουργία, εμπλουτισμός, διαχείριση ψηφιακής βάσης δεδομένων, συντήρηση, αποθήκευση, πλαisiώση (παραγωγή ντοκιμαντέρ, ψηφιακών προγραμμάτων, εκδόσεων κ.λπ.).

**γ.** Ανθρώπινο δυναμικό (επιστημονικό, διοικητικό, φύλαξης): ανανέωση, διαχείριση, επιμόρφωση και διοργάνωση σεμιναρίου πρώτων βοηθειών για το προσωπικό φύλαξης των μουσείων.

**δ.** Διαχείριση-αύξηση επισκεψιμότητας

Αριθμός επισκεπτών ανά μουσείο	MM	6.111
	ΥΜΥ	33.310
	ΜΕΕΛ	11.710
	ΜΒΕΛ	8.917
	ΠΛΙΝΘΟΚΕΡΑΜΟΠΟΙΙΑ	10.026
	ΜΜΤ	17.127

**ε.** Πωλητήρια, Κυλικεία: Δημιουργία, διαχείριση, εμπλουτισμός και προώθηση:

- › Εμπλουτισμός των πωλητηρίων με νέα είδη
- › Αίτηση για άδειες κυλικείων των Μουσείων Μετάξης, Υδροκίνησης και Πλινθοκεραμοποιίας Ν. & Σ. Τσαλαπάτα
- › Ολοκλήρωση της επέκτασης του πωλητηρίου του Μουσείου Μαρμαροτεχνίας στην Τήνο (για μαρμάρινα αντικείμενα)
- › Ολοκλήρωση νέου εκδοτηρίου εισιτηρίων, πωλητηρίου και κυλικείου στο Υπαίθριο Μουσείο Υδροκίνησης
- › Λειτουργία του ιστοτόπου [www.piopmuseumshop.gr](http://www.piopmuseumshop.gr)

### Δημιουργία-Επέκταση Μουσείων

α. Κοινοτικά έργα (Γ΄ ΚΠΣ)	MM	«Αποκατάσταση και επανέκθεση του Μουσείου Μετάξης στο Σουφλί» (ΠΕΠ <sup>1</sup> Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης 2000-2006). Προσωρινή παραλαβή. Δήλωση Ολοκλήρωσης Πράξης.
	ΥΜΥ	«Υπαίθριος χώρος στάθμευσης και Αίθουσα Πολλαπλών Χρήσεων» (ΠΕΠ Πελοποννήσου 2000-2006). Προσωρινή και οριστική παραλαβή.
	ΜΜΤ	«Μουσείο Μαρμαροτεχνίας» (ΠΕΠ Νοτίου Αιγαίου 2000-2006). Δήλωση ολοκλήρωσης πράξης.
	ΜΠΕΣΤ	«Μουσείο Παραδοσιακών Επαγγελμάτων και Ενημέρωσης Στυμφαλίας» (ΠΕΠ Πελοποννήσου 2000-2006). Οριστική παραλαβή Υ/Ε <sup>2</sup> 1. Βεβαίωση περαίωσης εργασιών Υ/Ε 2. Προσωρινή παραλαβή Υ/Ε 3.

**β.** Προγραμματισμός νέων μονάδων

Σύμφωνα με τον προγραμματισμό της Υπηρεσίας Μουσείων, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ προγραμματίζεται η ολοκλήρωση του δικτύου μουσείων, που θα περιλαμβάνει τρεις νέες μονάδες: Μουσείο Μαστίχας Χίου, Μουσείο Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, Μουσείο Ιστορίας του Χαρτιού και Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας.

<sup>1</sup> Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

<sup>2</sup> Υποέργο

#### γ. Ψηφιακές δράσεις

Σε συνεργασία με το Φωτογραφικό/Ψηφιακό Αρχείο του ΠΙΟΠ:

- › γίνεται συστηματική καταγραφή των συλλογών των μουσείων του δικτύου στο πλαίσιο του προγράμματος «Europeana, Athena, Access to Cultural Heritage Network Across Europe»,
- › ολοκληρώθηκαν και υποβλήθηκαν οι ακόλουθες προτάσεις:
  - «Ηχοτοπία - Edugate - Ανάπτυξη διαδραστικών εφαρμογών προβολής και εκπαίδευσης πολιτιστικού περιεχομένου»,
  - «Δυναμικές Εμπειρίες σε Μουσεία με Χρήση Ευφυών Διαδραστικών Τεχνολογιών».

#### Πολιτιστικές Δράσεις

Όλα τα μουσεία του Ιδρύματος διαθέτουν αίθουσες πολλαπλών χρήσεων, που αποτελούν ζωντανά πολιτιστικά κέντρα όπου λαμβάνουν χώρα εκπαιδευτικά προγράμματα, εκθέσεις, διαλέξεις, σεμινάρια και άλλες εκδηλώσεις. Κατά το 2009 οργανώθηκαν 17 εκθέσεις, 12 εκπαιδευτικές δράσεις, 2 εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιούνται καθ'όλη τη διάρκεια του σχολικού έτους, 22 πολιτιστικές εκδηλώσεις.

#### Επικοινωνία-Προβολή Δικτύου

α. Διασύνδεση με εκπαιδευτικούς οργανισμούς

β. Διαδίκτυο: ενημέρωση ιστοτόπων



[www.piop.gr](http://www.piop.gr) και [www.oliveoilmuseums.gr](http://www.oliveoilmuseums.gr) και ηλεκτρονικών νέων «riopnews»

γ. Επαφές με μουσεία/πολιτιστικούς φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού

Στόχος της Υπηρεσίας Μουσείων είναι:

- η διαρκής και δραστήρια συμμετοχή (επαφές, ομιλίες, δημοσιεύσεις),
- η συμβολή στη χάραξη εθνικής και διεθνούς μουσειακής πολιτικής.

Στο πλαίσιο αυτό και σε συνεργασία με το ΥΠ. ΠΟ.Τ. εγκρίθηκε το δικαίωμα ελεύθερης εισόδου των κατόχων της «Κάρτας Πολιτισμού» στα μουσεία του δικτύου ΠΙΟΠ, υποβλήθηκε πρόταση για συμμετοχή του ΠΙΟΠ στη διοργάνωση «Κωνσταντινούπολη Πολιτιστική Πρωτεύουσα 2010», κατατέθηκε πρόθεση συμμετοχής στην Ελληνική Ομάδα Υποστήριξης της Διεθνικής Υποψηφιότητας για την Ένταξη της Μεσογειακής Διατροφής στην Άυλη Πολιτιστική Κληρονομιά της UNESCO.

δ. Επικοινωνία-Δημόσιες σχέσεις: προβολή του δικτύου μουσείων στα ΜΜΕ, επαφές με τουριστικούς φορείς, διεκπεραίωση αλληλογραφίας, υποδοχή-ξεναγήσεις (σε ειδικές περιπτώσεις)

ε. Συνέδρια, σεμινάρια, ημερίδες

Στελέχη της Υπηρεσίας συμμετέχουν σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια, ημερίδες και συναντήσεις, με στόχο την προβολή του ΠΙΟΠ και του διαχειριστικού μοντέλου του δικτύου στα επιστημονικά και πολιτιστικά fora, την προώθηση συνεργασιών, καθώς και την ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού. Κατά το 2009 το ΠΙΟΠ έλαβε μέρος με ανακοινώσεις σε 15 επιστημονικές συναντήσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

στ. Πιστοποίηση κατά ISO

Το Ίδρυμα πιστοποιήθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 αναφορικά με τις δραστηριότητες: «Σχεδιασμός, μελέτη, κατασκευή, λειτουργία και συντήρηση δικτύου μουσείων στην ελληνική περιφέρεια. Διοργάνωση εκθέσεων και πολιτιστικών εκδηλώσεων στο δίκτυο των μουσείων. Υλοποίηση ερευνητικών προγραμμάτων για την καταγραφή, διάσωση, ανάδειξη και προβολή της βιομηχανικής και βιομηχανικής κληρονομιάς στην Ελλάδα».

## Υπηρεσία Έρευνας και Προβολής

Η Υπηρεσία Έρευνας και Προβολής υλοποιεί το αναγκαίο ερευνητικό έργο για τη διεύρυνση των υφιστάμενων και την ανάπτυξη νέων πολλαπλών πολιτιστικών προϊόντων, τα οποία το ΠΙΟΠ θέτει στη διάθεση του ευρέος, αλλά και του επιστημονικού κοινού. Επιπλέον, η Υπηρεσία φροντίζει για το συντονισμό της προβολής των προϊόντων αυτών και τη συνακόλουθη αύξηση της εξωστρέφειας του Ιδρύματος, στο πλαίσιο της εταιρικής υπευθυνότητας του Ομίλου Πειραιώς.

Οι έρευνες σχεδιάζονται σε διεπιστημονική βάση, και τα αποτελέσματά τους αξιοποιούνται στη δημιουργία των θεματικών τεχνολογικών μουσείων του Ιδρύματος στην ελληνική περιφέρεια, στον εμπλουτισμό των συλλογών τους, στη διοργάνωση εκθέσεων, στην έκδοση μελετών -συχνά βάζοντας τις πρώτες βάσεις στην κείμενη βιβλιογραφία ή δημιουργώντας εργαλεία προώθησης της τοπικής οικονομίας- και στην ψηφιοποίηση επιστημονικών δεδομένων που συντελούν στην προαγωγή της έρευνας.

Όσον αφορά τη θεματολογία των ερευνητικών προγραμμάτων, έμφαση δίνεται στη διαχείριση των φυσικών πόρων της χώρας, στην τεχνολογία, στον υλικό πλούτο και τον πολιτισμό που παρήχθη μέχρι και το πρόσφατο παρελθόν. Προτεραιότητα έχει η εξέταση των σημαντικότερων κλάδων της ελληνικής οικονομίας, άξια μελέτης αναδεικνύονται επίσης ειδικά προϊόντα και ειδικές τεχνικές, άλλες μελέτες αφορούν την τοπική παράδοση συγκεκριμένων περιοχών, συχνά μετά από αίτημα της αντίστοιχης τοπικής κοινωνίας, ενώ ενδιαφέρουν και ζητήματα πολιτιστικού τουρισμού. Εντός του 2009 ολοκληρώθηκε το εξής ερευνητικό έργο: η προετοιμασία των Μουσείων Ιστορίας του Χαρτιού & Τεχνολογίας της Ελληνικής Τυπογραφίας, Μαστίχας Χίου, Αργυροτεχνίας Ιωαννίνων, η επανέκθεση του Μουσείου Μετάξης (Σουφλί) και έκθεση σχετική με την τέχνη του λευκοσιδηρουργού, η καταγραφή παραδοσιακών εργαστηρίων στο Πήλιο, η μελέτη της σταφιδοπαραγωγής στο νομό Ηλείας, η κατάρτιση Μητρώου Επιχειρήσεων και Επιχειρηματιών νομού Μεσσηνίας, η μελέτη της ιστορικής διαδρομής του Λυκείου των Ελληνίδων, το Αρχείο Μουσικής Εικονογραφίας του Τμήματος Μουσικών Σπουδών ΑΠΘ. Η ερευνητική δραστηριότητα κινήθηκε εκτός ελληνικών συνόρων με την ολοκλήρωση ερευνητικών προγραμμάτων που αφορούσαν την παραγωγή και εμπορία βαμβακιού στην Αίγυπτο και την καταγραφή βιομηχανικών εγκαταστάσεων στην Αλβανία.

Για την εξοικείωση ευρύτερων ομάδων του κοινού με τη βιομηχανική κληρονομιά και την αποτελεσματικότερη προβολή του έργου του Ιδρύματος, υποβλήθηκε πρόταση χρηματοδότησης δικτυακού κόμβου του ΠΙΟΠ με τίτλο «Η ελληνική βιομηχανική κληρονομιά στον παγκόσμιο ιστό» και θέσης χρήστη για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ). Οι διαδικασίες λειτουργίας της Υπηρεσίας πιστοποιήθηκαν επίσημα (EN ISO 9001:2008), η Κεντρική Βιβλιοθήκη εμπλουτίστηκε με 900 νέους τίτλους, ακολουθώντας τις διεθνείς σπουδές, επιτεύχθηκε η διασύνδεση του Ιδρύματος με αντίστοιχους διεθνείς οργανισμούς και ενώσεις, ενώ στελέχη της Υπηρεσίας συμμετείχαν σε συνέδρια, ημερίδες και συναντήσεις, με στόχο την προβολή του ΠΙΟΠ ως φορέα μελέτης και προβολής των τεχνικοοικονομικών όψεων της νεοελληνικής κοινωνίας, την προώθηση συνεργασιών, την παροχή συμβουλευτικών επιστημονικών υπηρεσιών σε τοπικούς φορείς και την επιμόρφωση του προσωπικού.

## Υπηρεσία Εκδόσεων

Η Υπηρεσία Εκδόσεων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς συμμετέχει ενεργά με το πολύπλευρο εκδοτικό της έργο στην εφαρμογή και προώθηση των καταστατικών στόχων του Ιδρύματος. Συγκεκριμένα, η εκδοτική δραστηριότητα επικεντρώνεται στην ανάδειξη καινοτόμων επιστημονικών θεμάτων που εντάσσονται στο πεδίο της ιστορίας της τεχνολογίας, της βιομηχανικής αρχαιολογίας, της οικονομικής ιστορίας, αλλά και των σύγχρονων τάσεων των μουσειακών σπουδών, στοιχεία που διαμορφώνουν αμιγώς ακαδημαϊκό εκδοτικό χαρακτήρα. Μάλιστα, σημαντικό μέρος των εκδόσεων του ΠΙΟΠ επιλέγονται ως πανεπιστημιακά συγγράμματα, αλλά και εμπλουτίζουν μέσω χορηγιών τις σχολικές, δημοτικές, πανεπιστημιακές και κρατικές βιβλιοθήκες.

Στην κύρια εκδοτική σειρά «Μονογραφίες» έχουν κυκλοφορήσει 20 έργα, τόσο για τις παραδοσιακές μορφές τεχνολογίας των προβιομηχανικών κοινωνιών και τις εξελίξεις κατά τη βιομηχανική περίοδο, όσο και για την οικονομική ιστορία. Αντίστοιχες θεματικές πραγματεύονται οι σειρές «Επιστήμη και Τεχνολογία», με 8 συνολικά (1 το 2009) μεταφράσεις έργων σταθμών της διεθνούς βιβλιογραφίας, και «Καταγραφή της Βιομηχανικής Κληρονομιάς», με έξι συνολικά (1 το 2009) πρωτότυπα έργα που

άπτονται της βιομηχανικής αρχαιολογίας. Τα «Πρακτικά Συνεδρίων», με 16 τόμους, κατέχουν σημαίνουσα θέση στο εκδοτικό μας έργο, αποτελώντας καταγραφή των συνεδρίων που κατά καιρούς οργανώνει το Ίδρυμα, αλλά και άλλοι επιστημονικοί φορείς. Βασική μέριμνα συνιστά και η εκλαϊκευτική προσέγγιση των θεμάτων, ιδίως οι εκδόσεις που εμβαθύνουν στη θεματολογία του δικτύου μουσείων του Ιδρύματος σε άμεση συνάρτηση με τον τοπικό χαρακτήρα και τις ιδιαιτερότητες κάθε περιοχής πρόκειται για τις σειρές «Τα Μουσεία μας» και «Πολιτισμικοί οδηγοί», με 41 συνολικά (13 έργα το 2009) και 9 έργα αντίστοιχα, στις οποίες εντάσσονται οδηγοί των μουσείων, χάρτες και αφίσες, εκπαιδευτικοί φάκελοι (4), παιχνίδια κ.ά. Η σειρά «Σημεία αναφοράς» με 5 έργα αποσκοπεί στην επανέκδοση εξαντλημένων πλέον ιστοριογραφικών έργων, δυσεύρετων εργαλείων μελέτης και έρευνας. Η εκδοτική σειρά «Μουσειολογία» έχει ήδη προσφέρει στο ελληνικό κοινό 3 (2 το 2009) σημαντικά ξενόγλωσσα εγχειρίδια της μουσειακής επιστήμης. Επιπλέον, πρόσφατα εμπλουτίστηκε η σειρά «Παραμύθια» (3 έργα, εκ των οποίων 1 το 2009), που αποσκοπεί στην οικειοποίηση των μουσειακών συλλογών από το παιδικό κοινό. Τέλος, πλουσιότερη είναι η σειρά «Συμβολές» (11 έργα, εκ των οποίων 2 το 2009) με εκδόσεις συλλογικών ερευνητικών πορισμάτων και καταλόγων εκθέσεων.

### Υπηρεσία Ιστορικού Αρχείου

Αρμοδιότητα της Υπηρεσίας Ιστορικού Αρχείου του ΠΙΟΠ είναι η συγκέντρωση, οργάνωση και προβολή των ιστορικών αρχείων του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και του αρχειακού υλικού φορέων ή ιδιωτών που συνδέθηκαν άμεσα με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες των τραπεζών και των εταιρειών του Ομίλου. Παράλληλα, μεριμνά για τον εμπλουτισμό του υλικού της με την εισροή νέων σημαντικών αρχειακών και συλλεκτικών τεκμηρίων.

Οι συλλογές της Υπηρεσίας, οι οποίες μέχρι σήμερα αριθμούν τις σαράντα δύο, περιλαμβάνουν αρχεία τραπεζών, οργανισμών, επιχειρήσεων, καθώς και προσωπικά αρχεία. Το κύριο έργο της Υπηρεσίας συνίσταται πρωτίτως στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων ταξινόμησης και αξιοποίησης των τεκμηρίων και των δεδομένων τους, ώστε το πολύτιμο αυτό αρχειακό υλικό να καταστεί προσιτό και ελεύθερα προσβάσιμο, τόσο στο επιστημονικό, όσο και στο ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, το 2009 συνεχίστηκαν οι αρχειονομικές-τεκμηριωτικές εργασίες του πρωτογενούς υλικού του αρχείου, και έτσι στις ήδη οργανωμένες συλλογές της Υπηρεσίας που είναι διαθέσιμες στην έρευνα προστέθηκαν επιπλέον δέκα νέες. Ο ηλεκτρονικός κατάλογός τους θα είναι προσβάσιμος σύντομα και μέσω του Διαδικτύου.

Παράλληλα, η βιβλιοθήκη της Υπηρεσίας, η οποία περιλαμβάνει περισσότερους από 10.000 τίτλους ελληνικών και ξενόγλωσσων βιβλίων και περιοδικών οικονομικού και ιστορικού κυρίως περιεχομένου, εμπλουτίστηκε με 450 νέους τίτλους πάνω σε θέματα οικονομικής ιστορίας, ιστορίας τραπεζών και επιχειρήσεων.

Ο διαδικτυακός τόπος του αρχείου [archives.piop.gr](http://archives.piop.gr), ο οποίος άρχισε να λειτουργεί από τα τέλη του 2008, ενημερώνεται και συμπληρώνεται διαρκώς με νέα στοιχεία. Μέσω της ιστοσελίδας το κοινό έχει τη δυνατότητα διαδικτυακής πρόσβασης τόσο στον ηλεκτρονικό κατάλογο των αρχείων, όσο και στα τεκμήρια τα οποία έχουν ψηφιοποιηθεί. Η αναζήτηση στο υλικό της ειδικής βιβλιοθήκης της Υπηρεσίας είναι δυνατή μέσω του καταλόγου OPAC από την ιστοσελίδα του Ιδρύματος.

Πρόσβαση στο αρχειακό υλικό παρέχεται και στο αναγνωστήριο της Υπηρεσίας Ιστορικού Αρχείου, όπου οι ερευνητές έχουν και την επιπλέον δυνατότητα αναζήτησης και μελέτης μιας πλούσιας υποστηρικτικής βιβλιογραφίας που περιέχεται στις συλλογές της Ειδικής Βιβλιοθήκης της Υπηρεσίας. Κατά τη διάρκεια του έτους ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών συμβουλευτήκε τεκμήρια, τόσο μέσω διαδικτύου, όσο και στο αναγνωστήριο της Υπηρεσίας, και εργάστηκε στην εξειδικευμένη βιβλιοθήκη της.

Παράλληλα, η Υπηρεσία, έχοντας παραλάβει το αρχείο της Τράπεζας ΕΤΒΑ - απορροφήθηκε από την Τράπεζα Πειραιώς το 2003 - το οποίο χρονολογείται έως το 2002, έχει αναλάβει την οργάνωση και διαχείρισή του, καθώς και την εξυπηρέτηση των αιτημάτων έρευνας της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2009 συνεχίστηκαν με εντατικούς ρυθμούς οι εργασίες οργάνωσής του, με την εκκαθάριση, ταξινόμηση και εισαγωγή των στοιχείων καταγραφής τους σε βάση δεδομένων, ενώ οργανώθηκε και η μεταφορά του σε νέους, ασφαλέστερους για τη φύλαξή του, χώρους.

Η Υπηρεσία Ιστορικού Αρχείου συμμετέχει ενεργά σε επιστημονικές ενώσεις και εταιρείες, όπως το International Council on Archives (Διεθνές Συμβούλιο Αρχείων), η Ελληνική Αρχειακή Εταιρεία, η European Association for Banking and Financial History e.V.

## Περιβαλλοντικές Δράσεις

Η Τράπεζα Πειραιώς, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες περιβαλλοντικές προκλήσεις, έχει προχωρήσει ήδη από το 2003 σε σχεδιασμό και εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής με δέσμευση του ΔΣ της. Αξίζει να αναφερθεί ότι τόσο η περιβαλλοντική όσο και η κοινωνική διάσταση στις αποφάσεις της Τράπεζας περιλαμβάνονται πλέον με σημαντικές αναφορές και δεσμεύσεις στους σκοπούς του κωδικοποιημένου Καταστατικού της.

Για τον καλύτερο συντονισμό του περιβαλλοντικού έργου της Τράπεζας λειτουργεί Μονάδα Περιβάλλοντος, και το 2009 δημιουργήθηκε επιπλέον Τομέας Πράσινης Επιχειρηματικότητας, ο οποίος περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Εργασιών Green Banking και το Κατάστημα GREEN BANKING. Παράλληλα, η Τράπεζα Πειραιώς έχει αναπτύξει Βάση Δεδομένων για την Περιβαλλοντική Νομοθεσία, στους άξονες της οποίας οργανώνονται ο εσωτερικός έλεγχος και η αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, καθώς και με τις δεσμεύσεις στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας ενόψει και της επικείμενης πιστοποίησης κατά EMAS.

Η εφαρμογή της Περιβαλλοντικής Πολιτικής της Τράπεζας το 2009 εκφράστηκε κυρίως μέσω της υλοποίησης του ευρωπαϊκού συγχρηματοδοτούμενου προγράμματος GREENbanking4Life ([www.greenbanking.gr](http://www.greenbanking.gr)), το οποίο ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο 2009. Στόχος ήταν η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της Τράπεζας και η διάδοση της τεχνογνωσίας στις θυγατρικές εταιρείες και στους πελάτες της. Εταίρος στην υλοποίηση του προγράμματος ήταν η Οικολογική Εταιρεία Ανακύκλωσης.



Αναλυτικότερα για την Περιβαλλοντική Πολιτική και το Καταστατικό της Τράπεζας, βλ. [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)> Όμιλος>Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη>Περιβάλλον [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ενημέρωση Επενδυτών>Εταιρική Διακυβέρνηση

### Διαχείριση Λειτουργικών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων

Η Τράπεζα Πειραιώς, με τη βοήθεια της πρωτοπόρου βάσης περιβαλλοντικών δεδομένων που έχει δημιουργήσει, παρακολουθεί τις λειτουργικές περιβαλλοντικές της επιπτώσεις, τόσο από την κατανάλωση ενέργειας, νερού και άλλων φυσικών πόρων, όσο και από τη χρήση αναλώσιμων ειδών, αλλά και από τις μετακινήσεις του ανθρώπινου δυναμικού, ενώ σχεδιάζει και δράσεις για τη μείωσή τους. Ακολουθεί συνοπτικός απολογισμός για τις επιμέρους συνιστώσες του περιβαλλοντικού αποτυπώματος της Τράπεζας.

#### Αναλώσιμα Υλικά

Η κατανάλωση χαρτιού (χαρτικά αναλώσιμα είδη και έντυπα συναλλαγών) παρουσίασε αισθητή μείωση της τάξης του 28% το 2009, σε σχέση με το 2008, χάρη στη βελτίωση των διαδικασιών και τη μετατροπή πολλών εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή. Αντίστοιχα, με τον περιορισμό της προμήθειας εφημερίδων η κατανάλωση χαρτιού μειώθηκε περίπου κατά 15%. Η κατανάλωση μελανοδοχείων και τόνερ μειώθηκε κατά 9%, ενώ η κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 14%.

**Στόχος 2010:** μείωση κατανάλωσης χαρτιού κατά 1%.

#### Πράσινες Προμήθειες

##### α. Χαρτί φιλικό προς το περιβάλλον

Στο πλαίσιο μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού στην Τράπεζα, το ανακυκλωμένο και μη χλωριωμένο χαρτί μειώθηκε κατά 9% το 2009 σε σχέση με το 2008. Αξίζει να σημειωθεί ότι με τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού τα τελευταία 4 χρόνια αποφυγάμε την κοπή περίπου 35.000 δέντρων. Το 2009, από το σύνολο του χαρτιού που καταναλώθηκε στην Τράπεζα, το 58% ήταν ανακυκλωμένο και μη χλωριωμένο χαρτί, έναντι 54% το 2008.

**Στόχος 2010:** αύξηση ποσοστού ανακυκλωμένου χαρτιού (π.χ. υλικό marketing, αντίγραφα κίνησης λογαριασμών).

## β. Εταιρικός στόλος οχημάτων χαμηλών εκπομπών

Στο πλαίσιο του προγράμματος πράσινων προμηθειών, η Τράπεζα Πειραιώς προχωρά σταδιακά στην αντικατάσταση του εταιρικού στόλου συμβατικών οχημάτων με οχήματα χαμηλών εκπομπών CO<sub>2</sub>. Μέχρι σήμερα, έχουν αντικατασταθεί περισσότερα από 260 συμβατικά αυτοκίνητα του στόλου με αυτοκίνητα χαμηλών εκπομπών. Το όφελος από τη μετάβαση αυτή αντιστοιχεί στο έργο απορρόφησης CO<sub>2</sub> που παρέχουν σε 1 χρόνο 20.000 περίπου δέντρα.

## γ. Αναγομωμένα μελανοδοχεία και τόνερ

Το 30% των μελανοδοχείων και τόνερ που προμηθεύτηκε η Τράπεζα το 2009 προήλθαν από διαδικασία αναγόμωσης. Ειδικά για τα τόνερ των εκτυπωτών laser, που έχουν και τη μεγαλύτερη περιβαλλοντική επίπτωση, το ποσοστό αυτό έφτασε το 80%.

## Νερό

Από το 2008 σε κάθε νέο ή προς ανακαίνιση κατάστημα και κτήριο Διοίκησης της Τράπεζας τοποθετούνται βρύσες ελεγχόμενης ροής. Γενικότερα, η κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο στην Τράπεζα μειώθηκε το 2009 σε σχέση με το 2008 από 7,8 σε 7,6 m<sup>3</sup>/εργαζόμενο. Η κατανάλωση νερού έχει ιδιαίτερη σημασία σε κτήρια που βρίσκονται σε περιοχές που αντιμετωπίζουν προβλήματα λειψυδρίας, όπως τα νησιά. Το 2009 η Τράπεζα υλοποίησε πιλοτική εφαρμογή συλλογής βρόχινου νερού στο κατάστημα Κέας, με στόχο να αναδείξει τα πλεονεκτήματα της παραδοσιακής τεχνικής εξοικονόμησης νερού των Κυκλάδων. Τα όμβρια ύδατα συλλέγονται από την ταράτσα του κτηρίου, αποθηκεύονται σε μια δεξαμενή που βρίσκεται έξω από το κτήριο και με μια αντλία μεταφέρονται στο σύστημα καταιονισμού ύδατος, όπου γίνεται η μεγαλύτερη χρήση νερού. Το 1/3 του νερού που χρησιμοποιείται πλέον στο κατάστημα Κέας είναι βρόχινο.

**Στόχος 2010:** μείωση 2% στην κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο στα καταστήματα που βρίσκονται στο Αιγαίο.

## Ενέργεια

### α. Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η Τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε το 2009 την υλοποίηση μιας σειράς προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας:

- ▶ Κλείδωμα θερμοστατών καταστημάτων: Σε πολλά καταστήματα ο θερμοστάτης του κλιματιστικού ρυθμίζεται από το ανθρώπινο δυναμικό σε «κατάλληλες» θερμοκρασίες (π.χ. 19°C το καλοκαίρι). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα υψηλές καταναλώσεις. Οι θερμοστάτες σε όσα καταστήματα τα συστήματα κλιματισμού επιδέχονται τέτοιου είδους παρεμβάσεις «κλειδώθηκαν» από τους υπεύθυνους συντηρητές στους 25-26°C.
- ▶ Απενεργοποίηση ηλεκτρονικών υπολογιστών κεντρικών υπηρεσιών: Μετά από απόφαση της Διοίκησης της Τράπεζας, οι προσωπικοί υπολογιστές των εργαζομένων στις κεντρικές υπηρεσίες της Τράπεζας (έχει προηγηθεί το δίκτυο καταστημάτων) απενεργοποιούνται καθημερινά αυτόματα στις 20:00, αφού εμφανιστεί κατάλληλο προειδοποιητικό μήνυμα 30 λεπτά πριν.
- ▶ Αισθητήρες παρουσίας-απουσίας σε κτήρια Διοίκησης: Το 2009 εγκαταστάθηκαν στα WC και τα data rooms των μεγαλύτερων κτηρίων Διοίκησης της Τράπεζας στην Αττική.
- ▶ Αντικατάσταση λαμπτήρων στο κεντρικό κτήριο Διοίκησης: Οι λαμπτήρες των 26W στους διαδρόμους του συγκεκριμένου κτηρίου αντικαταστάθηκαν σταδιακά με νέους των 18W.

Τα αποτελέσματα από τις παραπάνω δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας αναμένεται να φανούν μέσα στο 2010. Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας παρουσίασε αισθητή μείωση το 2009 σε σχέση με το 2008, καθώς η κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 5% και η κατανάλωση ανά τετραγωνικό μέτρο κατά 2% περίπου. Το 2010 σχεδιάζεται να επεκταθούν τα παραπάνω προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας σε περισσότερες κτηριακές μονάδες της Τράπεζας. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην τοποθέτηση αισθητήρων παρουσίας-απουσίας σε WC, σε αποθηκευτικούς χώρους και στα data



rooms καταστημάτων της Τράπεζας, όπως επίσης στην εγκατάσταση συστημάτων εξοικονόμησης ενέργειας για τις ηλεκτρικές συσκευές (προσωπικοί υπολογιστές, εκτυπωτές κ.ά.)

**Στόχος 2010:** μείωση 2% της ηλεκτρικής κατανάλωσης ανά τετραγωνικό μέτρο στην Τράπεζα.

#### β. Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης

Πετρέλαιο, κυρίως για θέρμανση, χρησιμοποιούν 20 περίπου κτηριακές υποδομές της Τράπεζας. Το 2009 η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά τετραγωνικό μέτρο παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2008.

**Στόχος 2010:** διατήρηση της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης στο ίδιο με το 2009 επίπεδο.

### Μετακινήσεις

Το 2009 η Τράπεζα ενέταξε στην Πολιτική Επαγγελματικών Μετακινήσεων όρους και προϋποθέσεις σε ευθυγράμμιση με τις αρχές της Περιβαλλοντικής Πολιτικής του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό ενθαρρύνεται η χρήση και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς πέραν του αεροπλάνου, καθώς επίσης και η από κοινού αξιοποίηση ΙΧ αυτοκινήτων (car-pooling) σε μια προσπάθεια να περιοριστούν σημαντικά οι ρύποι που εκπέμπονται στην ατμόσφαιρα από τα καύσιμα.

#### α. Αεροπορικές μετακινήσεις

Οι αεροπορικές μετακινήσεις το 2009 μειώθηκαν αισθητά σε σχέση με το 2008, κατά 26%. Σημειώνουμε ότι το 2008 τα αεροπορικά επαγγελματικά ταξίδια παρουσίασαν σημαντική αύξηση λόγω της επέκτασης του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας στα Βαλκάνια.

**Στόχος 2010:** αεροπορικές μετακινήσεις περίπου στο επίπεδο του 2009.

#### β. Επαγγελματικές μετακινήσεις με αυτοκίνητο

Το 2009 οι επαγγελματικές μετακινήσεις με αυτοκίνητο παρουσίασαν μείωση κατά 6% περίπου σε σχέση με το 2008.

**Στόχος 2010:** μείωση των επαγγελματικών ταξιδιών με αυτοκίνητο κατά 5% ανά εργαζόμενο.

#### γ. Μετακινήσεις για εκπαίδευση και αποφυγή μετακινήσεων λόγω e-learning

Μείωση κατά 53% παρουσίασαν τα εκπαιδευτικά ταξίδια με αυτοκίνητο το 2009 σε σχέση με το 2008. Αυτό οφείλεται σε πολύ μεγάλο βαθμό στην αύξηση των προγραμμάτων e-learning. Η Τράπεζα Πειραιώς είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα και μία από τις πρώτες στην Ευρώπη που επένδυσε σημαντικά στο e-learning (ηλεκτρονική εκπαίδευση) ως εργαλείο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της. Με τα προγράμματα e-learning η Τράπεζα έχει αποφύγει από το 2007 μέχρι το 2009 περισσότερα από 3.500.000 χιλιόμετρα σε εκπαιδευτικά ταξίδια.

### Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

#### α. Χαρτί

Η ανακύκλωση χαρτιού στην Τράπεζα, η οποία ξεκίνησε το 2006 και επεκτάθηκε το 2008, συνεχίζεται με επιτυχία σε περισσότερα από τα μισά καταστήματα και σε όλα τα κτήρια Διοίκησης της Αττικής και της Θεσσαλονίκης. Το 2009 ανακυκλώθηκαν 238 τόνοι χαρτιού.

**Στόχος 2010:** επέκταση της ανακύκλωσης χαρτιού σε καταστήματα της Αττικής και αύξηση της ανακύκλωσης χαρτιού κατά 2%.

#### β. Μελανοδοχεία και τόνερ

Πολύ μεγάλη αύξηση παρουσιάστηκε στις ποσότητες μελανοδοχείων και τόνερ που εστάλησαν από την Τράπεζα για επαναχρησιμοποίηση. Περισσότερα από 2.000 τεμάχια παραδόθηκαν το 2009, έναντι 700 το 2008.

#### γ. Μπαταρίες

Η ανακύκλωση μπαταριών, που ξεκίνησε το 2008 και πραγματοποιείται σε όλα σχεδόν τα καταστήματα και τα κτήρια Διοίκησης της Τράπεζας, σε συνεργασία με την ΑΦΗΣ<sup>1</sup>, αυξήθηκε το 2009 σημαντικά σε σύγκριση με τα προηγούμενα έτη. Σημειώνεται επίσης ότι η Τράπεζα έχει παραδώσει για ανακύκλωση στο ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ. ΑΕ<sup>2</sup> περισσότερους από 2,5 τόνους ογκωδών συσσωρευτών, κυρίως μπαταρίες από UPS.

**Στόχος 2010:** αύξηση ανακύκλωσης μπαταριών κατά 10%.

#### δ. Πλαστικά

Το 2009 η Τράπεζα επέκτεινε την ανακύκλωση πλαστικού, όπως είχε στόχο, σε άλλα 2 κτήρια Διοίκησης, με αποτέλεσμα σχεδόν το διπλασιασμό των ποσοτήτων που διατέθηκαν για ανακύκλωση.

**Στόχος 2010:** αύξηση ανακύκλωσης πλαστικού κατά 10%.

#### ε. Ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές

Το 2009, η Τράπεζα παρέδωσε για ανακύκλωση περίπου 32,2 τόνους ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών από την αποθήκη της στην Αθήνα και την αποθήκη της στο Ωραιόκαστρο Θεσσαλονίκης. Με την ανακύκλωση αυτή αποφεύχθηκε η απόρριψη των υλικών (πλαστικό, αλουμίνιο, γυαλί και μόλυβδος) στο περιβάλλον.

#### στ. Λαμπτήρες

Από το 2009 η Τράπεζα ξεκίνησε πιλοτικό πρόγραμμα ανακύκλωσης λαμπτήρων στο κεντρικό κτήριο Διοίκησης στην Αθήνα. Το 2009 διατέθηκαν προς ανακύκλωση 180 kg λαμπτήρων.

### Εκπομπές Αερίων

Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> ανά εργαζόμενο το 2009 παρουσίασαν πολύ μεγάλη μείωση σε σχέση με το 2008, η οποία ξεπέρασε το 7%, ενώ σε τόνους CO<sub>2</sub> η μείωση ήταν μεγαλύτερη από 2%. Η μείωση αυτή οφείλεται κυρίως στην ελάττωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και στον περιορισμό των μετακινήσεων. Σημαντική μείωση, από 7% έως 10%, παρουσίασαν και οι εκπομπές των υπόλοιπων αερίων ρυπαντών (CH<sub>4</sub>, NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>, CO, VOC, PM10).

Πρέπει να σημειωθεί ότι έγινε αναθεώρηση των συντελεστών αερίων ρυπαντών του 2008. Οι αναθεωρήσεις των συντελεστών εκπομπής αερίων ρυπαντών για την ηλεκτρική ενέργεια σε ετήσια βάση, οφείλονται στη διαφοροποίηση του ενεργειακού μείγματος του ηλεκτρικού τομέα της χώρας από χρόνο σε χρόνο και υπολογίζονται με βάση την τελευταία διαθέσιμη εθνική απογραφή (national emissions inventory) και το ενεργειακό ισοζύγιο της χώρας.

### Πράσινη Επιχειρηματικότητα

Η πράσινη επιχειρηματικότητα αποτελεί σήμερα ένα διακριτό τομέα ανάπτυξης. Η τάση αυτή επιβεβαιώνεται από το μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων που στρέφονται σε τεχνολογίες και επενδύσεις φιλικές προς το περιβάλλον. Η Τράπεζα Πειραιώς στηρίζει την πράσινη επιχειρηματικότητα έμπρακτα, με ειδικές επιχορηγήσεις που ενισχύουν τις φιλικές προς το περιβάλλον επενδύσεις.



Αναλυτικότερα για την Πράσινη Τραπεζική στην Τράπεζα Πειραιώς, βλ. Ετήσια Έκθεση 2009


<sup>1</sup> Η εταιρεία ΑΦΗΣ είναι ο εγκεκριμένος από το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής φορέας για την ανακύκλωση των φορτών μπαταριών στη χώρα μας.

<sup>2</sup> Το Σύστημα Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσσωρευτών ΑΕ (ΣΥ.ΔΕ.ΣΥΣ. ΑΕ) αποτελεί το πανελλαδικής εμβέλειας συλλογικό σύστημα εναλλακτικής διαχείρισης (συλλογής, προσωρινής αποθήκευσης, μεταφοράς και αξιοποίησης) χρησιμοποιημένων συσσωρευτών αυτοκινήτων και βιομηχανίας.







































## Περιβαλλοντική Επικοινωνία και Εκπαίδευση

Η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της και του ευρύτερου κοινού σχετικά με το περιβάλλον αποτελεί προτεραιότητα της Τράπεζας Πειραιώς. Για να βελτιωθεί η περιβαλλοντική επίδοση της Τράπεζας δεν αρκεί μόνο η λήψη διαχειριστικών μέτρων. Απαιτείται πρωτίστως η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού. Όσο μεγαλύτερη είναι η συμμετοχή των εργαζομένων, τόσο μεγαλύτερη είναι και η επιτυχία των προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Είναι ενδεικτικό ότι μέσω των προγραμμάτων περιβαλλοντικής ενημέρωσης ο μέσος όρος της περιβαλλοντικής επίδοσης των εργαζομένων, σε δεκαβάθμια κλίμακα, αυξήθηκε από 5,8, που ήταν τον Ιούνιο του 2007, σε 6,3 το Σεπτέμβριο του 2009, δηλαδή αύξηση κατά 8,6% σε διάστημα δύο ετών.


Η Τράπεζα Πειραιώς έχει αναπτύξει στρατηγική συμμαχία με την κοινωνία των πολιτών για την προστασία της βιοποικιλότητας και του περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό έχει μακροχρόνια συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση ΜΟπ για την προστασία της απειλούμενης με εξαφάνιση μεσογειακής φώκιας, ενώ προχώρησε στην υποστήριξη δράσεων του ΑΡΧΕΛΩΝ και της Ελληνικής Ορνιθολογικής Εταιρείας. Η συμμετοχή της Οικολογικής Εταιρείας Ανακύκλωσης και του WWF Ελλάς ως εταίρων στην υλοποίηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων με δικαιούχο την Τράπεζα Πειραιώς σηματοδότησε μια νέα διάσταση στον τομέα της συνεργασίας του επιχειρηματικού τομέα με την κοινωνία των πολιτών.

 Αναλυτικότερα για τις δράσεις Περιβαλλοντικής Επικοινωνίας και Εκπαίδευσης, βλ. [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)>Ο Όμιλος>Εταιρική Ευθύνη>Περιβάλλον


## Πίνακες Περιβαλλοντικής Επίδοσης της Τράπεζας Πειραιώς

ΕΚΠΟΜΠΕΣ ΑΕΡΙΩΝ		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %	ΣΤΟΧΟΣ %
		2008*	2009	2009-2008	2010
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (τόνοι)	  	33.314	32.624	-2,07	
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	  	6.563	6.077	-7,40	-1
Εκπομπές CH <sub>4</sub> (τόνοι)	 	1,03	0,99	-4,54	
Εκπομπές CH <sub>4</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	 	0,20	0,18	-9,73	0,5
Εκπομπές NO <sub>x</sub> (τόνοι)	  	85,36	83,32	-2,39	
Εκπομπές NO <sub>x</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	  	16,82	15,52	-7,70	-1,5
Εκπομπές SO <sub>2</sub> (τόνοι)	  	249,47	242,44	-2,82	
Εκπομπές SO <sub>2</sub> (κιλά/εργαζόμενο)	  	49,15	45,16	-8,10	-0,5
Εκπομπές CO (τόνοι)	  	79,50	75,38	-5,18	
Εκπομπές CO (κιλά/εργαζόμενο)	  	15,66	14,04	-10,34	-1,5
Εκπομπές VOC (τόνοι)	  	11,33	10,71	-5,42	
Εκπομπές VOC (κιλά/εργαζόμενο)	  	2,23	2,00	-10,57	-1,5
Εκπομπές PM10 (τόνοι)	 	17,65	17,37	-1,63	
Εκπομπές PM10 (κιλά/εργαζόμενο)	 	3,48	3,24	-6,98	-1,0

CO<sub>2</sub> διοξείδιο του άνθρακα, CH<sub>4</sub> μεθάνιο, NO<sub>x</sub> οξειδία του αζώτου, SO<sub>2</sub> διοξείδιο του θείου, CO μονοξείδιο του άνθρακα, VOC πτητικές οργανικές ενώσεις, PM10 μικροσωματίδια

 εκπομπές αερίων από μετακινήσεις με αυτοκίνητο

 εκπομπές αερίων από κατανάλωση ενέργειας

 εκπομπές αερίων από μετακινήσεις με αεροπλάνο

\*Οι τιμές του 2008 για τα αναλώσιμα, την ηλεκτρική κατανάλωση και τις μετακινήσεις για εκπαιδευτικούς λόγους είναι διαφορετικές από αυτές που δημοσιεύθηκαν στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, καθώς κατέστη πλέον δυνατός ο υπολογισμός με βάση αναλυτικότερα δεδομένα και πιο λεπτομερή στοιχεία, λόγω εξάπλωσης του δικτύου συλλογής στοιχείων και τεχνικών βελτιώσεων στο σύστημα συλλογής. Κατά συνέπεια επηρεάζονται και οι συνολικές τιμές εκπομπών αερίων ρύπων του 2008.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ		ΜΕΤΑΒΟΛΗ %	ΣΤΟΧΟΣ %
	2008*	2009	2009-2008	2010
<b>Αναλώσιμα</b>				
Κατανάλωση χαρτιού από συνδρομές εφημερίδων (τόνοι) [I]	108	92	-14,6	-2
Κατανάλωση χαρτιού από χρήση χάρτινων αναλώσιμων ειδών και εντύπων συναλλαγών (τόνοι) [II]	224	161	-28,1	
Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]	332	253	-23,7	
Συνολική κατανάλωση συμβατικού χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	65	47	-27,9	
Κατανάλωση μελανιών και τόνερ (τεμάχια)	26.127	23.710	-9,3	-0,5
Κατανάλωση μελανιών και τόνερ (τεμάχια/εργαζόμενο)	5,1	4,4	-14,2	
<b>Πράσινες Προμήθειες</b>				
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού A4 και A3 (τόνοι) [III]	386	352	-8,8	
Κατανάλωση ανακυκλωμένου χαρτιού A4 και A3 (κιλά/εργαζόμενο)	76	66	-13,8	
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (τόνοι) [I]+[II]+[III]	718	605	-15,7	-1
Συνολική κατανάλωση χαρτιού (κιλά/εργαζόμενο)	141	113	-20,3	
<b>Ενέργεια</b>				
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (κιλοβατώρες, kWh)	38.064.696	37.441.191	-1,6	
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/εργαζόμενο)	7.738	7.351	-5,0	
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh/μ <sup>2</sup> )	206	202	-1,9	-2
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα/μ <sup>2</sup> )	3	3	0,0	επίπεδο 2009
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (λίτρα/εργαζόμενο)	130	120	-7,7	
<b>Νερό</b>				
Κατανάλωση νερού (μ <sup>3</sup> )	39.593	38.578	-2,6	
Κατανάλωση νερού (μ <sup>3</sup> /εργαζόμενο)	7,8	7,6	-2,6	-2 <sup>1</sup>
<b>Διαχείριση στερεών αποβλήτων</b>				
Ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε (τόνοι)	245	238	-2,8	+2
Ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε (ανακύκλωση/κατανάλωση)	34,1%	39,4%	15,4	+2
Ποσότητα μελανιών και τόνερ που ανακυκλώθηκαν (τεμάχια)	697	2.016	189,2	+5
Ποσότητα πλαστικού που ανακυκλώθηκε (κιλά)	2.215	3.740	68,8	+10
Ποσότητα μπαταριών που ανακυκλώθηκε (κιλά)	440	3.523	700,7	+10
<b>Μετακινήσεις</b>				
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο (χλμ.)	3.499.778	2.582.424	-26,2	επίπεδο 2009
Επαγγελματικά ταξίδια με αεροπλάνο (χλμ./εργαζόμενο)	690	481	-30,3	
Επαγγελματικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ.)	9.460.000	8.909.601	-5,8	
Επαγγελματικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ./εργαζόμενο)	1.864	1.660	-11,0	-5
Εκπαιδευτικά ταξίδια με αυτοκίνητο (χλμ.)	221.410	103.144	-53,4	-2
Αποφυγή μετακινήσεων λόγω e-learning (χλμ.)	1.456.854	1.423.816	-2,3	επίπεδο 2009

\* Βλ. σελ. 51.

<sup>1</sup> Αφορά μόνο καταστήματα που βρίσκονται στα νησιά του Αιγαίου.

# Παράρτημα

## Παρουσίαση Δεικτών κατά GRI



Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας καλύπτει το ημερολογιακό έτος 2009 και αποτελεί μέρος της Ετήσιας Έκθεσης του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς. Η δομή της καταρτίστηκε με βάση την αναθεωρημένη έκδοση των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Global Reporting Initiative (2009) και του παραρτήματος για τον Χρηματοπιστωτικό Τομέα (Financial Services Sector Supplement). Η Έκθεση Υπευθυνότητας 2009 διέπεται από τις αντίστοιχες αρχές με την Έκθεση του 2008 (Πληρότητα, Ακρίβεια, Σαφήνεια, Αξιοπιστία, Αντικειμενικότητα, Συγκρισιμότητα, Ουσιαστικότητα, Διάλογος με Κοινωνικούς Εταίρους).








Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς εφαρμόζει για τρίτο συνεχόμενο έτος τις κατευθυντήριες οδηγίες του Global Reporting Initiative, ακολουθώντας τη δομή της Έκθεσης του 2008, θεωρώντας ότι το πρότυπο αυτό αποτελεί ένα κατανοητό πλαίσιο αρχών που διευκολύνει τη δημοσιοποίηση και κοινοποίηση των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας για τον Όμιλο και για τους κοινωνικούς εταίρους του. Το περιεχόμενο της Ετήσιας Έκθεσης 2009 αφορά το σύνολο του Ομίλου. Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 τείνει να καλύψει όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου, ωστόσο ορισμένες απολογιστικές αναφορές και ποσοτικές μετρήσεις επικεντρώνονται σε συγκεκριμένες περιοχές της δραστηριότητάς του. Όπου αυτό συμβαίνει, υπάρχει σχετική αναφορά στις αντίστοιχες ενότητες της Έκθεσης. Στόχος είναι η τεχνογνωσία και η συστηματοποίηση της δραστηριότητας στα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας που υφίστανται στην Τράπεζα Πειραιώς να επεκταθούν σταδιακά και στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου.

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς έχει υλοποιήσει την εφαρμογή των οδηγιών GRI σε επίπεδο B, γεγονός που πιστοποιείται από το Global Reporting Initiative (GRI-checked). Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 δεν πιστοποιήθηκε από ανεξάρτητο εξωτερικό φορέα, διαδικασία που αναμένεται να εφαρμοστεί στο προσεχές μέλλον.




Για τη συγκέντρωση των στοιχείων του 2009 που περιλαμβάνονται στην Έκθεση αξιοποιήθηκαν συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων, μέσω των οποίων κατέστη δυνατή η συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων, ενώ έχουν υιοθετηθεί εσωτερικές διαδικασίες που διασφαλίζουν την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των πληροφοριών.








Σε ό,τι αφορά τη μεθοδολογία υπολογισμού των δεικτών της Έκθεσης, σημειώνεται ότι οι τιμές για τα αναλώσιμα, την ηλεκτρική κατανάλωση και τις μετακινήσεις για εκπαιδευτικούς λόγους είναι διαφορετικές από αυτές που δημοσιεύτηκαν στην Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2008, καθώς κατέστη πλέον δυνατός ο υπολογισμός με βάση αναλυτικότερα δεδομένα και πιο λεπτομερή στοιχεία, λόγω εξάπλωσης του δικτύου συλλογής στοιχείων και τεχνικών βελτιώσεων στο σύστημα συλλογής. Για λόγους τήρησης της αρχής της συγκρισιμότητας έχουν γίνει οι απαραίτητες προσαρμογές για τον υπολογισμό των αντίστοιχων περιβαλλοντικών δεικτών του 2008 με τη νέα μεθοδολογία.








Στον Πίνακα Δεικτών Απολογισμού κατά GRI περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες για όλους τους κύριους δείκτες και ένας σημαντικός αριθμός συμπληρωματικών δεικτών του GRI. Επιπλέον στο συνοπτικό πίνακα, που ακολουθεί αποτυπώνονται οι σχετικές αναφορές σε θέματα πολιτικής, προσέγγισης και διαχείρισης που έχει εφαρμόσει η Τράπεζα Πειραιώς σε κάθε κατηγορία δεικτών GRI. Η υποβολή ερωτημάτων/απόψεων σχετικά με την έκθεση ή το περιεχόμενό της μπορεί να γίνει στην ηλεκτρονική διεύθυνση [Investor\\_Relations@piraeusbank.gr](mailto:Investor_Relations@piraeusbank.gr)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕΙΚΤΩΝ	ΑΝΑΦΟΡΑ
EC Οικονομική Επίδοση	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Μήνυμα Προέδρου</i> Ετήσια Έκθεση 2009, <i>Επιστολή Προέδρου προς τους Μετόχους</i> , <i>Επιλεγμένα Χρηματοοικονομικά Στοιχεία</i>
EN Περιβάλλον	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη>Περιβάλλον  Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Πίνακες Περιβαντολογικής Επίδοσης της Τράπεζας Πειραιώς</i>
LA Πρακτικές Εργασίας και Αξιοπρέπεια	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Ανθρώπινο Δυναμικό>Η φιλοσοφία μας Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 <i>Ανθρώπινο Δυναμικό</i> , σελ. 33
HR Ανθρώπινα Δικαιώματα	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Ανθρώπινο Δυναμικό>Η φιλοσοφία μας  Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 <i>Ανθρώπινο Δυναμικό</i> , σελ. 33
SO Κοινωνία	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Κώδικας Δεοντολογίας  <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Κανονιστική Συμμόρφωση  <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Κοινωνία  <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a>
PR Προϊοντική Υπευθυνότητα	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009, <i>Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές</i> , σελ. 29

**Τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται στον πίνακα που ακολουθεί:**


-  Παραπομπή σε πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην εταιρική ιστοσελίδα [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr)
-  Core Index / Κύριος δείκτης
-  Συμπληρωματικός δείκτης

Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά Τράπεζας Πειραιώς
<b>Προφίλ</b>		
<b>1. Στρατηγική και ανάλυση</b>		
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 Μήνυμα Προέδρου
1.2	Περιγραφή των κύριων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών	Ετήσια Έκθεση 2009 Επιστολή προς τους Μετόχους
<b>2 Οργανωτικό Προφίλ</b>		
2.1	Επωνυμία του οργανισμού	Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε.
2.2	Κύριες μάρκες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Όμιλος Πειραιώς
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Οργανωτική Δομή
2.4	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Αμερικής 4, Αθήνα 105 64
2.5	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Όμιλος Πειραιώς
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Καταστατικό
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται (συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης σε γεωγραφικό επίπεδο των κλάδων που εξυπηρετούνται και των τύπων πελατών/δικαιούχων)	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Όμιλος Πειραιώς
2.8	Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Όμιλος Πειραιώς
2.10	Βραβεία που απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου απολογισμού	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 19, 34)
<b>3 Παράμετροι απολογισμού</b>		
3.1	Περίοδος απολογισμού για τις παρεχόμενες πληροφορίες	01.01.2009-31.12.2009
3.2	Ημερομηνία του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	30 Απριλίου 2009
3.3	Κύκλος απολογισμού (ετήσιος, διετής κ.λπ.)	Ετήσιος
3.4	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με τον απολογισμό ή το περιεχόμενό του	Investor Relations Unit Tel: (+30) 210 333 5026 Fax: (+30) 210 333 5079 email: investor_relations@piraeusbank.gr
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού	Ετήσια Έκθεση & Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009
3.6	Όριο του απολογισμού (π.χ. χώρες, τμήματα, θυγατρικές, εκμισθωμένες εγκαταστάσεις, κοινοπραξίες, προμηθευτές)	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.7	Αναφέρετε τυχόν συγκεκριμένους περιορισμούς ως προς το πεδίο ή το όριο του απολογισμού	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για τις δραστηριότητες που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες που μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τη δυνατότητα σύγκρισης	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.9	Τεχνικές εκτίμησης δεδομένων και βάσεις για υπολογισμούς	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.10	Παροχή εξήγησης για τις επιπτώσεις των αναθεωρήσεων των πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.11	Σημαντικές αλλαγές, σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους απολογισμών, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στον απολογισμό	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.12	Ένας πίνακας που προσδιορίζει τη θέση των Τυπικών δημοσιοποιήσεων που περιέχονται στον απολογισμό	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
3.13	Πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά στην επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης του απολογισμού	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Παράρτημα: Παρουσίαση Δεικτών GRI)
<b>4 Διακυβέρνηση, δεσμεύσεις και συμμετοχή</b>		
4.1	Δομή διακυβέρνησης του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών που ελέγχονται από τον ανώτατο φορέα διακυβέρνησης	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 23-25)
4.2	Υποδείξτε εάν ο Πρόεδρος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης είναι επίσης ανώτατο στέλεχος	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Κύριες Επιτροπές Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 24)

4.3	Αριθμός των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης τα οποία είναι ανεξάρτητα και/ή μη εκτελεστικά μέλη	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 24)
4.4	Μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται από τους μετόχους και τους εργαζομένους για την παροχή συστάσεων ή υποδείξεων στον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 13-14)
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών του ανώτερου φορέα διακυβέρνησης και της επίδοσης του οργανισμού	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Εταιρική Διακυβέρνηση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 25)
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται από τον ανώτερο φορέα διακυβέρνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας (Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 24)
4.7	Διαδικασία για τον καθορισμό των προσόντων και των εξειδικευμένων γνώσεων των μελών του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης για την καθοδήγηση της στρατηγικής του οργανισμού σε οικονομικά, περιβαλλοντικά, και κοινωνικά θέματα	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Κύριες Επιτροπές Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 25)
4.8	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Όραμα & Αξίες
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει ο ανώτατος φορέας διακυβέρνησης για την παρακολούθηση της ικανότητας του οργανισμού να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Εταιρική Διακυβέρνηση- Καταστατικό Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 24-25)
4.10	Διαδικασίες για την αξιολόγηση της επίδοσης του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης, και συγκεκριμένα ως προς την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Εταιρική Διακυβέρνηση Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Εταιρική Διακυβέρνηση, σελ. 24-25)
4.11	Εξηγήσεις σχετικά με το εάν και το πώς ο οργανισμός εφαρμόζει την προσέγγιση ή την αρχή πρόληψης	Ετήσια Έκθεση 2009 (Επιστολή προς τους Μετόχους)
4.12	Καταστατικοί κάρτες, αρχές ή άλλες πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται εξωτερικά και σχετίζονται με την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία τις οποίες αποδέχεται ή υποστηρίζει ο οργανισμός	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> > Εταιρική Διακυβέρνηση & Κωδικοποιημένο Καταστατικό Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 19-21)
4.13	Η ιδιότητα μέλους σε σωματεία (όπως τα κλαδικά σωματεία) και/ή σε διεθνείς/εθνικές οργανώσεις πρόσπισης δικαιωμάτων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Δείκτες, Διακρίσεις, σελ. 19-21)
4.14	Κατάλογος των ομάδων συμμετόχων που συνεργάζονται με τον οργανισμό	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Συμμετοχή σε Διεθνείς Πρωτοβουλίες Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009
4.15	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των συμμετόχων	(Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 13) Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009
4.16	Προσεγγίσεις όσον αφορά τη συμμετοχή των συμμετόχων, συμπεριλαμβανομένης της συχνότητας της συμμετοχής με βάση τον τύπο και την ομάδα συμμετόχων	(Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 13) Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009
4.17	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν από τη συμμετοχή των συμμετόχων και ο τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός ανταποκρίθηκε σε αυτά τα βασικά θέματα και προβληματισμούς και τα συμπεριέλαβε στον απολογισμό του	(Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 13) Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 13)

#### Οικονομικοί δείκτες επίδοσης

##### Οικονομική επίδοση

● EC1	Άμεση παραγόμενη οικονομική αξία (έσοδα, κόστος λειτουργίας, αμοιβές εργαζομένων)	 <a href="http://www.piraeusbank.gr">www.piraeusbank.gr</a> >Piraeus Bank Group Presentation Ετήσια Έκθεση 2009 (Μεγέθη Αποτελέσματα)
● EC2	Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι, ευκαιρίες που απορρέουν από κλιματολογικές αλλαγές για τις δραστηριότητες του οργανισμού	Ετήσια Έκθεση 2009 (Νέα Τραπεζική, σελ. 36)
● EC3	Κάλυψη των υποχρεώσεων του οργανισμού, σχετικά με το καθορισμένο πρόγραμμα παροχών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 38-39)

##### Παρουσία στην αγορά

● EC6	Πολιτική, πρακτικές και αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές, σελ. 32)
● EC7	Διαδικασίες για τοπικές προσλήψεις και αναλογία senior management	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 35-36)



### Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις

● EC8	Ανάπτυξη και επίδραση των επενδύσεων σε υποδομή και υπηρεσίες που παρέχονται για κοινό όφελος	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας, σελ. 15)
● EC9	Κατανόηση και περιγραφή των σημαντικών έμμεσων οικονομικών επιδράσεων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κύριες Δράσεις και Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας, σελ. 15)

### Περιβαλλοντικοί δείκτες επίδοσης

#### Υλικά

● EN1	Χρησιμοποιούμενα υλικά, με βάση το βάρος ή τον όγκο	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 47, 52)
● EN2	Ποσοστό χρησιμοποιούμενων ανακυκλωμένων υλικών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 47, 52)

#### Ενέργεια

● EN3	Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 48, 51-52)
● EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 49, 51-52)
□ EN5	Εξοικονόμηση ενέργειας-βελτίωση ενεργειακής αποδοτικότητας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 48, 51-52)
□ EN6	Πρωτοβουλίες για παροχή ενεργειακά αποδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 36 )
□ EN7	Πρωτοβουλίες για τη μείωση της έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας	Ετήσια Έκθεση 2009 Νέα Τραπεζική, σελ. 35 Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 49, 51-52)

#### Νερό

● EN8	Συνολική άντληση νερού με βάση την πηγή	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 48, 52)
□ EN10	Ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση νερού	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 48)

#### Βιοποικιλότητα

● EN12	Επιπτώσεις στην βιοποικιλότητα από επιχειρηματική δραστηριότητα	Καμία επίπτωση
□ EN13	Αποκατάσταση ή/και προστασία οικοτόπων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 51)
□ EN15	Προστατευόμενα είδη που επηρεάζονται από την επιχειρηματική δραστηριότητα	Κανένα είδος

#### Εκπομπές αερίων, υγρά και στερεά απόβλητα

● EN16	Άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 50, 51)
● EN17	Άλλες έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 50, 51)
□ EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 48-50, 52)
● EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> και άλλες σημαντικές εκπομπές αερίων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 50, 51)
● EN22	Διαχείριση αποβλήτων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 49, 52)

#### Προϊόντα και υπηρεσίες

● EN26	Πρωτοβουλίες για τη μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων προϊόντων και υπηρεσιών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 50 ) Ετήσια Έκθεση 2009 (Νέα Τραπεζική, σελ. 36)
--------	---	---

#### Συμμόρφωση

● EN28	Κυρώσεις για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 47)
--------	--	---

#### Μεταφορές

□ EN29	Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από μεταφορά υλικών-μετακινήσεις εργαζομένων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Περιβαλλοντικές Δράσεις, σελ. 49, 51-52)
--------	---	--

#### Γενικά

□ EN30	Συνολικές δαπάνες και επενδύσεις για την προστασία του περιβάλλοντος	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον, σελ. 41) Ετήσια Έκθεση 2009 (Νέα Τραπεζική, σελ. 36)
--------	--	--

**Δείκτες επίδοσης υπευθύντητας προϊόντων**

**Παρακολούθηση και Follow up**

- FS15 | Πολιτικές για δίκαιο σχεδιασμό και πώληση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)

**Ασφάλεια και υγεία πελατών**

- PR1 | Στάδια του κύκλου ζωής κατά τα οποία οι επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγιεινή και την ασφάλεια αξιολογούνται με στόχο τη βελτίωση | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)


**Product and service labeling**

- PR3 | Τύπος προϊόντων και υπηρεσιών που απαιτούνται με βάση τις διαδικασίες και ποσοστά σημαντικών προϊόντων που υπόκεινται σε τέτοιου είδους απαιτήσεις πληροφόρησης | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)
- ▣ PR5 | Πρακτικές που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)
- FS16 | Πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της τραπεζικής παιδείας ανά τύπο δικαιούχου | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)

**Επικοινωνία Marketing**

- PR6 | Προγράμματα για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τα πρότυπα και τους προαιρετικούς κώδικες συμπεριφοράς | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας (Σχέσεις με Πελάτες, σελ. 29-31)

**Δείκτες επίδοσης για τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών**

- FS1 | Πολιτική με συγκεκριμένες περιβαλλοντικές και κοινωνικές συνιστώσες που ενσωματώνεται στην επιχειρηματική δραστηριότητα του οργανισμού | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Άρχες Εταιρικής Υπευθυνότητας, σελ. 12)
- FS2 | Διαδικασίες που εφαρμόζονται για τον υπολογισμό και την αναλυτική εξέταση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων της επιχειρηματικής δραστηριότητας του οργανισμού | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κύριες Δράσεις και Στόχοι, σελ. 15-17)  
Ετήσια Έκθεση 2009 (Νέα Τραπεζική, σελ. 36)  
Στοιχεία μη πλήρως επεξεργασμένα
- FS3 | Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης πελατών με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές απαιτήσεις των συμφωνητικών ή συναλλαγών | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον σελ. 45-46, 51)
- FS4 | Διαδικασίες για την βελτίωση της επάρκειας των εργαζομένων που αφορά στην εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών και διαδικασιών όπως εφαρμόζονται σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη, σελ. 13-14, 50)
- FS5 | Αλληλεπιδράσεις με πελάτες/ επενδυτές/ μετόχους για θέματα που σχετίζονται με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους και ευκαιρίες |  [www.piraeusbank.gr](http://www.piraeusbank.gr) > Εταιρική Παρουσίαση Ομίλου 2009
- FS6 | Ποσοστό χαρτοφυλακίου ανά περιοχή, μέγεθος επιχείρησης (π.χ. ΜΜΕ, μεγάλη) και τομέα δραστηριότητας
- FS7 | Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (σελ. 11, 15-17)
- FS8 | Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό | Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον, σελ. 41)  
Ετήσια Έκθεση 2009 (Νέα Τραπεζική, σελ. 36)

**Δείκτες επίδοσης για τις πρακτικές εργασίας και την αξιοπρεπή εργασία**

**Εργασία**

● LA1	Συνολικό εργατικό δυναμικό με βάση τον τύπο απασχόλησης, τη σύμβαση εργασίας και την περιοχή	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 34, 36)
□ LA3	Παροχές που προσφέρονται στους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 38-39)

**Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης**

● LA4	Ποσοστό εργαζομένων που καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 35, 39, 40)
● LA5	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης όσον αφορά στις λειτουργικές αλλαγές, συμπεριλαμβανομένου του εάν προσδιορίζεται στις συλλογικές συμβάσεις	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 40)

**Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας**

□ LA9	Συμφωνίες συνδικάτων εργαζομένων σχετικά με την υγεία	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 38)
-------	---	--

**Εκπαίδευση και επιμόρφωση**

● LA10	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος/εργαζόμενο	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 36-38)
□ LA11	Προγράμματα για τη διαχείριση των δεξιοτήτων των εργαζομένων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 35-37, 39)
□ LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 33, 35-37, 39)

**Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες**

● LA13	Σύνθεση των φορέων διακυβέρνησης (φύλο, ηλικιακή ομάδα, μειονότητες κ.λπ.)	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 34-35)
● LA14	Αναλογία βασικού μισθού ανδρών/γυναικών με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 38)

**Δείκτες επίδοσης για τα ανθρώπινα δικαιώματα**

**Δείκτες επίδοσης για τα ανθρώπινα δικαιώματα**

● HR2	Αξιολόγηση προμηθευτών σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 33-34)
□ HR3	Σύνολο Εκπαίδευσης	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 33, 34, 37)

**Έλλειψη διακρίσεων**

● HR4	Συνολικός αριθμός περιστατικών διάκρισης και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 33-34)
-------	--	---

**Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικής εκπροσώπησης**

● HR5	Δραστηριότητες για την υποστήριξη της ελευθερίας του συνδικαλισμού και των συλλογικών διαπραγματεύσεων	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 39, 40)
-------	--	--

**Παιδική εργασία**

● HR6	Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών παιδικής εργασίας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό και UN Global Statement, σελ. 33-34)
-------	---	---

**Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία**

● HR7	Δραστηριότητες που θεωρείται ότι ενέχουν σημαντικό κίνδυνο περιστατικών εξαναγκασμένης ή υποχρεωτικής εργασίας	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (UN Global σελ.19-20 και Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 33-34)
-------	--	---

**Δείκτες Κοινωνικής Επίδοσης**

**Κοινωνία**

● SO1	Η φύση, το πεδίο εφαρμογής και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων και των πρακτικών	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Κοινωνία, Πολιτισμός και Περιβάλλον, σελ. 41-43)
-------	--	--

**Διαφθορά**

● SO3	Ποσοστό των εργαζομένων που εκπαιδεύονται στις πολιτικές και διαδικασίες που εφαρμόζει ο οργανισμός κατά της διαφθοράς	Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 (Ανθρώπινο Δυναμικό, σελ. 37)
-------	--	--

Σχεδιασμός Εντύπου: Bold Ogilvy

Η Έκθεση Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009 τυπώθηκε σε χαρτί που έχει παραχθεί με φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες.