



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ



ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ :
ΑΓΑΘΟΥ ΜΑΡΙΑ-ΑΦΡΟΔΙΤΗ
ΒΑΓΕΝΑ ΜΑΡΙΑ
ΧΡΥΣΟΦΙΛΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
ΓΙΑΝΝΟΥΚΟΥ ΙΩΑΝΝΑ

ΠΑΤΡΑ 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θεωρούμε υποχρέωσή μας να ευχαριστήσουμε όλους όσους μας βοήθησαν στην πραγματοποίηση της πτυχιακής μας εργασίας. Συγκεκριμένα τον κ.Νικόλαο Μέλιο (Αναπληρωτής Διευθυντής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και του Ομίλου της), τον κ.Αθανάσιο Καλαβρουζιώτη (Υποδιευθυντής της Τράπεζας Πειραιώς στο κατάστημα της Κ.Αχαΐας) και την κ.Αναστασία Ζιαβρά (Προισταμένη Εξυπηρέτησης Πελατών στην Eurobank σε κατάστημα της Αθήνας) που μας παραχώρησαν τις συνεντεύξεις για να ολοκληρωθεί η έρευνα μας όσον αφορά τον τραπεζικό κλάδο. Ιδιαίτερα θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την υπεύθυνη καθηγήτριά μας κ. Ιωάννα Γιαννούκου, η οποία μας εμπιστεύτηκε την ανάθεση αυτής της εργασίας και πρόσφερε την πολύτιμη βοήθειά της για την ολοκλήρωση της.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η υλοποίηση της ιδέας μιας δραστηριότητας των επιχειρήσεων σε κοινωνικό επίπεδο αποτελεί αναμφισβήτητα μια καινοτομία σε ό,τι αφορά στις σχέσεις επιχειρήσεων και κοινωνίας. Σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις ως ιδιωτικές ή και δημόσιες οντότητες παραγωγής και πώλησης ειδικών αγαθών ή υπηρεσιών, που έρχονται σε επαφή με την κοινωνία μέσω της αγοράς, προσανατολίζονται στο να αναπτύξουν πλέον δραστηριότητες κοινωνικού χαρακτήρα ανεξάρτητες από τους οικονομικούς τους στόχους, ή ακόμα καλύτερα που μπορεί να επηρεάζουν και προσανατολίζουν τον τρόπο άσκησης και τους στόχους της οικονομικής τους δραστηριότητας.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) αποτελεί μια έννοια σύμφωνα με την οποία, οι επιχειρήσεις υιοθετούν κυρίως σε εθελοντική βάση, πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων, που είναι πέρα από όλα όσα προβλέπονται από την νομοθεσία. Όλο και περισσότεροι τραπεζικοί οργανισμοί, που είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι με το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται, καλούνται μέσω της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να αναγνωρίσουν την ευθύνη που τους αναλογεί και να πράξουν τα δέοντα απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον, συμβάλλοντας τόσο στην κοινωνική όσο και στην περιβαλλοντική ανάπτυξη.

Σκοπός της εργασίας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τα κύρια χαρακτηριστικά, τα οφέλη και τα αρνητικά στοιχεία της, καθώς και να αναπτύξει πρακτικές, και προγράμματα που εφαρμόζονται στον τραπεζικό κλάδο.

Τα τελευταία χρόνια οι επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται όλο και περισσότερο ότι η επιχειρηματική επιτυχία δεν επιτυγχάνεται μόνο με τη μεγιστοποίηση του κέρδους αλλά και τη διαχείριση της επιχειρηματικής δραστηριότητας με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Έτσι, αφού ενσωματώθηκαν οι έννοιες, επιχειρησιακή ηθική, βιώσιμη ανάπτυξη, και εταιρική κοινωνική ευθύνη στον επιχειρησιακό κόσμο, μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων άρχισε να εφαρμόζει πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Η κοινωνικά υπεύθυνη δραστηριότητά της ξεπερνά το κλειστό πλαίσιο της παραγωγής της και τις νομικές υποχρεώσεις της, επενδύοντας περισσότερο στο ανθρώπινο δυναμικό, στο περιβάλλον και στις σχέσεις της με τα διάφορα εμπλεκόμενα με αυτήν μέρη (πελάτες, προμηθευτές, μετόχους, τοπική κοινωνία). Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μια έννοια, η οποία τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί και επεκτείνεται σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η τάση αυτή είναι αποτέλεσμα της σύγχρονης απαίτησης να λειτουργούν οι επιχειρήσεις περισσότερο ηθικά και δεοντολογικά.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο όρος **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη** αναφέρεται σε ενέργειες επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην επίλυση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναγνωρίζουν την ευθύνη που έχουν απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. Για το λόγο αυτό, στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη κατέχει σημαντικό στρατηγικό ρόλο. Αυτό αποδεικνύεται και από τον έντονο ρόλο της στον **τραπεζικό κλάδο**. Στην παρούσα εργασία αρχικά διερευνάται η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα έργα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τριών τραπεζών, της **Εθνικής Τράπεζας**, της **Τράπεζας Πειραιώς** και της **Eurobank**. Στη συνέχεια, πραγματοποιούνται **τρεις συνεντεύξεις** από βασικά στελέχη των τριών Τραπεζών με αποτέλεσμα να μας οδηγήσουν σε ορισμένα συμπεράσματα. Τέλος, αναλύεται ένα **ερωτηματολόγιο** που στόχο έχει να εξετάσει πως το κοινό αντιλαμβάνεται τα δείγματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης των τριών τραπεζών αλλά και να ερμηνεύσει την εξοικείωση του κοινού με την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Summary

The term **Corporate Social Responsibility** refers to business actions that focus on solving environmental and social issues . To be more specific , companies ought to recognize their responsibility towards society and the environment. Therefore , in today's competitive environment , Corporate Social Responsibility attains an important strategic role . This is also illustrated by its strong role in the **banking sector**. This paper first explores the concept of Corporate Social Responsibility and then presents the Corporate Social Responsibility projects of three banks, the **National Bank**, **Piraeus Bank** and **Eurobank**. Then, **three interviews** are held by the main executives of the three aforementioned banks that lead us to some conclusions. Finally, a **questionnaire** is analyzed which aims to examine how the public perceives the samples of Corporate Social Responsibility of the three banks, but also to interpret the public awareness of the concept of Corporate Social Responsibility.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
2.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	7
I.Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΚΕ	7
II.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΕ	9
III.ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ Ε.Κ.Ε.....	11
IV.ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ	13
V.ΟΦΕΛΗ ΕΚΕ.....	16
VI.ΚΟΣΤΗ ΕΚΕ	28
VII.ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΕ	29
VIII.ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΚΕ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ	30
IX.ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	32
X.Η ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΕ	34
XI.ΗΘΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	35
XII.ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	35
XIII.ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ.....	35
XIV.ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΚΕ.....	37
XV.ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΦΟΡΟΥΜ.....	38
XVI.ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΚΕ	39
XVII.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ.....	40
XVIII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΡΟΥ «ΕΚΕ».....	41
3.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ	42
3.1 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	42
I.ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	43
II.ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.....	46
III.Ο "ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ" ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	47
IV.ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΤΗΣ ΕΤΕ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ	48
V.ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ "ΕΥΘΥΝΗ" ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ.....	48

VI.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ	54
3.2 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	59
I.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	59
II.ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΕ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	60
III.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ	63
3.3 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η EUROBANK.....	64
I.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	64
II.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ EUROBANK	65
III.ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	68
IV.ΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	70
V.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	73
VI.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ EUROBANK ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ	74
VII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ	75
4.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	76
I.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	76
II.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ-ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	77
III.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΕΡΕΥΝΑ-ΚΡΙΤΙΚΗ.....	95
IV.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	96
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	98
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	103
I.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	103
II.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	105

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι να μελετήσει σε βάθος την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) καθώς και το πως εξελίχθηκε αυτή και γίνεται αντιληπτή σήμερα από τον κόσμο. Για να γίνουν περισσότερο κατανοητά τα παραπάνω χρησιμοποιήθηκαν ως παραδείγματα οι δράσεις ΕΚΕ τριών τραπεζών: της Εθνικής Τράπεζας, της Τράπεζας Πειραιώς και της Eurobank. Ωστόσο καταλήξαμε σε συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις που διεκπαιρώσαμε από στελέχη των Τραπεζών και σε μελλοντικές προτάσεις. Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο που παρατίθεται παρακάτω αναδεικνύει τη σχέση που έχει το κοινό με την έννοια της ΕΚΕ, αλλά και την αντίληψη των πελατών των τριών αυτών τραπεζών γι αυτήν.

Οι επιμέρους στόχοι της εργασίας ορίζονται ως ακολούθως :

1. Να αποσαφηνιστεί η έννοια της ΕΚΕ
2. Να παρουσιαστούν τα οφέλη της ΕΚΕ
3. Να αναδειχθεί ο τρόπος που εφαρμόζεται η ΕΚΕ στην Εθνική Τράπεζα, στην Τράπεζα Πειραιώς και στην Eurobank.

Η μέθοδος που ακολουθήσαμε επιμερίζεται ως εξής: πρώτον, αφού διατυπώσαμε τις έννοιες που συνιστούν το θεωρητικό πλαίσιο μιας ΕΚΕ, ο προβληματισμός μεταφέρθηκε (δεύτερον) στο εμπειρικό υλικό της μελέτης (δηλαδή τις τρεις τράπεζες) για να καταλήξει στο ερευνητικό της μέρος (τρίτον) που σχετίζεται με αντιληπτικό μέρος της ΕΚΕ για το πελατειακό κοινό των τραπεζών αυτών. Στο μεθοδολογικό της μέρος η μελέτη συνδέει Θεωρητικό, Εμπειρικό και Ερευνητικό μέρος επιδιώκοντας τη σύμπλευση θεωρίας, εμπειρίας και έρευνας. Αν δηλαδή η θεωρία ορίζει την έννοια (της ΕΚΕ), η εμπειρία σηματοδοτεί το παράδειγμα και η έρευνα διαπιστώνει το αποτέλεσμα της στο κοινό. Έχοντας αποσαφηνίσει την θεωρία, η εστίαση στις τρεις τράπεζες ορίζει την μέθοδο των περιπτώσεων μελέτης.

Η μεθοδολογία της έρευνας στηρίζεται στη μελέτη περίπτωσης. Η Μελέτη περίπτωσης (case study research) είναι μια ουσιαστικής μεθοδολογία έρευνας για εφαρμοσμένους τομείς επιστημονικής γνώσης. Είτε χρησιμοποιείται για τον έλεγχο κάποιας θεωρίας είτε για την δημιουργία κάποιας θεωρίας, θεωρείται ως μια διαδικασία σχολαστικής διερεύνησης που έχει ως πρωταρχικό στόχο της δημιουργίας καινούριας γνώσης.¹

¹ Hancock B., Windridge K. and Ockleford E. (2007) An introduction to qualitative research, Trend RDSU, σελ. 11-32

2.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Η ΕΚΕ δεν αποτελεί μία καινούρια ιδέα. Συνδέεται ιστορικά με την ανάπτυξη και την εξέλιξη των επιχειρήσεων από την αρχή του εμπορίου του 16ου αιώνα .Πάντα, οι επιχειρήσεις αποτελούσαν ζωντανούς οργανισμούς, οι οποίοι με τον τρόπο δράσης τους και την συμπεριφορά τους επηρεάζουν είτε θετικά είτε αρνητικά τις κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιούνται σε οικονομικό, εργασιακό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό επίπεδο.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι που συνέβαλλαν στην ανάγκη της δόμησης και της εφαρμογής των πρακτικών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο. Η ΕΚΕ αποτελεί ανάγκη η οποία με την πάροδο του χρόνου γίνεται όλο και πιο επιτακτική για τους λόγους που θα αναφέρουμε στο κεφάλαιο που ακολουθεί. ΕΚΕ σαν όρος είναι ευρύς και πολυδιάστατος διότι υπάρχουν αρκετοί ορισμοί που καθένας από αυτούς προσπαθεί να προσδιορίσει-καθορίσει περισσότερο την έννοια της και το περιεχόμενο της.

1.Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΚΕ

Η ΕΚΕ θεωρεί ότι οι εταιρίες ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα περιβαλλοντικά θέματα όπως η κλιματική αλλαγή ή η σπανιότητα των πόρων. Προϋποθέτει επίσης πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις της να υιοθετήσει διάφορες πολιτικές και να σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η ΕΚΕ αφορά μια ποικιλία θεμάτων των οποίων η σημασία καθορίζεται από τον τομέα των επιχειρήσεων και της γεωγραφικής της θέσης.

Η ΕΚΕ ωστόσο συμβάλλει στην οικονομική απόδοση της εταιρίας, διότι επιτρέπει να εντοπίσουν και να προειδοποιήσουν για τους κινδύνους, στους οποίους είναι πιο εκτεθειμένες για τα προϊόντα και την υιοθέτηση μεθόδων παραγωγής που προσαρμόζονται στην ισχυρή ανάπτυξη και στις ταχείες μεταβολές της αγοράς.

Η ΕΚΕ θεωρεί ότι οι εταιρίες καθορίζουν τη στρατηγική τους λαμβάνοντας υπόψη τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Αυτό ισχύει και για τους υπαλλήλους και για τους επενδυτές , μέσω των προμηθευτών και των πελατών της καθώς και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) και των τοπικών κοινοτήτων.

Στη σύγχρονη εποχή όλο και περισσότεροι οργανισμοί και επιχειρήσεις παγκοσμίως εκφράζουν ενδιαφέρον για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και για την εκτέλεση υπολογισμών βιωσιμότητας.

Η ΕΚΕ είναι μία ευρεία έννοια για την οποία έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί λόγω του διαφορετικού βαθμού ανάπτυξης της κάθε χώρας και της διαφορετικής κουλτούρας και φιλοσοφίας των ανθρώπων, οι οποίοι όμως συγκλίνουν σε κάποια σημεία. Ορισμένοι από αυτούς αναφέρονται παρακάτω :

- **Ορισμός Business for Social Responsibility (ΜΚΟ):** " η λειτουργία μιας επιχείρησης κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται ή και να ξεπερνά τις ηθικές, νομικές, εμπορικές και δημόσιες προσδοκίες της κοινωνίας".
- **Ορισμός World Business Council for Sustainable Development:** "η δέσμευση του επιχειρηματικού κόσμου να συμβάλλει στην αειφόρο οικονομική ανάπτυξη, σε συνεργασία με τους εργαζομένους, τις οικογένειές τους, την τοπική και την ευρύτερη κοινωνία, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους".
- **Ορισμός ΕΕ, Πράσινη Βίβλος:** " Η έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα «ενδιαφερόμενα μέρη» (stakeholders) ".²
- **Ορισμός Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ:** " η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων στις δραστηριότητές τους, πέρα από απαιτήσεις της νομοθεσίας, σε σχέση με όλους όσοι άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από αυτές".
- **Νέος ορισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:** " η ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπό τους στην κοινωνία".
- **Ορισμός WBCSD Stakeholder Dialogue on CSR :** "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η διαρκής δέσμευση των επιχειρήσεων για ηθική συμπεριφορά και συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας ζωής τόσο του εργατικού τους δυναμικού και των οικογενειών τους καθώς επίσης και των τοπικών κοινοτήτων και της κοινωνίας γενικότερα".³

Γενικά αφορά την ισόρροπη αντιμετώπιση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης της λειτουργίας μιας επιχείρησης για οικονομική ανάπτυξη, βιωσιμότητα και κοινωνική συνοχή.⁴

Τι είναι η ΕΚΕ



- Επένδυση στην αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη.
- Διαφάνεια και συνεχής διαλεκτικός διάλογος.
- Συνάρτηση αξιών και επιχειρηματικής στρατηγικής.
- Έμφαση σε ότι δημιουργεί προστιθέμενη αξία και μακροπρόθεσμη προοπτική.
- Ελέγχεται από την καθημερινή ζωή του ανθρώπου αλλά δεν μετριέται εύκολα.

² Ευρωπαϊκή Επιτροπή Πράσινη Βίβλος (2001) Ανακτημένο από http://csrhellas.eu/page_id=5993 πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:15

³ WBCSD, (1998) Stakeholder Dialogue on CSR, The Netherlands

⁴ Σύνδεσμος Εταιρειών Συμβούλων Μάνατζμεντ Ελλάδος (ΣΕΣΜΑ) Ανακτημένο από http://www.sesma.gr/el/fileadmin/docsnew/16_14_12_2013_Sustainability_EXERGIA_KBATOS_Corporate_Responsibility.pdf πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:30



Τι ΔΕΝ είναι ΕΚΕ

- Συμμόρφωση με την νομοθεσία
- Φιλανθρωπία
- Εμπορικές χορηγίες
- Δημόσιες σχέσεις
- Μη τήρηση του κύριου επιχειρηματικού σκοπού⁵

II.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΕ

Στα μέσα και στα τέλη του 18ου αιώνα οι επιχειρήσεις άρχισαν να επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους στους υπαλλήλους τους και στον τρόπο με τον οποίο θα τους καταστήσουν πιο παραγωγικούς. Το σημείο εκκίνησης των επιχειρήσεων για την ανάληψη κοινωνικών πρωτοβουλιών ξεκίνησε στα τέλη του 19ου αιώνα με την βιομηχανική επανάσταση όπου οι επιχειρήσεις πρόσφεραν στέγη και φροντίδα στους εργαζομένους και στις οικογένειές τους.

Στον 20ο αιώνα και με την καθιέρωση των νομικών πλαισίων των επιχειρήσεων και ειδικά μετά το κραχ του 1929 το πνεύμα της φιλανθρωπίας παραχώρησε το πνεύμα του σε νομικές, συμβατικές και οργανωτικές δομές.⁶⁷

Μετά το 1960 η ΕΚΕ αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα τόσο στην πολιτική και οικονομική σκηνή όσο και στο εταιρικό κομμάτι. Με το τέλος του 2ου παγκοσμίου πολέμου η ανάδειξη των πολυεθνικών εταιριών δημιούργησε ξανά το ερώτημα των σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και κοινωνίας. Παρ όλα αυτά μέχρι και το 1970 οι εταιρίες αγνοούσαν τις ενέργειες της ΕΚΕ.

Με την παγκοσμιοποίηση, την απελευθέρωση των αγορών και όσο εξελισσόταν η γνώση, η τεχνολογία, η πληροφόρηση, ο πλουραλισμός και η δραστηριότητα των επιχειρήσεων σε εθνικό επίπεδο γινόταν όλο και πιο επίκαιρο το θέμα της ΕΚΕ.

Επομένως οι επιχειρήσεις καθημερινά βρίσκονται αντικριστά μ' έναν νέο κόσμο που απαιτεί σύγχρονο τρόπο σκέψης και θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες αυτής αλλά και της μελλοντικής γενιάς.⁸

⁵ CSR HELLAS Ανακτημένο από : http://csrhellas.eu/?page_id=5993 πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:40

⁶ Carroll, A. (2007), A history of corporate social responsibility: concepts and practices, in The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility, eds A. Crane, A. McWilliams, D. Matten, J. Moon & D. Siegel, Oxford University Press, Oxford

⁷ Gail T., Nowak M., (2006), "historical definitions of CSR", Corporate Social Responsibility: A definition, 62(1)(pp3-14)

⁸ Θανόπουλος, Ν.Γ., (2003), «Επιχειρηματική Ηθική & Δεοντολογία», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Διαμέσω όλων αυτών των σταδίων και των αλλαγών, τα τελευταία 20 χρόνια η έννοια της ΕΚΕ, έχει πάρει την μορφή και το περιεχόμενο των σημερινών ημερών.

Πιο αναλυτικά παραθέτονται τα παρακάτω γεγονότα :

- Ø 14/12/1960: Ίδρυση Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης για Επίτευξη υψηλής βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, (34 χώρες-μέλη)
- Ø 1961: Ίδρυση W.W.F.
- Ø 1972: Σύνοδος Ηνωμένων Εθνών για το Ανθρώπινο Περιβάλλον
- Ø 1977: Τριμερής Διακήρυξη Αρχών για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις
- Ø 1982: UN Charter for Nature (προϊόντα και διαδικασίες παραγωγής όχι σε αντίθεση με τους νόμους της φύσης)
- Ø 1989: ατύχημα Exxon-Valdez προκαλεί πετρελαιοκηλίδα στις ακτές της Αλάσκας. Δημιουργήθηκε ο Κώδικας 10 σημείων για την Εταιρική Περιβαλλοντική Συμπεριφορά με το όνομα «Valdez Principles». Αργότερα μετονομάστηκε σε «CERES principles»
- Ø 1990: UN Human Development Index: Δύναμη του Α.Ε.Π. σαν ενδεικτική μέτρηση της ανθρώπινης προόδου.
- Ø 1992: UN Earth Summit στο Ρίο Ντε Τζανέιρο, Βραζιλία, Διακήρυξη Ρίο και Σύμβαση - Πλαίσιο για την κλιματολογική αλλαγή και τη βιοποικιλότητα.
- Ø 1995: UN World Summit for Social Development στην Κοπεγχάγη. Ενίσχυσε τη σύνδεση οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης και παρότρυνε τις κυβερνήσεις να επιδιώξουν συνθήκες εργασίας πλήρους απασχόλησης, εργασιακή ποιότητα και τήρηση των αρχών της Δ.Ο.Ε.
- Ø 1996: Η Shell οδηγείται στην υιοθέτηση αρχών εταιρικής υπευθυνότητας μετά από κριτική της Greenpeace
- Ø 1996: Εισαγωγή ISO 14000. Πρότυπο σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (το εφαρμόζουν 50.000 εταιρείες σε όλο το κόσμο)
- Ø 1997: προσπάθεια του Global Reporting Initiative να εκδοθεί υπόδειγμα για Triple Bottom Line Reporting (people, profit, planet)
- Ø 1999: παγκόσμιο οικονομικό φόρουμ στο Davos της Ελβετίας.
- Ø 1999: δημιουργία Dow Jones Sustainability Index
- Ø 2000: UN Global Compact. Εθελοντική Πρωτοβουλία για εταιρικούς πολίτες αποτελούμενη από 9 Αρχές
- Ø 2000: αναθεώρηση των αρχών για τις πολυεθνικές από τον Ο.Ο.Σ.Α. και των αρχών Τριμερούς Διακήρυξης της Δ.Ο.Ε.
- Ø 2000: UN Millennium Development Goals. Οι παγκόσμιοι ηγέτες θέτουν μετρήσιμους στόχους για την καταπολέμηση της φτώχειας
- Ø 2001: ISO 26000- Πρότυπο για την Ε.Κ.Ε.
- Ø 2001: Πράσινη Βίβλος.
- Ø 2002: Παγκόσμια Σύνοδος κορυφής U.N. για τη βιώσιμη ανάπτυξη στο Γιοχάνεσμπουργκ.
- Ø 2002: Το Global Report Initiative (G.R.I.) έκδοση απολογισμών οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής δραστηριότητας.
- Ø 2002: Ευρωπαϊκό πολυμερές Φόρουμ (CSR multi-stakeholders forum).
- Ø 2008: πρωτόκολλο Κιότο.

III.ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ Ε.Κ.Ε.

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη έχει δύο διαστάσεις, την εσωτερική διάσταση και την εξωτερική διάσταση.

Εσωτερική διάσταση

Η εσωτερική κοινωνική ευθύνη μιας εταιρίας αναφέρεται κυρίως σε θέματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό της, την υγεία και την ασφάλεια καθώς και την διαχείριση της αλλαγής ενώ οι περιβαλλοντικές υπεύθυνες πρακτικές σχετίζονται κυρίως με την διαχείριση των φυσικών πόρων που σχετίζονται στην παραγωγή.

- **Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού** : Αποτελεί την σημαντικότερη πρόκληση στον τομέα τον εταιριών και απαιτείται η απόκτηση εξειδικευμένου προσωπικού. Συγκεκριμένα οι εταιρίες εστιάζουν στην παραχώρηση αρμοδιοτήτων και εξουσιών, στην καλύτερη ισορροπία μεταξύ των εργασιακών σχέσεων, στην ίση αμοιβή και τις προοπτικές σταδιοδρομίας για τις γυναίκες, τον καταμερισμό των κερδών και τα συστήματα παροχής μεριδίων του μετοχικού κεφαλαίου όπως επίσης και την εξασφάλιση μόνιμης εργασίας.
- **Υγεία και ασφάλεια στην εργασία** : Το θέμα της υγείας και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο εντοπίζεται μέσα από νομοθετικά και εκτελεστικά μέτρα. Ωστόσο οι εταιρίες εξαρτώνται όλο και περισσότερο από τις επιδόσεις των εργολάβων τους διότι ανατίθενται εργασίες σ αυτούς και στους προμηθευτές. Για την προώθηση της υγείας και της ασφάλειας οι εταιρίες χρησιμοποιούν εθελοντικά προγράμματα.
- **Προσαρμογή στην αλλαγή** : Στην συγκεκριμένη περίπτωση λαμβάνονται υπόψη και εξισορροπούνται τα συμφέροντα και οι ανησυχίες όλων των ατόμων που βλάπτονται από τις αλλαγές και τις αποφάσεις. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών μέσω της ανοιχτής ενημέρωσης και των διαβουλεύσεων.
- **Διαχείριση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου και των φυσικών πόρων** : Κατά κύριο λόγο αν μειωθεί η κατανάλωση πόρων ή οι ρυπογόνες εκπομπές και τα απόβλητα τότε έχει ως συνέπεια τη μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου. Ωστόσο οι επενδύσεις θεωρούνται ευκαιρίες διπλού κέρδους τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τον περιβάλλον.¹¹¹²

⁹ "Timeline - CSR Milestones" - Centre for Excellence in CSRhttp. Ανακτημένο από:

www.cim.org/csr/MenuPage.cfm?sections=67,139&menu=140 πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 11:30

¹⁰ The sustainable development timeline. Ανακτημένο από: <http://www.iisd.org/> πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 11:00

¹¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001), «Πράσινο Βιβλίο – Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη», Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, COM (2001) 366 Τελικό, 18.07.2001, Βρυξέλλες

¹² Porter M., Kramer M., (2006), " Mapping Social Opportunities", Strategy and society- The link between competitive advantage and corporate social responsibility,(pp1-16)

Εξωτερική διάσταση

Η δεύτερη διάσταση της ΕΚΕ αφορά στην κοινωνική υπευθυνότητα που επιδεικνύει η επιχείρηση έξω από τα όρια της. Ουσιαστικά αυτή η διάσταση, αφορά ένα ευρύ σύνολο ενδιαφερόμενων μερών, όπως οι μέτοχοι, οι επιχειρηματικοί εταίροι (προμηθευτές, πελάτες, καταναλωτές, εργολάβοι), οι δημόσιες αρχές και οι μη κυβερνητικές οργανώσεις, οι οποίες εκπροσωπούν τις τοπικές κοινότητες ή ασχολούνται με το περιβάλλον. Επίσης έχει να κάνει με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις παγκόσμιες πολιτικές ανησυχίες.

Αναλυτικότερα :

Η ΕΚΕ αφορά την επίδοση των επιχειρήσεων στο τοπικό τους περιβάλλον. Ο τρόπος, με τον οποίο συνεισφέρουν σε αυτό ποικίλει. Είτε μέσω θέσεων εργασίας, μισθών και κοινωνικών παροχών, δύνεται η δυνατότητα σε αυτές να συμμετέχουν σε κοινοτικά προβλήματα, να υποστηρίζουν φιλανθρωπικές εκδηλώσεις, να χρηματοδοτούν πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, και όλα αυτά να έχουν ένα ωφέλιμο κοινωνικό αντίκτυπο. Επίσης, η ύπαρξη αλληλεπίδρασης με το τοπικό φυσικό περιβάλλον τις οδηγεί σε μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση ως προς την προστασία του, εφόσον ένα καθαρότερο περιβάλλον μπορεί να διευκολύνει την παραγωγική διαδικασία ή να προσελκύσει περισσότερο εργατικό δυναμικό. Μέσα από τη στενή συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους τους, οι εταιρείες μπορούν να μειώσουν την πολυπλοκότητα και τις δαπάνες, ενώ αυξάνουν την ποιότητα. Η οικοδόμηση τέτοιων σχέσεων οδηγεί μακροχρόνια σε δίκαιες τιμές, όρους και προσδοκίες, όπως και ποιότητα, αξιόπιστη παράδοση ή εκτέλεση. Η ΕΚΕ εμφανίζεται σε επιχειρησιακές πρωτοβουλίες στην περιοχή εγκατάστασης, με το ενδιαφέρον της επιχείρησης να εστιάζεται στην ΕΚΕ των προμηθευτών της ή στη διάδοση της ΕΚΕ σε μικρότερες ή νέες καινοτόμες εταιρείες τοπικής εμβέλειας (μέσω επενδύσεων εταιρικού κεφαλαίου – venture capital).

Τέλος, αναπόσπαστο κομμάτι της ΕΚΕ αποτελεί η προσπάθεια αύξησης της αποτελεσματικότητας. Στόχος είναι οι καταναλωτές να λαμβάνουν τη μέγιστη απόδοση των υπηρεσιών καθώς επίσης και οι επιχειρήσεις να λειτουργούν με τρόπο αποτελεσματικό, δεοντολογικό και φιλικό προς το περιβάλλον. Σημαντικό είναι ανάμεσα στον φορέα και τον πελάτη να αναπτύσσονται μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης καθώς αποδεικνύονται πιο προσοδοφόρες. Επιχειρήσεις που η λειτουργία τους διέπεται από κανονισμούς ΕΚΕ έχουν άμεση συνεργασία με μη κυβερνητικούς οργανισμούς, συνδικαλιστικά σωματεία και δημόσιες αρχές. Στόχος είναι η επίλυση ζωτικής σημασίας θεμάτων όπως ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.¹³

¹³ Αποσπότη, Ε. (2007). Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Αθήνα διαφάνειες 19-35

IV.ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Οι μισθωτοί

Οι μισθωτοί είναι οι πρώτοι τους αφορά οι πολιτικές της ΕΚΕ των επιχειρήσεων, οι οποίες Ισχύουν για τις συνθήκες εργασίας, για την καταπολέμηση των διακρίσεων, για την ισορροπία μεταξύ οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής, για την ευημερία στην εργασία, και για την πολυμορφία και τις μικτές ομάδες.

Οι ανθρώπινοι πόροι θεωρούνται ως θεμελιώδες στοιχείο της άυλης αξίας της εταιρείας. Η εκπαίδευση των εργαζομένων και η συμμετοχή στη στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας, βοηθά στην ανάπτυξη της δέσμευσης, στα κίνητρα και στην αφοσίωση των εργαζομένων στην εταιρεία. Επίσης προσελκύει και διατηρεί τα κορυφαία ταλέντα.

Η ΕΚΕ, ως παράγοντας του διαλόγου και της καινοτομίας αποκτά μεθόδους διαχείρισης εγκάρσιες και όχι πυραμιδικές και διευκολύνει την ύπαρξη των δικτύων, εντός και εκτός της εταιρείας. Οι συμφωνίες συμβασιοποίησης των πολιτικών της ΕΚΕ αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης από εκατοντάδες μεγάλες ομάδες με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Οι προμηθευτές

Οι προμηθευτές είναι μέρος της «σφαίρας επιρροής» των εταιρειών. Ως εντολέας (ή υπεύθυνος), η εταιρεία θεωρείται συνυπεύθυνη για τις δραστηριότητες των υπεργολάβων τους και τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους. Είναι απαραίτητο να παρακολουθεί την εφαρμογή των κανόνων, προτύπων ή κωδίκων συμπεριφοράς που έχει δημιουργήσει σε όλη την αλυσίδα της παραγωγής της.

Η υπεύθυνη πολιτική της αγοράς εξαπλώνεται σε μεγάλες ομάδες, που επιτρέπουν στις μικρότερες εταιρείες να ευαισθητοποιηθούν ως προς την ΕΚΕ ή να ενισχύσουν τις προσπάθειές τους, εφόσον έχουν ήδη τεθεί σε εφαρμογή.

Οι πελάτες

Η ζήτηση για διαρκή αγαθά, μη-τοξικά και που παράγονται υπό αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας, αυξήθηκε σημαντικά. Οι καταναλωτές απαιτούν όλο και περισσότερο τη διαφάνεια σχετικά με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις των προϊόντων και να ασκήσουν πίεση, ώστε οι πληροφορίες να είναι επαληθεύσιμες από εξωτερικά τρίτα μέρη και, ως εκ τούτου αξιόπιστες. Αυτό ονομάζεται "η δύναμη του καλαθιού".

Σε περίπτωση που παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα, οι μη κυβερνητικές οργανώσεις μπορούν να καλέσουν για μπόϊκοτάζ των προϊόντων της εταιρείας για να διαμαρτυρηθούν ενάντια στις συνθήκες κατασκευής τους. Για παράδειγμα, επιτέθηκαν εκστρατείες επικοινωνίας που επικεντρώθηκαν στις πράσινες ιδιότητες ενός προϊόντος που θεωρούνταν κίβδηλο. Αυτό είναι που ονομάζεται «greenwashing».

Οι μέτοχοι

Οι υπεύθυνοι επενδυτές που είναι οπαδοί των Κοινωνικών Υπεύθυνων Επενδύσεων (ISR) αναζητούν εταιρείες με υψηλό επίπεδο πρακτικών της ΕΚΕ. Αναλύουν τα τομεακά πλέγμα για την περιβαλλοντική, και την κοινωνική Διακυβέρνηση. Τους βοηθούν να κατανοήσουν πώς να περιορίσουν ορισμένους κινδύνους σ αυτές τις εταιρίες και γνωρίζουν πώς να εντοπίσουν νέες πηγές δημιουργίας αξίας.

Πρόκειται για μεγάλους θεσμικούς επενδυτές που , διεθνώς, έχουν εγγραφεί στις Αρχές για τις υπεύθυνες επενδύσεις του ΟΗΕ με έξι αρχές στις οποίες τα συμβαλλόμενα μέρη δεσμεύονται να λάβουν υπόψιν τους την Περιβαλλοντική και Κοινωνική Διακυβέρνηση (ESG) στο σύνολο της διαχείρισής τους.

Η συμμετοχή των μετόχων

Οι Μέτοχοι μπορούν να χρησιμοποιούν την ανάλυση της Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διακυβέρνησης (ESG) την οποία διαθέτουν για τα ερωτήματα στις επιχειρήσεις. Μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν τα δικαιώματα των μετόχων τους, για να επηρεάσουν τις πρακτικές των εταιρειών ή / και του διαλόγου με τη διοίκηση για τα θέματα της σταθερής ανάπτυξης. Ορισμένοι μέτοχοι θα είναι ακόμη, σε περίπτωση άρνησης της εταιρείας, έτοιμοι να καταθέσουν ψήφισμα στην γενική συνέλευση. Μπορούν επίσης να εξαιρέσουν από τους χαρτοφύλακές τους τις πιο αμφιλεγόμενες εταιρίες. Σε ορισμένα θέματα, όπως το κλίμα, την ενέργεια ή τις συνθήκες εργασίας των υπεργολάβων, οι μέτοχοι μπορούν να συνεργαστούν, πράγμα που τους επιτρέπει να ακουστούν καλύτερα στις επιχειρήσεις.

Οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

Οι ΜΚΟ χρησιμοποιούν συχνά την ΕΚΕ, στα πλαίσια της δράσης επερώτησης, της καταγγελία ή ακόμα και του μποϊκοτάζ. Μπορούν επίσης να συμμετέχουν σε συμβουλευτικές οργανώσεις όπως το Φόρουμ των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την ΕΚΕ που συγκροτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Σε ορισμένα θέματα, οι περιβαλλοντικές ΜΚΟ παράγουν επιστημονική εμπειρογνωμοσύνη που προκαλεί αντιπαράθεση και τους επιτρέπει να είναι σε επιφυλακή.

Επίσης οι ΜΚΟ συχνά χρησιμοποιούνται για τη σύνδεση των σχέσεων με τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες υπερασπίζονται.

Οι Τοπικές Κοινότητες

Η σύσταση των εταιριών στα εθνικά και διεθνή εδάφη σημαίνει ότι οι δραστηριότητές είναι αποδεχτές από τους κατοίκους και από τις τοπικές κοινότητες και έτσι καταφέρνουν να πάρουν μία άδεια λειτουργίας (« Licence to operate » .)

Στον τομέα αυτό, η ΕΚΕ απαιτεί πρώτα τον προσδιορισμό των κοινοτήτων που επηρεάζεται από τα εταιρικά προγράμματα και την οργάνωση ενός διαλόγου για την προώθηση της αποδοχής και την πρόληψη πιθανών συγκρούσεων.

Η ΕΚΕ αντανακλάται επίσης από τους τοπικούς πληθυσμούς, τα αναπτυξιακά προγράμματα, την στήριξη για τη δημιουργία επιχειρήσεων, την στήριξη των δημόσιων υποδομών, τα σχολεία και τα νοσοκομεία.

Ο τομέας της βιομηχανίας του άνθρακα είναι ιδιαίτερα αντιμέτωπος με την τοπική επίδραση των δραστηριοτήτων της, είτε πρόκειται για την περιβαλλοντική και κοινωνική διακυβέρνηση, ιδίως στις αναδυόμενες χώρες, όπου ο πληθυσμός σπάνια ωφελείται από τα έσοδα που σχετίζονται με πράξεις του πετρελαίου, του φυσικού αερίου και της εξόρυξης. Η ανακατανομή του εισοδήματος, η οικολογική αποκατάσταση των χώρων και η συμπερίληψη των δικαιωμάτων του ανθρώπου αποτελούν μέρος των στρατηγικών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που πρέπει να εφαρμοστούν από τις επιχειρήσεις στις σχέσεις τους με τις τοπικές κοινότητες.¹⁴

¹⁴ "Novethic"-Le media expert de l' economie responsable .Ανακτημένο από : www.novethic.fr/isr-et-rse/comprendre-la-rse/definitions-et-objectifs.html) πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015, 12:10

V.ΟΦΕΛΗ ΕΚΕ

Τα οφέλη της ΕΚΕ και της ανταγωνιστικότητας στην εσωτερική σφαίρα της εταιρείας ,δηλαδή τα άμεσα οφέλη από τις δραστηριότητες ΕΚΕ είναι οι βελτιώσεις στην δέσμευση των εργαζομένων και των μαθησιακών διαδικασιών που αυξάνουν το επίπεδο δεξιοτήτων και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων . Ταυτόχρονα , η ΕΚΕ κάνει μια εταιρεία πιο ελκυστική ως προς τον εργοδότη και ως εκ τούτου, προσελκύει μεγαλύτερο αριθμό εργαζομένων με υψηλότερα προσόντα. Αυτό αυξάνει το μέσο επίπεδο δεξιοτήτων των εργαζομένων . Χάρη στη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των εργαζομένων, στη βελτίωση της επικοινωνίας , στην ενισχυμένη πράσινη παραγωγή και στη βελτίωση των σχέσεων με τους προμηθευτές , η συνολική επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα αυξάνεται κατά την εφαρμογή της ΕΚΕ . Αυτές οι θετικές άμεσες εσωτερικές συνέπειες με τη σειρά τους οδηγούν σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους. Δηλαδή το κόστος των προσλήψεων , τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων , τις χρηματικές ποινές για μη συμμόρφωση με την περιβαλλοντική και την εργατική νομοθεσία ,τις εργατικές διαφορές ,τα ατυχήματα , την εποπτεία , την διαφήμιση , την παραγωγή και τις πληρωμές φόρων μετά την πώληση .Την ίδια στιγμή, η τιμή δημιουργήθηκε με την απελευθέρωση του δυναμικού καινοτομίας των εργαζομένων μέσω της μάθησης και της δέσμευσης, και την εφαρμογή μέχρι σήμερα των περιβαλλοντικών πρακτικών, καθώς και της ενσωμάτωσης των κοινωνικών προκλήσεων. Χάρη σε ένα υψηλότερο επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας, και στην οργανωτική δέσμευση των εργαζομένων και της μάθησης, η παραγωγικότητα μιας επιχείρησης μπορεί να αυξηθεί, καθώς και τα λάθη μειώθηκαν και η ποιότητα βελτιώθηκε, ενώ η τήρηση των περιβαλλοντικών προτύπων τονώνει την ασφάλεια των προϊόντων.

Στον εξωτερικό τομέα, μια θετική φήμη και η δημοσιότητα που προκύπτουν από την εμπλοκή της ΕΚΕ αντικατοπτρίζει τη βελτίωση της δημόσιας αντίληψης των κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων και αυξάνει τη νομιμότητα. Η πιστοποίηση βασισμένη σε διεθνή πρότυπα εθελοντικής βιωσιμότητας μπορεί να διαδραματίσει καίριο ρόλο στην παροχή αξιόπιστων αποδείξεων για τα επιτεύγματά της ΕΚΕ.

Η ενσωμάτωση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών, η βελτίωση των εργασιακών πρακτικών και η τήρηση των ορθών πρακτικών λειτουργίας μπορεί να δημιουργήσει εμπιστοσύνη και να βελτιώσει τις σχέσεις με τους εξωτερικούς και εσωτερικούς φορείς (π.χ. κυβερνητικούς αξιωματούχους, λιανοπωλητές, οργάνωση της κοινωνίας των πολιτών).Οι ενισχυμένες σχέσεις μαζί με τη βοήθεια της εφοδιαστικής αλυσίδας βοηθούν στη διασφάλιση της σταθερότητας της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ωστόσο η βελτιωμένη φήμη, η δημοσιότητα και οι καλές σχέσεις των ενδιαφερομένων θα οδηγήσουν σε συνολική θετική εικόνα της εταιρείας και θα ενισχυθεί ταυτόχρονα η ταυτότητα της μάρκας. Αυτά τα άμεσα οφέλη με τη σειρά τους επιτρέπουν κοινωνικά τις υπεύθυνες εταιρείες να αποκτήσουν καλύτερο κεφαλαίο και πρόσβαση στην αγορά.

Με την αυξανόμενη ζήτηση των καταναλωτών για την υλοποίηση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων, οι εταιρίες πιστοποιημένες με βάση τα διεθνή εθελοντικά πρότυπα μπορούν να πέτυχουν τα ασφαλιστρα των τιμών. Επίσης η βελτιωμένη ποιότητα των προϊόντων οδηγεί στην ασφάλεια και στην ικανοποίηση του πελάτη.

Όσο η ΕΚΕ εμβαθύνει τις σχέσεις με τους εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες, βοηθά να αποφεύγονται οι συγκρούσεις μεταξύ των επιχειρήσεων, των εργαζομένων, των κοινοτήτων και της κοινωνίας και κατά συνέπεια μειώνει τον κίνδυνο της απόσπασης της προσοχής και αυξάνει τη σταθερότητα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Τέλος, οι εισφορές μιας επιχείρησης για την ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας και της τοπικής οικονομίας ενισχύουν το γενικό επιχειρηματικό περιβάλλον μέσω της δημιουργίας συνέργειας αξίας.

Εν ολίγοις, η άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας με υπεύθυνο τρόπο είναι μια στρατηγική διαφοροποίησης που δημιουργεί **ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα**, τα οποία είναι :

- περισσότεροι αφοσιωμένοι υπάλληλοι
- βελτιωμένη λειτουργική αποτελεσματικότητα
- περισσότερες αποτελεσματικές διαδικασίες παραγωγής
- η βελτίωση της δικτύωσης και των σχέσεων των ενδιαφερομένων μερών
- καλύτερη δημοσιότητα
- αύξηση της παραγωγικότητας
- αύξηση της καινοτομίας
- βελτίωση της ποιότητας
- μείωση του κόστους
- μείωση του κινδύνου
- τα ασφάλιστρα των τιμών
- πρόσβαση σε κεφάλαιο
- η πρόσβαση στην αγορά
- η ικανοποίηση των πελατών
- η δημιουργία συνέργειας αξίας

Τα οφέλη αυτά βοηθούν τις επιχειρήσεις να είναι σε καλύτερη θέση από τους λιγότερο κοινωνικά υπεύθυνους ανταγωνιστές τους και να ενισχύσουν την ταυτότητα της μάρκας τους. Τα ισχυρά αποδεικτικά στοιχεία έχουν δείξει μια θετική σχέση μεταξύ της συνολικής δέσμευσης της ΕΚΕ και της ανταγωνιστικότητας.

Η ΕΚΕ δημιουργεί οφέλη εσωτερικά όσο και για τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη . Γενικά , είναι δύσκολο να παρουσιαστούν με χρηματικά ποσά τα οφέλη της ΕΚΕ , όπως πολλά οφέλη γίνονται ορατά μακροπρόθεσμα και προκαλούνται έμμεσα από τις θετικές αλλαγές μέσω της ΕΚΕ . Στην ανάλυση αυτή θα γίνει διάκριση μεταξύ άμεσων και έμμεσων , εσωτερικών και εξωτερικών οφελών .Οι δραστηριότητες της ΕΚΕ δημιουργούν άμεσες συνέπειες στις διαδικασίες , στη διακυβέρνηση και οι φορείς συμφερόντων σχέσεων των εταιρειών αυτών οδηγούν σε άμεσες αλλαγές και σε έμμεσα θετικά αποτελέσματα . Κατανοώντας την αιτιώδη σχέση μεταξύ των άμεσων και έμμεσων οφελών από την ΕΚΕ μας βοηθά να εντοπίσουμε τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και των οικονομικών επιδόσεων των επιχειρήσεων που εφαρμόζουν την ΕΚΕ .¹⁵

¹⁵ Δημοσιεύτηκε από "Sino-German"(15-6-2012) Corporate Social Responsibility (CSR)

Άμεσα εσωτερικά οφέλη

1. Η Οργανωτική δέσμευση των εργαζομένων και των δραστηριοτήτων μάθησης

Η ΕΚΕ σχετίζεται με τις πρακτικές για βασικές ύλες και το περιβάλλον , καθώς και τη βελτίωση της οργανωτικής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (π.χ. η λογοδοσία, η διαφάνεια, ο σεβασμός των συμφερόντων των ενδιαφερομένων μερών)που μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας των σημερινών εργαζομένων . Μια πιο συμμετοχική οργανωτική διακυβέρνηση , τα εκπαιδευτικά προγράμματα και τα προγράμματα εθελοντισμού δημιουργούν διάφορες ευκαιρίες μάθησης για τους εργαζόμενους και προκαλούν μια διαδικασία ανάπτυξης ικανοτήτων , δεξιοτήτων και γνώσεων.¹⁶¹⁷¹⁸

Η ΕΚΕ προκαλεί ισχυρότερη οργανωτική δέσμευση των εργαζομένων. Εννοιολογικά, η οργανωτική δέσμευση μπορεί να χαρακτηρίζεται από τουλάχιστον τρεις παράγοντες:

- α) μια ισχυρή πίστη και αποδοχή των στόχων και των αξιών του οργανισμού
- β) θέληση να κάνουν σημαντικές προσπάθειες για λογαριασμό της οργάνωσης και
- γ) μια ισχυρή επιθυμία να διατηρήσουν τη συμμετοχή τους στην οργάνωση.¹⁹

Με την οργανωτική δέσμευση τα κίνητρα αυξήσεων των εργαζομένων, και οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να ενεργούν με υπεύθυνο τρόπο, να επιδείξουν την οργανωτική συμπεριφορά του πολίτη και ανιδιοτελώς να συμβάλλουν στις δραστηριότητες της εταιρίας ενώ οι εργοδότες μπορούν να αποκτήσουν ένα υψηλότερο επίπεδο της εμπιστοσύνης προς τους υπαλλήλους τους.²⁰

Η Παγκόσμια Έρευνα Εργατικού Δυναμικού διαπίστωσε ότι η φήμη ενός οργανισμού για την κοινωνική ευθύνη κατατάσσεται στην τρίτη θέση μεταξύ των κορυφαίων οδηγών για τη δέσμευση των εργαζομένων.²¹

Η υψηλή δέσμευση των εργαζομένων βοηθάει τις εταιρίες να κρατούν το προσωπικό τους για παρατεταμένες χρονικές περιόδους .²²²³

¹⁶ Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility. *International Review of Business Research Papers*, 6(4), σελ.360-371.

¹⁷ Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011). *The Business Case for being a Responsible Business*. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

¹⁸ Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2008). *Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness*. In *European Competitiveness Report 2008*. Brussels: European Commission.

¹⁹ Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee- organizational linkages*. New York: Academic Press. σελ.27

²⁰ Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility. *International Review of Business Research Papers*, 6(4), σελ.360-371.

²¹ Towers Perrin. (2007). *Global Workforce Study*.

²² Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility. *International Review of Business Research Papers*, 6(4), σελ.360-371.

²³ Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011). *The Business Case for being a Responsible Business*. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

Αυτό αντανακλάται στην μείωση των συντελεστών του κύκλου εργασιών των εργαζομένων μετά την εφαρμογή των νέων εργασιακών πρακτικών και έχοντας σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.²⁴

2. Βαθύτερη δεξαμενή ταλέντων

Ως αποτέλεσμα του βαθύτερου ταλέντου το μέσο επίπεδο προσόντων των εργαζομένων αυξάνεται, χωρίς αύξηση των μισθών.²⁵ Σε μακροπρόθεσμη βάση, οι κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες είναι σε θέση να προσλάβουν εργαζομένους με περισσότερα προσόντα οι οποίοι είναι δεσμευμένοι στο έργο τους και μένουν στην εταιρεία για μεγάλο χρονικό διάστημα. Για παράδειγμα η μεγάλη σημασία της ΕΚΕ για την απόκτηση κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού στην Κίνα αντικατοπτρίζεται στα αποτελέσματα της Grant Thornton International Business Report 2011: Τα δύο τρίτα των ερωτηθέντων επιχειρήσεων στην Κίνα θεώρησαν ως βασικό παράγοντα για την εφαρμογή της ΕΚΕ τις πράξεις πρόσληψης και διατήρησης του προσωπικού.²⁶

3. Επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα

Η επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα της εμπλοκής της ΕΚΕ, ιδίως όσον αφορά τις πρακτικές σε εργασιακά θέματα, το περιβάλλον, και την οργανωτική διακυβέρνηση, σημαίνει γενικά τη μεταρρύθμιση της παραγωγικής διαδικασίας και την εισαγωγή μιας εσωτερικής αλλαγής διαδικασία.²⁷ Παρουσιάζοντας τις θεμιτές πρακτικές λειτουργίας βελτιώνει τη συνεργασία με τους προμηθευτές και τους βοηθά να αποφευχθούν οι καθυστερήσεις και βελτιώνει τα ειδικά ποσοστά των παραδόσεων, που συμβάλλουν στην εσωτερική επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα. Μια καθαρότερη παραγωγή, μέσω της μείωσης της βιομηχανικής ρύπανσης και της υποκατάστασης υλικών έρχεται μαζί με μια πιο αποτελεσματική χρήση της ενέργειας και των πόρων. Η αύξηση της διαφάνειας καθιστά την παρακολούθηση των παραγωγικών πόρων ευκολότερη, η οποία με τη σειρά της συμβάλλει στην περαιτέρω αύξηση της αποτελεσματικότητας στη χρήση των εισροών. Οι περισσότερες συμμετοχικές εργασιακές πρακτικές δίνουν φωνή στους εργαζόμενους, που επιτρέπουν τη βελτίωση των παραγωγικών διαδικασιών, διότι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πού είναι τα σημεία συμφόρησης. Η καλύτερη εσωτερική επικοινωνία, χάρη στη διαφάνεια και στη συμμετοχή επιτρέπει τη διαχείριση για να προσδιορίσει τη δυσαρέσκεια και τις ανησυχίες των εργαζομένων και να απαντήσουν σε εσωτερικές προκλήσεις. Η βελτίωση της διαφάνειας, της συμμετοχής και της επικοινωνίας αποτελούν βασικά στοιχεία που συνδέονται με την ΕΚΕ, οι αποτελεσματικές οργανωτικές διακυβερνήσεις και, από κοινού, ενισχύουν τις δυνατότητες εφαρμογής και την ευελιξία των επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό καθιστά τις κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες πιο ευκίνητες και οικονομικά αποδοτικές για την

²⁴ Smith, T. (2005). Institutional and social investors find common ground. *Journal of Investing*. Σελ. 57-65

²⁵ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons* σελ. 445-453.

²⁶ Grant Thornton. (2011). *Corporate Social Responsibility: The Power of Perception*. International Business Report 2011. Grant Thornton International Ltd.

²⁷ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008). *Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness*. In *European Competitiveness Report 2008*. Brussels: European Commission.

αντιμετώπιση των εξωτερικών προκλήσεων, όπως η νέα νομοθετική ρύθμιση ή η αύξηση των εισροών.²⁸

Έμμεσα εσωτερικά οφέλη

1. Η εξοικονόμηση κόστους

Η Εξοικονόμηση κόστους έχει κερδίσει ευρεία αποδοχή από τους επαγγελματίες των επιχειρήσεων. Στην έκθεση της Grant Thornton International Business 2011, το 56% των εκπροσώπων των επιχειρήσεων θεώρησαν ότι η εξοικονόμηση κόστους αποτελεί σημαντική κινητήρια δύναμη για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, ενώ το ποσοστό αυτό είναι σημαντικά υψηλότερο για τις χώρες της Ασίας.²⁹

- Χάρη στη καλή φήμη ότι είναι κοινωνικά υπεύθυνες, οι εταιρείες πρέπει να επενδύουν λιγότερο στην προσέλκυση υποψηφίων. Την ίδια ώρα, επειδή έχουν ήδη προσλάβει μια αγορά οι εργαζόμενοι παραμένουν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και, ως εκ τούτου, ο αριθμός των προσλήψεων μειώνεται. Η μείωση του κόστους μπορεί να υπολογιστεί με τη σύγκριση του μέσου κόστους πρόσληψης ανά υπάλληλο πριν και μετά την εισαγωγή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και την εκτίμηση της μείωσης στην συχνότητα πρόσληψης.³⁰
- Οι δαπάνες του κύκλου εργασιών των εργαζομένων. Ο μειωμένος συντελεστής του κύκλου εργασιών, χάρη στην υψηλή οργανωτική δέσμευση σημαίνει σημαντική εξοικονόμηση κόστους για τους ανθρώπινους πόρους και είναι ένας αξιόπιστος ποσοτικός δείκτης για τις επιχειρήσεις που επωφελούνται από την ΕΚΕ. Οι εταιρείες αντιμετωπίζουν πάντα τις ακόλουθες δαπάνες, όταν φεύγει ένας εργαζόμενος: το κόστος διαχωρισμού, το κόστος της πλήρωσης της θέσης, δαπάνες που συνδέονται με την κατάρτιση του νέου εργαζόμενου και το πρόσθετο κόστος ευκαιρίας της φέρνοντας το νέο εργαζόμενο μέχρι την ταχύτητα. Εργοστάσια σταθερά αναφέρουν ότι το κόστος ευκαιρίας είναι το μεγαλύτερο στοιχείο γραμμής, όπως οι νέοι εργαζόμενοι λαμβάνουν κατά μέσο όρο ένα μήνα για να γίνουν πιο παραγωγικοί και είναι δαπανηρή όσον αφορά την αύξηση των σφαλμάτων. Εκτιμάται ότι το κόστος για τον κύκλο εργασιών των εργαζομένων μπορεί να φτάσει από το 50% του βασικού μισθού για τις θέσεις εισόδου στο 40% του βασικού μισθού για τους υψηλά καταρτισμένους ειδικούς.³¹
- Συζητήσεις για τις δαπάνες της εργασίας τα ατυχήματα στον χώρο εργασίας και τα ατυχήματα που οφείλονται σε ανεπαρκή πρότυπα ασφαλείας αποσπούν την προσοχή. Αυτή η απόσπαση της προσοχής αποτελεί το κόστος ευκαιρίας (μη-

²⁸ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*, σελ. 445-453.

²⁹ Grant Thornton. (2011). *Corporate Social Responsibility: The Power of Perception*. International Business Report 2011. Grant Thornton International Ltd.

³⁰ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons* 53 σελ. 445-453.

³¹ Blake, R. (2006). Employee retention: What employee turnover really costs your company. Retrieved from www.webpronews.com. Πρόσβαση τη την 14η Οκτωβρίου 2015, 18:30

παραγωγικού εργατικού δυναμικού, όπως κτίρια, μηχανήματα κ.λπ.) που μπορεί να αποφευχθεί με τις δραστηριότητες της ΕΚΕ.³²

- Το κόστος εποπτείας : Λόγω της αυξημένης οργανωτικής δέσμευσης των εργαζομένων, το κόστος εποπτείας μπορεί να μειωθεί, πράγμα που σημαίνει εξοικονόμηση χρόνου για τους διαχειριστές σε υψηλότερες θέσεις με υψηλούς μισθούς.³³
- Δαπάνες διαφημίσεων. Δεδομένου ότι οι δραστηριότητες της ΕΚΕ προκαλούν δημοσιότητα που δημιουργείται από τα μέσα ενημέρωσης, οι κυβερνήσεις και οι επιχειρήσεις μπορούν να εξοικονομήσουν χρήματα για το κόστος των διαφημίσεων τους.³⁴
- Κόστος παραγωγής η προσανατολισμένη διαχείριση του κόστους ώστε να μειώσει την παραγωγή μη-προϊόντος (πρώτων υλών, νερού και ενέργειας που χρησιμοποιείται στη διαδικασία παραγωγής, αλλά όχι στο τελικό προϊόν) οδηγεί σε σημαντική μείωση του κόστους παραγωγής. Η εξοικονόμηση κόστους μέσω φιλικών προς το περιβάλλον επιχειρηματικών δραστηριοτήτων είναι πιθανό να αυξηθεί παράλληλα με την αύξηση του κόστους της ενέργειας.³⁵ Επίσης τα υψηλότερα επίπεδα δεξιοτήτων των εργαζομένων μέσω της μάθησης μπορούν να μειώσουν το κόστος παραγωγής, όπως τα υλικά που χρησιμοποιούνται με πιο αποτελεσματικό τρόπο.
- Η καταβολή φόρων σε ορισμένες χώρες και περιφέρειες, οι εταιρείες που πληρούν ορισμένα πρότυπα αειφόρας ή καινοτομώντας κοινωνικά πολύτιμα προϊόντα απονέμονται με τις επιδοτήσεις και τα φορολογικά οφέλη.^{36,37}
- Η Μεταπώληση κόστους εφόσον η ΕΚΕ συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας και στη μείωση των ποσοστών σφάλματος, το κόστος μετά την πώληση μπορεί να μειωθεί.³⁸
- Η Τήρηση κόστους : η μη συμμόρφωση με τις νομικές προδιαγραφές και οι συνεχείς κακές συνθήκες εργασίας και ρύπανσης του περιβάλλοντος μπορεί να οδηγήσουν σε πρόστιμα και αυξημένο κόστος ασφάλισης.³⁹ Αυτό μπορεί να αποφευχθεί με

³² FIAS, Business for Social Responsibility. (2007). Corporate Social Responsibility in China's Information and Communications Technology (ICT) Sector. United Nations Environment Programme.

³³ Tuppen, C. (2004). The BT Business Case for CSR. Seminar The Business Case for CSR: Reflections on Research and Experience. Brussels.

³⁴ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons* σελ. 445-453.

³⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008). Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness. In *European Competitiveness Report 2008*. Brussels: European Commission.

³⁶ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social Responsibility. *Business Horizons* 53 σελ. 445-453.

³⁷ Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (15-1-2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Review*. Σελ. 85-105.

³⁸ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*, σελ. 445-453.

³⁹ Miles, M., & Covin, J. (2000). Environmental Marketing: A Source of Reputational, Competitive, and Financial Advantage. *Journal of Business Ethics* σελ. 299-311.

ενεργητικές πολιτικές της ΕΚΕ, οι οποίες μειώνουν επίσης την πιθανότητα της εισαγωγής των νομικών ρυθμίσεων. Ταυτόχρονα, η βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και η εμπειρία με τα κοινωνικά και περιβαλλοντικά μέτρα μπορούν να μειώσουν το κόστος συμμόρφωσης σε περίπτωση που είναι νομικά δεσμευτικές ρυθμίσεις που εισάγονται.⁴⁰

2. Η Καινοτομία

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι οι δραστηριότητες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης τονώνουν τη καινοτομία. Οι τάσεις της ανοικτής καινοτομίας, της κοινωνίας με γνώμονα την καινοτομία, τους ίδιους τους ενδιαφερομένους της καινοτομίας και η πελατοκεντρική καινοτομία αποτελούν σύνηθες φαινόμενο για πολλές σύγχρονες επιχειρήσεις και συνδέονται στενά με πρακτικές της ΕΚΕ.⁴¹ Η αυξημένη επικοινωνία και η βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των λιανεμποριών και προμηθευτών οδηγούν σε καινοτομίες που αφορούν τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και τη δημιουργία νέων επιχειρηματικών μοντέλων.⁴² Η δέσμευση των κοινοτήτων και των ΜΚΟ φέρνει νέα θέματα και θέματα που δεν αντικατοπτρίζονται από τις επιχειρήσεις αλλά και την ανάγκη καινοτόμων επιχειρηματικών λύσεων. Αυτό περιλαμβάνει την αντιμετώπιση κοινωνικών προκλήσεων, όπως η κλιματική αλλαγή, η γήρανση του πληθυσμού, η ανάπτυξη των τεχνολογιών lowcarbon, ή φτώχεια και η κοινωνική ένταξη. Η Μάθηση και τα υψηλότερα επίπεδα προσόντων μεταξύ των εργαζομένων μπορούν να εμπνεύσουν την καινοτόμο σκέψη. Πρόσφατα δημιουργήθηκαν ιδέες οι οποίες είναι πιο πιθανό να προωθηθούν μέσω της βελτίωσης της συμμετοχής και της επικοινωνίας, χάρη στην ενισχυμένη οργανωτική διακυβέρνηση. Μια Δοκιμαστική Ομάδα Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που οργανώθηκε το 2008 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπίστωσε ότι το 63% των επιχειρήσεων με τις πρακτικές της ισότητας και της διαφορετικότητας, δήλωσε ότι η πολυμορφία στο χώρο εργασίας τους είχε συμβάλει στην καινοτομία και στη δημιουργικότητα της εταιρίας.⁴³ Παράλληλα η ΕΚΕ συμβάλλει στην ισόρροπη εκπροσώπηση των δύο φύλων με δύο τρόπους: μέσω σαφών πολιτικών της ΕΚΕ για την ισότητα των φύλων και μέσω της δέσμευσης για την ισορροπία εργασίας / ζωής, η οποία είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για τις γυναίκες.

Σε γενικές γραμμές, η χρήση των κοινωνικών και των περιβαλλοντικών είναι πιθανό να δημιουργήσει νέους τρόπους εργασίας, οι οποίοι με τη σειρά τους συμβάλλουν στην ανάπτυξη των νέων προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών και στον νέο χώρο της αγοράς.⁴⁴

⁴⁰ Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (15-1-2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Review* σελ. 85-105.

⁴¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008). Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness. In *European Competitiveness Report 2008*. Brussels: European Commission.

⁴² Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011). *The Business Case for being a Responsible Business*. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

⁴³ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008). Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness. In *European Competitiveness Report 2008*. Brussels: European Commission.

⁴⁴ Grayson, D., & Hodges, A. (2004). *Corporate Social Opportunity! Seven Steps to Make Corporate Social Responsibility Work for Your Business*. UK: Greenleaf Publishing.

3. Η Αυξημένη παραγωγικότητα

Δεν μειώθηκε μόνο το κόστος μέσω της ΕΚΕ , αλλά και η αποτελεσματικότητα στη χρήση των πόρων που αυξήθηκε. Η αυξημένη επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα βρίσκεται στην καρδιά της βελτίωσης της παραγωγικότητας . Χάρη στην υψηλότερη δέσμευση και τα επίπεδα των επαγγελματικών προσόντων , ως αποτέλεσμα μιας βαθύτερης δεξαμενής ταλέντων ,τα λιγότερα ατυχήματα και η απόσπαση της προσοχής από τις αθέμιτες πολιτικές , καθώς και οι καλύτερες συνολικές συνθήκες εργασίας επιτεύχθηκαν ,αυξάνοντας την αποδοτικότητα της εργασίας . Η αυξημένη ασφάλεια της εφοδιαστικής αλυσίδας αποφεύγει ανεπάρκειες λόγω της έλλειψης των εισροών ή καθυστερήσεις στην παραγωγική διαδικασία . Οι αλλαγές προς τις πράσινες διαδικασίες παραγωγής και τη βελτίωση της παρακολούθησης και της διαφάνειας συμβάλλουν ουσιαστικά στη μείωση της αναποτελεσματικότητας και στην αύξηση της παραγωγικότητας .⁴⁵⁴⁶

4. Η Βελτιωμένη ποιότητα

Τα υψηλότερα προσόντα των εργαζομένων και της μάθησης , η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και μια τροποποιημένη διαδικασία παραγωγής ως μέρος της αυξημένης επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας οδηγούν σε καλύτερα αποτελέσματα εργασίας , όχι μόνο όσον αφορά την ποσότητα (παραγωγικότητα), αλλά και από την άποψη της ποιότητας. Η μεγαλύτερη διαφάνεια και η καλύτερη παρακολούθηση διεργασίας παραγωγής , τα λιγότερα ατυχήματα και οι περισπασμοί συμβάλουν περαιτέρω στη συνεχή διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου ποιότητας .Ωστόσο οι βελτιωμένες σχέσεις ασφαλείας και η προσφορά των ενδιαφερομένων μερών της αλυσίδας εγγυάται την ποιότητα των πρωτογενών προϊόντων . Τέλος οι βελτιωμένες πελατειακές σχέσεις εξασφαλίζονται από ένα υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.⁴⁷

Άμεσα εξωτερικά οφέλη

1. Η φήμη και η δημοσιότητα

Η σύνδεση μεταξύ της ΕΚΕ και της φήμης είναι καλά εδραιωμένη. Μια μελέτη σχετικά με το ποια οφέλη της ΕΚΕ, επικαλούνται από επιχειρηματίες και ακαδημαϊκούς κατέταξε την "αξία του εμπορικού σήματος και τη φήμη" ως νούμερο ένα σε συχνότητα. ⁴⁸ Η Κοινοτική

⁴⁵ FIAS, Business for Social Responsibility. (2007).Corporate Social Responsibility in China's Information and Communications Technology (ICT) Sector.United Nations Environment Programme.

⁴⁶ Grayson, D., & Hodges, A. (2004).Corporate Social Opportunity! Seven Steps to Make Corporate Social Responsibility Work for Your Business.UK: Greenleaf Publishing.

⁴⁷ Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility.International Review of Business Research Papers 6(4), σελ.360-371.

⁴⁸ Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011).The Business Case for being a Responsible Business. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

συμμετοχή / ανάπτυξη, οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές εργασίας, η προστασία του περιβάλλοντος, η αναγνώριση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, οι δίκαιες πρακτικές λειτουργίας, και η αντιμετώπιση των θεμάτων των καταναλωτών δίνουν σε μια εταιρεία τη φήμη ότι είναι ένας κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός που φροντίζει για την ευημερία της κοινωνίας στο σύνολό της. Χρήσιμα εργαλεία για την οικοδόμηση της φήμης μιας επιχειρήσεως είναι οι πρακτικές διαφάνειας και δημοσιοποίησης των πληροφοριών σχετικά με την απόδοση σε διαφορετικά κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα μέσω της εταιρικής κοινωνικής αναφοράς και την πιστοποίηση με βάση τα πρότυπα εθελοντική βιωσιμότητας. Η Ειδική ανεξάρτητη παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα της εθελοντικής βιωσιμότητας (π.χ. μέσω τρίτων λογιστικού ελέγχου) και η συμμετοχή σε διεθνείς πρωτοβουλίες, όπως το Παγκόσμιο Σύμφωνο του ΟΗΕ βοηθάει για να δημιουργηθεί μια θετική φήμη.⁴⁹ Η Προληπτική της ΕΚΕ ανοίγει νέες ευκαιρίες για τη διαφήμιση μέσω της προώθησης και στα βραβεία των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, των κυβερνητικών υπηρεσιών, της ακαδημαϊκής κοινότητας και στα μέσα μαζικής ενημέρωσης των βέλτιστων πρακτικών. Η ταυτότητα ενισχύεται από την υψηλή αξιοπιστία των προαναφερθέντων ιδρυμάτων, σε σύγκριση με διαφημίσεις που διαθέτει μόνο η περιορισμένη εμπιστοσύνη από το κοινό.⁵⁰ Μερικά εμπειρικά στοιχεία για τη σχέση ανάμεσα στην ΕΚΕ και στη βελτίωση της φήμης μπορούν να βρεθούν σε μια μελέτη εταιρίας τηλεπικοινωνιών. Αυτό δείχνει ότι στα θέματα της ΕΚΕ είναι σημαντικό οι οδηγοί της εταιρικής εικόνας και φήμης.

Επιπλέον, το 79% των οικονομικών διευθυντών που συμμετείχαν σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από McKinsey (2009) πιστεύουν ότι περιβαλλοντικά κοινωνικά προγράμματα και προγράμματα διακυβέρνησης (ESG) προσθέτουν αξία στην επιχείρηση, διατηρώντας την καλή εταιρική φήμη και το εμπορικό σήμα.

2.Οι Βελτιωμένες σχέσεις των ενδιαφερομένων

Ένα άλλο άμεσο όφελος από την ΕΚΕ είναι η βελτίωση των σχέσεων των ενδιαφερομένων μερών: εσωτερικά η σχέση με τους εργαζόμενους μέσα από κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές εργασίας, όσο και εξωτερικά με τους επιχειρηματικούς εταίρους, τις κυβερνητικές αρχές, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, της κοινωνίας των πολιτών, η κοινότητα, οι επενδυτές και οι πελάτες χάρη στις θεμιτές πρακτικές λειτουργίας, η συμμετοχή της κοινότητας / της ανάπτυξης και η αντιμετώπιση των ζητημάτων των καταναλωτών. Επίσης θεωρείται Κρίσιμης σημασίας οι αλλαγές για τη βελτίωση των σχέσεων που είναι η δέσμευση, η διαφάνεια, και οι κοινές αξίες. Οι Επιχειρήσεις είναι πιο αξιόπιστες στα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη τους, λόγω της αυξημένης διαφάνειας μέσω της υποβολής των εκθέσεων της ΕΚΕ ή της αποκάλυψης πληροφοριών. Η Συμμετοχή των ενδιαφερομένων δημιουργεί νέους τρόπους επικοινωνίας. Η διαχείριση των θεμάτων της ΕΚΕ στην αλυσίδα εφοδιασμού αυξάνει την ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ προμηθευτών και λιανοπωλητών που οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας από την πλευρά των προμηθευτών και τους

⁴⁹ Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (15-10-2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. International Journal of Management Review σελ. 85-105.

⁵⁰ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. Business Horizons, σελ. 445-453.

ενθαρρύνει να βελτιώσουν και να επενδύσουν στη διαδικασία παραγωγής τους.⁵¹ Οι προληπτικές πολιτικές της ΕΚΕ συμβάλουν στην ενίσχυση των σχέσεων των κυβερνήσεων, όπως τα κυβερνητικά στελέχη που αντιλαμβάνονται ότι η εταιρία συμμορφώνεται με τους νόμους και τους κανονισμούς και αναγνωρίζει τη συμβολή της στην κοινωνική πρόνοια και στην προστασία του περιβάλλοντος. Αυτή η θετική εικόνα διευρύνθηκε με νέες ευκαιρίες δικτύωσης μέσω της συμμετοχής σε δημόσιες εκδηλώσεις της ΕΚΕ και του δημόσιου-ιδιωτικού τομέα. Οι ειδικές δραστηριότητες της κοινότητας ανάπτυξης, η μείωση της ρύπανσης του περιβάλλοντος, η συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς, και οι εργασιακές πρακτικές συμβάλλουν στη δημιουργία εμπιστοσύνης και της υποστήριξης από την κοινότητα.⁵²

Έμμεσα εξωτερικά οφέλη

1. Πρόσβαση σε κεφάλαια

Χάρη στη πρόσβαση κεφαλαίων σε μια καλή φήμη και δημοσιότητα, στη διαφάνεια και στα υψηλά επίπεδα της εμπιστοσύνης των ενδιαφερομένων και υψηλότερη λειτουργική αποτελεσματικότητα, οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις έχουν καλύτερη πρόσβαση σε κεφάλαια και ευνοϊκότερους όρους δανεισμού.⁵³ Τα τελευταία χρόνια, πολλά χρηματιστήρια, ιδιαίτερα στις αναδυόμενες αγορές, έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες για την καλύτερη προώθηση της διαφάνειας και της αποκάλυψης για την περιβαλλοντική και κοινωνική διακυβέρνηση. Δύο παραδείγματα είναι οι Shenzhen και τα Χρηματιστήρια της Σανγκάης. Αυτό σημαίνει ότι η επίδοση της ΕΚΕ έχει αυξανόμενη επιρροή όσον αφορά την πρόσβαση στη χρηματοδότηση, καθώς οι επενδυτές και οι αναλυτές αρχίζουν να λαμβάνουν υπόψη κοινωνικές και περιβαλλοντικές πτυχές.⁵⁵

2. Πρόσβαση στην αγορά

Η φήμη ότι είναι μια υπεύθυνη εταιρεία και ένας αξιόπιστος επιχειρηματικός εταίρος είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για την πρόσβαση στην αγορά για τους εξαγωγείς και τους προμηθευτές. Η πιστοποίηση βασισμένη σε διεθνή πρότυπα παίζει σημαντικό ρόλο στην οικοδόμηση μιας τέτοιας φήμης και στη δημιουργία αποδείξεων για την αξιοπιστία της. Οι πρωτοβουλίες Πιστοποίησης συχνά αναφέρονται στις διεθνείς συνθήκες και συμβάσεις, και η μετατροπή τους σε επαληθεύσιμα πρότυπα για την άμεση εφαρμογή από τους παραγωγούς και τους εμπόρους. Ακόμα κι αν τα διεθνή πρότυπα εθελοντικής βιωσιμότητας

⁵¹ Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011). The Business Case for being a Responsible Business. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

⁵² Mandl, I., & Dorr, A. (2007). CSR and Competitiveness. European SMEs' Good Practice. Consolidated European Report

⁵³ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. Business Horizons, σελ. 445-453.

⁵⁴ Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility. International Review of Business Research Papers, 6(4), σελ. 360-371.

⁵⁵ World Federation of Exchanges. (2009). Exchanges and Sustainable Investment. Online on Raising ESG awareness and standards among listed companies: <http://www.world-exchanges.org/sustainability/m-3-0.php>. Πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015, 18:40

δεν είναι μέρος των ρυθμιστικών πλαισίων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ), αλλά είναι μάλλον συμπληρωματικά προς τους κυβερνητικούς κανονισμούς, κερδίζουν ουσιαστικά μερίδια αγοράς.⁵⁶ Οι τυπικές πρωτοβουλίες ρύθμισης και πιστοποίησης οδηγούνται από τις ανησυχίες των καταναλωτών και είναι ιδιαίτερα σημαντικές σε καταναλωτικά προσανατολισμένες βιομηχανίες που στοχεύουν στις δυτικές αγορές, καθώς και στους τομείς της γεωργίας και της δασοκομίας. Ωστόσο, η τάση προς ένα υπεύθυνο εμπόριο επεκτείνεται σε περαιτέρω τομείς και ευρύτερα τμήματα της αγοράς, ως κυρίαρχες εταιρείες αρχίζουν να εξετάζουν τους κινδύνους για τη φήμη τους σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού, και η νομοθεσία σε πολλές χώρες εισαγωγής απαιτεί όλο και περισσότερο κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα. Επιπλέον, η βελτίωση της ποιότητας μέσω της εμπλοκής της ΕΚΕ βοηθά τους προμηθευτές και τους εξαγωγείς να ικανοποιούν την ποιότητα των προϊόντων και τα πρότυπα ασφαλείας των λιανοπωλητών και των χωρών εισαγωγής. Μια μελέτη από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών για τη Βιομηχανική Ανάπτυξη (UNIDO) σχετικά με το αν ευθύνεται το εμπόριο ή είναι μια πρόκληση ή ευκαιρία για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) στις αναπτυσσόμενες χώρες, διαπίστωσε ότι για ένα μεγάλο αριθμό ΜΜΕ, τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα είναι μια πρόκληση την πρόσβαση στην αγορά. Ωστόσο, ορισμένες ΜΜΕ καταφέρνουν να μετατρέψουν αυτή την πρόκληση σε ευκαιρία με την επιτυχή εφαρμογή της ΕΚΕ.⁵⁷

3. Δραστηριότητες για τη μείωση του κινδύνου

Η ΕΚΕ συμβάλει στη μείωση των κινδύνων μέσω της βελτίωσης των σχέσεων των ενδιαφερομένων και την οργανωτική δέσμευση των εργαζομένων. Οι επενδυτές αντιλαμβάνονται τις επιχειρήσεις με τις καλύτερες περιβαλλοντικές επιδόσεις ως λιγότερο επικίνδυνες.⁵⁸ Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η ΕΚΕ συμβάλλει στην αποφυγή συγκρούσεων μεταξύ των επιχειρήσεων, των εργαζομένων, των κοινοτήτων και της κοινωνίας. Η μεγαλύτερη ικανοποίηση των εργαζομένων και η βελτίωση της επικοινωνίας με τη διοίκηση μπορούν να μειώσουν τον κίνδυνο της εργατικής αναταραχής και να αυξάνουν τη σταθερότητα της παραγωγής. Η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ προμηθευτών και λιανοπωλητών συμβάλλει στην ενίσχυση της σταθερότητας της αλυσίδας εφοδιασμού όσον αφορά τις τιμές, την παραγωγικότητα και την αξιοπιστία.⁵⁹ Οι πρακτικές τήρησης των κοινωνικών κανόνων μειώνουν τον κίνδυνο του μποϊκοτάζ των καταναλωτών και την αρνητική δημοσιότητα. Η βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης βοηθά στην αποφυγή επιθέσεων από την κοινότητα. Η βελτίωση των σχέσεων με την κυβέρνηση και τη συμμόρφωση με τα πρότυπα της εθελοντικής βιωσιμότητας μπορούν να μειώσουν τον κίνδυνο των αυστηρών και νομικά δεσμευτικών κανονισμών που επιβλήθηκαν στην

⁵⁶ Dankers, C. (2003). The WTO and environmental and social standards, certification and labeling in agriculture. Raw Materials, Tropical and Horticultural Products Service (ESCR) Commodities and Trade Division. Food and Agricultural Organization of the United Nations (FAO).

⁵⁷ Forstater, M., MacGillivray, A., & Raynard, P. (2006). Responsible trade and market access - Opportunities or obstacles for SMEs in developing countries? Vienna: United Nations Industrial Development Organization.

⁵⁸ El Ghoul, S., Guedhami, O., Kwok, C. C., & Mishra, D. (July 2010). Does Corporate Social Responsibility Affect the Cost of Capital? Online on Principle for Responsible Investment: http://www.unpri.org/files/Article4_EG.pdf. Πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015, 20:00.

⁵⁹ Worldwide Enhancement of Social Quality (WE). (2010). WE Stakeholder Conference. Berlin.

εταιρεία.⁶⁰ Η βελτίωση της διαφάνειας της ασφάλειας των προϊόντων και της εφοδιαστικής αλυσίδας, επιπλέον, μειώνουν τον κίνδυνο της αρνητικής δημοσιότητας και των κοινωνικών ανησυχιών από την άποψη των αγωγών.

4. Συνέργειακη τιμή δημιουργίας

Από μια ευρύτερη προοπτική , η θετική επίδραση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για την τοπική κοινωνία και το άμεσο περιβάλλον βελτιώνει το ανταγωνιστικό πλαίσιο των επιχειρήσεων . Η βελτίωση της πρόσβασης στην κατάρτιση και στην επαγγελματική εκπαίδευση επηρεάζει θετικά την περιφερειακή αγορά εργασίας . Ομοίως , οι συνεισφορές στην ανάπτυξη της κοινότητας και το αποτέλεσμα της προστασίας του περιβάλλοντος στη δημιουργία και στη διατήρηση της υψηλής τοπικής ποιότητας ζωής , μπορεί να δημιουργήσει τοπικούς πελάτες.⁶¹ Μια θετική περιφερειακή ανάπτυξη θα μπορούσε να προσελκύσει επενδύσεις και νέες επιχειρήσεις και τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος . Μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα , η ΕΚΕ συμβάλλει στη βελτίωση της περιφερειακής οικονομίας και ως εκ τούτου υποστηρίζει την ανταγωνιστικότητα των υπεύθυνων επιχειρήσεων.⁶²

⁶⁰ Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*, σελ. 445-453.

⁶¹ Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (15.-1-2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Review*, σελ. 85-105.

⁶² Mandl, I., & Dorr, A. (2007). CSR and Competitiveness. *European SMEs' Good Practice. Consolidated European Report*

VI.ΚΟΣΤΗ ΕΚΕ

Μέχρι τώρα αναλύθηκαν αρκετά τα πλεονεκτήματα της ΕΚΕ. Πέρα όμως από αυτά πολλοί είναι αυτοί που υποστηρίζουν ότι η ΕΚΕ επιφέρει και κάποιο κόστος στις εταιρίες που την υιοθετούν ή ότι η εφαρμογή της δεν ανταποκρίνεται στους αρχικούς της σκοπούς. Οι επιχειρήσεις συχνά κατηγορούνται ότι η δράση τους στον τομέα της κοινωνικής ευθύνης είναι επιφανειακή, θέμα δημοσίων σχέσεων ή αύξησης των εταιρικών κερδών χωρίς συμβολή στην κοινωνική ευημερία τελικά. Έτσι, οδηγούμαστε σε μορφές παραπλάνησης.⁶³

Ένας από τους βασικούς πολέμιους της ΕΚΕ, ο νομπελίστας οικονομολόγος Milton Friedman, υποστηρίζει ότι η ευθύνη των επιχειρήσεων είναι η επίτευξη του κέρδους. Δηλώνει ότι «υπάρχει μία και αποκλειστικά μόνο μία κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων, να συμμετέχει σε δραστηριότητες, οι οποίες σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να αυξάνεται το κέρδος των επιχειρήσεων, τηρώντας βέβαια τους κανόνες του παιχνιδιού. Οι κανόνες αυτοί είναι ο ανοικτός και ελεύθερος ανταγωνισμός και η αποφυγή απάτης και δόλου». Σύμφωνα με τον ίδιο, η ευθύνη του manager και γενικότερα της εκτελεστικής διεύθυνσης έναντι των μετόχων και ιδιοκτητών της επιχείρησης είναι η μεγιστοποίηση και η απόδοση του κέρδους προς τους δεύτερους.⁶⁴

Τα σημαντικότερα κόστη της ΕΚΕ είναι τα εξής :

- Οι ευκαιρίες που χάνουν οι επιχειρήσεις για να ωφελήσουν την κοινωνία και όχι την ίδια την επιχείρηση.
- Η αύξηση του κόστους μέσω της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης
- Η αλλαγή στα μηχανήματα παραγωγής και στον τρόπο λειτουργίας της
- Η μετατροπή στην τεχνολογία της
- Το ενδεχόμενο έλλειψης πληροφόρησης του θέματος από τους αρμόδιους
- Η αλλαγή στον τρόπο διοίκησης και η προσαρμογή των εργαζομένων στα νέα δεδομένα
- Η έλλειψη εμπιστοσύνης των πελατών και των προμηθευτών απέναντι στην υιοθέτηση του νέου τρόπου λειτουργίας
- Η έλλειψη περιβαλλοντικής ευαισθησίας από ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς
- Η σωστή λειτουργία χρήσης της ΕΚΕ παρεμποδίζεται από τους διαφορετικούς στόχους του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα
- Η ανεπάρκεια κατάλληλων υποδομών για την σωστή λειτουργία
- Η έλλειψη εθελοντικής ενέργειας
- Η μη τήρηση των περιβαλλοντικών διεθνών νόμων και διατάξεων
- Η άγνοια των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας απέναντι στο περιβάλλον, αποτελεί εμπόδιο στην ορθή λειτουργία της ΕΚΕ

⁶³ Crook, C. (2005). The good company, Η καλή μας εταιρεία... Η Καθημερινή – The Economist – "Ειδικές Εκδόσεις" - «Επιχειρήσεις και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη – Από την ιδέα στην πράξη – Εταιρικά Κέρδη & Κοινωνική Ανταμοιβή», Τεύχος 14, σελ. 8 – 9

⁶⁴ Παπαδόπουλος, Κ. Ι. (2002). Επιχειρηματική Ηθική – Θεωρία και Εφαρμογές. Αθήνα: Ο.Π.Α

- Η έλλειψη στήριξης του κρατικού φορέα απέναντι στις εταιρίες
- Οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να απασχοληθούν σοβαρά με το θέμα του περιβάλλοντος αντιμετωπίζουν την δυσκολία της γραφειοκρατίας
- Δεν παρέχονται προγράμματα επιδοτήσεων για να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις .

VII.ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΕ

Η μέχρι σήμερα διεθνής εμπειρία και πρακτική, έχει δείξει, ότι δράσεις με σκοπό περιβαλλοντική προστασία είναι σύμμαχοι της απασχόλησης, γιατί εντάσσουν νέες θέσεις στην αγορά εργασίας .Ακόμα δίνουν λύσεις που βελτιώνουν την παραγωγική διαδικασία των μεταποιητικών επιχειρήσεων και βοηθούν στην ανάπτυξη.

Ακόμα σε τομείς επιχειρηματικότητας όπως η ανακύκλωση ,συνεισφέρουν σημαντικά τόσο στη μείωση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων ,όσο και στη δημιουργία νέων επιχειρηματικών μονάδων που δημιουργούν νέες πράσινες θέσεις εργασίας χωρίς όμως να περιορίζουν θέσεις σε άλλους τομείς.

Μορφές και ενέργειες της σύγχρονης επιχειρηματικότητας ,οι οποίες θεωρούνται δράσεις πράσινης επιχειρηματικότητας (όπως χαμηλές εκπομπές καυσαερίου ,ανακύκλωση κ.λπ.), αποτελούν καλές πρακτικές ΕΚΕ.

Επίσης ,συμμετέχουν στην προστασία του περιβάλλοντος στην εξοικονόμηση ενέργειας αλλά και στην καλή εκμετάλλευση φυσικών πλεονεκτημάτων της χώρας ,καθώς και στην ενίσχυση του περιφερειακού της ρόλου ,όπως για παράδειγμα αποτελεί η εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ στον κλάδο των θαλάσσιων καλλιεργειών .Ίδιες πρακτικές μπορούν να εφαρμοστούν όλους τους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας.⁶⁵

⁶⁵ CSR HELLAS Ανακτημένο από : http://csrhellas.eu/?page_id=5993 πρόσβαση την 25η Νοέμβρη 2015,10:00

VIII. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΚΕ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ

Η έννοια της ΕΚΕ συχνά αναφέρεται στην προοπτική των τριπλών αποτελεσμάτων που οδηγούν στην αξιολόγηση της απόδοσης της εταιρείας από τρεις οπτικές γωνίες:

- την περιβαλλοντική (συμβατότητα μεταξύ επιχειρηματικής δραστηριότητας και διατήρησης των οικοσυστημάτων)
- την κοινωνική (κοινωνικές συνέπειες της δραστηριότητας της εταιρείας) και
- την οικονομική (οικονομικές επιδόσεις).

Είναι μια τάση που φαίνεται να προκύπτει από μια σειρά παραγόντων του ευρύτερου πλαισίου που σημάδεψαν σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Οι δύο βασικοί παράγοντες είναι:

- 1) η παγκοσμιοποίηση των προϊόντων και των εμπορικών σημάτων
- 2) η αύξηση των κοινωνικών διαφορών μεταξύ των πληθυσμών και την εξάντληση των φυσικών πόρων προς όφελος των πλούσιων χωρών.

Οι εταιρείες καλούνται όλο και περισσότερο να εκπληρώσουν τον κοινωνικό τους ρόλο και να αντιμετωπίσουν τις αδυναμίες της αγοράς και τα κράτη στη ρύθμιση των κοινωνικών δικαιωμάτων. Η πιο κοινή αποδεκτή ιδέα της ΕΚΕ είναι ότι η εταιρεία πρέπει να απαντήσει σε όλες τις βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επιπτώσεις των ενεργειών της στην κοινωνία και να διασφαλίσει ότι οι πρακτικές της είναι σύμφωνες με τις προσδοκίες της κοινωνίας που είναι τρέχουσες, αναδυόμενες και μελλοντικές. Η χρήση των θεμάτων ΕΚΕ προκαλεί συχνά μια επιστροφή στα χρηστά ήθη ή στη ρητή ή σιωπηρή σύμβαση με την κοινωνία. Έτσι, εν όψει της ηθικολογικής προσέγγισης, η ΕΚΕ απορρέει άμεσα από την ηθική ευθύνη της εταιρείας: η εταιρεία πρέπει να ενεργήσει με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, γιατί είναι ηθικό καθήκον της να το κάνει ενώ η συμβατική προσέγγιση με τη σειρά της προϋποθέτει ότι "η βασική ιδέα της ΕΚΕ είναι ότι οι επιχειρήσεις και η κοινωνία αλληλοεπιδρούν και δεν είναι χωριστές οντότητες, και η εταιρεία έχει ορισμένες προσδοκίες σχετικά με τη δραστηριότητα και την κατάλληλη συμπεριφορά της εταιρείας"⁶⁶. Αντιθέτως, η ωφελιμιστική προσέγγιση διερευνά την έννοια της ΕΚΕ ως παράγοντας ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Υπό το πρίσμα αυτό, η εταιρεία έχει δεσμευτεί για μια πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, καθώς αυτό την συμφέρει. Η ΕΚΕ δεν είναι ένα ιδανικό, είναι απλά ένας τρόπος για καλύτερα αποτελέσματα τα οποία είναι η αναζήτηση μιας καλύτερης εικόνας και μιας μεγαλύτερης κερδοφορίας.

Το ερώτημα είναι πως να αξιοποιήσουν τις ειδικές μετοχές της κοινωνικής προσπάθειας της εταιρείας. Ο σεβασμός προς την ΕΚΕ δεν εγγυάται την επιτυχία της εταιρείας, και είναι απαραίτητο να προστεθεί μια συγκεκριμένη πολιτική επικοινωνία. Η προσέγγιση τονίζει το διπλό ενδιαφέρον της επικοινωνίας σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, δεδομένου ότι από τη μία πλευρά, πληροφορεί τους καταναλωτές για τις αρετές ενός προϊόντος και, από την άλλη βοηθά να οικοδομηθεί η νομιμότητα της κοινωνικής επιχείρησης. Πράγματι, η

⁶⁶ Wood T.,(1991) « Corporate social performance revisited », in: *Academy of Management Review*, vol. 16, n° 4, p. 691

εταιρεία μπορεί να επιχειρήσει πρωτοβουλίες της ΕΚΕ με σκοπό να επιτευχθεί η διαφοροποίηση των προϊόντων που γίνεται σήμερα μια αποφασιστική απαίτηση, και επιτρέπει στις εταιρείες να αποκτήσουν ευκαιρίες που προσφέρονται από την αγορά της ΕΚΕ. Επιθυμεί επίσης να επιβάλει ένα πρότυπο στο μυαλό των καταναλωτών, να επιβάλλουν το κόστος της προσαρμογής στους ανταγωνιστές και έτσι να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Με μια προσέγγιση της ΕΚΕ, η εταιρεία επιθυμεί να προβλέψει την πώληση των προϊόντων που διαφοροποιούνται από την κοινωνική επισήμανση, και να κατακτήσει τους καταναλωτές που επιθυμούν να κάνουν αγορές με βάση την αξιολόγηση της κοινωνικής ευθύνης της εταιρείας και να αποφύγει τον κίνδυνο αποκλεισμού.

Οι πρωτοβουλίες της ΕΚΕ εξηγούνται από άλλους παράγοντες, και όχι μόνο από τις βραχυπρόθεσμες οικονομικές προοπτικές. Οι επικοινωνίες σχετικά με την ΕΚΕ θεωρούνται ως ένα μέσο για τη διαχείριση των σχέσεων με τους ενδιαφερόμενους φορείς⁶⁷, ένα μέσο για την κατάρτιση, την προστασία της νομιμότητας⁶⁸ και την εταιρική εικόνα.⁶⁹ Έτσι, η διάδοση των πληροφοριών σχετικά με την ΕΚΕ εμφανίζεται ως μια απάντηση της εταιρείας στις κοινωνικές πιέσεις για να νομιμοποιήσει την ύπαρξή της. Επιχειρεί να λειτουργεί μέσα στο πλαίσιο των κανόνων που είναι αποδεκτοί από τις εταιρείες και να διατηρήσει μια ακριβή αντιστοίχιση με το περιβάλλον της.

Αρχικά, υπήρχαν πολλές εταιρείες που κοινοποιούσαν προς το εξωτερικό την ευθύνη τους, είτε επειδή δεν υπήρχαν οφέλη, είτε επειδή φοβόντουσαν να κοινοποιήσουν τις εν λόγω εμπιστευτικές και ευαίσθητες πληροφορίες. Το νέο πλαίσιο τους ώθησε να σκεφτούν μια πιο ανοικτή και διαφανή επικοινωνία. Περισσότερο από μια αμυντική μέθοδος εναντίον των κοινωνικών πιέσεων, ανακοίνωση σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, και γενικά στην ηθική στρατηγική παρέχει ευκαιρίες στην αγορά για τις επιχειρήσεις. Έτσι, είναι πλέον σκόπιμο να παρουσιάσει τα διάφορα μέσα που έχει στη διάθεσή της επικοινωνιακής πολιτικής για την ΕΚΕ.

Εργαλεία επικοινωνίας

Έχουμε ήδη αναφερθεί στα συμφέροντα της επικοινωνίας σχετικά με την ΕΚΕ. Έτσι, οι προσπάθειες που έχουν αναληφθεί στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να μεταδοθεί μέσω των εργαλείων επικοινωνίας στο κοινό. Για να γίνει αυτό, ενώ στο παρελθόν ήταν δυνατόν να χρησιμοποιηθούν απλά μέσα διαφημιστικής επικοινωνίας, σήμερα γίνεται ολοένα και πιο σαφές ότι προτιμώνται ειδικότερα εργαλεία επικοινωνίας. Πράγματι, η παραδοσιακή στρατηγική που εφαρμόζεται για την επικοινωνία σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη έχει πολλά μειονεκτήματα: τον χαμηλό έλεγχο συμμόρφωσης της επικοινωνίας με την πραγματικότητα των πρακτικών και την παραπλανητική αποκάλυψη ή διφορούμενη επικοινωνία. Η καινοτομία των θεμάτων όπως και η χρήση συγκεκριμένων όρων προκαλούν σε πολλές περιπτώσεις την σύγχυση στο μυαλό των καταναλωτών. Προτείνουμε να λάβουν υπόψιν άλλα μέσα επικοινωνίας που μπορούν να ενημερώνουν

⁶⁷ Roberts R.W.,(1992)« Determinants of corporate social responsibility disclosure: an application of stakeholders theory », in: *Accounting Organization and Society*, vol. 17, n°6, p. 595.

⁶⁸ Patten D.M.,(1991) « Exposure, legitimacy and social disclosure », in: *Journal of Accounting and Public Policy*, n° 10, σελ. 297.

⁶⁹ Abbott W.F., Monsen R.J.,(1979) « On the measurement of corporate social responsibility: self-reported disclosures as a method of measuring corporate social involvement », in: *Academy of Management Journal*, vol. 22, n° 3, σελ. 501.

καλύτερα τους καταναλωτές, χωρίς να κριθούν σαν "καθαρό μάρκετινγκ" (επικοινωνία ανά εκδήλωση κοινωνικής επισήμανσης, κώδικες συμπεριφοράς, κοινωνικές σχέσεις). Αυτά τα προγράμματα τυποποίησης, χάρη στην αξιοπιστία και στην συνοχή τους με τις αρχές της αυτορρύθμισης των κοινωνικών δικαιωμάτων από εταιρείες, φαίνεται να είναι τα προνομιούχα εργαλεία για την εξωτερική επικοινωνία σχετικά με την ΕΚΕ.

ΙΧ.ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Οι εταιρικοί κώδικες συμπεριφοράς ορίζονται σε γενικές γραμμές σαν εθελοντικές δεσμεύσεις που ανέλαβαν οι εταιρείες, οι συνεταιρισμοί ή άλλες οντότητες, που καθορίζουν τα πρότυπα και τις αρχές για τη διεξαγωγή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στην αγορά (ΟΟΣΑ). Οι κωδικοί είναι τότε πολύπλευροι: ορισμένοι που επεξεργάζονται και δημοσιεύονται από μια ατομική εταιρεία, οι κώδικες που δημοσιεύονται από επαγγελματικούς συνεταιρισμούς, οι κώδικες που αναπτύχθηκαν από εταιρικές σχέσεις που ενδιαφέρονται και Οι κωδικοί που προκύπτουν από διακυβερνητικές διαπραγματεύσεις ή διαβουλεύσεις. Η έκθεση του ΟΟΣΑ γνωρίζει επίσης ότι σε ένα δείγμα 233 κωδίκων δεοντολογίας που εξετάστηκαν, οι 107 προέρχονται από τις επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στις πολυεθνικές εταιρείες, οι 89 από επαγγελματικούς συνεταιρισμούς, οι 33 από εταιρικές σχέσεις που ενδιαφέρονται και οι 4 από διακυβερνητικές συνεργασίες. Πολλοί κώδικες προέρχονται από φορείς που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών (63 κωδικοί) και στη βιομηχανία (46 κωδικοί). Πολλές από αυτές τις εταιρείες παράγουν ρούχα, παπούτσια και παιχνίδια ή εξασκούν τις δραστηριότητες της κατανομής των επιχειρήσεων λιανικής πώλησης.

Το περιεχόμενο των κωδικών καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από την πίεση των εταιρειών του κλάδου, των καταναλωτών και των ΜΚΟ. Πολλοί κώδικες που δημοσιεύονται από τις μεγάλες εταιρίες διανομής επικεντρώνονται σε κοινωνικά πρότυπα που αφορούν τα θεμελιώδη δικαιώματα στην εργασία και βασίζονται ως επί το πλείστον στις βασικές αρχές της δεοντολογίας και του δίκαιου εμπορίου. Αυτό έρχεται σε αντίθεση, για παράδειγμα, με ορισμένους κώδικες συμπεριφοράς που αναπτύσσονται από τις επιχειρήσεις του κλάδου του πετρελαίου και της χημείας, όπου τα θέματα της προστασίας του περιβάλλοντος κυριαρχούν. Ο τομέας των δραστηριοτήτων αποτελεί επομένως μια μεταβλητή που εξηγεί την επικοινωνία σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Εάν μια χημική εταιρεία δεν αρνούνταν τις περιβαλλοντικές πτυχές των δραστηριοτήτων της, θα ήταν ενδιαφέρον να διαμορφώσει τις συνθήκες εργασίας και τα θέματα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, οι εταιρείες της μεγάλης διανομής των οποίων η ευθύνη είναι άμεσα συνδεδεμένη με εκείνη των προμηθευτών της ελαφριάς βιομηχανίας, επιδιώκει να τονίσει την ευθύνη τους μέσα από αυτά τα θέματα.

Οι κώδικες δεοντολογίας αναφέρονται ρητά ή σιωπηρά, σε σχέση με ορισμένες συμβάσεις της ΔΟΕ για τα θεμελιώδη κοινωνικά ανθρώπινα δικαιώματα:

- 1) σεβασμός του κατωτάτου ορίου ηλικίας εισόδου στην απασχόληση (Σύμβαση Νο 138),
- 2) η μη εισαγωγή διακρίσεων στην απασχόληση στην εργασία (Σύμβαση Νο 111) και στην ίση αμοιβή (Σύμβαση Νο 100),
- 3) η τήρηση των κατώτερων μισθών (Διεθνείς Συμβάσεις Εργασίας Αρ 26 και Νο 131),
- 4) Ο χρόνος εργασίας (Σύμβαση Νο 1),
- 5) Η υγεία και η ασφάλεια (Σύμβαση Νο 155).

Ωστόσο, ορισμένα θέματα είναι περισσότερο συζητήσιμα από άλλα. Οι κώδικες καθορίζονται από τις επιχειρήσεις διανομής των προϊόντων της υφαντουργίας και των παιχνιδιών που περιλαμβάνει δεσμεύσεις σχετικά με το θέμα της παιδικής εργασίας, που έχει αποτελέσει αντικείμενο εκτεταμένης κάλυψης των μέσων ενημέρωσης τα τελευταία χρόνια. Αντιθέτως η ελευθερία του συνεταιρισμού και το δικαίωμα στη συλλογική διαπραγμάτευση σπάνια αναφέρονται, παρόλο που αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων στην εργασία.

Έτσι εγείρει το ζήτημα του επιλεκτικού χαρακτήρα των κωδίκων και του ουσιαστικού τους ρόλου στη διαδικασία της ρύθμισης των κοινωνικών δικαιωμάτων. Αν η ελευθερία του συνεταιρισμού και του δικαιώματος συλλογικής διαπραγμάτευσης αγνοούνται, είναι επειδή οι εταιρείες θεωρούν, δικαίως, ότι η αναφορά σ' αυτά τα θέματα θα μπορούσε να δημιουργήσει προβλήματα κατά την εφαρμογή, ιδίως με τις καθιερωμένους υπεργολάβους σε ορισμένες αναπτυσσόμενες χώρες. Επιπλέον, η εφαρμογή των κωδίκων συμπεριφοράς, η οποία οδηγεί τις εταιρείες να συμμετάσχουν σε πραγματική αλλαγή στις πρακτικές τους, απαιτεί την κινητοποίηση των τεχνικών πόρων, των ανθρώπινων και των οικονομικών μη αμελητέων. Είναι πολλές οι εταιρείες που ικανοποιούνται με απλές λύσεις συμπεριλαμβανομένης της υποβολής των εκθέσεων και των κοινωνικών ελέγχων.

Για πολλούς παρατηρητές, η πραγματική δοκιμασία της «βιωσιμότητας» της ΕΚΕ έπρεπε να είναι η οικονομική κρίση. Όπως συνέβαινε συχνά στο παρελθόν, οι εταιρείες έπρεπε να επιστρέψουν στην σκληρή πραγματικότητα («back to basics»). Σήμερα, βιώνουμε μια μεγάλη οικονομική κρίση η οποία ακολουθεί τη χρηματιστηριακή κρίση και το δημόσιο χρέος.

Χ.Η ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΕ

Η μακροζωία της ΕΚΕ αποκαλύπτει μια βαθιά μεταμόρφωση : έχουμε περάσει από μια ΕΚΕ «διακοσμητική» σε «στρατηγική» της ΕΚΕ που επιταχύνεται από τις κοινωνικές-οικονομικές αναταραχές. Παρά την κρίση, η πίεση από τους ενδιαφερόμενους για την ΕΚΕ δεν παρουσίασε κάμψη, το αντίθετο μάλιστα. Όσο για τους μετόχους, η ζήτηση για κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις (SRI) έχει αυξηθεί σημαντικά. Το πιο σημαντικό είναι ότι τα κριτήρια των οικονομικών της ΕΚΕ, που ονομάζονται «ESG» (Περιβαλλοντικών, κοινωνικών και διακυβέρνηση), χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για όλες τις επενδύσεις.

Με την κρίση, οι επιχειρήσεις περιποιούνται τον πελάτη ο οποίος είναι παραδοσιακά ενδιαφερόμενο μέρος και έχει γίνει προσεκτικός με την τιμή αλλά δεν διαιτητεύει μεταξύ τιμής και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, θέλει και τις δύο.

Όσο για τους μισθωτούς, είναι πιο ομόφωνοι από τους πελάτες για να οι εργοδότες τους ολοένα και πιο " υπεύθυνοι " ως προς εκείνους. Όλες οι έρευνες δείχνουν ότι αισθάνονται περήφανοι που εργάζονται για μια κοινωνικά υπεύθυνη εταιρεία, και απολαμβάνουν ιδιαίτερα που συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες σχετικά με το θέμα.

Ένας τρόπος για να ενισχύσει η εταιρία τα κέρδη της

Σήμερα οι επιχειρήσεις τολμούν να εκφράσουν το οικονομικό πρότυπο της ΕΚΕ και προσπαθούν να εκτιμήσουν το κόστος, την αποδοτικότητα , ακόμα και την κερδοφορία. Όπως εξέφρασε και η πρόεδρος του MEDEF, Laurence Parisot : " Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι ένας τρόπος για την εταιρεία να αυξήσει τα κέρδη της βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα."

Επίσης, άρχισαν ορισμένα προγράμματα ΕΚΕ με σαφείς και μετρήσιμους στόχους και ενσωματώνονται όλο και περισσότερο στα επιχειρησιακά τμήματα και υπηρεσίες υποστήριξης όπως : της πληροφορικής, των logistics και των προμηθειών. Η ίδια η διοίκηση της ΕΚΕ εξελίσσεται προς ένα τμήμα με λίγα άτομα, αρμόδια για την αντιμετώπιση των οργανισμών αξιολόγησης.

Ωστόσο, οι δραστηριότητες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από τους σημαντικότερους προμηθευτές διαχειρίζονται εκείνες που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα μέσα από την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού απευθείας από τους αγοραστές. Παραδόξως, η ΕΚΕ έχει ενισχυθεί γίνοντας όλο και λιγότερο ορατή στα οργανογράμματα. Βέβαια οι μεγάλες εταιρίες προωθούνται επειδή έχουν καλύτερους τρόπους επικοινωνίας. Αλλά με την ώθηση των διευθύνων τους, ένας αυξανόμενος αριθμός των ΜΜΕ συμμετέχει στην έρευνα για την απόδοση από την εφαρμογή των προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.⁷⁰

⁷⁰ Jacques Igalens καθηγητής και διευθυντής έρευνας στο ESC Τουλούζη (2012) "Le monde economie" Ανακτημένο από : http://www.lemonde.fr/economie/article/2012/11/19/10-10-la-responsabilite-sociale-au-coeur-des-strategies_1792651_3234.html πρόσβαση την 25 Νοέμβρη 2015, 15:00

XI. ΗΘΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η Ηθική Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη έχει ως στόχο, εκτός από την σωστή λειτουργία των οικονομικών και νομικών υποθέσεων του κοινωνικού συνόλου, να περιέχει ενέργειες οι οποίες να μην δημιουργούν βλάβη στην κοινωνία είτε οικονομική, πνευματική, ή ψυχολογική. Οι εταιρείες που δεν εκπληρώνουν τα ηθικά τους καθήκοντα λειτουργούν ως ανεύθυνοι οργανισμοί. Τα στελέχη γνωρίζουν ότι θα πρέπει η επιχείρηση να φροντίζει να συμμορφώνεται σε αυτά τα ιδανικά, ακόμα και αν το κέρδος καθυστερήσει να εμφανιστεί, διότι αν κάνει ενέργειες αντίθετες από αυτές τις πρακτικές θα υπάρξει μείωση στα κέρδη των στελεχών και θα υποβαθμιστεί η εικόνα και η ποιότητα της επιχείρησης. Ουσιαστικά μια επιχείρηση η οποία βασίζεται στην ηθική, αποκτά μεγαλύτερη αξιοπιστία και εμπιστοσύνη έναντι των πελατών, των προμηθευτών και των εργαζομένων.

XII. ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Με τον όρο «Ανθρωπιστική Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», η επιχείρηση δεν αποβλέπει μόνο αποφυγή δημιουργίας κοινωνικής βλάβης αλλά αυξάνει τις προσπάθειες βελτίωσης και εξαφάνισης των κοινωνικών προβλημάτων, όπως χαμηλό βιοτικό επίπεδο, ναρκωτικά, εγκληματικότητα, έλλειψη παιδείας. Τα παραπάνω συμβάλλουν στην ύπαρξη κοινωνικής ανισότητας και υποβαθμίζουν τους όρους της ζωής. Η Ανθρωπιστική Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περιέχει πράξεις, πολιτικές και ενέργειες οι οποίες αποβλέπουν στην άμεση επέμβαση της επιχείρησης, μέσω της κατανομής πόρων βάσει των υπαρχών κοινωνικών αναγκών. Τέτοιες ενέργειες είναι, η πολιτικές προστασίας του περιβάλλοντος, η συμμετοχή της επιχείρησης στην εύρεση εργασίας για ανέργους, δωρεές σε ιδρύματα, αλλά και πολλές ακόμα ενέργειες που αποσκοπούν στη βελτίωση των όρων και συνθηκών ζωής.⁷¹⁷²

XIII. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η ΕΚΕ αφορά ενέργειες των επιχειρήσεων που σκοπό έχουν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών ζητημάτων. Οι πολιτικές και οι πρακτικές ΕΚΕ μιας επιχείρησης θα πρέπει να βασίζονται σε κάποιες αρχές. Οι αρχές αυτές είναι

- στρατηγική της επιχείρησης
- ιδιαιτερότητες και οι ανάγκες των επιχειρήσεων
- η αξιοποίηση των ικανοτήτων της επιχείρησης
- πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα για τα εμπλεκόμενα μέρη

⁷¹ Kotler P., (2009), ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ «Πώς να προσφέρετε το καλύτερο δυνατό στην εταιρεία και στο σκοπό της επιλογής σας», Εκδόσεις ECONOMIA PUBLISHING.

⁷² Hunger, J. David, Wheelen, Thomas L., (2004), Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάνατζμεντ. Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, Αθήνα

Η στρατηγική της ΕΚΕ εστιάζει στην εφαρμογή εταιρικών προτύπων που σκοπό έχουν την ανάπτυξη της τεχνογνωσίας για την αναγνώριση και την επίλυση των προβλημάτων που δημιουργούνται κατά την επιχειρηματική δράση.

Η ανάπτυξη μιας στρατηγικής ΕΚΕ οδηγεί στην συμμόρφωση των αρχών της ΕΚΕ και στην δημιουργία υπεραξίας για την επιχείρηση .Η δημιουργία στρατηγικής ΕΚΕ γίνεται με τις ακόλουθες πρακτικές:

- επιλογή δράσεων που προσθέτουν εταιρική αξία και επιτρέπουν τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων
- διαφάνεια και αποτελεσματική ροή πληροφοριών
- απόκτηση θεσμικού πλαισίου που δεσμεύεται για τη συμμόρφωση στους και τα πρότυπα της αγοράς ,εξασφαλίζοντας έτσι την εξέλιξη και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων με όρους και πρότυπα τα οποία διαμορφώνονται με βάση το είδος και το εύρος της επιχειρηματικής δράσης.
- συμμόρφωση σε διεθνή πρότυπα ,κανόνες και επιτυχημένες πρακτικές
- συνεργασία με τοπικές αρχές για τη λήψη πρωτοβουλιών που αφορούν την αναγνώριση και την αποφυγή εμποδίων που σχετίζονται με θέματα νομικής συμμόρφωσης.

XIV.ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΚΕ

Η δημιουργία ευρωπαϊκής στρατηγικής έχει την υποχρέωση να ωφελήσει τις επιχειρήσεις, τους εμπλεκόμενους φορείς και την ανάπτυξη της ευρωπαϊκής ένωσης .Η επίτευξη των οικονομικών στόχων των επιχειρήσεων δεν εξαρτάται μόνο από τις στρατηγικές μεγιστοποίησης των κερδών αλλά και περιβαλλοντικών στόχων ,συμπεριλαμβανομένων των συμφερόντων των καταναλωτών.

Η ευρωπαϊκή επιτροπή παρουσιάζει μια στρατηγική υπέρ της ΕΚΕ.Η ΕΚΕ έχει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης σε εθελοντική βάση ,σε επαφές με τους ενδιαφερόμενους φορείς καθώς και σε κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς στόχους στις επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Η ευρωπαϊκή επιτροπή τονίζει ότι τα προγράμματα της ΕΚΕ βοηθούν στην βιώσιμη ανάπτυξη της ευρωπαϊκής ένωσης .Επίσης έχουν θετικό αποτέλεσμα στην ανταγωνιστικότητα και την διαχείριση των επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη :

- την παγκοσμιοποίηση του εμπορίου πράγμα που σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις έχουν δραστηριότητες και ευθύνες στο εξωτερικό
- την ευαισθητοποίηση των καταναλωτών για την φήμη και την εικόνα των επιχειρήσεων
- την χρήση των δραστηριοτήτων της ΕΚΕ για την βελτίωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων
- την εκτίμηση των δραστηριοτήτων της ΕΚΕ από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τους επενδυτές για την εκτίμηση των κινδύνων και των επιτυχιών των επιχειρήσεων

Αρχές Ευρωπαϊκής Στρατηγικής ΕΚΕ

Οι αρχές της Ευρωπαϊκής στρατηγικής είναι:

- Ο χαρακτήρας των δραστηριοτήτων της ΕΚΕ που είναι εθελοντικός ,διαφανής και αξιόπιστος
- Η εξεύρεση των τομέων στους οποίους η ευρωπαϊκή δράση προσφέρει πραγματική πρόσθετη αξία
- Η ισορροπία μεταξύ των δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται στον οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό τομέα και των δραστηριοτήτων που προσφέρουν τα συμφέροντα των καταναλωτών
- η συνεκτίμηση των αναγκών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
- Η συμμόρφωση προς τις διεθνείς συμφωνίες και τα διεθνή μέσα.

Δράσεις Ευρωπαϊκής Στρατηγικής ΕΚΕ

- Η προώθηση της συνειδητοποίησης των επιπτώσεων της ΕΚΕ στις οικονομικές επιδόσεις της επιχείρησης

- Η ενθάρρυνση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών ανάμεσα στις επιχειρήσεις και τα κράτη μέλη μέσω του συντονισμού και της δικτύωσης των φορέων
- Οι δεξιότητες των επιχειρήσεων στηρίζονται κυρίως με τη χρήση των ευρωπαϊκών χρηματοδοτήσεων για την εκπαίδευση των εργαζομένων. Ακόμα οι αρχές της ΕΚΕ πρέπει να συμπεριληφθούν στα προγράμματα κατάρτισης στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων
- Η ενίσχυση της δράσης των ΜΜΕ .Εδώ πρέπει να λάβουμε υπόψη μας τις ιδιαιτερότητες και τους περιορισμένους πόρους των ΜΜΕ .Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα η ευρωπαϊκή επιτροπή να ενθαρρύνει την ανταλλαγή ορθών πρακτικών, τη συνεργασία μεταξύ μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων ,τις ενώσεις ΜΜΕ και τις δράσεις ευαισθητοποίησης.

Για τη διασφάλιση της διαφάνειας των πρακτικών και των εργαλείων της ΕΚΕ η επιτροπή ενθαρρύνει την υιοθέτηση :

- κωδικών δεοντολογίας που αφορούν τα δικαιώματα των εργαζομένων ,την προστασία του περιβάλλοντος κτλ.
- Προτύπων διαχείρισης που στοχεύουν να ενσωματώσουν κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα στις καθημερινές λειτουργίες των επιχειρήσεων.
- επισήμανση προϊόντων
- προτύπων κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων (SRI) με σκοπό να οδηγήσουν τους επενδυτές στις επιχειρήσεις λαμβάνοντας υπόψη τις επιδόσεις τους στον τομέα της ΕΚΕ

XV.ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΦΟΡΟΥΜ

Με τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού φόρουμ μπορεί να ωφεληθεί το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών στις δράσεις της ΕΚΕ θα πρέπει να είναι χώρος ανταλλαγής εμπειριών ,συνεργασίας και εντοπισμού των τομέων όπου απαιτείται ευρωπαϊκή δράση. Το φόρουμ εξετάζει :

- τη σχέση μεταξύ της ΕΚΕ και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων
- τα προβλήματα των ΜΜΕ
- ην αποτελεσματικότητα των κωδικών δεοντολογίας
- τις κατευθυντήριες γραμμές και τα κριτήρια αξιολόγησης των δραστηριοτήτων ΕΚΕ
- τα προγράμματα επισήμανσης
- Τις πληροφορίες σχετικές με τις πολιτικές κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων.

Η ευρωπαϊκή επιτροπή κάνει την πρόταση να ενσωματωθούν οι στόχοι της ΕΚΕ στις ευρωπαϊκές πολιτικές .Με βάση τη στρατηγική για τη βιώσιμη ανάπτυξη η Ευρωπαϊκή Ένωση θα συμπεριλάβει στις πολιτικές και στις ενέργειες της κοινωνικά ,οικονομικά και περιβαλλοντικά ζητήματα .Για τις ευρωπαϊκές πολιτικές οι αρχές της ΕΚΕ έχουν μεγάλη σημασία :

- Απασχόλησης και κοινωνικών υποθέσεων αφορούν τους τομείς της εκπαίδευσης ,της δια βίου μάθησης ,της πρόβλεψης βιομηχανικών αλλαγών καθώς και τον τομέα αναδιάρθρωσης των επιχειρήσεων.

- Για το περιβάλλον γίνεται αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιδόσεων ,των οικολογικών τεχνολογικών και της οικολογικής αποδοτικότητας των προϊόντων.
- Για τους καταναλωτές για την αύξηση του ενδιαφέροντος των καταναλωτών ως προς τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα.
- Για τις δημόσιες συμβάσεις προκειμένου οι διαδικασίες σύναψης συμβάσεων να αποκτήσουν κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια
- εξωτερικού εμπορίου ,εξωτερικών υποθέσεων και ανάπτυξης
- δημόσιας διοίκησης⁷³

ΧVI.ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΚΕ

Βιωσιμότητα είναι το σύνολο των στρατηγικών, μεθόδων, και των εργαλείων που έχει στη διάθεση της μια εταιρία η ένας οργανισμός στο πλαίσιο της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, με σκοπό να αναγνωρίσει και να διαχειριστεί περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις οι οποίες επιδρούν στην οικονομική βιωσιμότητα.

Τα οφέλη της βιωσιμότητας είναι :

- Λόγω της μείωσης των περιβαλλοντικών αρνητικών επιπτώσεων υπάρχουν οικονομικά οφέλη
- Η ύπαρξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος τόσο σε κλαδικό όσο και σε διεθνές επίπεδο
- Η εξασφάλιση βιωσιμότητας του οργανισμού
- Η εναρμόνιση με τα νέα διεθνή πρότυπα εταιρικής στρατηγικής
- Η διαχείριση του ποσοστού πιο αποτελεσματικά
- Η ικανοποίηση του προσωπικού μέσω της συμμετοχής σε δράσεις κοινωνικής προσφοράς
- Η ικανοποίηση των μετοχών μέσω της συμμετοχής σε μια ευαίσθητη περιβαλλοντικά και κοινωνικά εταιρεία
- Η προφύλαξη ενάντια στην "Πράσινη Εξαπάτηση"
- Η αμφίδρομη δέσμευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον η επιβίωση σημαίνει και προσαρμογή .Δηλαδή πρέπει να γίνει σαφές ότι η βιωσιμότητα είναι ένα εσωτερικό εργαλείο που χρησιμοποιείτε για την καλύτερη αναγνώριση και διαχείριση του ρίσκου .Δεν αποτελεί όμως εξωτερικό εργαλείο επικοινωνίας και προώθησης ,αν και βοηθάει σε αυτά .Αποτελεί όμως ένα σύστημα διαχείρισης που κατανοεί το εξωτερικό και το εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού και έχει στόχο την εδραίωση του οργανισμού με την μικρότερη δυνατή επίπτωση στη βιωσιμότητα.

Οι οργανισμοί που θέλουν να εκμεταλλευτούν τα οφέλη της ΕΚΕ πρέπει :

- να καθορίσουν το πλαίσιο της βιωσιμότητας των λειτουργιών τους
- να αντιληφθούν τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών
- να χρησιμοποιήσουν ΕΚΕ σε όλες τις λειτουργίες του οργανισμού
- να την εφαρμόσουν σε όλες τις σχέσεις τους

⁷³Πράσινο Βιβλίο (2001) Ανακτημένο από : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:n26034>
πρόσβαση την 30η Νοέμβρη 2015, 11:00

Δηλαδή θα πρέπει να αναγνωρίσουν και να αξιολογήσουν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας όπως επίσης και να αναγνωρίσουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Το περιεχόμενο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μεταβάλλεται καθώς μεταβάλλεται η παγκόσμια αναπτυξιακή σκηνή. Για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται κυρίως διεθνώς η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι προϋπόθεση για την επιβίωση. Έτσι προκύπτει ένα νέο πρότυπο εταιρικής στρατηγικής που σκοπό έχει την διαχείριση ρίσκου και την εξασφάλιση της βιωσιμότητας σε βάθος χρόνου.

VII.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

Ο τραπεζικός κλάδος έχει διαγράψει μια εντυπωσιακή πορεία στο κομμάτι της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, πολλοί είναι όμως εκείνοι που υποστηρίζουν ότι οι τράπεζες έχουν ακόμη πολύ δρόμο μέχρι να αποδείξουν ότι πράγματι έχουν κοινωνικές ανησυχίες.

Την τελευταία δεκαετία οι πολυεθνικές τράπεζες, οι οποίες αποτελούν κολοσσούς οικονομικής δύναμης και επιρροής και οι οποίες έχουν κατηγορηθεί για το ότι ξεπερνούν ακόμη και τα έσοδα ολόκληρων κρατών, δημοσιεύουν κοινωνικούς απολογισμούς.

Παραθέτουν με αυτόν τον τρόπο τις ενέργειες εκείνες που δεν περιορίζονται στον καθαρά χρηματοοικονομικό τους ρόλο, αλλά διευρύνονται και σε θέματα φιλανθρωπίας, κοινωνικής ευαισθησίας, προστασίας και σεβασμού του περιβάλλοντος κλπ. Χρησιμοποιώντας τα πρότυπα – υπόδειγμα του GRI και ειδικά το παράρτημα για τον τομέα G3 των χρηματοοικονομικών και παραθέτουν υπηρεσιών (disclosure) των σε κατευθυντήριων γραμμών μπορούν μετρήσιμους και συγκρίσιμους όρους την οικονομική, περιβαλλοντική, κοινωνική και διοικητική (governance) διάσταση των δράσεων, προϊόντων και υπηρεσιών τους.

Στα πλαίσια του κλίματος ανάπτυξης και επιρροής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν ιδρυθεί και τράπεζες ευρέως γνωστές ως «ηθικές τράπεζες», οι οποίες λειτουργούν με κριτήρια χρηματοοικονομικού και κοινωνικού οφέλους παράλληλα. Η κύρια διαφορά τους από τις παραδοσιακές τράπεζες είναι ότι λειτουργούν με ηθικές αρχές, αξίες, κουλτούρα ανθρωποκεντρική κοινώς αποδεκτή σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας. Επιπλέον χρηματοδοτούν επιχειρήσεις και projects που επηρεάζουν θετικά την κοινωνία και το περιβάλλον, αφού πρώτα ερωτηθούν οι καταθέτες – επενδυτές για το ποια projects θέλουν να στηρίξουν με τα κεφάλαιά τους. Πέραν της επενδυτικής πολιτικής, που άπτεται από ένα σημείο και έπειτα στις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, οι Τράπεζες έχουν ακόμη έναν σπουδαίο ρόλο κοινωνικού περιεχομένου, αυτόν της αποφυγής φαινομένου τραπεζικού αποκλεισμού. Με τον όρο τραπεζικός αποκλεισμός περιγράφεται η αδυναμία κάποιων ανθρώπων να έχουν πρόσβαση σε τραπεζικά προϊόντα, όπως η τήρηση καταθετικού λογαριασμού ή, λόγω δυσχερούς οικονομικής κατάστασης, η χορήγηση μικροδανείων (microcredit).⁷⁴ Τον τελευταίο καιρό με την χρηματοοικονομική κρίση το φαινόμενο έχει επεκταθεί λόγω συγχώνευσης καταστημάτων και αραιής κάλυψης της επαρχίας, κοινώς προβλημάτων εδαφικής συνοχής.

⁷⁴ Ευσταθόπουλος Γ. (2010). Από την κοινωνική ευθύνη στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών. Ινστιτούτο Εργασίας Ο.Τ.Ο.Ε.

XVIII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΡΟΥ «ΕΚΕ»

Με το πέρασμα του χρόνου και την εξέλιξη των κοινωνιών οι επιχειρήσεις αναθεωρούν τις προτεραιότητες τους, κρατώντας όμως πάντα ως τον βασικότερο στόχο τους την οικονομική τους ευημερία και την επιβίωση τους, σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο και πλήρως ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί εργαλείο συμμόρφωσης των εταιρειών με την κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη. Επίσης η ΕΚΕ αποτελεί εργαλείο με το οποίο η επιχειρήσεις μπορούν να αυξήσουν τα κέρδη τους διότι με βάση την ερευνά που πραγματοποιήσαμε παρατηρούμε ότι οι καταναλωτές είναι διατεθειμένοι να ξοδέψουν περισσότερα χρήματα ώστε να αγοράσουν προϊόντα και υπηρεσίες που εφαρμόζουν ΕΚΕ. Εκτός από τους καταναλωτές οι επιχειρήσεις θέλουν να διαθέτουν ένα δημιουργικό και παραγωγικό ανθρώπινο δυναμικό, για αυτό και δημιουργούν ένα κλίμα εμπιστοσύνης και προοπτικών μέσω διαφόρων δραστηριοτήτων ΕΚΕ. Μέσω την εταιρικής κοινωνικής ευθύνης οι επιχειρήσεις δημιουργούν ένα φιλικό και οικείο προφίλ το οποίο βοηθά στην προσέγγιση νέων επενδυτών.

3.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Στην σημερινή εποχή όπως διατυπώθηκε και παραπάνω η ΕΚΕ διέπει τη λειτουργία πολλών τραπεζών. Παρακάτω ακολουθεί η παρουσίαση των τραπεζών που επιλέχτηκαν για την έρευνα, οι οποίες είναι η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η Τράπεζα Πειραιώς και η Eurobank. Αναφέρονται οι δράσεις, τα προγράμματα και οι πρακτικές των συγκεκριμένων τραπεζών όσον αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, που είναι άμεσα συσχετιζόμενες με την κοινωνία, το περιβάλλον, τον πολιτισμό, τους εργαζόμενους, τους προμηθευτές και τους πελάτες. Εκτενέστερα αναλύονται τα συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν από στελέχη των συγκεκριμένων τραπεζών.

3.1 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Η Πολιτική της ΕΚΕ της Εθνικής Τράπεζας και του Ομίλου

Η Εθνική Τράπεζα αποδίδει μια ιδιαίτερη σημασία στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και αυτό αποδεικνύεται από την υπεύθυνη λειτουργία της, το όραμά της και τις βασικές αξίες του Οργανισμού.

Ο σκοπός της δράσης ΕΚΕ είναι η τράπεζα και οι θυγατρικές της να αναβαθμίσουν το επίπεδο κοινωνικής ευθύνης μέσα από τις κοινωνικές, πνευματικές και πολιτιστικές αξίες των χωρών στις οποίες η τράπεζα δραστηριοποιείται. Το όραμα της Εθνικής Τράπεζας διαπιστώνεται από την διατήρηση της ηγετικής της θέσης στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, που εξυπηρετεί τους πελάτες με συνέπεια και αφοσίωση, λειτουργεί με αξία και με βάση τα συμφέροντα των μετόχων, με ευθύνη για την κοινωνία και παρέχει όφελος σε κάθε εργαζόμενο.

Οι αξίες που διέπουν την λειτουργία της Εθνικής Τράπεζας είναι οι εξής :

- **Σεβασμός ανθρώπινων δικαιωμάτων** : Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της δεν συνεργάζονται με χώρες, επιχειρήσεις ή πρόσωπα που υποθάλπουν τη βία και την τρομοκρατία. ο Σεβασμός για το περιβάλλον : Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της θεωρούν ότι για να έχουν καλή εταιρική συμπεριφορά θα πρέπει στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής ευθύνης να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες πολιτικές για το περιβάλλον. ο Κοινωνική συνεισφορά : Ο όμιλος συνεισφέρει στις προσπάθειες αντιμετώπισης διεθνών προβλημάτων οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης. Ωστόσο η Τράπεζα και οι θυγατρικές της υποστηρίζουν την πρόοδο των χωρών όπου δραστηριοποιούνται και την κοινωνική συνοχή.
- **Συμβολή στις τέχνες, τον πολιτισμό και την παιδεία** : Η Τράπεζα και οι θυγατρικές της συμβάλλουν στο χώρο της τέχνης και της παιδείας της κάθε χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται, ενισχύοντας και προβάλλοντας τις πολιτιστικές αξίες της και τις δράσεις της
- **Ανεξαρτησία** : Η εταιρική κοινωνική δράση της τράπεζας και των θυγατρικών της ανεξαρτητοποιείται από τα συμφέροντα των μετόχων ή των πελατών. Δεν

επιχορηγούν πολιτικά κόμματα αλλά ούτε και τα υποστηρίζουν με έμμεσο ή άμεσο τρόπο.

Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης για θέματα της ΕΚΕ

Η Εθνική Τράπεζα, το 2010 προέβη σε οργανωτικές και διαρθρωτικές αλλαγές και όρισε έναν Υπεύθυνο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της τράπεζας, με σκοπό τη συστηματοποίηση της διαχείρισης των θεμάτων που άπτονται της ΕΚΕ και της Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Ο υπεύθυνος για την πολιτική της ΕΚΕ είναι ο διευθύνων σύμβουλος του κάθε νομικού προσώπου. Ωστόσο ο διευθυντής γραμματείας ΔΣ είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής της ΕΚΕ και υποβάλλει ετήσιο απολογισμό ΕΚΕ στο διευθύνοντα σύμβουλο για την ενημέρωση του ΔΣ και των μετόχων.

Αυτές οι αποφάσεις της Διοίκησης της τράπεζας δεσμεύουν διαχρονικά και τεκμηριώνουν τη στρατηγική της απόφαση για συνεχή αναβάθμιση του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων της Εθνικής Τράπεζας.

I.TA ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η τράπεζα ως ενδιαφερόμενα μέρη θεωρεί τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που επηρεάζονται και επηρεάζουν από τις αποφάσεις, την λειτουργία και τις δραστηριότητές της. Η τράπεζα θέτει ως βασικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών τις εξής :

- **Επενδυτές και μέτοχοι** : συμμετέχουν στην ετήσια έκθεση της ΕΚΕ και στις παρουσιάσεις αποτελεσμάτων σε τρίμηνη, εξάμηνη και ετήσια βάση.
- **Πελάτες** : συμμετέχουν στο πρόγραμμα ο "Συνήγορος του Πελάτη" της Εθνικής τράπεζας, στο πρόγραμμα "Δείξ'τους " για τη μείωση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και επιτρέπονται οι επισκέψεις από σχολεία σε καταστήματα της τράπεζας. ο Εργαζόμενοι : συμμετέχουν στο περιοδικό "Πρώτοι εμείς" (ηλεκτρονικό δίκτυο εσωτερικής επικοινωνίας της Εθνικής τράπεζας) και στην ιστοσελίδα "Εσωτερική επικοινωνία" (ιστοσελίδες διευθύνσεων ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξης προσωπικού της τράπεζας και του ομίλου. ο Επιχειρηματική κοινότητα : συμμετέχει στις επιχειρηματικές οργανώσεις, στα συνέδρια και στον διαγωνισμό " i –bank καινοτομία και τεχνολογία"
- **Τοπικές κοινωνίες** : συμμετέχουν ετησίως σε χορηγίες/δωρεές αγαθών ή υπηρεσιών, κατόπιν μελέτης αναγκών. ο Προμηθευτές : συμμετέχουν στο ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς και ενσωματώνουν τα περιβαλλοντικά κριτήρια και τις αρχές της ΕΚΕ στις συμβάσεις. ο Μη κυβερνητικές οργανώσεις : παίρνουν μέρος στο κύριο μέλος του ελληνικού δικτύου για την ΕΚΕ και οργανώνουν ενημερωτικές εκστρατείες και κοινές δράσεις για κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. ο Πολιτεία και εποπτικές αρχές : συμμετέχουν σε συνέδρια κλαδικού ενδιαφέροντος και υποβάλουν εκθέσεις και αναφορές σε Εποπτικές Αρχές.
- **Μέσα μαζικής ενημέρωσης** : Προσφέρουν άμεση επαφή και συνεργασία σε συνεχή βάση, πραγματοποιούν συνεντεύξεις, δελτία τύπου, διαφημίσεις και βοηθούν στη διαμόρφωση του Web Portal της τράπεζας.

Η ανταπόκριση της Τράπεζας στα κύρια θέματα των ενδιαφερόμενων μερών

Η Εθνική Τράπεζα επικοινωνεί συχνά με κάθε ομάδα από τα ενδιαφερόμενα μέρη και για κάθε μία από αυτές έχει ορίσει αρμόδια τμήματα επικοινωνίας και διαχείρισης της αντίστοιχης πληροφορίας.

Αναβαθμίζοντας τις διαδικασίες Ε.Κ.Ε., η Εθνική Τράπεζα για τρίτη συνεχόμενη χρονιά εφάρμοσε το Πρότυπο AA1000APS, το οποίο επιδιώκει την ανάλυση και την αξιολόγηση των βασικών προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και την αποτύπωση της ανταπόκρισης της τράπεζας στις εν λόγω προσδοκίες.

Η σχηματική αποτύπωση των ενδιαφερόμενων μερών στόχευε στην ενίσχυση του διαλόγου της τράπεζας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της προσέγγισης αναφορικά με την δέσμευσή της για συνεχή προώθηση των θεμάτων της βιώσιμης ανάπτυξης και της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας στη χώρα μας.

Η Εθνική Τράπεζα, το 2014 προέβη σε μια σειρά δράσεων με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών. Το σύνολο των δράσεων, των προγραμμάτων και των διαδικασιών της είναι :

Για τους επενδυτές και τους μέτοχους :

- Ο όμιλος της Εθνικής τράπεζας επιμελείται την κεφαλαιακή του βάση με σκοπό να εξασφαλίσει ότι οι εταιρίες του ομίλου μεγιστοποιούν την απόδοση των μετόχων τους μέσα από τον μέγιστο βαθμό ισορροπίας χρέους και κεφαλαίου.

Για τους πελάτες :

- Συνεχίζει τον θεσμό "Συνήγορος του πελάτη", ο οποίος από το 2011 έχει επεκταθεί και στην Εθνική Ασφαλιστική, με σκοπό να διευθετεί τις διαφορές που προκύπτουν μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της.
- Το 2014 συνεχίζει την ανακαίνιση των καταστημάτων ώστε να δημιουργήσει ένα σύγχρονο, φιλικό και περισσότερο λειτουργικό περιβάλλον εξυπηρέτησης.
- Λαμβάνοντας υπόψη το ενδιαφέρον και την τάση των καταναλωτών για πιο φιλικές επενδύσεις προς το περιβάλλον με παράλληλο οικονομικό όφελος, διέθεσε στην αγορά χρηματοδοτικά προϊόντα για την απόκτηση φωτοβολταϊκών συστημάτων τόσο ως προς τους ιδιώτες όσο και προς τις επιχειρήσεις.
- Διέθεσε στην αγορά προϊόντα με ευνοϊκούς όρους για να βελτιώσει την περιβαλλοντική απόδοση των κατοίκων και για την απόκτηση υβριδικών αυτοκινήτων ώστε να μειωθεί το περιβαλλοντικό αποτύπωμα.
- Προσέφερε εξειδικευμένα προϊόντα αναχρηματοδότησης και ρύθμισης οφειλών για διαφορετικές κατηγορίες δανειοληπτών, νοικοκυριών, μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων. ο Μεριμνήσε για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης της προστασίας του καταναλωτή, της διαφάνειας στις συναλλαγές, της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Για τους εργαζόμενους :

- Συνεχίζει τα εκπαιδευτικά προγράμματα με ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια και με συμμετοχές σε εκπαιδεύσεις εκτός τράπεζας,
- Από το 2010 σχεδιάστηκε στο πλαίσιο της ΕΚΕ το ηλεκτρονικό σεμινάριο (e-learning) "Περιβαλλοντική Πολιτική και Διαχείριση" και το 2014 κρίθηκε σκόπιμο να επικαιροποιηθεί.
- Θωρακίστηκε περισσότερο η ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού, του συναλλασσόμενου κοινού και η περιουσία της τράπεζας.
- Δημιουργήθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για την Πυρασφάλεια και Πυροπροστασία και για τις πρώτες βοήθειες.
- Χορηγεί οικονομική επιβράβευση στα παιδιά των εργαζομένων που διακρίνονται για τις επιδόσεις τους.
- Παρέχει οικονομικό επίδομα για τη μέριμνα των παιδιών των εργαζομένων
- Χορηγεί εφάπαξ οικονομική ενίσχυση σε εν ενεργεία και συνταξιούχους υπαλλήλους της τράπεζας, των οποίων τα παιδιά μέσω των πανελληνίων εξετάσεων εντάσσονται σε Ανώτατη ή Ανώτερη Σχολή σε διαφορετική πόλη από τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.
- Μέσω του Ταμείου Υγείας Προσωπικού Εθνικής Τράπεζας (ΤΥΠΕΤ), παρέχει την λειτουργία παιδικών κατασκηνώσεων και τη δυνατότητα οικογενειακών διακοπών σε εγκαταστάσεις των κατασκηνώσεων του ΤΥΠΕΤ. Ωστόσο παρέχει μέριμνα για τους βαριά νοσούντες.

Για την επιχειρηματική κοινότητα :

- Η τράπεζα συμμετείχε στην κοινοτική πρωτοβουλία "JEREMIE" , που πραγματοποιείται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων και αφορά τα συγχρηματοδοτούμενα δάνεια και τα προγράμματα της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. στηρίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ελληνική οικονομία και την τόνωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- Η τράπεζα έλαβε μέρος στο πρόγραμμα "JESSICA" με ανάληψη των Ταμείων Αστικής Ανάπτυξης Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων και Περιβάλλοντος με σύμβαση που υπέγραψε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.
- Η τράπεζα προώθησε μέσω πιστοδοτήσεων, τις επενδύσεις σε Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας που συμβάλλουν στην προσπάθεια της χώρας μας για ένα θετικό περιβαλλοντικό ισοζύγιο.

Για τις Μη Κυβερνητικές και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις :

- Ανέπτυξε και αναπτύσσει δράσεις εθελοντισμού
- Συνεργάστηκε και συνεργάζεται με διάφορες ΜΚΟ

Για τις Τοπικές Κοινωνίες :

- Συνεχίζει το χορηγικό της πρόγραμμα με έμφαση στον άνθρωπο, στον πολιτισμό, στο περιβάλλον και στηρίζοντας δράσεις και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη τη χώρα, λαμβάνοντας υπόψη και τις ιδιαίτερες ανάγκες των τοπικών κοινωνιών.

Για τους προμηθευτές :

- Η τράπεζα ενσωμάτωσε όρους και κανόνες εταιρικής υπευθυνότητας σε όλες τις προκηρύξεις διαγωνισμών και τις συμβάσεις με προμηθευτές της που σχετίζονται με ζητήματα τα οποία αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την παιδική εργασία, την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, και την κοινωνική ισότητα και αλληλεγγύη.

Για την Πολιτεία, τους Θεσμικούς Φορείς και τις Εποπτικές Αρχές :

- Επιμελήθηκε για να διασφαλισθεί η συνεχής συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Τράπεζας και του Ομίλου.
- Επιμελήθηκε για την αποτελεσματική επικοινωνία και την άμεση ανταπόκριση στα ερωτήματα και αιτήματα Εποπτικών και άλλων ανεξάρτητων αρχών.

Για τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης :

- Αναβαθμίζει το web portal της
- Υποστηρίζει εκδόσεις, δημοσιεύσεις και τηλεοπτικά προγράμματα
- Συνεχίζει την συνεργασία και την επικοινωνία με το κοινό.

II. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.

Η Εθνική τράπεζα δραστηριοποιείται στην αγορά με βάση τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελώντας έναν πυλώνα σταθερότητας και ανάπτυξης για την χώρα.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει η Εθνική τράπεζα, έχουν ως σκοπό την αποτελεσματική και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της, και συνεισφέρουν θετικά στην προστασία του περιβάλλοντος. Χάρη στις επιχειρησιακές δυνατότητες της και στην υπευθυνότητά της, σχεδίασε και προσφέρει μια σειρά από κοινωνικά- περιβαλλοντικά υπεύθυνα προϊόντα, που είναι τα ακόλουθα :

- Ø **Η "Εθνική παιδών"** : Αφορά τα παιδιά έως 17 ετών. Είναι ένα καταθετικό προϊόν που στοχεύει στην διευκόλυνση των γονέων για τη δημιουργία της οικονομικής σιγουριάς και ασφάλειας που είναι απαραίτητη για το ξεκίνημα της ενηλικίωσης των παιδιών.
- Ø **Το πρόγραμμα "ΣΠΟΥΔΑΖΩ"** : Στοχεύει στην πλήρη κάλυψη των αναγκών των σπουδαστών-φοιτητών αλλά και των κηδεμόνων τους, κατά τη διάρκεια των σπουδών. Αφορά τους φοιτητές - σπουδαστές ανεξαρτήτως ηλικίας και τους μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, οι οποίοι συνεργάζονται για πρώτη φορά με το τραπεζικό σύστημα.
- Ø **Το "Πράσινο Δάνειο"** : Είναι ένα δάνειο με ειδικούς προνομιακούς όρους, για την ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας με προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς το

περιβάλλον ή για την αγορά αυτοκινήτου υβριδικής τεχνολογίας. Σχεδιάστηκε με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας και την οικολογική αναβάθμιση, δίνοντας στους πελάτες την ευχέρεια για ενεργή συμμετοχή στην προστασία του περιβάλλοντος.

- Ø **Το δάνειο " Φωτοβολταϊκό σπίτι"** για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος : Στο πλαίσιο του ειδικού προγράμματος Ανάπτυξης Φωτοβολταϊκών Συστημάτων μέχρι 10kWp, η τράπεζα χρηματοδοτεί την αγορά και την εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος σε ταράτσα ή/και στέγη. Ωστόσο, ο ιδιοκτήτης του φωτοβολταϊκού Συστήματος γίνεται προμηθευτής της ΔΕΗ η οποία αγοράζει από αυτόν την παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια.
- Ø **Το δάνειο "Εστία Πράσινη"** : Είναι ένα στεγαστικό προϊόν για την αγορά, την επισκευή ή την κατασκευή μιας ενεργειακά αναβαθμισμένης κατοικίας.
- Ø **Το πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ' οίκον"** : Αποτελεί ένα πρόγραμμα της Εθνικής τράπεζας που στοχεύει στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών. Απευθύνεται στους ιδιοκτήτες κατοικιών όπου η περιοχή στην οποία κατοικούν διαθέτει τιμή ζώνης χαμηλότερη ή ίση των €2.100/τ.μ. και έχουν την επιθυμία να υλοποιήσουν κατασκευαστικές παρεμβάσεις ώστε να επιτύχουν πιστοποιημένη μείωση στην κατανάλωση ενέργειας. Το 2014 η Εθνική τράπεζα κατέχει την πρώτη θέση στον αριθμό των αιτήσεων που έχουν υποβληθεί από τους πελάτες (19.175 αιτήσεις) και έχουν εγκριθεί οι 10.717.

III.Ο "ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ" ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Εθνική τράπεζα είναι η πρώτη τράπεζα που εγκαινίασε τον θεσμό ο "Συνήγορος Του Πελάτη" , με σκοπό να εξασφαλίσει με δίκαιο τρόπο τα αιτήματα της πελατείας της. Με αυτόν τον τρόπο, η τράπεζα αποδεικνύει την επιθυμία της για ενδυνάμωση της σχέσης εμπιστοσύνης της που έχει οικοδομήσει με τους πελάτες της, καθώς και την συνεχή δέσμευσή της σε παραδοσιακές και διαχρονικές αξίες όπως η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία και η κοινωνική ευαισθησία σε σχέση με τους πελάτες της. Παράλληλα, ο θεσμός αυτός είναι ανεξάρτητος από τις υπόλοιπες μονάδες της τράπεζας και υπάγεται απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Ο "Συνήγορος Του Πελάτη" υποβάλλει προτάσεις με στόχο να αναβαθμίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Τράπεζας, ώστε σε περίπτωση που υπάρξουν πιθανές συγκρούσεις μεταξύ της Τράπεζας και των πελατών, εκείνη να τις έχει προβλέψει νωρίτερα, πριν εκδηλωθούν. Στη συνέχεια, θα τις αντιμετωπίσει, και γενικότερα οποιοδήποτε πρόβλημα υπάρξει μέσω της «**Φιλικής Διευθέτησης Διαφορών**».

Το προσωπικό που εντάσσεται στο γραφείο του "Συνηγόρου του πελάτη" είναι υποχρεωμένο να εφαρμόζει σε οποιαδήποτε ενέργεια του τον κώδικα δεοντολογίας, ο οποίος βασίζεται στις ακόλουθες διεθνώς αναγνωριζόμενες αρχές :

1. Ανεξαρτησία
2. Ουδετερότητα και αμεροληψία
3. Καθήκον εχεμύθειας
4. Μη δεσμευτική διαμεσολάβηση

IV.ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΤΗΣ ΕΤΕ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ

Η Εθνική τράπεζα με σκοπό την προαγωγή της αιφόρου ανάπτυξης, συμμετέχει σε οργανισμούς, ενώσεις, δείκτες και σωματεία στο πλαίσιο της επιχειρηματικής της λειτουργίας σε θέματα που αφορούν την εταιρική της υπευθυνότητα. Οι σημαντικότερες συμμετοχές της είναι οι ακόλουθες :

- Ø **Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.)** : Η Εθνική τράπεζα αποτελεί ένα από τα βασικότερα μέλη της και εκπροσωπεί τα ελληνικά και ξένα πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα. Παράλληλα, συμμετέχει στην ρυθμιστική διαδικασία και στη λήψη αποφάσεων σε νομοπαρασκευαστικό επίπεδο. Η Ε.Ε.Τ. σχετικά με τις δράσεις της αιφόρου ανάπτυξης έχει συστήσει διατραπεζική επιτροπή στην οποία λαμβάνει μέρος και η Εθνική Τράπεζα.
- Ø **Το Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη** : Είναι ο εθνικός εκπρόσωπος του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την ΕΚΕ "CSR EUROPE", και ιδρύθηκε το 1999. Η συνεργασία του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με την Εθνική Τράπεζα ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2008 ως κύριο μέλος του.
- Ø **Το Σωματείο Επιχειρηματικότητα Νέων (Σ.Ε.Ν.)** : Το Σ.Ε.Ν. αποτελεί έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό ο οποίος ιδρύθηκε με πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών το 2005 και αποτελείται από εικοσι πέντε μέλη τα οποία προέρχονται από τον επιχειρηματικό κόσμο. Η Εθνική Τράπεζα αποτελεί ιδρυτικό μέλος και συμμετέχει στο ΔΣ του Σωματείου. Ωστόσο το Σ.Ε.Ν. εκπροσωπεί στην Ελλάδα τον Παγκόσμιο Οργανισμό "Junior Achievement".

V.ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ "ΕΥΘΥΝΗ" ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Εθνική τράπεζα με το πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής δράσης "Ευθύνη" έχει ενσωματώσει τις βασικές της αξίες και αρχές της ΕΚΕ στον καθημερινό τρόπο που λειτουργεί και στον επιχειρηματικό σχεδιασμό της. Στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες : Στον άνθρωπο, στον πολιτισμό και στο περιβάλλον.

Με ευθύνη για τον άνθρωπο

Η Εθνική τράπεζα με σκοπό να αναβαθμίσει και να βελτιώσει την ποιότητα ζωής όλων των Ελλήνων πολιτών, προσπαθεί να εξελίξει τις υπηρεσίες υγείας, παιδείας, αθλητισμού και κοινής ωφέλειας. Το πρόγραμμα "Ευθύνη" όσον αφορά τον άνθρωπο περιλαμβάνει δράσεις και χορηγίες οι οποίες υποστηρίζουν :

- Ø Ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, όπως ηλικιωμένους, παιδιά, άτομα με ειδικές ανάγκες και ανθρώπους με σοβαρά προβλήματα υγείας
- Ø Τον αθλητισμό
- Ø Την παιδεία και την εκπαίδευση.

Η Εθνική τράπεζα και οι θυγατρικές της χορηγούν προγράμματα κοινωνικής αλληλεγγύης, συντείνουν στο έργο φορέων με αναγνωρισμένη δράση με σκοπό να αντιμετωπίσουν τα κοινωνικά προβλήματα και να ενισχύσουν τις **ευαίσθητες**

κοινωνικές ομάδες και τα άτομα. Οι σημαντικότερες δράσεις της Τράπεζας είναι οι ακόλουθες :

- ü **Ανέγερση νέας πτέρυγας χειρουργείων στο νοσοκομείο "ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ"**. Πρόκειται για το μεγαλύτερο χορηγικό έργο στην Ελλάδα όσον αφορά τη δημόσια υγεία, ξεκίνησε το 2008 και υλοποιείται σταδιακά. Τα οφέλη του συγκεκριμένου προγράμματος για την κοινωνία είναι αρκετά. Αρχικά θα σταματήσουν να υπάρχουν πολύμηνες λίστες αναμονής των χειρουργικών επεμβάσεων και θα μειωθεί το κόστος που προκύπτει όταν καθυστερεί να πραγματοποιηθεί μια χειρουργική επέμβαση. Ωστόσο έχει τη δυνατότητα να αντιμετωπιστεί και πρόβλημα των επειγουσών επεμβάσεων. Επιπλέον είναι αναγκαίο να αναφέρουμε ότι λόγω της δύσκολης και επώδυνης περιόδου που διανύει η χώρα , το έργο που πραγματοποιείται έχει ακόμη μεγαλύτερη σημασία.
- ü **Χορηγία στο νοσοκομείο Παιδών "Η Αγία Σοφία"-Α' Παιδιατρική Κλινική**. Η Εθνική τράπεζα χορηγεί για να καλύψει την δαπάνη αγοράς και την εγκατάσταση ενός στερεοο μικροσκοπίου για τριχοειδοσκόπηση για τις ανάγκες της μονάδας Παιδιατρικής Ρευματολογίας.
- ü **Χορηγική συνδρομή της τράπεζας προς το Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας (ΕΛ.Ι.ΚΑΡ.)** για να υποστηρίξει τον τομέα πρόληψης και αντιμετώπισης των καρδιακών νοσημάτων και να υλοποιήσει τους σκοπούς του ιδρύματος.
- ü **Χορηγία στην Ελληνική Εταιρία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Προσώπων (ΕΛΕΠΑΠ)** για να στηρίξει στην ανακαίνιση του χώρου στέγασης των τμημάτων που πραγματοποιούν το "Πρόγραμμα Πρώιμης Εκπαιδευτικής και Θεραπευτικής Παρέμβασης- Μονάδα Ειδικής Προσχολικής Αγωγής".
- ü **Χορηγική συμμετοχή της τράπεζας στον Ραδιομαραθώνιο της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής UNICEF** για να υλοποιηθούν προγράμματα που συμβάλλουν στην προστασία χιλιάδων παιδιών τα οποία αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση προβλήματα επιβίωσης και βρίσκονται υπό συνθήκες πολέμου ή εκμετάλλευσης.
- ü **Η Εθνική τράπεζα στηρίζει οικονομικά τη λειτουργία του Πανελληνίου Συλλόγου "ΦΡΟΝΤΙΔΑ"** που αφορούν τα άτομα με εγκεφαλική παράλυση, νοηματική υστέρηση και σύνδρομο Down.
- ü **Η "Κάρτα Αλληλεγγύης"** εκδίδεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης το οποίο συνεργάζεται με την Εθνική Τράπεζα ώστε να συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση της ανθρωπιστικής κρίσης. Η συγκεκριμένη κάρτα είναι προπληρωμένη κάρτα, την δικαιούνται αποκλειστικά εκείνοι που παίρνουν επίδομα σίτισης και μόνο για αγορές τροφίμων από επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Η κάρτα πιστώνεται με το επίδομα σίτισης που δικαιούται ο κάθε πελάτης , αλλά το ποσό δεν μπορεί να το εισπράξει σε μετρητά. Για κάθε συναλλαγή που επιθυμεί παραδίδει στο ταμείο την κάρτα του.
- ü **Το Πρόγραμμα «Act4Greece»** αποτελεί έναν σύγχρονο και άμεσο τρόπο συγκέντρωσης πόρων για σημαντικούς κοινωνικούς και επιχειρηματικούς σκοπούς. Δημιουργώντας μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, στην οποία συγκεντρώνονται πόροι από το κοινό για συγκεκριμένο έργο, με προκαθορισμένο ποσό-στόχο και διάρκεια. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα βασίζεται στη σύγχρονη πρακτική της συμμετοχικής χρηματοδότησης «crowdfunding». Καθώς λειτουργεί μέσω του διαδικτύου, δίνει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη, εταιρεία, φορέα ή ΜΚΟ, να συνεισφέρει με χρήματα ή σε είδος για την επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών στους τομείς της κοινωνικής πρόνοιας, της αλληλεγγύης και της επιχειρηματικότητας με έμφαση στον άνθρωπο

και το περιβάλλον. Μέσω του «act4Greece» χρηματοδοτούνται επιμέρους δράσεις σε επτά άξονες : 1) πρόνοια, υγεία και αλληλεγγύη, 2) κοινωνική οικονομία και επιχειρηματικότητα, 3) πολιτισμός και πολιτιστική επιχειρηματικότητα 4) νεανική και καινοτόμος επιχειρηματικότητα, 5) περιβάλλον και αειφορία, 6) έρευνα, εκπαίδευση και κατάρτιση, 7) αθλητικές δραστηριότητες. Ωστόσο το Πρόγραμμα αυτό, εκτός της Εθνικής Τράπεζας, πραγματοποιείται με την υποστήριξη του Ιδρύματος Ωνάση, του Κοινωνικής Ιδρύματος Ιωάννη Λάτση, του Ιδρύματος Μποδοσάκη, της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής για την UNESCO και του Ελληνικού Δίκτυου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Τέλος, το «act4Greece» ενεργοποιεί πολίτες, επιχειρήσεις και οργανώσεις, πολλαπλασιάζοντας τη δύναμη του ενός και μετατρέποντας τη σε πράξη.

Η Εθνική τράπεζα ωφελείται για όλες της δράσεις της που αφορούν την ΕΚΕ από όλους τους Έλληνες και από τους εργαζόμενους της διότι έχει αποτυπωθεί στην συνειδήσή τους ως ένας οργανισμός με τεράστια κοινωνική και ανθρωπιστική συμβολή.

Αθλητισμός

Η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει τον αθλητισμό με σκοπό την προαγωγή του πολιτισμού και τη συναδέλφωση των λαών μέσω της ευγενούς άμιλλας και του ανταγωνισμού. Χορηγεί για να στηρίξει να διοργανωθούν διεθνείς αθλητικές συναντήσεις και αθλητικές ομοσπονδίες. Επιπλέον συμβάλλει στην προετοιμασία και στη συμμετοχή μεμονωμένων αθλητών για τα παγκόσμια πρωταθλήματα και για τους Ολυμπιακούς αγώνες, κα αυτό έχει βοηθήσει στην κατάκτηση μοναδικών διακρίσεων στην χώρα μας. Οι σημαντικότερες δράσεις είναι οι ακόλουθες :

- ü **Η Εθνική Τράπεζα εδώ και πέντε χρόνια χορηγεί την Ελληνική Ομοσπονδία Κλασσικού Αθλητισμού (ΣΕΓΑΣ).** Στο πλαίσιο αυτό συμμετείχαν ομαδικά 500 εργαζόμενοι της τράπεζας στον " Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας" .
- ü Για δεύτερη χρονιά, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας "Τρέχω, κάνω καλό!" περισσότεροι από 700 εργαζόμενους της Εθνικής Τράπεζας συμμετείχαν με δική τους ομάδα "i-run" στο Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας, το οποίο στηρίζει τη φετινή χρονιά το "Κέντρο Ειδικής Φροντίδας Παιδιών" του Ναυτικού Νοσοκομείου Πειραιώς. Η Εθνική Τράπεζα ανακοίνωσε ότι θα προσφέρει για κάθε ανάρτηση στα social media που θα συνοδεύεται με το μήνυμα " **#irunmarathon**" και μέχρι τη συγκέντρωση έως και 10,000 αναρτήσεων, 0,50€ στο "Κέντρο Ειδικής Φροντίδας Παιδιών", με σκοπό να προσφέρει σε πολλά μικρά παιδιά μια ζωή με ελπίδα και αξιοπρέπεια. Μέσα σε τρεις μόνο μέρες συγκεντρώθηκαν πάνω από 40,000 αναρτήσεις γι' αυτό το λόγο τετραπλασίασε το ποσό και πρόσφερε 20,000€.
- ü **Η τράπεζα στηρίζει το πρόγραμμα Ελληνικής Ολυμπιακής Επιτροπής "Υιοθέτησε έναν αθλητή στο δρόμο για το Ρίο"** .Αφορά την προετοιμασία για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2016 της Ελληνικής Κωπηλατικής Ομοσπονδίας σε ειδικά ολυμπιακά αθλήματα.

Εκπαίδευση

Η Εθνική τράπεζα προωθεί μια σειρά από δράσεις που αφορούν την στήριξη προγραμμάτων υποτροφιών για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, τη διοργάνωση και τη στήριξη μέσω χορηγιών των Επιστημονικών Συναντήσεων με σκοπό την προαγωγή της έρευνας και της επιστήμης και την ενίσχυση εκπαιδευτικών φορέων και βιβλιοθηκών.

Ως υπεύθυνη τράπεζα ανοίγει τις πόρτες στους αριστούχους, στηρίζει τα όνειρα τους και τους βοηθάει για το μέλλον τους. Οι σημαντικότερες δράσεις της που αξίζει να αναφέρουμε είναι οι εξής :

- **Το καινοτόμο πρόγραμμα υποτροφιών ΙΚΥ-Εθνική Τράπεζα 2+2 :** Ξεκίνησε από την έναρξη του ακαδημαϊκού έτους 2014-2015. Το πρόγραμμα παρέχει στους υποτρόφους τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης, παράλληλα με τις μεταπτυχιακές σπουδές τους, στην Εθνική τράπεζα και στη συνέχεια τους προσφέρει την ευκαιρία για δύο χρόνια πλήρους απασχόλησης με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας. Η δράση αυτή υλοποιείται στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη. Οι εκατό αυτές υποτροφίες στοχεύουν στη διαμόρφωση των μεταπτυχιακών σπουδών πρώτου κύκλου.
- **Δράση "Δειξ' τους" :** Η Εθνική τράπεζα πραγματοποιείσαι τη δράση αυτή με σκοπό να αποδείξει ότι όλοι ανεξαρτήτως ηλικίας πρέπει και μπορούν να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο. Η ομάδα των ibank stores διοργάνωσε κύκλους μαθημάτων "Δειξ' τους" όπου διήρκεσαν ένα μήνα. Ορισμένοι εθελοντές μετέδωσαν τις ψηφιακές τους γνώσεις σε ανθρώπους άνω των πενήντα ετών και η ανταπόκριση του κόσμου ήταν πολύ μεγάλη.

Με ευθύνη για τον πολιτισμό

Οι βασικοί άξονες του χορηγικού προγράμματος της Εθνικής Τράπεζας είναι η προαγωγή του πολιτισμού και η ανάδειξη της Εθνικής Κληρονομιάς. Οι δράσεις της τράπεζας αφορούν τα εικαστικά, τη μουσική και γενικότερα τις τέχνες. Χορηγεί ώστε να συντηρήσουν και να αποκαταστήσουν τα μνημεία της χώρας μας, να στηρίξουν τις αρχαιολογικές ανασκαφές και τις εκδόσεις πολιτιστικού και ιστορικού ενδιαφέροντος.

Επιπλέον συνεισφέρει για την πραγματοποίηση συνεδρίων και εκδηλώσεων παραχωρώντας δωρεάν χώρους της τράπεζας.

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα φροντίζει για την επιμέλεια, την καταγραφή, τη συντήρηση και τον εμπλουτισμό της Καλλιτεχνικής συλλογής της τράπεζας, το δανεισμό έργων και ψηφιακών φωτογραφιών των έργων σε διαφορετικούς πολιτιστικούς φορείς με σκοπό να υπάρχουν στις διοργανώσεις εκθέσεων.

Με ευθύνη για το περιβάλλον

Η Εθνική τράπεζα χαρακτηρίζεται για την περιβαλλοντική της υπευθυνότητα. Εφαρμόζει πολιτική που αφορά την βιώσιμη ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την περιβαλλοντική συνείδηση του προσωπικού της, των μετόχων και της πελατείας της. Σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001 η τράπεζα βελτιώνει σε καθημερινή βάση το Σύστημα Διαχείρισής της, το οποίο στοχεύει στην εξοικονόμηση φυσικών πόρων, στην αποτελεσματική διαχείριση χαρτιού και στερεών αποβλήτων, στην εφαρμογή πολιτικής για την ανάλυση και την εκτίμηση περιβαλλοντικών κινδύνων στις διαδικασίες χρηματοδοτήσεων. Οι σημαντικότερες δράσεις είναι οι ακόλουθες :

- ü Η Εθνική Τράπεζα έχει επιλεγθεί(κατόπιν διαγωνισμού) ως Ταμείο Αστικής Ανάπτυξης για την Αττική, μέσω του οποίου υλοποιείται η **πρωτοβουλία JESSICA**. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων σε συνεργασία με την Τράπεζα Ανάπτυξης του Συμβουλίου της Ευρώπης. Χάρη στο πρόγραμμα JESSICA τα κράτη μέλη έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν ένα μέρος των πόρων που χρησιμοποιούν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ώστε να επενδύουν μέσω των διαρθρωτικών ταμείων με τη μορφή επιστρεπτέων χρηματοδοτήσεων σε έργα που αποτελούν ολοκληρωμένα σχέδια για την αναβάθμιση της βιώσιμης αστικής ανάπτυξης.
- ü "**I-bike : Παντού με το ποδήλατο**" : Η Εθνική τράπεζα χορηγεί ένα σύγχρονο σύστημα στο οποίο οι κάτοικοι των μεγάλων πόλεων έχουν τη δυνατότητα να ενοικιάζουν κοινόχρηστα ποδήλατα σε σταθμούς μίσθωσης. Αυτό πραγματοποιείται χρησιμοποιώντας μια ειδική ηλεκτρονική κάρτα ή μέσω κινητού τηλεφώνου ή πιστωτικής κάρτας. Η τράπεζα υλοποίησε δύο νέους σταθμούς με είκοσι ποδήλατα και στη Θεσσαλονίκη κάλυψε το κόστος λειτουργίας και συντήρησης των έξι υφιστάμενων σταθμών. Τέλος, η Εθνική τράπεζα προέβη στη συγκεκριμένη ενέργεια για να τονίσει στον κόσμο πόσο σημαντικό και αναγκαίο είναι να ασκούνται καθημερινά για την υγεία τους, να προστατεύουν το αστικό περιβάλλον και να αναπτύξουν την οικολογική τους συνείδηση.
- ü "**Μάθετε το ενεργειακό σας αποτύπωμα**" : Με σκοπό να ενισχυθεί η περιβαλλοντική συνείδηση των πελατών και να προωθηθούν τα πράσινα προϊόντα, η τράπεζα σχεδίασε ένα ηλεκτρονικό quiz σε υπολογιστή ενεργειακού αποτυπώματος για τους επισκέπτες του διαδικτυακού της ιστότοπου. Με αυτόν τον τρόπο έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί ο επισκέπτης για το ποια είναι η επιβάρυνση του στο περιβάλλον με τον υπολογισμό της συνολικής έκλυσης διοξειδίου του άνθρακα (CO2) στην ατμόσφαιρα. Έπειτα για να μειωθεί το περιβαλλοντικό του αποτύπωμα και για να εξοικονομήσει κόστος έχει τη δυνατότητα να κατευθυνθεί σε ένα ειδικό section για να βρει τις καταλληλότερες λύσεις, μέσα από μια πλατφόρμα παρουσίασης των εξειδικευμένων "πράσινων" χρηματοδοτικών προγραμμάτων που προσφέρει η τράπεζα.
- ü **Παγκόσμια εκστρατεία του WWF "Η ώρα της γης"** : Για έκτη χρονιά, η τράπεζα συμμετείχε στη συγκεκριμένη εκστρατεία διακόπτοντας την ηλεκτροδότηση σε πέντε κεντρικά της κτήρια και παροτρύνοντας το

ανθρώπινο δυναμικό της και την πελατεία της να στηρίξουν αυτή τη σημαντική πρωτοβουλία.⁷⁵

⁷⁵ Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, (2014) Ανακτημένο από : <https://www.nbg.gr/el/the-group/corporate-social-responsibility> πρόσβαση την 10η Δεκεμβρίου 2015, 13:00

VI.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ

Κατόπιν του ερωτηματολογίου που απευθύνεται στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος στο τμήμα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δημιουργήθηκαν ορισμένα συμπεράσματα που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό της τράπεζας, την κοινωνία, το περιβάλλον και την αγορά.

Ανθρώπινο δυναμικό

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους της. Βασικές αρχές της τράπεζας αποτελούν οι ίσες ευκαιρίες και η διαφορετικότητα. Από τον Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας προβλέπεται ότι «η Τράπεζα εφαρμόζει αξιοκρατικό σύστημα αξιολόγησης απόδοσης, προαγωγών και αμοιβών του προσωπικού της. Διασφαλίζει καλές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, με ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες για όλους, σεβόμενη την ισορροπία μεταξύ του εργασιακού χρόνου και της προσωπικής ζωής των εργαζομένων».

Ωστόσο η τράπεζα ευαισθητοποιείται σε θέματα που αφορούν άτομα με ειδικές ανάγκες. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι απασχολεί έναν μεγάλο αριθμό εργαζόμενων ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ), και το ποσοστό είναι μεγαλύτερο από αυτό που προβλέπει ο νόμος.

Επιπλέον δεν υπάρχουν διακρίσεις όσον αφορά τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, την καταγωγή και το χρώμα. Ανεξαρτήτως φύλου και γεωγραφικής περιοχής ο μισθός του κάθε υπαλλήλου σύμφωνα με την θέση στην οποία βρίσκεται είναι ο ίδιος και δεν υπάρχει καμία διαφορά. Κατά το 2014 το συνολικό προσωπικό που απασχόλησε η Τράπεζα ήταν 9.947 εργαζόμενοι, εκ των οποίων οι 5.299 ήταν άνδρες (53,27%) και οι 4.648 γυναίκες (46,73%). Σε σχέση με το 2013 που ανήλθε σε 44,24% εργαζόμενες γυναίκες, το ποσοστό των εργαζόμενων γυναικών της τράπεζας το 2014 είναι μεγαλύτερο. Επίσης, η Τράπεζα παρέχει προβλεπόμενη άδεια στους εργαζόμενους οποιουδήποτε φύλου όταν πρόκειται να αποκτήσουν νέο τέκνο.

Η Εθνική Τράπεζα προσφέρει πάρα πολλές δυνατότητες εκπαίδευσης και βελτίωσης των δεξιοτήτων του προσωπικού της. Αρχικά σε προσωπικό με εξειδικευμένα χαρακτηριστικά η Τράπεζα παρέχει τη δυνατότητα με τη μέθοδο της αυτοεκπαίδευσης να λάβει μέρος σε προγράμματα για να αποκτήσει Διεθνείς Επαγγελματικές Πιστοποιήσεις, ενισχύει οικονομικά την εκμάθηση ξένων γλωσσών με επιδότηση προγραμμάτων εκμάθησης αγγλικών, καθώς κι άλλες γλώσσες όπου δραστηριοποιείται ο όμιλος. Ωστόσο, η Τράπεζα συνεργάζεται με το διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος όπου επιλέγονται στελέχη για να συμμετάσχουν στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα "EXECUTIVE MBA". Εκπαιδεύεται το προσωπικό μέσω σεμιναρίων σε θέματα που αφορούν την αποτροπή κρουσμάτων απάτης και την πρόληψη διαφθοράς. Υλοποιήθηκαν προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων με σκοπό να αναπτυχθούν οι προσωπικές τους δεξιότητες σε θέματα επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, διαχείρισης άγχους και χρόνου, τεχνικών πωλήσεων και αντιμετώπισης της έντασης στο χώρο εργασίας. Επιπλέον διοργανώθηκαν σεμινάρια για να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν οι εργαζόμενοι των συναλλαγών και των κεντρικών ταμείων, την γνησιότητα του Ευρώ και των ξένων τραπεζογραμματίων. Πλέον η Εθνική Τράπεζα

εντάχθηκε στην ηλεκτρονική εκπαίδευση με την υλοποίηση του προγράμματος "Σύστημα εκπαίδευσης" με στόχο να προσφέρει μια σειρά ηλεκτρονικών σεμιναρίων στους εργαζομένους της, με αποτέλεσμα να εξοικονομήσει κόστος, να εκπαιδευτεί ένα μεγάλο ποσοστό εργαζόμενων σε σύντομο χρονικό διάστημα και να συμβάλλει στην καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής αφού θα μειωθούν οι μετακινήσεις και της εξοικονόμησης φυσικών πόρων. Επίσης, έχει δημιουργηθεί ένας εξειδικευμένος κύκλος εκπαίδευσης, που αφορά το προσωπικό της Τράπεζας που ονομάζεται "ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΙΣΤΗΣ" και με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών σεμιναρίων οι συμμετέχοντες προετοιμάζονται καλύτερα.

Η Εθνική Τράπεζα παρέχει ιατροφαρμακευτική κάλυψη στο προσωπικό της, στις οικογένειές τους και στους συνταξιούχους της μέσω του ασφαλιστικού φορέα της που είναι το "ΤΥΠΕΤ" , δηλαδή το Ταμείο Υγείας Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζας. Το ΤΥΠΕΤ θεωρείται από τα πιο επιτυχημένα Ταμεία Υγείας στην Ελλάδα και κατατάσσεται ανάμεσα στα πιο σύγχρονα και πρωτοπόρα ευρωπαϊκά Ταμεία Υγείας διότι αναβαθμίζεται και επεκτείνεται συνεχώς.

Ωστόσο προσφέρει πολλές παροχές προς τους εργαζομένους της και οικονομικές διευκολύνσεις όπως έχουμε προαναφέρει.

Παράλληλα, η Εθνική Τράπεζα προσφέρει πάρα πολλά προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής εργαζομένων σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις, τα οποία τα ενισχύει και τα επιβραβεύει. Οι σημαντικότερες κοινωνικές δράσεις της είναι οι ακόλουθες :

- ü Γίνονται συχνά **αιμοδοσίες** , και η Τράπεζα τους επιβραβεύει χορηγώντας δύο μέρες επιπλέον άδειας σε εθελοντές αιμοδοτές. Το 2014 πραγματοποιήθηκαν 17 αιμοδοσίες και συγκεντρώθηκαν 977 φιάλες αίματος.
- ü Από τους εργαζόμενους συγκεντρώθηκε ένα χρηματικό ποσό το οποίο διατέθηκε στο **"Χαμόγελο του Παιδιού"** .
- ü Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στην διοργάνωση **ξενάγησης σχολείων στο χώρο των καταστημάτων**.
- ü **Η συμμετοχή στελεχών σε προγράμματα του Σωματείου "Επιχειρηματικότητα Νέων"** . Σκοπός του Σωματείου είναι να στηρίξει τον χώρο της εκπαίδευσης με σχολικά προγράμματα, τα οποία προωθούν την επιχειρηματικότητα, την καινοτόμο σκέψη και να ευαισθητοποιηθούν οι μαθητές ως προς τις βασικές αρχές και αξίες του υγιούς επιχειρείν με δημιουργικό τρόπο. Η Εθνική Τράπεζα συμβάλλει σ αυτήν την προσπάθεια προσφέροντας ορισμένα στελέχη της ως εθελοντές-εκπαιδευτές, επισκέπτοντας σχολεία σε όλη την Ελλάδα με σκοπό να μεταδώσουν τις εμπειρίες τους και διδάγματα από την εργασία τους στους μαθητές, και να μεταφέρουν τρόπους οικονομικής διαχείρισης και συναλλακτικής συμπεριφοράς. Για αυτή την συμβολή της η Εθνική Τράπεζα βραβεύτηκε από το "ΣΕΝ/JA GREECE".
- ü **«Όλοι Μαζί για το Παιδί»**. Είναι μια δράση που ξεκίνησε το 2012 και πραγματοποιούνται εκδηλώσεις σε όλη την Ελλάδα που αποτελούνται από συνθήματα όπως "Αυτό το Πάσχα γίνε και εσύ Νονός" , στις οποίες συμμετέχει το προσωπικό της τράπεζας εθελοντικά, καλώντας όλους τους γονείς και τα παιδιά να προσφέρουν ρούχα, τρόφιμα και σχολικά είδη σε παιδιά άπορων πολύτεκνων οικογενειών, σε παιδιά που τα έχουν πραγματική ανάγκη καθώς και στα παιδιά που βρίσκονται υπό τη φροντίδα των ιδρυμάτων της Ένωσης "Μαζί για το Παιδί".
- ü Έχουμε ήδη αναφέρει ότι η **Τράπεζα χορηγεί την Ελληνική Ομοσπονδία Κλασικού Αθλητισμού (ΣΕΓΑΣ)**. Στο πλαίσιο αυτό συμμετέχουν εργαζόμενοι στο "Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας" , και κάθε χρόνο με διάφορες ενέργειες που

υλοποιούν εθελοντικά, προσφέρουν ένα ποσό σ έναν Μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό όπως είναι "Το Χαμόγελο του Παιδιού" και το "Κέντρο Ειδικής Φροντίδας Παιδιών " .
ü Η Δράση "**Δείξ'τους**" που έχουμε ήδη αναφέρει.

Κοινωνία

Η Εθνική Τράπεζα πραγματοποιεί πολλές δωρεές και χορηγίες σε χρήμα αλλά και σε είδος. Έχουμε αναφέρει παραπάνω τις σημαντικότερες χορηγίες της όπως είναι η ανέγερση της νέας πτέρυγας χειρουργείων του Νοσοκομείου "ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ" και το Καινοτόμο Πρόγραμμα Υποτροφιών "Ι.Κ.Υ. " . Το 2014 για δωρεά δόθηκαν σε διάφορους φορείς 330 τεμάχια μηχανολογικού εξοπλισμού και 395 τεμάχια επίπλων. Είναι αναγκαίο να σημειωθεί ότι σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια έχουν μειωθεί αρκετά τα χορηγικά προγράμματα της Τράπεζας που αφορούν τον πολιτισμό, και έχουν αυξηθεί σε μεγάλο ποσοστό εκείνα που αφορούν τον άνθρωπο.

Ακόμη, η Εθνική Τράπεζα υποστηρίζει πολλές καλλιτεχνικές, αθλητικές, πολιτιστικές εκδηλώσεις, τις οποίες τις έχουμε αναφέρει παραπάνω όπως για παράδειγμα το "I-bike: Παντού με ποδήλατο!" .

Περιβάλλον

Εξίσου σημαντικό είναι ότι εφαρμόζει πολλά εσωτερικά προγράμματα ανακύκλωσης. Τα οποία είναι τα ακόλουθα :

- Ø **Η ανακύκλωση χαρτιού.** Το 2014 υλοποιήθηκαν διαδικασίες όπου χάρη σ'αυτές μειώθηκε αρκετά η κατανάλωση χαρτιού στην Τράπεζα. Το πρόγραμμα ανακύκλωσης χαρτιού συνεχίζεται να πραγματοποιείται από τα κτήρια της Διοίκησης και από τα Καταστήματα και κάθε χρόνο καταναλώνονται συνολικά τουλάχιστον 400 τόνοι χαρτιού. Επίσης διαθέτει ανά έτος το ποσό που εισπράττεται από την ανακύκλωση χαρτιού στον Λογαριασμό Επικύρωσης Υπαλλήλων Ε.Τ.Ε. Πλέον η Τράπεζα προμηθεύεται ανακυκλώσιμο χαρτί, το οποίο δεν έχει στοιχειακό χλώριο που είναι επιβλαβές για το περιβάλλον αλλά διαθέτει μεθόδους φιλικές προς το περιβάλλον.
- Ø **Η Διαχείριση Τόνερ.** Οι Μονάδες της Τράπεζας ανακυκλώνουν τα μελάνια των εκτυπωτών και οι εταιρείες υποστήριξης του προγράμματος MPS όπου το 2014 η Τράπεζα άρχισε να προμηθεύεται τόνερ από εξωτερικό συνεργάτη ανακυκλώνουν αρκετά τεμάχια τόνερ κάθε χρόνο. Αποτέλεσμα του προγράμματος είναι να έχει μειωθεί σε μεγάλο βαθμό η μείωση των εκτυπώσεων ,συνεπώς και η κατανάλωση χαρτιού και μελανιών.
- Ø **Η ανακύκλωση των Συσσωρευτών.**
- Ø **Η ανακύκλωση μικρών μπαταριών.** Η Τράπεζα έχει τοποθετήσει σημεία συλλογής των μπαταριών σε καταστήματα της και στις κατασκηνώσεις του ΤΥΠΕΤ. Το 2014 συγκεντρώθηκαν για ανακύκλωση 5.125 kg από μικρές μπαταρίες.
- Ø **Η ανακύκλωση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης.** Το συγκεκριμένο πρόγραμμα υλοποιήθηκε το 2014 σε όλα τα Καταστήματα και στα κτήρια της Διοίκησης και αποσύρθηκαν συνολικά 330kg λαμπτήρες

Ø **Η Διαχείριση Εξοπλισμού.** Συγκεντρώνεται προς ανακύκλωση ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός της Τράπεζας και τον παραδίδει για παραπάνω διαχείριση ή κατανάλωση στον φορέα «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» .

Η Εθνική Τράπεζα πραγματοποιεί έλεγχο της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας και ενέργειες για την μείωση της. Η διαχείριση της ενέργειας και η μείωση της αποτελούν απαραίτητες παραμέτρους για την περιβαλλοντική υπευθυνότητα της Τράπεζας. Οι σημαντικότερες ενέργειες είναι :

- Αποκαταστάθηκε το πετρέλαιο θέρμανσης από το φυσικό αέριο σε ορισμένα Καταστήματα στην Αθήνα και στην Θεσσαλονίκη.
- Αντικαταστάθηκαν φωτιστικά με αντίστοιχα νέας τεχνολογίας LED , τα οποία εξοικονομούν ενέργεια.
- Τα μηχανήματα που προμηθεύουν για τα κλιματιστικά διαιρούμενου τύπου (split) είναι ενεργειακής κλάσης Α. Το Freon που χρησιμοποιούν δεν είναι επιβλαβές προς το περιβάλλον.
- Έχουν εγκατασταθεί φωτοβολταϊκά συστήματα σε δύο κτήρια του Ομίλου της Τράπεζας.

Το 2014 η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας ήταν 292.898GJ .Η Τράπεζα αποδεικνύει την περιβαλλοντική της υπευθυνότητα μέσω του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει από το 2004, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001. Μέσω αυτού του Συστήματος έχουν αναπτυχθεί οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Τράπεζας, με αποτέλεσμα να έχει ορίσει η Τράπεζα βασικούς άξονες στο Πρόγραμμα Δράσης της, οι οποίοι είναι :

- Η εξοικονόμηση της ενέργειας και των φυσικών πόρων
- Να εφαρμόζονται ορθά οι επαγγελματικές μετακινήσεις
- Η διαχείριση του χαρτιού και των στερεών αποβλήτων με αποτελεσματικό τρόπο
- Στην επιλογή προμηθειών να εφαρμόζονται τα περιβαλλοντικά κριτήρια
- Όσον αφορά τις επενδυτικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, εφαρμόζεται η πολιτική της ανάλυσης και εκτιμώνται οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι.

Χρήσιμο θεωρείται ότι υπάρχει αλλαγή της παραγωγικής διαδικασίας για την αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων, στην διαχείριση τόνερ και χαρτιού που έχουμε αναφέρει παραπάνω.

Αγορά

Η Εθνική Τράπεζα εφαρμόζει συστήματα διασφάλισης ποιότητας των προϊόντων της, ελέγχοντας κάθε φορά την τοποθέτηση των νέων προϊόντων της. Οι όροι χρήσης επικαιροποιούνται μέσω των Διευθύνσεων Νομικών Υπηρεσιών και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Τράπεζας , και στη συνέχεια υπάρχει σχετική ενημέρωση στους πελάτες. Ωστόσο από το 2013 όρισε την Επιτροπή Νέων Προϊόντων ώστε να εφαρμόζεται πλήρης έλεγχος των προϊόντων και των υπηρεσιών και να εξασφαλίζεται η συμβατότητα του κάθε προϊόντος , να μειωθούν οι κίνδυνοι και να είναι ορθά

διαμορφωμένο. Η Τράπεζα λαμβάνει μέτρα για την καταπολέμηση της διασφάλισης της νομιμότητας και της οικονομικής απάτης.

Εξίσου σημαντικό είναι ότι η Τράπεζα παρέχει ασφαλείς συναλλαγές για αγορές μέσω διαδικτύου για τους κατόχους πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται από τους κατόχους των καρτών, δημιουργώντας έναν μοναδικό προσωπικό κωδικό ασφαλείας, με τον οποίο πιστοποιεί η Τράπεζα τον κάτοχο της κάρτας σε κάθε συναλλαγή.

Επιπρόσθετα, η Εθνική Τράπεζα έχει λάβει ορισμένα μέτρα προστασίας. Τα σημαντικότερα είναι τα ακόλουθα :

- Ø Πραγματοποιεί καθημερινούς ελέγχους των ATMs σε όλα τα καταστήματα της
- Ø Απενεργοποιείται η κάρτα από το ATM εάν ο κάτοχος της εισάγει πάνω από 5 φορές λάθος τον κωδικό PIN του.
- Ø Παρακολουθούνται καθημερινά όλο το 24ωρο όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται από ATM ή από POS.
- Ø Εφαρμόζεται η νέα μέθοδος για την χρήση του e-banking, το sms I-code αντί για την συσκευή απονομής κωδικών , όπου ο ηλεκτρονικός κλειδί αριθμος στέλνεται με μήνυμα στο κινητό του πελάτη την στιγμή που πραγματοποιεί την συναλλαγή του. Το μήνυμα είναι μοναδικό για τη συγκεκριμένη συναλλαγή που διενεργεί ο κάθε πελάτης και έχει διάρκεια 2 λεπτών.

Παράλληλα η Εθνική Τράπεζα εφαρμόζει πάρα πολλά προγράμματα ΕΚΕ που αναφέρονται στους καταναλωτές. Τα οποία είναι :

- Ø Η Κάρτα Αλληλεγγύης
- Ø Το πρόγραμμα "Όλοι μαζί για το παιδί"
- Ø Η "Εθνική Παίδων"
- Ø Το πρόγραμμα "ΣΠΟΥΔΑΖΩ"
- Ø Το "Πράσινο Δάνειο"
- Ø Το πρόγραμμα "ACT 4 GREECE"
- Ø Το πρόγραμμα "Εξοικονόμηση κατ'οίκον"
- Ø Το δάνειο "Εστία Πράσινη"
- Ø Το δάνειο "Φωτοβολταϊκό Σπίτι" για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος
- Ø Η Δράση "Δείξ'τους"
- Ø Το πρόγραμμα υποτροφιών «ΙΚΥ-Εθνική Τράπεζα 2+2»
- Ø Το πρόγραμμα "I-bike : Παντού με το ποδήλατο"

Τέλος, η Εθνική Τράπεζα στην επιλογή προμηθευτών ή συνεργατών χρησιμοποιεί τα κριτήρια της ΕΚΕ. Πραγματοποιεί διαρκώς ελέγχους προς στους προμηθευτές της, σε κάθε παραγγελία και παραλαβή των ειδών της και στις εγκαταστάσεις για την ασφάλεια των δεδομένων της.

Η Τράπεζα έχει ορίσει περιβαλλοντικά κριτήρια σχετικά με το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων , την προστασία του περιβάλλοντος , την κοινωνική ισότητα, την ασφάλεια στην εργασία και την υγεία με τα οποία αξιολογεί τους προμηθευτές της και τους συνεργάτες της.

3.2 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ι.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Για πολλές δεκαετίες λειτούργησε ως ιδιωτική Τράπεζα, ενώ το διάστημα 1975-1991 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο. Από το Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε έχει παρουσιάσει μεγάλη ανάπτυξη εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων, ενώ σήμερα κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά. Σήμερα η τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός ομίλου επιχειρήσεων που καλύπτουν το σύνολο των εργασιών και δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα. Ο όμιλος το 1998 προχώρησε στην απορρόφηση των εργασιών της Chase Manhattan στην Ελλάδα, της μικρής εξειδικευμένης Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas, καθώς και στην εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης, ενώ το 1999 προχώρησε στην απόκτηση του ελέγχου της Τράπεζας Χίου και στην απορρόφηση των εργασιών της National Westminster Bank PLC στην Ελλάδα. Τον Ιούνιο του 2000 πραγματοποίησε την ενοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων της στην Ελλάδα, μέσω της απορρόφησης των εμπορικών Τραπεζών Μακεδονίας-Θράκης και Χίου. Το 2002, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τον έλεγχο της ETBAbank, ενώ η απορρόφησή της ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2003.

Η παρουσία της Τράπεζας Πειραιώς είναι εμφανής στο εξωτερικό και κυρίως την Νοτιοανατολική Ευρώπη και Ανατολική Μεσόγειο. Ο όμιλος εξαγόρασε μια σειρά τραπεζών του εξωτερικού, την PaterCredit Bank στην Ρουμανία, η οποία μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Romania, της βουλγαρικής Τράπεζας Eurobank μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria, της Ουκρανικής τράπεζας International Commerce Bank μετονομάστηκε σε Piraeus Bank ICB, της Σέρβικης Atlas Bank μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Beograd, στην Κύπρο με την Τράπεζα Πειραιώς Κύπρου και τη συμφωνία εξαγοράς του δικτύου της Arab Bank Κύπρου.

Το 2012, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε το "υγιές" τμήμα της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος και τη Γενική Τράπεζα. Το Μάρτιο του 2013, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τις τραπεζικές δραστηριότητες στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyrgus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας. Τον Ιούνιο 2013, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τη Millennium Bank Ελλάδας. Τον Απρίλιο 2015 η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε το "υγιές" μέρος της Πανελληνίας Τράπεζας. Οι συναλλαγές αυτές συνιστούν σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της αναδιάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, διαδικασία στην οποία η Τράπεζα Πειραιώς έχει συμμετάσχει από την πρώτη στιγμή ως βασικός πυλώνας.⁷⁶

Οι προτάσεις της Τράπεζας Πειραιώς για την ΕΚΕ

Μία από τις κύριες απόψεις του ομίλου είναι ότι <<η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της μπορεί να έχει τα βέλτιστα αποτελέσματα όταν συντελείται σε ένα εύρωστο κοινωνικά περιβάλλον>>. Έτσι μέσα από την λειτουργία της και την επιχειρηματική της δραστηριότητα η Τράπεζα Πειραιώς δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που

⁷⁶ Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :<http://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 09:30

περιλαμβάνουν βασικά ορθή εταιρική διακυβέρνηση, περιβαλλοντικά προγράμματα, πολιτιστικές παρεμβάσεις και κοινωνική μέριμνα. Ο όμιλος το 2007 δημιούργησε ένα ξεχωριστό τμήμα για την ΕΚΕ με κύριο έργο, τον καθορισμό των αρχών και της στρατηγικής της ΕΚΕ του Ομίλου, την παρακολούθηση της εφαρμογής του και την αξιολόγηση του τη στοχοθέτηση, τον συντονισμό και την αξιολόγηση δράσεων και προγραμμάτων που αφορούν τους πυλώνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας και προωθούν την αειφόρα, καθώς και την προώθηση της συμμετοχής σε προγράμματα, συνεργασίες, πρωτοβουλίες και χρηματοδοτικά μέσα που ενισχύουν την Εταιρική Υπευθυνότητα του Ομίλου.

Οι στρατηγικοί στόχοι της Επιτροπής είναι η ενδυνάμωση της εταιρικής διακυβέρνησης, η ενεργοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, η αναπτυσσόμενες σχέσεις συνεργασίας με τους μετόχους και τους εταίρους του ομίλου, η υποστήριξη της Κοινωνίας στη γνώση, η ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της Χώρας μας, η προστασία του περιβάλλοντος, η προώθηση της πράσινης Επιχειρηματικότητας, η στήριξη της νέας Γενιάς, και τέλος η προώθηση της Καινοτομίας.⁷⁷

II. ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΕΚΕ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Πρακτικές ΕΚΕ της Τράπεζας Πειραιώς ως προς το περιβάλλον

Από το 2004, για το συντονισμό του περιβαλλοντικού έργου της Τράπεζας λειτουργεί το Γραφείο Περιβαλλοντικών Θεμάτων, που το 2009 εξελίχθηκε σε Μονάδα Περιβάλλοντος. Την ίδια χρονιά, δημιουργήθηκε ο Τομέας Πράσινης Επιχειρηματικότητας που το 2013 μετονομάστηκε σε Περιβαλλοντική Τραπεζική και περιλαμβάνει, τις Εργασίες Περιβαλλοντικής Τραπεζικής (Green Banking), την ΕΤΒΑ ΒΙΠΕ και τα Αναπτυξιακά Προγράμματα.

Ουσιαστικά οι βασικοί **σκοποί** είναι η μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την λειτουργία του ομίλου, η ένταξη φιλικών προς το περιβάλλον διαδικασιών στις λειτουργικές δομές, η προώθηση των πράσινων τραπεζικών αγαθών στην αγορά, η ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και της κοινωνίας γενικά καθώς και η προστασία της φύσης σε συνεργασία με τους πολίτες.

Για την ενίσχυση της πράσινης επιχειρηματικότητας, έχει ήδη οριστεί από το 2010 σε όλα τα καταστήματα της Τράπεζας Πειραιώς στην Ελλάδα, Συνεργάτης **Green Banking** εξειδικευμένος στα περιβαλλοντικά θέματα, για την αποτελεσματικότερη προώθηση των πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών. Με τα πράσινα προϊόντα της Τράπεζας Πειραιώς ενισχύονται οικονομικά έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, εξοικονόμησης ενέργειας, πράσινων μεταφορών, εναλλακτικής διαχείρισης απορριμμάτων, αποβλήτων και νερού, καθώς και η βιολογική γεωργία, η πράσινη χημεία και ο οικότουρισμός-αγροτουρισμός. Έτσι επιτυγχάνεται έμμεσα η επίλυση πολλαπλών περιβαλλοντικών προβλημάτων, όπως αυτό της κλιματικής αλλαγής, της εξάντλησης των φυσικών πόρων, της ρύπανσης των υδάτων και του εδάφους.

⁷⁷ Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Corporate-Responsibility-Principles> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 09:30

Επιπλέον, 42 από τα υπάρχοντα καταστήματα του δικτύου στην Ελλάδα έχουν στελεχωθεί με τέσσερις θεματικούς Συνεργάτες Green Banking, παρέχοντας ακόμη πιο εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε επαγγελματίες και ιδιώτες που ενδιαφέρονται για την μείωση του περιβαλλοντικού και ανθρακικού τους αποτυπώματος, τη μείωση λειτουργικού κόστους και εν τέλει, την προστασία του περιβάλλοντος, μέσα από τη δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα.⁷⁸

Πρακτικές ΕΚΕ της Τράπεζας Πειραιώς ως προς την κοινωνία

Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, στο πλαίσιο της ανθρωποκεντρικής φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική λειτουργία του, δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες που δραστηριοποιείται, στις αρχές εκείνες της Εταιρικής Υπευθυνότητας που επιτάσσουν την προστασία και τη στήριξη των κοινωνικών εταίρων και του κοινωνικού συνόλου. Συγκεκριμένα, αναπτύσσει πρωτοβουλίες που αποβλέπουν στη βελτίωση των συνθηκών ζωής ευπαθών ομάδων πληθυσμού, στη γενικότερη αναβάθμιση του βιοτικού και πολιτισμικού επιπέδου και στην προστασία του περιβάλλοντος ως αναγκαίου όρου για την ευημερία του κοινωνικού συνόλου. Η ευρύτερη κοινωνική προσφορά της τράπεζας εστιάζει στο τρίπτυχο << Παιδί, Οικογένεια, Υγεία>>.⁷⁹

Πρακτικές ΕΚΕ της Τράπεζας Πειραιώς ως προς τον πολιτισμό

Ξεχωριστή αναφορά στην εταιρική υπευθυνότητα της τράπεζας όσο αφορά στον τομέα του πολιτισμού γίνεται στο Πολιτιστικό Ίδρυμα του Ομίλου Πειραιώς (ΠΠΙΟΠ), με έμφαση στη βιοτεχνική και βιομηχανική τεχνολογία ΠΠΙΟΠ ασχολείται με την Δημιουργία και διαχείριση ενός εκτεταμένου δικτύου θεαματικών τεχνολογικών μουσείων στην ελληνική περιφέρεια. Τα μουσεία αυτά δεν ανήκουν στο Ίδρυμα ή στην Τράπεζα αλλά στην Τοπική Αυτοδιοίκηση ή στο Ελληνικό Δημόσιο. Το Ίδρυμα αναλαμβάνει, βάσει προγραμματικών συμβάσεων, την ευθύνη της υποδειγματικής λειτουργίας τους, το σύνολο των εξόδων τους, καθώς και τη συντήρηση των κτηρίων και των συλλογών τους. Η ανάληψη των συγκεκριμένων υποχρεώσεων μπορεί να επιστρέψει στους ιδιοκτήτες τους, μετά από συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, εφόσον αυτοί το επιθυμούν.^{80,81}

Πρακτικές ΕΚΕ της Τραπέζας Πειραιως ως προς την 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 όσα ισχύουν 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

⁷⁸ Τράπεζα Πειραιώς (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/environment/environmental-fields-of-action> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 11:30

⁷⁹ Τράπεζα Πειραιώς,(2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Actions-For-Society> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 18:45

⁸⁰ Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/culture/cultural-principles> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 20:00

⁸¹ Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/culture/actions> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 21:00

αξιολογεί σε ετήσια βάση την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου σε επίπεδο Τράπεζας. Ακόμα Την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, με σκοπό να καλύπτονται αποτελεσματικά όλες οι μορφές κινδύνων, τη Γενική Διεύθυνση Εταιρικής Διοίκησης, η οποία είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη δράσεων και προγραμμάτων εταιρικής διακυβέρνησης που εγκρίνει η Διοίκηση και την εποπτεία της εφαρμογής τους στην Τράπεζα και στις εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. 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. Επίσης τον κώδικα Δεοντολογίας που διέπει τις υποχρεώσεις του προσωπικού της Τράπεζας, τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου η οποία αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Ελέγχου και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας. Τέλος τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία εφαρμόζει διαδικασίες και εκπονεί ετήσιο πρόγραμμα κανονιστικής συμμόρφωσης, με στόχο να επιτυγχάνεται η έγκαιρη και διαρκής συμμόρφωση του Ομίλου.⁸²

Πρακτικές ΕΚΕ της Τράπεζας Πειραιώς ως προς το ανθρώπινο δυναμικό

Επιδιώκοντας την ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα παρέχει εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning στα «Ανθρώπινα Δικαιώματα στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς» προς όλους τους εργαζομένους του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επιπλέον, υπάρχει διακριτή ενότητα στο πρόγραμμα σπουδών της Ακαδημίας Management.

Η Τράπεζα Πειραιώς εφαρμόζει πολιτική ίσων ευκαιριών σταδιοδρομίας με σαφή προσανατολισμό στην αποτελεσματικότερη πρόοδο του ανθρώπινου δυναμικού της. Δίνει τη δυνατότητα σε νέα στελέχη, να εξελιχθούν ιεραρχικά καλύπτοντας τις θέσεις που προκύπτουν από τις αποχωρήσεις, κυρίως λόγω συνταξιοδότησης. Η ίδια πολιτική εφαρμόζεται και στις θυγατρικές του Ομίλου στο εξωτερικό.

Ακόμα Η Τράπεζα πετυχαίνει μέσω προγραμμάτων rotation να εξασφαλίσει, ότι το ανθρώπινο δυναμικό της είναι σε θέση να μετακινείται εύκολα και ανάλογα με τις επιχειρηματικές ανάγκες ενισχύοντας παράλληλα την ολοκληρωμένη αντίληψη του σχετικά με το χρηματοοικονομικό χώρο .Τέλος το 2014 υλοποιήθηκαν 146 εθελοντικές δράσεις, οι οποίες, μέσα από τη συμβολή και την ενεργή συμμετοχή των ίδιων των εργαζομένων, εστίασαν στα εξής:

- στη συμβολή στην **Κοινωνία** μέσα από συμμετοχή στο έργο επιλεγμένων ΜΚΟ
- στις **ανάγκες ευπαθών ομάδων** (παιδιά κάθε ηλικίας και οικογένειες)
- στην **ενδυνάμωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων των εφήβων**, αλλά και στην ανάδειξη και αξιοποίηση των αυριανών ηγετών μέσα από τα προγράμματα στήριξης της νεανικής επιχειρηματικότητας
- στο **ευ αγωνίζεσθε** μέσω της συμμετοχής των εργαζομένων σε αγώνες εταιρικού πνεύματος φιλανθρωπικού χαρακτήρα

⁸² Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Principles-of-Corporate-Governance> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 21:30

- στην «προσφορά» στο περιβάλλον και στον πολιτισμό, μέσα από συνέργειες με το Πολιτιστικό Ίδρυμα του Ομίλου και με τη Μονάδα Περιβάλλοντος

Ειδικότερα, το 2014, 6.742 εργαζόμενοι συνέβαλαν στις διαφορετικές εθελοντικές δράσεις του Ομίλου. Από αυτούς κάποιοι συνέβαλαν προσφέροντας υλικά αγαθά, άλλοι βοήθησαν προσφέροντας έργο σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, άλλοι συνέβαλαν σε περιβαλλοντικές δράσεις, άλλοι παρακίνησαν συνεργάτες τους να συμμετέχουν μαζί με εκείνους σε δράσεις που ωφέλησαν 7.261 άτομα.⁸³

III.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ

Κατόπιν του ερωτηματολογίου που απευθύνεται στην Τράπεζα Πειραιώς το οποίο αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, δημιουργήθηκαν ορισμένα συμπεράσματα. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια έννοια που διαρκώς κατακτάει περισσότερο έδαφος στην παγκόσμια και ελληνική σκηνή. Έχει καταφέρει να εδραιωθεί στη συνείδηση των επιχειρηματιών ως μια κίνηση που αποτελεί μακροπρόθεσμη στρατηγική επένδυση. Η τράπεζα Πειραιώς η οποία είχε δημιουργήσει ένα προφίλ κοινωνικής υπευθυνότητας τόσο με πολιτιστικά, κοινωνικά, και περιβαλλοντικά προγράμματα αλλά και με πολλά προϊόντα της τα οποία επενδύουν σε ανανεώσιμες ή εναλλακτικές πηγές ενέργειας ΕΚΕ έχει μπει στην κουλτούρα του ομίλου και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι όλων των λειτουργιών και της παραγωγικής διαδικασίας τομέας που διαφαίνεται ιδιαίτερα είναι το ανθρώπινο δυναμικό και το πως αντιμετωπίζεται από την εταιρία. Μεγάλη επένδυση γίνεται στην εκπαίδευση του αλλά και σε κοινωνικές παροχές, ελευθερία στην πρωτοβουλία και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του επικοινωνία και αξιολόγηση προς όλες τις κατευθύνσεις.

Άλλος τομέας που δραστηριοποιείται ενεργά είναι το περιβάλλον με δράσεις, τόσο στο εσωτερικό της με εξοικονόμηση ενέργειας και πόρων αλλά και στο εξωτερικό της με ενημέρωση και συμμετοχή σε προγράμματα αλλά και στο σχεδιασμό των προϊόντων της που σταδιακά αποκτούν ολοένα και περισσότερη <<πράσινη>> διάσταση. Ακόμα και η χρησιμοποίηση τεχνικών ποιότητας και πιστοποιήσεων διαφόρων διαδοχικών και λειτουργιών της βοηθά ακόμα περισσότερο στην αποτελεσματικότητα της τράπεζας. Φυσικά αυτή είναι μια διαδικασία συνεχής βελτίωσης, αναζήτησης καινούργιων και πιο επιτυχημένων καλών πρακτικών.

Η εξάπλωση της ΕΚΕ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, δείχνει ότι ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις επενδύουν σε αυτή και αλλάζουν το προφίλ τους. Αν αυτό επιτύχει εξαρτάται από τη σωστή εφαρμογή πρακτικών και την συνολική στρατηγική της επιχείρησης.

⁸³ Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Human-Resources> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 22:00

3.3 Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η EUROBANK

Από την εποχή της ίδρυσής του το 1990, ο όμιλος Eurobank συνδυάζει την επιχειρηματική του δραστηριότητα με δράσεις ευθύνης έναντι των κοινωνικών του εταίρων, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Μέτοχοι, η Κοινωνία στο σύνολό της και το Περιβάλλον.

Στην Ελλάδα, τα τελευταία χρόνια η Eurobank επικεντρώνεται στην ανάδειξη της επιχειρηματικότητας σε πρωταρχικό στάδιο για την έξοδο από την κρίση και τον αναπροσδιορισμό της οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό και πέρα από τα προγράμματα για την Παιδεία, τον Πολιτισμό και την προστασία του Περιβάλλοντος, η Τράπεζα δημιούργησε νέες ιδέες για την Καινοτομία και την επιχειρηματική Εξωστρέφεια.

Οι δράσεις ΕΚΕ του Ομίλου Eurobank παρουσιάζονται παρακάτω. Αρχικά οι δράσεις στο εσωτερικό της επιχείρησης, συγκεκριμένα η εταιρική διακυβέρνηση, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και η διαχείριση φυσικών πόρων και περιβαλλοντικών επιπτώσεων, και οι εξωτερικές αλληλεπιδράσεις με την διαχείριση των σχέσεων με όλα τους εμπλεκόμενους στις εργασίες του Ομίλου, και φυσικά τις δράσεις για το περιβάλλον, την παιδεία, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και την κοινωνική μέριμνα.

I.ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η τήρηση των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης αποτελεί για την Eurobank βασική προϋπόθεση για την ακεραιότητα του εταιρικού συμφέροντος και τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους του και το κοινωνικό σύνολο σε όλες τις χώρες. Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει ο Όμιλος, είναι σε ισορροπία με τα βασικά δεδομένα στο θεσμικό πλαίσιο και τις διεθνείς πρακτικές, διασφαλίζοντας ότι:

- η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου εξασφαλίζει τη διαφάνεια και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων
- για όλους τους μετόχους υφίσταται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους, λαμβάνουν δε, επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Τράπεζας και του Ομίλου,
- ο εσωτερικός κανονισμός εταιρικής διακυβέρνησης και η οργανωτική διάρθρωση του Ομίλου έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων, καθώς και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- αποτρέπονται καταστάσεις εσωτερικών και εξωτερικών συγκρούσεων συμφερόντων.

Τέλος, η Τράπεζα Eurobank προκειμένου να διαφυλάξει τη εφαρμογή των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της, έχει συστήσει εξειδικευμένη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου, η οποία αποτυπώνει τα πλαίσια διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου που αφορούν την Τράπεζα, της φροντίζει για την ορθή

εφαρμογή τους και έχει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.⁸⁴

II.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ EUROBANK

Η συνεισφορά των εργαζομένων του ομίλου Eurobank είναι σημαντική στην πορεία του στις μεταβαλλόμενες και δύσκολες οικονομικές συνθήκες των τελευταίων ετών. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, με την προσπάθεια, τις γνώσεις, ικανότητες, την αποτελεσματικότητα, την προσαρμοστικότητα και τον επαγγελματισμό που τους διακατέχουν, ανταποκρίνονται με επάξια στο περιβάλλον που αλλάζει διαρκώς. Οι πολιτικές και οι πρωτοβουλίες του Ομίλου για το ανθρώπινο δυναμικό αποσκοπούν στην αποτελεσματική προσέλκυση και ανάπτυξη των εργαζομένων.⁸⁵

Απασχόληση

Στα τέλη του 2014 ο όμιλος Eurobank, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται η Τράπεζα και οι θυγατρικές της εταιρείες, απασχολούσε 18.184 εργαζόμενους, από τους οποίους το 59,8% στην Ελλάδα και το 40,2% στο εξωτερικό. Σε επίπεδο Ομίλου, ποσοστό μεγαλύτερο από 75% έχει ηλικία μικρότερη των 45 ετών ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων ανήκει στην ηλικιακή κλίμακα 35-44 ετών. Ειδικότερα στην Ελλάδα, η κατανομή των εργαζομένων ανά φύλο είναι ισορροπημένη, με το ποσοστό των γυναικών να διαμορφώνεται στο 56% του συνόλου των εργαζομένων, αποδεικνύοντας με τον καλύτερο τρόπο την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος.⁸⁶

Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

Στον όμιλο, η επαγγελματική ανάπτυξη είναι συνεχής και εντάσσεται στις καθημερινές δραστηριότητες. Το Πλαίσιο Επαγγελματικής Ανάπτυξης που εφαρμόζει η Eurobank, σκοπεύει στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων των ανθρώπων του και στην υλοποίηση των προσωπικών και επαγγελματικών τους επιδιώξεων. Επίσης, μέσω της Εκπαίδευσης προβιβάζονται διαρκώς οι γνώσεις των εργαζομένων του Ομίλου, ώστε να ανταποκρίνονται με επιτυχία στις σημερινές απαιτήσεις.

Στους εργαζομένους του Ομίλου παρέχονται σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, όπως ο εμπλουτισμός του εργασιακού αντικείμενου, η καθοδήγηση και η μετακίνηση σε άλλο ρόλο, αντικείμενο ή επιχειρηματική μονάδα.

⁸⁴ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1299&mid=1024&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 10:30

⁸⁵ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=17&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016 , 11:00

⁸⁶ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=323&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016 , 13:00

Με βασική επιδίωξη την παροχή εκπαίδευσης, εφαρμόζονται Πολιτικές & Διαδικασίες πιστοποιημένες, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001, από την Tÿn Hellas και σχεδιάζονται Εκπαιδευτικά Πλάνα ανά θέση εργασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε προγράμματα:

- Ανάπτυξης ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων, που αποτελούν μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς.
- Απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας σε όλα τα επίπεδα και πιστοποίησης αυτών.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην εκπαίδευση στελεχών των δικτύων καταστημάτων σε θέματα σύγχρονων μεθόδων πελατοκεντρικής προσέγγισης και εξυπηρέτησης με 1.051 συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια του 2014. Αναφορικά με τις Πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, εντός του 2014 πιστοποιήθηκαν 770 εργαζόμενοι στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και 267 στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση. Επίσης, 1.926 στελέχη του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαίδευση σχετικά με το Νέο Ρυθμιστικό Πλαίσιο Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων και τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Τέλος η καταπολέμηση απάτης, με στόχο τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας και επίγνωσης σε θέματα απάτης, καθώς και σε θέματα μηχανισμών για την πρόληψη και καταστολή της. Σημειώνεται ότι 2.916 εργαζόμενοι παρακολούθησαν το εξειδικευμένο πρόγραμμα «Καταπολέμηση της Απάτης» εντός του 2014, σε επίπεδο Ομίλου.⁸⁷

Αξιολόγηση της Απόδοσης

Η διαχείριση της απόδοσης στον όμιλο επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, που σκοπό έχει την αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη των εργαζομένων. Εστιάζει στην επίτευξη των στόχων τους, αλλά και στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του, ενώ παράλληλα, με την κατάλληλη επικοινωνία και παρακολούθηση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να εξελίσσεται συνεχώς. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η σύνδεση της απόδοσης καθενός από τους εργαζόμενους με τη συνολική απόδοση του Ομίλου.⁸⁸

Εσωτερική Επικοινωνία

Η εσωτερική επικοινωνία για τον όμιλο αποτελεί στρατηγική προτεραιότητας και έχει ως στόχο να καλύψει ένα ευρύ φάσμα αναγκών. Μέσω αυτής, οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τη στρατηγική, τις πρωτοβουλίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του Ομίλου. Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας αναπτύσσεται σε τέσσερις βασικούς άξονες: Την επικοινωνία επιχειρηματικής φύσης (vídeo, εταιρικό περιοδικό, δελτία ενημέρωσης, συναντήσεις με τη Διοίκηση κ.ά.), τις αναγνωρίσεις και επιβραβεύσεις εργαζομένων τις εκδηλώσεις κοινωνικού

⁸⁷ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1019&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 16:00

⁸⁸ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1024&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 18:00

χαρακτήρα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους. Οι εκδηλώσεις αυτές είναι κοινωνικού, πολιτιστικού και αθλητικού ενδιαφέροντος, ενώ παράλληλα το 2014 υπήρξαν και δράσεις εθελοντικής συνεισφοράς. Με χριστουγεννιάτικες παιδικές θεατρικές παραστάσεις, θερινά προγράμματα για παιδιά, εισιτήρια για αθλητικές διοργανώσεις και πλήθος άλλων ενεργειών, επιτυγχάνεται η ενίσχυση του δεσμού των οικογενειών των εργαζομένων με τον Όμιλο και η ανάπτυξη ουσιαστικής σχέσης μεταξύ του προσωπικού.

Παράλληλα, ο Όμιλος συνεχίζει την ανάπτυξη ενός προγράμματος εθελοντισμού με τη συμμετοχή των εργαζομένων και των οικογενειών τους. Οι δράσεις εθελοντισμού αφορούν κοινωνικούς σκοπούς ιδιαίτερα σημαντικούς για την ελληνική κοινωνία, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή στον αγώνα δρόμου που διοργάνωσε το «Φίλμα Ζωής» ενάντια στον καρκίνο του μαστού.

Ακόμα η Eurobank αναγνωρίζει την προσπάθεια των εργαζομένων και των παιδιών τους για τις σχολικές ή ακαδημαϊκές τους επιδόσεις, βραβεύοντας τους και ενθαρρύνοντάς τους να συνεχίσουν τις προσπάθειές τους για μόρφωση. Τέλος, στους εργαζόμενους του Ομίλου στην Ελλάδα παρέχεται ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση μέσω της υπηρεσίας HR4U.⁸⁹

Υγεία & Ασφάλεια

Στο πλαίσιο εφαρμογής πρόληψης της υγείας των εργαζομένων, ο όμιλος στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό δημιουργεί μια σειρά δράσεων:

- Ø λειτουργία ιατρείων πλήρως εξοπλισμένων, όπου γιατροί ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική
- Ø παροχή δυνατότητας check up
- Ø ασφαλιστικό πρόγραμμα για εργαζομένους ΑΜΕΑ
- Ø Τράπεζα Αίματος
- Ø εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.⁹⁰

Διάλογος & Εργασιακά Δικαιώματα

Η Τράπεζα σέβεται το συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε Συλλόγους Εργαζομένων. Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι, οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά το 91,5%, δηλαδή σχεδόν 8.000 εργαζόμενους. Οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Κλαδικές και Επιχειρησιακές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο ατομικά μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας, όσο και θεσμικά μέσω των συλλόγων τους. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις

⁸⁹ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1023&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 19:00

⁹⁰ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1021&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 20:00

προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας, όπου ανταλλάσσονται απόψεις σχετικά με την εξέλιξη του εργασιακού περιβάλλοντος.⁹¹

Στελέχωση

Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας μεταξύ του εργαζομένου και του Ομίλου. Με ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς, είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα της Eurobank, τα οποία εφαρμόζονται από όλες τις θυγατρικές στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνώνται στα πλαίσια γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων, Κέντρων Αξιολόγησης και σύγχρονων μεθόδων. Συγκεκριμένα, το 2014, το 58% των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για την Ελλάδα - στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου - το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε σε 74%. Σε επίπεδο Τράπεζας το ποσοστό αυτό ήταν αρκετά υψηλότερο και έφθασε το 89%. Στο πλαίσιο αυτό, αποτελεί πολιτική και σημαντικό εργαλείο στελέχωσης για τον Όμιλο η κοινοποίηση των εξειδικευμένων αναγκών στελέχωσης στον εσωτερικό διαδικτυακό τόπο, που στόχο έχει την ανοικτή επικοινωνία, τη διαφάνεια και τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών.⁹²

III. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ο Τραπεζικός Όμιλος Eurobank έχει υιοθετήσει από το 2003 την επίσημη Περιβαλλοντική του Πολιτική, η οποία αποσκοπεί στη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον. Το σύστημα Περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001 το οποίο, συμμορφώνεται πλήρως με τις οδηγίες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού ΕΚ αριθ. 1221/2009 περί της εκούσιας συμμετοχής οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου.). Η Eurobank επικεντρώνεται στη βαθμιαία μετάδοση της εφαρμογής της Περιβαλλοντικής Πολιτικής, των εύστοχων προγραμμάτων και των σχετικών εργαλείων σε θυγατρικές εταιρείες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Ο όμιλος επιζητάει τη διαρκή εξέλιξη του «οικολογικού της αποτυπώματος» στο πλαίσιο ευρή μηχανισμού ανάλυσης ροής των υλικών εντός του οργανισμού, που περιλαμβάνει τις «πράσινες» προμήθειες, τη χρήση των υλικών και τη διάθεση των αποβλήτων.

Η Τράπεζα τον Δεκέμβριο του 2012, συμμετέχοντας στο διαγωνισμό «Environmental Awards 2013», απέσπασε τα βραβεία «Sustainable Procurement» και «Climate Protection-GHG Footprinting» και τον Δεκέμβριο του 2014, ο όμιλος Eurobank κατέκτησε το Gold βραβείο στην κατηγορία «Energy efficiency in business» στο διαγωνισμό «Environmental Awards 2015» ως επιβράβευση βέλτιστων πρακτικών αξιοποίησης Διαδικασιών και Πρωτοβουλιών για την προστασία του Περιβάλλοντος και την Αειφορία. Η Περιβαλλοντική Πολιτική διέπει

⁹¹ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1504&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 21:00

⁹² Eurobank, (2015) Ανακτημένο από : <https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=324&mid=347&lang=gr> πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 21:30

όλες τις θυγατρικές του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Για την εφαρμογή της πολιτικής έχουν συσταθεί Γραφεία Περιβάλλοντος στις θυγατρικές εταιρείες στη Σερβία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία, ενώ στην Ελλάδα προχωρά η πιστοποίηση θυγατρικών εταιρειών κατά ISO14001. Συγκεκριμένα, το 2012, η θυγατρική εταιρεία BE-Business Exchanges AE έλαβε πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO14001:2004 για τις «Παροχές Υπηρεσιών Διεταιρικών Συναλλαγών»

Πράσινη Πολιτική Προμηθειών

Η Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου περιλαμβάνει ειδικές περιβαλλοντικές διατάξεις, ώστε να προωθείται η ορθή περιβαλλοντική συμπεριφορά των προμηθευτών και να επιλέγονται, όπου είναι δυνατόν, προϊόντα και προμηθευτές με περιβαλλοντική υπευθυνότητα.

Περιβαλλοντικός Κίνδυνος

Με την αυξανόμενη σημασία που λαμβάνουν τα περιβαλλοντικά ζητήματα στην κοινωνία, την νομοθεσίας αλλά και στους διεθνείς οργανισμούς, καθώς και με την εφαρμογή της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει» σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο Όμιλος επεξεργάζεται την αναβάθμιση του συστήματος αξιολόγησης και διαχείρισης περιβαλλοντικών κινδύνων, ώστε αυτοί να αντιμετωπίζονται έγκαιρα σε συνεργασία με τους πελάτες.

Πράσινα Προϊόντα

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα, τα οποία έχουν θετική επίπτωση στο Περιβάλλον. Προϊόντα όπως η **WWF Eurobank Visa**, τα «πράσινα» **Δάνεια Κατοικίας για Φωτοβολταϊκά στις Στέγες** και **Εξοικονόμηση Ενέργειας στο σπίτι**, υποστηρίζονται από εξειδικευμένα προγράμματα χρηματοδότησης. Παράλληλα η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Equity Partners, έχει αναπτύξει και προωθεί ένα σημαντικό επενδυτικό προϊόν, που, μεταξύ άλλων, υποστηρίζει δυναμικές εταιρείες, οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα της πράσινης ανάπτυξης.

Περιβαλλοντική Εκπαίδευση

Η Τράπεζα εφαρμόζει καινοτόμο πρόγραμμα εξ αποστάσεως περιβαλλοντικής εκπαίδευσης, ενώ στο εσωτερικό διαδίκτυο της Τράπεζας είναι διαθέσιμη ειδική σελίδα ενημέρωσης για το Περιβάλλον.

Περιβαλλοντικές Δράσεις

- **«WWF Hellas»** - Η Eurobank στήριξε από τις αρχές του 2011 την εκστρατεία του WWF Ελλάς, Eco2home, η οποία ολοκληρώθηκε το 2012 και είχε ως στόχο να προτείνει σε κάθε οικογένεια απλές καθημερινές λύσεις μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας με σημαντικό όφελος για το περιβάλλον και το πορτοφόλι του νοικοκυριού. Μεγάλο επίτευγμα αποτέλεσε το Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Εξοικονόμησης Ενέργειας (Π.ΕΞ.Ε.) του οποίου ο όμιλος Eurobank ήταν Εθνικός Χορηγός. Η Ελλάδα βρέθηκε στην κορυφή της τελικής κατάταξης και κατέκτησε τον τίτλο της Πρωταθλήτριας ομάδας στην εξοικονόμηση ενέργειας, ανάμεσα σε 11 ευρωπαϊκές

χώρες. Ο όμιλος Eurobank απέσπασε Βραβείο Περιβαλλοντικής Ευαισθησίας - ΟΙΚΟΠΟΛΙΣ 2012 - για την υποστήριξη του προγράμματος WWF Eco2nomy.

- ü Ωστόσο ο όμιλος Eurobank και το Σώμα Ελλήνων Προσκόπων πραγματοποίησαν για τρίτη συνεχή χρονιά **δράσεις καθαρισμού σε τέσσερα νησιά της χώρας**. Συγκεκριμένα, καθαρίστηκαν συνολικά 80 στρέμματα πρασίνου και μαζεύτηκαν 90 σακούλες με απορρίμματα στη Χίο, τη Σύρο και την Κεφαλλονιά. Στη Λέσβο συγκεντρώθηκαν 10 τόνοι με απορρίμματα και επισκευάστηκαν και συντηρήθηκαν όργανα παιδικής χαράς, παγκάκια και τραπεζοπάγκοι. Επίσης το Δεκέμβριο του 2015 και τον Ιανουάριο του 2016, πραγματοποιήθηκαν περιβαλλοντικές δράσεις στο Ηράκλειο Κρήτης, την Κομοτηνή, το Ρίο Πατρών, καθώς και δύο δράσεις στην Αθήνα. Πάρκα, πλατείες και κενοί χώροι «υιοθετούνται», αναπλάθονται και παραδίδονται στις τοπικές κοινωνίες προς όφελος των πολιτών.
- ü **Στη Σερβία, η Eurobank ανακαίνισε 10 αστικά πάρκα** στο Βελιγράδι και σε άλλες μεγάλες πόλεις, δημιουργώντας υποδομές για την κάλυψη αναγκών ψυχαγωγίας όλων των ηλικιών. «Crystal Purity of Pancharevo Lake» - Η Postbank, στη Βουλγαρία, συνεχίζει από το 2008 το πρόγραμμα για τη συντήρηση της λίμνης Pancharevo στα περίχωρα της Σόφιας.
- ü Τέλος η Eurobank απέκτησε το πρώτο **ενεργειακό διαβατήριο** στον Τραπεζικό τομέα, για το Κεντρικό της κτίριο στο Βελιγράδι. Το ενεργειακό διαβατήριο αντιπροσωπεύει την επιβεβαίωση των επενδύσεων της Eurobank στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος και της αειφόρου ανάπτυξης. Το συγκεκριμένο κτίριο είναι ένα από τα πρώτα κτίρια γραφείων στο Βελιγράδι που συνδυάζει λειτουργικότητα και σχεδίαση φιλική προς το περιβάλλον και ταυτόχρονα προσαρμόζεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.⁹³

IV.ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παιδεία

Το πρόγραμμα «**Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία**» αποτελεί μία από τις σημαντικότερες χορηγικές του ομίλου Eurobank και το 2012 έκλεισε 10 χρόνια επιτυχημένης παρουσίας στην ελληνική κοινωνία. Κύριος σκοπός του προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» είναι η επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και η αναγνώριση των ικανών και των άξιων που αποτελούν προοπτική και εγγύηση για το μέλλον. Διανύοντας τη δεύτερη δεκαετία διεξαγωγής του, το Πρόγραμμα αυτό αποτυπώνει τη σταθερή απόφαση της Eurobank να στηρίζει, διαχρονικά, τις μακροπρόθεσμες πρωτοβουλίες κοινωνικής ευθύνης και αντανάκλα τη βούλησή της για διατήρηση στέρεων και μακρόπννων δεσμών εμπιστοσύνης με την κοινωνία .Στο πλαίσιο του προγράμματος, το οποίο αφορά όλους τους μαθητές και μαθήτριες της Γ' Λυκείου, η Eurobank επιβραβεύει κάθε χρόνο τους αριστούχους απόφοιτους με τον υψηλότερο γενικό βαθμό πρόσβασης στην

⁹³ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :

https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/Annual%20Report%202012%20Eurobank_gr.pdf

<https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%92%CE%91%CE%9B%CE%9B%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97%202010.pdf>

<https://www.eurobank.gr/online/home/genericnew.aspx?code=EKEFrontidaGiaToPeribalonDras&mid=910&lang=gr> Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016, 10:30

τριτοβάθμια εκπαίδευση, ο οποίος είναι πάνω από 18, σε κάθε ένα από τα Γενικά και Επαγγελματικά Λύκεια της χώρας. Η επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το χρηματικό ποσό των 800 ευρώ. Για το σχολικό έτος 2014-2015 βραβεύτηκαν 845 αριστούχοι, σε 9 εκδηλώσεις βράβευσης σε όλη τη χώρα.

Από την έναρξη του Προγράμματος μέχρι σήμερα έχουν βραβευθεί συνολικά 14.850 νέοι και νέες. Ο κύκλος των βραβείσεων του σχολικού έτους 2014-2015 ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο του 2016 με μία εκδήλωση, στην οποία τιμήθηκαν οι πρώτοι εκ των πρώτων απόφοιτων Λυκείου κάθε Νομού της χώρας.

Πολιτισμός

Η δραστηριοποίηση του ομίλου Eurobank σε θέματα στήριξης και προαγωγής του πολιτισμού αποτελεί παράδοση από την εποχή της ίδρυσής του το 1994. Ο όμιλος Eurobank:

- Ø Υποστήριξε τα **Κυριακάτικα Πρωινά Προγράμματα του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών**, για την καλλιτεχνική περίοδο 2012-2013. Πρόκειται για ένα από τα πιο επιτυχημένα προγράμματα του Μεγάρου, το οποίο διοργανώνεται για 17η συνεχή χρονιά και έχει ως στόχο να μιλήσει με τρόπο διαδραστικό και ευχάριστο τα παιδιά και τους νέους στο μαγικό κόσμο της μουσικής. Η Eurobank προσέφερε δωρεάν εισιτήρια για όλες τις παραστάσεις σε σχολεία της επαρχίας.
- Ø Συνέβαλε στη διάδοση της όπερας στο ευρύ κοινό, **υποστήριξε την πρωτοποριακή και καινοτόμα παράσταση της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, την όπερα Ντον Τζοβάννι του Μότσαρτ**. Πρόκειται για ένα από τα κορυφαία δημιουργήματα του Δυτικού Κόσμου, που ανέβηκε από την Εθνική Λυρική Σκηνή στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.
- Ø Ενόψει του Πάσχα, υποστήριξε τον **κύκλο εκδηλώσεων «Adagio»** του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών. Πρόκειται για μία σειρά παραστάσεων με μουσική για τις ημέρες του Πάσχα, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από τις 12 έως τις 16 Απριλίου 2014.
- Ø Υποστήριξε την παράσταση **«Ο Γύρος του Κόσμου σε 80 Ημέρες»** του Ιουλίου Βερν, η οποία παρουσιάζεται με μεγάλη επιτυχία στην Παιδική Σκηνή του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, από τον Δεκέμβριο του 2014 έως τον Απρίλιο του 2015.

Αθλητισμός

Όσον αφορά τον αθλητισμό ο Όμιλος Eurobank :

- Ø Είναι ο **επίσημος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ**, από το 2001. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό, αλλά και τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Ø Είναι αποκλειστικός **χορηγός του αθλητή μαραθώνιας κολύμβησης Σπύρου Γιαννιώτη**, στην προσπάθειά του για την κατάκτηση ενός μεταλλίου στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο, το 2016.
- Ø Υποστηρίζει τους διακεκριμένους ιστιοπλόους Σοφία Μπεκατώρου και Κώστα Τριγκώνη, στην προσπάθειά τους για την κατάκτηση ενός μεταλλίου στην κατηγορία Μικτού Καταμαράν NACRA 17, στους **Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο**, το 2016.

Δράσεις Κοινωνικής Αλληλεγγύης

- ü **«Πίσω στο σχολείο»** - Ο όμιλος Eurobank σε συνεργασία με τον ΣΚΑΪ πραγματοποίησαν δράση κοινωνικής αλληλεγγύης με τίτλο «Πίσω στο σχολείο», η οποία αφορούσε στη συγκέντρωση και προσφορά σχολικών ειδών σε παιδιά άπορων οικογενειών στην περιοχή της Αττικής. Συγκεντρώθηκαν 1.000 κούτες με σχολικά είδη, τα οποία μοιράσθηκαν σε πάνω από 6.000 παιδιά. Η Eurobank, υποστηρίζοντας ενεργά τη δράση αυτή, προσέφερε σχολικό εξοπλισμό αντίστοιχης ποσότητας αυτού που συγκεντρώθηκε από το ευρύ κοινό.
- ü **Υποστήριξη Κοινωνικών Ιδρυμάτων** - Το 2012, ο όμιλος Eurobank εστίασε την υποστήριξή του σε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων τα οποία δραστηριοποιούνται κυρίως εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Ενδεικτικά αναφέρονται η υποστήριξη στη Στέγη Ανηλίκων Σύρου και το Σωματείο Ηλιαχτίδα στη Μυτιλήνη.
- ü **«Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές»**-Πρόκειται για ένα από τα προγράμματα της «Αποστολής», σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Το πρόγραμμα προσφέρει βοήθεια στις οικογένειες των μαθητών που έχουν προβλήματα σίτισης, με τρόπο ώστε να εξασφαλίζει την ανωνυμία τους, την αξιοπρέπειά τους και να μη διαταράσσει τις σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Τα «δέματα αγάπης» καλύπτουν ένα μικρό αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους, καθώς περιέχουν τρόφιμα όπως ρύζι, μακαρόνια, φακές, ζάχαρη, αλεύρι, γάλα κ.α.
- ü **«Greece Race for the Cure»**-Ο Όμιλος Eurobank, στο πλαίσιο ανάπτυξης κοινωνικών πρωτοβουλιών και δράσεων, υποστήριξε ενεργά το έργο του Συλλόγου «Άλμα Ζωής». Πλήθος εργαζομένων, ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα της Τράπεζας και συμμετείχαν εθελοντικά στον 6ο αγώνα δρόμου “Greece Race for the Cure”. Ο Σύλλογος «Άλμα Ζωής», υλοποιεί προγράμματα ενάντια στη νόσο του καρκίνου του μαστού, προσφέρει ψυχοκοινωνική στήριξη στις γυναίκες που νοσούν καθώς και ενημέρωση, σε πανελλαδικό επίπεδο, αναφορικά με την αξία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης της νόσου.
- ü **«Πνοή»**-Η Eurobank υποστηρίζει το Σωματείο «ΠΝΟΗ – Φίλοι Εντατικής Φροντίδας Παιδιού». Τα τελευταία 13 χρόνια βρίσκεται δίπλα στη σημαντική προσπάθειά του, συνδράμοντας στους σκοπούς του, οι οποίοι επικεντρώνονται στην ίδρυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας και στην υλική ενίσχυσή τους.
- ü **«Το Καλύτερο Ξεκίνημα για Κάθε Παιδί»**-Η Τράπεζα υποστηρίζει την καμπάνια της Unicef για την ανάπτυξη των κέντρων για την υγεία του παιδιού και της μητέρας, μέσω της ενίσχυσης των οικογενειών στη φροντίδα των παιδιών τους. Η Postbank έχει επενδύσει σε αυτό το πρόγραμμα και έχει διαμορφώσει μια πλατφόρμα ειδικών δωρεών, παρέχοντας τη δυνατότητα εύκολων δωρεών μέσω ATM, ταμειακών μηχανών ή μέσω εφαρμογής e-banking. Όλες οι συναλλαγές που σχετίζονται με τις δωρεές προς τη Unicef είναι απαλλαγμένες από όλες τις επιβαρύνσεις και τους φόρους.
- ü **«Big Heart»**-Η Eurobank σε συνεργασία με το Ίδρυμα «Ana & Vlade Divac» το Φεβρουάριο του 2010, λάνσαρε την πιστωτική κάρτα «Big Heart», υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας της κυβέρνησης της Δημοκρατίας της Σερβίας. Η χρήση της μοναδικής MasterCard προσφέρει στους πελάτες την ευκαιρία να υποστηρίξουν την ανασυγκρότηση των παιδικών χαρών των κρατικών νηπιαγωγείων στη Σερβία, χωρίς επιπλέον κόστος. Οι πελάτες που επιθυμούν να αποκτήσουν τη συγκεκριμένη κάρτα δεν έχουν κανένα επιπλέον κόστος και μπορούν να τη χρησιμοποιήσουν όπως κάθε

άλλη πιστωτική κάρτα, για αγορέςκαι ανάληψη μετρητών. Την ίδια στιγμή, όλες οι παιδικές χαρές διαμορφώθηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμες και ασφαλείς για παιδιά με αναπηρίες, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η κοινωνική τους ενσωμάτωση.

Μέσα από το συγκεκριμένο πρόγραμμα, πραγματοποιούνται πολλές ενέργειες που στόχο έχουν την επίλυση προβλημάτων καθώς και τη συμβολή στην τοπική κοινότητα. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank κέρδισε το **βραβείο Virtus** για τη συμβολή στην τοπική κοινότητα, ύστερα από πρόταση του συνεργάτη του Ομίλου, του ιδρύματος Ana & Vlade Divac Foundation. Το βραβείο αυτό αποτελεί αναγνώριση των μακροπρόθεσμων επενδύσεων της Eurobank στην ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας. Το εν λόγω βραβείο χορηγείται βάσει των εξαιρετικών αποτελεσμάτων στην επίλυση προβλημάτων ή αναγκών της κοινωνίας, πόλης ή περιοχής δραστηριοποίησης της Eurobank και το οποίο το έχει κερδίσει πολλές φορές στο παρελθόν κατά τα έτη 2009, 2010 και 2011 σε διάφορες κατηγορίες.

Στήριξη της Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Πρόκειται για μία πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank, την οποία σχεδίασε και υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia του ερευνητικού κέντρου «Αθηνά» και στοχεύει στη δημιουργία ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την τόνωση της νεανικής καινοτομικής επιχειρηματικότητας. Έχει διάρκεια 12 μήνες και παρέχει στις ομάδες κτηριακή υποδομή υψηλών προδιαγραφών, συμβουλευτική καθοδήγηση από ένα καταξιωμένο δίκτυο μεντόρων, επιχειρηματική κατάρτιση και υποστηρικτικές υπηρεσίες. Το Πρόγραμμα έχει διάρκεια 12 μήνες και ξεκίνησε το Μάιο του 2013.⁹⁴

V.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Πελάτες

Η διαφύλαξη της σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες και η βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών που τους παρέχονται, αποτελούν μόνιμο μέλημα του Ομίλου. Η σχέση της Eurobank με τους πελάτες της εστιάστηκε, κυρίως, στη θωράκισή τους απέναντι στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες στο διεθνές χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Στην Ελλάδα η Τράπεζα έδωσε μεγάλη βαρύτητα στην εξυπηρέτηση των δανείων, των οποίων οι πελάτες αντιμετώπιζαν πρόβλημα στην ομαλή αποπληρωμή τους, προτείνοντας λύσεις προσαρμοσμένες στις οικονομικές τους δυνατότητες.

Ακόμη, έδωσε την ευκαιρία σε σημαντικό αριθμό νοικοκυριών να προβεί στην ενεργειακή αναβάθμιση των σπιτιών, εξασφαλίζοντας σημαντική εξοικονόμηση ενέργειας, αλλά και όφελος στον οικογενειακό προϋπολογισμό, μέσω του προγράμματος «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον». Παράλληλα, μέσω του προγράμματος «Επιστροφή» προσέφερε λύσεις με πραγματικό οικονομικό όφελος στις καθημερινές αγορές ενός νοικοκυριού (π.χ. τροφίμων

⁹⁴ Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :

https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/Annual%20Report%202012%20Eurobank_gr.pdf

<https://www.eurobank.gr/online/home/genericnew.aspx?code=EKEEterikiIpefthinotita&mid=855&lang=gr>

Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016, 12:00

και καυσίμων), με χρήση πιστωτικών ή χρεωστικών καρτών, μέσα από συμφέρουσες προσφορές, αλλά και εντάσσοντας στους στρατηγικούς συνεργάτες της επιχειρήσεις κατηγοριών με προϊόντα πρώτης ανάγκης.

Προμηθευτές

Η κεντροποιημένη διαχείριση προμηθειών για την Τράπεζα, αλλά και το σύνολο των θυγατρικών σε όλες τις χώρες παρουσίας, αποτέλεσε και το 2012 κομβικό παράγοντα στην επίτευξη σημαντικών οικονομιών κλίμακος και μείωσης του λειτουργικού κόστους. Η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών στηρίζεται στην πλήρη διαφάνεια, η οποία διέπει όλες τις φάσεις της διαδικασίας, καθώς και σε αξιοκρατικά κριτήρια, όπως αυτά της σχέσης κόστους – ποιότητας και της συνέπειας του προμηθευτή. Η διαδικασία προμηθειών του Ομίλου έχει πιστοποιηθεί κατά ISO9001, ISO14001 και ISO27001. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Eurobank έχει κατακτήσει **το Εθνικό Βραβείο στη θεματική ενότητα «Πράσινες Προμήθειες»** στον Ευρωπαϊκό διαγωνισμό EMAS Awards το 2009, ενώ το Δεκέμβριο 2012 απέσπασε το βραβείο «Sustainable Procurement» στο διαγωνισμό ΔΕΗ Environmental Awards.⁹⁵

VI.ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ EUROBANK ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΕ

Με βάση την συνέντευξη που πραγματοποιήσαμε με στέλεχος της τράπεζας της Eurobank με θέμα την εταιρική κοινωνική ευθύνη αποκομίσαμε σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τον βαθμό εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ από την συγκεκριμένη τράπεζα.

Η αγορά αποτελεί σημαντικό τομέα για την επιχείρηση. Για αυτό το λόγο οι επιχειρήσεις πρέπει σέβονται τους καταναλωτές τους και να δημιουργούν προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν και να σέβονται τις ανάγκες τους. Έτσι και η Eurobank εφαρμόζει πολλά συστήματα διασφάλισης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει στους καταναλωτές της. Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η τράπεζα βασίζεται στον προσεκτικό σχεδιασμό των υπηρεσιών και στον ποιοτικό έλεγχο τους. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και τον καλύτερο σχεδιασμό των υπηρεσιών η τράπεζα της Eurobank επιλέγει τους συνεργάτες της με βάση τα κριτήρια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης τα οποία είναι εντελώς αξιοκρατικά. Ακόμη η ενημέρωση και η πληροφόρηση των καταναλωτών για την εφαρμογή της ΕΚΕ από την ίδια την τράπεζα είναι μια σημαντική υποχρέωση της επιχείρησης γι' αυτό και η τράπεζα εφαρμόζει πολλά προγράμματα ενημέρωσης των καταναλωτών, με τα οποία οι καταναλωτές ενημερώνονται για τις ενέργειες της γύρω από την ΕΚΕ.

Το περιβάλλον αποτελεί έναν ακόμα τομέα όπου η τράπεζα δίνει μεγάλη προσοχή και δαπάνη για αυτόν χρόνο και χρήμα ώστε να συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος. Η τράπεζα παίρνει μέρος στην προστασία του περιβάλλοντος με την δημιουργία πράσινων προϊόντων, εφαρμόζει περιβαλλοντική εκπαίδευση, καθώς και άλλα εσωτερικά και εξωτερικά προγράμματα δράσης. Ακόμα τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης που εντάσσονται

⁹⁵ Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :

<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=26&mid=356&lang=gr> Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016, 13:00

βασίζονται στα εθνικά και διεθνή πρότυπα. Η παραγωγική διαδικασία έχει υποστεί αλλαγές ώστε οι φυσικοί πόροι να αξιοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Τέλος στον τομέα της ηλεκτρικής ενέργειας η Eurobank έχει αποκτήσει το πρώτο ενεργειακό διαβατήριο πράγμα που την κάνει πρωτοπόρο.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί πολύ σημαντικό κομμάτι για την λειτουργία και την επιτυχία της τράπεζας. Η Eurobank βασίζεται στην πολιτική ίσων ευκαιριών. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες των εργαζομένων είναι κάτι που ανανεώνει συνεχώς η Eurobank ώστε οι εργαζόμενοι της να μπορούν να ανταπεξέρχονται τις απαιτήσεις της εποχής. Ο όμιλος Eurobank έχει δημιουργήσει μια σειρά δράσεων για την κάλυψη της υγείας των εργαζομένων του. Η τράπεζα της Eurobank γνωρίζει καλά ότι η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί στρατηγική προτεραιότητας, έτσι εφαρμόζονται προγράμματα όπου οι εργαζόμενοι επικοινωνούν, ενημερώνονται, επιβραβεύονται για τις καλές τους επιδόσεις και παίρνουν μέρος σε εθελοντικές δραστηριότητες. Επίσης πραγματοποιεί δωρεές και υποστηρίζει δραστηριότητες που σκοπό έχουν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων.

VII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη φαίνεται λοιπόν να κερδίζει έδαφος ολοένα και περισσότερο στην Ελλάδα αλλά και σε όλο τον κόσμο. Συγκεκριμένα στον τραπεζικό κλάδο γίνεται πλέον απαραίτητη η εφαρμογή της από όλες τις τράπεζες και δίνει μια νέα διάσταση στην μελλοντική τους ανάπτυξη και στον ανταγωνισμό τους. Έχει ξεπεράσει τα όρια των κρατικών συνόρων και αποτελεί παγκόσμια ευθύνη. Βέβαια οι περισσότερες εταιρίες δεν βλέπουν τόσο μακροπρόθεσμα. Αναλαμβάνουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τους για λόγους απόκτησης φήμης και κοινωνικής αποδοχής.

4.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Σκοπός του κεφαλαίου είναι η παρουσίαση της έρευνας που πραγματοποιήσαμε για την μελέτη του ρόλου της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην σύγχρονη επιχειρηματική δραστηριότητα. Ταυτόχρονα μελετήσαμε την συμπεριφορά των καταναλωτών απέναντι σε επιχειρήσεις που εφαρμόζουν πρακτικές ΕΚΕ. Ειδικότερα μέσα από την έρευνα διερευνήθηκε ο ρόλος της ΕΚΕ, δηλαδή τον τρόπο όπου ο όρος αυτός γίνεται αντιληπτός από τους καταναλωτές, ο βαθμός εταιρικής κοινωνικής υπευθυνότητας των επιχειρήσεων και το πόσο καλά ενημερωμένοι είναι οι καταναλωτές για την πραγματοποίηση διαφόρων δραστηριοτήτων από τις κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις.

Ι.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μετά την ανάλυση των τριών τραπεζών, κρίθηκε χρήσιμο να χρησιμοποιηθεί ένα ερωτηματολόγιο που στόχο θα είχε να προβάλει την σχέση ανάμεσα στο κοινό και την ΕΚΕ, και πιο συγκεκριμένα το πώς αυτή η θεωρία αντιμετωπίζεται, όταν εφαρμόζεται στον τραπεζικό κλάδο και ειδικά στις τρεις τράπεζες που αποτελούν το αντικείμενο μελέτης. Το παρόν ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από δεκαοχτώ ερωτήσεις και αποτελείται από τέσσερις ενότητες : Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, η γνώση περί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η συμπεριφορά του καταναλωτή και η γνώμη του κοινού για τις επιχειρήσεις. Ωστόσο με την μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας επιλέχτηκαν 70 άτομα, τα οποία θα αποτελέσουν το δείγμα της έρευνας. Για τα συμπεράσματα του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε η παραγωγική, ερευνητική προσέγγιση καθώς στόχος είναι να αναδειχθεί το αποτέλεσμα της έρευνας και όχι κάποια προσωπική εκτίμηση για το θέμα. Επίσης η παρούσα έρευνα θα είναι συμπερασματική, περιγραφική και στατιστική καθώς είναι ποσοτική αφού θα συλλεχθούν ποσοτικά στοιχεία και θα εξαγεί συμπεράσματα για τη λήψη αποφάσεων. Να σημειωθεί ότι στο ερωτηματολόγιο που δόθηκε στο κοινό υπήρχε ο παρακάτω ορισμός της ΕΚΕ με σκοπό όσοι ερωτηθέντες δεν γνωρίζουν καθόλου τη σημασία της να αποκτήσουν μια πρώτη αντίληψη.

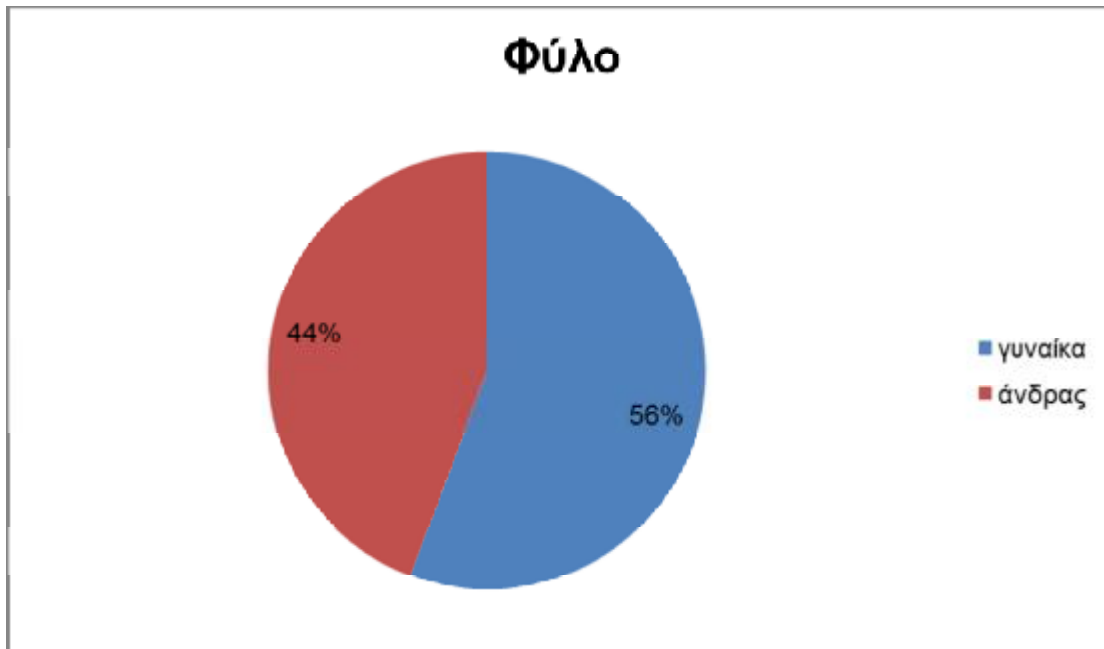
"Η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετίζεται με τον τρόπο που μια εταιρεία εφαρμόζει την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη υποδηλώνει ότι μια εταιρεία ασχολείται σοβαρά όχι μόνον με την αποδοτικότητα και ανάπτυξη της, αλλά και τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό της αντίκτυπο. Παράλληλα, πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στους εκφραζόμενους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών της: εργαζομένων, μετόχων, πελατών, προμηθευτών και της κοινωνίας γενικότερα. "

II.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ-ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Ενότητα 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

1.Φύλο

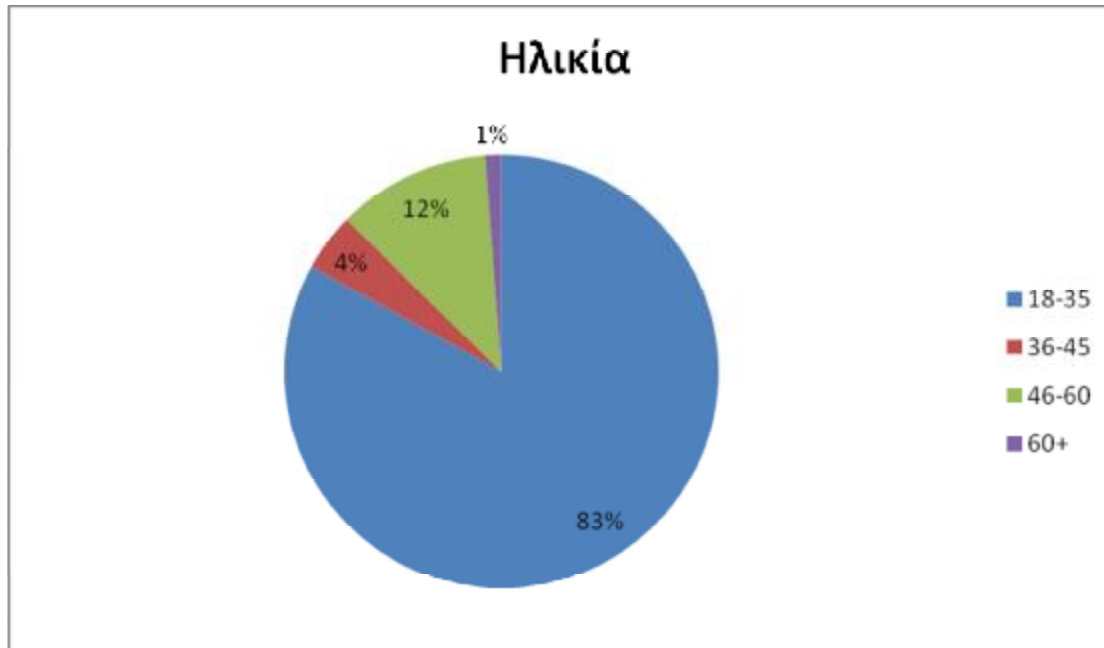
- Γυναίκα
- Άνδρας



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων διαμορφώνεται ως εξής το 44% ήταν άνδρες ενώ το 56% ήταν γυναίκες. Βλέπουμε ότι οι γυναίκες υπήρξαν πιο πρόθυμες να συμμετέχουν στην έρευνα.

2.Ηλικία

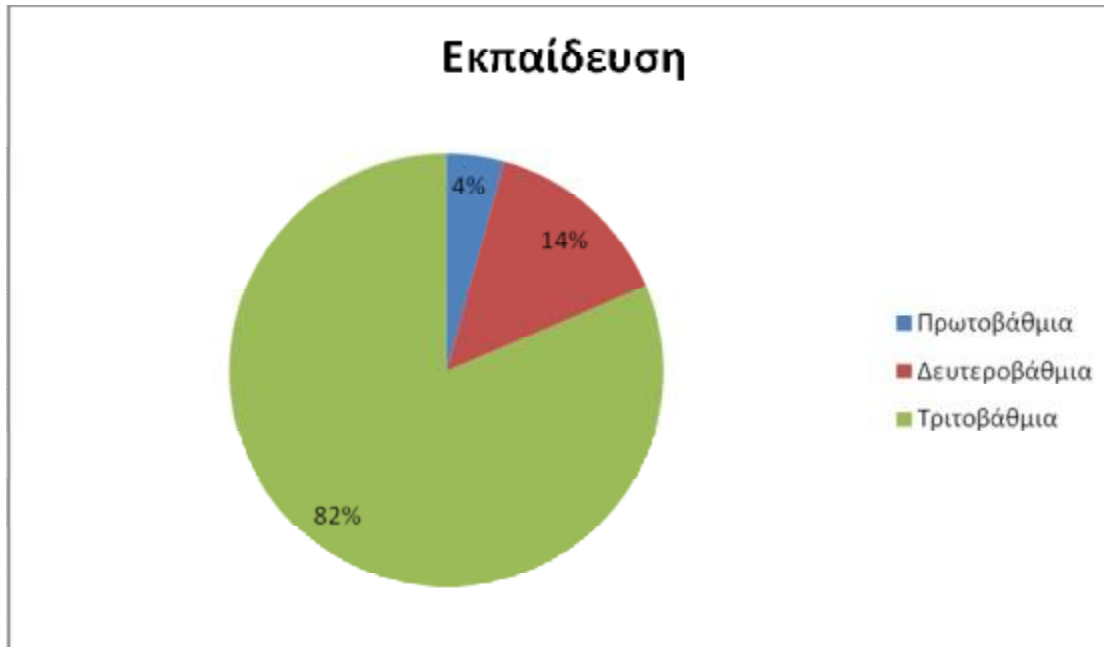
- 18-35
- 36-45
- 46-60
- 60+



Στο δεύτερο διάγραμμα παρουσιάζονται οι ηλικίες των ατόμων που πήραν μέρος στην έρευνα. Το 83% των ατόμων είναι ηλικίας από 18-35, το 4% είναι ηλικίας 36-4. Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην κατηγορία 18-35. Από αυτό καταλαβαίνουμε ότι οι νέοι έδειξαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον στην έρευνα μας από ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας.5, το 12% είναι μεταξύ 46-60 ενώ μόλις το 1% είναι 60+.

3.Εκπαίδευση

- Πρωτοβάθμια
- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια

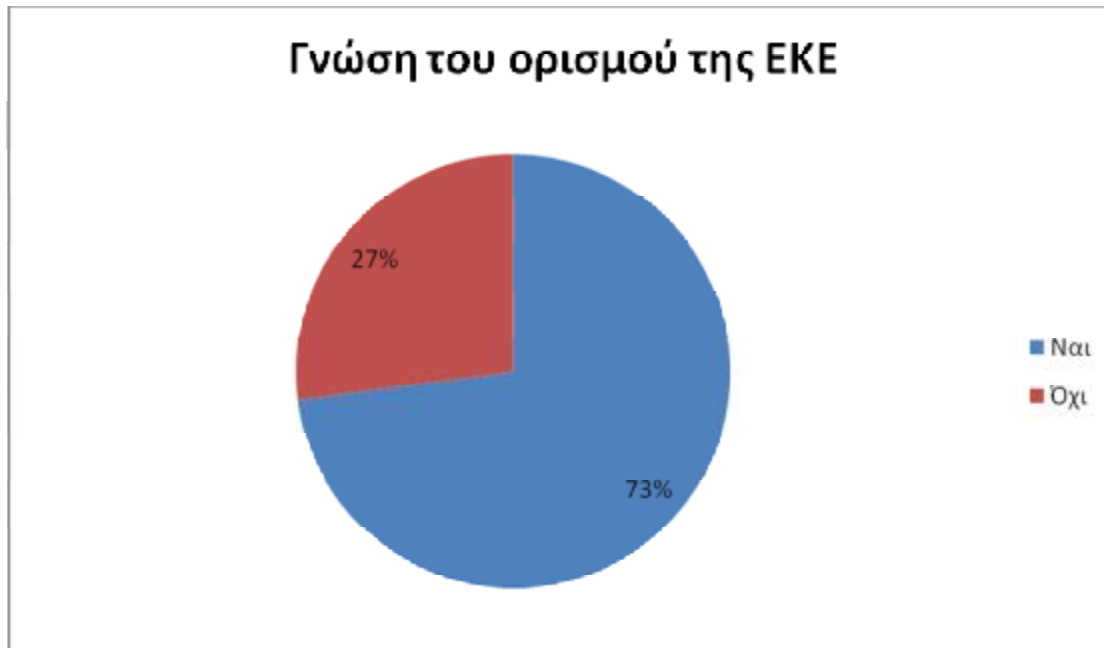


Στο διάγραμμα αυτό μπορούμε να δούμε το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων. Τα ποσοστά διαμορφώνονται ως εξής, το 82% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 14% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και μόλις το 4% είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Ενότητα 2. Γνώση περί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ)

1.Γνωρίζεται τι είναι ΕΚΕ;

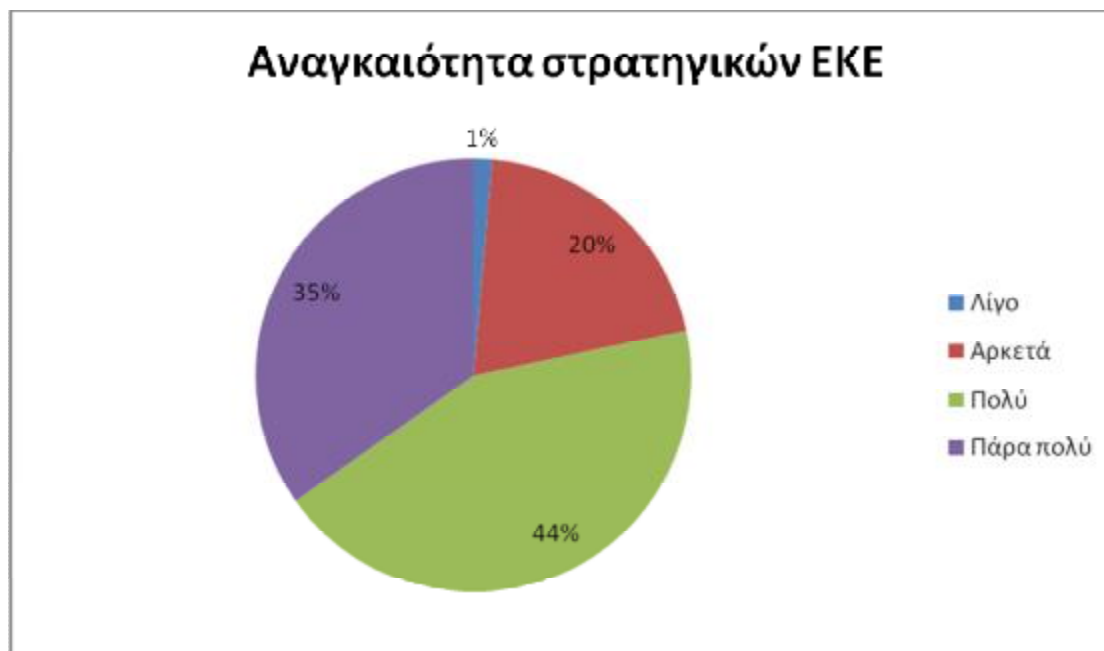
- Ναι
- Όχι



Στο διάγραμμα αυτό παρουσιάζονται τα ποσοστά γνώσης της ΕΚΕ από τους καταναλωτές. Παρατηρούμε ότι το 73% των ατόμων γνωρίζει τι είναι εταιρική κοινωνική ευθύνη αντίθετα το 27% δηλώνει άγνοια του όρου .Το ποσοστό του 73% είναι αρκετά θετικό για το θεσμό της ΕΚΕ.

2. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η υιοθέτηση στρατηγικών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις;

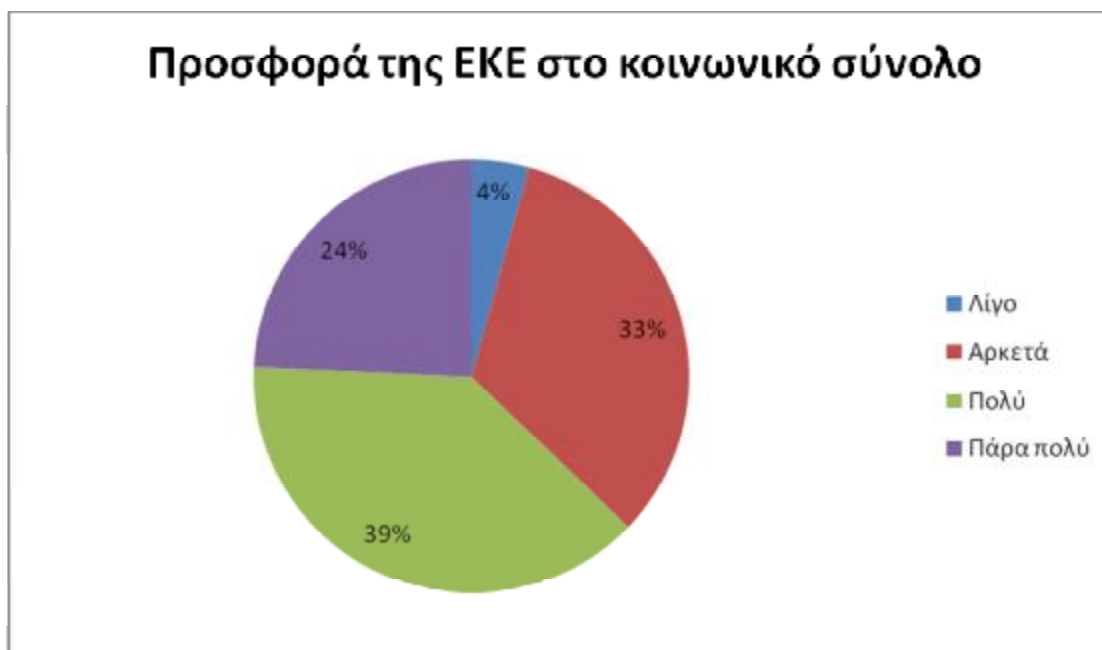
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Στο διάγραμμα αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα στην ερώτηση αν είναι απαραίτητη η υιοθέτηση στρατηγικών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις. Βλέπουμε ότι οι απαντήσεις «Αρκετά», «Πολύ» και «Πάρα πολύ» κατέχουν τα μεγαλύτερα ποσοστά, με το 44% να ανήκει στο «Πάρα πολύ». Αποτελεί στοιχείο που πρέπει οι επιχειρήσεις να λάβουν σοβαρά. Αντίθετα μόλις το 1% θεωρεί ότι δεν είναι αναγκαία η υιοθέτηση στρατηγικών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις.

3.Θεωρείτε ότι μέσω δράσεων ΕΚΕ μπορεί μία επιχείρηση να προσφέρει σε κοινωνικούς σκοπούς;

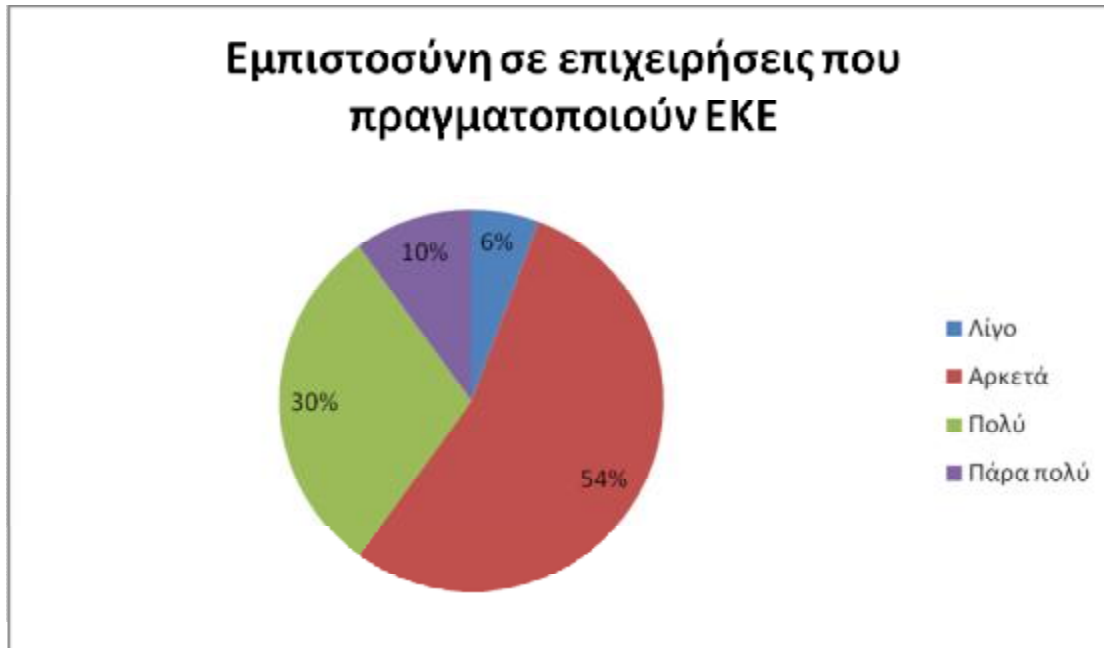
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Με βάση τις απαντήσεις των καταναλωτών βλέπουμε ότι για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων πιστεύει ότι μέσω διαφόρων δράσεων μια επιχείρηση μπορεί να προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο. Το 33% πιστεύει ότι μια επιχείρηση μπορεί να προσφέρει αρκετά στο κοινωνικό σύνολο, το 39% θεωρεί ότι η επιχείρηση μπορεί να βοηθήσει πολύ, το 24% απάντησε πάρα πολύ ενώ εντύπωση προκαλεί το 4% που πιστεύει ότι η επιχείρηση μπορεί να βοηθήσει ελάχιστα το κοινωνικό σύνολο μέσω της εφαρμογής διαφόρων δράσεων.

4. Δείχνετε εμπιστοσύνη σε επιχειρήσεις που πραγματοποιούν δράσεις ΕΚΕ;

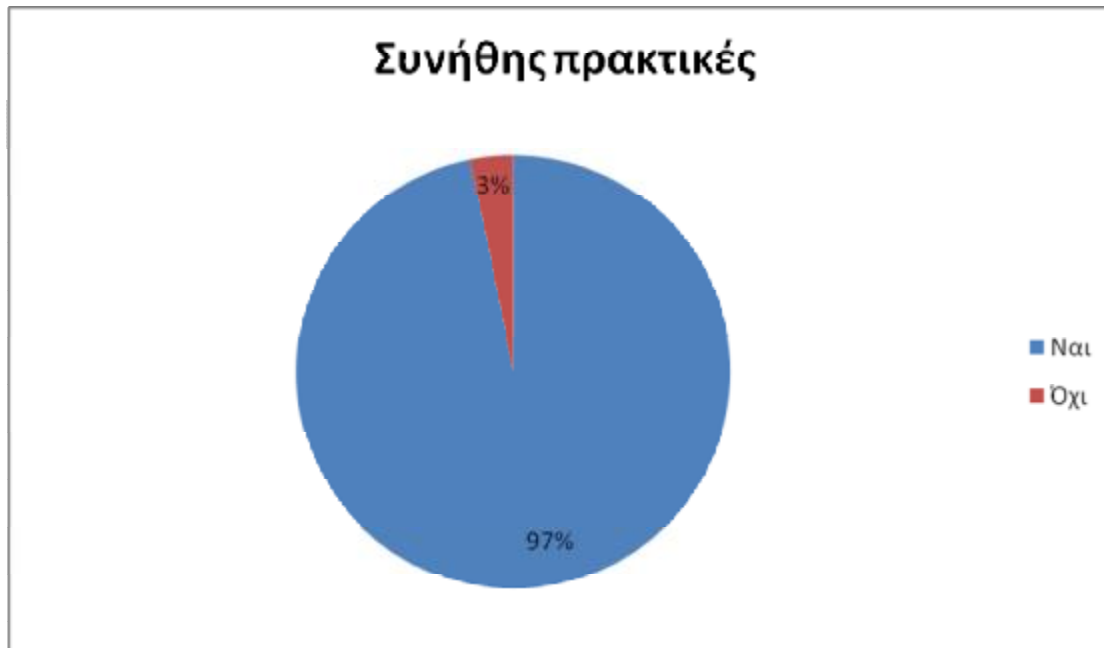
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Η ερώτηση που απάντησαν εδώ οι ερωτηθέντες ήταν αν εμπιστεύονται επιχειρήσεις που πραγματοποιούν δράσεις ΕΚΕ. Το 30% δήλωσε ότι εμπιστεύεται αρκετά τέτοιες επιχειρήσεις και ένα .Σχετικά ουδέτερο εμφανίζεται το 54% του δείγματος ενώ αδιάφορο εμφανίζεται μόλις το 6%. Τέλος το 10% μόνο εμπιστεύεται πάρα πολύ επιχειρήσεις με δράσεις ΕΚΕ.

5.Θα πρέπει να είναι συνήθης πρακτική για τις επιχειρήσεις η ΕΚΕ;

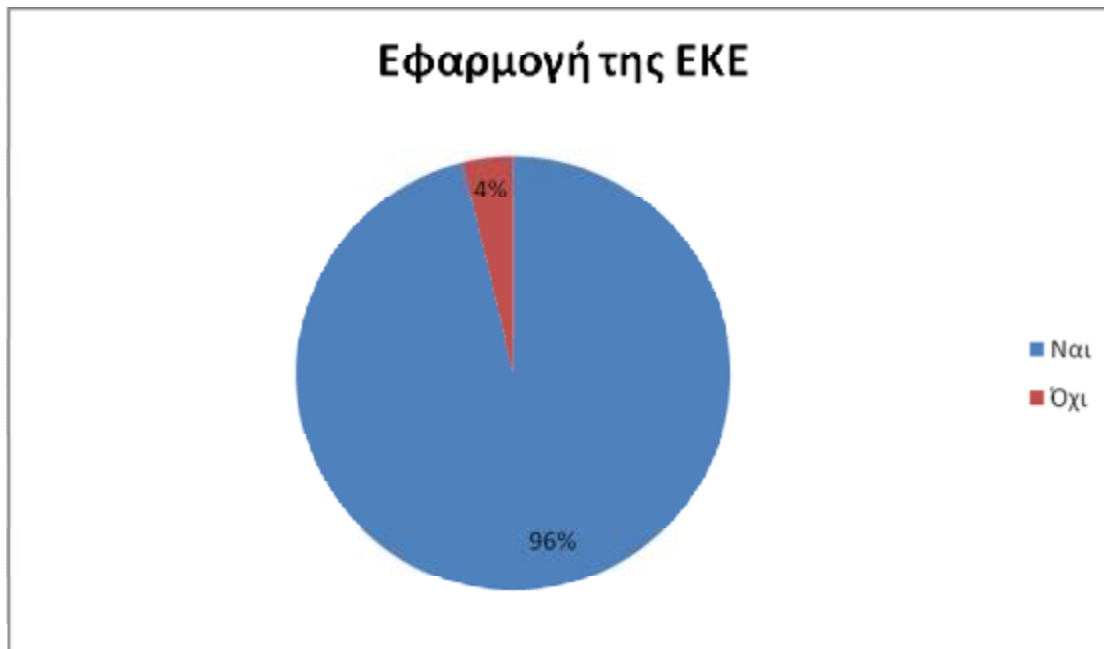
- ο Ναι
- ο Όχι



Στην ερώτηση αυτή το 97% απάντησε ότι η ΕΚΕ πρέπει να είναι συνήθης πρακτική των επιχειρήσεων αντίθετα το 3% είναι εντελώς αδιάφοροι.

6.Θα πρέπει όλες οι επιχειρήσεις να εφαρμόζουν ΕΚΕ;

- Ναι
- Όχι

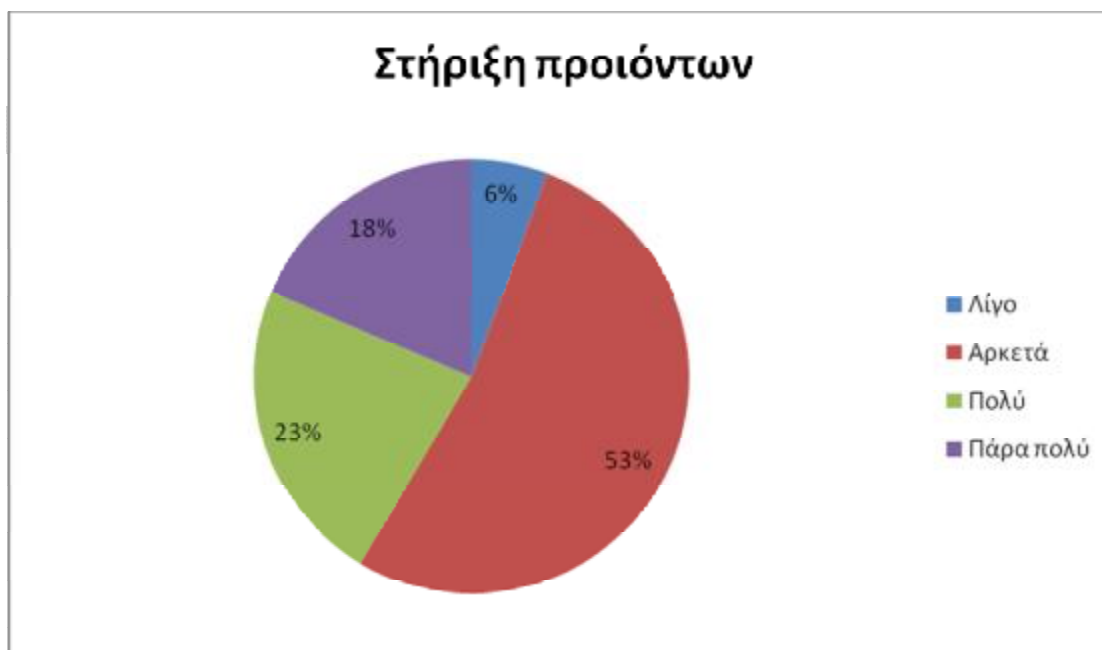


Στην ερώτηση αν πρέπει να εφαρμόζουν όλες οι επιχειρήσεις ΕΚΕ το 96% απάντησε ότι να εφαρμόζεται ΕΚΕ από όλες τις επιχειρήσεις. Το 4% δεν πιστεύει ότι όλες οι επιχειρήσεις πρέπει να εφαρμόζουν ΕΚΕ.

Ενότητα 3. Συμπεριφορά του καταναλωτή

1.Αγοράζετε προϊόντα από επιχειρήσεις που έχουν κοινωνικά υπεύθυνα συμπεριφορά;

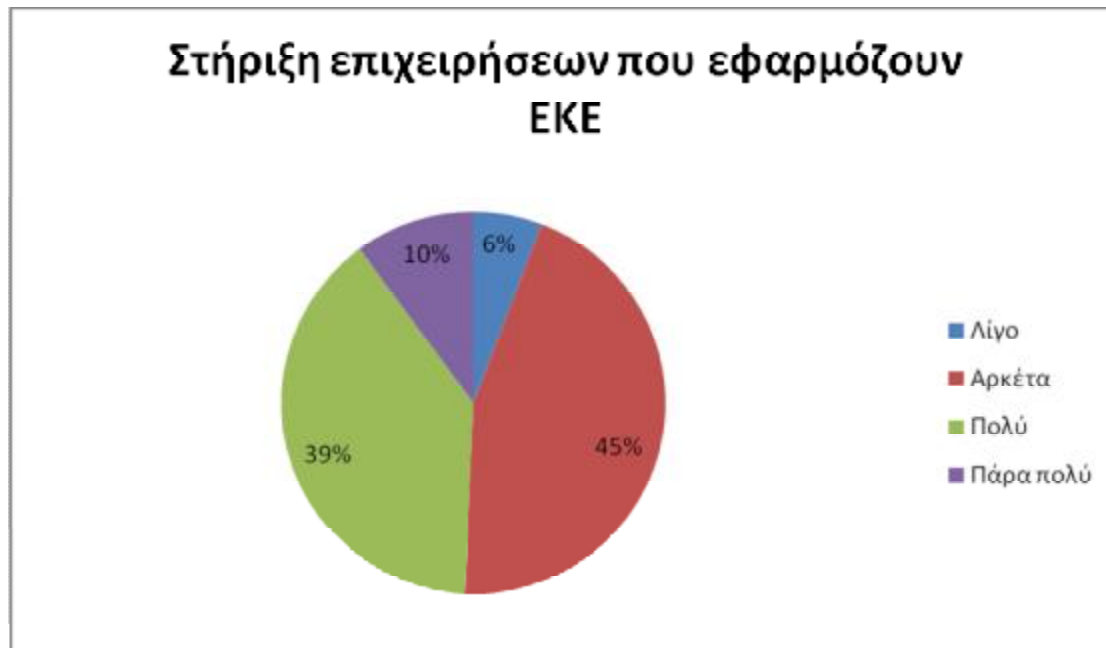
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Μόλις το 18% των ερωτηθέντων στηρίζουν πάρα πολύ προϊόντα κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων ,το 23% στηρίζει πολύ τέτοια προϊόντα, το 53% που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό στηρίζει αρκετά προϊόντα κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων .Παρατηρείται και ένα 6% που δηλώνει ότι στηρίζει ελάχιστα τέτοια προϊόντα.

2.Στηρίζετε επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ΕΚΕ;

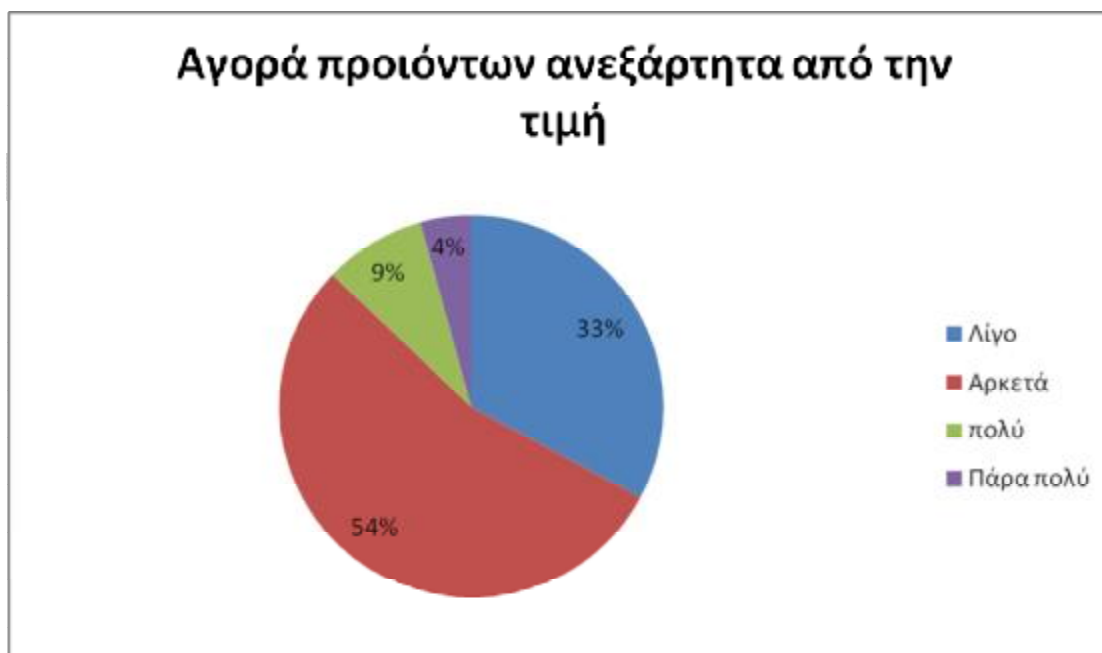
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Εδώ μόνο το 10% του δείγματος στηρίζει πάρα πολύ επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ΕΚΕ . Το 45% και το 39% στηρίζουν από αρκετά έως πολύ τέτοιες επιχειρήσεις .Επίσης το 6% δηλώνει ότι στηρίζει ελάχιστα τέτοιου είδους επιχειρήσεις.

3.Θα αγοράζατε προϊόντα που βασίζονται στο θεσμό ΕΚΕ αδιαφορώντας για το χρηματικό κόστος;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ

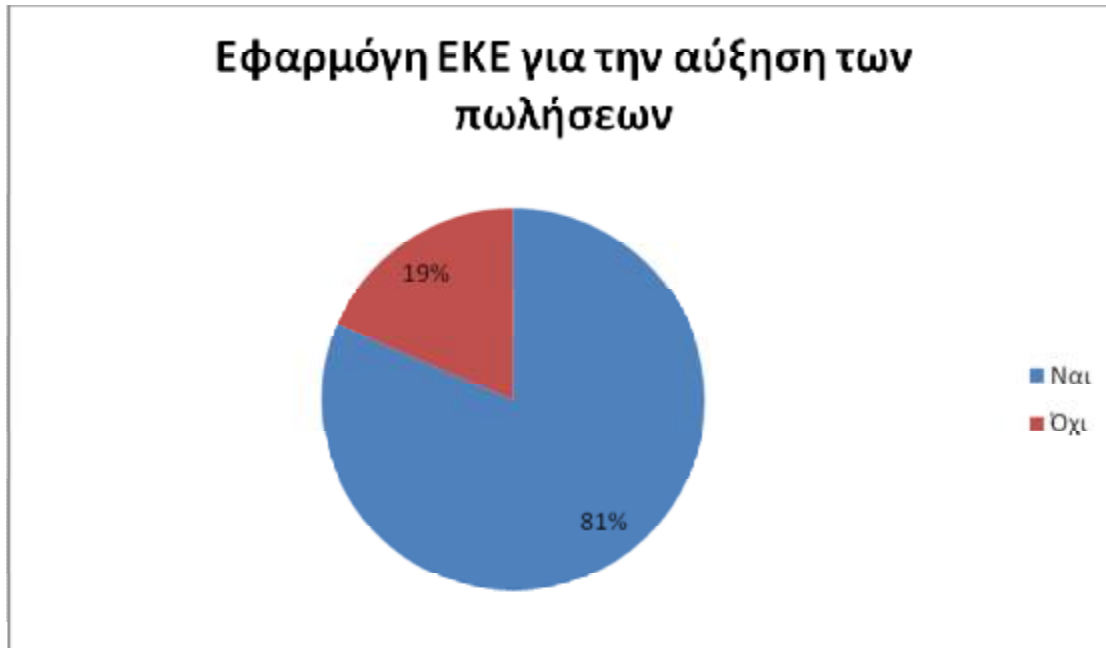


Με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν το 33% δηλώνει δεν θα αγόραζε εύκολα προϊόντα που στηρίζουν τη ΕΚΕ αδιαφορώντας για την τιμή τους. Είναι φανερό ότι οι επιλογές των καταναλωτών επηρεάζονται από την τιμή των προϊόντων. Το 54% είναι πιο πρόθυμο να καταναλώσει προϊόντα που βασίζονται στο θεσμό της ΕΚΕ ανεξάρτητα από την τιμή τους. Αυτοί που αδιαφορούν πλήρως για την τιμή είναι το 4%.

Ενότητα 4: Η γνώμη σας για τις επιχειρήσεις

1. Πιστεύετε ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να αυξήσουν τις πωλήσεις τους;

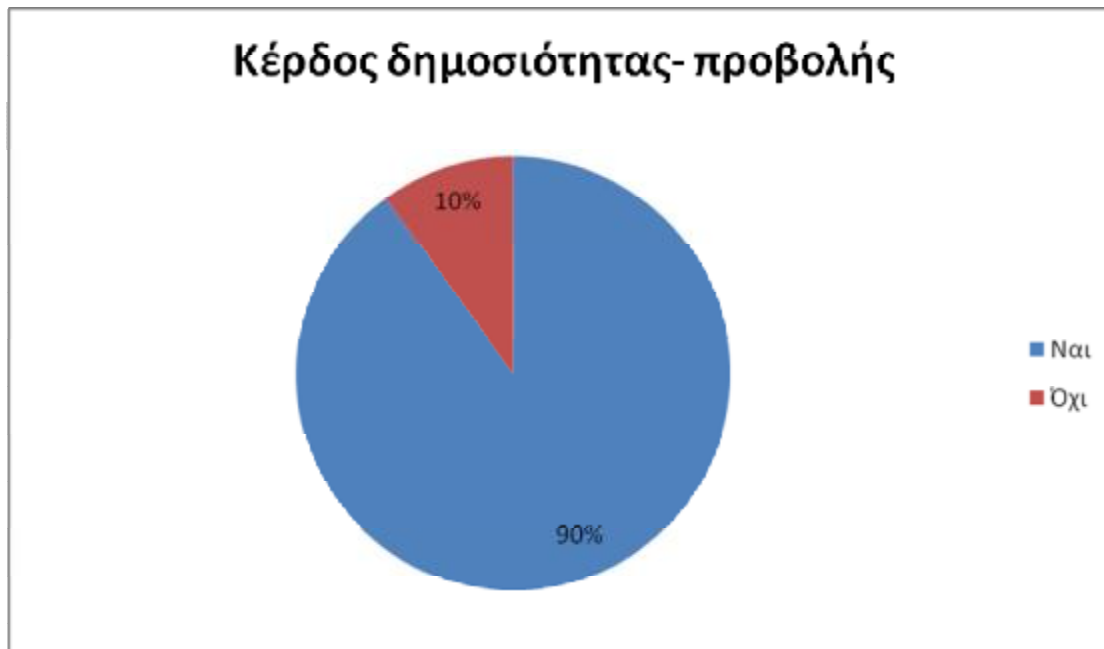
- Ναι
- Όχι



Το 81% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να αυξήσουν τις πωλήσεις τους. Αντίθετα 19% θεωρεί ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ χωρίς να έχουν ως στόχο τους το κέρδος.

2.Οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να κερδίσουν δημοσιότητα-προβολή;

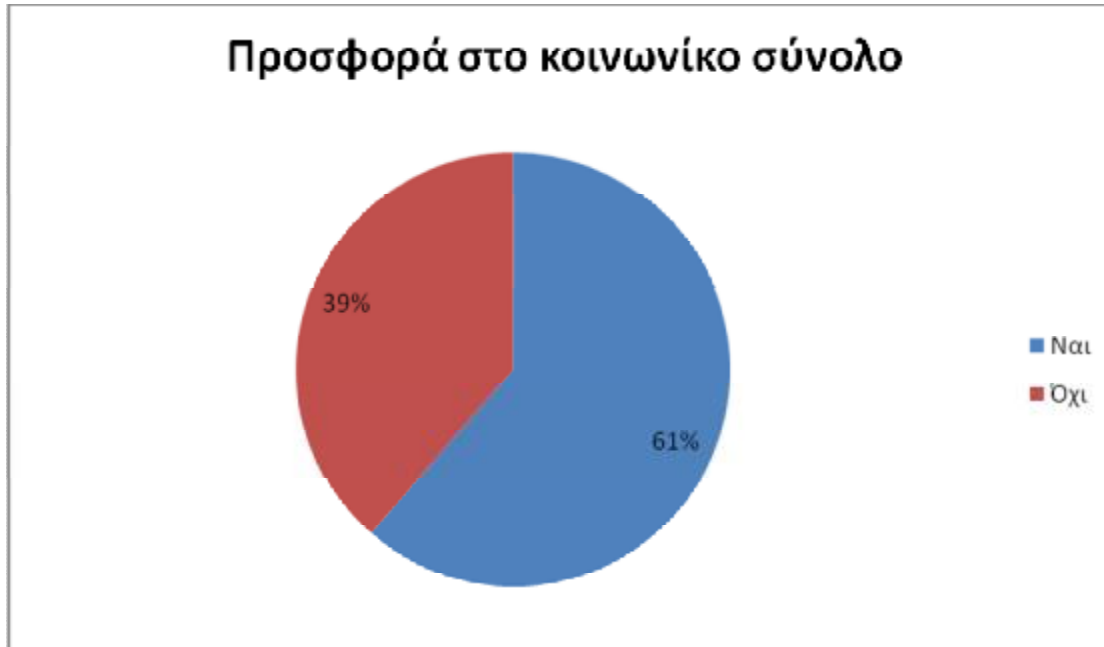
- Ναι
- Όχι



Στην ερώτηση αν η εφαρμογή της ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις γίνεται για να αποκτήσουν δημοσιότητα και προβολή το 90% απάντησε Ναι ενώ το υπόλοιπο 10% διαφωνεί.

3.Πιστεύετε ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο;

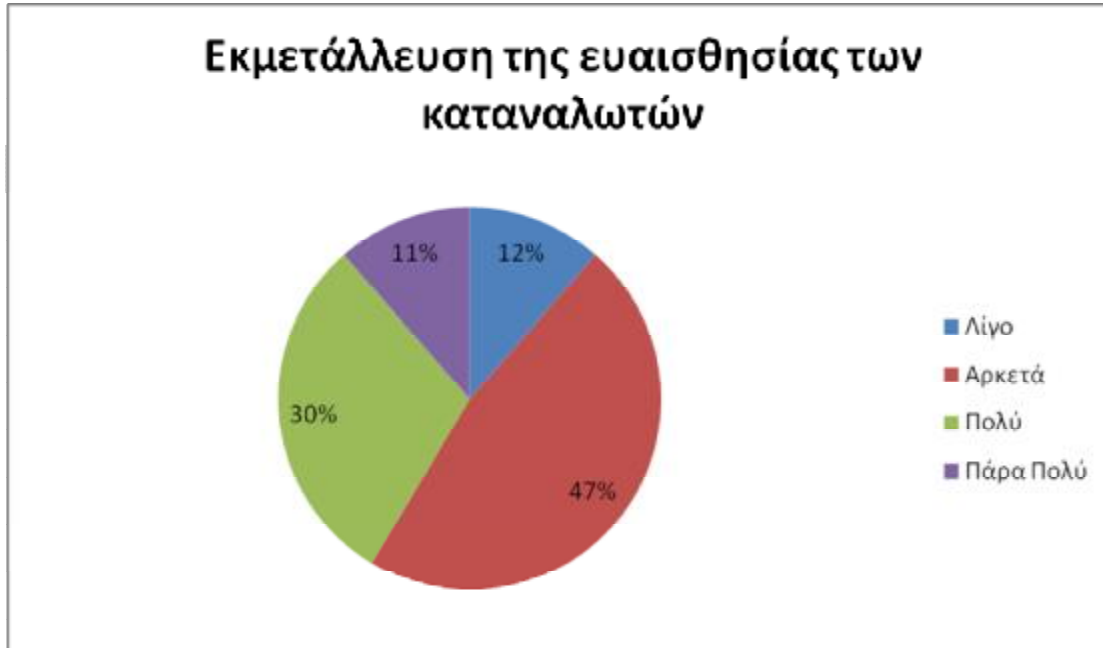
- Ναι
- Όχι



Το 61% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να προσφέρουν πραγματικά στο κοινωνικό σύνολο .Αντίθετα το 39% αμφισβητούν τις προθέσεις που έχουν οι επιχειρήσεις για το κοινωνικό σύνολο.

4. Οι επιχειρήσεις εκμεταλλεύονται την ευαισθησία των καταναλωτών σε κοινωνικά θέματα;

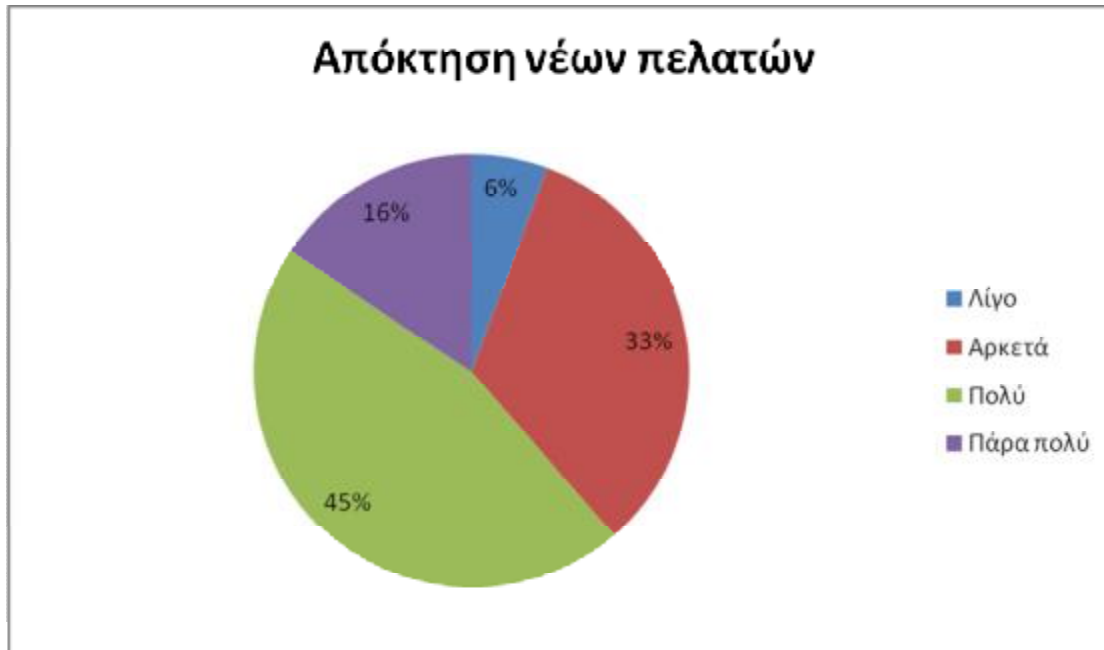
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Σε αυτή την κατηγορία τα αποτελέσματα που προκύπτουν δεν είναι πολύ ξεκάθαρα. Ένα 11% πιστεύει ότι οι επιχειρήσεις εκμεταλλεύονται την ευαισθησία των καταναλωτών σε κοινωνικά θέματα για να αυξήσουν το κέρδος τους. Αντίθετα ένα 12% πιστεύει το ακριβώς αντίθετο. Ακόμη υπάρχει και ένα ποσοστό του 30% και του 47% που θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις εκμεταλλεύονται την ανθρώπινη ευαισθησία από «Αρκετά» έως «Πολύ».

5. Κατά την γνώμη σας οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να αποκτήσουν νέους πελάτες;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ



Το 45% των ερωτηθέντων πιστεύουν ότι οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την ΕΚΕ σαν μέσο απόκτησης νέων πελατών. Το 33% στηρίζει αρκετά αυτή τη θεωρία, ενώ ένα 16% την υποστηρίζει φανατικά. Επιπλέον υπάρχει και ένα 6% που θεωρεί ότι οι επιχειρήσεις δεν έχουν ως στόχο την απόκτηση νέων πελατών.

6.Θεωρείτε ότι αποτελεί εργαλείο ανταγωνιστικότητας για την επιχείρηση η ΕΚΕ;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ



Ως εργαλείο ανταγωνιστικότητας θεωρείται η ΕΚΕ από τα δύο μεγαλύτερα ποσοστά του δείγματος ,τα ποσοστά ανέρχονται στο 40% και το 44% αντίστοιχα. Οι αρνητικές απαντήσεις κατέχουν το ποσοστό του 16%.

III.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΕΡΕΥΝΑ-ΚΡΙΤΙΚΗ

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να προσδιορίσει το κατά πόσο ο κόσμος είναι εξοικειωμένος με την έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Ζητούμενο δεν ήταν απλά να φανεί αν ο κόσμος έχει αποτυπώσει στο μυαλό του έναν τυπικό ορισμό της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αλλά αν υπάρχει βαθιά κατανόηση της ιδέας της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στην παρούσα έρευνα πήραν μέρος 70 άτομα. Άνδρες και γυναίκες, με τις γυναίκες να είναι περισσότερες, ηλικίας κυρίως από 18 έως 35 ενώ οι περισσότεροι άνθρωποι που έλαβαν μέρος είναι υπάλληλοι.

Η παραπάνω έρευνα δείχνει ξεκάθαρα ότι το μεγαλύτερο μέρος του αγοραστικού κοινού έχει την στοιχειώδη γνώση στον τομέα της ΕΚΕ, καθώς επίσης θεωρούν απαραίτητη την ύπαρξη της και προσπαθούν να στηρίζουν προϊόντα κοινωνικά υπεύθυνων επιχειρήσεων. Παρόλα αυτά οι καταναλωτές πιστεύουν ότι οι επιχειρήσεις κάνουν χρήση του θεσμού προς όφελος τους και όχι για κοινωνική προσφορά.

Οι οικονομικές συνθήκες των τελευταίων ετών στη χώρα μας έχουν δημιουργήσει μια γενική αμφιβολία.Οι Έλληνες ψάχνουν να εντοπίσουν κυρίως προϊόντα που διασφαλίζουν, καλύτερα αποτελέσματα και δίνουν μικρότερη σημασία στη μάρκα,και στην κοινωνική τους υπευθυνότητα.

Υποστηρίχθηκε ότι οι στρατηγικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι ένας τρόπος ώστε οι επιχειρήσεις να γίνονται πιο ανταγωνιστικές αν και πολλοί είναι εκείνοι που κράτησαν ουδέτερη θέση ή θεωρούν πως δεν είναι ο μόνος λόγος αυτός για να ενσωματώσει μια εταιρεία στρατηγικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στις δράσεις της. Οι περισσότεροι είναι της άποψης ότι μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση σέβεται τους εργαζομένους της και το περιβάλλον και προσφέρει στην κοινωνία μέσα από το έργο της.

Σε ερώτηση για την εμπιστοσύνη προς τις επιχειρήσεις που κάνουν χρήση δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης βλέπουμε πως παρότι ο κόσμος θεωρεί πως η κοινωνική προσφορά αποδίδει στο σύνολο δεν είναι για τους μισούς και πλέον ερωτηθέντες απαραίτητο κριτήριο εμπιστοσύνης και προτίμησης για την τελική τους επιλογή.

Τέλος για τους καταναλωτές είναι σημαντικό να λειτουργούν ηθικά οι επιχειρήσεις καθώς υποστηρίζουν την ΕΚΕ, και παράλληλα θεωρούν ότι έχουν την υποχρέωση να προσφέρουν στην κοινωνία, λειτουργώντας δεσμευτικά πέρα από το κέρδος, ωστόσο, οι καταναλωτές πρέπει να αποκτήσουν μεγαλύτερη επίγνωση την έννοια της ΕΚΕ και τι σημαίνει αυτό στην παραγωγή των προϊόντων.

Γενικότερα, οι καταναλωτές θα αντιδράσουν θετικά προς τις επιχειρήσεις που θα εφαρμόσουν ΕΚΕ, αλλά πρέπει αρχικά να πεισθούν για την ειλικρίνεια των προθέσεων τους, καθώς δεν θα εκτιμήσουν μια πολιτική ΕΚΕ, αν την ίδια στιγμή είναι επιφορτισμένη με σκάνδαλα, φοροδιαφυγή, διαπλοκή, αισχροκέρδεια ή κακή μεταχείριση των εργαζομένων. Σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον όπως αυτό της Ελλάδας, η αλλαγή των αντιλήψεων των καταναλωτών απαιτεί όχι μόνο καλή επικοινωνία, αλλά και προσπάθεια παγιώσης της φιλοσοφίας των πρακτικών των περισσότερων επιχειρήσεων στους καταναλωτές.

IV.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σκοπός της παρούσης εργασίας ήταν να μελετήσει την εταιρική κοινωνική ευθύνη εστιάζοντας στην Εθνική τράπεζα στην τράπεζα Πειραιώς και στην Eurobank. Από το σύνολο της παρούσης εργασίας συμπεραίνεται ότι Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), αποτελεί μια μορφή αυτοδιαχείρισης με σκοπό την κοινωνική επίδοση στο περιβάλλον των τραπεζών. Η ΕΚΕ συνδέεται με την εξέλιξη των επιχειρήσεων και στη συγκεκριμένη περίπτωση των τραπεζών και συνδέθηκε άρρηκτα με την προσπάθειά τους να προβληθούν μέσα από δράσεις ωφέλιμες για το κοινωνικό γίνεσθαι.

Για την **Εθνική Τράπεζα**, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, με την ευρύτερη κοινωνική της σημασία, αποτελούσε πάντα θεμελιώδη αξία και αδιαπραγμάτευτη αρχή, σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής διαδρομής. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της Ε.Τ.Ε. δρα σε πέντε άξονες: Αναγνωρίζει την ευθύνη της για την Οικονομία, την Αγορά, τον Εργαζόμενο, το Περιβάλλον και την Κοινωνία τόσο σε επίπεδο τράπεζας, όσο και ομίλου επιχειρήσεων, κυρίως τραπεζών, στον εξωτερικό. Συγκεκριμένα η Ε.Τ.Ε. επιδιώκει να εξασφαλίσει τη συνέχιση της λειτουργίας της και της ύπαρξης της στο οικονομικό κατεστημένο μιας ή περισσότερων χωρών ως σταθερής μονάδας που συνεισφέρει στην αύξηση του Α.Ε.Π. λειτουργώντας νόμιμα, θεμιτά και όπως προβλέπει η κλαδική δεοντολογία. Παράλληλα η Ε.Τ.Ε. επιδιώκει με πολλές ενέργειες την μετάβαση από την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών στην εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης. Το προσωπικό της Ε.Τ.Ε. είναι ιδιαίτερος σπουδαίο για την επιτυχή πορεία της και επηρεάζει το τελικό προϊόν, το οποίο και εισπράττει ο καταναλωτής. Η τράπεζα έχει επιδοθεί σε σημαντική κοινωνική δραστηριότητα, υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες και δράσεις που έχουν σκοπό την δημιουργία μακροπρόθεσμης αξίας για το περιβάλλον, και την παιδεία και τον αθλητισμό. Επίσης μέσα από συντονισμένες δράσεις του προγράμματος «Ευθύνη» με τρεις συνιστώσες, τον Πολιτισμό, τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον χορηγήθηκαν 19,73 εκατομμυρίων ευρώ το 2010. Στην προαγωγή του πολιτισμού, την ανάδειξη της Πολιτισμικής Κληρονομιάς, αλλά και την υποστήριξη διεξαγωγής δρωμένων πολιτιστικής/ καλλιτεχνικής χροιάς δόθηκε το 68,2% των συνολικών χορηγιών. Με έργα εντός και εκτός Ελλάδος μέσω της Τράπεζας ή του Μορφωτικού Ιδρύματος της Τράπεζας με περιεχόμενο θρησκευτικό, μουσικό, γλωσσολογικό ή καλλιτεχνικό εν γένει έδωσε το παρόν σε ένα κομμάτι της ιστορίας μας, του παρελθόντος και του παρόντος της χώρας, το οποίο κρίνεται απαραίτητο να διασωθεί για να εξασφαλιστεί και το μέλλον της.

Η **Τράπεζα Πειραιώς** από την πλευρά της, υιοθέτησε και εφαρμόζει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) για την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αναγνωρίζοντας ότι οι αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης συνιστούν θεμελιώδη προϋπόθεση της υγιούς επιχειρηματικότητας, ενσωματώνει περιβαλλοντικά κριτήρια στις επιχειρηματικές της διαδικασίες και αναπτύσσει στρατηγικές για τη διαρκή βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων, τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος, την ενίσχυση της πράσινης επιχειρηματικότητας, τη διαχείριση του περιβαλλοντικού-κλιματικού κινδύνου, καθώς και για την προστασία της βιοποικιλότητας, ώστε να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των μεγάλων κοινωνικών και περιβαλλοντικών προβλημάτων του πλανήτη. Τέλος ο όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς, στο πλαίσιο της ανθρωποκεντρικής φιλοσοφίας που διέπει την επιχειρηματική λειτουργία του, δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις υπόλοιπες χώρες που δραστηριοποιείται, στις

αρχές εκείνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που επιτάσσουν την προστασία και τη στήριξη των κοινωνικών εταίρων και του κοινωνικού συνόλου.

Η Εταιρική Υπευθυνότητα του Ομίλου **Eurobank** στηρίζει τους πυλώνες της Καινοτομίας & Νεανικής Επιχειρηματικότητας, της Παιδείας, του Πολιτισμού, του Αθλητισμού, της Κοινωνικής Αλληλεγγύης και του Περιβάλλοντος. Η θέση που κατέχει στον τραπεζικό κλάδο και η ευρύτερη συμβολή της στην οικονομία, δεν συνδέεται μόνο με τις οικονομικές της επιδόσεις. Απορρέει και από το γεγονός ότι, από την εποχή της ίδρυσής της, ο ρόλος της ως «εταιρικού πολίτη» αποτελεί κομμάτι της ταυτότητάς της. Με οδηγό τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση, ο Όμιλος συνεχίζει να χτίζει ισχυρούς δεσμούς αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Η Eurobank, που επωφελήθηκε από κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές, αποδεικνύει τα οφέλη της σωστής πρακτικής των αρχών της ΕΚΕ, ακόμα και σε οικονομικά δύσκολες συγκυρίες. Τόσο σε εσωτερικό επίπεδο, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της τράπεζας, οι δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας δίνουν σημαντική ώθηση στην επίτευξη των προτεραιοτήτων του ομίλου Eurobank: την ικανοποίηση των πελατών, την ανάπτυξη των εργαζομένων του σε όλες τις βαθμίδες, καθώς και την στήριξη των τοπικών κοινωνιών, στις οποίες δραστηριοποιείται.

Από τα παραπάνω καθίσταται σαφές ότι σήμερα η βιωσιμότητα και η ανάπτυξη των επιχειρήσεων και συγκεκριμένα των τραπεζών είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ΕΚΕ. Κρίνεται αναγκαίο ο τραπεζικός κλάδος να επενδύσει σημαντικό κεφάλαιο στις πρακτικές και η εφαρμογή των πρακτικών να είναι καθολική για όλες τις τράπεζες, προκειμένου να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητά τους. Επίσης προτείνεται η βελτίωση των σχέσεων των εργαζομένων μέσα από δραστηριότητες της ΕΚΕ καθώς οι θετικές σχέσεις μέσα σε μια τράπεζα, όπως και σε κάθε επιχείρηση βελτιώνουν την παραγωγικότητα και κατ'επέκταση τα κέρδη της τράπεζας. Σημαντικό είναι ο κόσμος να κατανοήσει πλήρως την έννοια της ΕΚΕ, να καταλάβει τα οφέλη τα οποία προκύπτουν από αυτή, ώστε να προβεί πιο εύκολα στην υιοθέτηση της φιλοσοφίας της. Για να συμβούν τα παραπάνω θα πρέπει να εφαρμοστεί πιο έντονα η προβολή του κάθε έργου της ΕΚΕ αλλά και να διαφημιστούν περισσότερο τα αποτελέσματα που προκύπτουν ώστε να εμπιστευτούν οι καταναλωτές τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη περισσότερο από τις υπόλοιπες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

- § Θανόπουλος, Ν.Γ., (2003), «Επιχειρηματική Ηθική & Δεοντολογία», Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.
- § Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2001), «Πράσινο Βιβλίο Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη», Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, COM (2001) 366 Τελικό, 18.07.2001, Βρυξέλλες
- § Αποσπόρη, Ε. (2007). Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Αθήνα διαφάνειες 19-35
- § Crook, C. (2005). The good company, Η καλή μας εταιρεία... Η Καθημερινή – The Economist – "Ειδικές Εκδόσεις" - «Επιχειρήσεις και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Από την ιδέα στην πράξη – Εταιρικά Κέρδη & Κοινωνική Ανταμοιβή», Τεύχος 14, σελ. 8 – 9
- § Παπαδόπουλος, Κ. Ι. (2002). Επιχειρηματική Ηθική – Θεωρία και Εφαρμογές. Αθήνα: Ο.Π.Α
- § Kotler P (2009), ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ «Πώς να προσφέρετε το καλύτερο δυνατό στην εταιρεία και στο σκοπό της επιλογής σας», Εκδόσεις ECONOMIAPUBLISHING.
- § Hunger, J. David, Wheelen, Thomas L (2004), Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάνατζμεντ. Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, Αθήνα
- § Ευσταθόπουλος Γ. (2010). Από την κοινωνική ευθύνη στην κοινωνική χρησιμότητα των τραπεζών. Ινστιτούτο Εργασίας Ο.Τ.Ο.Ε.

Ξένη Βιβλιογραφία

- § Hancock B., Windridge K. and Ockleford E. (2007) An introduction to qualitative research, Trend RDSU, σελ. 11-32
- § WBCSD, (1998) Stakeholder Dialogue on CSR, The Netherlands
- § Carroll, A. (2007), A history of corporate social responsibility: concepts and practices, in The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility, eds A. Crane, A. McWilliams, D. Matten, J. Moon & D. Siegel, Oxford University Press, Oxford
- § Gail T., Nowak M., (2006), "historical definitions of CSR", Corporate Social Responsibility: A definition, 62(1)(pp3-14)
- § Porter M., Kramer M., (2006), " Mapping Social Opportunities", Strategy and society- The link between competitive advantage and corporate social responsibility, (pp1-16)
- § Δημοσιεύτηκε από "Sino-German" (15-6-2012) Corporate Social Responsibility (CSR)
- § Nurn, C. W., & Tan, G. (September 2010). Obtaining Intangible And Tangible Benefits from Corporate Social Responsibility. International Review of Business Research Papers, 6(4), σελ. 360-371.
- § Exter, N., Cunha, S., & Turner, C. (2011). The Business Case for being a Responsible Business. Cranfield: Doughty Centre Corporate Social Responsibility Cranfield University.

- § Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2008). Overview of the links between Corporate Social Responsibility and Competitiveness. In European Competitiveness Report 2008.Brussels: European Commission.
- § Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee- organizational linkages.New York: Academic Press. σελ.27
- § Towers Perrin. (2007). Global Workforce Study.
- § Smith, T. (2005). Institutional and social investors find common ground. Journal of Investing. Σελ. 57-65
- § Sprinkle, G. B., & Maines, L. A. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility.Business Horizons σελ. 445-453.
- § Grant Thornton. (2011). Corporate Social Responsibility: The Power of Perception.International Business Report 2011. Grant Thornton International Ltd.
- § FIAS, Business for Social Responsibility. (2007). Corporate Social Responsibility in China's Information and Communications Technology (ICT) Sector.United Nations Environment Programme.
- § Tuppen, C. (2004). The BT Business Case for CSR. Seminar The Business Case for CSR:Reflections on Research and Experience.Brussels.
- § Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (15-1-2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice.International Journal of Management Review. Σελ. 85-105.
- § Miles, M., & Covin, J. (2000). Environmental Marketing: A Source of Reputational, Competitive, and Financial Advantage.Journal of Business Ethics σελ. 299-311.
- § Grayson, D., & Hodges, A. (2004).Corporate Social Opportunity! Seven Steps to Make Corporate Social Responsibility Work for Your Business.UK: Greenleaf Publishing.
- § Mandl, I., & Dorr, A. (2007). CSR and Competitiveness. European SMEs' Good Practice.Consolidated European Report
- § Dankers, C. (2003).The WTO and environmental and social standards, certification and labeling in agriculture.Raw Materials, Tropical and Horticultural Products Service (ESCR) Commodities and Trade Division. Food and Agricultural Organization of the United Nations (FAO).
- § Forstater, M., MacGillivray, A., & Raynard, P. (2006).Responsible trade and market access -Opportunities or obstacles for SMEs in developing countries?Vienna: United Nations Industrial Development Organization.
- § Worldwide Enhancement of Social Quality (WE). (2010). WE Stakeholder Conference. Berlin.
- § Wood T.,(1991) « Corporate social performance revisited », in: *Academy of Management Review*, vol. 16, n° 4,p. 691
- § Roberts R.W.,(1992)« Determinants of corporate social responsibility disclosure: an application of stakeholders theory », in: *Accounting Organization and Society*, vol. 17, n°6, p. 595
- § Patten D.M.,(1991) « Exposure, legitimacy and social disclosure », in: *Journal of Accounting and Public Policy*, n° 10, σελ. 297. .
- § Abbott W.F., Monsen R.J.,(1979) « On the measurement of corporate social responsibility: self-reported disclosures as a method of measuring corporate social involvement », in: *Academy of Management Journal*, vol. 22, n° 3, σελ. 501.

Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία

- § CSR HELLAS Ανακτημένο από: http://csrhellas.eu/page_id=5993 πρόσβαση την 25η Νοέμβρη 2015,10:00 και την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:40
- § "Timeline - CSR Milestones" - Centre for Excellence in CSRhttp. Ανακτημένο από: www.cim.org/csr/MenuPage.cfm?sections=67,139&menu=140 πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 11:30
- § The sustainable development timeline. Ανακτημένο από: <http://www.iisd.org/> πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 11:00
- § Ευρωπαϊκή Επιτροπή Πράσινη Βίβλος (2001) Ανακτημένο από http://csrhellas.eu/page_id=5993 πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:15
- § Σύνδεσμος Εταιρειών Συμβούλων Μάνατζμεντ Ελλάδος (ΣΕΣΜΑ) Ανακτημένο από http://www.sesma.gr/el/fileadmin/docsnew/16_14_12_2013_Sustainability_EXERGI_A_KBATOS_Corporate_Responsibility.pdf πρόσβαση την 12η Οκτωβρίου 2015, 10:30
- § "Novethic"-Le media expert de l' economie responsable .Ανακτημένο από : www.novethic.fr/isr-et-rse/comprendre-la-rse/definitions-et-objectifs.html) πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015, 12:10
- § Blake, R. (2006). Employee retention: What employee turnover really costs your company. Retrieved from www.webpronews.com. Πρόσβαση την 14-10-2015, 18:30
- § World Federation of Exchanges. (2009).Exchanges and Sustainable Investment. Online on Raising ESG awareness and standards among listed companies: <http://www.world-exchanges.org/sustainability/m-3-0.php>. Πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015, 18:40
- § El Ghouli, S., Guedhami, O., Kwok, C. C., & Mishra, D. (July 2010).Does Corporate Social Responsibility Affect the Cost of Capital?Online onPrinciple for Responsible Investment:http://www.unpri.org/files/Article4_EG.pdf. Πρόσβαση την 14η Οκτωβρίου 2015,20:00.
- § Jacques Igalens καθηγητής και διευθυντής έρευνας στο ESC Τουλούζη (2012) "Le monde economie" Ανακτημένο από : http://www.lemonde.fr/economie/article/2012/11/19/10-10-la-responsabilite-sociale-au-coeur-des-strategies_1792651_3234.html πρόσβαση την 25 Νοέμβρη 2015, 15:00
- § Πράσινο Βιβλίο (2001) Ανακτημένο από : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:n26034> πρόσβαση την 30η Νοέμβρη 2015, 11:00
- § Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος,(2014) Ανακτημένο από : <https://www.nbg.gr/el/the-group/corporate-social-responsibility> πρόσβαση την 10η Δεκεμβρίου 2015
- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :<http://www.piraeusbankgroup.com/el/group-profile/brief-profile> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 09:30
- § Τράπεζα Πειραιώς (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/environment/environmental-fields-of-action> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 11:30
- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από : <http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Corporate-Responsibility-Principles> πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 09:30

- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :
<http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/culture/actions>
 πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 21:00
- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :
<http://www.piraeusbankgroup.com/el/corporate-responsibility/culture/cultural-principles>
 πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 20:00
- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :
<http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Principles-of-Corporate-Governance>
 πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 21:30
- § Τράπεζα Πειραιώς, (2015) Ανακτημένο από :
<http://www.piraeusbankgroup.com/el/Corporate-Responsibility/Human-Resources>
 πρόσβαση την 1η Μαρτίου 2016, 22:00
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1299&mid=1024&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=17&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=323&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016 , 13:00
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1019&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016 , 16:00
- § Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1024&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 18:00
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1023&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 19:00
- § Eurobank, (2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1021&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 20:00
- § Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=1504&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 21:00
- § Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=324&mid=347&lang=gr>
 πρόσβαση την 17η Μαρτίου 2016, 21:30
- § Eurobank (2015) Ανακτημένο από :
https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/Annual%20Report%202012%20Eurobank_gr.pdf
<https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%92%CE%91%CE%9B%CE%9B%CE%9F%CE%9D%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97%202010.pdf>
<https://www.eurobank.gr/online/home/genericnew.aspx?code=EKEFrontidaGiaToPeribalonDras&mid=910&lang=gr>
 Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016, 10:30

- § Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :
https://www.eurobank.gr/Uploads/pdf/Annual%20Report%202012%20Eurobank_gr.pdf,
<https://www.eurobank.gr/online/home/genericnew.aspxcode=EKEEterikilpefthinotita&mid=855&lang=gr> Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016,12:00
- § Eurobank,(2015) Ανακτημένο από :
<https://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=26&mid=356&lang=gr>
Πρόσβαση την 26η Μαρτίου 2016, 13:00

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθούν αποτέλεσαν εργαλείο για την διεξαγωγή της έρευνας μας για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μας εργασίας με τίτλο << Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΤΗΣ EUROBANK>>

Ι.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Δημογραφικά στοιχεία

1)Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2) Ηλικία

- 18-35
- 36-45
- 46-60
- 60+

3) Εκπαίδευση

- Πρωτοβάθμια
- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια

Γνώση περί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ)

1)Γνωρίζεται τι είναι ΕΚΕ;

- Ναι
- Όχι

2)Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η υιοθέτηση στρατηγικών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

3)Θεωρείτε ότι μέσω δράσεων ΕΚΕ μπορεί μία επιχείρηση να προσφέρει σε κοινωνικούς σκοπούς ;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

4) Δείχνετε εμπιστοσύνη σε επιχειρήσεις που πραγματοποιούν δράσεις ΕΚΕ;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

5) Θα πρέπει να είναι συνήθης πρακτική για τις επιχειρήσεις η ΕΚΕ;

- Ναι
- Όχι

6) Θα πρέπει όλες οι επιχειρήσεις να εφαρμόζουν ΕΚΕ;

- Ναι
- Όχι

Συμπεριφορά του καταναλωτή

1) Αγοράζετε προϊόντα από επιχειρήσεις που έχουν κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

2) Στηρίζετε επιχειρήσεις που εφαρμόζουν ΕΚΕ;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

3) Θα αγοράζατε προϊόντα που βασίζονται στο θεσμό ΕΚΕ αδιαφορώντας για το χρηματικό

κόστος;

- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ

Η γνώμη σας για τις επιχειρήσεις

1) Πιστεύετε ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να αυξήσουν τις πωλήσεις τους;

- Ναι
- Όχι

2) Οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να κερδίσουν δημοσιότητα-προβολή;

- Ναι
- Όχι

3) Πιστεύετε ότι οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο;

- Ναι
- Όχι

- 4) Οι επιχειρήσεις εκμεταλλεύονται την ευαισθησία των καταναλωτών σε κοινωνικά θέματα;
- Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ

- 5) Κατά την γνώμη σας οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν ΕΚΕ για να αποκτήσουν νέους πελάτες;
- Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - Πάρα Πολύ

- 6) Θεωρείτε ότι αποτελεί εργαλείο ανταγωνιστικότητας για την επιχείρηση η ΕΚΕ;
- Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ

II. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ανθρώπινο δυναμικό

- 1) Παρέχετε ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζομένους σας;
- Ναι
 - Όχι
- 2) Προσφέρετε δυνατότητες εκπαίδευσης ή βελτίωσης των δεξιοτήτων του προσωπικού σας;
- Λίγες
 - Αρκετές
 - Πολλές
 - Πάρα πολλές
- 3) Υπάρχει παροχή πρόσθετης ιατροφαρμακευτικής κάλυψης του προσωπικού σας;
- Ναι
 - Όχι
- 4) Υπάρχουν πρόσθετες παροχές ή οικονομικές διευκολύνσεις;
- Λίγες
 - Αρκετές
 - Πολλές
 - Πάρα πολλές

5) Προσφέρετε προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής εργαζομένων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις; Και εάν ναι ποιά είναι αυτά;

- Λίγα
- Αρκετά
- Πολλά
- Πάρα πολλά

Κοινωνία

1) Πραγματοποιείτε δωρεές και χορηγίες σε χρήμα ή και σε είδος;

- Λίγες
- Αρκετές
- Πολλές
- Πάρα πολλές

2) Υποστηρίζετε καλλιτεχνικές, αθλητικές, πολιτιστικές εκδηλώσεις;

- Λίγες
- Αρκετές
- Πολλές
- Πάρα πολλές

Περιβάλλον

1) Εφαρμόζετε εσωτερικά προγράμματα ανακύκλωσης; Και εάν ναι ποιά;

- Λίγα
- Αρκετά
- Πολλά
- Πάρα πολλά

2) Γίνεται έλεγχος της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας και ενέργειες για την μείωση της;

- Ναι
- Όχι

3) Εντάσσετε συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με τα εθνικά/διεθνή πρότυπα; Και εάν ναι ποιά είναι αυτά;

- Λίγα
- Αρκετά
- Πολλά
- Πάρα πολλά

4)Υπάρχει αλλαγή της παραγωγικής διαδικασίας για την αποτελεσματικότερη χρήση των φυσικών πόρων;

- Ναι
- Όχι

Αγορά

1)Υπάρχουν συστήματα διασφάλισης ποιότητας των προϊόντων;

- Λίγα
- Αρκετά
- Πολλά
- Πάρα πολλά

2) Εφαρμόζετε προγράμματα ΕΚΕ που αναφέροντάί στους καταναλωτές; Και εαν ναι ποία είναι αυτά;

- Λίγα
- Αρκετά
- Πολλά
- Πάρα πολλά

3)Κάνετε χρήση κριτηρίων ΕΚΕ στην επιλογή προμηθευτών ή συνεργατών;

- Ναι
- Όχι