

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΥ Δ. ΤΣΑΤΗΡΗ

Νομικού Συμβούλου-Διευθυντή
Ενωσης Ελληνικών Τραπεζών
.....

Ι. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη – Εννοιολογικές προσεγγίσεις

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης-ΕΚΕ (Corporate Social Responsibility - CSR) άρχισε να εμφανίζεται πριν από μια δεκαετία, όταν εκφράστηκε η ανάγκη για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και πρωτοδημιουργήθηκαν σχετικά ευρωπαϊκά δίκτυα επιχειρήσεων. Εντονότερα ωστόσο εμφανίστηκε το 2000 στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβώνας, όπου δόθηκε έμφαση στη δια βίου μάθηση, την οργάνωση της εργασίας, τις ίσες ευκαιρίες, την κοινωνική ένταξη και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Ο ρόλος της ΕΚΕ τονίστηκε και στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Νίκαιας και στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης.

Σε κοινοτικό επίπεδο αναφορικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων έχει δημοσιεύσει ήδη από τον Ιούλιο του 2001 Πράσινο Βιβλίο για την “Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη” (COM (2001) 366 τελικό). Στόχος του ήταν να ξεκινήσει δημόσια συζήτηση σχετικά με την έννοια της ΕΚΕ. Οπως ορίζεται στο Πράσινο Βιβλίο, σύμφωνα με την ΕΚΕ “*οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τους*”. Ένα χρόνο αργότερα (τον

Ιούλιο 2002) η Επιτροπή εξέδωσε Ανακοίνωση σχετικά με την “Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: μια συνεισφορά των επιχειρήσεων στη βιώσιμη ανάπτυξη” (COM (2002) 347 τελικό), με την οποία παρουσιάστηκε η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προώθηση της ΕΚΕ. Η Ανακοίνωση αυτή διατύπωσε παρόμοιο ορισμό της ΕΚΕ και συγκεκριμένα ότι είναι η έννοια, σύμφωνα με την οποία “*οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στη συνεργασία τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους*”.

Η Ανακοίνωση επικεντρώθηκε στις ακόλουθες στρατηγικές:

- (α) να βελτιωθούν οι γνώσεις σχετικά με την ΕΚΕ και να διευκολυνθεί η ανταλλαγή εμπειριών και ορθής πρακτικής (ανάμεσα στα κράτη-μέλη, στις επιχειρήσεις και την κοινωνία, στις επιχειρήσεις μεταξύ τους),
- (β) να προωθηθεί η σύγκλιση και διαφάνεια των πρακτικών και εργαλείων της ΕΚΕ (κώδικες δεοντολογίας, πρότυπα διαχείρισης, υποβολή εκθέσεων, κοινωνικά υπεύθυνες επενδύσεις),
- (γ) να δρομολογηθούν πολυμερή φόρουμ της ΕΕ για την ΕΚΕ,
- (δ) να ενσωματωθεί η ΕΚΕ στις πολιτικές της ΕΕ (πολιτική για την απασχόληση, επιχειρηματική και περιβαλλοντική πολιτική, πολιτική για τους καταναλωτές κ.λπ.).

Ωστόσο, παρά τις επιμέρους εννοιολογικές προσεγγίσεις της ΕΚΕ, είναι κοινώς αναγνωρισμένα και αποδεκτά τα ακόλουθα κύρια χαρακτηριστικά της γνώρισμα:

- έχει έντονα εθελοντικό χαρακτήρα, με την έννοια ότι οι επιχειρήσεις συμπεριφέρονται σύμφωνα με τις αρχές της ΕΚΕ, ξεπερνώντας τις νομικές υποχρεώσεις τους και αποβλέποντας στο μακροπρόθεσμο συμφέρον τους,
- έχει στενή σχέση με την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης, δηλαδή οι επιχειρήσεις πρέπει να ενσωματώνουν στη δραστηριότητά τους τον κοινωνικό, οικονομικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο, και
- αναφέρεται στον τρόπο διαχείρισης των επιχειρήσεων, χωρίς να αποτελεί πρόσθετη κύρια δραστηριότητά τους.

Με την έννοια αυτή στόχος των επιχειρήσεων δεν πρέπει να είναι μόνο η μεγιστοποίηση του βραχυπρόθεσμου κέρδους, αλλά και η επένδυση σε αγαθά και υπηρεσίες που απαιτεί η κοινωνία, δηλαδή η ανάπτυξη κοινωνικά υπεύθυνων πρωτοβουλιών, έτσι ώστε αφενός να δημιουργούνται κέρδη για τους ιδιοκτήτες και μετόχους τους και αφετέρου ευημερία για την κοινωνία.

Η ΕΚΕ αποτελεί μια μορφή σύγχρονης διακυβέρνησης, η οποία υπαγορεύτηκε από το πρόσφατο περιβάλλον της παγκοσμιοποίησης, της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και της ανάγκης για διαφάνεια και πληροφόρηση.

Ωστόσο, από την εμπειρία που έχει αποκτηθεί μέχρι σήμερα και τις σχετικές μελέτες έχει καταστεί σαφές ότι, για να τύχουν πραγματικής και αποτελεσματικής εφαρμογής οι αρχές και οι στόχοι της ΕΚΕ, είναι σκόπιμο να επιτευχθούν – μεταξύ άλλων – και οι ακόλουθες δράσεις:

- Να γίνεται κοινωνικά υπεύθυνη κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν αρκεί μόνο η ανάπτυξη συνείδησης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά απαιτείται και ανάπτυξη κοινωνικά υπεύθυνης συμπεριφοράς των ίδιων των καταναλωτών.
- Να γίνει κατανοητό ότι η προσέγγιση της ΕΚΕ

σε επίπεδο εφαρμοστέων μέτρων και πολιτικών πρέπει να εξειδικεύεται ανά τομέα και ανά επιχείρηση.

- Να επεκταθεί η δημιουργία και χρήση από τους οργανισμούς αξιολόγησης φερεγγυότητας δεικτών αξιολόγησης των κοινωνικών επιδόσεων των επιχειρήσεων που διαπραγματεύονται σε χρηματιστηριακή αγορά, σε συνδυασμό με την προώθηση κοινωνικά υπεύθυνων επενδύσεων.
- Να προωθηθούν και από τις δημόσιες αρχές κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνες πρακτικές των επιχειρήσεων.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι η ΕΚΕ έχει διττή διάσταση:

- εσωτερική, που εκδηλώνεται δηλαδή στην εσωτερική οργάνωση, διάρθρωση και λειτουργία των επιχειρήσεων, και
- εξωτερική, που εκδηλώνεται στην ίδια την κοινωνία.

Σε κάθε περίπτωση οι δύο ανωτέρω παράμετροι προϋποθέτουν την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας, γεγονός που δεν είναι αυτονόητο για όλους τους κλάδους. Η μη ύπαρξη της προϋπόθεσης αυτής μπορεί να οριστεί ως “αρνητική ΕΚΕ” και η κάλυψη του κενού αυτού αποτελεί το ουσιαστικό βήμα για τη χάραξη μιας θετικής πολιτικής στο πλαίσιο της ΕΚΕ.

II. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τράπεζες

Η δράση των τραπεζών, που συνιστούν έναν από τους βασικότερους παράγοντες ανάπτυξης της εθνικής οικονομίας, στο επίπεδο της ΕΚΕ κινείται σε δύο άξονες:

- (i) Στην εφαρμογή της ισχύουσας κοινοτικής και εθνικής νομοθεσίας αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις, την κοινωνική ασφάλιση (υγιεινή και ασφάλεια, προστασία και άσκηση των συμμετοχικών δικαιωμάτων των εργαζομένων κ.λπ.) και τις εν γένει τραπεζικές εργασίες. Με την έννοια αυτή οι ελληνικές τράπεζες καλύ-

πτουν πλήρως την παραπάνω προϋπόθεση μη ύπαρξης αρνητικής ΕΚΕ, λαμβανομένης υπόψη της υπογραφής για περισσότερα από 25 χρόνια Κλαδικών Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, που θέτουν νομικό πλαίσιο ευνοϊκότερο από το ισχύον σε άλλους κλάδους, ενσωματώνοντας θέματα, που προωθεί η ΕΚΕ στα κείμενα των ΣΣΕ, τα οποία έχουν ισχύ νόμου.

- (ii) Στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών σε εθελοντική βάση με έντονα κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική διάσταση.

A. Πρωτοβουλιακές δράσεις ως προς την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία των τραπεζών:

Οι δράσεις αυτές λαμβάνουν, στην πλειονότητα του τραπεζικού συστήματος, κυρίως τη μορφή παροχών απευθείας προς το προσωπικό και τα μέλη των οικογενειών τους.

Συγκεκριμένα έχουν συναφθεί ομαδικά προγράμματα ασφάλισης του προσωπικού, χορηγούνται δάνεια με προνομιακούς όρους με στόχο την εξασφάλιση επαρκούς στέγασης της οικογένειας, καθώς επίσης χορηγούνται επιδόματα για βρεφονηπιακούς σταθμούς στο πλαίσιο της παιδικής μέριμνας. Επιπλέον γίνονται ειδικές δαπάνες για παιδικές κατασκηνώσεις, ενώ στο ευρύτερο πλαίσιο της προστασίας της υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων λειτουργούν κέντρα αιμοδοσίας και προγραμματίζονται σε τακτική βάση ιατρικές επισκέψεις για τους εργαζομένους.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προώθηση και καλλιέργεια των καλλιτεχνικών, πνευματικών και πολιτιστικών ενδιαφερόντων των εργαζομένων και των μελών της οικογένειάς τους και για το λόγο αυτό χορηγούνται ειδικές άδειες στο προσωπικό για αθλητικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, γίνονται προσφορές για την παρακολούθηση καλλιτεχνικών θεαμάτων και των εξελίξεων σε θέματα τέχνης, παιδείας και πολιτιστικής κληρονομιάς, ενώ σημαντική στο πλαίσιο αυτό είναι και η επιβράβευση

αριστούχων μαθητών σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι οι τράπεζες λειτουργούν σε έντονα ανθρωποκεντρική βάση, πρέπει να σημειωθεί και η στελέχωση των μονάδων τους με βάση την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των κοινωνικά ευαίσθητων ομάδων, όπως των ατόμων με ειδικές ανάγκες, των πολυτέκνων κ.λπ.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον επιδεικνύεται και στην επαγγελματική κατάρτιση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού τους, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις νέες απαιτήσεις και προκλήσεις της τραπεζικής αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν Ινστιτούτα Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης του προσωπικού και υλοποιούνται εκπαιδευτικά προγράμματα εθνικά και κοινοτικά, με στόχο την προσωπική ανάπτυξη και τη δια βίου εκπαίδευσή του. Η εκπαίδευση στον τραπεζικό κλάδο πραγματοποιείται σε διατραπεζικό επίπεδο από το Εκπαιδευτικό Τραπεζικό Ινστιτούτο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και σε επιχειρησιακό επίπεδο από τα εκπαιδευτικά κέντρα των κατ' ιδίαν τραπεζών. Επίσης, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης δραστηριοποιείται έντονα και το Ινστιτούτο Εργασίας της ΟΤΟΕ.

Τέλος πρέπει να σημειωθεί το ενδιαφέρον των τραπεζών ως προς την πελατεία τους, στην οποία άλλωστε επενδύουν. Συγκεκριμένα διεξάγουν έρευνες για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και τη διαπίστωση της σωστής εξυπηρέτησης των πελατών τους, ενώ δημιουργούν μονάδες ανάπτυξης σχέσεων με πελάτες για τη διαχείριση, μεταξύ άλλων, των παραπόνων των πελατών τους.

Στο πλαίσιο αυτό στον τραπεζικό κλάδο λειτουργεί ο θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή, ο οποίος γίνεται ολοένα και ευρύτερα γνωστός. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που προκύπτουν από την τελευταία Έκθεση Πεπραγμένων του (2002), ο αριθμός των υποθέσεων με τις οποίες ασχολήθηκε ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ανήλθε σε 5.085 τηλεφωνικές κλήσεις και 741 γραπτές αιτήσεις, που αφορούν το μεγαλύτερο μέρος των τραπεζικών εργασιών. Σε κάθε περίπτωση

το Γραφείο του Τραπεζικού Μεσολαβητή θεωρείται από όλους τους stakeholders απόλυτα επιτυχημένος θεσμός.

B. Πρωτοβουλιακές δράσεις προς το κοινωνικό σύνολο:

Έντονη εμφανίζεται η δράση των τραπεζών και ως προς αυτόν τον άξονα, με ποικίλες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες. Από τα διαθέσιμα στοιχεία αξίζει να αναφερθούν οι ακόλουθες:

Η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών σε άτομα με ειδικές ανάγκες και η συμμετοχή για το σκοπό αυτό σε ειδικά κοινοτικά προγράμματα, η χορήγηση δωρεών σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, η συμμετοχή σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις και η γενικότερη συμβολή στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας.

Λόγω της ιδιαίτερης ευαισθησίας τους σε θέματα πολιτιστικού ενδιαφέροντος, σημειώνεται η ίδρυση πολιτιστικών ιδρυμάτων (με ειδικές συλλογές έργων τέχνης, εκδοτική δραστηριότητα κ.λπ.), καθώς και η δημιουργία ή/και συμμετοχή σε προγράμματα για την ενίσχυση της ελληνικής γλώσσας.

Στον εκπαιδευτικό τομέα έντονη εμφανίζεται η δράση των τραπεζών με τη διαμόρφωση προγραμμάτων υποτροφιών για μεταπτυχιακά προγράμματα και την ενίσχυση των σχολείων με εκπαιδευτικό υλικό (π.χ. με ηλεκτρονικούς υπολογιστές).

Αξιοσημείωτο είναι το πνεύμα εθελοντισμού που διακρίνει τις τράπεζες, με κύριες εκδηλώσεις σε θέματα υγείας (συνεργασία με διάφορους φορείς και οργανώσεις, όπως η UNICEF, οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα, ο Σύλλογος παιδιών με καρκίνο “Ελπίδα” κ.ά.).

Τέλος οι περιβαλλοντικές ευαισθησίες τους διακρίνονται από τη λειτουργία των μονάδων τους με προδιαγραφές μειωμένων ενεργειακών απαιτήσεων, χρήση υλικών φιλικών προς το περιβάλλον, συμμετοχή σε προγράμματα περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος και ενίσχυση των περιβαλλοντικών οργανώσεων.

III. Επίμετρο

Βέβαιο είναι ότι οι προαναφερθείσες δράσεις των τραπεζών δεν είναι πρόσφατες. Το έντονο ενδιαφέρον τους για τον άνθρωπο, την κοινωνία και το περιβάλλον ήταν έκδηλο και εξακολουθεί αυξανόμενο, με ποικιλόμορφες πρωτοβουλίες που δεν περιορίζονται μόνο σε εθνικό επίπεδο.

Έχει καταστεί σαφές στις διοικήσεις, στους μετόχους και στο προσωπικό των τραπεζών ότι η βιώσιμη ανάπτυξη δεν είναι εφικτή εάν περιορίζεται σε επιχειρησιακό επίπεδο. Για την υγιή και μακροπρόθεσμη ανάπτυξή τους απαιτείται η ενσωμάτωση στη δραστηριότητά τους του οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού αντίκτυπου αυτής, γεγονός που αποτελεί ήδη στόχο του τραπεζικού συστήματος. Με την έννοια αυτή οι τράπεζες ανακοινώνουν στον ετήσιο απολογισμό τους και σε ειδικό κεφάλαιο τον κοινωνικό απολογισμό του παρελθόντος έτους, πολλές δε τράπεζες δημοσιεύουν ειδικό ετήσιο Τεύχος Κοινωνικού Απολογισμού, ενώ ορισμένες εκδίδουν ειδικό τεύχος αφιερωμένο στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.

