

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Τραπεζική και Χρηματοοικονομική*

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Στο Σύγχρονο Τραπεζικό Σύστημα Της Κύπρου

Άντρια Δημητρίου

Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

Μάιος 2021

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Τραπεζική και Χρηματοοικονομική*

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Στο Σύγχρονο Τραπεζικό Σύστημα Της Κύπρου

Άντρια Δημητρίου

Επιβλέπων Καθηγητής
Δρ. Μιχάλης Σωκράτους

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Τραπεζική και Χρηματοοικονομική από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2021

Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή μελετά το ζήτημα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) στα Τραπεζικά Ιδρύματα. Έχει καταβληθεί προσπάθεια να αποσαφηνιστεί ο ορισμός της ΕΚΕ, να διαφανούν τα χαρακτηριστικά της και οι κύριοι άξονες της. Στο ίδιο πλαίσιο, παρουσιάστηκαν παραδείγματα καλών πρακτικών ΕΚΕ και διερευνήθηκαν οι παράγοντες που καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή της ως μέρος της επιχειρηματικής πρακτικής.

Ο στόχος της διατριβής είναι σε πρώτο επίπεδο, να εντοπιστούν οι βασικοί άξονες της ΕΚΕ. Σε ένα δεύτερο επίπεδο, εξετάζονται τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα από την εφαρμογή της ΕΚΕ. Το τρίτο επίπεδο εξετάζει το πως εφαρμόζεται η ΕΚΕ από τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου. Σε αυτό το πλαίσιο, θα παρουσιαστούν σημαντικές δράσεις ΕΚΕ των συστημικών τραπεζών της Κύπρου, επιμερισμένες στους άξονες της αγοράς, του ανθρωπίνου δυναμικού, του περιβάλλοντος και της κοινωνίας. Στο ίδιο επίπεδο θα διερευνηθεί εάν οι πελάτες και εργαζόμενοι των Τραπεζικών Ιδρυμάτων της Κύπρου, γνωρίζουν τις ενέργειες στις οποίες προβαίνει η τράπεζα τους. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν οι 150 συμμετέχοντες. Στο τέταρτο επίπεδο γίνεται διερεύνηση των απόψεων του κοινού ως προς την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα.

Στο θεωρητικό υπόβαθρο της μεταπτυχιακής διατριβής γίνεται παρουσίαση των θεωριών που έχουν αναπτυχθεί διαχρονικά από σπουδαίους θεωρητικούς του συγκεκριμένου θέματος, έπειτα από εκτενή βιβλιογραφική ανασκόπηση. Το θεωρητικό μέρος επικεντρώνεται κυρίως στα ερευνητικά ερωτήματα και επιχειρείται διασύνδεση του με τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της μεταπτυχιακής διατριβής, μέσω διανομής ερωτηματολογίων σε πελάτες και εργαζόμενους των συστημικών τραπεζών της Κύπρου.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαφάνηκε η σημαντικότητα της εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα. Τα Τραπεζικά Ιδρύματα έχουν κεντρικό ρόλο στην κυπριακή οικονομία και αυτό τις επιτάσσει να εξισορροπούν τις

επιχειρηματικές τους δραστηριότητες με την κοινωνική και περιβαλλοντική επίδραση της λειτουργίας τους. Τις τελευταίες δεκαετίες, η ΕΚΕ εφαρμόζεται επιτυχώς και συστηματικά σε παγκόσμιο επίπεδο, όπως αποδεικνύεται από τις δράσεις μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων. Στην Κύπρο, εν τούτοις, αντίστοιχες πρωτοβουλίες εμφανίζονται σε μικρότερο βαθμό. Ειδικότερα, όσον αφορά τον τραπεζικό κλάδο, αν και υιοθετούνται πρωτοβουλίες ΕΚΕ, είναι σχετικά πιο περιορισμένες.

Summary

This postgraduate studies the issue of Corporate Social Responsibility (CSR) in Banking Institutions. An effort has been made to eliminate the definition of CSR, to reveal its characteristics and its main axes. In the same context, examples of good CSR practices were presented and the factors that make it necessary to implement them as part of business practice were explored.

The aim of the thesis is, at the first level, to identify the main axes of the CSR. At a second level, the benefits that Banking Institutions can derive from the implementation of the CSR are examined. The third level examines how the CSR is implemented by the Banking Institutions of Cyprus. In this context, important CSR actions of the systemic banks of Cyprus will be presented, divided among the axes of the market, human resources, the environment and society. At the same level, it will be investigated whether the customers and employees of the Banking Institutions of Cyprus are aware of the actions taken by their bank. According to the answers given by the 150 participants. At the fourth level, the public's views on the implementation of the CSR institution in the Cyprus Banking Sector are explored.

In the theoretical background of the postgraduate thesis is presented the theories that have been developed over time by great theorists of this subject, after extensive bibliographical review. The theoretical part focuses mainly on the research questions and attempts to link it to the results of the primary research, which took place within the framework of the postgraduate thesis, through the distribution of questionnaires to customers and employees of the systemic banks of Cyprus.

The results of the survey showed the importance of the implementation of Corporate Social Responsibility in Bank Institutions. Banking Institutions have a central role in the Cypriot economy and this requires them to balance their business activities with the social and environmental impact of their operation. In recent decades, CSR has been successfully and systematically implemented at global level, as evidenced by the actions of a large number of enterprises. In Cyprus, however, similar initiatives appear to a lesser extent. In particular, as

far as the banking sector is concerned, although CSR initiatives are being adopted, they are relatively more limited.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, οφείλω να ευχαριστήσω όλους όσους βοήθησαν στην υλοποίησή της.

Πρωτίστως, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή που ανέλαβε την επίβλεψή μου, Δρ. Μιχάλη Σωκράτους, για την πολύτιμη και ουσιαστική καθοδήγηση που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διατριβής.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω οικογένεια μου, για την υπομονή και τη στήριξή τους.

Τέλος, θα ήθελα να απευθύνω ευχαριστίες σε όλους όσους διέθεσαν μέρος από τον πολύτιμό τους χρόνο για να απαντήσουν τα ερωτηματολόγια που τους δόθηκαν.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1-Το Πρόβλημα.....	1
1.1 Διατύπωση του προβλήματος.....	1
1.2 Σκοπός.....	2
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα.....	3
Κεφάλαιο 2 - Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	4
2.1 Εισαγωγή.....	4
2.2 Ενοιολογικό Πλαίσιο.....	5
2.2.1 Ορισμοί.....	5
2.2.2 Ιστορική Εξέλιξη.....	7
2.2.3 Χαρακτηριστικά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	12
2.2.4 Βασικοί Άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	14
2.2.5 Καλές Πρακτικές Εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε Διεθνή Επίπεδο.....	19
2.2.6 Παράγοντες που Καθιστούν Αναγκαία την Εφαρμογή της ΕΚΕ ως μέρους της σύγχρονης επιχειρηματικής πρακτικής.....	22
2.3.1 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στα Τραπεζικά Ιδρύματα.....	26
2.3.2 Η Προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο Τραπεζικό Κλάδο.....	28
2.3.3 Η Εφαρμογή του θεσμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τις Συστημικές Τράπεζες της Κύπρου.....	30
Κεφάλαιο 3 - Μεθοδολογία.....	40
3.1 Διαδικασία Εκτέλεσης της Έρευνας.....	40
3.2 Λειτουργικοί Ορισμοί και Μέσο Συλλογής Δεδομένων.....	41
3.3 Αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου.....	42
3.4 Δείγμα, Δεδομένα και Παραδοχές.....	42
3.5 Αδυναμίες Έρευνας.....	43
3.4 Στατιστικές Τεχνικές.....	44
Κεφάλαιο 4 - Αποτελέσματα.....	44
4.1 Παράθεση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας.....	44
Κεφάλαιο 5 - Συμπεράσματα.....	76
5.1 Συμπεράσματα.....	76
Βιβλιογραφία.....	81
Παράρτημα Α.....	81

Κεφάλαιο 1

Το Πρόβλημα

1.1 Διατύπωση του προβλήματος

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν είναι απλά μια έννοια που αξίζει να αναλυθεί και να μελετηθεί σε βάθος, είναι ουσιαστικά ένας θεσμός. Οι δράσεις του θεσμού αυτού εμφανίζονται με ποικίλους τρόπους και οι ενέργειες του έχουν σημαντικό αντίκτυπο στα οικονομικά δρώμενα.

Τα τελευταία χρόνια η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη κατέχει μια δυναμική θέση στο σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο. Έχει γίνει πλέον ευρέως γνωστό ότι η ΕΚΕ αποτελεί έναν σύγχρονο τομέα δραστηριότητας για κάθε οργανισμό.

Όλοι οργανισμοί ανεξαιρέτως δημόσιοι και ιδιωτικοί καλούνται να επιβιώσουν σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον που συνεχώς αναπτύσσεται. Καθημερινά εμφανίζονται νέα ζητήματα και τάσεις που επηρεάζουν τόσο την ανθρωπότητα όσο και το επιχειρηματικό κόσμο. Ζητήματα που αφορούν το περιβάλλον, το εργασιακό χώρο και την κοινωνία, τα οποία απασχολούν τους πολίτες και γενικότερα την κοινωνία.

Αυτες, λοιπόν οι ραγδαίες κοινωνικές αλλαγές έχουν επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό τόσο τους οργανισμούς όσο και το τραπεζικό σύστημα κάθε χώρας, αναθεωρώντας συχνά τις προτεραιότητές τους. Πλέον, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη κατέχει σημαντικό ρόλο και στο χώρο των τραπεζών. Κάθε Τραπεζικό Ίδρυμα οφείλει να αναγνωρίσει την ευθύνη που του αναλογεί, απέναντι στη κοινωνία και στο περιβάλλον και να χαράξει στρατηγικές που να μην έχουν στόχο μόνο το εταιρικό συμφέρον, αλλά και το συμφέρον της κοινωνίας.

Τη τελευταία δεκαετία, οι μεγαλύτεροι οργανισμοί παγκοσμίως έχουν αρχίσει να απομακρύνονται από παραδοσιακές αντιλήψεις οι οποίες περιόριζαν την κοινωνική ευθύνη και εξελίσσουν σταδιακά μια διαφορετική στρατηγική προσέγγιση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αυτή η μεταστροφή στοχεύει στην αύξηση της απόδοσης τους ικανοποιώντας ταυτόχρονα όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που μπορούν να επηρεάσουν και να επηρεαστούν από τον οργανισμό.

1.2 Σκοπός

Στη σύγχρονη εποχή όπου ο ανταγωνισμός είναι πολύ μεγάλος μεταξύ των οργανισμών, ο θεσμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι καίριας σημασίας για κάθε οργανισμό. Είναι σημαντικός παράγοντας τόσο για την ενίσχυση της οικονομικής απόδοσης όσο και για την ανταγωνιστικότητα.

Σύμφωνα με τον Barney (1991) η θετική εταιρική φήμη μπορεί να γίνει πηγή ενός βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την ίδια την εταιρεία, από τη στιγμή που υπάρχει μια απευθείας σχέση ανάμεσα στην επιχείρηση και στα ενδιαφερόμενα μέρη. Γενικότερα, η Εταιρική Κοινωνική ευθύνη υπηρετεί πολλούς σκοπούς, γι αυτό και τα τελευταία χρόνια έχει υιοθετηθεί από μεγάλους και μικρούς οργανισμούς.

Απώτερος σκοπός της μεταπτυχιακής διατριβής είναι να αναλυθεί η έννοια της ΕΚΕ στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου, να διαφανεί η αναγκαιότητα και η σημαντικότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα και να εξεταστεί όπως αυτή εφαρμόζεται στα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου. Τέλος, θα διερευνηθεί η αντίληψη του κοινού ως προς την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα.

Αρχικά, θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με διάφορους ορισμούς και στη συνέχεια θα γίνει μια σύντομη ιστορική αναδρομή. Επιπρόσθετα, θα παρουσιαστούν τα κύρια χαρακτηριστικά της και οι βασικοί άξονες της. Ακολούθως, θα αναφερθούν καλές πρακτικές εφαρμογής της ΕΚΕ και θα γίνει προσπάθεια να καταδειχθεί γιατί θεωρείτε απαραίτητη. Επίσης, καίριας σημασία θεωρείτε η προσφορά

της εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα και γι' αυτό θα παρουσιαστούν μερικά από τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη εφαρμογή της στα Τραπεζικά Ιδρύματα. Τέλος, θα γίνει μια ειδική αναφορά στις σημαντικότερες πρακτικές ΕΚΕ που ακολουθούν οι Κυπριακές Τράπεζες.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Για σκοπούς της μελέτης θα μελετηθούν και θα παρουσιαστούν τα πιο κάτω ερευνητικά ερωτήματα :

1. Ποιοι οι βασικοί άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;
2. Ποια η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα;
3. Πως εφαρμόζουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου την ΕΚΕ και σε ποιο βαθμό οι πολίτες γνωρίζουν για την εφαρμογή της στη τράπεζα τους;
4. Ποιές οι απόψεις των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα ;

Τα ερευνητικά ερωτήματα αποσκοπούν στη συλλήψη διάφορων πτυχών του υπο εξέταση φαινομένου. Η εξέταση των πιο πάνω ερωτημάτων θα βοηθήσει να εξαχθούν συμπεράσματα για την εφαρμογή του θεσμού στα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου. Αυτό θα γίνει μέσω ανασκόπησης ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας καθώς και από τα αποτελέσματα έρευνας που πραγματοποιήθηκε. Το εργαλείο έρευνας που έχει χρησιμοποιηθεί είναι το ερωτηματολόγιο.

Κεφάλαιο 2

Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

2.1 Εισαγωγή

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αποτελεί μια στρατηγική που ως στόχο έχει τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ανθρώπων. Με τη εφαρμογή της σε μια επιχείρηση, διαφυλάσσεται η ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που παρέχει. Ένας από τους λόγους που οι επιχειρήσεις υιοθετούν πρακτικές ΕΚΕ, είναι ότι μέσω αυτών αποκτούν θετική φήμη και επομένως βελτιώνεται η αξία τους απέναντι στη κοινωνία. Σήμερα, η ΕΚΕ αποτελεί έναν από τους πιο προσδιοριστικούς παράγοντες που μπορούν να συμβάλλουν στην μεγένθυση και ανάπτυξη των επιχειρήσεων και οργανισμών.

Πέρα από το γεγονός ότι η ΕΚΕ αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και ανάπτυξης μια επιχείρησης και οργανισμού, ωστόσο στη Κύπρο δεν εφαρμόζονται και δεν προωθούνται σε σημαντικό βαθμό δράσεις ΕΚΕ. Όπως κάθε επιχείρηση, έτσι και τα τραπεζικά ιδρύματα δραστηριοποιούνται τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο σε ζητήματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Με δεδομένο το δυσχερές οικονομικό περιβάλλον που χαρακτηρίζει γενικότερα τη χώρα, με επακόλουθο τις έντονες πιέσεις και μεταβολές που δέχεται ο τραπεζικός τομέας, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διερευνηθεί το πως εφαρμόζεται ο θεσμός ΕΚΕ από το τραπεζικό σύστημα της Κύπρου. Η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στα τραπεζικά ιδρύματα, μέσα από τις δράσεις ΕΚΕ, μπορεί να συμβάλει στη βιώσιμη κοινωνική αλλά και οικονομική ανάπτυξη. Ωστόσο, η προτεραιότητα για ηθική και πιο υπεύθυνη συμπεριφορά μπορεί να βοηθήσει τα Τραπεζικά Ιδρύματα στο σύνολο των οικονομικών και επενδυτικών διαδικασιών τους.

2.2 Ενοιολογικό Πλαίσιο

2.2.1 Ορισμοί

Η ΕΚΕ είναι μια έννοια που έχει απασχολήσει σημαντικούς μελετητές τις τελευταίες κυρίως δεκαετίες και έχει μια μακρά ιστορία στη βιβλιογραφία. Στη διεθνή βιβλιογραφία έχει διατυπωθεί μια πληθώρα ορισμών σχετικά με την έννοια της ΕΚΕ (Carroll, 2008) .Το γεγονός ότι υπάρχει μια πληθώρα από ορισμούς που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, αυτό αποκαλύπτει τον πολυσύνθετο χαρακτήρα της και την προσπάθεια πολλών ακαδημαϊκών μελετητών να καταλήξουν σε ένα ξεκάθαρο και ολοκληρωμένο ορισμό. Πολλοί διεθνείς οργανισμοί και φορείς καθώς και ένας μεγάλος αριθμός ακαδημαϊκών που έχουν μελετήσει την έννοια διατύπωσαν ο καθένας και έναν διαφορετικό ορισμό. Όπως είναι λογικό οι διαφορετικοί ορισμοί που την αφορούν δίνουν διαφορετικά στοιχεία στον όρο Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας εστιάζει στις θεωρίες σπουδαίων θεωρητικών που ασχολήθηκαν με την μελέτη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ο Howard R.Bowen(1953) έχει δώσει τον δικό του αρχικό ορισμό στην Εταιρική κοινωνική Ευθύνη. Ο Howard R.Bowen ορίζει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως την υποχρέωση που έχουν οι επιχειρηματίες να αναζητούν εκείνες τις πολιτικές και να εφαρμόζουν αποφάσεις οι οποίες να είναι επιθυμητές από το σύνολο της κοινωνίας. Οι επιχειρήσεις έχουν μια αλληλένδετη σχέση με τη κοινωνία και το περιβάλλον και οφείλουν να αναγνωρίσουν και να αποδεκτούν την ευθύνη που έχουν απέναντι σε αυτούς τους δυο παράγοντες, με αποτέλεσμα να πρέπει να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους για να συνυπάρχουν αρμονικά. Η βιωσιμότητα και η οικονομική δύναμη της κάθε επιχείρησης αποτελείται από δύο βασικούς πυλώνες την κοινωνική συνοχή και τη διατήρηση του περιβάλλοντος.

Ο Keith Davis (1960) αναφέρει ότι η κοινωνική ευθύνη σχετίζεται με αποφάσεις και ενέργειες που λαμβάνουν οι επιχειρηματίες και δεν αφορούν μόνο το οικονομικό ή τεχνικό συμφέρον της επιχείρησης. Ο Davis υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να αναγνωρίζουν την υποχρέωση που έχουν προς το κοινωνικό σύνολο. Πιο συγκεκριμένα πιστεύει ότι επειδή

οι επιχειρήσεις έχουν ισχύη στη σύγχρονη κοινωνία, θα πρέπει να αναλαμβάνουν την αντίστοιχη κοινωνική ευθύνη. Σε περίπτωση που δεν γίνεται σωστή χρήση της ισχύης αυτής, η επιχείρηση θα εκτοπίζεται από άλλες τις επιχειρήσεις που είναι περισσότερο κοινωνικά υπεύθυνες.

Ο Walton και ο Eells (1961) υποστηρίζουν ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθυνη αναφέρεται σε προβλήματα τα οποία προκύπτουν όταν οι επιχειρήσεις τονίζουν θέματα κοινωνικού ενδιαφέροντος και γενικά σε ηθικές αξίες που πρέπει να διέπουν τη σχέση εταιρείας και κοινωνίας.

Ο Αμερικανός οικονομολόγος Milton Friedman(1970) έδωσε μια διαφορετική οπτική στη Εταιρική Κοινωνικής Ευθύνη, αναφέροντας ότι η πρωταρχική και μοναδική ευθύνη των στελεχών των επιχειρήσεων είναι να αξιοποιούν τους πόρους τους και να συμμετέχουν σε επιχειρησιακές δραστηριότητες που θα τους αποφέρουν περισσότερα κέρδη σύμφωνα πάντα με τη νομοθεσία. Ο Friedman υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις στοχεύουν στη μεγιστοποίηση των κερδών τους και δεν υπάρχει καμία είδους κοινωνική ευθύνη για τις επιχειρήσεις. Μέσα από αυτό το στόχο επιτυγχάνεται η οικονομική αποτελεσματικότητα της επιχείρησης (Falck and Hebllich, 2007).

Ο Carroll (1979) υποστηρίζει ότι η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων περιλαμβάνει τις οικονομικές, νομικές, δεοντολογικές και προαιρετικές (φιλανθρωπικές) προσδοκίες που έχει η κοινωνία από τις επιχειρήσεις. Ο Carroll διατύπωσε την Πυραμίδα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης βασισμένος στο πιο πάνω ορισμό. Διατύπωσε αυτό το ορισμό ισχυρίζοντας ότι οι επιχειρήσεις έχουν τέσσερα είδη ευθυνών που πρέπει να ενσωματώσουν για να θεωρούνται επιτυχημένες στη κοινωνία. Στη βάση της πυραμίδας κατέταξε την οικονομική ευθύνη του κέρδους. Στη συνέχεια ακολουθεί, η νομική ευθύνη γιατί για να λειτουργήσει ένας οργανισμός θα πρέπει να συμμορφώνεται με νόμους και κανονισμούς. Ακολούθως, έπεται η ηθική ευθύνη δηλαδή οι επιχειρήσεις να δρουν με βάση τις κοινωνικές νόρμες και στη κορυφή της πυραμίδας κατατάσσεται η ευθύνη της επιχείρησης να προσφέρει εθελοντικά στο κοινωνικό σύνολο Π.χ. δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα.

2.2.2 Ιστορική Εξέλιξη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προυπήρχε από την αρχαιότητα με διαφορετική μορφή. Το 1700 π.Χ στην Αρχαία Μεσοποταμία ο Βασιλιάς Χαμουράμπι εισήγαγε ένα σκληρό νόμο με τον οποίο δολοφονήθηκαν οικοδόμοι, αγρότες ή ιδιοκτήτες πανδοχείων εαν από αμέλεια προκαλούσαν των θάνατο εργατών τους. Σημειώνεται ότι στην Αρχαία Ρώμη οι πιο ευκατάστατοι επαγγελματίες συνείσφεραν οικονομικώς στο στρατό για να ενισχυθούν οι ρωμαϊκές εκστρατείες ενώ υπάρχουν και αναφορές ότι στην Αρχαία Ελλάδα (5ος αιώνας π.Χ) οι πιο εύποροι πολίτες έκαναν χορηγίες με σκοπό όλες οι κοινωνικές τάξεις να απολαμβάνουν πολιτισμικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Στη συνέχεια, η εμφάνιση της Θρησκείας του Χριστιανισμού, έθεσε τον άνθρωπο στο επίκεντρο, δίδαξε τον αλτρουισμό και ενίσχυσε τη φιλανθρωπία ωθώντας τους ιδιώτες σε φιλανθρωπικές ενέργειες. Το 1622 οι μέτοχοι έκαναν τη πρώτη διαμαρτυρία τους στην ιστορία των επιχειρήσεων, καθώς οι επενδυτές της Dutch East India Company άρχισαν να εκδίδουν φυλλάδια και να καταδικάζουν τη διοίκηση για πλουτισμό σε προσωπικό επίπεδο και τις μη διαφανείς διαδικασίες. Αυτά, έδωσαν την ώθηση για τη γέννηση της ιδέας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (BRASS Centre, 2007).

Η εμφάνιση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης διακρίνεται στη βιομηχανική περίοδο, λαμβάνοντας διάφορες μορφές και ονομασίες όπως είναι αυτή της φιλανθρωπίας, χορηγίας και γεννεωδορίας. Η κορύφωση της Βιομηχανικής Επανάστασής στα τέλη του 19ου αιώνα, έχει χαρακτηριστεί ως η αφετηρία για τη πορεία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι αναδυόμενες επιχειρήσεις ξεκίνησαν να δρουν με κοινωνική υπευθυνότητα, στρέφοντας το ενδιαφέρον τους προς τους εργαζόμενους και τις οικογένειες τους (Carroll, 2007). Ωστόσο, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θα μπορούσε να αποτελέσει προϊόν του 20ου αιώνα.

Στις αρχές του 1920 ξεκίνησε να συγκροτείτε ένα αρχικό πλαίσιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, με αφορμή τις συζητήσεις για τις κοινωνικές ευθύνες των επιχειρήσεων.

Με τον ερχομό της παγκόσμια οικονομικής ύφεσης το 1929 (κραχ), το πνεύμα της φιλανθρωπίας παραχώρησε το πνεύμα του σε εκτεταμένες νομικές, συμβατικές και οργανωτικές δομές. (Carroll, 2007; Gail & Nowak, 2006). Η περίοδος μετά το τέλος του Β Παγκόσμιου Πόλεμου (1939-1945) μπορεί να χαρακτηριστεί ως ο χρόνος προσαρμογής και αλλαγής στάσεων απέναντι στο θέμα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Ενώ μέχρι το 1950 η φιλανθρωπία κυριαρχούσε στο πεδίο της κοινωνικής προσφοράς των επιχειρήσεων, από το 1953 έγινε εμφανής η συνολική ευθύνη που έχουν όλες οι επιχειρήσεις και η ανάγκη για ανάμειξή τους σε θέματα της κοινότητας (Murphy, 1978). Επίσημα ο όρος της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1953, στο βιβλίο του Bowen R. "Social Responsibilities of the Businessmen. Η δημοσίευση του βιβλίου του Bowen "Social Responsibilities of the Businessman" (1953) προσδιορίζει την έναρξη της περιόδου κατά την οποία έγινε αντιληπτή η κυριαρχία του επιχειρηματικού τομέα στην κοινωνία και παράλληλα έγινε η μετάβαση από τον όρο κοινωνική ευθύνη στον όρο εταιρική κοινωνική ευθύνη.

Στη συνέχεια, η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ενδυναμώθηκε ακόμη περισσότερο κατά τη περίοδο της δεκαετίας του 1960. Στη δεκαετία του 1960 έγιναν αυξημένες προσπάθειες για τη επισημοποίηση του όρου Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη καθώς και για τον ακριβή καθορισμό της σημασίας του και της σημασίας της για τις επιχειρήσεις. Κατά την διάρκεια της συγκεκριμένης περιόδου δόθηκε έμφαση σε θέματα όπως τα δικαιώματα των γυναικών, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τα δικαιώματα των εργαζομένων, η περιβαλλοντική βιωσιμότητα καθώς και η ηθική συμπεριφορά. Η περίοδος από το 1960 έως και σήμερα μπορεί να θεωρηθεί ως η περίοδος στην οποία η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έγινε αποδεκτή και έχει διευρυνθεί σημασία της.

Την ίδια περίοδο, ο William C. Frederick υποστήριζε ότι οι πόροι των επιχειρήσεων θα έπρεπε να χρησιμοποιούνταν με σκοπό το κοινωνικό καλό (Frederick, 1960) καθώς ο Joseph McGuire υποστήριζε ότι η κοινωνική ευθύνη ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις να αναλάβουν ευθύνες προς στην κοινωνία που να ξεπερνούν τις οικονομικές και νομικές υποχρεώσεις (McGuire, 1963).

Τη δεκαετία 1970, άρχισε να γίνεται αντιοληπτή η σύνδεση της Εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης με τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών μιας επιχείρησης. Οι επιχειρήσεις αρχίσει να λαμβάνουν υπόψη τα ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι οι μέτοχοι, εργαζόμενοι, πελάτες, τοπικές κοινωνίες και το κράτος. Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη χαρακτηρίζεται από μια διαδικασία η οποία μια επιχείρηση που είναι κοινωνικά υπεύθυνη ισορροπεί μια ποικιλία συμφερόντων, δηλαδή συμπεριλαμβάνει το κίνητρο για αύξηση του κέρδους για τους μετόχους αλλά και θέματα που αφορούν τα αλλά ενδιαφερόμενα μέρη όπως είναι οι εργαζόμενοι, προμηθευτές, πελάτες, τοπική κοινωνία κ.α (Johnson,1971). Ο πιο πάνω ορισμός έχει σχέση με τη θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών. Η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών είναι στενά συνδεδεμένη με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Αυτό φαίνεται μέσα από τον ορισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπου ευδιάκριτα διαγράφεται η σχέση και επίδραση των ενεργειών των επιχειρήσεων στα άμεσα και έμμεσα ενδιαφερόμενα μέρη. Σύμφωνα με το Steiner (1971) οι οργανισμοί εκτός από οικονομικοί θεσμοί έχουν και την υποχρέωση να βοηθούν κοινωνία να επιτύχουν τους κύριους στόχους της. Όσο αναπτύσσονται και επεκτείνονται οι οργανισμοί τόσο αυξάνονται και οι υποχρεώσεις τους.

Η δεκαετία του 1980 είχε ως κύριο χαρακτηριστικό το ενδιαφέρον για εμπειρική ανάλυση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τη έρευνα των οφελών που θα έχουν οι οργανισμοί από τις δραστηριότητες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εμπλέκονται (Valor, 2005; Carroll, 1999). Ο Thomas M. Jones (1980) ήταν αναμφισβήτητα ο πρώτος συγγραφέας ο οποίος θεωρεί την Εταιρική Κοινωνική ευθύνη ως διαδικασία λήψης αποφάσεων που οδηγεί τους οργανισμούς να αποκτήσουν μια κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά.

Στη συνέχεια, σε επίπεδο ΕΕ, το 1995 υπεγράφη στο Λονδίνο, η “Ευρωπαϊκή Διακήρυξη των Επιχειρήσεων κατά του Κοινωνικού Αποκλεισμού”, στοχεύοντας στη προαγωγή της εταιρικής υπευθυνότητας και στη συνέχεια ακολούθησε και η δημιουργία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων για την Κοινωνική Συνοχή (European Business Network for Social Cohesion – EBNSC) με έδρα τις Βρυξέλλες. Κύριος σκοπός του Δικτύου είναι η στήριξη των επιχειρήσεων να επιτυγχάνουν κέρδος, βιώσιμη ανάπτυξη αλλά και ανθρώπινη προόδο. Από το 1995 και μετά, οι εμπειρικές έρευνες και θέματα όπως η θεωρία των ενδιαφερόμενων

μερών, η βιωσιμότητα, η εταιρική πολιτεσιότητα και η ηθική των επιχειρήσεων και άλλες σχετικές μεταβλητές είχαν μεγάλη σημασία. Ωστόσο, οι επιχειρήσεις άρχισαν να δείχνουν έντονο ενδιαφέρον στις εξελίξεις στο εν λόγω χώρο αλλά και να στρέφονται προς τις βέλτιστες πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Από αυτό το χρονικό σημείο και μετά, το θέμα διαχείρισης της κοινωνικής ευθύνης από τους οργανισμούς έχει λάβει σημαντική διάσταση στην Ευρώπη αλλά και σε ολόκληρο το κόσμο. Η ΕΚΕ έγινε το κυρίαρχο συστατικό της επιχείρησης του 21ου αιώνα.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναδείχθηκε ως κορυφαίο θέμα για πολλούς οργανισμούς από τα πρώτα χρόνια του 21ου αιώνα, κυρίως μέσα από τα διάφορα επιχειρηματικά σκάνδαλα (Enron, Worldcom,). Τα συγκεκριμένα σκάνδαλα αποτέλεσαν σταθμό για τον όρο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφού διάβρωσαν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς τις επιχειρήσεις και οργανισμούς. Πλέον, ένα μεγάλο μερίδιο καταναλωτών δεν αναμένει μονάχα από τις επιχειρήσεις να τους παρέχουν καλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά να λαμβάνουν υπόψη θέματα όπως η ισότητα, η κοινωνική δικαιοσύνη και ο σεβασμός προς το περιβάλλον. Τα πιο πάνω οδήγησαν τις επιχειρήσεις να αρχίσουν ενσωματώσουν στις στρατηγικές τους την έννοια Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Carrasco, 2007: 456-459).

Στις ΗΠΑ, η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης πρωτοεμφανίστηκε στις αρχές του 20ου αιώνα. Εκείνη την περίοδο οι επιχειρήσεις κατηγορούνταν και έγιναν αντικείμενα επιθέσεων λόγω των αντι κοινωνικών και αντι αγωνιστικών πρακτικών τους. Αποτέλεσμα αυτής της κατάστασης ήταν η ένταξη νομοθετικών ρυθμίσεων οι οποίες θα λειτουργούσαν με σκοπό να χαλιναγωγήσουν την επιχειρησιακή δύναμη. Την ίδια περίοδο άρχισαν να κάνουν αισθητή την εμφάνιση τους στο επιχειρησιακό κόσμο η αρχή της αγαθοεργίας (charity principle) και της διαχείρισης (stewardship principle). Οι δυο αυτές θεωρίες αποτέλεσαν τα θεμέλια για την οικοδόμηση της ιδέας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. (Lawrence et al.2005: 48).

Σχετικά με την αρχή της φιλανθρωπίας, υπάρχει η αντίληψη και η πεποίθηση ότι όσοι διαθέτουν μεγάλη περιουσία θα πρέπει να βοηθούν τις ομάδες που βρίσκονται σε δυσμενή

θέση οικονομικά, δίνοντας τους ένα μέρος από τη περιουσία που διαθέτουν. Τα μέλη του επιχειρηματικού κόσμου τα οποία συμφωνούν με την αρχή της φιλανθρωπίας αποφασίζουν να διαθέσουν μέρος από τη δύναμη και τα κέρδη τους για δημόσιο συμφέρον. Η φιλανθρωπική δραστηριότητα των επιχειρήσεων αναφέρεται κυρίως σε παραδείγματα φιλανθρωπίας όπως η ανέγερση δημόσιων βιβλιοθηκών, οι δωρεές σε ιδρύματα και η κατασκευή σπιτιών για άτομα που βρίσκονται σε δυσμενή οικονομική θέση. Με το πέρασ των δεκαετιών, όλο και πιο πολλές επιχειρήσεις υιοθετούν και διαδίδουν ότι η ευθύνη που έχουν προς τη κοινωνία δεν είναι μόνο η παροχή υπηρεσιών και αγαθών αλλά βασίζεται κυρίως στη προώθηση του κοινού καλού (Lawrence et al.,2005: 49-50).

Η αρχή της διαχείρισης υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις έχουν την υποχρέωση να αντιμετωπίζουν το κοινωνικό σύνολο με σεβασμό και υπευθυνότητα. Η συγκεκριμένη αρχή απαιτεί από τα στελέχη των επιχειρήσεων να είναι διαχειριστές ή φυλακες της περιουσίας που ενεργούν για το δημόσιο συμφέρον. Οι επιχειρήσεις πρέπει να διασφαλίζουν ότι η κοινωνία επωφελούνται από τις αποφάσεις και ενέργειες τις. Σύμφωνα με την αρχή της διαχείρισης, τα στελέχη των επιχειρήσεων κατέχουν τη θέση να ελέγχουν την ανάλωση πόρων καθώς έχουν την ευθύνη να χρησιμοποιούν τους πόρους με σωστό τρόπο, δηλαδή για το γενικό καλό(Lawrence et al.,2005: 49-50).

Ουσιαστικά, η παραπάνω ιστορική εξέλιξη της έννοιας Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δηλώνει ότι η έννοια αυτή γνώρισε μια σημαντική εξέλιξη όπου δεν προέκυψε σημαντική αλλαγή της λογικής και του ιδεολογικού πλαισίου της, αλλά ίσως να προσθέτονταν νέα δεδομένα και διαστάσεις. Η συνεχής αυξανόμενη σημασία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης διεθνώς, φαίνεται τόσο από τις σχετικές έρευνες που έγιναν τα τελευταία χρόνια αλλά και από την αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων που έδειξαν ενδιαφέρον για ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων. Μετά από τη καταγραφή της ιστορικής αναδρομής του φαινομένου ΕΚΕ, θα μπορεί να αναλυθεί το περιεχόμενο της έννοιας.

2.2.3 Χαρακτηριστικά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Δεν υπάρχει ορισμός της ΕΚΕ που να περιλαμβάνει όλα τα χαρακτηριστικά της. Τα κύρια χαρακτηριστικά της είναι τα πιο βασικά στοιχεία της έννοιας και τα οποία αποτελούν τα κύρια σημεία αναφοράς γύρω από τα οποία αναπτύσσεται η πρακτική της ΕΚΕ. Η έννοια Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν επιβάλλεται με νομοθετικές ρυθμίσεις, αλλά εκδηλώνεται με προγράμματα, πρωτοβουλίες αλλά και πρακτικές εθελοντικού χαρακτήρα. Η σχετική συμπεριφορά επιχειρήσεων πρέπει να έχει χαρακτήρα εθελούσιας συμπεριφοράς, ούτως ώστε να εμπίπτει στην έννοια της κοινωνικής προσφοράς. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις επιδιώκουν τρόπους επιβίωσης ώστε να παραμείνουν στο τομέα της επιχειρηματικότητας και γι' αυτό τον λόγο αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι πρωτοβουλίες αυτές αναφέρονται σε πράξεις εθελοντικού χαρακτήρα και φιλανθρωπίας. Σε αυτές τις πρωτοβουλίες, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Τόσο η διοίκηση όσο και το ανθρώπινο δυναμικό, συμμετέχει ούτως ώστε η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης να είναι επιτυχής (Stanaland et al., 2011, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2001).

Αξίζει λοιπόν να σημειωθεί, ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν είναι απλώς ένα πρόσθετο στοιχείο στην στρατηγική κάθε επιχείρησης, αλλά έχει καίρια σημασία στο συνολικό τρόπο διαχείρισης, διότι εκτός από πηγή ανταγωνισμού, αποτελεί και πηγή καινοτομίας και ευκαιρίας. Επομένως, δεν πρέπει να προσεγγίζεται ως ένα επιπλέον στοιχείο κόστους της επιχείρησης, αλλά να αντιμετωπίζεται ως μια επένδυση και ως μια νέα αντίληψη διοίκησης. Ωστόσο, διαφορές παρατηρούνται στο τρόπο ενσωμάτωσης της ΕΚΕ, ο οποίος διαφέρει φυσικά μεταξύ των επιχειρήσεων. (Stanaland et al., 2011, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2001).

Η κεντρική ιδέα στην οποία στηρίζεται η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η Αειφόρος ανάπτυξη της επιχείρησης και του περιβάλλοντος της. Ο λόγος είναι ότι χωρίς να υπάρχει

παράλληλη ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος, η ζημιά θα είναι και για τα δύο μέρη εξίσου η ίδια. Η ΕΚΕ συμβαδίζει με την έννοια της τριπλής κατεύθυνσης των επιχειρήσεων που αποτυπώνεται στις αρχές της τριπλής προσέγγισης (TBL, Triple Bottom Line, Elkington 1997). Η ιδέα είναι ότι στη συνολική απόδοση μιας επιχείρησης θα πρέπει να υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη συνεισφορά της στην οικονομική ευημερία, το κοινωνικό κεφάλαιο και την περιβαλλοντική ποιότητα. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται στη κατάσταση εκείνη που οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω των ενεργειών τους να είναι οικονομικά βιώσιμες, περιβαλλοντικά ορθές και κοινωνικά υπεύθυνες.

Ωστόσο, η ΕΚΕ εκτός από τα κύρια συστατικά της που είναι η προστασία του περιβάλλοντος και τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα, συμπεριλαμβάνει την εταιρική φιλανθρωπία, το εθελοντισμό, τη συμμετοχή στην κοινότητα, τη εταιρική διαφάνεια, τη υιοθέτηση αρχών και κωδίκων, τη ενημέρωση καταναλωτών, υπευθυνότητα διαχείρισης προϊόντων και υπηρεσιών κλπ (ΕΤΑΤ, 2008, ιστοσελίδα α/α 3, σελ. 13-15). Οι πρακτικές εφαρμογής της έννοιας ΕΚΕ χαρακτηρίζονται ιδιαίτερα από διαφάνεια. Η διαφάνεια θεωρείται απαραίτητο στοιχείο, για να υιοθετηθεί και εγκατασταθεί η ΕΚΕ στις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με τους Basu & Palazzo (2005), τα κύρια χαρακτηριστικά της ΕΚΕ είναι τέσσερα. Η ιδεολογία που συνδέει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη με την αποστολή της επιχείρησης, η νομιμότητα, η γλώσσα που χρησιμοποιείται κατά την λήψη των αποφάσεων και το στυλ της ηγεσίας που ασκείται στην επιχείρηση.

Ο Shahin & Zairi (2007) διαχωρίζουν την ευθύνη των επιχειρήσεων με διαφορετικά κριτήρια, όπως το οικονομικό, το νομικό, το ηθικό και το φιλανθρωπικό κριτήριο. Δηλαδή, την οικονομική ευθύνη που αναφέρεται στην κερδοφορία, την ευθύνη που υποχρεώνει ο νόμος, την ηθική ευθύνη που βασίζεται σε κανόνες και νόμους και την ευθύνη που έχει σχέση με την κοινωνία και τον άνθρωπο (Shahin A. & Zairi M, 2007, σελ.753 κ.α)

2.2.4 Βασικοί Άξονες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Σε μελέτη που έγινε για τη σύνδεση της Βιώσιμης Ανάπτυξης με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, η βιβλιογραφία έδειξε ότι οι δύο αυτές έννοιες σχετίζονται πράγματι. Η Novethic (Centre de Ressources sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et l' Investissement Socialement Responsable) στη Γαλλία θεωρεί ότι : «Η ιδέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει σχέση με τον τρόπο που μια επιχείρηση εφαρμόζει την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης, η οποία στηρίζεται σε τρεις πυλώνες: τον οικονομικό, τον κοινωνικό και τον περιβαλλοντικό. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη υποδηλώνει ότι μια επιχείρηση ασχολείται σοβαρά όχι μόνον με την αποδοτικότητα και την ανάπτυξη της, αλλά και τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό της αντίκτυπο. Πρέπει επίσης να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στους εκφραζόμενους προβληματισμούς των ενδιαφερομένων μερών της: εργαζομένων, μετόχων, πελατών, προμηθευτών και της κοινωνίας γενικότερα». Η Novethic παρέχει πιστοποίηση προς τις επιχειρήσεις καθώς και το πλαίσιο για τις πραγματοποιούμενες δράσεις εντός του πλαισίου της Socially Responsible Investment (Socially Responsible InvestmentSRI: Κοινωνικά Υπεύθυνη Επένδυση).

Οι κύριοι άξονες λοιπόν, στους οποίους περιστρέφεται ο κάθε οργανισμός ή επιχείρηση στα πλαίσια της εφαρμογής δράσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η κοινωνία, το περιβάλλον, η αγορά και το ανθρώπινο δυναμικό (Στ. Παντελαίου Κ.Κολλυδάς, 2014). Οι τέσσερις αυτοί άξονες συσχετίζονται και αλληλεξαρτώνται μεταξύ τους. Κάθε επιχείρηση και οργανισμός καλούνται να σχεδιάσουν και να εντάξουν στην στρατηγική τους πρακτικές που θα πετύχουν μια ισόρροπη ανάπτυξη και αρμονία ανάμεσα στη κοινωνία, το περιβάλλον, τη αγορά και το ανθρώπινο δυναμικό. Το πεδίο δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι αρκετά ευρύ, ωστόσο επικεντρώνεται σε τέσσερις βασικές κατηγορίες για το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της κάθε επιχείρησης και οργανισμού. Κάθε επιχείρηση και οργανισμός θα πρέπει να εντοπίσει τις δράσεις που ταιριάζουν περισσότερο στη επιχειρηματική τους δραστηριότητα και τα ενδιαφερόμενα μέρη και επίσης να αναπτύξουν προγράμματα αξιοποιώντας τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα. Γι αυτό τόσο οι οργανισμοί όσο και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να

καθορίσουν προτεραιότητες στις δράσεις τους, οι οποίες να αφορούν τους τέσσερις αυτούς άξονες και να ταιριάζουν περισσότερο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα και τα ενδιαφερόμενα Μέρη τους. Η ανάπτυξη πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε επιχειρήσεις και οργανισμούς θα πρέπει να βασίζονται στη στρατηγική που ακολουθούν, στις ανάγκες τους, στις θεμελιώδεις ικανότητες τους και στην εκπλήρωση πολλών αποτελεσμάτων για τα ενδιαφερόμενα μέρη.

KOINΩΝΙΑ

Οι δραστηριότητες και η συμπεριφορά των οργανισμών και επιχειρήσεων ενδιαφέρουν όλο και πιο πολύ το κοινωνικό σύνολο. Η κοινωνία φαίνεται να αναμένει από οργανισμούς και επιχειρήσεις να δίνουν περισσότερη προσοχή στις κοινωνικές ανάγκες. Είναι προφανές, ότι η επίδειξη μιας σωστής κοινωνικής προσφοράς από οργανισμούς και επιχειρήσεις είναι πλέον απαραίτητη. Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει αναπτύξει το κοινωνικό ρόλο των επιχειρήσεων και οργανισμών, μέσα από στρατηγικές που καταδύκνουν τη κοινωνική ανυσηχία τους και προάγουν τη κοινωνική αλληλεγγύη. Δηλαδή, μέσα από προγράμματα και άλλες συναφείς πρακτικές που να απευθύνονται προς τους εργαζόμενους τους αλλά και ευρύτερα στη κοινωνία. Η εποχή που οι επιχειρήσεις θεωρούσαν ότι ο μόνος προορισμός τους ήταν η δημιουργία θέσεων και απόκτηση πλούτου, έχει πλέον ξεπεραστεί. Σήμερα, έχουν αποκτήσει ένα νέο, διευρυμένο και πολυδιάστατο ρόλο και δούν ως «εταιρικοί πολίτες», ακολουθώντας μια σειρά από δράσεις και δημιουργούν σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους.

Σήμερα, πολλές επιχειρήσεις συνεισφέρουν στη κοινωνία και πιο συγκεκριμένα στη τοπική κοινότητα, η οποία περιλαμβάνει τους επιχειρηματικούς εταίρους, τους προμηθευτές, πελάτες, δημόσιες αρχές και μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, ακολουθώντας κατάλληλες πολιτικές. Υιοθετούν πολιτικές με στόχο την αύξηση της απασχόλησης σε τοπικό επίπεδο, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αλλά και τη οικονομική ενίσχυση μέσω επιχορηγήσεων και φιλανθρωπικών δραστηριοτήτων. Όσον αφορά τη ευρύτερη κοινωνική πολιτική, ενδεικτικές δράσεις ΕΚΕ, αποτελούν τη υποστήριξη Μη Κερδοσκοπικών

Οργανισμών ή της τοπικής κοινότητας μέσω χορηγιών ή δωρεών, η υποστήριξη πολιτιστικών, καλλιτεχνικών αλλά και αθλητικών δραστηριοτήτων και προγράμματα επανένταξης μακροχρόνια ανέργων στο ανθρώπινο δυναμικό τους κλπ (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη,2017). Το γεγονός ότι απασχολούν εργατικό δυναμικό από την τοπική κοινωνία και έχουν συνεργασία με άλλες τοπικές επιχειρήσεις και οργανισμούς, συνεισφέρει τόσο στη μείωση της ανεργίας, στην οικονομική ανάπτυξη της τοπικής κοινότητας και συνεπώς στη δημιουργία και ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής. Εκτός από τα πιο πάνω, η υιοθέτηση προγραμμάτων που προωθούν τον εταιρικό εθελοντισμό και στηρίζουν τις ανάγκες του τόπου σε χρήμα, σε είδος και σε τεχνογνωσία, αποτελούν βασικά στοιχεία για τη βελτίωση της κοινωνικής επίδοσης μιας επιχείρησης και οργανισμού.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Εκτός από την ευθύνη που έχουν προς τη τοπική κοινότητα, οι εταιρείες επεκτείνουν την ευθύνη και προς τους εργαζόμενους τους. Στο εσωτερικό περιβάλλον κάθε επιχείρησης και οργανισμού, ο ανθρώπινος παράγοντας έχει αποκτήσει σημαντική αξία. Η επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων στο σύγχρονο και απαιτητικό περιβάλλον της αγοράς, προαπαιτεί την προσέλκυση, διατήρηση και συγκράτηση εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού που να μπορεί να ανταποκρίνεται στο έργο που του δίνεται. Το ανθρώπινο δυναμικό θεωρείτε το πολυτιμότερο κέφαλαίο για κάθε οργανισμό και επιχείρηση και ο κύριος αποδέκτης δράσεων. Ωστόσο, τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι οργανισμοί για να παραμένουν βιώσιμοι πρέπει να βασίζονται τόσο στη εξυπηρέτηση των πελατών τους όσο και στη δημιουργία νέων ιδεών για τους εργαζόμενους τους. Έχουν την υπευθυνότητα να μεριμνούν για τους εργαζόμενους τους και να τους παρέχουν ένα αξιοπρεπή εργασιακό περιβάλλον στο οποίο να προστατεύεται η ασφάλεια και η υγιεινή τους. Επιπλέον, να τους προσφέρουν ευκαιρίες ανέλιξης στη επαγγελματική τους σταδιοδρομία, συνεχής εκπαίδευση και βελτίωση στις δεξιότητες τους. Επιπρόσθετα, σημαντική είναι και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, επιτυγχάνοντας το μέσω της δίκαιης αμοιβής και με ίση μεταχείριση, χωρίς οποιαδήποτε διάκριση είτε φυλετική είτε κοινωνική. Εκτός από αυτά, σημαντικό είναι να

τους παρέχονται διάφορες διευκολύνσεις και προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές εκδηλώσεις (π.χ αιμοδοσία, καθαρισμός πάρκων/παραλιών κ.α) (Moskowitz M., 1972).

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η προστασία του περιβάλλοντος θεωρείται από τους βασικούς πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Είναι ένας τομέας ο οποίος απασχολεί ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς οι επιχειρησιακές δραστηριότητες επηρεάζουν άμεσα το περιβάλλον. Τα τελευταία χρόνια η κοινωνία δείχνει αυξημένο ενδιαφέρον ως προς το αντίκτυπο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο περιβάλλον. Το περιβάλλον δέχεται απειλές και οι σύγχρονοι οργανισμοί έχουν την υποχρέωση να συμβάλουν στην αντιμετώπιση του προβλήματος, εντάσσοντας στο πλαίσιο εφαρμογής των αρχών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την απάμβλυνση των περιβαλλοντικών προβλημάτων. Για παράδειγμα, οργανισμοί όπως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρηματοδοτούν επιχειρήσεις, οι οποίες προχωρούν σε επενδύσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος. Αυτές οι επενδύσεις θα αποφέρουν κέρδη μακροπρόθεσμα με αποτέλεσμα τη αύξηση της ανταγωνιστικότητας και αποδοτικότητας της επιχείρησης, αλλά παράλληλα θα είναι όφελος και για το περιβάλλον. Η διαδικασία της ανακύκλωσης όπως και η χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας θεωρούνται απαραίτητα μέτρα τα οποία θα πρέπει να λαμβάνει κάθε επιχείρηση και οργανισμός. Επιπλέον, οι επιχειρήσεις σε συνεργασία με αρμόδιους φορείς έχουν υποχρέωση να οργανώνουν εκστρατείες για την προώθηση παραγωγής προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον και συγχρόνως να ενημερώνουν τους καταναλωτές, έτσι ώστε να αναπτύξουν οικολογικές καταναλωτικές συνήθειες. Η ένταξη συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης στην επιχείρηση σύμφωνα με εθνικά ή διεθνή πρότυπα (π.χ. ISO 14001, EMAS), η ορθή χρήση φυσικών πόρων, η καθιέρωση προγραμμάτων πρόληψης της ρύπανσης, η διαχείριση αποβλήτων, η χρήση συστημάτων τεχνολογίας φιλικών προς το περιβάλλον και η προώθηση ενεργειών για πιο αποδοτική χρήση του περιβαλλοντικού κεφαλαίου αποτελούν δράσεις που συμβάλλουν στη υλοποίηση της συγκεκριμένης κατεύθυνσης ((Porter & Kramer, 2006).

Η αποδοτικότητα των περιβαλλοντικών δράσεων ποικίλει, μπορεί να έχουν θετικά οικονομικά αποτελέσματα αλλά μπορεί να θεωρηθούν και οικονομική επένδυση σε μακροπρόθεσμη βάση. Συνεπώς, οι πρωτοβουλίες Εταρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το περιβάλλον έχουν σκοπό την οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική ολοκλήρωση, αλλά ταυτόχρονα την εξασφάλιση ενός υγιούς περιβάλλοντος για τις μελλοντικές γενιές.

ΑΓΟΡΑ

Η αγορά θεωρείτε κρίσιμο πεδίο για την εφαρμογή της Εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης καθώς αποτελεί το σπουδαιότερο παράγοντα της οικονομικής ανάπτυξης. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί δραστηριοποιούνται σε μια τοπική και διεθνής αγορά και αλληλεπιδρούν με διάφορους συντελεστές όπως οι πελάτες, οι προμηθευτές, οι μέτοχοι, το δημόσιο και λοιποί συνεργάτες. Οι πρωτοβουλίες στο συγκεκριμένο τομέα δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στη εξασφάλιση ασφαλών και ποιοτικών προϊόντων στους καταναλωτές, στο σεβασμό των δικαιωμάτων, στη προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων μέσω συμβάσεων και συμβολαίων με τους προμηθευτές, μετόχους, πελάτες και συνεργάτες, στη στήριξη τοπικών προμηθευτών και στη εξυπηρέτηση πελατών. Οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις επιλέγουν επιχειρηματικούς εταίρους, πελάτες, και προμηθευτές τους με κύριο κριτήριο επιλογής την κοινωνική υπευθυνότητα. Δηλαδή, οι επιχειρήσεις επέλεγον τους επιχειρηματικούς τους εταίρους με κριτήρια όχι μόνο οικονομικά, αλλά περιβαλλοντικά και κοινωνικά. Το κτίσιμο σχέσεων με τους επιχειρηματικούς εταίρους, συνεργάτες, προμηθευτές, πελάτες είναι πιθανό να οδηγήσει σε δικαίες τιμές, όρους, και προσδοκίες. Εντούτοις, επιχειρήσεις που κτίζουν σχέσεις διάρκειας με τους πελάτες τους, εστιάζοντας στις ανάγκες και επιθυμίες τους και προσφέροντας τους υψηλή ποιότητα, αξιοπιστία και εξυπηρέτηση, τότε είναι προφανές ότι θα είναι πιο προσοδοφόρες.

2.2.5 Καλές Πρακτικές Εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε Διεθνή Επίπεδο

Όπως προαναφέραμε πιο πάνω, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη απασχολεί την επιχειρηματική κοινότητα από τη δεκαετία του '90, καθώς τότε εμφανίστηκαν σκάνδαλα, πλήττοντας ένα μεγάλο αριθμό πολυεθνικών εταιριών. Για το λόγο αυτό, η πολιτική της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει λάβει μεγάλες διαστάσεις από επιχειρήσεις και οργανισμούς σε παγκόσμιο και διεθνές επίπεδο.

Η στρατηγική διαχείρισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης δεν έχει την ίδια μορφή σε όλες τις χώρες, επιχειρήσεις και οργανισμούς. Σύμφωνα με τις πολιτικές, θεσμικές και πολιτιστικές παραδόσεις αλλά και προτεραιότητες που έχει η κάθε χώρα, έτσι ανάλογα διαφοροποιούνται και τα ζητήματα που συγκεντρώνουν την περισσότερη προσοχή των επιχειρήσεων και των ενδιαφερόμενων μερών.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι ένας τομέας ο οποίος άρχισε να εξετάζεται σε όλες τις χώρες από διάφορους μελετητές. Οι μελέτες τους φανερώνουν ότι η έκταση, το περιεχόμενο και η ένταση των δραστηριοτήτων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης διαφέρουν ως προς τη περιφέρεια, τη χώρα αλλά και τη επιχείρηση (Maignan and Ralston 2002). Ένα μεγάλο ποσοστό από τις μελέτες τους έχουν επικεντρωθεί στις επιχειρήσεις των αναπτυγμένων χωρών (Bertelsmann Foundation 2007, Society for Human Resource Management 2007), αλλά και οι αναδυόμενες αγορές διεγείρουν την προσοχή τα τελευταία χρόνια (Baughn et al. 2007, Ewing and Windisch 2007, Welford 2004).

Οι Ewing και Windisch (2007) ισχυρίζονται ότι η προσέγγιση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προς τις χώρες της Ασίας μπορεί να αποτύχει λόγω των πολιτισμικών διαφορών. Επιπροσθέτα, οι Baughn et al. (2007) ανέφεραν ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ασία δεν χαρακτηρίζεται μόνο από το πολιτισμικό πλαίσιο, αλλά και από τις οικονομικές και πολιτικές συνθήκες. Οι Alon et al. (2010) μέσα από έρευνα που διεξήγαγαν σε 105 επιχειρήσεις στην Βραζιλία, Ρωσία, Ινδία και Κίνα (BRIC) συμπέραναν ότι οι περισσότερες

μεγάλες επιχειρήσεις σε ένα φάσμα τομέων (π.χ. οικονομικών, υλικών, καυσίμων) προβαίνουν σε αρκετές πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη έγινε αντικείμενο μελέτης και για τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις. Σε μία έρευνα (Apostolaku και Jackson, 2009) που πραγματοποιήθηκε σε 16 χώρες της Ευρώπης, η ανάλυση των αποτελεσμάτων έδειξε ότι οι πρωτοβουλίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι περισσότερο πιθανό να τις υιοθετήσουν εάν είναι ενσωματωμένες στην οργανωτική δομή των επιχειρήσεων. Οι θεσμοθετημένοι κανόνες όσο και ρυθμίσεις ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να επιβλέπουν αυτές τις πρωτοβουλίες με κοινωνικά αποδεκτό τρόπο. Σε μια ακόμη έρευνα που περιλάμβανε 251 επιχειρήσεις από τις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έγιναν εμφανής οι διαφορές αλλά και οι τάσεις που έχουν οι επιχειρήσεις για τη πληροφόρηση για τις πρωτοβουλίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουν. Οι επιχειρήσεις από διάφορες χώρες όπως Ισπανία, Ιταλία και Γαλλία παρέχουν περισσότερη πληροφόρηση για τις εφαρμοζόμενες πρωτοβουλίες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Επίσης είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο κοινωνικός απολογισμός των επιχειρήσεων και οργανισμών στην Ευρώπη δεν είναι μια θεσμοθετημένη πρακτική όπως εφαρμόζεται στις ΗΠΑ.

Μετά από τη πιο πάνω αναφορά σε διάφορες μελέτες που διεξάγηκαν σε παγκόσμιο και ευρωπαϊκό επίπεδο, στη συνέχεια θα καταγραφούν μερικά ενδεικτικά παραδείγματα καλών πρακτικών τις οποίες εφάρμοσαν ορισμένες επιχειρήσεις. Οι συγκεκριμένες πρακτικές δημιούργησαν μια επιτυχημένη εταιρική κουλτούρα και συγχρόνως ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η Google είναι ιδιαίτερα αξιόπιστη ως προς τις φιλικές προς το περιβάλλον πρωτοβουλίες της. Έχει επενδύσει σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ενθαρρύνει άλλες επιχειρήσεις να μειώσουν τις επιπτώσεις προς το περιβάλλον μέσω των υπηρεσιών που διαθέτουν. Επίσης είναι γνωστό ότι είναι ενάντια σε κοινωνικά ζητήματα όπως οι φυλετικές, θρησκευτικές διακρίσεις.

Η BMW θεωρείται μια από τις πιο κοινωνικά υπεύθυνες στο κλάδο της. Στο πλαίσιο στρατηγικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που εφαρμόζει, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στο

εργατικό δυναμικό της, καθώς θεωρείτε θεμέλιο για τη επιτυχία της. Για την BMW είναι ιδιαίτερα σημαντική η εξέλιξη των εργαζομένων της, η υγεία τους αλλά και η ασφάλεια τους. Για το λόγο αυτό η εταιρεία φροντίζει για την ασφάλεια τους, για τη συνεχή ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και επενδύει σε αυτούς. Επίσης, η διαφορετικότητα των εργαζομένων της είναι μέρος της εταιρικής κουλτούρας της. Εκτός αυτού, η προστασία περιβάλλοντος διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η εταιρεία στο άμεσο μέλλον έχει ως στόχο το 100% της ηλεκτρικής ενέργειας, να προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές.

Η LEGO είναι μια εταιρεία παιχνιδιών η οποία έχει ενσωματώσει στη στρατηγική της, πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν το περιβάλλον, τους εργαζόμενους και τα παιδιά για τα οποία παράγει τα προϊόντα. Έχει επενδύσει εκατομμύρια δολάρια για τη αντιμετώπιση τόσο της κλιματικής αλλαγής όσο και για τη μείωση αποβλήτων. Οι περιβαλλοντικά συνειδητές προσπάθειες της περιλαμβάνουν τη χρήση βιώσιμων υλικών αλλά και επενδύσεις σε εναλλακτικές πηγές ενέργειας.

Η Apple συμβάλλει με τις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στη προστασία περιβάλλοντος. Προσπαθεί να δημιουργήσει νέες ανανεώσιμες πηγές ενέργειας οι οποίες θα αντικαταστήσουν τον άνθρακα. Έτσι, θα μπορεί να κατασκευάζει πιο ασφαλές προϊόντα όσον αφορά το περιβάλλον. Μάλιστα, η Apple έχει δημιουργήσει το μεγαλύτερο φωτοβολταϊκό πάρκο στην Αμερική και έχει κατασκευάσει ρομπότ που ανακυκλώνει συσκευές. Όπως αναφέρει και στη επίσημο ιστότοπο της, έχει δύο πολύ σημαντικούς ρόλους για την απομάκρυνση των τοξινών από τις συσκευές της. Οι λόγοι είναι τόσο ο άνθρωπος όσο και το περιβάλλον.

Ένα ακόμη διεθνές παράδειγμα είναι η αμερικάνικη εταιρεία αθλητικών ειδών Nike, η οποία συμμετέχει ενεργά ως παγκόσμιος πολίτης στη κοινωνική ευημερία. Έχει ως κύριο σκοπό τη κερδοφορία αλλά και τη βιώσιμη κοινωνική ανάπτυξη. Η εταιρεία Nike συμμετέχει στη χρηματοδότηση και ανάπτυξη κοινωνικών προγραμμάτων και εκδηλώσεων που αφορούν τον τομέα του αθλητισμού. Επιπρόσθετα, έχει ξεκινήσει και ενέργειες που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος. Επιπλέον, η Nike χρησιμοποιεί υλικά τα οποία είναι φιλικά

προς το περιβάλλον και αποφεύγει να χρησιμοποιεί επικίνδυνα τοξικά υλικά. (Μήλιος, 2006).

Η πολυεθνική εταιρεία Procter & Gamble σε συνεργασία με τη UNICEF λανσάρει στο Βέλγιο το πρόγραμμα «1 πακέτο Pampers = 1 παιδικό εμβόλιο». Η εντυπωσιακή αύξηση των πωλήσεων κατά τη διάρκεια που υλοποιήθηκε το πρόγραμμα, οδήγησε την εταιρεία στον σχεδιασμό και την υλοποίηση, ενός ολοκληρωμένου προγράμματος εμβολιασμού κατά του τετάνου για τις κυοφορούσες γυναίκες στις αναπτυσσόμενες χώρες, πάντα σε συνεργασία με τη Unicef. Το πρόγραμμα θεωρήθηκε πρωτοποριακό και παρόλες τις προκλήσεις ήταν επιτυχημένο, διότι ο κοινωνικός στόχος εκπληρώθηκε (η UNICEF υπολογίζει ότι μέχρι το 2016 είχαν σωθεί από τον τέτανο 500 χιλιάδες νεογέννητα παιδιά και 100 εκατομμύρια μητέρες σε 17 χώρες), ενώ η εταιρεία αύξησε τις πωλήσεις της και ταυτόχρονα εδραίωσε την εικόνα μιας επιχείρησης που μεριμνά για την υγεία των παιδιών και προσφέρει ενεργά στην κοινωνία (Unicef, 2014).

2.2.6 Παράγοντες που καθιστούν αναγκαία τη εφαρμογή της ΕΚΕ ως μέρους της σύγχρονης επιχειρηματικής πρακτικής

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη έχει εξελιχθεί ως μέσο για την Αειφόρο ή Βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρήσεων και οργανισμών, τόσο σε τοπικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο, λόγω κάποιων συνθηκών και διεργασιών. Οι διεργασίες αυτές αποτελούν τις αιτίες που καθιστούν αναγκαία τη εφαρμογή πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι παράγοντες που καθιστούν την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σημαντική και αναγκαία, προέρχονται τόσο από το εσωτερικό όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον της κάθε επιχείρησης και οργανισμού. Τέτοιοι παράγοντες είναι, ενδεικτικά, το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης, η άνοδος του βιοτικού επιπέδου, η βελτίωση του μορφωτικού επιπέδου, η εικόνα και η φήμη των επιχειρήσεων, τα περιορισμένα μέσα του κράτους για την επίλυση

περίπλοκων ζητημάτων, η αυξανόμενη σημασία της γνώσης και η ανάγκη προσέλκυσης ικανών και εξειδικευμένων στελεχών. Η εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ έχει κόστος, το οποίο αποτρέπει τις επιχειρήσεις και οργανισμούς, κυρίως σε περιόδους που υπάρχει ύφεση και αβεβαιότητα (Femandez et al., 2009).

Η παγκοσμιοποίηση σε συνδιασμό με τις τεχνολογικές εξελίξεις, επέφεραν τεράστιες αλλαγές τόσο στη κοινωνία όσο και στην οικονομία, σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Επίσης, μια πληθώρα από προβλήματα ξεκίνησαν να γίνονται ευρέως γνωστά, όπως είναι η ανυσηχία για το περιβάλλον, η φτώχεια και η ανάγκη για κοινωνική συνοχή, προκαλώντας περισσότερο την ανάγκη για βιώσιμη ανάπτυξη. Με τη παγκοσμιοποίηση πολλές επιχειρήσεις επέκτειναν τις δραστηριότητες τους σε παγκόσμιο επίπεδο, με αποτέλεσμα να πολλαπλασιάζουν παράλληλα τη ευθύνη τους σε όλο το κόσμο και να αναλάβουν μεγαλύτερες ευθύνες, έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά την αναπόφευκτη επίδραση τους στη κοινωνία. Η παγκοσμιοποίηση οδήγησε ένα μεγάλο ποσοστό επιχειρήσεων στη διαχείριση και αναφορά της ΕΚΕ, έτσι ώστε να επωφεληθούν των κινδύνων και ευκαιριών της αγοράς σε παγκόσμιο επίπεδο (Moon,2007).

Η βελτίωση συνθηκών ζωής και μορφωτικού επιπέδου στις αναπτυσσόμενες χώρες αποτελεί σημαντικό παράγοντα που βοηθάει στη εξέλιξη της εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί ότι οι καταναλωτές στρέφουν έντονα την προσοχή τους σε ποιοτικά και οικολογικά προϊόντα, τα οποία κατασκευάζονται από επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν σύγχρονη τεχνολογία και λειτουργούν με περιβαλλοντική συνείδηση. Επιπλέον, οι καταναλωτές αναζητούν προϊόντα και υπηρεσίες από επιχειρήσεις που χρηματοδοτούν έργα και δράσεις που αφορούν το περιβάλλον και τη ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς. Επίσης, υπάρχει μερίδα καταναλωτών όπου δέχεται να πληρώσει αυξημένες τιμές για αγαθά και υπηρεσίες που είναι κοινωνικά υπεύθυνα (Moon,2007).

Επίσης, αξίζει να επισημανθεί η δύναμη των μη κυβερνητικών οργανώσεων(ΜΚΟ) που συνεχώς αυξάνεται, αφού με τις δράσεις τους ασκούν πιέσεις προς τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις καθώς τις βοηθούν να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να υιοθετήσουν

πρακτικές που αποβλέπουν στην αειφόρο ανάπτυξη και στην κοινωνική ευημερία (Moon, 2007). Οι μη κυβερνητικοί οργανισμοί ελέγχουν και αποτιμούν τον περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο των επιχειρήσεων και προωθούν βελτιώσεις (European Multistakeholder Forum on CSR, 2004). Πιο συγκεκριμένα, δραστηριοποιούνται αναδεικνύοντας την κοινωνική ανευθυνότητα των επιχειρήσεων. Παραδόξως, αυτό ορισμένες φορές έχει οδηγήσει τις ΜΚΟ να συνεργαστούν με επιχειρήσεις για την προώθηση, την ανάπτυξη και την εφαρμογή δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Επιπρόσθετα, πολλές κυβερνήσεις έχουν εκδηλώσει σημαντικό ενδιαφέρον για την προώθηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η βρετανική κυβέρνηση πρωτοπορεί στο τομέα αυτό, αφού διαθέτει υπουργείο που είναι αρμόδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Επίσης διαθέτει και μια ποικιλία πολιτικών και πρωτοβουλιών για την παρότρυνση των επιχειρήσεων να είναι περισσότερο κοινωνικά υπεύθυνες (Moon, 2007). Στην Ευρώπη η ΕΚΕ αποτελεί σημαντικό ζήτημα τόσο για την επιχειρηματική όσο και για την ημερήσια διάταξη. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εκδόσει τη Πράσινη Βίβλο και μια ανακοίνωση σχετικά με τον ορισμό της έννοιας και με τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν οι επιχειρήσεις, οι κυβερνήσεις και η κοινωνία. Ακόμη, πρέπει να υπογραμμιστεί ότι οι κυβερνήσεις μπορούν να παροτρύνουν τους οργανισμούς να ασχοληθούν τόσο με περιβαλλοντικά και όσο και κοινωνικά ζητήματα. Επίσης, μπορούν να παρέχουν υποστήριξη και διευκολύνσεις για ανάληψη δραστηριοτήτων κοινωνικής υπευθυνότητας. Πέραν από τα πιο πάνω, οι κυβερνήσεις μπορούν να επιβάλλουν ένα «χαλαρό» ρυθμιστικό πλαίσιο με σκοπό να ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις και οργανισμούς να επιδείξουν κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά (Moon, 2007).

Επίσης, αξίζει να σημειωθεί, ότι οι επιχειρήσεις αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητά τους μέσω της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έναντι άλλων επιχειρήσεων που δεν ακολουθούν πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Επομένως σε ένα έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, η εταιρική εικόνα και η φήμη επιχειρήσεων και οργανισμών που δρουν με κοινωνική και περιβαλλοντική συνείδηση, αποκτούν ιδιαίτερη σημασία. Αυτές, οι επιχειρήσεις προτιμώνται περισσότερο από τα ενδιαφερόμενα μέρη και αποτελούν τη διαχωριστική γραμμή από τις άλλες, που δεν έχουν

καλή φήμη και είναι αναξιόπιστες. Ειδικότερα, στο τραπεζικό τομέα, ΕΚΕ βελτιώνει τη εικόνα και φήμη των τραπεζικών ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού προφίλ και την ανάπτυξη της επιχείρησης (Gonzalez et al., 2006).

Επιπλέον, οι δυνατότητες των κρατών για την επίλυση σύνθετων ζητημάτων που αφορούν την οικονομία, τη κοινωνία και το περιβάλλον είναι περιορισμένες. Γι' το λόγο αυτό, ο συμπληρωματικός ρόλος των επιχειρήσεων θεωρείται απαραίτητος για τη πραγματοποίηση έργων κοινωνικής ευαισθησίας και ευθύνης.

Αξίζει λοιπόν να υπογραμισθεί, ότι οι επιχειρήσεις και οργανισμοί που είναι κοινωνικά υπεύθυνες έχουν τη δυνατότητα να προσεγγίζουν πιο εύκολα εξειδικευμένα στελέχη από τη αγορά εργασίας. Ο λόγος είναι ότι οι επιχειρήσεις και οργανισμοί δημιουργούν την εικόνα ότι είναι δίκαιες και παρέχουν ίσες ευκαιρίες όσον αφορά την εξέλιξη, τη βελτίωση και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Η αυξανόμενη σημασία της γνώσης για την αποδοτικότητα της επιχειρηματικής δραστηριότητας αλλά και η προσέγγιση ότι η γνώση θεωρείται πόρος για τις επιχειρήσεις και οργανισμούς, καθιστά την επαγγελματική εξέλιξη και τη διαρκή προόδο του κάθε εργαζομένου κυρίαρχο ζήτημα. Γι' αυτό επιχειρήσεις και οργανισμοί πρέπει να εφαρμόζουν στοχευμένες πολιτικές οι οποίες να βελτιώνουν τις γνώσεις, την ικανότητα και την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού τους. Επομένως, μέσα από συγκεκριμένες δράσεις, οι επιχειρήσεις και οργανισμοί με κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανυσηχίες εξασφαλίζουν το δικαίωμα στην απασχόληση, προωθούν την ατομική εξέλιξη και συντείνουν στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

Τέλος, ένας ακόμη σημαντικός λόγος για την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η πιστοποίηση στην αλυσίδα εφοδιασμού. Οι επιχειρήσεις και οργανισμοί πλέον είναι υπεύθυνες για τις πρακτικές των συνεργατών τους αλλά κυρίως για τις πρακτικές των προμηθευτών τους. Πλέον, πολλές επιχειρήσεις απαιτούν κυρίως από τους προμηθευτές τους να είναι πιστοποιημένοι με διάφορα συστήματα διασφάλισης ποιότητας ή με οικολογικά σήματα. Έτσι δημιουργείτε μία αλυσίδα εφοδιασμού (προμηθευτών -

παραγωγών-πωλητών) με κοινά συστήματα ποιότητας και οικολογικής επισήμανσης, παρέχοντας προϊόντα που θεωρούνται «υπεύθυνα» και υγιή για τον καταναλωτή (Moon, 2007).

2.3 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Τραπεζικός τομέας

2.3.1 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στα Τραπεζικά Ιδρύματα

Τα Τραπεζικά Ιδρύματα είναι ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί που χρηματοδοτούν οικονομικές δραστηριότητες νομικών προσώπων και ιδιωτών. Με το ρόλο τους αυτό, τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν αποκτήσει μεγάλη επιρροή στην κοινωνία καθώς αποτελούν εργαλείο βιώσιμης ανάπτυξης στη οικονομία και στη χώρα (Scholtens, 2009). Πέρα από αυτού του είδους δραστηριότητες, τα τραπεζικά ιδρύματα, έχουν ενσωματώσει έναν πιο κοινωνικό χαρακτήρα στα προϊόντα αλλά και στις διαδικασίες τους.

Η κρίση που ξέσπασε το 2008 στις οικονομικές αγορές των ΗΠΑ, δεν προκάλεσε μόνο ύφεση στην πραγματική οικονομία αλλά και ποίκιλα κοινωνικά προβλήματα (Lentner et al., 2015). Ωστόσο, σε πολλές αναπτυγμένες οικονομίες, τα τραπεζικά ιδρύματα άρχισαν να εστιάζουν περισσότερο στην ΕΚΕ, δίνοντας προσοχή στις κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους. Η χρηματοπιστωτική κρίση του 2008 αύξησε την ανάγκη για αποκατάσταση της εμπιστοσύνης στο τραπεζικό τομέα, για διασφάλιση λογοδοσίας και διαφάνειας (Tzu-Kuan Chiu, 2013).

Σύμφωνα με την Ομοσπονδία Ευρωπαϊκών Τραπεζών (European Banking Federation) στο δελτίο της για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (European Banking Federation, 2008), ο ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος έχει συνειδητοποιήσει ότι υπάρχει η ανάγκη ύπαρξης μιας πιο κεντροποιημένης πολιτικής ΕΚΕ στα τραπεζικά ιδρύματα και τα τραπεζικά ιδρύματα

από τη μεριά τους να αντιλαμβάνονται πλήρως την αξία της ΕΚΕ, καθώς θεωρούνται κεντρικοί παράγοντες σε όλες τις σύγχρονες οικονομίες.

Αν και η ΕΚΕ εφαρμόζεται σε όλους τους οργανισμούς, τα τραπεζικά ιδρύματα είναι μάλλον πιο ευαίσθητα στις επιπτώσεις της ΕΚΕ, λόγω του ότι οι τράπεζες ασχολούνται με ένα διαφορετικό και πιο πολύπλοκο κοινό. Σε σύγκριση με άλλους τομείς, ο τραπεζικός τομέας επηρεάζει έναν μεγάλο αριθμό ατόμων. Τα τελευταία χρόνια, τα τραπεζικά ιδρύματα έχουν εντάξει με αυξανόμενο ρυθμό δράσεις Κοινωνικής ευθύνης. Τα τραπεζικά ιδρύματα πλέον αναγνωρίζουν την αξία της Εταρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την ενσωματώνουν στη στρατηγική τους, στις πολιτικές και στις διαδικασίες λειτουργίας τους.

Ο Abou-El-Fotouh (2019) τονίζει ότι τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί μεγάλη έμφαση σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στον τραπεζικό κλάδο. Οι υποστηρικτές αυτών των πρωτοβουλιών υποστηρίζουν πως οι τράπεζες μπορούν να λειτουργούν πέρα από στόχους βραχυχρόνιων κερδών και επικεντρώνονται σε μια πιο μακροπρόθεσμη στρατηγική που θα αποφέρει, στο τέλος αξία. Επιπλέον, οι τράπεζες μπορούν να ξεπεράσουν τις παραδοσιακές φιλανθρωπίες και δωρεές και να ενσωματώσουν συνεχή προγράμματα εκπαίδευσης, χορηγίες σε νέους επιχειρηματίες, προγράμματα για το περιβάλλον, προγράμματα για στήριξη της κοινωνίας, της υγείας, του πολιτισμού και των τεχνών.

Παρά το γεγονός, ότι οι τράπεζες δεν παράγουν υλικά αγαθά και δεν αρμόζουν παραγωγικές διαδικασίες οι οποίες θα είναι βλαβερές προς το περιβάλλον, ωστόσο και πάλι έχουν αρνητική επίπτωση με τη χρήση χαρτιού, ενέργειας κτλ. Άρα, δε θα πρέπει να υποβαθμιστεί η επίπτωση τους στο περιβάλλον, όπως αναφέρει και ο Abou-El-Fotouh (2019) και γι αυτό θα πρέπει παίρνουν μέτρα για να περιορίσουν τις επιπτώσεις.

2.3.2 Η Προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο Τραπεζικό Κλάδο

Η ιδέα ότι οι επιχειρήσεις και οργανισμοί έχουν ευθύνες απέναντι στη κοινωνία, έχει γίνει πλέον κοινή συνείδηση (Lindgreen & Swaen, 2010). Με το πέρασμα των χρόνων, η αξία της ΕΚΕ, παρουσιάζεται ακόμη περισσότερο τόσο στη κοινωνική αλλά και επιχειρηματική πραγματικότητα. Η αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο από τα τραπεζικά ιδρύματα, τα οποία συνδέουν την έννοια της κοινωνικής υπευθυνότητας με τις στρατηγικές επιλογές τους. Τα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζοντας πολιτικές ΕΚΕ διευρύνουν τους ορίζοντες του, αποβλέποντας σε μακροπρόθεσμα οφέλη. Όπως παρατήρησαν οι Carroll και Shabana (2010), τα τραπεζικά ιδρύματα ωφελούνται από την πραγμάτωση της ΕΚΕ. Τα κύρια οφέλη που αναφέρονται είναι η μείωση του κόστους και κινδύνου, η δημιουργία νομιμότητας, φήμης και κερδοφορίας. Σύμφωνα με τον Achua (2008), τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να είναι κοινωνικά υπεύθυνα για να μπορέσουν να χτίσουν το κύρος τους, που θα τους δώσει τη δυνατότητα να αντλήσουν πλεονεκτήματα, όπως να προσελκύσουν εργαζόμενους υψηλής ποιότητας, να χρεώσουν υψηλότερα τέλη, να διαπραγματευτούν καλύτερες προσφορές, να επεκτείνουν την πελατειακή βάση, να προσελκύσουν περισσότερους επενδυτές και να κερδίσουν την εμπιστοσύνη του κοινού.

Μάλιστα, ο Gurta (2012) αναφέρει ότι οι καταναλωτές έλκονται από εταιρείες με καλή φήμη σε θέματα που σχετίζονται με ΕΚΕ, με αποτέλεσμα τα τραπεζικά ιδρύματα να αποκτούν αυξημένη ικανότητα να προσελκύουν κεφάλαια και εμπορικούς εταίρους. Επίσης, ο Αβου-Ελ-Φοτούχ (2019) αναφέρει ότι τα πλεονεκτήματα αποτελεσματικών δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τα τραπεζικά ιδρύματα, περιλαμβάνουν την ενθάρρυνση ορθολογικής συμπεριφοράς των πελατών τους, την παροχή ωφελειών στη κοινωνία, την αύξηση κινήτρων από τους εργαζόμενους και την ενίσχυση θετικής δημοσιότητας και εταιρικής φήμης.

Η ολοένα αυξανόμενη κοινωνική δράση των τράπεζών επιδρά θετικά οδηγώντας στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με όλες τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών. Η εμπιστοσύνη είναι ένας τρόπος με τον οποίο τόσο οι πελάτες όσο και οι εργαζόμενοι, μέτοχοι εκφράζουν την ικανοποίησή τους στην

εταιρεία που εργάζονται. Ειδικότερα, η ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών θεωρείται σημαντική στην οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης. Οι σχέσεις αυτές περιλαμβάνουν τις έννοιες όπως η ειλικρίνεια, η αλήθεια και η ακεραιότητα. Επιπλέον, είναι πολύ πιθανόν ο πελάτης που είναι ικανοποιημένος να μην αλλάξει τραπεζικό ίδρυμα και ακόμη να το συστήσει και στο περίγυρο του (Salmones et al,2009). Επίσης, οι McDonald και Rundle-Thiele (2008) κατέληξαν ότι η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται περισσότερο από εκδηλώσεις προσανατολισμένες σε πελάτες. Οι έρευνες δείχνουν ότι η ηθική συμπεριφορά οδηγεί σε θετική αντίληψη για την λειτουργία των τραπεζών και επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των πελατών (Salmones et al.,2009).

Στη αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας κάθε εταιρείας-πελάτη, συνίσταται στη αξιολόγηση να περιλαμβάνεται, εκτός από οικονομικά στοιχεία, και η αιεφόρου ανάπτυξη της. Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα ενσωματώνουν την ΕΚΕ στη μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου των επιχειρήσεων και κατά τη ανάλυση τους εξετάζουν αν ο δανειζόμενος θα μπορεί να βελτιώσει την περιβαλλοντική συμπεριφορά του, καθώς μελέτες αποδεικνύουν ότι η επίδειξη εταιρικής υπευθυνότητας συμβάλλει στη οικονομική επίδοση μιας εταιρείας και παράλληλα μειώνει το πιστωτικό κίνδυνο για το δανειστή της (Weber,2005).

Η Tremblay (2018) τονίζει το σημαντικό ρόλο των τραπεζών ως υποστηρικτές του περιβάλλοντος. Εκτός από το ότι οι τράπεζες λειτουργούν όλο και περισσότερο με τρόπους φιλικούς προς το περιβάλλον και ενθαρρύνουν τους ίδιους τους πελάτες τους να κάνουν το ίδιο, συνεισφέρουν και στη χρηματοδότηση σε συστήματα φιλικά προς το περιβάλλον και σε άλλες ανάλογες επιχειρηματικές δραστηριότητες. Εκτός αυτού, ενθαρρύνουν διάφορους επιχειρηματικούς πελάτες να εφαρμόζουν και οι ίδιοι δράσεις ΕΚΕ προς το περιβάλλον τις οποίες αναλαμβάνουν να χρηματοδοτούν οι ίδιες οι τράπεζες. Γενικότερα, η κοινωνία θεωρεί ότι το τραπεζικό σύστημα πλέον κινείται σε ένα κοινωνικά υπεύθυνο πλαίσιο. Αυτό, ερμηνεύεται από το γεγονός ότι οι τράπεζες συνεισφέρουν τεράστια ποσά σε στρατηγικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με σκοπό να ενδυναμώσουν τη φήμη τους και να αποκτήσουν ισχυρές σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους πελάτες τους.

Σύμφωνα με τους Perez και Del Bosque (2012) είναι να αναγκαίο να ενσωματωθεί η κοινωνική ευθύνη στην εικόνα του τραπεζικού οργανισμού και σε μια μακροπρόθεσμη στρατηγική. Ο τραπεζικός τομέας έχει υπεστεί μεγάλες απώλειες τόσο στη εικόνα του όσο και στη αξιοπιστία του και γι' αυτό η έννοια της ΕΚΕ θεωρείτε ως ένα από τα πιο αποτελεσματικά εργαλεία για τη βελτίωση της φήμης και εικόνας του.

2.3.3 Η Εφαρμογή του θεσμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τις Συστημικές Τράπεζες της Κύπρου

Το κεφάλαιο αυτό έχει ως σκοπό να παρουσιάσει την εφαρμογή του θεσμού της ΕΚΕ, από τις βασικές Τράπεζες της Κύπρου, ονομαζόμενες και συστημικές τράπεζες, έτσι ώστε να γίνουν αντιληπτές οι πρακτικές που ακολουθούν στη σύγχρονη εποχή, σχετικά με την κοινωνική υπευθυνότητα. Ο ρόλος των Κυπριακών Τραπεζών ως εταρικός, κοινωνικά υπεύθυνος πολίτης αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ταυτότητας τους. Στον Κυπριακό τραπεζικό τομέα οι τράπεζες που δραστηριοποιούνται έχουν υιοθετήσει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα, συνεργαζόμενες με ένα ευρύτατο φάσμα Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών, Φορέων, ιδρυμάτων κ.λπ.

Οι πρωτοβουλίες ΕΚΕ που αναπτύσσονται τα τελευταία χρόνια από τις συστημικές τράπεζες της Κύπρου, παρουσιάζονται στη συνέχεια και αναδεικνύουν την υιοθέτηση της πάραπανω έννοιας ως η πρώτη ανάγκη των τραπεζικών ιδρυμάτων για την ενίσχυση τόσο της ανταγωνιστικότητας όσο και της κερδοφορίας τους. Οι κύριοι άξονες στους οποίους επικεντρώνονται γενικότερα οι κυπριακές τράπεζες είναι το περιβάλλον, η κοινωνία, η παιδεία, ο πολιτισμός, το ανθρώπινο δυναμικό και η αγορά. Ωστόσο, πιο κάτω θα παρουσιαστούν οι βασικότερες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν τους τέσσερις βασικούς άξονες, τη κοινωνία, το περιβάλλον, το ανθρώπινο δυναμικό και τη αγορά. Τα παρακάτω στοιχεία συγκεντρώθηκαν κυρίως από τους απολογισμούς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τις επίσημες ιστοσελίδες τους. Οι Κυπριακές Τράπεζες δημοσιεύουν, εκτός από το οικονομικό τους απολογισμό, και το κοινωνικό απολογισμό με

τις στρατηγικές τους, τις ετήσιες δραστηριότητες τους και τα αποτελέσματα των υπεύθυνα επιχειρηματικά πρακτικών και προγραμμάτων που ακολουθούν.

Στο παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συγκεντρωτικά οι κυριότερες ενέργειες και πολιτικές για την ευθύνη τους απέναντι στην κοινωνία, την αγορά, το ανθρώπινο δυναμικό και το περιβάλλον. Εντούτοις, για τη RCB και Eurobank δεν υπήρχε αρκετή πληροφόρηση για τις δράσεις και στρατηγικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθούν.

	Κοινωνία	Περιβάλλον	Ανθρώπινο Δυναμικό	Αγορά
Τράπεζα Κύπρου	Δράσεις για στήριξη ΜΚΟ, Φιλανθρωπικών Οργανώσεων, σχολείων ευάλωτων ομάδων	Δράσεις για μετριασμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων (πιο αποδοτική χρήση ενέργειας, του νερού και του χαρτιού, τη Φιλική προς το περιβάλλον Πληροφορική κ.τ.λ	-Μεριμνά για την υγεία και ασφάλεια του προσωπικού. -Προστασία της διαφορετικότητας και των ίσων ευκαιριών, -Ενθάρρυνση του προσωπικού της να εκφράσουν τυχόν ανυπομονή ή μη αποδεκτές συμπεριφορές που δέχονται((WHISTLEBLOWING).	-Υιοθέτηση και αναβάθμιση της διαδικασίας αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών. -Εγκαίρως, επαγγελματική εξυπηρέτηση των πελατών της --Διαχείριση παραπόνων των πελατών. -Προστασία στις σχέσεις των πελατών(Απαγόρευση χρήσης εμπιστευτικών πληροφοριών)
Ελληνική Τράπεζα	Δράσεις για στήριξη ευάλωτων ομάδων(εκστρατίες σε συνεργασία ιδρύματα όπως το Hope for Children, το Ίδρυμα Sophia, το Movember, το Ίδρυμα Elpida και άλλες φιλανθρωπικές οργανώσεις).	-Δράσεις συμπεριλαμβανομένης της πιστοποίησης με το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας ISO 50001 -Πιστοποίηση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας με το διεθνές σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας Green Key. -Συνεργασία με τα Οικολογικά Σχολεία -Οργανωμένες δεντροφυτεύσεις	-Διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για εκπαιδευτική κατάρτιση του προσωπικού -Εφαρμογή συστημάτων αξιολόγησης απόδοσης -Παροχή ενός ασφαλή, υγιούς και ευχάριστου εργασιακού χώρου -Προστασία της διαφορετικότητας και των ίσων ευκαιριών ικότητας	-Ενέργειες για άμεση εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών - Εκπαίδευση των πελατών σε ψηφιακές υπηρεσίες, μέσα από εξειδικευμένα προγράμματα
Alpha Bank Cyprus Ltd	Δράσεις για στήριξη στήριξη οργανισμών όπως τον Σύνδεσμο "Europa Donna" Κύπρου, Το "Βαγόσι Αγάπης", τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό κ.τ.λ)	-Δράσεις για Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων. -Υιοθέτηση της πολιτικής της ανακύκλωσης χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου, μπαταριών και μελανοδοχείων	-Τήρηση αυστηρών κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας. -Πιστοποίηση από τον αρμόδιο Εθνικό Φορέα Πιστοποιήσεως, ως "Εργοδότης Ισότητας". -Προστασία της διαφορετικότητας και των ίσων ευκαιριών μεταξύ των δύο φύλων στο περιβάλλον εργασίας	-Ενέργειες για άμεση εξυπηρέτηση των πελατών και η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. - Συνεργασία με κοινωνικά υπεύθυνους προμηθευτές - Χρήση εναλλακτικών δικτύων, για πιο εύκολη και ασφαλή διεκπεραίωση συναλλαγών
Astrobank	Δράσεις για ενίσχυση κοινοφελών οργανισμών, με χορηγίες και εθελοντικές δράσεις	Ανάπτυξη πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών(π.χ χρηματοδότηση αυτοκινήτου Eco FastAuto) -Παροχή κάδων ανακύκλωσης, σε Δήμους, Κοινότητες αλλά και σε Σχολεία. -Προσπάθεια για μείωση χρήση αναλωσίμων		
RCB	Παροχή χορηγιών και στήριξη φιλανθρωπικών δραστηριοτήτων			

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Τράπεζα Κύπρου έχει ως σκοπό τη προστασία και την υποστήριξη των κοινωνικών εταίρων και της κοινωνίας γενικότερα. Επιδιώκει να λειτουργά με υπευθυνότητα και να δημιουργεί αξία για τους πελάτες, το ανθρώπινο δυναμικό, τους μετόχους και τη κοινωνία. Η Τράπεζα συμμετέχει σε προσπάθειες για την ενίσχυση των υπηρεσιών που αφορούν το τομέα υγείας, εκπαίδευσης και κοινωνικής ευημερίας, με σκοπό τη βελτίωση της καθημερινής ζωής της κοινωνίας. Ως προς τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν το τομέα της κοινωνίας, η Τράπεζα Κύπρου στηρίζει ενεργά Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς/Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς, φιλανθρωπικές Οργανώσεις, δήμους, σχολεία, αθλητικές ομοσπονδίες κ.τ.λ. Εκτός τούτου, υποστηρίζει πρωτοβουλίες που έχουν ως σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης για ευάλωτες ομάδες. Σημαντική συμβολή της είναι συνεχής οικονομική στήριξη του Ογκολογικού Κέντρου της Τράπεζας Κύπρου, το οποίο λειτουργεί από το 1998. Η συνεργασία αυτή θεωρείτε ίσως η πιο επιτυχημένη κοινή δράση δημοσίου και ιδιωτικού τομέα προς όφελος της κοινωνίας. Η Τράπεζα ως μακροχρόνιος συνεργάτης του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου στηρίζει τις προσπάθειες του Συνδέσμου για την ευαισθητοποίηση του κοινού με τον καρκίνο και βοηθά στην οικονομική ενίσχυση του. Από το 2016 μέχρι και σήμερα, η Τράπεζα συνεχίζει τον συντονισμό της ετησίας εκστρατείας «Μάχη ενάντια στον καρκίνο» σε συνεργασία με τον Αντικαρκινικό Σύνδεσμο Κύπρου. Μια ακόμη σημαντική πρωτοβουλία στον τομέα της υγείας είναι η στήριξη του πρότυπου Κέντρου «Φωλιά» ως κύριος συνεργάτης και χορηγός, το οποίο αποτελεί σημείο αναφοράς και κέντρο ενημέρωσης ατόμων που πάσχουν με σπάνιες παθήσεις. Στο πλαίσιο της εθελοντικής προσφοράς, η ΤΚ διοργανώνει διάφορες εκδηλώσεις με σκοπό την ευαισθητοποίηση του κοινού για αιμοδοσία σε συνεργασία με το Κέντρο Αίματος του Υπουργείου Υγείας.

Η Ελληνική Τράπεζα υποστηρίζει ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν είναι μια απλή φιλανθρωπία αλλά μια υποχρέωση. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα προσπαθεί να βελτιώσει το μέλλον των ανθρώπων στην κοινότητα, οι οποίοι στο μέλλον θα στηρίξουν και αυτοί με την σειρά τους, τις επιχειρήσεις. Ως προς τις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

που αφορούν την Κοινωνία, η Τράπεζα εφαρμόζει πολλαπλές δράσεις. Η Τράπεζα επικεντρώνεται κυρίως στις ευάλωτες ομάδες του πλυθησμού, πραγματοποιώντας εκστρατίες σε συνεργασία με σημαντικά και αξιόπιστα ιδρύματα όπως το Hope for Children, το Ίδρυμα Sophia, το Movember, το Ίδρυμα Elpida και άλλες φιλανθρωπικές οργανώσεις. Με την ένταξη της νέας εκστρατείας «Έχεις τη Δύναμη», η τράπεζα δείχνει να επικεντρώνεται ακόμη περισσότερο στη κοινωνία. Η τράπεζα μέσα από αυτή τη εκστρατεία στηρίζει άτομα τα οποία έχουν ανάγκη, έτσι ώστε να βοηθηθούν και να επιτύχουν αυτό που μέχρι τώρα θεωρούσαν ακατατόρθωτο. Μεταξύ άλλων, η Ελληνική Τράπεζα ενισχύει οικονομικά την ακαδημαϊκή προσπάθεια περισσότερων από 80 φοιτητών μέσα από το πρόγραμμα «JumpStart».

Η Alpha Bank Cyprus Ltd έχει και αυτή ως προτεραιότητα τον άνθρωπο και τις ανθρώπινες αξίες. Η τράπεζα σχεδιάζει προγράμματα κοινωνικής προσφοράς και συνεχώς προσθέτει νέες δράσεις και πρωτοβουλίες, οι οποίες αφορούν κυρίως τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Η Alpha Bank Cyprus Ltd στηρίζει οργανισμούς όπως τον Σύνδεσμο “Euroa Donna” Κύπρου, Το “Βαγόني Αγάπης”, τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό με τη παροχή οικονομικής βοήθειας σε οικογένειες που χρειάζονται ανάγκη. Επίσης, στηρίζει τον Σύνδεσμο “Ένα Όνειρο μια Ευχή” για παιδιά και νέους με καρκίνο και άλλες συναφείς παθήσεις, μέσα από διάφορες εκδηλώσεις και δράσεις, και άλλους πολλούς κοινοφελείς οργανισμούς. Η Alpha Bank Cyprus Ltd έχοντας πλήρη συναίσθηση ευθύνης προς τη Κυπριακή κοινωνία, ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες της και συμβάλει με κάθε τρόπο στη στήριξή της.

Στο τομέα της κοινωνίας, η AstroBank έχει αναπτύξει δράσεις σε όλη τη Κύπρο, έχοντας το αίσθημα ευθύνης απέναντι στη κοινωνία και στους συνανθρώπους της. Η Τράπεζα στηρίζει την κοινωνία και το συνάνθρωπο της ενισχύοντας συστηματικά κοινοφελείς οργανισμούς, με χορηγίες και εθελοντικές δράσεις. Μια από τις σημαντικότερες της δράσεις είναι η στήριξη της δράσης «Πορεία με τις Ροζ Φιγούρες», σε συνεργασία με την Euroa Donna Κύπρου. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία η οποία έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση όλων των ανθρώπων όσον αφορά τον Καρκίνο του Μαστού, αλλά και στην στήριξη των γυναικών που αντιμετωπίζουν τη νόσο αυτή. Επιπλέον, η Τράπεζα ενισχύει τις προσπάθειες του Συνδέσμου για άτομα με αυτισμό για ευαισθητοποίηση του κοινού για τον αυτισμό αλλά

στηρίζει ενεργά και το Παγκύπριο Σύνδεσμο Μητρικού Θηλασμού, με τη πεποίθηση ότι ο θηλασμός για κάθε γυναίκα είναι ένα μικρό θαύμα. Παράλληλα, στηρίζει ενεργά το έργο οργανισμών και φορέων όπως είναι το ίδρυμα Sophia Foundation, τον Σύνδεσμο Ένα Όνειρο Μια Ευχή, το Ίδρυμα Θεοτόκος κ.α.

Η RCB Bank Ltd ως κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός βρίσκεται στο πλευρό της κυπριακής κοινωνίας και την στηρίζει. Η τράπεζα δείχνει έμπρακτα τη προσφορά της προς τη κοινωνία μέσα από πρωτοβουλίες χορηγιών και με τη στήριξη φιλανθρωπικών δραστηριοτήτων. Η RCB Bank Ltd στηρίζει διαχρονικά το Ινστιτούτο Νευρολογίας και Γενετικής, μέσα από τη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων, με τη προσφορά υποτροφιών στους φοιτητές της Σχολής του Ινστιτούτου και τη συνεχή στήριξη του φιλανθρωπικού θεσμού Telethon. Με την ευκαιρία της 25ης επετείου έναρξης τραπεζικών εργασιών στην Κύπρο, τράπεζα προσέφερε ένα αρκετά μεγάλο Χρηματικό ποσό στο Ινστιτούτο Νευρολογίας & Γενετικής Κύπρου (ΙΝΓΚ).

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η περιβαλλοντική πολιτική αποτελεί για τη Τράπεζα Κύπρου βασικό τομέα δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα αναγνωρίζει την ευθύνη απέναντι στο περιβάλλον και έχει πλήρη επίγνωση της ευθύνης να λαμβάνει μέτρα και να ελαχιστοποιεί τις αρνητικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες της. Η Τράπεζα για να βελτιώσει την οικολογική της αποτελεσματικότητα εφαρμόζει μια σειρά από μέτρα όπως είναι η αποδοτική χρήση της ενέργειας, του νερού και του χαρτιού, τη φιλική προς το περιβάλλον πληροφορική και την αντικατάσταση επαγγελματικών ταξιδιών με τηλεδιάσκεψεις. Έχει δεσμευτεί να αναλάβει δράσεις για μετριασμό των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και να προσδιορίζει εκείνες τις λειτουργίες που απαιτούν υπερβολική χρήση φυσικών πόρων. Επιπλέον στοχεύει στη ψηφιοποίηση και καθιέρωση ενός περιβάλλοντος χωρίς χαρτί.

Η Ελληνική Τράπεζα αναγνωρίζει ότι το περιβάλλον απειλείται ιδιαίτερα και οι σύγχρονοι οργανισμοί είναι υποχρεωμένοι να συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση του συγκεκριμένου ζητήματος. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της προσπάθειας να μετριαστεί το περιβαλλοντικό αποτύπωμα της Τράπεζας, έχει υιοθετηθεί μία Περιβαλλοντική Πολιτική με δράσεις, συμπεριλαμβανομένης της πιστοποίησης με το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας ISO 50001, τη δημιουργία καταστημάτων με ενεργειακή απόδοση και την πιστοποίηση των Κεντρικών Γραφείων της Τράπεζας με το διεθνές σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας Green Key. Παράλληλα, η Τράπεζα συμμετέχει σε περιβαλλοντικές και εθελοντικές δράσεις, όπως είναι το Let's Do It Cyprus και οι οργανομένες δενδροφυτεύσεις. Επιπλέον, συνεχίζει την συνεργασία της με τα Οικολογικά Σχολεία με στόχο την αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης της νέας γενιάς.

Η Alpha Bank με τη σειρά της ανταποκρίνεται και αυτή με υπευθυνότητα σε θέματα που σχετίζονται με την προστασία του περιβάλλοντος. Συμβάλει ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος, δεσμεύοντας να ελέγχει και να βελτιώνει το αποτύπωμα της στο περιβάλλον και εξοικονομώντας φυσικούς πόρους. Πιο συγκεκριμένα, η Alpha Bank εφαρμόζει μία ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πολιτική, μέσα από σειρά πρωτοβουλιών. Η Τράπεζα φροντίζει για την ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου, μπαταριών και μελανοδοχείων στις Κεντρικές Μονάδες αλλά και στο Δίκτυο Καταστημάτων της.

Με το αίσθημα ευθύνης προς το περιβάλλον, η Astrobank εστιάζει σε δράσεις για την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος. Κάποιες από αυτές, είναι η ανάπτυξη πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως είναι η χρηματοδότηση αυτοκινήτου Eco FastAuto. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει δώσει ως δωρεά περισσότερα από 350 ζεύγη κάδων ανακύκλωσης, σε Δήμους, Κοινότητες αλλά και σε Σχολεία. Ένα άλλο μέσο της Τράπεζας, για τη προώθηση της περιβαλλοντικής πολιτικής της είναι η νέα υπηρεσία «paperless cashier», η οποία είναι τεχνολογικά εξελιγμένη και φιλική προς το περιβάλλον. Με την υιοθέτηση αυτής της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, οι συναλλαγές θα μπορούν να γίνουν με μειωμένη χρήση αναλωσίμων, όπως είναι το χαρτί και το μελάνι καθώς θα βελτιώνεται και η ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών. Με τη χρήση αυτής της τεχνολογίας θα επωφελείτε τόσο το κοινό όσο και το προσωπικό της.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η Τράπεζα Κύπρου αναγνωρίζει ότι το ανθρώπινο δυναμικό της αποτελεί το πιο πολύτιμο αγαθό αλλά και κλειδί για τη εκπλήρωση του Στρατηγικού Σχεδίου και στόχων της. Έχει δεσμευτεί να χτίσει ένα κλίμα ασφάλειας, εξέλιξης και ευεξίας για το ανθρώπινο δυναμικό της. Η υγεία και η ευεξία των εργαζομένων της είναι στενά συνδεδεμένες με την επίτευξη των στόχων της. Εκτός τούτου, η Τράπεζα υποστηρίζει την ισότητα των φύλων και τον σεβασμό της διαφορετικότητας, επιτηρεί και βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων της και επίσης ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να συμμετέχουν σε εθελοντικές ενέργειες. Μια ακόμη σημαντική δράση της, είναι η ενθάρρυνση του προσωπικού της να εκφράσουν τυχόν ανυσηχίες ή μη αποδεκτές συμπεριφορές που δέχονται(WHISTLEBLOWING).

Ως προς τις δράσεις Ετατρικής Κοινωνικής Ευθύνης που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, η Ελληνική Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή και συστηματική εκπαίδευση του, στη αξιοποίηση των ικανοτήτων του, αποσκοπώντας τόσο στη βελτιστοποίηση της απόδοσης του και όσο και στη αύξηση της συνολικής παραγωγικότητας. Δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση του όσον αφορά τη ποιότητα των πελατών των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών της. Πέραν τούτου, η Τράπεζα στηρίζει και προάγει το προσωπικό της, μέσω της εφαρμόγής συστημάτων αξιολόγησης απόδοσης. Κύριος στόχος της Τράπεζας είναι να παρέχει ένα υγιές, ασφαλές και ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον, με ίσα δικαιώματα, ίσες ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και σεβασμό στη διαφορετικότητα.

Στο πλαίσιο δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό η Alpha Bank Cyprus Ltd υποστηρίζει τη προσωπική ανάπτυξη και τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της στην εκπλήρωση των στόχων της. Παράλληλα, φροντίζει για την τήρηση αυστηρών κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας. Επιπλέον, η Alpha Bank Cyprus Ltd έχει πιστοποιηθεί από τον αρμόδιο Εθνικό Φορέα Πιστοποίησης, ως “Εργοδότης Ισότητας”. Αυτή η διάκριση δείχνει ότι η Τράπεζα δεσμεύεται να προάγει την ισότητα των δύο φύλων στο περιβάλλον εργασίας. Πέρα από αυτά, η Alpha Bank Cyprus Ltd εισήγαγε την “Ημέρα Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”, με σκοπό την περαιτέρω

ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Στο πλαίσιο της “Ημέρας Εθελοντισμού Ομίλου Alpha Bank”, τα μέλη του προσωπικού της Alpha Bank Cyprus Ltd προχώρησαν σε διάφορες πρωτοβουλίες όπως είναι ο καθαρισμός παραλιών και πάρκων, η συλλογή τροφίμων και άλλων ειδών πρώτης ανάγκης.

ΑΓΟΡΑ

Η ακεραιότητα, η διαφάνεια και η υπευθυνότητα είναι βασικές αξίες για κάθε ενέργεια της τράπεζας Κύπρου. Οι ενέργειες τις δημιουργούν αξία τόσο για τους πελάτες, τους μετόχους όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό. Για να να το πετύχει αυτό, λαμβάνει υπόψη τους παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία της, διασφαλίζει μια πιο ομαλή και διάφανη διαδικασία επιλογής προμηθευτών και επίσης υιοθετεί και αναβαθμίζει τη διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής των προμηθευτών. Επίσης, η τράπεζα λειτουργεί σύμφωνα με αρχές, οι οποίες ελέγχουν κάθε διαδικασία ζήτησης προσφορών. Επιπλέον, η τράπεζα έχει ως προτεραιότητα τη έγκαιρη επαγγελματική εξυπηρέτηση των πελατών της και τη άμεση διαχείριση παραπόνων των πελατών. Αξίζει να σημειωθεί ότι σχέσεις με τους πελάτες προστατεύονται και απαγορεύεται η χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν πελάτη. Επιπρόσθετα, η τράπεζα με γνώμονα περιβαλλοντικά και κοινωνικά κριτήρια δεσμεύεται να εφαρμόζει κάποιες πολιτικές σε ότι αφορά τις δανειοδοτικές δραστηριότητες.

Στο πλαίσιο δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Ελληνικής Τράπεζας που αφορούν το πυλώνα αγορά, θα παρουσιαστούν οι πιο βασικές. Για την Ελληνική Τράπεζα η ποιότητα της εξυπηρέτησης και η ικανοποίηση των πελατών είναι δύο αξίες πολύ σημαντικές. Η Τράπεζα μέσα από το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών παρέχει εξυπηρέτηση των πελατών της κατα την διάρκεια αλλά εκτός των ωρών εργασίας των καταστημάτων, χωρίς οι πελάτες να πρέπει να επισκεφτούν τα καταστήματα. Παράλληλα, δίνει ιδιαίτερη σημασία στην εκπαίδευση των πελατών της σε ψηφιακές υπηρεσίες, μέσα από εξειδικευμένα προγράμματα.

Η Alphabank έχει τοποθετήσει τους πελάτες της και τις ανάγκες τους στο κέντρο του ενδιαφέροντός της και έχει ως προτεραιότητα την άμεση εξυπηρέτησή τους, τη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας καθώς και τη διασφάλιση ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών της. Εκτός τούτου, η Alpha Bank επιδιώκει να συνεργάζεται με προμηθευτές οι οποίες είναι κοινωνικά υπεύθυνες, πρωθούν την ιδέα του δίκαιου εμπορίου και συμμορφώνονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα. Επίσης, η τράπεζα προωθεί τη χρήση εναλλακτικών της δικτύων, για να πραγματοποιούν οι πελάτες της εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια τις συναλλαγές τους.

Κεφάλαιο 3

Μεθοδολογία

3.1 Διαδικασία Εκτέλεσης της Έρευνας

Με την ολοκλήρωση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης, ακολουθεί η πραγματοποίηση πρωτογενούς έρευνας σε πελάτες και υπαλλήλους των συστημικών τραπεζών της Κύπρου. Σκοπός της έρευνας είναι να απάντηθούν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποιοι οι βασικοί άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;
2. Ποια η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα;
3. Πως εφαρμόζουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου την ΕΚΕ και σε ποιο βαθμό οι πολίτες γνωρίζουν για την εφαρμογή της στη τράπεζα τους;
4. Ποιές οι απόψεις των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα ;

Για τη συλλογή των απόψεων του πληθυσμού των πελατών και των τραπεζικών υπαλλήλων των συστημικών τραπεζών της Κύπρου, χρησιμοποιήθηκε ποσοτική μέθοδος και συγκεκριμένα η μέθοδος του γραπτού ερωτηματολογίου.

1.2 Λειτουργικοί Ορισμοί και Μέσο Συλλογής Δεδομένων

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή δεδομένων της παρούσας έρευνας, είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο έφθασε στα χέρια των ερωτηθέντων μέσω φυσικής ή ηλεκτρονικής διανομής (email). Παρατίθεται στο Παράτημα Α. Το ερωτηματολόγιο καταρτίστηκε, κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο ερωτώμενος να μπορεί να αντιλαμβάνεται εύκολα τις ερωτήσεις και να μπορεί να απαντά με σαφήνεια, ακρίβεια και ταχύτητα. Έχει δημιουργηθεί με ιδιαίτερη επιμέλεια έτσι ώστε να είναι έγκυρο και αξιόπιστο, χρησιμοποιώντας βιβλιογραφικές αναφορές και επιστημονικές θεωρείες.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δημογραφικές ερωτήσεις (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο κ.α) και για σκοπούς διευκόλυνσης της συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκαν και ερωτήσεις που έχουν συνταχθεί με βάση την κλίμακα Likert, στην οποία οι ερωτώμενοι καλούνται να δηλώσουν τη συμφωνία τους ή τη διαφωνία τους, μέσω μιας διαβαθμισμένης κλίμακας από το 1 μέχρι το 5. Το 1 αντιστοιχεί στο «διαφωνώ απόλυτα», το 2 στο «διαφωνώ», το 3 στο «ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ», το 4 στο «συμφωνώ» και το 5 στο «συμφωνώ απόλυτα».

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων σχετικών με ένα ζήτημα ή πρόβλημα, τις οποίες ο ερευνητής απευθύνει ομοιόμορφα στα υποκείμενα του δείγματος με σκοπό να συγκεντρώσει τις ζητούμενες και αναγκαίες πληροφορίες. Σύμφωνα με τον Φίλια (1996) είναι το βασικό μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στον συνεντευκτή και τον ερωτώμενο – δεν αφορά την περίπτωση των αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων. Ο τρόπος σύνταξης και εφαρμογής του δεν είναι εύκολη διαδικασία, ενώ ασκεί τεράστια επιρροή στην ποιότητα των δεδομένων που θα συλλεχθούν.

Σύμφωνα με τον Μενεξέ, (Μενεξές, 2008/09), το ερωτηματολόγιο έχει ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά όπως:

- Υπάρχει ομοιομορφία στις ερωτήσεις.
- Υπάρχει μεγάλη έκταση και ποικιλία στα δεδομένα που είναι δυνατό να συγκεντρωθούν.

- Μεγάλη έκταση και ποικιλία των ερωτούμενων που καλύπτει.
- Προσφέρει ελεύθερη και ανώνυμη έκφραση των υποκειμένων.
- Υπάρχει η δυνατότητα απόκτησης πληροφοριών για μη παρατηρήσιμα χαρακτηριστικά (απόψεις και συναισθήματα).
- Το κόστος δαπάνης είναι μικρό.

1.3 Αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου

Οι ερευνητικές μελέτες για να έχουν έγκυρα αποτελέσματα, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή τους ερευνητικά εργαλεία, τα οποία να είναι ελεγμένα για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία τους (Ουζούνη, Χ. & Νακάκης Κ., 2011).

Η αξιοπιστία είναι ένα μέτρο της σταθερότητας και της συνέπειας των βαθμολογιών των δοκιμών ενός ερωτηματολογίου. (Statistics How To, n.d.). Η αξιοπιστία δηλαδή, αναφέρεται στη συνέπεια μιας σειράς μετρήσεων που οδηγούν στη συνοχή και στην ομοιογένεια ενός εργαλείου μέτρησης. Η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου έγκυται στο κατά πόσο μετρά με ακρίβεια αυτό για το οποίο δημιουργήθηκε να υπολογίσει (Statistics How To). Για την εγκυρότητα, έγινε πιλοτική έρευνα σε πεντε τραπεζικούς υπαλλήλους και πέντε πελάτες, και διενεργήθηκαν ακολούθως κάποιες διορθώσεις και βελτιώσεις με βάση τις υποδείξεις των συμμετεχόντων.

3.4 Δείγμα, Δεδομένα και Παραδοχές

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δείγμα καταναλωτών-πελατών και υπαλλήλων των τραπεζικών ιδρυμάτων τις Κύπρου και πιο συγκεκριμένα των συστημικών τραπεζών της Κύπρου. Τα ερωτηματολόγια διανέμηθηκαν προσωπικά και οι ερωτώμενοι ενημερώθηκαν σχετικά με την εθελοντική συμμετοχή τους στη έρευνα, την χρήση των απαντήσεων τους για να εξαχθούν συμπεράσματα στην συγκεκριμένη έρευνα και για την ανωνυμία τους. Λόγω του γεγονότος ότι ο στατιστικός πληθυσμός αποτελείται από πελάτες και εργαζόμενους διαφορετικών τραπεζών, δεν επιχειρήθηκε η ανάλυση των αποτελεσμάτων

με βάση την κάθε τράπεζα. Έγινε προσπάθεια να συλλεχθούν όσο το δυνατό περισσότερα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν σε άτομα και από τα δύο φύλα και διάφορων ηλικιών.

3.5 Αδυναμίες Έρευνας

Στη παρούσα έρευνα το δείγμα δεν είναι τυχαίο και αυτό εγείρει το θέμα του περιορισμού της γενίκευσης των συμπερασμάτων, αφού γενικεύσεις δύναται να εξαχθούν μόνο μετά από έρευνα σε ένα σταθμισμένο και τυχαίο δείγμα. Παρ' όλο του ότι δεν μπορούν να γενικευθούν τα αποτελέσματα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμα στοιχεία για το υπό διερεύνηση θέμα.

Τα στενά χρονοδιαγράμματα αποτελούν τον κύριο περιορισμό, εφ' όσον έχουν επίδραση στο μέγεθος του δείγματος αλλά και στη μέθοδο συλλογής δεδομένων. Ο περιορισμένος χρόνος αποτελεί αρνητικό παράγοντα για τη συλλογή πληροφοριών από μεγαλύτερο δείγμα πελατών και περισσότερων εργαζομένων από το κάθε τραπεζικό ίδρυμα ξεχωριστά.

Επιπλέον, η έκταση του ερωτηματολογίου αλλά και ο περιορισμένος χρόνος που το κάθε άτομο έχει στη διάθεσή του, δεν ανταποκρίνονται στην ανεξάντλητη έκταση του υπο εξέταση θέματος. Ωστόσο, για πρακτικούς λόγους και προς αποφυγή της άρνησης για συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, η έκταση του ερωτηματολογίου πρέπει να είναι περιορισμένη και επομένως και ο απαιτούμενος χρόνος για την απάντησή του.

Μια μελλοντική έρευνα, θα μπορούσε να επεκτείνει την έρευνα σε ακόμη περισσότερα τραπεζικά ιδρύματα και στη διανομή ερωτηματολογίων σε περισσότερους εργαζομένους και πελάτες. Εναλλακτικά, θα μπορούσε κανείς να εστιάσει αποκλειστικά σε ένα μόνο τραπεζικό ίδρυμα και να εξειδικεύσει περαιτέρω τα ερωτήματα και συμπεράσματά του ή να ερευνήσει το θέμα αποκλειστικά είτε από την πλευρά των πελατών, είτε από την πλευρά των εργαζομένων.

3.4 Στατιστικές Τεχνικές

Για την ανάλυση των δεδομένων αυτών χρησιμοποιήθηκαν τα προγράμματα Microsoft Excel και το στατιστικό πρόγραμμα SPSS, με την εξαγωγή πινάκων και διαγραμμάτων για την απεικόνιση των αποτελεσμάτων. Σε πρώτο στάδιο έγινε η καταγραφή των δεδομένων στο SPSS, και ταυτόχρονα κωδικοποιήθηκαν τα αποτελέσματα και καταρτίστηκαν σε πίνακες ή/και γραφήματα. Υιοθετήθηκε η απλή περιγραφική στατιστική ανάλυση με τη χρήση ποσοστών, μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Αποτελέσματα

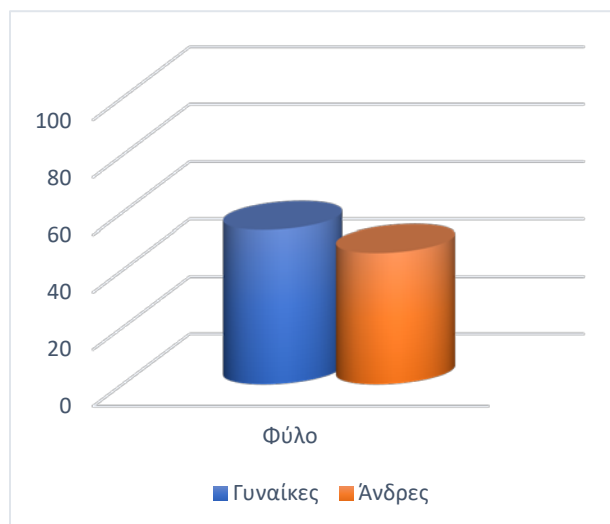
4.1 Παράθεση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας

4.1.1 Μέρος Α: Δημογραφικά Στοιχεία

Στο πρώτο μέρος της παράθεσης των αποτελεσμάτων, δίνεται η δημογραφική εικόνα των ερωτηθέντων για τους σκοπούς της έρευνας.

1. Φύλο

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 150 άτομα, από τα οποία 81 ήταν γυναίκες (ποσοστό 54%) και 69 άνδρες (ποσοστό 46 %).



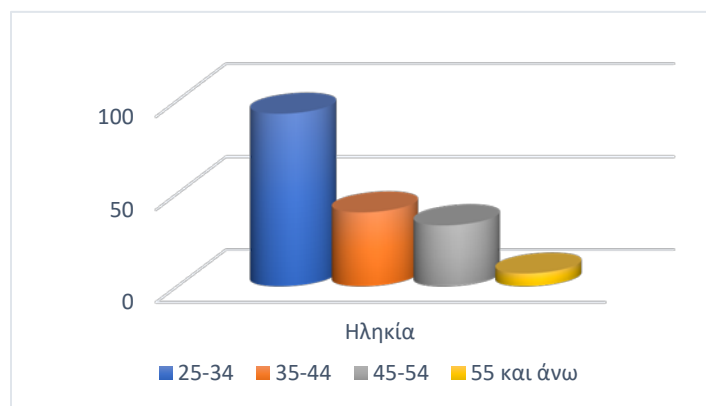
Διάγραμμα 1

2. Ηλικία

Στο δεύτερο ερώτημα των δημογραφικών στοιχείων, παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων εμπίπτει στην ηλικιακή ομάδα 35-44 ετών με ποσοστό 40,7% και αμέσως ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα από 45-54 (32,7%) και 25-34 (19,3%). Το μικρότερο ποσοστό αφορά την ηλικιακή ομάδα 55 ετών και άνω (ποσοστό 7,3%).

	Συχνότητα	Ποσοστό %
25-34	29	19,3%
35-44	61	40,7%
45-54	49	32,7%
55 και άνω	11	7,3%
Σύνολο	150	100

Πίνακας 1



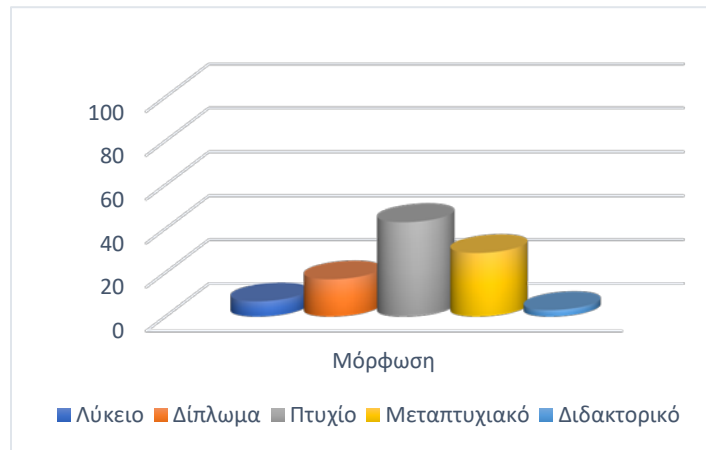
Διάγραμμα 2

3. Μορφωτικό Επίπεδο

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, το 72,3%(συνολικό ποσοστό) αποτελείται κυρίως από άτομα που κατέχουν πτυχίο ή/ και μεταπτυχιακό, γεγονός που αντικατοπτρίζει και την τάση της κοινωνίας για ανώτατες σπουδές και περισσότερο εξειδικευμένες γνώσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λύκειο	10	6,7
Δίπλωμα	26	17,3
Πτυχίο	65	43,3
Μεταπτυχιακό	44	29,3
Διδακτορικό	5	3,3
Σύνολο	150	100

Πίνακας 1



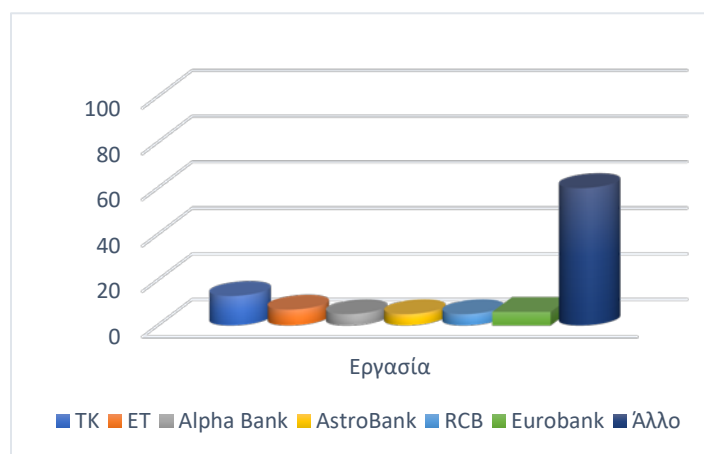
Διάγραμμα 3

4. Εργασία σε Τραπεζικό Ίδρυμα

Στο ερώτημα για το αν εργάζονται οι ερωτηθέντες σε τραπεζικό ίδρυμα, η πλειοψηφία δηλαδή το 60% απάντησε ότι δεν εργάζεται σε κάποιο τραπεζικό ίδρυμα. Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 13.3% εργάζεται στη Τράπεζα Κύπρου, το 6,7 % στη Ελληνική Τράπεζα, το 4,7 στη Alpha Bank, το 4,7 % στη Astrobank, το 4,7 στη RCB, το 6% στη Eurobank.

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Τράπεζα Κύπρου	20	13,3
Ελληνική Τράπεζα	10	6,7
Alpha Bank	7	4,7
Astro Bank	7	4,7
RCB	7	4,7
Eurobank	9	6
Άλλο	90	60
Σύνολο	106	100

Πίνακας 3



Διάγραμμα 4

4.1.2 Μέρος Β: Βασικοί Άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

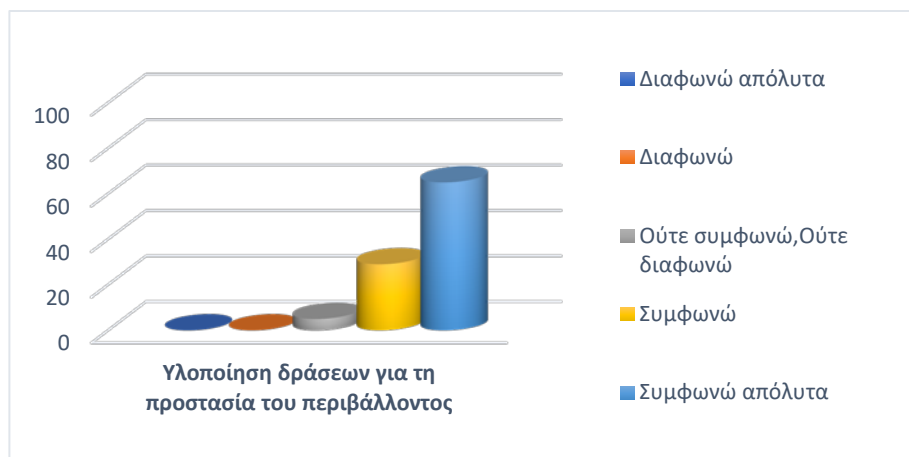
Στο δεύτερο μέρος της παράθεσης των αποτελεσμάτων, γίνεται η παρουσίασή τους με βάση τις ερωτήσεις του διανεμηθέντος ερωτηματολογίου.

1. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να υλοποιούν δράσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος;

Τα αποτελέσματα του πρώτου ερωτήματος καταδεικνύουν ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να υλοποιούν δράσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος. Το 94,6% συμφωνεί με τη δήλωση (δηλώσεις συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα) και ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 4,6 (τάση προς συμφωνία). Αυτό κρίνεται λογικό, αφού με βάση τις βιβλιογραφικές πηγές, η εφαρμογή δράσεων για τη προστασία του περιβάλλοντος θεωρείται απαραίτητη. Με βάση τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε, διαφαίνεται ότι η περιβαλλοντική πολιτική αποτελεί για τις συστημικές τράπεζες τις Κύπρου βασικό τομέα δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Υλοποίηση δράσεων για τη προστασία του περιβάλλοντος	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	0	8	44	98		
Ποσοστό %	0	0	5,3	29,3	65,3	4,6	0.93

Πίνακας 4



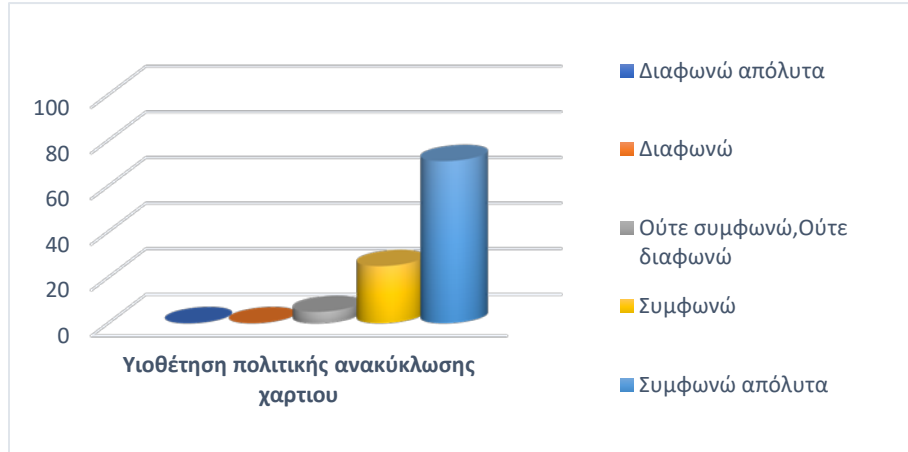
Διάγραμμα 5

2. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση πολιτικής ανακύκλωσης χαρτιού είναι απαραίτητη στα τραπεζικά ιδρύματα;

Η πλειοψηφία των απαντήσεων (μέσος όρος 4,66) συμφωνεί με τη δήλωση ότι η υιοθέτηση πολιτικής ανακύκλωσης χαρτιού είναι απαραίτητη στα τραπεζικά συστήματα. Τα αποτελέσματα της έρευνας συνάδουν με τη βιβλιογραφία, αφού η διαδικασία της ανακύκλωσης θεωρείται απαραίτητο μέτρο το οποίο θα πρέπει να λαμβάνει κάθε επιχείρηση και οργανισμός. Επίσης, μέσα από τη ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, έχει διαπιστωθεί ότι σχεδόν όλες οι συστημικές τράπεζες τις Κύπρου έχουν υιοθετήσει πρακτικές ανακύκλωσης, τις οποίες εντάζει στις λειτουργίες τους με σκοπό τη προστασία του περιβάλλοντος. Μερικά είδη ανακύκλωσης είναι η ανακύκλωση χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου, μπαταριών και μελανοδοχείων.

Υιοθέτηση πολιτικής ανακύκλωσης χαρτιού	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	0	0	7	37	106		
Ποσοστό %	0	0	4,7	24,7	70,7	4,66	0.57

Πίνακας 5



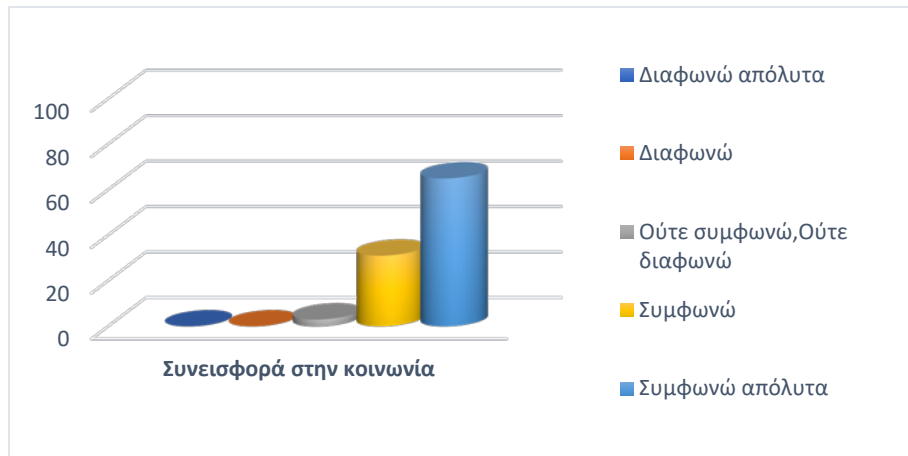
Διάγραμμα 6

3. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να συνεισφέρουν στη κοινωνία; π.χ Στήριξη κοινοφελών οργανισμών με χορηγίες

Το 96,6% (συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα) συμφωνεί ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να συνεισφέρουν στην κοινωνία με υπεύθυνες δράσεις. Ειδικότερα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων συμφωνεί απόλυτα με τη πιο πάνω δήλωση. Το αποτέλεσμα συνάδει με τις βιβλιογραφικές αναφορές αφού είναι ένας τομέας για τον οποίο τα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζουν πολλαπλές δράσεις. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση καταδεικνύει ότι η επίδειξη μιας σωστής κοινωνικής προσφοράς από οργανισμούς και επιχειρήσεις είναι πλέον απαραίτητη. Μάλιστα, μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση έχει παρατηρηθεί ότι ένα μεγάλο ποσοστό από τις συστημικές τράπεζες της Κύπρου αναλαμβάνουν δράσεις και πρωτοβουλίες έχοντας ως σκοπό τη προστασία και την στήριξη των κοινωνικών εταίρων αλλά και της κοινωνίας γενικότερα.

Συνεισφορά στην κοινωνία	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	0	0	5	47	98		
Ποσοστό %	0	0	3,3	31,3	65,3	4,62	0.55

Πίνακας 6



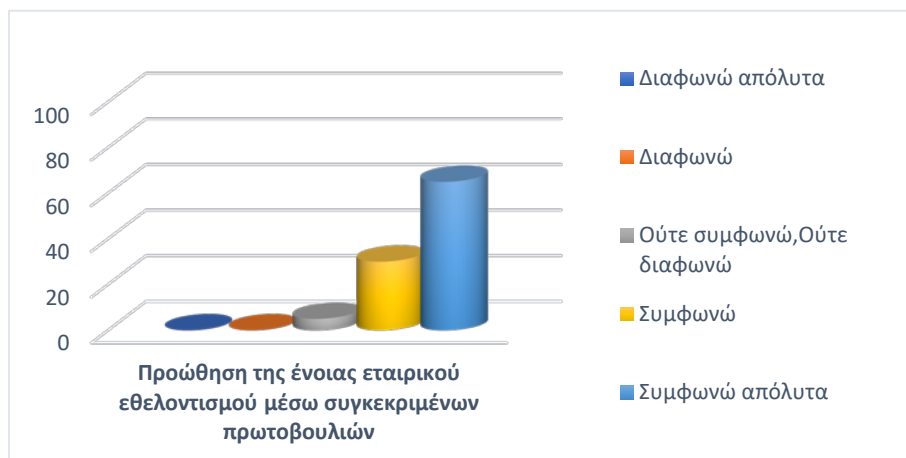
Διάγραμμα 7

4. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να προωθούν την έννοια του εταιρικού εθελοντισμού μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών όπως π.χ. αιμοδοσία, στήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών ή βοήθεια σε άπορες οικογένειες;

Για το πιο πάνω ερώτημα, οι περισσότεροι ερωτηθέντες απάντησαν ότι συμφωνούν με τη δήλωση ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να προωθούν την έννοια του εταιρικού εθελοντισμού μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών όπως π.χ. αιμοδοσία, στήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών ή βοήθεια σε άπορες οικογένειες (μέσος όρος 4,59). Η μεγαλύτερη πλειοψηφία φαίνεται να δείχνει ιδιαίτερο ενδιαφέρον προς αυτό το τομέα και μόλις ένα μικρό ποσοστό δηλώνει ότι δεν συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με τη πιο πάνω δήλωση.

Προώθηση της ένοιας εταιρικού εθελοντισμού μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	0	8	45	97		
Ποσοστό %	0	0	5,3	30	64,7	4,59	0.59

Πίνακας 7



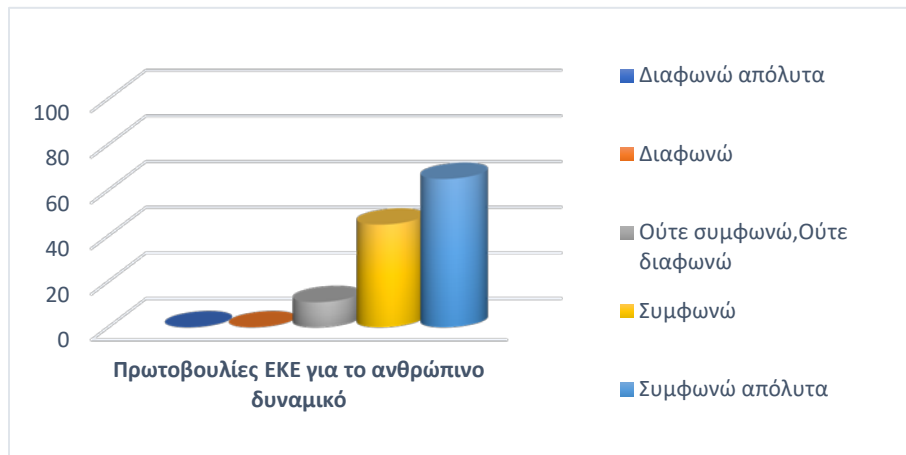
Διάγραμμα 8

5. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να μεριμνούν για το ανθρώπινο δυναμικό τους;

Αναφορικά με το πιο πάνω ερώτημα, το 88,6% πιστεύει ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να μεριμνούν για το ανθρώπινο δυναμικό τους. Στο αυτό το ερώτημα το ποσοστό που απάντησε «συμφωνώ απόλυτα» είναι συγκριτικά μεγαλύτερο από τα προηγούμενα ερωτήματα. Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες που εργάζονται σε τράπεζα συμφωνούν απόλυτα με τη πιο πάνω δήλωση. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση αναφέρει ότι το ανθρώπινο δυναμικό θεωρείτε σημαντικό κέφαλαίο για κάθε τραπεζικό οργανισμό.

Πρωτοβουλίες ΕΚΕ για το ανθρώπινο δυναμικό	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	0	17	68	65		
Ποσοστό %	0	0	11,3	45,3	43,3	4,32	0.67

Πίνακας 8



Διάγραμμα 9

6. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει εξασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης

Αντίστοιχα αποτελέσματα με το ερώτημα 5, παρατηρούμε και στο ερώτημα εάν τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να εξασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης. Οι πλείστοι ερωτώμενοι τείνουν προς τη συμφωνία (86% συνολικό ποσοστό διαφωνώ και διαφωνώ απόλυτα). Το υψηλό αυτό ποσοστό των απαντήσεων, δείχνει ότι οι ερωτηθέντες συμφωνούν με τη δήλωση ότι το εργασιακό περιβάλλον, στα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να είναι απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης. Στη

βιβλιογραφική ανασκόπηση, αναφέρεται ότι η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού είναι εξίσου σημαντική, επιτυγχάνοντας το μέσω της δίκαιης αμοιβής και με ίση μεταχείριση, χωρίς οποιαδήποτε διάκριση είτε φυλετική είτε κοινωνική. Επιπλέον, μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε, παρατηρείθηκε ότι δεν είναι μια συχνή πρακτική που εφαρμόζουν οι συστημικές τράπεζες τις Κύπρου.

Εξασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	0	0	21	64	65		
Ποσοστό %	0	0	14	42,7	43,3	4,30	0.70

Πίνακας 9



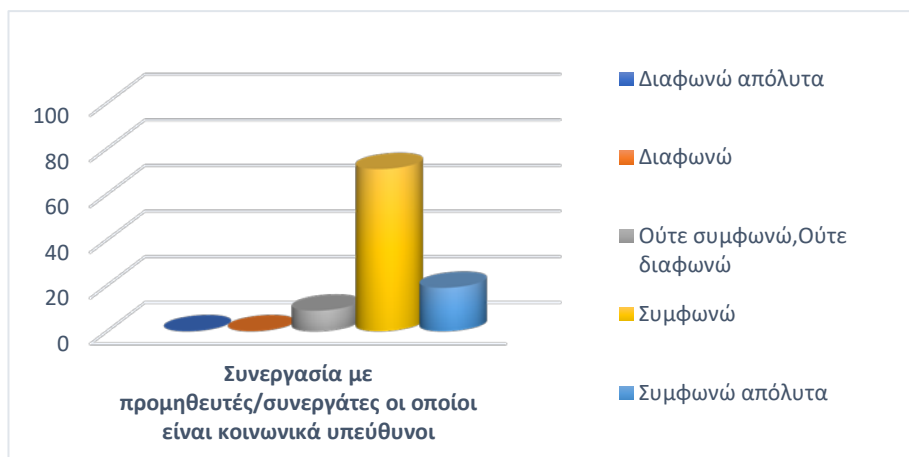
Διάγραμμα 10

7. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να επιδιώκουν να συνεργάζονται με συνεργάτες/προμηθευτές οι οποίοι είναι κοινωνικά υπεύθυνοι;

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί με τη δήλωση ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να επιδιώκουν να συνεργάζονται με προμηθευτές/συνεργάτες οι οποίοι είναι κοινωνικά υπεύθυνοι (Μέσος όρος 4,06). Το 8,7% δεν συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί και το 2% διαφωνούν με τη πιο πάνω δήλωση. Οι δοθείσες απαντήσεις συμφωνούν και με τη βιβλιογραφία αφού αρκετά τραπεζικά ιδρύματα φαίνεται να υιοθετούν αυτή την πολιτική.

Συνεργασία με προμηθευτές/συνεργάτες οι οποίοι είναι κοινωνικά υπεύθυνοι	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	3	13	106	28		
Ποσοστό %	0	2	8,7	70,7	18,7	4,06	0,59

Πίνακας 10



Διάγραμμα 11

8. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να έχουν ως άμεση προτεραιότητα τη εξυπηρέτηση των πελατών τους;

Αντίστοιχα αποτελέσματα με το ερώτημα 7 παρατηρούμε και για το πιο πάνω ερώτημα. Οι πλείστοι ερωτώμενοι τείνουν προς τη συμφωνία (79,4% συνολικό ποσοστό διαφωνών και συμφωνών απόλυτα) με μέσο όρο 4,08. Όπως έχει σημειωθεί, στο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις για να παραμένουν βιώσιμοι θα πρέπει να βασίζονται στη εξυπηρέτηση των πελατών τους. Επιπλέον, παρατηρήθηκε ότι οι πλήστες συστημικές τράπεζες έχουν ως προτεραιότητα την άμεση εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών τους.

Άμεση προτεραιότητα η εξυπηρέτηση των πελατών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	1	14	107	28		
Ποσοστό %	0	0,7	9,3	71,3	18,7	4,08	0,55

Πίνακας 11



Διάγραμμα 12

9. Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ, που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας;

α. Δράσεις που προάγουν την υγεία και ευημερία των εργαζομένων

β. Δωρεές στην κοινότητα ή/και σε φιλανθρωπικά ιδρύματα

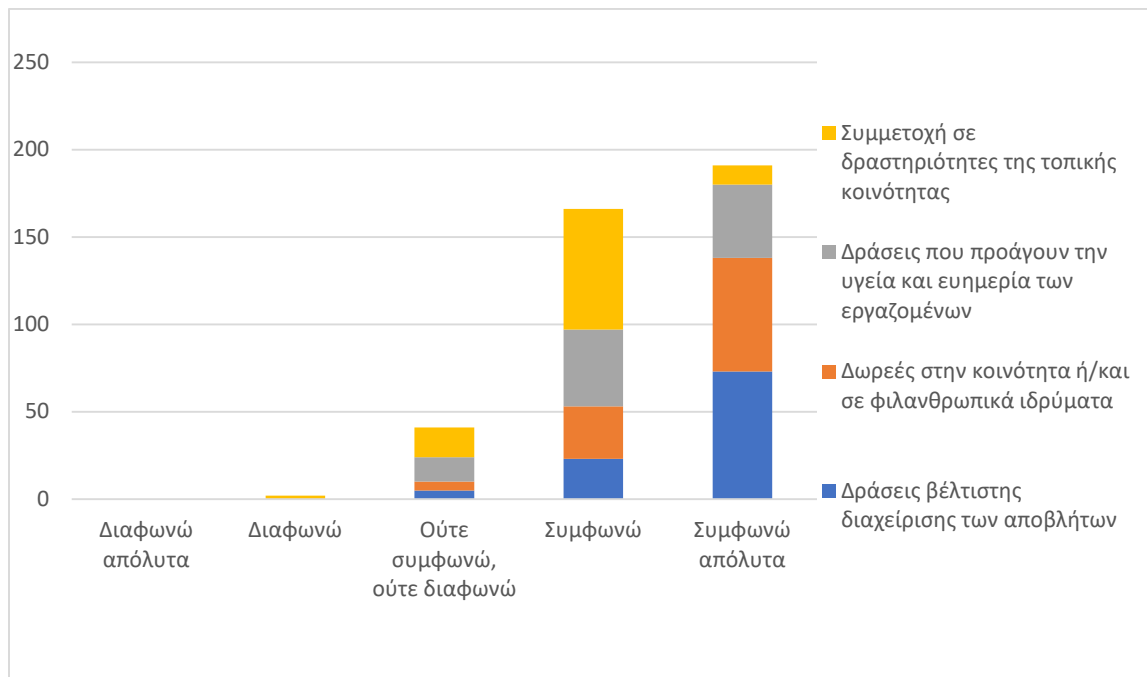
γ. Δράσεις βέλτιστης διαχείρισης των αποβλήτων

δ. Συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινότητας

Οι απαντήσεις στον πίνακα 12 έχουν ταξινομηθεί κατά φθίνουσα σειρά βάσει του μέσου όρου. Στο παρακάτω πίνακα και διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις για τις πιο πάνω δηλώσεις, αναφορικά με το βαθμό σημαντικότητας των παραπάνω δράσεων ΕΚΕ, που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζα των ερωτηθέντων. Είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν σημαντικές όλες τις παραπάνω δράσεις. Ειδικότερα, σε μεγαλύτερο βαθμό οι ερωτώμενοι θεωρούν πως πιο σημαντικές δράσεις ΕΚΕ είναι οι δράσεις βέλτιστης διαχείρισης των αποβλήτων (Μέσος Όρος 4,68) και οι Δωρεές στην κοινότητα ή/και σε φιλανθρωπικά ιδρύματα (Μέσος Όρος 4,59). Ακολουθούν οι δράσεις που προάγουν την υγεία και ευημερία των εργαζομένων (Μέσος Όρος 4,2800) και η συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινότητας (Μέσος Όρος 3,9).

Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ, που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας;	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Δράσεις βέλτιστης διαχείρισης των αποβλήτων	0%	0%	4,7%	22,7%	72,7%	4,6800	0,55948
Δωρεές στην κοινότητα ή/και σε φιλανθρωπικά ιδρύματα	0%	0%	5,3%	30%	64,7%	4,5933	0,59185
Δράσεις που προάγουν την υγεία και ευημερία των εργαζομένων	0%	0%	14%	44%	42%	4,2800	0,5933
Συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινότητας	0%	2%	17,3%	69,3%	11,3%	3,9	0,59922

Πίνακας 12



Διάγραμμα 13

4.1.3 Μέρος Γ : Η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα

Στο μέρος Γ' παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν στο ερευνητικό ερώτημα για το ποια η προσφορά της ΕΚΕ στα τραπεζικά ιδρύματα.

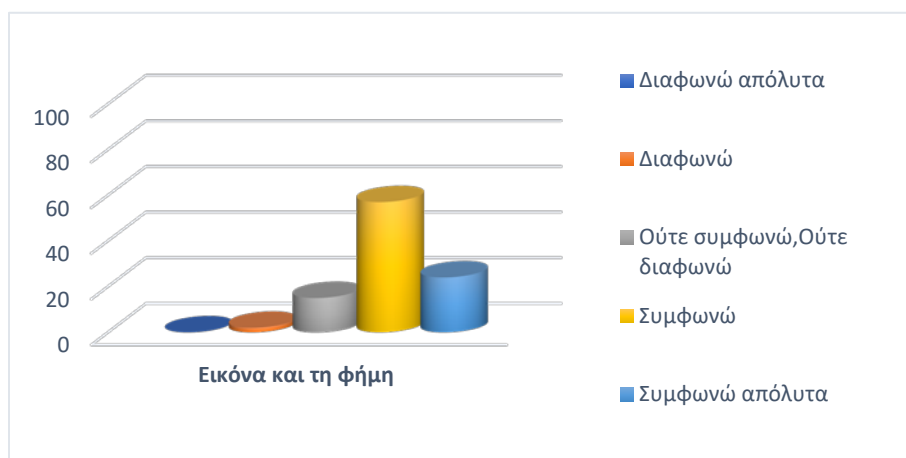
10. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την εικόνα και τη φήμη ενός Τραπεζικού Ιδρύματος;

Οι απαντήσεις της πιο πάνω ερώτησης δηλώνουν ότι οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι η εικόνα και η φήμη ενός τραπεζικού ιδρύματος επηρεάζεται από την υιοθέτηση προγράμματος ΕΚΕ, με το 81,3% των ερωτηθέντων να συμφωνεί. Το υπόλοιπο 15,3% των ερωτηθέντων δεν

δηλώνει να συμφωνεί ή να διαφωνεί με τη πιο πάνω δήλωση. Η διαπίστωση αυτή δεν προκαλεί έκπληξη, αφού η βιβλιογραφία αναφέρει ότι τα Τραπεζικά Ιδρύματα εκλαμβάνουν την ΕΚΕ ως ένα εργαλείο που θα τα βοηθήσει να αναπτύξουν και να διατηρήσουν μια θετική Φήμη. Η φήμη και εικόνα προσδίδει μεγάλο πλεονέκτημα στα Τραπεζικά Ιδρύματα απέναντι στους ανταγωνιστές τους, όπως φαίνεται και στα αποτελέσματα του παρακάτω ερωτήματος.

Εικόνα και τη φήμη	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	1	3	23	86	37		
Ποσοστό %	0,7	2	15,3	57,3	24	4,03	0.74

Πίνακας 13



Διάγραμμα 14

11. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στα Τραπεζικά Ιδρύματα;

Η ερώτηση 2 διερευνά τις απόψεις των ερωτηθέντων για το αν συμφωνούν ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στα

τραπεζικά ιδρύματα. Το 68 % των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί με τη συγκεκριμένη δήλωση (41,3% συμφωνώ και 26,7% συμφωνώ απόλυτα). Με βάση των πιο πάνω αποτελεσμάτων προκύπτει το συμπέρασμα ότι η ΕΚΕ θεωρείτε ως εργαλείο ανταγωνιστικότητας. Σύμφωνα με τις βιβλιογραφικές αναφορές οι οργανισμοί αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και βελτιώνουν την ανταγωνιστικότητα τους μέσω της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Πιο συγκεκριμένα αναφέρει ότι η κοινωνική δράση των τράπεζών επιδρά θετικά οδηγώντας στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος .

Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	3	45	62	40		
Ποσοστό %	0	2	30	41,3	26,7	3,93	0.80

Πίνακας 14



Διάγραμμα 15

12. Πόσο συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ενός τραπεζικού ιδρύματος συμβάλλουν στη προσέλκυση πελατών.

Το 64% συμφωνεί με τη δήλωση ότι οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συμβάλλουν στη προσέλκυση πελατών. Με βάση τα αποτελέσματα, ένα μεγάλο ποσοστό ερωτηθέντων θεωρεί ότι τα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ένα ελκυστικό Τραπεζικό Ίδρυμα προς το κοινό. Το 28,7% των ερωτηθέντων είναι ουδέτεροι με τη πιο πάνω πρόταση.

Προσέλκυση Πελατών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	1	10	43	69	27		
Ποσοστό %	0,7	6,7	28,7	46	18	3,74	0.85

Πίνακας 15



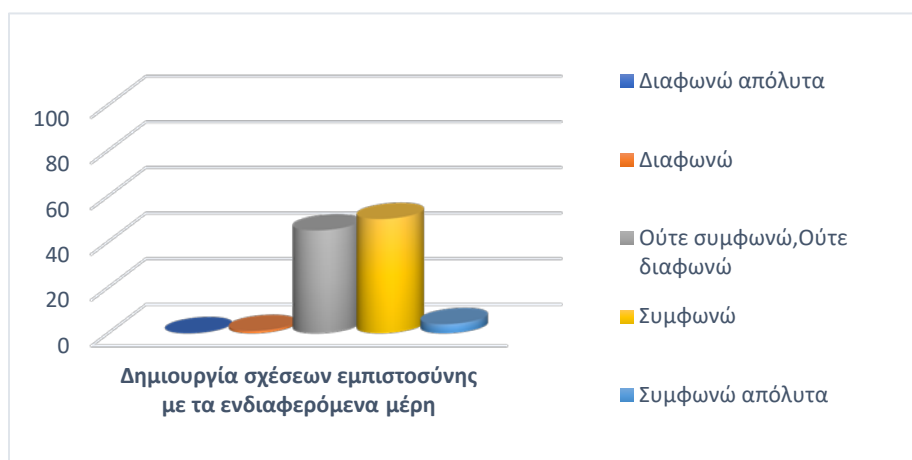
Διάγραμμα 16

13. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα Τραπεζικά ιδρύματα μέσα από τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουν, δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους;

Η πλειοψηφία απάντησε ότι συμφωνεί ότι τα Τραπεζικά Ιδρύματα μέσα από τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουν, δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Το 45,3% δήλωσε ότι είναι ουδέτερη με τη συγκεκριμένη δήλωση καθώς δεν διαφωνεί αλλά ούτε συμφωνεί.

Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	0	2	68	74	6		
Ποσοστό %	0	1,3	45,3	49,3	4	3,56	0.60

Πίνακας 16



Διάγραμμα 17

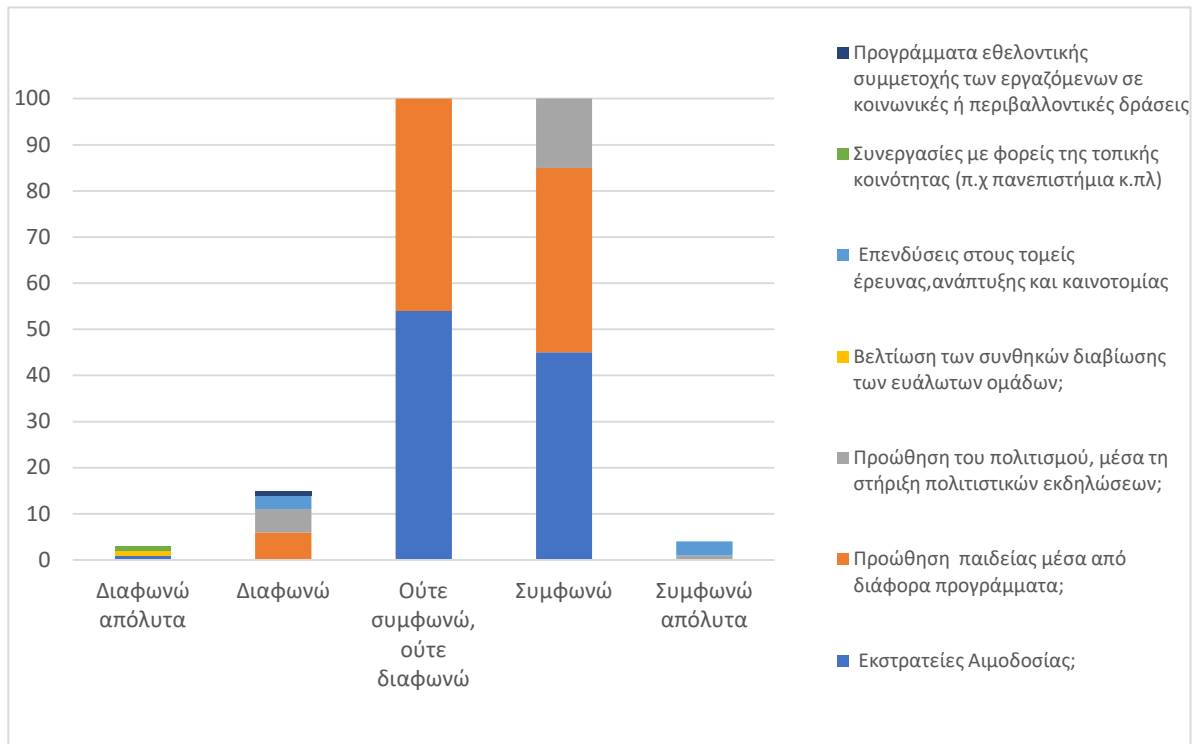
4.1.4 Μέρος Δ : Εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ από Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου

Στο μέρος Δ' παρατίθενται τα αποτελέσματα που αφορούν στο ερευνητικό ερώτημα για την εφαρμογή του θεσμού στα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου.

Δηλώσεις (η αρίθμηση ακολουθεί αυτή του ερωτηματολογίου)	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
14.Η Τράπεζα σας οργανώνει εκστρατείες Αιμοδοσίας;	0,7%	0%	54%	45,3%	0%	3,44	0,54
15.Η Τράπεζα σας προωθεί την παιδεία μέσα από διάφορα προγράμματα;	0%	6%	54%	40%	0%	3,34	0,59
16.Η τράπεζα σας προωθεί το πολιτισμό, μέσα τη στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων;	0%	4,7%	45,3%	48,7%	1,3%	3,47	0,61
17.Η τράπεζα σας αναπτύσει πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο την βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων;	0,7%	0%	56,7%	42,7%	0%	3,41	0,5
18.Η τράπεζα σας εστιάζει σε επενδύσεις στους τομείς έρευνας,ανάπτυξης και καινοτομίας	0%	2,7%	54%	40,7%	2,7%	3,43	0,60
19.Η τράπεζα σας αναπτύσσει συνεργασίες με φορείς της τοπικής κοινότητας (π.χ πανεπιστήμια κ.πλ)	0,7%	0%	67,3%	32%	0%	3,31	0,50
20.Η τράπεζα σας εφαρμόζει	0%	1,3%	57,3%	41,3%	0%	3,40	0,52

προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζόμενων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις							
--	--	--	--	--	--	--	--

Πίνακας 17



Διάγραμμα 17

Η δήλωση 19 συγκέντρωσε το πιο χαμηλό μέσο όρο απαντήσεων (μέσος όρος 3,31). Το μεγαλύτερο ποσοστό ερωτηθέντων δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με την δήλωση εάν η τράπεζα τους αναπτύσσει συνεργασίες με φορείς της τοπικής κοινότητας (π.χ πανεπιστήμια κ.πλ). Στη δήλωση 15 (μέσος όρος 3,34) διαφαίνεται ότι υπάρχουν δισταγμένες απόψεις, σχετικά με το αν η Τράπεζα τους προωθεί την παιδεία μέσα από διάφορα προγράμματα. Το 54% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με το συγκεκριμένο ερώτημα ενώ το 6% διαφωνεί.

Επίσης, και από τη δήλωση 20 (μέσος όρος 3,40), διαφαίνεται ότι προκύπτουν δισταύμενες απόψεις σχετικά με το αν η τράπεζα των ερωτηθέντων εφαρμόζει προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις. Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (57,3%) δήλωσε ότι δεν συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με τη συγκεκριμένη δήλωση. Το 41,3% συμφωνεί ότι η τράπεζα τους εφαρμόζει προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις και το 1,3% διαφωνεί. Στη δήλωση 17 η πλειοψηφία του ποσοστού των ερωτηθέντων (μέσος όρος 3,41) είναι ουδέτερη ως προς το η τράπεζα τους αναπτύσσει πρωτοβουλίες με στόχο την βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων.

Από τη δήλωση 14 προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι ερωτηθέντες είναι ουδέτεροι στο ερώτημα εάν η τράπεζα τους διοργανώνει εκστρατείες αιμοδοσίας. Το 54% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν συμφωνούν αλλά ούτε διαφωνούν με τη συγκεκριμένη δήλωση. Το 45,3% των ερωτηθέντων δηλώνουν ενήμεροι ως προς τις εκστρατείες αιμοδοσίας που οργανώνει η τράπεζα τους. Ο μέσος όρος ανήλθε στο 3,44, αφού καταγράφηκαν περισσότερες απαντήσεις που συμφωνούν με αυτή τη δήλωση. Μπορεί να μην γνωρίζουν όλοι οι ερωτηθέντες για το αν η τράπεζα τους διοργανώνει εκστρατείες αιμοδοσίας, όμως ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων γνωρίζει.

Παρατηρείτε ότι και στη δήλωση 16 οι απόψεις των ερωτηθέντων είναι δισταύμενες. Το 45,3% δεν συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με τη συγκεκριμένη δήλωση. Το 50% δήλωσε ότι συμφωνεί (συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα) με τη δήλωση ότι η τράπεζα τους προωθεί το πολιτισμό, μέσα από τη στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων. Αν και το ποσοστό των απαντήσεων που συμφωνούν με τη δήλωση είναι το μεγαλύτερο, το ποσοστό των ερωτηθέντων που δηλώνει ότι είναι ουδέτερο προς αυτή τη δήλωση είναι εξίσου σημαντικό.

Οι απαντήσεις στη δήλωση 18 είναι εξίσου δισταύμενες (μέσος όρος 3,43). Το 54 % των ερωτηθέντων δηλώνουν ουδέτεροι ως προς τη συγκεκριμένη δήλωση. Το 43,4% (συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα) δήλωσε ότι συμφωνεί με τη πιο πάνω δήλωση και το υπόλοιπο ποσοστό δήλωσε ότι διαφωνεί με συγκεκριμένη δήλωση.

Οι πάραπανω δεικνύουν ένα απογοητευτικό αποτέλεσμα, καθώς φαίνεται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες κρατούν μια ουδέτερη θέση για τα συγκεκριμένα ερωτήματα. Αυτό ίσως να οφείλεται στη έλλειψη ενημέρωσης από πλευράς των τραπεζών, αναφορικά με τις δράσεις ΕΚΕ.

4.1.1 Μέρος Ε: Αντιλήψεις των πολιτών ως προς την εφαρμογή του θεσμού της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου

21. Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για:

A. Αυξηση Κερδών

B. Φήμη και Πελατεία

Γ. Νομική συμμόρφωση

Ε. Κοινωνική Πίεση

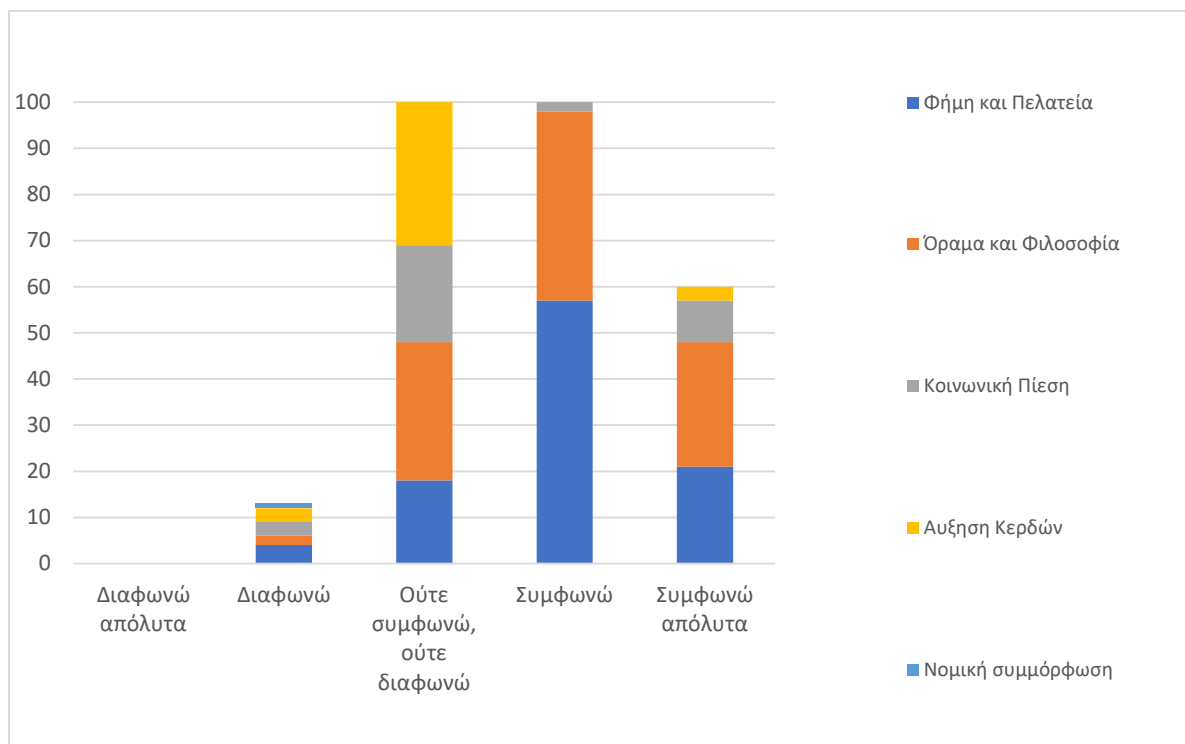
Θ. Όραμα και Φιλοσοφία

Το ερώτημα παρουσιάζει πιθανούς λόγους που τα Τραπεζικά Ιδρύματα εφαρμόζουν προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Οι απαντήσεις στον πίνακα 17 έχουν ταξινομηθεί κατά φθίνουσα σειρά βάσει του μέσου όρου. Με βάση τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στο πίνακα 17, παρατηρείτε ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν πως τα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζουν προγράμματα κοινωνικής ευθύνης για να ενισχύσουν τη φήμη και να προσελκύσουν πελατεία (μέσος όρος 3,95). Το υψηλό ποσοστό των απαντήσεων που συμφωνούν με τη συγκεκριμένη δήλωση συνάδει με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, στην οποία αναφέρεται ότι η εταιρική εικόνα και η φήμη των οργανισμών που δρουν με κοινωνική και περιβαλλοντική συνείδηση, προτιμώνται περισσότερο από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Αποτελούν τη διαχωριστική γραμμή από τις άλλες, που δεν έχουν καλή φήμη και είναι αναξιόπιστες. Η εικόνα και φήμη ενός οργανισμού θεωρείτε σημαντικούς παράγοντας που

καθιστά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη σημαντική και αναγκαία. Επιπλέον, η βιβλιογραφία αναφέρει ότι οι οργανισμοί που είναι κοινωνικά υπεύθυνοι έχουν τη δυνατότητα να προσεγγίζουν πιο εύκολα εξειδικευμένα στελέχη από τη αγορά εργασίας. Στη συνέχεια ακολουθούν οι δηλώσεις «Κοινωνική Πίεση», «Όραμα και Φιλοσοφία» (με μέσο όρο 3,93), «Άυξηση Κερδών» και «Νομική Συμμόρφωση». Από τον πιο κάτω πίνακα, διαφαίνεται ότι ένα μεγάλο ποσοστό συμφωνεί με τη δήλωση ότι οι τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα ΕΚΕ λόγω κοινωνικής πίεσης. Ωστόσο, αυτό συνάδει με τα ευρήματα της βιβλιογραφίας, όπου αναφέρεται ότι μη κυβερνητικές οργανώσεις(ΜΚΟ) ασκούν ιδιαίτερη πίεση προς τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις, να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να υιοθετήσουν πρακτικές που αποβλέπουν στην αιεφόρο ανάπτυξη και στην κοινωνική ευημερία. Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, η επιλογή «Κοινωνική Πίεση» κρίνεται σημαντικός παράγοντας στο να υιοθετήσουν οι οργανισμοί την έννοια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η επιλογή «Νομική Συμμόρφωση» βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις με το πιο χαμηλό μέσο όρο. Στη βιβλιογραφία αναφέρεται ότι οι κυβερνήσεις μπορούν να επιβάλλουν ένα «χαλαρό» ρυθμιστικό πλαίσιο με σκοπό να ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις και οργανισμούς να επιδείξουν κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά. Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, οι ερωτηθέντες δεν θεωρούν ότι οι τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα ΕΚΕ λόγω νομικής συμμόρφωσης. Αυτό το αποτέλεσμα έρχεται σε αντιπαράθεση με τα όσα αναφέρθηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Θεωρούν δεδομένο να εφαρμόζουν οι τράπεζες δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, καθώς το επιβάλλει και ο Κώδικας Εταιρικής Υπευθυνότητας των τραπεζών.

Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για:	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Φήμη και Πελατεία	0%	4%	18%	57,3%	20,7%	3,95	0,74
Όραμα και Φιλοσοφία	0%	2%	30%	41,3%	26,7%	3,93	0,80
Κοινωνική Πίεση	0%	2,7%	21,3%	67,3%	8,7%	3,82	0,61
Αυξηση Κερδών	0%	2,7%	54%	40,7	2,7%	3,41	0,60
Νομική συμμόρφωση	0%	1,3%	57,3%	41,3%	0%	3,40	0,53

Πίνακας 17



Διάγραμμα 18

22. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα είναι :

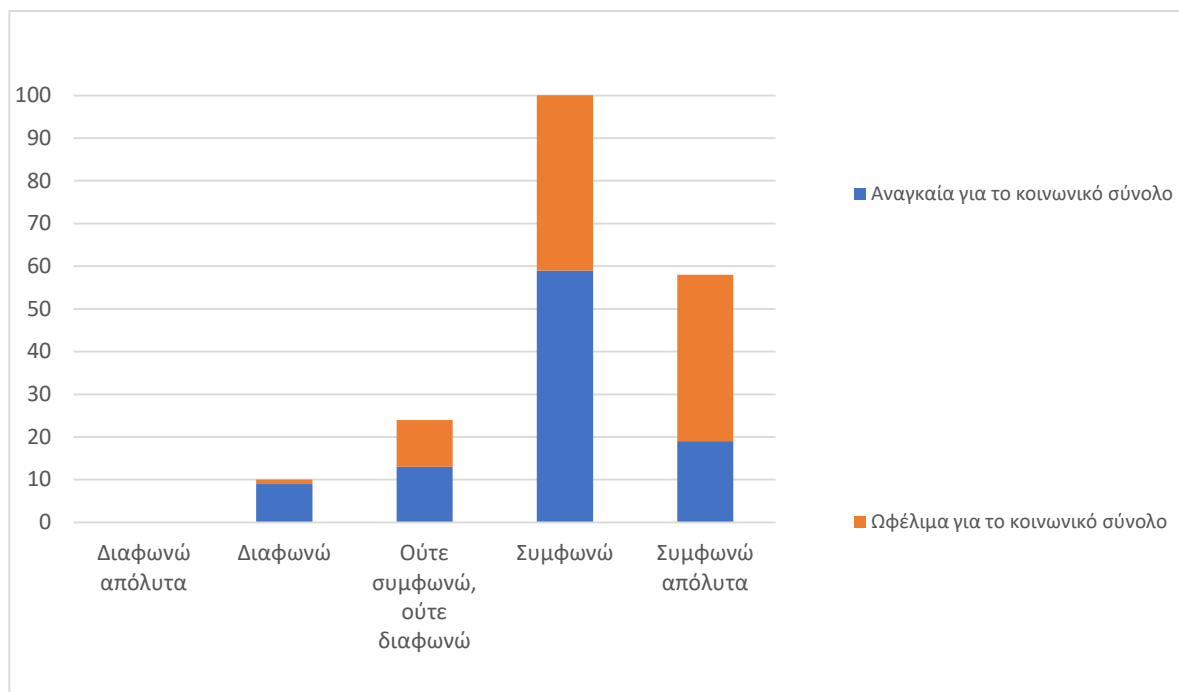
A. Αναγκαία για το κοινωνικό σύνολο

B. Ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο

Στη συγκεκριμένη ερώτηση δόθηκε η δυνατότητα στους ερωτηθέντες να εκφράσουν την άποψη τους σχετικά με το αν τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα είναι αναγκαία ή ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο. Παρατηρείτε ότι οι απόψεις για το συγκεκριμένο ερώτημα είναι διστάμενες. Η δήλωση ότι είναι αναγκαία για το κοινωνικό σύνολο συγκέντρωσε 3,88 μέσο όρο και η δήλωση ότι είναι ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο συγκέντρωσε 4,25 μέσο όρο. Αν και οι απόψεις δίστανται, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ωφέλιμα τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα.

Τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα είναι	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Αναγκαία	0%	9,3%	12,7%	58,7%	19,3%	3,88	0,83
Ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο	0%	1,3%	10,7%	49,3%	38,7%	4,25	0,70

Πίνακας 18



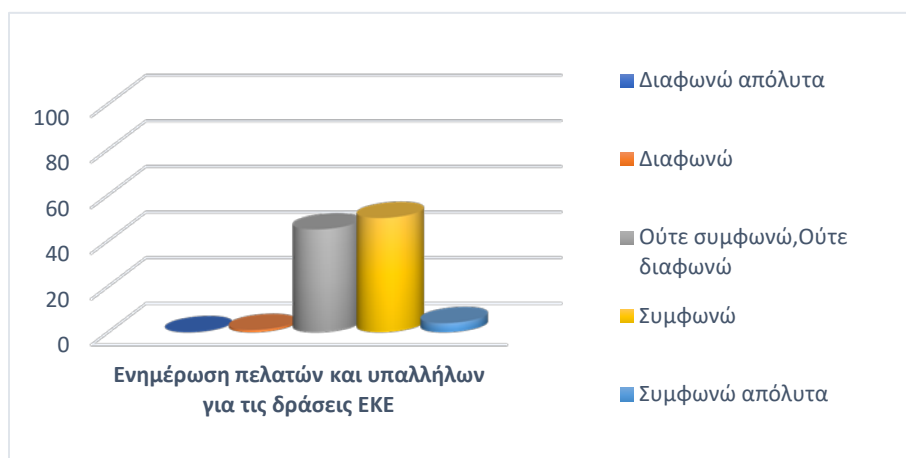
Διάγραμμα 19

23. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και υπαλλήλους τους για τις δράσεις Κοινωνικής Ευθύνης που αναλαμβάνουν;

Οι απαντήσεις που δόθηκαν τείνουν προς τη διαφωνία των ερωτηθέντων με τη συγκεκριμένη δήλωση, αφού ο μέρος όρος ανέρχεται μόλις 2,79. Επομένως, το γεγονός ότι οι ερωτηθέντες διαφωνούν ότι τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και υπαλλήλους τους για τις δράσεις Κοινωνικής Ευθύνης που αναλαμβάνουν, ίσως συνδέεται με τις απαντήσεις στα ερωτήματα 21-24. Στα συγκεκριμένα ερωτήματα οι ερωτηθέντες κρατούν μια ουδέτερη θέση, αφού φαίνεται να μην γνωρίζουν εάν η τράπεζα τους εφαρμόζει αυτές τις δράσεις.

Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και υπαλλήλους τους για τις δράσεις Κοινωνικής Ευθύνης που αναλαμβάνουν	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	2	78	19	51	0		
Ποσοστό %	1,3	52	12,7	34	0	2,79	0,94

Πίνακας 19



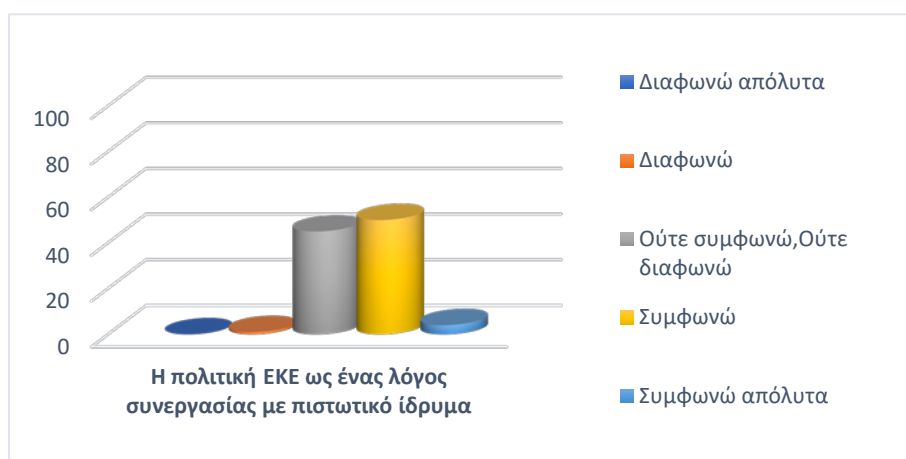
Διάγραμμα 20

24. Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ένα Τραπεζικό Ίδρυμα θα ήταν ο λόγος να συνεργαστείτε μαζί της;

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων διαφωνεί με τη συγκεκριμένη δήλωση (μέσο όρο 2,79). Με βάση τα αποτελέσματα αυτά, διαφαίνεται ότι οι ερωτηθέντες δεν θεωρούν ότι η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ένα Τραπεζικό Ίδρυμα θα ήταν ο λόγος συνεργασίας με το συγκεκριμένο τραπεζικό ίδρυμα.

Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ένα Τραπεζικό Ίδρυμα θα ήταν ο λόγος να συνεργαστείτε μαζί της	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	1	95	35	18	1		
Ποσοστό %	0,7%	63,3%	23,3%	12%	0,7%	2,49	0,74

Πίνακας 20



Διάγραμμα 21

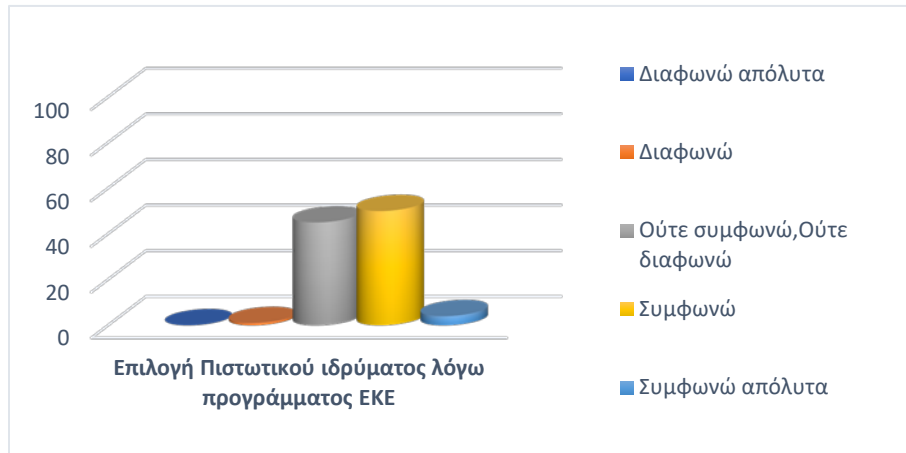
25. Συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Είναι πιθανό να αλλάξω τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζομαι και να επιλέξω αυτό που εφαρμόζει πιο πλήρες πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;

Για το συγκεκριμένο ερώτημα, παρατηρείται διαφωνία από τους ερωτώμενους, με το μέσο όρο να κυμαίνεται στο 2,45. Το 63,3% των ερωτηθέντων δεν είναι πιθανόν να αλλάξουν τραπεζικό ίδρυμα που συνεργάζονται με κάποιο άλλο που εφαρμόζει πληρέστερα δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Αντίθετα, μόνο 10% δηλώνουν ότι θα άλλαζαν τράπεζα συνεργασίας με κριτήριο τις δράσεις ΕΚΕ. Όπως διαπιστώνεται οι δράσεις ΕΚΕ δεν

αποτελούν σημαντικό παράγοντα που ενδέχεται να επηρεάσει την συνεργασία των πολιτών με τη τράπεζα τους.

Είναι πιθανό να αλλάξω τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζομαι και να επιλέξω αυτό που εφαρμόζει πιο πλήρες πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.	T.A.
Συχνότητα	1	95	39	15	0		
Ποσοστό %	0,7%	63,3%	26%	10%	0%	2,45	0,68

Πίνακας 21



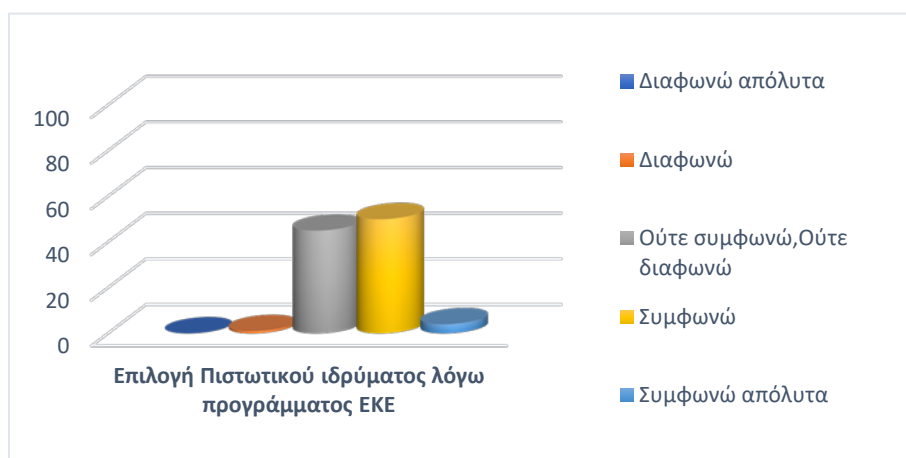
Διάγραμμα 22

26. Σε πόσο βαθμό συμφωνείτε ότι υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στο θέμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο κυπριακό τραπεζικό τομέα;

Οι απαντήσεις που δόθηκαν τείνουν προς τη συμφωνία των ερωτηθέντων με τη συγκεκριμένη δήλωση, με μέσο όρο 4,0. Το 78,7% συμφωνεί ότι υπάρχουν προοπτικές ανάπτυξης στο θέμα ΕΚΕ στο Κυπριακό τραπεζικό τομέα.

Σε πόσο βαθμό συμφωνείτε ότι υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στο θέμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο κυπριακό τραπεζικό τομέα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Μ.Ο.	Τ.Α.
Συχνότητα	0	1	31	85	33		
Ποσοστό %	0%	0,7%	20,7%	56,7%	22%	4,00	0,68

Πίνακας 22



Διάγραμμα 23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Συμπεράσματα

5.1 Συμπεράσματα

Στη παρούσα διατριβή, εξετάστηκε και διερευνήθηκε, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε ερευνητικό επίπεδο, το ζήτημα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως μια από τις πλέον σύγχρονες τάσεις των οργανισμών. Σε θεωρητικό επίπεδο, διερευνήθηκαν και παρουσιάστηκαν οι βασικοί άξονες της ΕΚΕ, μέσα από τους οποίους περιστρέφεται ο κάθε οργανισμός ή επιχείρηση στα πλαίσια της εφαρμογής δράσεων ΕΚΕ. Στο ίδιο πλαίσιο, παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν τα οφέλη από την εφαρμογή της στα τραπεζικά ιδρύματα καθώς και το πως εφαρμόζουν το θεσμό ΕΚΕ τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου.

Σε εμπειρικό επίπεδο, το πιο πάνω θέμα διερευνήθηκε στο πλαίσιο των συστημικών κυπριακών τραπεζών. Ειδικότερα, διερευνήθηκε το πόσο ευαισθητοποιημένοι είναι οι πολίτες σε ζητήματα που αφορούν την κοινωνία, το περιβάλλον, το προσωπικό και την αγορά. Ειδικότερα, διερευνήθηκε μέσα από τις απόψεις των πολιτών ποια η είναι η προσφορά της ΕΚΕ στα τραπεζικά ιδρύματα και σε ποιο βαθμό γνωρίζουν οι πολίτες για την εφαρμογή της στη τράπεζα τους. Τέλος, διερευνήθηκαν ποιες είναι οι απόψεις τους σχετικά με τη εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα.

Από τα ευρήματα της έρευνας, φαίνεται ότι για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι εξίσου σημαντικό να εφαρμόζουν δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σε διάφορους τομείς. Ωστόσο, η συντριπτική πλειοψηφία αξιολογεί πιο σημαντικό παράγοντα το όφελος για το φυσικό περιβάλλον και τη κοινωνία από το όφελος για τους υπαλλήλους και την αγορά. Δηλαδή, θεωρούν ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να καταφεύγουν όλο και περισσότερο

σε πρακτικές προς όφελος της κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Αυτό δείχνει το πόσο ευαισθητοποιημένοι είναι το κοινό με περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα. Το συμπέρασμα αυτό θεωρείτε λογικό και αναμενόμενο, καθώς συνάδει με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Ένα μεγάλο ποσοστό από τις συστημικές τράπεζες τις Κύπρου εφαρμόζουν δράσεις που αποσκοπούν στην συμβολή αντιμετώπισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων.

Αξίζει λοιπόν να σημειωθεί, ότι η προσφορά της ΕΚΕ στα τραπεζικά ιδρύματα είναι υψηλής σπουδαιότητας. Τα οφέλη που προκύπτουν για τα κοινωνικά υπεύθυνα τραπεζικά ιδρύματα είναι πολύπλευρα και σημαντικά. Η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος αξιολόγησε με το μεγαλύτερο βαθμό σημαντικότητας τη «βελτίωση φήμης και εικόνας», ως το κυριότερο όφελος που έχει ένα τραπεζικό ίδρυμα από τις πρακτικές ΕΚΕ. Σε ιεραρχική σειρά ακολουθεί η απόκτηση ενός βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, η ενίσχυση της πελατειακής βάσης καθώς και η ενίσχυση της δυνατότητας του τραπεζικού ιδρύματος να δημιουργεί αποτελεσματικές και αξιόπιστες σχέσεις με όλες τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών. Το κοινωνικό υπεύθυνο προφίλ που θα δημιουργήσει ένα τραπεζικό ίδρυμα συντελεί ωστόσο στην καλή εταιρική φήμη. Η ενίσχυση της φήμης και εικόνας ενός τραπεζικού ιδρύματος έχει ως κύριο στόχο τη προσέλκυση νέων πελατών και την δημιουργία θεμέλιων σχέσεων με τα ήδη υπάρχοντα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες κλπ.). Ειδικότερα, οι πελάτες εμπιστεύονται περισσότερο μια τράπεζα που δείχνει έμπρακτη αλληλεγγύη στην κοινωνία και που δείχνει ότι εκτός από τους αυστηρούς κανονισμούς και πολιτικές που ακολουθεί, μπορεί να έχει και ένα πιο αλιώτικο πρόσωπο, συμμερίζοντας την ανάγκη για προστασία του κοινωνικού και φυσικού περιβάλλοντος. Επιπλέον τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συνάδουν με τα πορίσματα ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί παγκοσμίως (Menges and Yuanqiong, 2019) και αποδεικνύουν ότι οι δράσεις αυτές συνδράμουν θετικά στη εικόνα και φήμη αλλά και στην εμπιστοσύνη των πελατών.

Παρά την κατανόηση για τη σημαντικότητα της ΕΚΕ στα τραπεζικά ιδρύματα, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι ο βαθμός εφαρμογής των πρακτικών ΕΚΕ, από τις συστημικές τράπεζες της Κύπρου, κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα. Είναι φανερό ότι άποψη

των ερωτώμενων αναφορικά με τις δράσεις ΕΚΕ είναι θετική αλλά πιθανόν να μην είναι ενημερωμένοι για τις πρωτοβουλίες που εφαρμόζει η τράπεζα τους ή ίσως να μην γνωρίζουν όλους τους τομείς στους οποίους εφαρμόζονται τέτοιες δράσεις. Εκτός από αυτά, οι δράσεις ΕΚΕ των συστημικών κυπριακών τραπεζών είναι σχετικά πιο περιορισμένες σε σχέση με αυτές των ξένων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Υπάρχουν κάποιοι παράγοντες που δρουν ανασταλτικά στην υλοποίηση πρακτικών ΕΚΕ από τα Τραπεζικά Ιδρύματα, όπως είναι το οικονομικό κόστος, η γραφειοκρατία, η έλλειψη ενημέρωσης και κινήτρων. Ωστόσο, οι δράσεις απέναντι στο πολιτισμό και στις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού φαίνεται να αποτελούν τις πιο γνωστές πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουν τα τραπεζικά ιδρύματα για την προώθηση της ΕΚΕ.

Σύμφωνα με τα πιο πάνω, προκύπτει το ενδεχόμενο έλλειψης πληροφόρησης και εκπαίδευσης από πλευράς των τραπεζικών ιδρυμάτων. Τα τραπεζικά ιδρύματα οφείλουν να διαφημίζουν και να προωθούν πολύ περισσότερο τις δράσεις ΕΚΕ που εφαρμόζουν, καθώς έχουν τη δυνατότητα να προωθήσουν το πολιτισμό, τη παιδεία, να γίνουν σημαντικές ενέργειες για τη προστασία του περιβάλλοντος και να βοηθήσουν τα «νοσούντα» μέρη της κοινωνίας να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα τους. Επίσης, οφείλουν να προσφέρουν προσωπική επιμόρφωση στο προσωπικό τους σχετικά με τις ενέργειες του προγράμματος ΕΚΕ.

Σύμφωνα με απόψεις των πολιτών σχετικά με τη εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου, διαφάνηκε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα εφαρμόζουν προγράμματα ΕΚΕ πιο πολύ για να βελτιώσουν τη φήμη και να προσελκύσουν νέους πελάτες. Ακολουθώντας, λόγω του οράματος και της φιλοσοφίας που διακατέχει την τράπεζα, αλλά και λόγω της κοινωνικής πίεσης που τους ασκείτε. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η αύξηση κερδών δεν θεωρείτε ως πρώτιστος λόγος εφαρμογής προγραμμάτων ΕΚΕ. Το κέρδος από τα προγράμματα ΕΚΕ δεν είναι εμφανή ούτε άμεσο, γι' αυτό οι περισσότεροι πολίτες δεν το θεωρούν ως κύριο λόγο.

Επίσης, οι δράσεις ΕΚΕ θεωρούνται εξαιρετικά ωφέλιμες για την κοινωνία. Η αντίληψη που έχουν οι ερωτώμενοι εάν τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και

υπαλλήλους τους για τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουν συνάδει με τα συμπεράσματα που προέκυψαν πιο πάνω. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι δεν υπάρχει ενημέρωση από πλευρά των τραπεζικών ιδρυμάτων όσο αφορά τις δράσεις ΕΚΕ που εφαρμόζουν.

Πέραν των πιο πάνω, διαφάνηκε πως οι δράσεις ΕΚΕ δεν επηρεάζουν σημαντικά την απόφαση των πολιτών για τη συνεργασία τους με ένα τραπεζικό ίδρυμα. Εντούτοις, η ΕΚΕ φαίνεται να μην ενισχύει την κινητικότητα των πελατών από ένα τραπεζικό ίδρυμα σε άλλο, διότι πιθανόν οι πελάτες να ενδιαφέρονται περισσότερο για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει ένα τραπεζικό ίδρυμα και λιγότερο για την υλοποίηση κοινωφελών δράσεων.

Πλέον θεωρείτε επιτακτική ανάγκη να εφαρμόζονται πρακτικές ΕΚΕ σε επιχειρήσεις, γιατί προσδίδουν σημαντικά οφέλη τόσο στις ίδιες όσο και στη κοινωνία γενικότερα. Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η ΕΚΕ κερδίζει συνεχώς έδαφος τόσο σε εγχώριο όσο και σε διεθνές επίπεδο και πλέον αποτελεί μέρος της Εταιρικής Στρατηγικής σε αυξανόμενο ποσοστό τραπεζικών ιδρυμάτων. Ο τραπεζικός κλάδος πρέπει να επενδύει σημαντικό κεφάλαιο στις πρακτικές ΕΚΕ, καθώς η εφαρμογή των πρακτικών να είναι καθολική για όλα τα τραπεζικά ιδρύματα, προκειμένου έτσι να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα τους. Επιπλέον, η έννοια ΕΚΕ όπως και τα οφέλη που προκύπτουν από αυτή θα πρέπει να γίνονται κατανοητά, ούτως ώστε τα τραπεζικά ιδρύματα να προβαίνουν πιο εύκολα σε υιοθέτηση της φιλοσοφίας της.

Στη περίπτωση της Κύπρου ο όρος είναι σχετικά καινούργιος και τα τελευταία χρόνια οι Κυπριακές Τράπεζες άρχισαν να αντιμετωπίζουν το πλαίσιο της ΕΚΕ πιο σοβαρά και να το υιοθετούν στα στρατηγικά τους πλάνα. Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να επισημανθεί ότι η ΕΚΕ μπορεί να εφαρμοστεί σε μεγαλύτερο βαθμό από τις κυπριακές τράπεζες και τις επιχειρήσεις γενικώς. Αυτό, θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω κρατικής μέριμνας, με τη παροχή οικονομικών κινήτρων και φορολογικών ελαφρύνσεων και με την ίδρυση ενός εθνικού φορέα που θα αξιολογεί και θα προβάλλει τις δράσεις ΕΚΕ, ενθαρρύνοντας τους έτσι να υιοθετούν περισσότερες δράσεις ΕΚΕ. Ωστόσο, υπάρχουν

σημαντικά περιθώρια βελτίωσης για το θέμα ΕΚΕ, με ένα μεγαλύτερο φάσμα δραστηριοτήτων.

Βιβλιογραφία

Ξένη Βιβλιογραφία

Alon I., Fetscherin M., Lattemann C., Li S., & Schneider A. –M. (2010). Usage of public corporate communication of social responsibility in Brazil, Russia, India and China (BRIC). *International Journal of Emerging Markets*, 5(1), p. 6-22

Baughn, C., Bodie, N., & McIntosh, J. Corporate Social and Environmental Responsibility in Asian Countries and Other Geographical Regions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, p. 189-205.

Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of management review*, 4(4), pp. 497-505.

Carroll, A. (2007). «A history of corporate social responsibility: concepts and practices». *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility*

Carroll, A.B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility. *Business Horizons*, 34-39

Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International journal of management reviews*, p. 85-105

Carrasco, Inmaculada (2007). “Corporate Social Responsibility, Values and Cooperation”, *International Advances in Economic Research*, vol. 18, no. 4, pp. 454- 460

Crane, A. Matten, D., & Spence, L. (2008). *Corporate Social Responsibility: Readings and Cases in a Global Context*, 2nd Edition: Routledge

E. Freeman, S.Dmytriiev, (2017). Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory: Learning From Each Other* R. , 7-15

European Multistakeholder Forum on CSR. (2004). Round Table «Improving Knowledge about CSR and Facilitating the Exchange of Experience and Good Practice». *Final Results and Recommendations: Final Report*, pp. 1 – 27.

Gonzalez, M. de la C., Torres, M.J.M. and Izquierdo, M.A.F. (2006), “Analysis of social performance in the Spanish financial industry through public data: a proposal”, *Journal of Business Ethics*, 69: p. 289-304

IE University (2010). CSR Communication: Exploring European cross-national differences and tendencies, Segovia: IE University-IE School of communication

Lawrence, Anne, Post, James and James Weber (2005). *Business and Society: Stakeholders, Ethics, Public Policy*, 11th edition, McGraw-Hill: New York

Lindgreen, A., & Swaen, V. (2010). Corporate Social Responsibility. *International Journal of Management Reviews*.

Moskowitz M. (1972). Choosing socially responsible stocks. *Business and Society Review*, p. 71-75

Moon, J. (2007). The Contribution of Corporate Social Responsibility to Sustainable Development. *Sustainable Development*, vol. 15, Issue 5, pp. 296-306.

Maignan, I., & Ralston, D., (2002) Corporate Social Responsibility in Europe and the U.S.: Insights from Business' Self-presentations, *Journal of International Business Studies*, p. 497-514

McDonald, L. M., & Rundle-Thiele, S. (2008). Corporate social responsibility and bank customer satisfaction: a research agenda. *International Journal of Bank Marketing*, 170-182

Mauricio Andrés Latapí Agudelo, Lára Jóhannsdóttir and Brynhildur Davídsdóttir, (2019). *A literature review of the history and evolution of corporate social responsibility*, p.1-23

N.K. Kakabadse, C. Rozuel and L. Lee-Davies, 2005, "Corporate social responsibility and stakeholder approach: a conceptual review". *Int. J. Business Governance and Ethics*, Vol. 1, No. 4 , 277-302

Salmones, M., Perez, A., and Bosque, I. (2009) " The Social Role of Financial Companies as a Determinant of Consumer Behaviour", *International Journal of Bank Marketing*, 27(6), pp.467-485

Shahin A. & Zairi M. (2007), "Corporate governance as a critical element for driving excellence in corporate social responsibility", *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 24, No. 7, pp. 753-770.

Steiner, G. A., (1971), *Business and society*. New York: Random House

Stanaland, J. C. A., Lwin, O. M. and Murphy, E.P. (2011), "Consumer Perceptions of the Antecedents and Consequences of Corporate Social Responsibility". *Journal of Business Ethics*, Vol. 102, pp. 47-55

Scholtens, B. (2009) "Corporate Social Responsibility in the International Banking Industry", *Journal of Business*, 86 p.159-175

Tremblay, K., (2018), "Corporate Social Responsibility: The Expanding Role of Banks as Environmental Stewards

Teurer, R., Langer, M. E., Konrad, A., & Martinuzzi, A. (2005). Corporations, Stakeholders and Sustainable Development I: A Theoretical Exploration of Business–Society Relations. *Journal of Business Ethics*, p. 263-281

22 Johnson, H.L., (1971), *Business in contemporary society: framework and issues*, Wadsworth Pub. Co Belmont, Calif.

Pérez, A., & Del Bosque, I. R. (2012). The role of CSR in the corporate identity of banking service providers. *Journal of Business Ethics*, 108(2), 145-166

Porter, E., & Kramer, R. (2006). Strategy and Society: The link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*

Weber, O. (2005) "Sustainability Benchmarking of European Banks and Financial Service Organizations". *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12, .73-87

Tan, G. & Komaran, R. (2006) "Perceptions of Corporate Social Responsibility: An empirical study in Singapore", *International Conference on Advances in Management, Lisbon*, p. 1-14

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ένωση Εταιρειών CMR CYPRONETWORK MARKETING RESEARCH (2012). Οδηγός Ανάπτυξης ΕΚΕ, MEDA Communication A.E

Στ. Παντελαίου Κ.Κολλυδάς ICAP Group Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (2014). Κύριοι Άξονες ΕΚΕ. Σύνταξη Μελέτης & Έρευνας για την Ε.Κ.Ε.

Ελληνική Τράπεζα (2019), Έκθεση Βιωσιμότητας
Ελληνική Τράπεζα (2018), Έκθεση Βιωσιμότητας
Ελληνική Τράπεζα (2017), Έκθεση Βιωσιμότητας
Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας
Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας
Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Διαδικτυακές αναφορές

Alpha Bank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. <https://www.alphabank.com.cy/el/i-trapeza/koinoniki-efthini> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

AstroBank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. <https://www.astrobank.com/the-bank/corporate-social-responsibility> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Ανδρουτσόπουλος, Γ.Θ., 2011, Corporate governance and corporate social responsibility” by Dr. Theodoros G. Androutsopoulos Γενεύη, European University, pp 108-150, <http://www.csringreece.gr/files/research/CSR-1421416786.pdf?user> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Abou-El-Fotouh, H., (2019), Corporate Social Responsibility in Banks, <https://corgovinstitute.com/corporate-socialresponsibility-banks-2> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Banking and Insurance by Sia Partners, (2015), Corporate Social Responsibility (CSR) & Sustainability within Banking, <http://en.finance.sia-partners.com/corporate-social-responsibility-crsustainability-within-banking> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Corporate Responsibility Index (CRI). (2011), <http://www.cri.org.gr>

Carroll, A. B. (1991) "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders", *Business Horizons*, <http://www.cbe.wvu.edu/dunn/rprnts.pyramidofcsr.pdf>

Centre de Ressources sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et l'Investissement Socialement Responsable <http://www.novethic.com/novethic/frenchsri/investment-ethics/sri-indices.jsp> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. (2017), <http://www.csrhellas.net/> [Πρόσβαση: Δεκέμβριος, 2020]

Involvesoft Marketing, (2016), 5 Examples of Corporate Social Responsibility in Companies. <https://blog.involvesoft.com/5-examples-of-socially-responsible-companies>[Πρόσβαση: Δεκέμβριος, 2020]

ΜΗΛΙΟΣ, Α., *Εταιρική ταυτότητα & εταιρική εικόνα*, εκδ. Αθ. Σταμούλης, Αθήνα 2006
ETAT, 2008, Αθήνα <http://www.etat.gr/knowshycles/training/Sustainability.pdf>
[Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Μενεξές, Γ. (2008/09). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο*
<http://users.auth.gr/gmenexes/docs/01D.pdf> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

RCB Bank., *Φιλανθρωπικό έργο και χορηγίες*, <https://www.rcbcy.com/el/about-rcb/corporate-social-responsibility> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Unicef 2014, A UNICEF corporate partner since 2006,
https://www.unicef.org/corporate_partners/index_pampers.html [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

UKEssays, (2018), Corporate Social Responsibility: History, Benefits and Types.
<https://www.ukessays.com/essays/management/a-brief-history-of-corporate-social-responsibility-management-essay.php?vref=1> [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

Στις επόμενες σελίδες παρατίθεται το ερωτηματολόγιο που ετοιμάστηκε για τους σκοπούς της έρευνας στα πλαίσια της παρούσας διατριβής.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητοί/ -ές, το ακόλουθο ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε στα πλαίσια της έρευνας που διεξάγω, στα πλαίσια της εκπόνησης της μεταπτυχιακής μου διατριβής στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών Τραπεζική και Χρηματοοικονομική του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου, με θέμα:

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο σύγχρονο τραπεζικό σύστημα της Κύπρου

Για την κατανόηση του όρου από τους ερωτώμενους, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ορίζεται ως “η έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη **(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2001)**.”

Αναφέρονται μερικά παραδείγματα για την ορθή κατανόηση της έννοιας ΕΚΕ από επιχειρήσεις και τραπεζικά ιδρύματα:

- Προσφορά χορηγιών σε κοινωνικά ιδρύματα και στον αθλητισμό (πχ. Χορηγίες σε αθλητικές ομάδες, κ.α)
- Στήριξη του φυσικού περιβάλλοντος μέσα από οργανώσεις και προγράμματα (πχ. Οργανωμένες δενδροφυτεύσεις, κ.α.)
- Υποστήριξη της παιδείας (πχ. επιβραβεύσεις αριστούχων) και του πολιτισμού (πχ. εκδηλώσεις και εκθέσεις)

Σκοπός της έρευνας είναι να διευρευνηθεί: i) η έννοια της ΕΚΕ στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου ii) η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο τραπεζικό τομέα iii) η αντίληψη του κοινού ως προς την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα

Θα σας παρακαλούσα να διαθέσετε **10 λεπτά** από τον πολύτιμό σας χρόνο για την απάντηση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και τα στοιχεία που θα προκύψουν από αυτά θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της πιο πάνω μεταπτυχιακής διατριβής.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία και τη βοήθειά σας.

Με εκτίμηση,
Άντρια Δημητρίου

Μέρος Α: Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο: α. Άνδρας β. Γυναίκα
2. Ηλικία: α. 25-34 β. 35-44 γ. 45-54 δ. 55 και άνω
3. Μορφωτικό Επίπεδο: α. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση β. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
γ. Απόφοιτος Πανεπιστημίου δ. Μεταπτυχιακό ε. Διδακτορικό
4. Εργάζεστε σε Τράπεζα : α. Τράπεζα Κύπρου β. Ελληνική Τράπεζα γ. Alpha Bank
δ. Astrobank ε. RCB θ. EUROBANK i. Άλλο

Μέρος Β – Βασικοί άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Για τις ακόλουθες ερωτήσεις, κυκλώστε τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερο, ως η αντιστοίχιση στην πιο κάτω κλίμακα:

1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ 3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ 4= Συμφωνώ 5=Συμφωνώ απόλυτα.

1. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να υλοποιούν δράσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος;	1 2 3 4 5
2. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση πολιτικής ανακύκλωσης χαρτιού είναι απαραίτητη στα τραπεζικά ιδρύματα;	1 2 3 4 5
3. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να συνεισφέρουν στη κοινωνία; π.χ στήριξη κοινοφελών οργανισμών με χορηγίες	1 2 3 4 5
4. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να προωθούν την έννοια του εταιρικού εθελοντισμού μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών όπως π.χ. αιμοδοσία, στήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών ή βοήθεια σε άπορες οικογένειες;	1 2 3 4 5

5. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να μεριμνούν για το ανθρώπινο δυναμικό τους;	1 2 3 4 5
6. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει εξασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης	1 2 3 4 5
7. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να επιδιώκουν να συνεργάζονται με συνεργάτες/προμηθευτές οι οποίοι είναι κοινωνικά υπεύθυνοι;	1 2 3 4 5
8. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να έχουν ως άμεση προτεραιότητα τη εξυπηρέτηση των πελατών τους;	1 2 3 4 5
9. Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ , που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας;	
A) Δράσεις που προάγουν την υγεία και ευημερία των εργαζομένων	1 2 3 4 5
B) Δωρεές στην κοινότητα ή/και σε φιλανθρωπικά ιδρύματα	1 2 3 4 5
C) Δράσεις βέλτιστης διαχείρισης των αποβλήτων	1 2 3 4 5
D) Συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινότητας	1 2 3 4 5

Μέρος Δ: Η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα

Για τις ακόλουθες ερωτήσεις, κυκλώστε τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερο.

1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ 3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ 4= Συμφωνώ 5=Συμφωνώ απόλυτα

10. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την εικόνα και τη φήμη ενός Τραπεζικού Ιδρύματος; 1 2 3 4 5

11. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στα Τραπεζικά Ιδρύματα	1 2 3 4 5
12. Πόσο συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ενός τραπεζικού ιδρύματος συμβάλλουν στη προσέλκυση πελατών.	1 2 3 4 5
13. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα μέσα από τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουν, δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους;	1 2 3 4 5

Μέρος Δ: Εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ από τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου

Για τις ακόλουθες ερωτήσεις, κυκλώστε τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερο.

1= Διαφωνώ απόλυτα 2= Διαφωνώ 3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ 4= Συμφωνώ 5=Συμφωνώ απόλυτα

14. Η Τράπεζα σας οργανώνει εκστρατείες Αιμοδοσίας;	1 2 3 4 5
15. Η Τράπεζα σας προωθεί την παιδεία μέσα από διάφορα προγράμματα;	1 2 3 4 5
16. Η τράπεζα σας προωθεί το πολιτισμό, μέσα τη στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων;	1 2 3 4 5
17. Η τράπεζα σας αναπτύσει πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο την βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων;	1 2 3 4 5
18. Η τράπεζα σας εστιάζει σε επενδύσεις στους τομείς έρευνας, ανάπτυξης και καινοτομίας	1 2 3 4 5
19. Η τράπεζα σας αναπτύσσει συνεργασίες με φορείς της τοπικής κοινότητας (π.χ πανεπιστήμια κ.πλ)	1 2 3 4 5

20. Η τράπεζα σας εφαρμόζει προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζόμενων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις	1 2 3 4 5
--	-----------

Μέρος Δ: Αντίληψη των πελατών και εργαζομένων των κυπριακών τραπεζικών ιδρυμάτων

Για τις ακόλουθες ερωτήσεις, κυκλώστε τον αριθμό που σας εκφράζει περισσότερο.

1= Καθόλου 2= Λίγο 3= Μέτρια 4= Πολύ 5=Πάρα πολύ.

21. Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για:

A. Αυξηση Κερδών	1 2 3 4 5
B. Φήμη και Πελατεία	1 2 3 4 5
Γ. Νομική συμμόρφωση	1 2 3 4 5
Δ. Κοινωνική Πίεση	1 2 3 4 5
E. Όραμα και Φιλοσοφία	1 2 3 4 5
22. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης στα τραπεζικά ιδρύματα είναι :	
A. Αναγκαία για το κοινωνικό σύνολο	1 2 3 4 5
B. Ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο	1 2 3 4 5
23. Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και υπαλλήλους τους για τις δράσεις Κοινωνικής Ευθύνης που αναλαμβάνουν;	1 2 3 4 5
24. Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ένα Τραπεζικό Ίδρυμα θα ήταν ο λόγος να συνεργαστείτε μαζί της;	1 2 3 4 5

<p>25. Συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Είναι πιθανό να αλλάξω τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζομαι και να επιλέξω αυτό που εφαρμόζει πιο πλήρες πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>26. Σε πόσο βαθμό συμφωνείτε ότι υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στο θέμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο κυπριακό τραπεζικό τομέα;</p>	<p>1 2 3 4 5</p>

Παράρτημα Β

Πίνακας στον οποίο διαφαίνεται ο βαθμός σύνδεσης των ερευνητικών ερωτημάτων της έρευνας με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και τα ερωτήματα του ερωτηματολογίου.

Ερευνητικό Ερώτημα	Μεταβλητή/ αναφορά	Βιβλιογραφική Δήλωση ερωτηματολογίου
<p>1. Ποιοι οι βασικοί άξονες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</p>	<p>1.Κοινωνία Corporate Responsibility Index (CRI). (2011)</p> <p>Ανδρουτσόπουλος, Γ.Θ., 2011, Corporate governance and corporate social responsibility”</p>	<p>Δήλωση 3 Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να συνεισφέρουν στη κοινωνία; π.χ Στήριξη κοινοφελών οργανισμών με χορηγίες</p> <p>Δήλωση 4 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να προωθούν την έννοια του εταιρικού εθελοντισμού μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών όπως π.χ. αιμοδοσία,στήριξη Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών ή βοήθεια σε άπορες οικογένειες</p> <p>Δήλωση 9β Δωρεές στην κοινότητα ή/και σε φιλανθρωπικά ιδρύματα</p>
	<p>2.Ανθρώπινο Δυναμικό Corporate Responsibility Index (CRI). (2011)</p>	<p>Δήλωση 6 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει εξασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον</p>

	<p>Κολλυδάς Κ., Πανταλαίου, Κύριοι Άξονες ΕΚΕ, Σύνταξη Μελέτης & Έρευνας για την Ε.Κ.Ε. Στ. ICAP Group</p>	<p>απαλλαγμένο από κάθε μορφή διάκρισης</p> <p>Δήλωση 5</p> <p>Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να μεριμνούν για το ανθρώπινο δυναμικό τους;</p> <p>Δήλωση 9α</p> <p>Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ , που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας:</p> <p>Δράσεις που προάγουν την υγεία και ευημερία των εργαζομένων</p>
	<p>3. Περιβάλλον</p> <p>Corporate Responsibility Index (CRI). (2011)</p> <p>Ανδρουτσόπουλος, Γ.Θ., 2011, "Corporate governance and corporate social responsibility"</p>	<p>Δήλωση 1</p> <p>Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να υλοποιούν δράσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος</p> <p>Δήλωση 2</p> <p>Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση πολιτικής ανακύκλωσης χαρτιού είναι απαραίτητη στα τραπεζικά ιδρύματα</p> <p>Δήλωση 9γ</p> <p>Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ ,</p>

		<p>που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας:</p> <p>Δράσεις βέλτιστης διαχείρισης των αποβλήτων</p>
	<p>Αγορά Corporate Responsibility Index (CRI). (2011)</p> <p>Ανδρουτσόπουλος, Γ.Θ., 2011, Corporate governance and corporate social responsibility”</p>	<p>Δήλωση 7 Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να επιδιώκουν να συνεργάζονται με συνεργάτες/προμηθευτές οι οποίοι είναι κοινωνικά υπεύθυνοι</p> <p>Δήλωση 8 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να έχουν ως άμεση προτεραιότητα τη εξυπηρέτηση των πελατών τους;</p> <p>Δήλωση 9γ Ποια η σημαντικότητα των παρακάτω δράσεων ΕΚΕ , που πιθανώς να εφαρμόζει η τράπεζά σας:</p> <p>Συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινότητας</p>

2.Ποια η προσφορά της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα Τραπεζικά Ιδρύματα	Εικόνα και φήμη Abou-El-Fotouh, H., (2019), Corporate Social Responsibility in Banks	Δήλωση 10 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι η υιοθέτηση προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την εικόνα και τη φήμη ενός Τραπεζικού Ιδρύματος
	Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα Salmones,M., Perez, A., and Bosque, I.(2009) “ The Social Role of Financial Companies as a Determinant of Consumer Behaviour”, International Journal of Bank Marketing, 27(6), pp.467-485	Δήλωση 11 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης προσφέρουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στα Τραπεζικά Ιδρύματα;

	<p>Προσέλκυση πελατών</p> <p>Abou-El-Fotouh, H., (2019), Corporate Social Responsibility in Banks</p> <p>Salmones,M., Perez, A., and Bosque, I.(2009) “ The Social Role of Financial Companies as a Determinant of Consumer Behaviour”, International Journal of Bank Marketing, 27(6), pp.467-485</p>	<p>Δήλωση 12</p> <p>Πόσο συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ενός Τραπεζικού Ιδρύματος συμβάλλουν στη προσέλκυση πελατών.</p>
	<p>Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους</p> <p>McDonald, L. M., & Rundle-Thiele, S. (2008). Corporate social responsibility and bank customer satisfaction: a research agenda. International Journal of Bank Marketing, 26(3), 170-182</p> <p>Salmones,M., Perez, A., and Bosque, I.(2009) “ The Social Role of Financial Companies as a Determinant of Consumer Behaviour”, International Journal of Bank Marketing, 27(6), pp.467-485</p>	<p>Δήλωση 13</p> <p>Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα Τραπεζικά ιδρύματα μέσα από τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζουν, δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους;</p>

<p>3.Πως εφαρμόζουν τα Τραπεζικά Ιδρύματα της Κύπρου την ΕΚΕ και σε ποιο βαθμό γνωρίζουν οι πολίτες για την εφαρμογή της στη τράπεζα τους;</p>	<p>1.Εκστρατείες Αιμοδοσίας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p>	<p>Δήλωση 14</p> <p>Η Τράπεζα σας οργανώνει εκστρατείες Αιμοδοσίας;</p>
	<p>2.Προώθηση παιδείας μέσα από διάφορα προγράμματα</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>AstroBank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.</p>	<p>Δήλωση 15</p> <p>Η Τράπεζα σας προωθεί την παιδεία μέσα από διάφορα προγράμματα;</p>

	<p>https://www.astrobank.com/the-bank/corporate-social-responsibility/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p> <p>Alpha Bank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.alphabank.com.cy/el/i-trapeza/koinoniki-efthini/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p>	
	<p>3.Προώθηση του πολιτισμού, μέσα τη στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων;</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019), Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018), Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017), Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2019), Έκθεση Βιωσιμότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2018), Έκθεση Βιωσιμότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2017), Έκθεση Βιωσιμότητας 2019</p>	<p>Δήλωση 16</p> <p>Η τράπεζα σας προωθεί το πολιτισμό, μέσα τη στήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων</p>

	<p>Alpha Bank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.alphabank.com.cy/el/i-trapeza/koinoniki-efthini/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p> <p>AstroBank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.astrobank.com/the-bank/corporate-social-responsibility/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p>	
	<p>4.Βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2019), Έκθεση Βιωσιμότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2018), Έκθεση Βιωσιμότητας</p>	<p>Δήλωση 17</p> <p>Η τράπεζα σας αναπτύσει πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο την βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων</p>

	<p>Ελληνική Τράπεζα (2017), Έκθεση Βιωσιμότητας 2019</p> <p>Alpha Bank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.alphabank.com.cy/el/i-trapeza/koinoniki-efthini/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p> <p>AstroBank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.astrobank.com/the-bank/corporate-social-responsibility/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p>	
	<p>5.Επενδύσεις στους τομείς έρευνας,ανάπτυξης και καινοτομίας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p>	<p>Δήλωση 18</p> <p>Η τράπεζα σας εστιάζει σε επενδύσεις στους τομείς έρευνας,ανάπτυξης και καινοτομίας</p>

	<p>6.Συνεργασίες με φορείς της τοπικής κοινότητας (π.χ πανεπιστήμια κ.πλ)</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p>	<p>Δήλωση 19</p> <p>Η τράπεζα σας αναπτύσσει συνεργασίες με φορείς της τοπικής κοινότητας (π.χ πανεπιστήμια κ.πλ)</p>
	<p>7.Προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζόμενων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2019),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας 2019</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2018),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Τράπεζα Κύπρου,(2017),Έκθεση Κοινωνικής Υπευθυνότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2019), Έκθεση Βιωσιμότητας</p> <p>Ελληνική Τράπεζα (2018), Έκθεση Βιωσιμότητας</p>	<p>Δήλωση 20</p> <p>Η τράπεζα σας εφαρμόζει προγράμματα εθελοντικής συμμετοχής των εργαζόμενων σε κοινωνικές ή περιβαλλοντικές δράσεις</p>

	<p>Ελληνική Τράπεζα (2017), Έκθεση Βιωσιμότητας 2019</p> <p>Alpha Bank., Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. https://www.alphabank.com.cy/el/i-trapeza/koinoniki-efthini/ [Πρόσβαση: Ιανουάριος, 2021]</p>	
<p>4.Ποιές οι απόψεις των πολιτών σχετικά με την εφαρμογή του θεσμού ΕΚΕ στο Κυπριακό Τραπεζικό Τομέα ;</p>	<p>Λόγοι εφαρμογής της ΕΚΕ:</p> <p>Moon, J. (2007). The Contribution of Corporate Social Responsibility to Sustainable Development. Sustainable Development, vol. 15, Issue 5, pp. 296-306.</p> <p>Gonzalez, M. de la C., Torres, M.J.M. and Izquierdo, M.A.F. (2006), "Analysis of social performance in the Spanish financial industry through public data: a proposal", Journal of Business Ethics, 69: pp. 289-304</p>	<p>Δήλωση 21 α Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για: Αυξηση Κερδών</p> <p>Δήλωση 21β Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για: Φήμη και Πελατεία</p> <p>Δήλωση 21γ Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για: Νομική συμμόρφωση</p> <p>Δήλωση 21 ε Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για:</p>

		<p>Κοινωνική Πίεση</p> <p>Δήλωση 21θ Οι Τράπεζες εφαρμόζουν προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για: Όραμα και Φιλοσοφία</p>
		<p>Δήλωση 22 Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα είναι Αναγκαία για το κοινωνικό σύνολο</p> <p>Δήλωση 22β Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ότι τα προγράμματα Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζονται στα τραπεζικά ιδρύματα είναι Ωφέλιμα για το κοινωνικό σύνολο</p>
		<p>Δήλωση 23 Συμφωνείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα ενημερώνουν τους πελάτες και υπαλλήλους τους για τις δράσεις Κοινωνικής Ευθύνης που αναλαμβάνουν</p>

		<p>Δήλωση 24</p> <p>Η πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ακολουθεί ένα Τραπεζικό Ίδρυμα θα ήταν ο λόγος να συνεργαστείτε μαζί της;</p>
		<p>Δήλωση 25</p> <p>Συμφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: Είναι πιθανό να αλλάξω τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζομαι και να επιλέξω αυτό που εφαρμόζει πιο πλήρες πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης</p>
		<p>Δήλωση 26</p> <p>Σε πόσο βαθμό συμφωνείτε ότι υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στο θέμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο κυπριακό τραπεζικό τομέα</p>